



**INFORME DE SUPERVISIÓN DE LOS  
CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR –  
CUARTO TRIMESTRE 2017**

**28 de junio de 2018**

**IS/DE/014/17**

**[www.cnmc.es](http://www.cnmc.es)**

## ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN .....	3
1.1	FUNDAMENTOS DE DERECHO .....	3
1.2	NOVEDADES REGULATORIAS .....	4
1.3	REFERENCIAS EUROPEAS.....	5
1.4	PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR. DIFERENCIAS ENTRE LOS SECTORES DE ELECTRICIDAD Y GAS NATURAL .....	7
1.5	FUNCIONAMIENTO DE LOS GRUPOS DE TRABAJO .....	8
2.	ESTRUCTURA DEL MERCADO MINORISTA .....	9
2.1	SECTOR ELÉCTRICO .....	10
2.2	SECTOR GASISTA .....	13
3.	EVOLUCIÓN DE LA TASA DE CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR (SWITCHING).....	16
4.	SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR.....	20
4.1	ANÁLISIS DE LOS TIEMPOS MEDIOS DEL PROCESO DE CAMBIO... ..	20
4.1.1	PERSPECTIVA DEL COMERCIALIZADOR .....	20
4.1.2	PERSPECTIVA DEL DISTRIBUIDOR .....	23
4.2	ANÁLISIS DE LA EFICACIA DEL PROCESO DE CAMBIO .....	28
4.3	ANÁLISIS DE LAS SOLICITUDES RECHAZADAS .....	30
4.3.1	TASAS DE RECHAZO POR DISTRIBUIDOR .....	32
4.3.2	MOTIVOS DE RECHAZO .....	39
5.	ANÁLISIS DE LA MOVILIDAD DE LOS CONSUMIDORES .....	44
5.1	MOVILIDAD POR TIPO DE MERCADO.....	44
5.2	MOVILIDAD RESPECTO A LOS DISTINTOS COMERCIALIZADORES DE REFERENCIA/ÚLTIMO RECURSO .....	46
5.3	MOVILIDAD ENTRE GRUPOS COMERCIALES.....	48
5.4	MOVILIDAD ENTRE COMERCIALIZADORES LIBRES VERTICALMENTE INTEGRADOS Y COMERCIALIZADORES INDEPENDIENTES .....	49
6.	SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE NUEVAS ALTAS.....	50
6.1	ANÁLISIS DE LOS TIEMPOS MEDIOS DE LAS NUEVAS ALTAS.....	50
6.2	ANÁLISIS DE LA EFICACIA DEL PROCESO DE ALTAS.....	53
6.3	ANÁLISIS DE LAS SOLICITUDES DE ALTA RECHAZADAS .....	55
6.3.1	TASAS DE RECHAZO POR DISTRIBUIDOR .....	57
6.3.2	MOTIVOS DE RECHAZO .....	63
6.4	ANÁLISIS DE LA MOVILIDAD DE LAS ALTAS ACTIVADAS .....	69
7.	BALANCE DE LOS PRINCIPALES COMERCIALIZADORES .....	71
8.	COMERCIALIZADORES CON VARIACIONES RELEVANTES EN EL NÚMERO DE CONSUMIDORES. ....	75
9.	CONCLUSIONES .....	76
	ANEXO. RESUMEN PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR 4T 2017.....	80

## 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1 FUNDAMENTOS DE DERECHO

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), de acuerdo con el artículo 7.4 de la Ley 3/2013, ejerce la función de “*velar por el cumplimiento de la normativa y procedimientos que se establezcan relacionados con los cambios de suministrador*”.

Asimismo, de conformidad con lo dispuesto en la disposición transitoria tercera de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), desde el 1 de julio de 2014, asume las funciones de la extinta Oficina de Cambios de Suministrador S.A. (OCSUM). Estas funciones se encuentran desarrolladas fundamentalmente en el artículo 3 del Real Decreto 1011/2009, de 19 de junio, entre las que destacan:

- La supervisión de los cambios de comercializador, conforme a los principios de transparencia, objetividad e independencia.
- Promover y en su caso supervisar el intercambio telemático y ágil de la información entre los distribuidores y comercializadores.
- Proponer a las autoridades competentes la mejora de los procedimientos relativos al cambio de comercializador.
- Comunicar todos los informes, memorias y propuestas que elabore a todos los agentes, al Ministerio de Industria, Energía y Turismo, y a las Comunidades Autónomas.

El detalle y la periodicidad de este Informe responden a los mandatos recogidos en los apartados e), f) y g) <sup>1</sup> de dicho artículo 3 del Real Decreto 1011/2009, de 19 de junio.

---

<sup>1</sup> «e) Solicitar al menos trimestralmente a las empresas distribuidoras y comercializadoras la información relativa a los cambios de suministrador que no obra en las Bases de Datos de Consumidores y Puntos de Suministro de gas y de electricidad y, en particular, sobre lo siguiente:

1.º Solicitudes de cambio que se han enviado en el período, que han sido aceptadas, rechazadas, pendientes de respuesta, pendientes de activación, anuladas, activadas y los impagos producidos.

2.º Duración de la tramitación de las solicitudes de cambio de suministrador.

3.º Número de desestimaciones de cambio de suministrador con indicación del motivo del rechazo.

4.º Conflictos de acceso cuya resolución se haya notificado en el trimestre anterior a la petición de información.

Por orden del Ministro de Industria, Turismo y Comercio se podrá modificar la periodicidad o regularidad de la solicitud de información.

f) Recabar de los agentes cuanta información sea necesaria para el cumplimiento de sus funciones, relativa a los cambios de suministrador, y diferente de la señalada en el párrafo e) anterior, excluyendo en todo caso la información comercialmente sensible.

Por orden del Ministro de Industria, Turismo y Comercio se podrá determinar la información que no ha de considerarse comercialmente sensible.

g) Elaborar de acuerdo con la información a que se hace referencia en los párrafos e) y f), los informes periódicos necesarios que permitan conocer el funcionamiento real de las actividades asociadas al proceso de cambio de suministrador.»

Como consecuencia del desarrollo de estas funciones se elabora el Informe de supervisión de los procesos de cambios de comercializador realizados en el cuarto trimestre del año 2017, a partir de los datos correspondientes a dicho periodo, que han sido remitidos por los comercializadores y distribuidores de electricidad y de gas natural.

## 1.2 NOVEDADES REGULATORIAS

La Disposición adicional tercera del Real Decreto 1074/2015, de 27 de noviembre, establece que *“A partir de la entrada en vigor de este real decreto, previo trámite de audiencia y previo informe favorable de la Secretaría de Estado de Energía del Ministerio de Industria, Energía y Turismo, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia aprobará por resolución los formatos de ficheros de intercambio de información entre distribuidores y comercializadores de energía eléctrica y entre distribuidores y comercializadores de gas natural, respectivamente”*.

En línea con el párrafo anterior, la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC, en su sesión del 20 de diciembre de 2016, aprobó la Resolución por la que se aprueban los formatos de los ficheros de intercambio de información entre distribuidores y comercializadores eléctricos y de gas natural. Esta Resolución se encuentra disponible en su página web<sup>2</sup>. El anuncio de la Resolución fue publicado en BOE el 28 de enero de 2017 y tal y como establece la Resolución, los nuevos formatos de ficheros de intercambio de electricidad y gas natural que han entrado en operación el 31 de julio y el 30 de octubre de 2017, respectivamente.

La citada Resolución establece, además, un periodo de pruebas de dos meses de duración obligatorio para los distribuidores y de carácter voluntario para los comercializadores. Las pruebas en el sector eléctrico dieron inicio el 31 de mayo de 2017 y en el sector de gas natural comenzaron el 30 de agosto de 2017. Estas pruebas fueron coordinadas y consensuadas en los grupos de trabajo de la CNMC.

El *Real Decreto-ley 7/2016, de 23 de diciembre, por el que se regula el mecanismo de financiación del coste del bono social y otras medidas de protección al consumidor vulnerable de energía eléctrica* establece un nuevo mecanismo de financiación del bono social, la posibilidad de definir nuevas categorías de consumidor vulnerable, amplía hasta cuatro meses el plazo para suspender el suministro en caso de impago para los consumidores vulnerables que se establezcan reglamentariamente y por último, establece una nueva categoría de suministro esencial para aquellos consumidores que tengan condición de vulnerables severos acogidos a la TUR y que estén siendo

---

<sup>2</sup><https://www.cnmc.es/node/353323>

atendidos por los servicios sociales de las AA.PP. competentes por hallarse en riesgo de exclusión social.

El desarrollo regulatorio de esta norma se produjo con fecha 6 de octubre de 2017, en la que se aprobó, por una parte, *el Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica*, y por otra, *la Orden ETU/943/2017, de 6 de octubre*, por la que se desarrolla y se completa el Real Decreto anterior.

Esta normativa dará lugar a modificaciones en los formatos existentes (analizadas en los grupos de trabajo de la CNMC) que, una vez aprobadas<sup>3</sup>, entrarán en operación. Hasta ese momento, en línea con lo previsto en el citado *Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre*, los formatos acordados se aplicarán a partir del 9 de abril de 2018.

Adicionalmente, de acuerdo con lo establecido en el artículo 6.4 de este Real Decreto, *“el Sistema de Información de Puntos de Suministro de electricidad (SIPS) deberá estar actualizado con dicha información, incluyendo una referencia a la percepción del bono social”*, hecho que propició una modificación de las especificaciones de la información del SIPS que se enviaba a la CNMC a partir del mes de diciembre 2017.

### 1.3 REFERENCIAS EUROPEAS

En el periodo de análisis no se han producido novedades significativas en el ámbito europeo en relación a la materia objeto de supervisión en el presente informe.

No obstante, antes de entrar en el análisis del contenido de este Informe, se recuerdan las principales recomendaciones de la Comisión Europea (CE) respecto a los procesos de cambio de comercializador, altas, bajas o reclamaciones, por las repercusiones que las mismas puedan tener tanto en el desarrollo de las próximas actuaciones de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) en este campo<sup>4</sup>, como en la propia gestión de la supervisión de dichos procesos.

En concreto, en los documentos *“Nuevos Mercados Minoristas de Energía - Entrega de un Nuevo Acuerdo para los Consumidores de Energía en Europa*

---

<sup>3</sup> En particular, el artículo 5.3 del Real Decreto 897/2017 establece que *“Los procedimientos de cambio de comercializador y los formatos de intercambio de información asociados que sean aprobados por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia según la normativa vigente establecerán las previsiones necesarias para que el comercializador saliente tenga la información que le permita aplicar lo anterior”*.

<sup>4</sup> Con fechas 10 de marzo y 9 de julio de 2015 la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC aprobó sendos informes en los que se proponían mejoras en la regulación de los cambios de comercializador, así como nuevas competencias para la Comisión .

2015”<sup>5</sup> y sobre todo en la más reciente “*Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo sobre normas comunes para el mercado interior de la electricidad*”<sup>6</sup>, se hace referencia a las actuaciones que deben realizar los países de la Unión para poner al consumidor en el centro del mercado minorista de energía, y se señala la necesidad de facilitar que el cambio de suministrador sea técnicamente fácil, rápido y fiable, para lo que se debe implicar a las autoridades reguladoras nacionales (ARN). Específicamente en el artículo 15 de la *Propuesta de Directiva*, se establecen los nuevos roles del consumidor reconociéndole el “*derecho a generar, almacenar, consumir y vender electricidad autogenerada en todos los mercados organizados ya sea individualmente o a través de agregadores sin estar sujetos a procedimientos desproporcionadamente onerosos ni cargas que no reflejen los costes*”.

Por otro lado, la *Propuesta de Directiva* hace mención a la necesidad de estandarizar y hacer compatibles los procesos de cambio con el objetivo de mejorar la eficiencia en el mercado minorista, y establece como objetivo de la autoridad regulatoria promover “*la compatibilidad de los procesos de intercambio de datos para que los clientes cambien de suministrador*”. En esta línea el Consejo de Reguladores Europeos de Energía (CEER) señala<sup>7</sup> expresamente:

*“... Este tipo de iniciativas también puede contribuir a ofrecer el cambio de comercializador en 24 horas en un futuro próximo, propuesta por los reguladores en el documento «Puente hacia 2025». Podría decirse que la disponibilidad de un proceso más fácil y más rápido para el cambio de comercializador puede también estimular más la participación de los consumidores...”*

Por último, la Comisión de Industria, Investigación y Energía del Parlamento Europeo propuso el pasado 15 de junio de 2017 una enmienda a la mencionada *Propuesta de Directiva* del mercado interior en la que se establece que en enero de 2025 el proceso técnico de cambio de comercializador no sea superior a 24 horas de un día laborable<sup>8</sup>. Ahora se espera la consecuente materialización de dicha propuesta en Directivas de la UE con el objetivo de que los Estados Miembros transpongan leyes nacionales que las incorporen.

---

<sup>5</sup> EC Summer Package 2015, Documento Draft\_ EC Retail: «New Retail Energy Markets - Delivering a New Deal for Energy Consumers in Europe».

<sup>6</sup> EC Winter Package 2016, «Proposal for a DIRECTIVE OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL on common rules for the internal market in electricity».

<sup>7</sup> CEER (Council of European Energy Regulators): «Position Paper on Well-Functioning Retail Energy Markets» Ref: C15-SC-36-03, 14 October 2015.

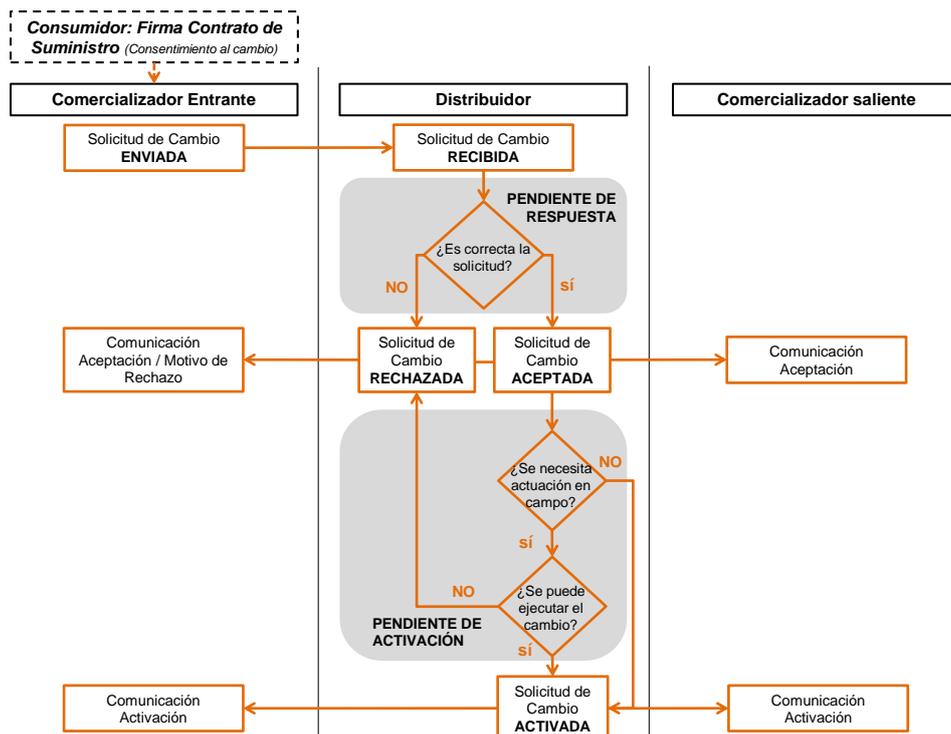
<sup>8</sup><http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?type=COMPARL&reference=PE-597.758&format=PDF&language=EN&secondRef=01>

## 1.4 PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR. DIFERENCIAS ENTRE LOS SECTORES DE ELECTRICIDAD Y GAS NATURAL

El siguiente gráfico muestra el esquema general del proceso de cambio de comercializador, aplicable tanto para el sector eléctrico como para el gasista.

Se aprecia cómo, una vez que el comercializador cuenta con el consentimiento del consumidor para el cambio y ha suscrito el correspondiente contrato de suministro, el proceso se inicia con el envío de una solicitud de cambio del nuevo comercializador (entrante) al distribuidor, el cual debe evaluar si acepta o rechaza su tramitación bajo unos criterios tasados, e informar en consecuencia al comercializador entrante y también al saliente, en caso de aceptar la solicitud. Tras la aceptación de la solicitud, y realizadas, en su caso, las actuaciones que procedan, el distribuidor debe activar el cambio y comunicarlo tanto al comercializador entrante como al saliente.

**Gráfico 1. Esquema general del procedimiento de cambio de comercializador**



Fuente: CNMC

No obstante, siendo el proceso común para ambos sectores, en la práctica existen diferencias en los mecanismos de intercambio de información utilizados: en el sector eléctrico, se emplean mensajes bilaterales entre los agentes implicados (comercializador entrante, distribuidor y comercializador saliente) generados por sistemas independientes desarrollados por cada uno de los agentes mientras que en el sector de gas natural se utiliza, mayoritariamente, una plataforma de software común entre los agentes denominada "Sistema de

*Comunicación Transporte – Distribución” (SCTD). No obstante, independientemente del sistema utilizado en cada sector, los mensajes intercambiados entre los agentes deben cumplir con los formatos de los ficheros de intercambio aprobados por Resolución por la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC en su sesión del 20 de diciembre de 2016, concretamente, desde el 31 de julio y el 30 de octubre de 2017, para el sector eléctrico y gasista, respectivamente.*

Sin perjuicio de lo anterior, existen aún diferencias de carácter regulatorio en ambos sectores, por ejemplo, en la contratación telefónica, para la que no existe regulación en el sector eléctrico, o en la información considerada como confidencial en las bases de datos de puntos de suministro (SIPS) de ambos sectores, todo lo cual constituye asimetrías que deberían ser revisadas en beneficio de los consumidores.

## **1.5 FUNCIONAMIENTO DE LOS GRUPOS DE TRABAJO**

La CNMC organiza con carácter mensual varias sesiones de trabajo con los agentes distribuidores y comercializadores, asociaciones de consumidores, grandes consumidores y administraciones autonómicas, cuyo principal objetivo es promover el intercambio telemático ágil de la información entre los agentes comercializadores y distribuidores de los sectores de electricidad y del gas natural, y además, y mantener actualizados los formatos de los ficheros de intercambio de información entre distribuidores y comercializadores aprobados por Resolución de la CNMC de 20 de diciembre de 2016, en relación a los procesos de cambio de comercializador, altas de nuevos puntos de suministro, bajas, modificaciones en la contratación del acceso, facturación de los peajes de acceso y procesos de reclamación.

Durante el cuarto trimestre de 2017 se continúan los trabajos desarrollados en el trimestre anterior en los grupos de trabajo, cuyos aspectos principales se resumen a continuación:

- Ante la implantación de los ficheros del sector gasista el pasado 30 de octubre de 2017, se ha coordinado el proceso de implantación seguido por los agentes, corrigiéndose errores de formato y gestionando lo relativo al corte de operaciones y tratamiento de las operaciones en vuelo.
- Durante este periodo, la CNMC habilitó un canal de comunicación para revisar las incidencias reportadas por los agentes y solventar dudas. Semanalmente, se ponían a disposición las incidencias más relevantes y sus correspondientes soluciones con el fin de que pudieran ser útiles para los agentes involucrados. Además, como consecuencia de dichas incidencias, se han propuesto a futuro mejoras en los formatos de intercambio.

- Diseño de un formato de fichero de intercambio de información sobre el desistimiento del consumidor entre agentes comercializadores y distribuidores según lo establecido en *Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias* para ambos sectores, electricidad y gas natural (en curso).
- Adaptación de la versión 1.0 de formatos de los ficheros de intercambio de sector eléctrico a la nueva regulación del Bono Social, así como la adaptación del formato establecido para el envío del SIPS por parte de los distribuidores eléctricos a la CNMC, y todo ello conforme lo establecido en el citado *Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre*.
- Diseño de una propuesta operativa común sobre el alta de puntos de suministro de GLP transformables a gas natural.
- Mejoras en la versión 1.0 de formatos de los ficheros de intercambio de sector eléctrico desarrollando así la versión 1.1 donde se resuelvan los problemas detectados durante la implantación de los formatos del sector eléctrico.
- Mejoras en la organización y planificación de los grupos de trabajo para el 2018, donde se propone diseñar un calendario de los temas a tratar, incluyendo los siguientes: mejoras de la versión 1.0 no incluidas en la versión 1.1, y concluir los formatos de Desistimiento y Traspaso a la COR, entre otros.

## 2. ESTRUCTURA DEL MERCADO MINORISTA

Como paso previo al análisis de los cambios de comercializador y de las altas/bajas que han tenido lugar en el cuarto trimestre de 2017, en esta sección se recogen los principales datos de la estructura de mercado con respecto a los puntos de suministro tanto para el sector eléctrico como para el sector gasista.

Para ello, se cuenta con la información proporcionada por 635 empresas distribuidoras y comercializadoras, que se agrupan en la forma siguiente:

**Tabla 1. Empresas comercializadoras y distribuidoras que informaron a la CNMC en el cuarto trimestre de 2017**

Sector	Comercializadores	Distribuidores
Electricidad	244	328
Gas	44	19
<b>Total general</b>	<b>288</b>	<b>347</b>

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

## 2.1 SECTOR ELÉCTRICO

A 31 de diciembre del 2017, el mercado eléctrico estaba compuesto por aproximadamente, 29,3 millones de puntos de suministro, de los cuales 11,6 millones se suministraban a través de un Comercializador de Referencia o COR (40%), mientras que el resto, 17,7 millones, se suministraban a través de un comercializador en el mercado libre (60%).

**Tabla 2. Evolución de puntos de suministro por tipo de mercado en el cuarto trimestre de los años 2014, 2015, 2016 y 2017 – Sector Eléctrico**

Tipo mercado	4T 2014		4T 2015		4T 2016		4T 2017	
	PS	% Total PS						
Mercado Libre	14.795.485	51%	16.020.234	55%	16.880.811	58%	17.704.199	60%
COR	14.083.798	49%	12.939.765	45%	12.205.324	42%	11.565.045	40%
<b>TOTAL</b>	<b>28.879.283</b>	<b>100%</b>	<b>28.959.999</b>	<b>100%</b>	<b>29.086.135</b>	<b>100%</b>	<b>29.269.244</b>	<b>100%</b>

*Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.*

En los últimos años el número de puntos suministrados por los COR se ha ido reduciendo progresivamente desde los casi 14,1 millones registrados el 31 de diciembre de 2014 a los 11,6 millones registrados tres años después.

Durante el mismo tiempo, el número de puntos suministrados en el mercado libre se ha incrementado en casi 2,9 millones (desde los 14,8 millones de puntos a 31 de diciembre de 2014 a los 17,7 millones, tres años después, lo que supone un incremento del 19,7%), de los cuales las comercializadoras de los cinco grandes grupos energéticos han contratado a más de 2,2 millones de puntos (y entre ellas, destaca Endesa con 1,0 millón), mientras que las independientes han contratado 0,7 millones.

La tabla siguiente muestra la evolución de la estructura del mercado libre de electricidad, medida en número de puntos de suministro, por empresas o grupos de empresas comercializadoras.

**Tabla 3. Evolución de la cuota de mercado libre (por número de suministros) en el cuarto trimestre de los años 2014, 2015, 2016 y 2017 – Sector Eléctrico**

COMERCIALIZADORES	4T 2014		4T 2015		4T 2016		4T 2017	
	Suministros	% Total						
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.*	6.062.733	41,0%	6.309.673	39,4%	6.448.570	38,2%	6.603.712	37,3%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	4.284.342	29,0%	4.820.509	30,1%	5.184.246	30,7%	5.330.311	30,1%
GRUPO GNF**	1.995.675	13,5%	2.196.394	13,7%	2.273.031	13,5%	2.380.401	13,4%
GRUPO EDP***	718.137	4,9%	775.117	4,8%	840.199	5,0%	913.499	5,2%
VIESGO ENERGÍA, S.L.	356.560	2,4%	397.274	2,5%	409.585	2,4%	438.349	2,5%
<b>Subtotal 5 grupos energéticos tradicionales</b>	<b>13.417.447</b>	<b>90,7%</b>	<b>14.498.967</b>	<b>90,5%</b>	<b>15.155.631</b>	<b>89,8%</b>	<b>15.666.272</b>	<b>88,5%</b>
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	429.239	2,9%	428.818	2,7%	427.041	2,5%	423.333	2,4%
FENIE ENERGÍA, S.A.	146.826	1,0%	204.990	1,3%	249.365	1,5%	305.031	1,7%
CLIDOM ENERGY, S.L.	38.883	0,3%	51.506	0,3%	72.690	0,4%	99.483	0,6%
COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ, S.A.	61.775	0,4%	61.882	0,4%	61.579	0,4%	61.347	0,3%
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	26.590	0,2%	27.174	0,2%	40.347	0,2%	60.238	0,3%
RESTO COMERCIALIZADORAS	674.725	4,6%	746.897	4,7%	874.158	5,2%	1.088.495	6,1%
<b>Subtotal otras comercializadoras</b>	<b>1.378.038</b>	<b>9,3%</b>	<b>1.521.267</b>	<b>9,5%</b>	<b>1.725.180</b>	<b>10,2%</b>	<b>2.037.927</b>	<b>11,5%</b>
<b>Total mercado libre</b>	<b>14.795.485</b>	<b>100%</b>	<b>16.020.234</b>	<b>100%</b>	<b>16.880.811</b>	<b>100%</b>	<b>17.704.199</b>	<b>100%</b>

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se muestran las cuotas desglosadas por comercializador más relevantes del mercado libre.

\*Para el dato del 2014, los puntos de suministro fueron suministrados por la comercializadora Iberdrola Generación, S.A.U. \*\*El Grupo Gas Natural Fenosa incluye las comercializadoras Gas Natural Servicios SDG, S.A., Gas Natural Comercializadora, S.A. y Gas Natural SDG, S.A. \*\*\*El Grupo EDP incluye las comercializadoras EDP Energía, S.A.U., EDP Comercializadora, S.A.U. e Hidroeléctrica del Cantábrico, S.A.

Así, a 31 de diciembre del 2017, las comercializadoras de los cinco grupos energéticos tradicionales, suministraban el 88,5% del total de los puntos de suministro del mercado libre (hace tres años suministraban el 90,7%). El resto de comercializadoras, las llamadas independientes, suministran el 11,5% de los puntos (9,3% hace tres años). De ellas, destacan CIDE HC Energía y Fenie Energía con unas cuotas del 2,4% y 1,7%, respectivamente, mientras que el resto de comercializadores independientes cuentan con cuotas inferiores al 0,6%.

No obstante, también conviene analizar estos mismos datos del mercado libre por segmentos de consumo. Así, si bien estas cuotas se mantienen para el segmento doméstico, en los segmentos de las pymes e industrial, las comercializadoras independientes alcanzan unas mayores cuotas de puntos de suministro (del 27,0% y del 24,2% respectivamente), lo que denota una mayor competencia en estos segmentos de mercado.

**Tabla 4. Cuota de mercado (por número de suministros y segmento) en el mercado libre a 31/12/2017 – Sector Eléctrico**

COMERCIALIZADORES	DOMÉSTICO	PYME	INDUSTRIAL	TOTAL
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	37,8%	25,6%	32,8%	37,3%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	30,4%	25,0%	21,4%	30,1%
GRUPO GNF*	13,2%	17,9%	15,8%	13,4%
GRUPO EDP**	5,3%	2,3%	4,2%	5,2%
VIESGO ENERGÍA, S.L.	2,5%	2,2%	1,7%	2,5%
<b>Subtotal 5 grupos energéticos tradicionales</b>	<b>89,3%</b>	<b>73,0%</b>	<b>75,8%</b>	<b>88,5%</b>
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	2,5%	0,8%	1,1%	2,4%
FENIE ENERGÍA, S.A.	1,6%	3,2%	2,8%	1,7%
CLIDOM ENERGY, S.L.	0,6%	0,7%	0,2%	0,6%
COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ, S.A.	0,4%	0,2%	0,0%	0,3%
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	0,3%	1,4%	3,9%	0,3%
RESTO COMERCIALIZADORAS	5,4%	20,7%	16,2%	6,1%
<b>Subtotal otras comercializadoras</b>	<b>10,7%</b>	<b>27,0%</b>	<b>24,2%</b>	<b>11,5%</b>
<b>Total mercado libre</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se muestran las cuotas desglosadas por comercializador más relevantes del mercado libre.

\*El Grupo Gas Natural Fenosa incluye las comercializadoras Gas Natural Servicios SDG, S.A., Gas Natural Comercializadora, S.A. y Gas Natural SDG, S.A. \*\*El Grupo EDP incluye las comercializadoras EDP Energía, S.A.U., EDP Comercializadora, S.A.U. e Hidroeléctrica del Cantábrico, S.A. ii) Relación entre segmento de mercado y tarifas de acceso: Doméstico/comercial, tarifas de acceso 2.0A, 2.1A, 2.0 DHA, 2.0 DHS, 2.1 DHA, y 2.1 DHS; PYME, 3.0A; Industrial, 3.1A, 6.1A, 6.1B, 6.2, 6.3, 6.4.

Por último, se analiza la evolución del total de puntos de suministro eléctricos durante los tres últimos años, distribuidos por tipo de mercado y por segmento de consumo.

Actualmente, casi todos los puntos de suministro de los segmentos pyme e industrial se encuentran suministrados por comercializadoras libres (98% y 99%, respectivamente), mientras que en el segmento doméstico, el cual incluye a los consumidores con derecho a PVPC, las comercializadoras libres suministran al 59% de los puntos.

**Tabla 5. Evolución del total de los puntos de suministro por segmentos de mercado en el cuarto trimestre de los años 2014, 2015, 2016 y 2017 – Sector Eléctrico**

Tipo mercado	Segmento	4T 2014		4T 2015		4T 2016		4T 2017	
		PS	% Total PS						
Mercado Libre	DOMÉSTICO	13.973.486	50%	15.193.332	54%	16.041.637	57%	16.847.240	59%
	PYME	714.060	96%	717.680	97%	729.369	98%	746.174	98%
	INDUSTRIAL	107.939	98%	109.222	99%	109.805	99%	110.785	99%
<b>TOTAL ML</b>		<b>14.795.485</b>	<b>51%</b>	<b>16.020.234</b>	<b>55%</b>	<b>16.880.811</b>	<b>58%</b>	<b>17.704.199</b>	<b>60%</b>
COR	DOMÉSTICO	14.054.538	50%	12.918.335	46%	12.188.098	43%	11.550.712	41%
	PYME	27.363	4%	19.940	3%	16.060	2%	13.284	2%
	INDUSTRIAL	1.897	2%	1.490	1%	1.166	1%	1.049	1%
<b>TOTAL COR</b>		<b>14.083.798</b>	<b>49%</b>	<b>12.939.765</b>	<b>45%</b>	<b>12.205.324</b>	<b>42%</b>	<b>11.565.045</b>	<b>40%</b>
<b>TOTAL</b>		<b>28.879.283</b>	<b>100%</b>	<b>28.959.999</b>	<b>100%</b>	<b>29.086.135</b>	<b>100%</b>	<b>29.269.244</b>	<b>100%</b>

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Haciendo un análisis más exhaustivo de la estructura del total de puntos de suministro por tipo de mercado y por segmentos de consumo a 31 de diciembre de 2017, se observa que el grupo Endesa obtiene la mayor cuota integrada del mercado, con un 37%, seguida por el grupo Iberdrola (35%) y GNF (16%); los comercializadores independientes en su conjunto representan un 6% del total de puntos de suministro.

**Tabla 6. Cuota integrada del mercado (por número de suministros) por grupo comercializador, tipo de mercado y segmento a 31/12/2017 – Sector Eléctrico**

GRUPO COMERCIALIZADOR	DOMÉSTICO				PYME				INDUSTRIAL				TOTAL MERCADO	
	% ML	% COR	TOTAL PS	% TOTAL	% ML	% COR	TOTAL PS	% TOTAL	% ML	% COR	TOTAL PS	% TOTAL	TOTAL PS	% TOTAL
ENDESA	49%	51%	10.422.299	37%	94%	6%	198.220	26%	99%	1%	24.022	21%	10.644.541	36%
IBERDROLA	64%	36%	9.923.245	35%	100%	0%	191.830	25%	99%	1%	36.799	33%	10.151.874	35%
GNF	50%	50%	4.484.386	16%	99%	1%	134.506	18%	99%	1%	17.669	16%	4.636.561	16%
INDEPENDIENTE	100%	0%	1.394.810	5%	100%	0%	195.663	26%	100%	0%	25.621	23%	1.616.094	6%
EDP	80%	20%	1.110.928	4%	98%	2%	17.076	2%	100%	0%	4.618	4%	1.132.622	4%
VIESGO	66%	34%	637.391	2%	99%	1%	16.186	2%	99%	1%	1.893	2%	655.470	2%
CHC	98%	2%	424.893	1%	100%	0%	5.977	1%	100%	0%	1.212	1%	432.082	1%
<b>TOTAL MERCADO</b>			<b>28.397.952</b>	<b>100%</b>			<b>759.458</b>	<b>100%</b>			<b>111.834</b>	<b>100%</b>	<b>29.269.244</b>	<b>100%</b>

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

## 2.2 SECTOR GASISTA

A 31 de diciembre del 2017, el mercado del gas natural estaba compuesto por, aproximadamente 7,8 millones de puntos de suministro de los cuales, algo más de 1,6 millones se suministraban a través de un Comercializador de Último Recurso o CUR (21%) mientras que el resto, cercano a 6,2 millones, se suministraban por comercializadores en el mercado libre (79%).

**Tabla 7. Evolución de puntos de suministro por tipo de mercado en el cuarto trimestre de los años 2014, 2015, 2016 y 2017 – Sector Gasista**

Tipo mercado	4T 2014		4T 2015		4T 2016		4T 2017	
	PS	% Total PS						
Mercado Libre	5.646.367	75%	5.871.812	77%	6.039.211	78%	6.195.834	79%
CUR	1.902.500	25%	1.745.573	23%	1.665.016	22%	1.613.254	21%
<b>TOTAL</b>	<b>7.548.867</b>	<b>100%</b>	<b>7.617.385</b>	<b>100%</b>	<b>7.704.227</b>	<b>100%</b>	<b>7.809.088</b>	<b>100%</b>

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En los últimos años el número de puntos suministrados por los CUR se ha ido reduciendo progresivamente desde los 1,9 millones registrados el 31 de diciembre de 2014 a los 1,6 millones registrados tres años después.

Durante el mismo tiempo, el número de puntos suministrados en el mercado libre de gas se ha incrementado en casi 0,6 millones (desde los 5,6 millones de puntos a 31 de diciembre de 2014 a los casi 6,2 millones, tres años después, lo que supone un incremento de 9,7%), los cuales han sido contratados por las comercializadoras de los cinco grandes grupos energéticos.

**Tabla 8. Evolución de la cuota de mercado libre (por número de suministros) en el cuarto trimestre de los años 2014, 2015, 2016 y 2017 – Sector Gasista**

COMERCIALIZADORES	4T 2014		4T 2015		4T 2016		4T 2017	
	Suministros	% Total						
GRUPO GNF*	2.876.413	50,9%	2.953.532	50,3%	2.946.018	48,8%	2.956.696	47,7%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	1.016.922	18,0%	1.191.116	20,3%	1.263.429	20,9%	1.276.609	20,6%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.**	826.831	14,6%	887.031	15,1%	935.463	15,5%	974.658	15,7%
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	763.721	13,5%	777.932	13,2%	795.519	13,2%	830.320	13,4%
VIESGO ENERGÍA, S.L.	32.340	0,6%	42.775	0,7%	56.632	0,9%	78.764	1,3%
<b>Subtotal 5 grupos energéticos tradicionales</b>	<b>5.516.227</b>	<b>97,7%</b>	<b>5.852.386</b>	<b>99,7%</b>	<b>5.997.061</b>	<b>99,3%</b>	<b>6.117.047</b>	<b>98,7%</b>
FENIE ENERGÍA, S.A.	4	0,0%	1.173	0,0%	6.659	0,1%	14.288	0,2%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	2	0,0%	1.545	0,0%	7.881	0,1%	12.511	0,2%
AUDAX ENERGÍA, S.A.	-	0,0%	2.186	0,0%	6.394	0,1%	8.874	0,1%
CLIDOM ENERGY, S.L.	-	0,0%	65	0,0%	1.595	0,0%	6.573	0,1%
GALP ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U.	33.478	0,6%	1.835	0,0%	1.984	0,0%	2.577	0,0%
RESTO COMERCIALIZADORAS	96.656	1,7%	12.622	0,2%	17.637	0,3%	33.964	0,5%
<b>Subtotal otras comercializadoras</b>	<b>130.140</b>	<b>2,3%</b>	<b>19.426</b>	<b>0,3%</b>	<b>42.150</b>	<b>0,7%</b>	<b>78.787</b>	<b>1,3%</b>
<b>Total mercado libre</b>	<b>5.646.367</b>	<b>100%</b>	<b>5.871.812</b>	<b>100%</b>	<b>6.039.211</b>	<b>100%</b>	<b>6.195.834</b>	<b>100%</b>

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se muestran las cuotas desglosadas por comercializador más relevantes del mercado y la cuota de Galp Energía por su representatividad histórica. \*El Grupo Gas Natural Fenosa incluye las comercializadoras Gas Natural Servicios SDG, S.A. y Gas Natural Comercializadora, S.A. \*\*Para el dato del 2014, los puntos de suministro fueron suministrados por la comercializadora Iberdrola Generación, S.A.U.

La tabla anterior muestra la evolución de la estructura del mercado libre minorista de gas, medida en número de puntos de suministro, por empresas o grupos de empresas comercializadoras.

Así, a 31 de diciembre del 2017, las comercializadoras de los cinco grupos energéticos tradicionales, suministraban el 98,7% del total de los puntos de suministro del mercado libre. El resto de comercializadoras, las llamadas independientes, suministran el 1,3% de los puntos.

No obstante, también conviene analizar estos datos del mercado libre por segmentos de consumo. Así, si bien se mantienen las anteriores cuotas para el segmento doméstico, en los segmentos de las pymes e industrial, las comercializadoras independientes alcanzan unas mayores cuotas (23,6% y 26,3% respectivamente), lo que denota una mayor competencia en estos segmentos de mercado.

**Tabla 9. Cuota de mercado (por número de suministros y segmento) en el mercado libre a 31/12/2017 – Sector Gasista**

COMERCIALIZADORES	DOMÉSTICO	PYME	INDUSTRIAL	TOTAL
GRUPO GNF*	47,7%	44,6%	46,7%	47,7%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	20,7%	14,5%	16,9%	20,6%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	15,8%	9,4%	1,5%	15,7%
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	13,5%	7,4%	8,1%	13,4%
VIESGO ENERGÍA, S.L.	1,3%	0,6%	0,5%	1,3%
<b>Subtotal 5 grupos energéticos tradicionales</b>	<b>98,9%</b>	<b>76,4%</b>	<b>73,7%</b>	<b>98,7%</b>
FENIE ENERGÍA, S.A.	0,2%	0,5%	0,1%	0,2%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	0,2%	1,3%	0,4%	0,2%
AUDAX ENERGÍA, S.A.	0,1%	1,4%	0,3%	0,1%
CLIDOM ENERGY, S.L.	0,1%	0,0%	0,0%	0,1%
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO, S.A.U.	0,1%	0,4%	0,0%	0,1%
RESTO COMERCIALIZADORAS	0,3%	20,1%	25,5%	0,5%
<b>Subtotal otras comercializadoras</b>	<b>1,1%</b>	<b>23,6%</b>	<b>26,3%</b>	<b>1,3%</b>
<b>Total mercado libre</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: (i) Se muestran las cuotas desglosadas por comercializador mayores al 0,1% del total de mercado libre.

\*El Grupo Gas Natural Fenosa incluye las comercializadoras Gas Natural Servicios SDG, S.A. y Gas Natural Comercializadora, S.A. (ii) Relación entre segmento de mercado y tarifas de acceso: Doméstico/comercial, tarifas de acceso 3.1, 3.2 y 3.3; Pyme tarifas de acceso 3.4; Industrial, todas las demás. .

A continuación, se analiza la evolución del total de puntos de suministro durante los tres últimos años, distribuidos por tipo de mercado y por segmento de consumo.

Actualmente, casi todos los puntos de suministro de los segmentos pyme e industrial se encuentran suministrados por comercializadoras libres (99% y 98%, respectivamente), mientras que en el segmento doméstico, que incluye a los consumidores con derecho a TUR, las comercializadoras libres suministran al 79% de los puntos.

**Tabla 10. Evolución del total de los puntos de suministro por segmento de mercado en el cuarto trimestre de los años 2014, 2015, 2016 y 2017 – Sector Gasista**

Tipo mercado	Segmento	4T 2014		4T 2015		4T 2016		4T 2017	
		PS	% Total PS						
Mercado Libre	DOMÉSTICO	5.596.791	75%	5.822.597	77%	5.988.042	78%	6.143.097	79%
	PYME	45.554	97%	45.199	98%	47.111	99%	48.517	99%
	INDUSTRIAL	4.022	100%	4.016	100%	4.058	100%	4.220	98%
<b>TOTAL ML</b>		<b>5.646.367</b>	<b>75%</b>	<b>5.871.812</b>	<b>77%</b>	<b>6.039.211</b>	<b>78%</b>	<b>6.195.834</b>	<b>79%</b>
COR	DOMÉSTICO	1.901.264	25%	1.744.722	23%	1.664.311	22%	1.612.548	21%
	PYME	1.216	3%	835	2%	695	1%	630	1%
	INDUSTRIAL	20	0%	16	0%	10	0%	76	2%
<b>TOTAL COR</b>		<b>1.902.500</b>	<b>25%</b>	<b>1.745.573</b>	<b>23%</b>	<b>1.665.016</b>	<b>22%</b>	<b>1.613.254</b>	<b>21%</b>
<b>TOTAL</b>		<b>7.548.867</b>	<b>100%</b>	<b>7.617.385</b>	<b>100%</b>	<b>7.704.227</b>	<b>100%</b>	<b>7.809.088</b>	<b>100%</b>

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

Haciendo un análisis más exhaustivo de la estructura del total de puntos de suministro por tipo de mercado y por segmento de consumo a 31 de diciembre de 2017, se observa que el grupo GNF obtiene con diferencia la mayor cuota integrada del mercado (55%), seguido por el grupo Endesa (19%) y el grupo Iberdrola (13%).

**Tabla 11. Cuota integrada del mercado (por número de suministros) por grupo comercializador, tipo de mercado y segmento a 31/12/2017 – Sector Gasista**

GRUPO COMERCIALIZADOR	DOMÉSTICO				PYME				INDUSTRIAL				TOTAL MERCADO	
	% ML	% COR	TOTAL PS	% TOTAL	% ML	% COR	TOTAL PS	% TOTAL	% ML	% COR	TOTAL PS	% TOTAL	TOTAL PS	% TOTAL
GNF	69%	31%	4.237.902	55%	98%	2%	22.154	45%	96%	4%	2.045	48%	4.262.101	55%
ENDESA	84%	16%	1.513.177	20%	99%	1%	7.097	14%	100%	0%	714	17%	1.520.988	19%
IBERDROLA	99%	1%	981.789	13%	100%	0%	4.538	9%	100%	0%	64	1%	986.391	13%
EDP	94%	6%	878.089	11%	99%	1%	3.627	7%	100%	0%	341	8%	882.057	11%
VIESGO	100%	0%	78.472	1%	100%	0%	269	1%	100%	0%	23	1%	78.764	1%
INDEPENDIENTE	100%	0%	66.216	1%	100%	0%	11.462	23%	100%	0%	1.109	26%	78.787	1%
<b>TOTAL MERCADO</b>			<b>7.755.645</b>	<b>100%</b>			<b>49.147</b>	<b>100%</b>			<b>4.296</b>	<b>100%</b>	<b>7.809.088</b>	<b>100%</b>

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

### 3. EVOLUCIÓN DE LA TASA DE CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR (SWITCHING)

La tasa de cambio de comercializador, o tasa de *switching*, es un indicador del nivel de competencia en el mercado minorista eléctrico y gasista. En el caso español, la evolución trimestral de estas tasas muestra una tendencia ligeramente negativa (de acuerdo con lo observado en los últimos trimestres), que debe valorarse conjuntamente con otros indicadores relacionados con la estructura y el grado de satisfacción de los consumidores. Así, no se puede descartar que, en ausencia de cambios estructurales y de variaciones significativas entre precios ofertados para los servicios básicos de electricidad y gas natural, una elevada tasa de *switching* pueda estar asociada en parte con un elevado grado de descontento de los consumidores, como el que revelan los datos del *Market Consumer Scoreboard*<sup>9</sup> o el *Panel de hogares* de la CNMC<sup>10</sup>.

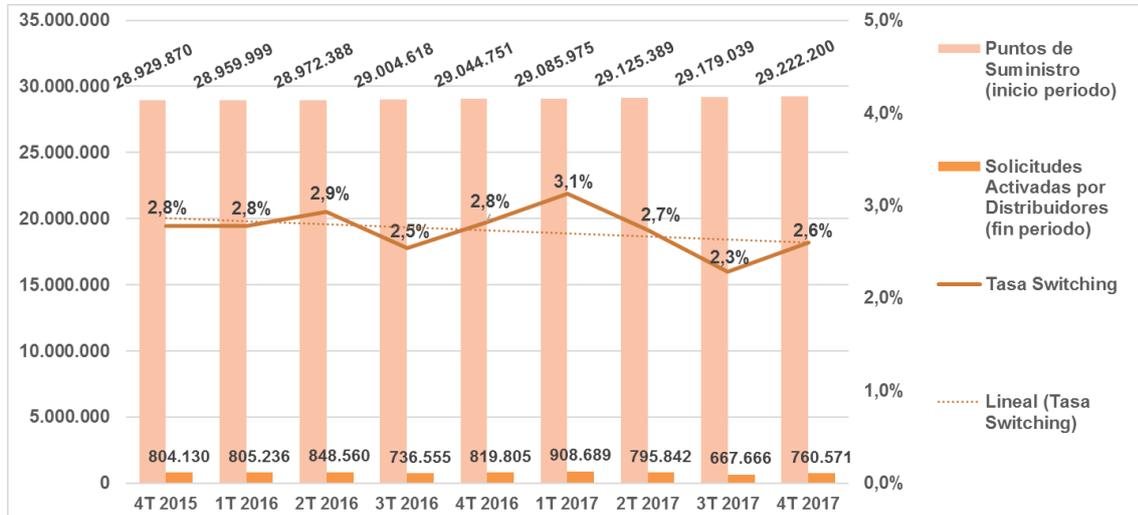
En los informes de supervisión de la CNMC, la tasa de *switching* se calcula como el cociente entre el número de cambios activados y el número de puntos de suministro registrados al comienzo del periodo de que se trate.

Durante el año móvil que comprende entre el primer trimestre de 2017 y el cuarto trimestre de 2017, se observa una tasa de cambio de comercializador del 10,8% en el sector eléctrico y del 9,7% en el sector gasista (tasa anual del 2016: 11,1% y 12,5%, respectivamente).

<sup>9</sup> European Union: «Consumer Markets Scoreboard - Making markets work for consumers, 2016 Edition».

<sup>10</sup> <https://www.cnmc.es/node/365255>

**Gráfico 2. Evolución de la tasa de *switching* (4T 2015 – 4T 2017) – Sector Eléctrico**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

La tasa de *switching* del último trimestre en el sector eléctrico (2,6%) muestra un aumento de 30 puntos básicos con respecto al trimestre anterior, la que fue la tasa más baja registrada en los últimos dos años (2,3%). En términos interanuales, la tasa de *switching* del cuarto trimestre de 2017 se ubica 20 puntos básicos por debajo de las observadas durante el cuarto trimestre del año 2015 y 2016 (2,8%). Así, se observa una línea de tendencia ligeramente negativa en los últimos meses y un comportamiento cíclico con bajas tasas de cambio en el tercer trimestre de cada año (debido al periodo estival).

**Gráfico 3. Evolución de la tasa de *switching* (4T 2015 – 4T 2017) – Sector Gasista**



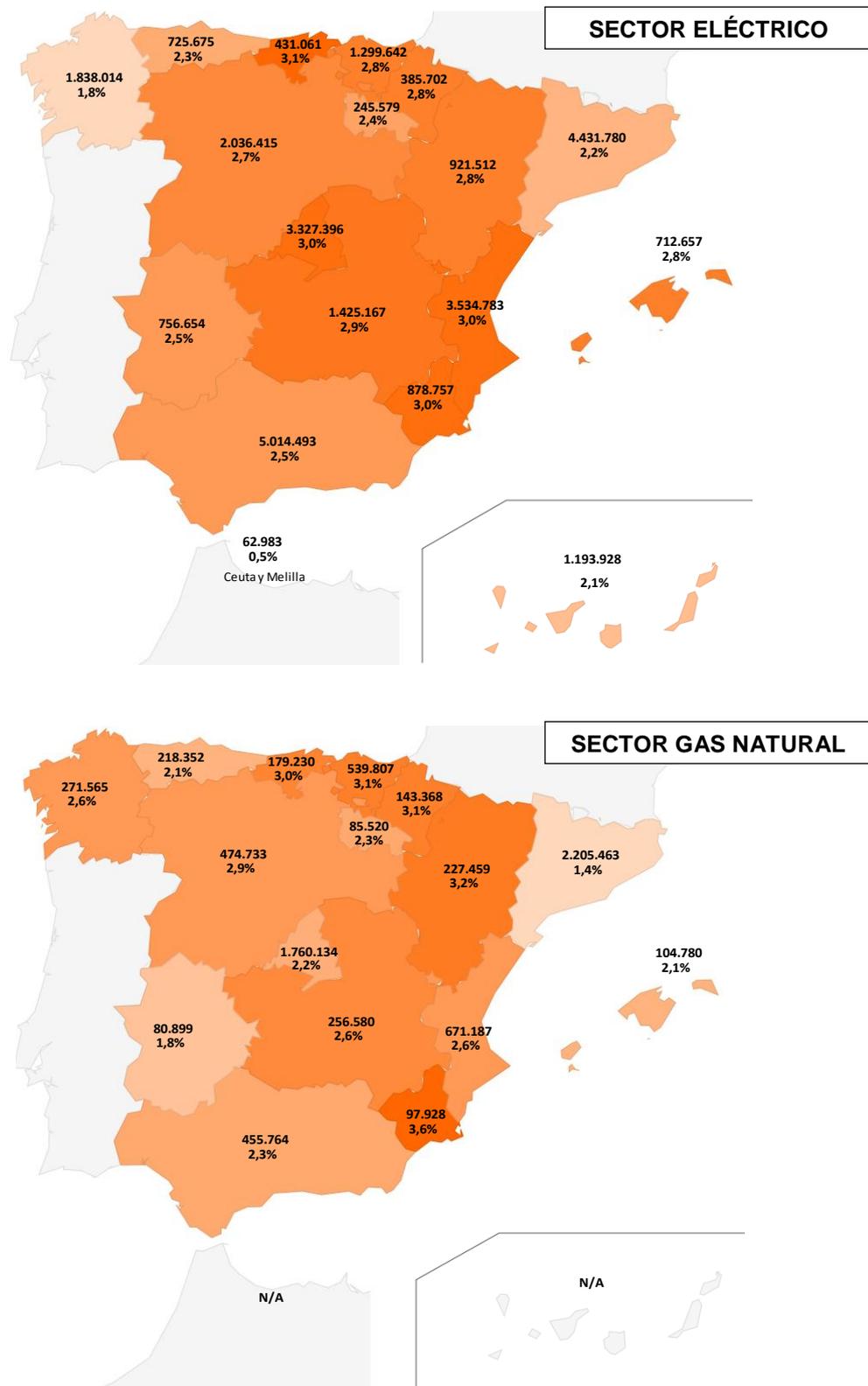
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Respecto al sector gasista, la tasa de *switching* del último trimestre (2,2%) vuelve a ubicarse dentro de las tasas más bajas registradas en los últimos dos años, pese al ligero incremento observado con respecto al trimestre anterior (2,1%). Se observa también que el número de solicitudes activadas registra un nivel más bajo en los últimos trimestres superando apenas el umbral de las 170.000 activaciones. En términos interanuales, la tasa de *switching* del cuarto trimestre de 2017 es 80 puntos básicos inferior a lo observado un año atrás (4T 2016: 3,0%), trimestre en el que se activaron más de 230.000 solicitudes de cambio.

A continuación, se muestran las tasas de *switching* por comunidad autónoma para ambos sectores. Nuevamente y como se ha venido observando a lo largo de los últimos trimestres, Cantabria muestra las tasas de *switching* más altas en el sector eléctrico (3,1%) en comparación con el resto de comunidades autónomas; mientras que en el sector gasista, Murcia registra la tasa de *switching* más alta durante este trimestre (3,6%).

Por el contrario, Galicia y Canarias presentan los valores más bajos en relación a la tasa de *switching* del sector eléctrico (excluyendo del análisis a las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla), mientras que en el sector gasista, las comunidades con las tasas de *switching* más bajas corresponden a Cataluña y Extremadura.

**Gráfico 4. Distribución geográfica de puntos de suministro y tasas de *switching*. 4T 2017.**  
**Sector Eléctrico y Sector Gasista**



## 4. SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR

En este capítulo se realiza un análisis de las solicitudes de cambio de comercializador en ambos sectores, electricidad y gas natural. Se inicia con una evaluación de los tiempos medios de activación, seguido de un análisis general del proceso de cambio, prestando especial atención a las tasas de rechazo y sus principales motivos.

### 4.1 ANALISIS DE LOS TIEMPOS MEDIOS DEL PROCESO DE CAMBIO

#### 4.1.1 PERSPECTIVA DEL COMERCIALIZADOR

En este apartado, se muestran los tiempos medios de activación desde la perspectiva del comercializador para ambos sectores, eléctrico y gasista; de tal manera, el conteo de estos tiempos se inicia con la obtención del consentimiento del consumidor por parte del comercializador entrante y finaliza con la recepción del mensaje de activación del cambio procedente del distribuidor.

- a. Los tiempos medios de cambio de comercializador en electricidad y en gas natural durante el cuarto trimestre de 2017 fueron de 8,9 y 12,2 días, respectivamente, reduciendo los tiempos medios del trimestre anterior, que fueron 10,2 y 12,3 días, respectivamente. Así pues, éstos tiempos medios se encuentran entre los más reducidos en los últimos dos años, desde que éstos se recogen en las estadísticas según la información obtenida de los comercializadores.

Por canal de contratación, se continúa observando que la venta domiciliaria es más lenta que el resto de canales en ambos sectores (en este trimestre aproximadamente 6 y 8 días más lenta, en el sector eléctrico y gasista, respectivamente). Estos tiempos medios más largos para la venta domiciliaria se podrían deber tanto por una operativa ineficiente por parte de las fuerzas de venta, como por las auditorías de calidad que, en algunos casos, deben pasar estas solicitudes antes de que los comercializadores efectúen la solicitud efectiva del cambio al distribuidor.

**Tabla 12. Tiempos medios de activación de proceso de cambios de comercializador. 4T 2017 – Sector Eléctrico y Sector Gasista**

	Canal de contratación por venta domiciliaria	Otros canales de contratación (Tlf., web, tienda, etc.)	MEDIA TOTAL (días)
<b>MERCADO ELÉCTRICO</b>	12,2 días	6,6 días	<b>8,9 días</b>
<b>MERCADO GASISTA</b>	16,8 días	8,8 días	<b>12,2 días</b>

*Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes comercializadores*

- b. En los cuadros siguientes se incluyen los rankings de comercializadores en función de los tiempos medios de cambio que se obtienen en cada sector.

**Tabla 13. Tiempos medios de cambio (desde el consentimiento) de los principales comercializadores. 4T 2017 – Sector Eléctrico**

ELECTRICIDAD		Total activaciones	Tiempo Medio de Cambio Total (días)
Comercializador	Código		
IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	R2-329	31.592	1,71
GRUPO ENERGalICIA, S.A.	R2-456	1.543	2,00
GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	R2-356	8.340	2,40
FLIP ENERGÍA, S.L.	R2-558	10.367	2,58
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	R2-515	185.259	3,09
ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	R2-292	14.350	3,28
AUDAX ENERGÍA, S.A.	R2-387	13.544	3,76
CHC COM. REF., S.L.U.	R2-540	1.332	4,13
WATIUM SL	R2-449	3.323	4,15
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	R2-241	18.511	4,18
FACTOR ENERGÍA, S.A.	R2-109	8.033	5,26
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	R2-291	1.060	5,91
EDP C.U.R., S.A.	R2-284	1.970	5,92
INSERIMOS ENERGÍA, S.L.	R2-562	2.235	6,00
GEO ALTERNATIVA, S.L.	R2-603	4.129	6,39
ENELUZ 2025, S.L.	R2-523	1.971	8,47
FENIE ENERGÍA, S.A.	R2-403	15.972	9,32
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	R2-140	7.207	10,99
VIESGO ENERGÍA, S.L.	R2-243	27.818	11,84
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	R2-142	130.601	12,13
ENDESA ENERGÍA, S.A.	R2-001	131.905	12,71
CLIDOM ENERGY, S.L.	R2-408	6.204	13,61
FOX ENERGÍA, S.A.	R2-583	2.955	15,24
UNIELÉCTRICA ENERGÍA, S.A.	R2-443	2.209	15,36
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	R2-469	1.357	15,81
NABALIA ENERGÍA 2000, S.A.	R2-608	2.688	16,10
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	R2-182	4.877	16,20
ACSOL ENERGIA GLOBAL, S.A.	R2-662	2.081	17,50
RESPIRA ENERGÍA ESPAÑA, S.L.	R2-674	2.142	19,00
EDP ENERGÍA, S.A.U.	R2-004	52.003	19,20
AXPO IBERIA, S.L.	R2-235	1.528	23,00

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Dada la extensión de los datos en el sector eléctrico, en esta tabla se reflejan aquellos comercializadores que activaron más de 900<sup>11</sup> cambios en el trimestre objeto de estudio.

<sup>11</sup> A su vez se ha de tener en cuenta que con bajos números de activaciones es más fácil que se produzcan resultados extremos de tiempos muy altos o muy bajos.

Entre las comercializadoras libres de los grupos tradicionales del sector eléctrico con tiempos inferiores a 5 días solamente se encuentra Iberdrola Clientes (3,1 días), comercializadora habitual en este *ranking* trimestral. Tal y como se ha mencionado en informes anteriores, la operativa que aplica ésta comercializadora favorece que sus tiempos medios sean bajos al mantener acuerdos con la gran mayoría de las distribuidoras para que sus solicitudes de cambio se ejecuten bajo el criterio “cuanto antes”. A partir del día 31 de julio de 2017 ya existe esta opción en los formatos aprobados por la CNMC, por lo que se espera que, en la medida en que ésta se elija, vayan reduciéndose progresivamente los tiempos medios de todas las comercializadoras. En contraposición, cabe mencionar que otros tipos de activación solicitados por el comercializador (a fecha fija o a ciclo de lectura, generalmente de mayor duración) influyen negativamente en los tiempos medios resultantes, y esto no implica necesariamente una gestión operativa más deficiente por parte del comercializador y/o del distribuidor.

Por parte de las comercializadoras libres independientes, con tiempos inferiores a 5 días se destaca a las siguientes: Grupo Energálicia, Flip Energía, Audax Energía, Watium, y Enérgya VM Gestión de Energía. No obstante, se debe tener en cuenta que el número de activaciones de ninguna de estas comercializadoras supera el umbral de las 20.000 solicitudes.

**Tabla 14. Tiempos medios de cambio (desde el consentimiento) de los principales comercializadores. 4T 2017 – Sector Gasista**

GAS		Total activaciones	Tiempo Medio de Cambio Total (días)
Comercializador	Código		
FENIE ENERGÍA, S.A.	0527	1.999	1,26
IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	0054	670	2,45
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	0529	36.840	4,28
AUDAX ENERGÍA, S.A.	0503	3.219	5,33
ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	0059	932	6,10
FLIP ENERGÍA, S.L.	0588	725	8,59
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	0033	45.662	8,73
GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	0052	1.629	11,00
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO, S.A.U.	0088	281	11,00
EDP C.U.R., S.A.	0060	292	12,37
ENDESA ENERGÍA, S.A.	0007	31.255	15,69
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	0038	1.128	20,28
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	0002	29.913	22,43
GALP ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U.	0048	161	43,81
FACTOR ENERGÍA, S.A.	0082	1.511	46,23
UNIÓN FENOSA GAS COMERCIALIZADORA, S.A.	0010	309	133,43

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes. Nota: Dada la relevancia de los datos, en esta tabla se reflejan aquellos comercializadores que activaron más de 100<sup>12</sup> cambios en el trimestre objeto de estudio.

<sup>12</sup> A su vez se ha de tener en cuenta que con bajos números de activaciones es más fácil que se produzcan resultados extremos de tiempos muy altos o muy bajos.

En el sector gasista figuran dos comercializadoras de último recurso y tres comercializadoras libres con tiempos medios inferiores a 7 días: por un lado, Iberdrola CUR y Endesa Energía XXI, y por otro, Fenie Energía, Iberdrola Clientes, y Audax Energía, respectivamente. Estos tiempos medios más reducidos pueden estar justificados por la operativa de estas comercializadoras que gestionan mayormente solicitudes de cambio a “fecha fija” para el mismo día en que fue enviada la solicitud; de esta manera, las distribuidoras las interpretan como solicitudes a gestionarse con el criterio “cuanto antes”. A partir del día 30 de octubre de 2017 existe esta opción en el sector gasista, según los formatos aprobados por la CNMC, lo que permitirá reducir progresivamente los tiempos medios de todas las comercializadoras.

Conviene mencionar que, en coherencia con la aplicación de los formatos establecidos en la Resolución de la CNMC de 20 de diciembre de 2016, a partir del 1 de enero de 2018 se modificará la manera de reportar esta información a la CNMC por parte de los agentes. Así, se detallarán los tiempos medios de cambio según la opción de fecha de cambio solicitada (cuanto antes, a fecha fija o ciclo de lectura) lo que permitirá realizar un seguimiento más exhaustivo de la eficiencia operativa de los agentes.

#### 4.1.2 PERSPECTIVA DEL DISTRIBUIDOR

En este epígrafe se muestran los tiempos medios de activación de las solicitudes de cambio que dependen de la gestión de los distribuidores. Estos tiempos medios comprenden desde el momento de la recepción de la solicitud de cambio por el distribuidor hasta su posterior activación<sup>13</sup>.

**Tabla 15. Tiempos medios de las activaciones de cambio solicitadas por los principales grupos de comercializadores libres en las principales áreas de distribución. 4T 2017 – Sector Eléctrico**

GRUPOS DISTRIBUCIÓN	Activadas	Tm (días)
IBERDROLA	304.362	1,5
GAS NATURAL FENOSA	73.594	3,3
VIESGO	19.492	3,3
OTROS	8.285	3,6
ENDESA	282.598	4,5
EDP	13.580	4,6
<b>TOTAL SECTOR</b>	<b>701.911</b>	<b>3,0</b>

*Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes. Nota: El tiempo de activación comprende desde la recepción de la solicitud de cambio por parte del distribuidor hasta la activación del mismo. Se muestran tiempos medios ponderados por el número de activaciones.*

<sup>13</sup> En el Anexo de este Informe se incluye el porcentaje de solicitudes aceptadas y activadas con retraso por área de distribución.

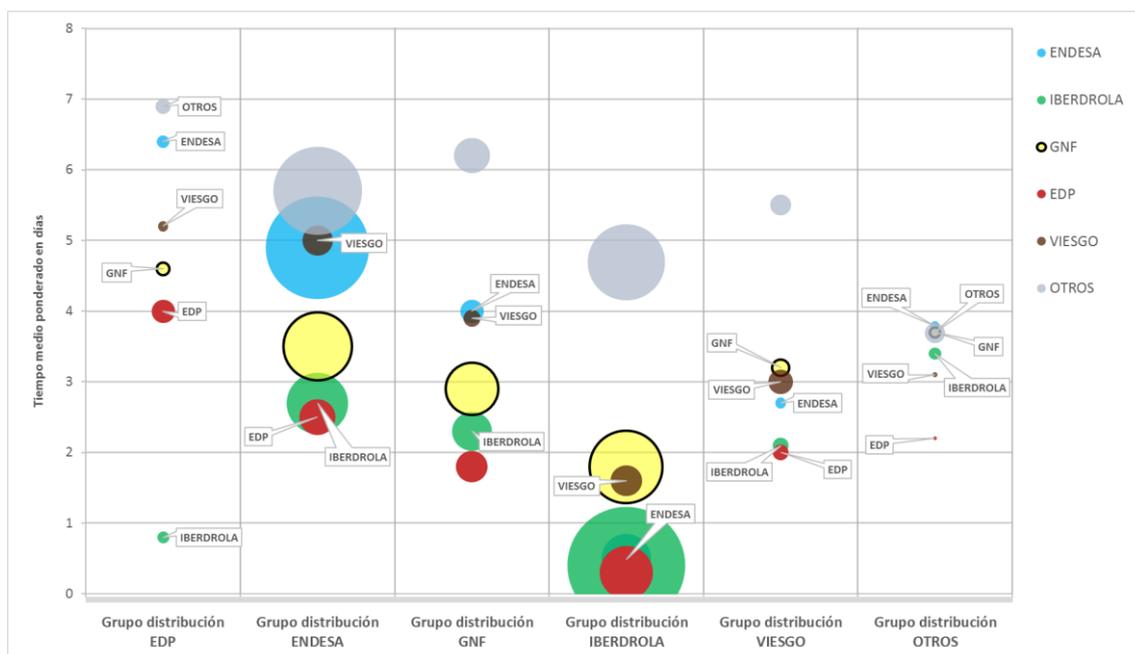
Como resultado del análisis, en el sector eléctrico, se observa una progresiva disminución de estos tiempos (3,0 días en el cuarto trimestre de 2017, frente a 3,8 días registrados en el tercer trimestre).

En el gráfico siguiente se muestran los tiempos medios de las principales áreas de distribución desglosados por los grupos de comercializadores libres en el sector eléctrico. El tamaño del área del círculo se corresponde con el número de activaciones de cambio solicitadas por los principales grupos de comercializadores en esa área de distribución.

El área de distribución de Iberdrola presenta el menor tiempo medio de activación del cambio (1,5 días) y el mayor número de solicitudes activadas. Esto se debe principalmente a que más del 43% de sus activaciones fueron solicitadas por los comercializadores de su mismo grupo, registrando un tiempo medio de activación de 0,4 días.

El área de distribución de EDP muestra la mayor dispersión de tiempos medios entre comercializadores, desde los 0,8 días del grupo Iberdrola hasta los 6,9 días del grupo Otros. Por el contrario, la red de distribución con la menor dispersión es la de Endesa, desde los 2,5 días de los comercializadores de EDP hasta los 5,7 días del grupo Otros.

**Gráfico 5. Dispersión de los tiempos medios de las activaciones de cambio solicitadas por los principales grupos de comercializadores libres en las principales áreas de distribución. 4T 2017 – Sector Eléctrico**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Notas: El tiempo de activación comprende desde la recepción de la solicitud de cambio por parte del distribuidor hasta la activación del mismo. Se muestran tiempos medios ponderados por el número de activaciones. El área del círculo es proporcional al número de activaciones de cambio solicitadas por los comercializadores. Las comercializadoras libres del grupo GNF aparecen con borde sólido para facilitar su distinción por el solape de los tiempos medios en algunas zonas de distribución.

Se señala que los comercializadores agrupados en “Otros” presentan los mayores tiempos medios debido a que la mayoría de sus solicitudes de cambio son solicitadas a ciclo de lectura.

Se espera que, a partir de 2018, una vez implantado el nuevo sistema de recogida y gestión de datos aplicable a los nuevos formatos de los ficheros de intercambio entre comercializadores y distribuidores del sector eléctrico implantados el 31 de julio de 2017, se produzca una reducción tanto de los tiempos medios como de la dispersión de los mismos, al utilizarse un mismo formato de intercambio de información común para todos los agentes.

En la tabla y en el gráfico siguiente se muestra la situación del sector gasista.

**Tabla 16. Tiempos medios de las activaciones de cambio solicitadas por los principales grupos de comercializadores libres en las principales áreas de distribución.  
4T 2017 – Sector Gasista**

GRUPOS DISTRIBUCIÓN	Activadas	Tm (días)
GAS EXTREMADURA	1.271	2,4
MADRILEÑA RED DE GAS	18.618	3,0
NORTEGAS	26.589	3,3
REDEXIS GAS	16.019	4,1
GAS NATURAL FENOSA	107.442	4,3
<b>TOTAL SECTOR</b>	<b>169.939</b>	<b>4,0</b>

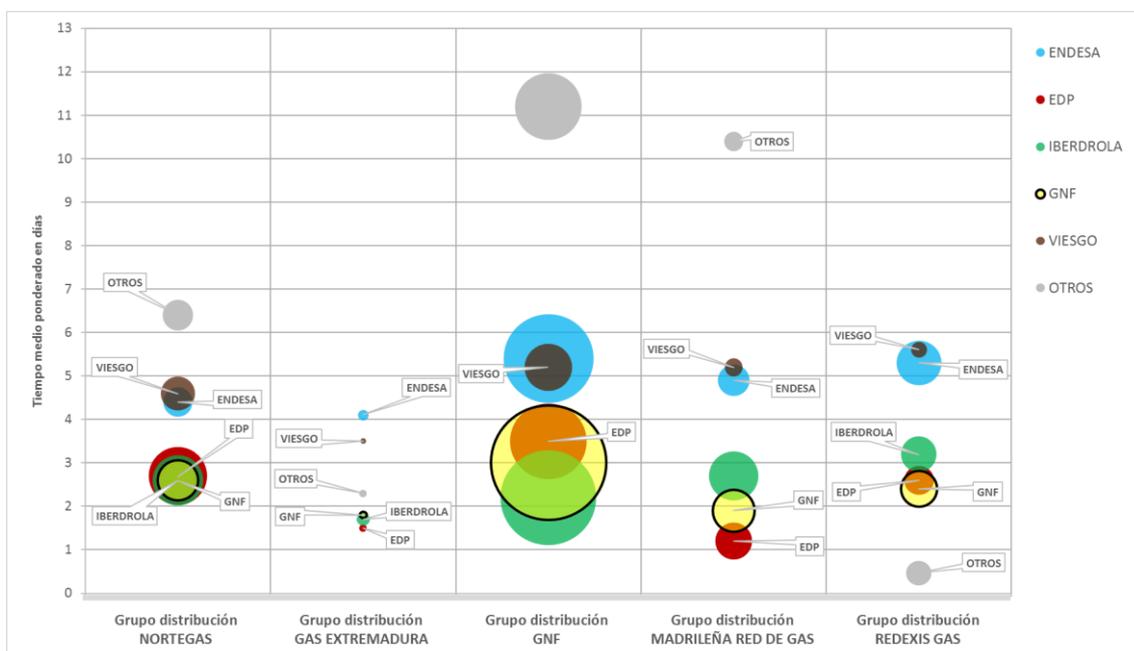
*Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.*

*Nota: El tiempo de activación comprende desde la recepción de la solicitud de cambio por parte del distribuidor hasta la activación del mismo. Se muestran tiempos medios ponderados por el número de activaciones.*

Como resultado del análisis, en el sector gasista, se observa una reducción de estos tiempos (4,0 días en el cuarto trimestre de 2017, frente a 4,9 días registrados en el tercer trimestre).

En el cuarto trimestre de 2017 destaca el área de distribución de Gas Extremadura con los tiempos medios más bajos del trimestre (2,4 días) así como con la menor dispersión de tiempos entre comercializadores (2,6 días) que van desde los 1,5 días de los comercializadores del grupo EDP hasta los 4,1 días de los comercializadores del grupo Endesa.

**Gráfico 6. Dispersión de los tiempos medios de las activaciones de cambio solicitadas por los principales grupos de comercializadores libres en las principales áreas de distribución. 4T 2017 – Sector Gasista**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

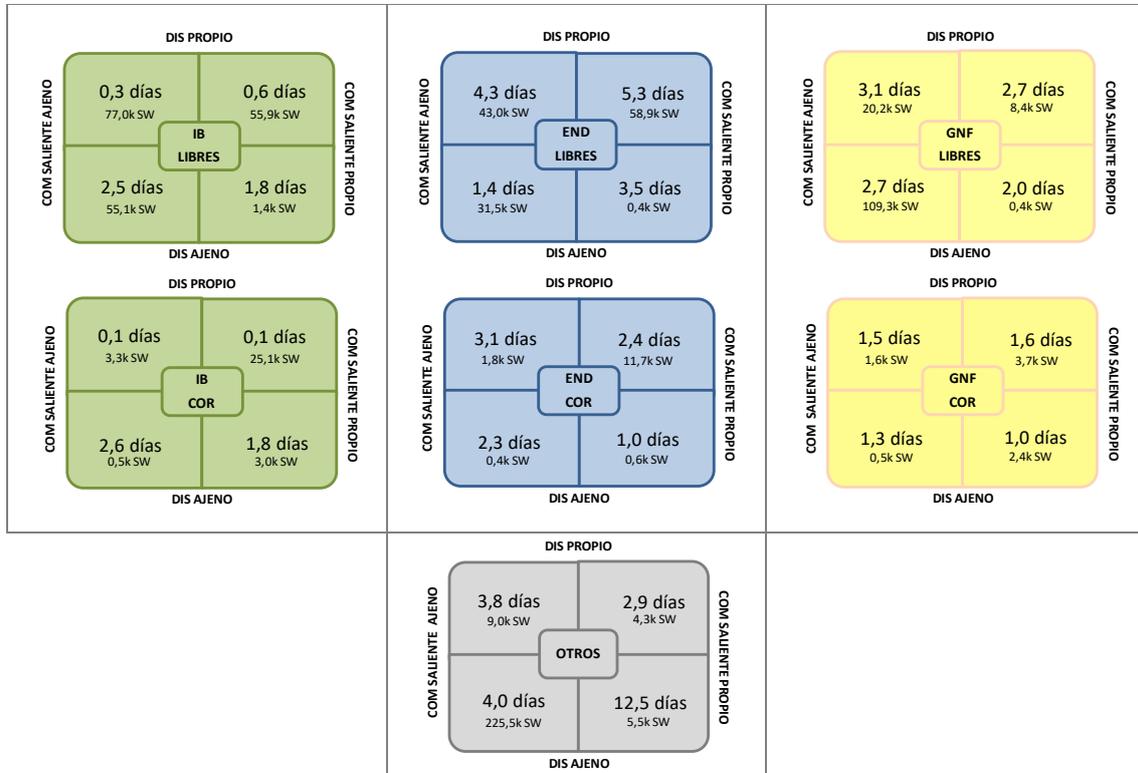
Notas: El tiempo de activación comprende desde la recepción de la solicitud de cambio por parte del distribuidor hasta la activación del mismo. Se muestran tiempos medios ponderados por el número de activaciones. El área del círculo es proporcional al número de activaciones de cambio solicitadas por los comercializadores. Las comercializadoras libres del grupo GNF aparecen con borde sólido para facilitar su distinción por el solape de los tiempos medios en algunas zonas de distribución.

Simétricamente se observan, a partir de los datos de los distribuidores<sup>14</sup>, unos tiempos medios de cambio inferiores cuándo estos se realizan en una zona de distribución del mismo grupo empresarial al que pertenece el comercializador entrante. Esta misma conclusión puede apreciarse desde el punto de vista del comercializador. Así, en los dos siguientes gráficos se muestran para los comercializadores entrantes más representativos (mostradas en el centro de las esferas), los tiempos medios de cambio. Se distinguen dos situaciones:

- Semiesfera de arriba, cuando el distribuidor pertenece al mismo grupo que el comercializador entrante (distinguiendo si el comercializador saliente pertenece –derecha– o no–izquierda, al grupo industrial).
- Semiesfera de abajo, cuando el distribuidor no pertenece al mismo grupo que el comercializador entrante (distinguiendo si el comercializador saliente pertenece –derecha– o no–izquierda, al grupo industrial).

<sup>14</sup> Las dos tablas de “Tiempos medios de cambio (desde el consentimiento) de los principales comercializadores” muestran el tiempo medio desde que el comercializador obtiene el consentimiento del consumidor hasta que se activa el cambio. Por otro lado, los datos de los distribuidores recogen el tiempo medio que transcurre desde que el distribuidor recibe la solicitud de cambio que le envía el comercializador entrante hasta que se activa el cambio.

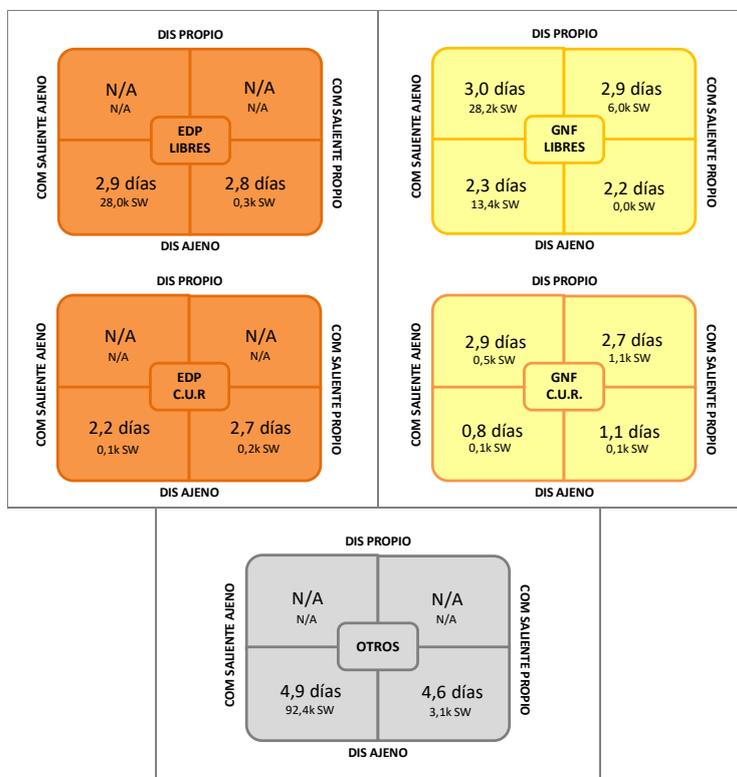
**Gráfico 7. Tiempos medios de cambio (desde la recepción de la solicitud de cambio) en función del comercializador saliente y área de distribución. 4T 2017 – Sector Eléctrico**



Fuente: CNMC según la información aportada por los distribuidores.  
 Nota: El comercializador entrante está representado en el centro de cada esfera

En el sector eléctrico, históricamente se han observado que los tiempos medios de cambio en el comercializador verticalmente integrado son inferiores para el distribuidor propio frente a los ajenos, principalmente en los casos de los comercializadores de Iberdrola. Sin embargo, las comercializadoras del grupo Endesa muestran en su mayoría tiempos medios superiores cuando el cambio es realizado por la distribuidora de su propio grupo. Finalmente, en el caso de los comercializadores del grupo Gas Natural Fenosa parece no existen diferencias considerables entre los tiempos medios. No obstante, y con carácter general, en todos los casos los tiempos medios van disminuyendo.

**Gráfico 8. Tiempos medios de cambio (desde la recepción de la solicitud de cambio) en función del comercializador saliente y área de distribución. 4T 2017 – Sector Gasista**



Fuente: CNMC según la información aportada por los distribuidores.  
 Nota: El comercializador entrante está representado en el centro de cada esfera.

En el sector gasista, los tiempos medios de cambio de las comercializadoras libres verticalmente integradas no muestran diferencias considerables en función de si estos se realizan en una zona de distribución del mismo grupo empresarial al que pertenecen o una zona distinta. Sin embargo, los tiempos medios de las CUR muestran en su mayoría tiempos medios superiores cuando el cambio es realizado por la distribuidora de su propio grupo.

Se recuerda que el grupo EDP vendió sus activos de distribución gasista al grupo Nortegas (el pasado mes de julio de 2017) dejando de ser considerado, por lo tanto, un grupo verticalmente integrado. Como consecuencia, el grupo Gas Natural Fenosa, quien actualmente continúa realizando actividades de distribución y de comercialización de gas natural, es catalogada en la actualidad como la única empresa verticalmente integrada en el sector gasista de España.

## 4.2 ANALISIS DE LA EFICACIA DEL PROCESO DE CAMBIO

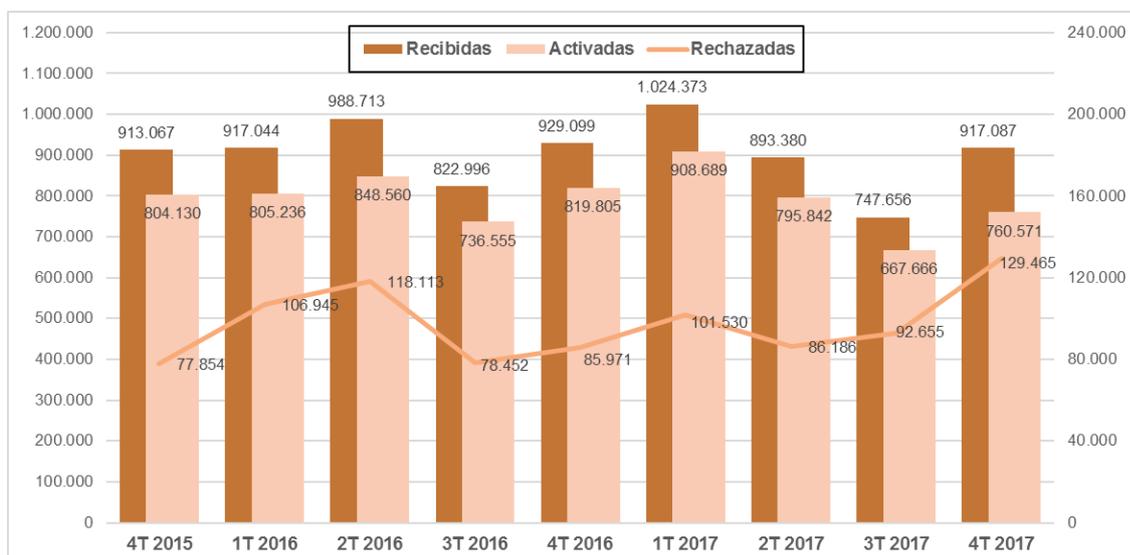
Con el fin de valorar la eficacia en el proceso de cambio de comercializador en el sector eléctrico y el gas natural, se incluyen a continuación un análisis comparativo entre las principales magnitudes trimestrales de solicitudes recibidas, aceptadas, rechazadas y finalmente activadas por los distribuidores.

Por regla general, en los procesos de cambio el número de solicitudes recibidas es superior al número de solicitudes activadas para un determinado periodo. Esto se debe principalmente a:

- Los rechazos por parte del distribuidor, que pueden producirse previa a la aceptación (cuando no pasan la validación de formato –sector gasista<sup>15</sup>- o de contenido –ambos sectores) y también posteriormente a la aceptación (cuando existe algún problema en campo), antes de la activación. La mayor parte de la diferencia entre las solicitudes aceptadas y activadas se debe a este concepto de rechazos en campo.
- Anulaciones de las solicitudes de cambio realizadas por los comercializadores.
- Solicitudes pendientes de activar en la fecha de la remisión de la información.

En el cuarto trimestre de 2017 en el sector eléctrico se observó un aumento del 22,7% en el número de solicitudes recibidas, mientras que el número de rechazos aumentó en un 39,7%, con respecto al trimestre anterior. Como consecuencia, la tasa de rechazo en este trimestre (13,8%) resultó mayor a la del trimestre anterior (12,1%).

**Gráfico 9. Proceso seguido por las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución desde el 4T 2015 al 4T 2017 – Sector Eléctrico**

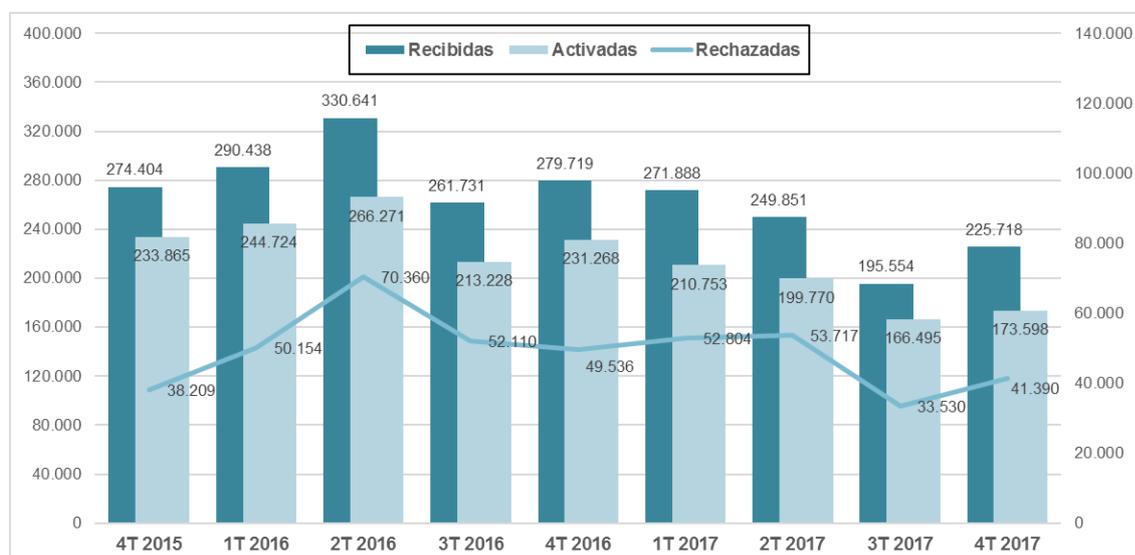


Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

<sup>15</sup> En el sector eléctrico los mensajes se emiten desde las comercializadoras una vez que han pasado la validación de formato. Con la entrada en vigor de la Resolución de la CNMC de 20 de diciembre de 2016, esta práctica se extiende a partir del 30 de octubre de 2017 al sector del gas natural.

En el sector gasista aumentaron tanto el número de solicitudes de cambio recibidas en un 15,4%, como el número de rechazos en un 23,4% con respecto al trimestre anterior. De esta manera, la tasa de rechazo durante este trimestre aumentó a niveles cercanos al 18,4%, lo que equivale a aproximadamente a 130 puntos básicos con respecto al trimestre anterior (17,1%). Este aumento puede estar relacionado directamente con el proceso de implantación de los nuevos formatos de los ficheros gasistas en los sistemas de los agentes durante el presente trimestre, como se ha advertido y se analizará en secciones posteriores.

**Gráfico 10. Proceso seguido por las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución desde el 4T 2015 al 4T 2017 – Sector Gasista**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

### 4.3 ANALISIS DE LAS SOLICITUDES RECHAZADAS

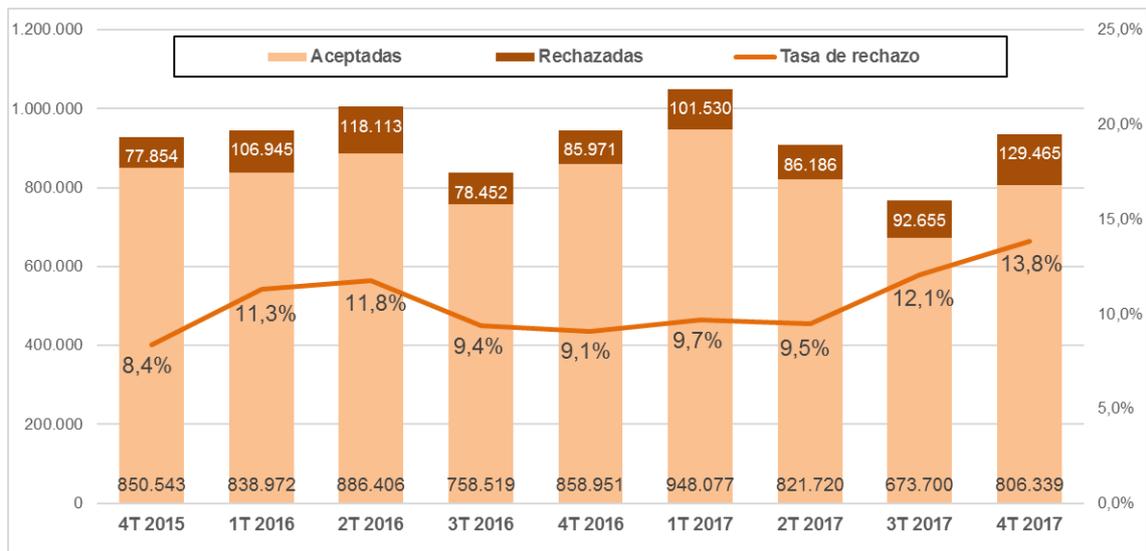
En los siguientes apartados se realiza un análisis operativo de las solicitudes de cambio de comercializador rechazadas para ambos sectores. Cabe destacar que la tasa de rechazo trimestral se calcula como el cociente entre el número de solicitudes rechazadas y el número de solicitudes gestionadas<sup>16</sup> durante ese trimestre. Posteriormente, se continúa con un análisis general de las tasas de rechazo de cada grupo de distribución, seguido de un análisis de los motivos de rechazo más utilizados por los distribuidores.

A continuación, se muestra la evolución de la tasa de rechazo trimestral en ambos sectores, así como el número de solicitudes gestionadas (suma de las

<sup>16</sup> Se entiende por “solicitudes gestionadas” a la suma de solicitudes aceptadas y solicitudes rechazadas. Se señala que las solicitudes anuladas (que también serían en puridad solicitudes gestionadas) no son incluidas en este concepto dado su poca relevancia con respecto al total de solicitudes recibidas (menos de 1%).

solicitudes rechazadas y las solicitudes aceptadas) que se registraron en el cuarto trimestre de 2017.

**Gráfico 11. Tasa de rechazo de las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución desde el 4T 2015 al 4T 2017 – Sector Eléctrico**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el sector eléctrico se observa un aumento durante el cuarto trimestre 2017 al registrarse la tasa de rechazo más alta en los últimos trimestres (13,8%) con más de 170 puntos básicos por encima de la calculada en el tercer trimestre 2017 (12,1%). En términos interanuales, el número de solicitudes gestionadas durante el cuarto trimestre de cada año se ubica entre niveles de 930.000 y 945.000 solicitudes. No obstante, llama la atención que el volumen de solicitudes rechazadas durante este último trimestre (4T 2017) roza las 130.000 solicitudes, lo que representa el volumen de rechazos más alto en los últimos años.

**Gráfico 12. Tasa de rechazo de las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución desde el 4T 2015 al 4T 2017 – Sector Gasista**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el sector gasista, la tasa de rechazo (18,4%) del cuarto trimestre de 2017 corresponde a una tasa de rechazo promedio registrada en los últimos dos años, aumentando en apenas 130 puntos básicos la tasa de rechazo del trimestre anterior (17,1%). Sin embargo, conviene hacer notar que el número de solicitudes gestionadas durante este último trimestre (225.000 aproximadamente) corresponde a uno de los volúmenes más bajos registrados en los últimos años.

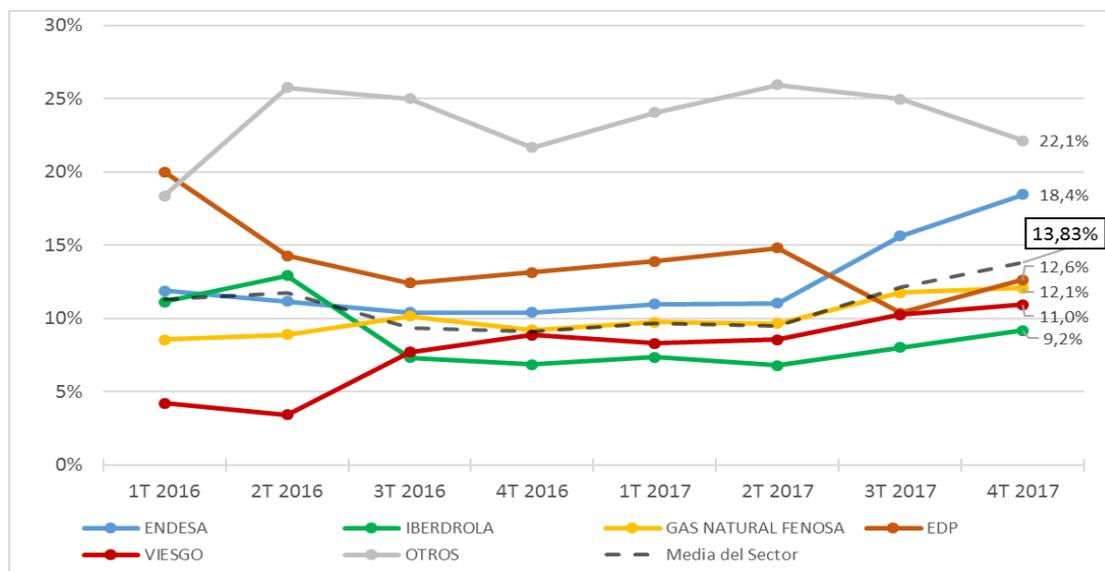
En las secciones siguientes se analizan las actuaciones de los agentes responsables de los rechazos, así como las alegaciones y explicaciones que han dado a la CNMC.

#### 4.3.1 TASAS DE RECHAZO POR DISTRIBUIDOR

A continuación, se muestra la evolución de las tasas de rechazo (solicitudes de cambio) de los distintos distribuidores, tanto eléctricos como gasistas.

En el sector eléctrico, las tasas de rechazo de los distribuidores durante los últimos trimestres muestran un comportamiento sin grandes variaciones, salvo por el repunte en la tasa de los distribuidores del grupo Endesa, que ya de por sí constituye la distribuidora con la mayor tasa de rechazo (con la excepción de las agrupadas en el epígrafe “Otros”). Además, conviene hacer notar que, pese a no presentar variaciones considerables, la mayoría de las distribuidoras presentaron incrementos en sus tasas de rechazo con respecto al trimestre anterior, a excepción de las agrupadas en el epígrafe “Otros” (reducción de 280 puntos básicos con respecto al trimestre anterior).

**Gráfico 13. Evolución de la tasa de rechazos (solicitud de cambio) de los principales distribuidores eléctricos desde el 1T 2016 al 4T 2017**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el gráfico anterior se observa lo siguiente:

- La tasa de rechazo de la agrupación de “Otros” distribuidores continúa siendo la más alta del trimestre (22,1%). No obstante, ésta no tiene gran repercusión en la media de rechazo del sector dado su poco peso<sup>17</sup> en el número total de solicitudes gestionadas en todo el sector durante el trimestre.
- Las distribuidoras del grupo Iberdrola (9,2%) continúan presentando la tasa de rechazo más baja dentro del periodo de análisis por sexto trimestre consecutivo, pese al ligero aumento registrado en este trimestre.

Se ha de señalar que, por una parte, la CNMC viene realizando un seguimiento de la afectación de estos rechazos a la eficiencia del sistema<sup>18</sup> y por otra, que el proceso de aplicación de la versión 1.0 de los formatos (desde el 31 de julio de 2017) podría haber incidido en el repunte de los rechazos, sin perjuicio de que contribuya a una disminución de los mismos en el medio plazo.

En la siguiente tabla se muestra un **desglose detallado** de las tasas de rechazo de cada comercializador por áreas de distribución. Ello supone una aproximación comparada en relación a la eficiencia de la gestión de las solicitudes de cada comercializador. Para facilitar el análisis, las celdas en rojo indican las tasas de rechazo que se encuentran por encima de la tasa de rechazo media del área de distribución correspondiente y que suponen un volumen de solicitudes

<sup>17</sup> El grupo “Otros” registró 15.687 de las 935.804 solicitudes gestionadas en todo el sector durante este trimestre, lo que equivale al 1,7% del total de solicitudes.

<sup>18</sup> La CNMC solicitó información adicional a los principales agentes para que justificasen el incremento de las tasas de rechazo y los principales motivos utilizados.

gestionadas mayor a 100 solicitudes. En cambio, las celdas con texto en rojo indican aquellas con un volumen menor a 100 solicitudes.

**Tabla 17. Tasas de rechazo (solicitudes de cambio) de los comercializadores por área de distribución. 4T 2017 – Sector Eléctrico**

ELECTRICIDAD			ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN						
Comercializadora			ENDESA	IBERDROLA	GNF	EDP	VIESGO	OTROS	
Tasa de rechazo media			13,83%	18,4%	9,2%	12,1%	12,6%	11,0%	22,1%
Solicitudes gestionadas			935.804	408.026	376.120	94.926	17.657	23.388	15.687
ENDESA ENERGÍA, S.A.	16,2%	184.775	17,2%	10,8%	16,6%	11,1%	11,6%	28,4%	
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	11,1%	218.897	20,1%	7,2%	13,9%	17,3%	11,9%	28,6%	
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	15,8%	153.114	22,7%	11,2%	10,1%	10,9%	12,7%	29,4%	
EDP ENERGÍA, S.A.U.	11,0%	60.342	12,1%	11,7%	7,3%	10,8%	10,8%	40,1%	
VIESGO ENERGÍA, S.L.	12,3%	33.249	14,4%	10,9%	12,8%	12,4%	9,3%	34,7%	
ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	8,7%	16.602	8,2%	12,0%	12,8%	33,3%	0,0%	24,5%	
IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	6,6%	34.169	12,5%	5,9%	8,5%	3,3%	20,2%	16,2%	
GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	9,4%	9.360	18,4%	7,3%	7,5%	9,7%	10,2%	15,1%	
EDP C.U.R., S.A.	5,4%	2.139	6,4%	5,4%	2,6%	5,3%	3,3%	33,3%	
VIESGO C.U.R., S.L.	4,7%	569	10,9%	0,0%	7,7%	20,0%	4,0%	0,0%	
ENERGY VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	10,9%	19.820	11,8%	7,0%	10,0%	5,6%	7,9%	14,7%	
FENIE ENERGÍA, S.A.	12,4%	18.489	16,2%	8,6%	13,7%	12,9%	12,5%	14,2%	
FLIP ENERGÍA, S.L.	30,7%	15.989	47,0%	7,2%	12,3%	51,0%	13,9%	63,5%	
AUDAX ENERGÍA, S.A.	11,4%	15.330	13,4%	7,3%	9,0%	12,3%	10,8%	24,8%	
CLIDOM ENERGY, S.L.	31,5%	14.209	38,2%	11,9%	15,0%	44,9%	26,2%	47,3%	
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	6,1%	8.726	7,2%	4,9%	7,6%	8,3%	3,9%	10,8%	
FACTOR ENERGÍA, S.A.	7,1%	8.546	7,1%	6,7%	6,3%	4,8%	15,4%	21,5%	
SOM ENERGÍA, S.C.C.L.	10,3%	7.057	10,1%	7,9%	10,7%	10,5%	7,1%	32,0%	
GEO ALTERNATIVA, S.L.	22,7%	5.806	24,9%	19,5%	17,3%	32,3%	21,9%	28,6%	
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	9,9%	5.465		9,6%	61,1%	0,0%	58,3%	50,0%	
ALCANZIA ENERGÍA, S.L.	15,5%	5.378	21,6%	12,5%	11,0%	14,9%	17,9%	26,0%	
WATIUM, S.L.	8,7%	3.995	10,3%	6,5%	10,7%	6,1%	7,1%	5,6%	
FOX ENERGÍA, S.A.	12,7%	3.365	8,9%	15,0%	9,9%	25,6%	0,6%	32,0%	
NABALIA ENERGÍA 2000, S.A.	8,6%	3.331	10,5%	6,2%	7,3%	4,7%	5,3%	13,5%	
FORTULUZ, S.L.U.	21,2%	2.815	22,0%	11,2%	35,5%	34,8%	15,3%	37,7%	
INSERIMOS ENERGÍA, S.L.	13,8%	2.760	15,1%	12,4%	12,7%	25,0%	21,4%	19,0%	
UNIELÉCTRICA ENERGÍA, S.A.	9,6%	2.697	10,1%	9,2%	8,5%	0,0%	8,8%	12,8%	
AURA ENERGÍA, S.L.	11,8%	2.594	7,2%	7,7%	38,9%	22,0%	5,9%	20,0%	
AXPO IBERIA, S.L.	21,1%	2.519	30,2%	8,3%	9,0%	6,3%	17,1%	7,3%	
ACSOL ENERGÍA GLOBAL, S.A.	6,2%	2.515	6,0%	6,3%	5,2%	9,1%	7,7%	17,0%	
THE YELLOW ENERGY, S.L.	14,0%	2.406	14,5%	13,3%	12,6%	14,7%	3,9%	42,9%	
ENELUZ 2025, S.L.	11,9%	2.324	10,6%	0,0%	30,6%			38,9%	
RESPIRA ENERGÍA ESPAÑA, S.L.	6,2%	2.304		6,2%					
GAOLANIA SERVICIOS, S.L.	15,2%	1.827	20,5%	11,5%	8,8%	17,6%	14,3%	0,0%	
CHC C.O.R., S.L.U.	2,9%	1.810	13,6%	7,2%	0,0%			2,5%	
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA, S.A.	10,4%	1.742	11,9%	5,5%	11,8%	0,0%	5,3%	27,3%	
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	14,9%	1.515	27,8%	24,0%	25,2%	50,0%		8,2%	
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	8,1%	1.352	11,0%	8,2%	4,5%	5,4%	21,4%	20,0%	
ENERGÍA COLECTIVA, S.L.	12,2%	1.206	11,2%	11,6%	12,4%	12,5%	0,0%	40,0%	
NEXUS ENERGÍA, S.A.	19,5%	1.074	30,0%	9,0%	18,3%	16,1%	30,0%	20,8%	
VIVO ENERGÍA FUTURA, S.A.	10,3%	1.024	10,7%	7,2%	3,8%	22,7%	0,0%	37,5%	
INER ENERGÍA CASTILLA LA MANCHA, S.L.	18,4%	1.004	23,5%	16,4%	35,0%			64,7%	
GRUPO IBERGAS ENERGÍA, S.L.	15,1%	1.003	15,7%	2,1%	0,0%			15,4%	

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Notas: Solo se incluyen los comercializadores con más de 1.000 solicitudes gestionadas en el trimestre analizado.

Las celdas en blanco indican ausencia de solicitudes gestionadas por el comercializador en esa área de distribución.

Las celdas con texto en color rojo indican tasas calculadas con un volumen de solicitudes gestionadas inferior a 100 solicitudes.

Las celdas en rojo indican las tasas de rechazo que se encuentran por encima de la tasa de rechazo media del área de distribución correspondiente y que suponen un volumen de solicitudes rechazadas mayor a 100 solicitudes.

Las cinco comercializadoras libres pertenecientes a los grupos tradicionales aparecen en las primeras posiciones, seguidas de las cinco comercializadoras de referencia.

A partir de la información anterior se observa lo siguiente en el sector eléctrico:

- Las distribuidoras agrupadas con el epígrafe “Otros” rechazan a todas las comercializadoras libres de los grupos verticalmente integrados con tasas que se sitúan por encima de su media (22,1%).
- Las distribuidoras del grupo EDP rechazan por encima de su media, de entre las principales comercializadoras libres, únicamente<sup>19</sup> a Iberdrola Clientes (17,3%).
- Las cinco principales comercializadoras libres de los grupos energéticos tradicionales<sup>20</sup> y sus respectivas comercializadoras de referencia<sup>21</sup> muestran tasas de rechazo por debajo de la media del área de distribución pertenecientes a sus mismos grupos.
- Las comercializadoras Iberdrola Clientes (tasa de rechazo 11,1%) y Endesa Energía (16,1%) presentan tasas de rechazo superiores a la media en la mayoría de las áreas de distribución. Cabe señalar que los volúmenes de solicitudes gestionadas de ambas comercializadoras corresponden a los más altos registrados durante el cuarto trimestre de 2017.
- Las comercializadoras con tasas de rechazo inferiores a la tasa media en todas las áreas de distribución son, por parte de los grupos tradicionales, la comercializadora de referencia Gas Natural S.U.R. y, por parte de las comercializadoras independientes, Energía VM Gestión de Energía, Aldro Energía, Watium, Nabalia Energía 2000, Acsol Energía Global, Respira Energía España, CHC C.O.R., y Grupo Ibersogas Energía.
- Dentro de las comercializadoras con tasas de rechazo superiores a la tasa media en todas las áreas de distribución figuran las comercializadoras independientes de Clidom Energy y Geo Alternativa – ambas por cuarto trimestre consecutivo – y se suman a la lista Fortuluz e Iner Energía astilla La Mancha.

A groso modo, se puede concluir que la mayoría de las comercializadoras independientes analizadas muestran tasas de rechazo por encima de las medias en la mayoría de las áreas de distribución en las que operan, lo que pudiera reflejar su falta de experiencia en los procesos propios del sector y la incorrecta utilización de los ficheros de intercambio.

---

<sup>19</sup> Tomando en consideración únicamente a las comercializadoras libres de los cinco grupos energéticos tradicionales.

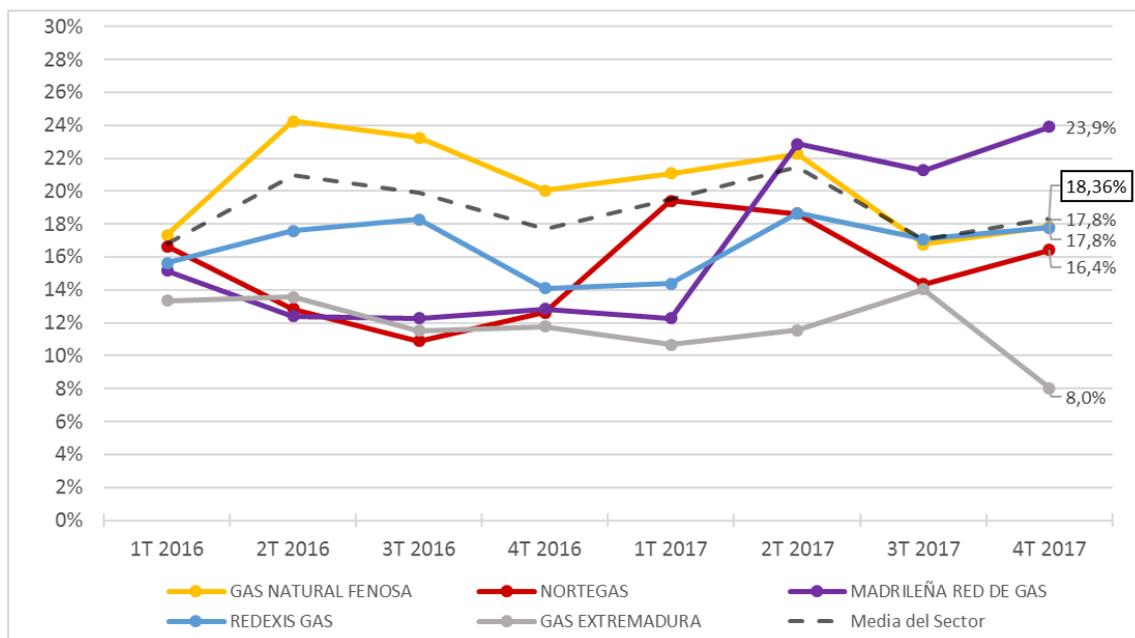
<sup>20</sup> Las comercializadoras ubicadas en el primer bloque de la tabla (filas 1 a la 5) y que generalmente gestionan la mayor cantidad de solicitudes de cambio.

<sup>21</sup> Las comercializadoras ubicadas en el segundo bloque de la tabla (filas 6 a la 10).

Respecto al sector gasista, la tasa de rechazo registró un ligero aumento de casi 130 puntos básicos con respecto al trimestre anterior alcanzando una tasa del 18,4% en el cuarto trimestre de 2017. Este incremento se explica principalmente por el aumento de la tasa de rechazo en la mayoría de las áreas de distribución (especialmente de Madrileña Red de Gas y Nortegas), salvo en la red de distribución de Gas Extremadura.

Concretamente, la tasa de rechazo en la red de distribución de Gas Natural Fenosa durante este trimestre (17,8%) presentó un incremento de 100 puntos básicos con respecto al trimestre anterior (16,8%). Dado el gran peso de ésta red en el sector, la tasa de rechazo de este grupo siempre se encuentra muy próxima a la media del sector.

**Gráfico 14. Evolución de la tasa de rechazos (solicitud de cambio) de los principales distribuidores gasistas desde el 1T 2016 al 4T 2017**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Adicionalmente, se podría concluir también que el aumento del volumen de solicitudes rechazadas durante el cuarto trimestre de 2017 en casi la totalidad de las áreas de distribución contribuyó directamente al aumento de la tasa de rechazo en el sector gasista. En total se registraron 23% rechazos más en este trimestre con respecto al trimestre anterior, pasando de 33.500 (3T 2017) a 41.390 rechazos (4T 2017).

En la siguiente tabla se muestra un **desglose detallado** de las tasas de rechazo de cada comercializador por área de distribución. Ello supone una aproximación comparada en relación a la eficiencia de la gestión de las solicitudes de cada comercializador. Para facilitar el análisis, las celdas en rojo indican las tasas de rechazo que se encuentran por encima de la tasa de rechazo media del área de

distribución correspondiente y que suponen un volumen de solicitudes gestionadas mayor a 50 solicitudes. En cambio, las celdas con texto en rojo indican aquellas con un volumen menor a 50 solicitudes.

**Tabla 18. Tasas de rechazo (solicitudes de cambio) de los comercializadores por área de distribución. 4T 2017 – Sector Gasista**

GAS NATURAL			ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN					
Comercializadora			GNF	NORTEGAS	MADRILEÑA RED DE GAS	REDEXIS GAS	GAS EXTREMADURA	
Tasa de rechazo media			18,4%	17,8%	16,4%	23,9%	17,8%	8,0%
Solicitudes gestionadas			225.481	144.631	30.699	29.393	19.213	1.545
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	24,1%	63.944	22,0%	30,5%	28,5%	28,8%	13,7%	
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	19,0%	48.710	18,7%	10,7%	26,8%	17,2%	8,6%	
ENDESA ENERGÍA, S.A.	14,1%	40.988	13,1%	20,1%	16,3%	13,9%	4,7%	
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	10,9%	29.754	9,4%	9,8%	19,5%	9,6%	6,4%	
VIESGO ENERGÍA, S.L.	9,8%	11.574	8,2%	12,7%	9,6%	11,6%	2,4%	
GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	43,6%	3.229	45,5%	26,3%	20,8%	19,2%	0,0%	
ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	14,0%	1.189	16,1%	52,6%	15,6%	6,3%	14,3%	
EDP C.U.R., S.A.	12,4%	315	16,7%	10,4%	23,5%	9,7%	50,0%	
IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	21,2%	956	18,7%	20,2%	30,5%	11,1%	10,0%	
AUDAX ENERGÍA, S.A.	18,7%	4.747	16,7%	29,2%	26,0%	23,8%	0,0%	
CLIDOM ENERGY, S.L.	22,5%	2.711	20,2%	26,7%	29,6%	46,2%	7,7%	
FACTOR ENERGÍA, S.A.	14,9%	2.492	14,6%	5,9%	17,6%	11,0%	50,0%	
FENIE ENERGÍA, S.A.	13,2%	2.415	11,3%	31,0%	23,2%	6,5%	5,1%	
CATGAS ENERGÍA	17,9%	2.297	18,0%			0,0%		
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	11,5%	1.932	13,9%	6,8%	22,3%	6,3%	14,3%	
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	8,4%	1.321	9,7%	7,7%	0,0%	8,3%	25,0%	
FLIP ENERGÍA, S.L.	20,4%	943	19,7%	73,3%	3,0%	18,4%	0,0%	
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	19,1%	690	14,7%	57,5%	48,0%	42,1%	0,0%	
NEXUS ENERGÍA, S.A.	20,7%	652	27,5%	19,8%	37,8%	8,5%	0,0%	
ALCANZIA ENERGÍA, S.L.	34,3%	490	30,8%	70,8%	39,5%	50,0%	0,0%	
UNIÓN FENOSA GAS COMERCIALIZADORA, S.A.	24,6%	452	44,1%	6,9%	40,4%	33,3%		
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO, S.A.U.	29,2%	383	18,9%	33,3%	46,7%	28,2%	0,0%	
FUSIONA SOLUCIONES ENERGÉTICAS, S.A.	25,5%	318	24,2%	16,0%	62,1%	18,9%		
GALP ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U.	27,8%	299	24,6%	25,9%	57,8%	0,0%		
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	11,2%	268	11,6%	7,8%	17,4%	0,0%	50,0%	
REMICA COMERCIALIZADORA, S.A.	43,7%	215	37,5%	46,5%	65,7%		0,0%	
CHCUATRO GAS COMERCIALIZADORA, S.L.	35,6%	205	44,4%		13,6%	34,2%		
NINOBE SERVICIOS ENERGÉTICOS, S.L.	66,0%	191	66,9%	25,0%	87,5%	33,3%	100,0%	
INER ENERGÍA CASTILLA-LA MANCHA, S.L.	21,6%	162	20,9%			50,0%		
SWAP ENERGÍA, S.A.	17,1%	152	26,7%	13,5%	0,0%	0,0%		
MET ENERGÍA ESPAÑA, S.A.	30,1%	136	32,4%	0,0%	0,0%	45,5%		
INSERIMOS ENERGÍA, S.L.	46,5%	129	47,7%	0,0%	41,7%	40,0%		
SERVIGAS S. XXI, S.A.	25,2%	127	30,7%	42,9%	0,0%	9,7%		
AXPO IBERIA, S.L.	16,1%	118	13,1%	33,3%	40,0%	30,0%	0,0%	
INSIGNIA GAS, S.L.	16,8%	113	14,6%	25,0%	0,0%	0,0%		
YADE JORMAN ESPAÑA, S.L.	34,6%	107	34,0%		20,0%	100,0%		

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Notas: Solo se incluyen los comercializadores con más de 100 solicitudes gestionadas en el trimestre analizado.

Las celdas en blanco indican ausencia de solicitudes gestionadas por el comercializador en esa área de distribución. Las celdas con texto en color rojo indican tasas calculadas con un volumen de solicitudes gestionadas inferior a 50 solicitudes. Las celdas en rojo indican las tasas de rechazo que se encuentran por encima de la tasa de rechazo media del área de distribución correspondiente y que suponen un volumen de solicitudes rechazadas mayor a 50 solicitudes. Las cinco comercializadoras libres pertenecientes a los grupos tradicionales aparecen en las primeras posiciones, seguidas de las cuatro comercializadoras de referencia.

A partir de la información anterior se observa lo siguiente en el sector gasista:

- La red de distribución de Madrileña Red de Gas registra la tasa de rechazo más elevada del cuarto trimestre de 2017 (23,9%). Ésta se atribuye principalmente a las altas tasas de rechazo de las comercializadoras Gas Natural Servicios SDG (28,5%), Iberdrola Clientes (36,8%), Iberdrola C.U.R. (30,5%) y Clidom Energy (29,6%).
- Gas Natural Servicios SDG (24,1%), siendo la comercializadora con la mayor cantidad de solicitudes gestionadas durante el cuarto trimestre de 2017, muestra tasas de rechazo por encima de la media en todas las áreas de distribución. Llama la atención que incluso registre una tasa de rechazo (22,0%) por encima de la media en la red de distribución perteneciente a su mismo grupo empresarial: Gas Natural Fenosa (17,8%).
- Las dos comercializadoras libres pertenecientes a los grupos energéticos tradicionales con menor cantidad de solicitudes gestionadas – EDP Comercializadora y Viesgo Energía – muestran tasas de rechazo por debajo de la media en todas las áreas de distribución.
- En relación a las comercializadoras de último recurso, destaca Iberdrola C.U.R. (21,2%) con tasas de rechazo por encima de la media en todas las áreas de distribución, salvo Redexis Gas (área donde apenas registra 45 solicitudes gestionadas).
- La mayoría de las comercializadoras independientes muestran tasas de rechazo superiores a la tasa media en las áreas de distribución en las que operan (algunas tasas incluso superan el 50%). No obstante, se debe señalar que la mayoría de dichas comercializadoras no alcanzan ni 50 solicitudes gestionadas durante este trimestre en ciertas redes de distribución (números en color rojo).
- Pese a lo anterior, se destacan a aquellas comercializadoras que muestran tasas de rechazo por encima de la media de todas las áreas en las que operan: Clidom Energy, Unión Fenosa Gas Comercializadora, Ninobe Servicios Energéticos, Iner Energía La Mancha y Jade Jorman España.

Así, se puede concluir al igual que en el sector eléctrico, las altas tasas de rechazo de los comercializadores independientes pudieran reflejar su falta de experiencia en los procesos propios del sector y la incorrecta utilización de los ficheros de intercambio.

### 4.3.2 MOTIVOS DE RECHAZO

Debido a la diversidad de causas por las que un distribuidor puede rechazar una solicitud de cambio de comercializador (o bien antes de la aceptación o bien antes de la activación), se han identificado aquellos motivos de rechazo que tienen una mayor relevancia o se emplean con una mayor frecuencia.

A continuación, se presentan los motivos de rechazo más frecuentes en el sector eléctrico, donde un poco más del 50% de los mismos se concentran en tres motivos principales.

**Gráfico 15. Motivos de rechazo. 4T 2017 y 3T 2017. Sector Eléctrico**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Como se ha venido identificando en la mayoría de los trimestres anteriores, el principal motivo de rechazo en el cuarto trimestre de 2017 es el tipo “**03. NIF-CIF No coincide con el del contrato en vigor**” (32,8%). Se trata de los casos en que los datos del NIF/CIF contratante en el comercializador no coinciden con los datos existentes en el registro de puntos de suministro del distribuidor.

De acuerdo con las alegaciones de los principales agentes eléctricos, estos rechazos tienen su origen en la utilización errónea por parte de algunos comercializadores del proceso denominado C1 (cambio de titularidad sin cambios de condiciones contractuales) cuando en realidad deben solicitar un proceso denominado C2 (la realización de un cambio de comercializador junto a un cambio de titularidad).

Llama la atención el aumento registrado con respecto al trimestre anterior (24,8%) aumentando su volumen en casi 20.000 rechazos, pasando de algo menos de 23.000 el trimestre anterior a más de 42.400 en este trimestre. Se

recuerda que este motivo fue igualmente la principal causa de rechazo durante el año 2015 (38,5%) y el año 2016 (31,8%).

A raíz de lo anterior, se concluye que el porcentaje registrado durante el cuarto trimestre (32,8%) está en línea con lo observado en los años anteriores (entorno al 30-35%), y dista mucho de lo observado el trimestre anterior en el que se registró un reducido porcentaje cercano al 25%. Respecto a este hecho, se encontró que Iberdrola Distribución había cometido un error en la identificación de algunos motivos de rechazo en los informes reportados a la CNMC durante el tercer trimestre de 2017.

Concretamente, todos los motivos de rechazo con códigos de rechazo del 1 al 10 (que incluye el motivo “03. NIF-CIF No coincide con el del contrato en vigor”) habían sido imputados erróneamente al motivo “99. Otros” por lo que la información del informe del tercer trimestre de 2017 presentó anomalías en relación a estos dos motivos. Así, el peso total del primero fue calculado a la baja (pues Iberdrola Distribución no reportó ningún rechazo asociado a esta casuística), mientras que el motivo “99. Otros” obtuvo un porcentaje (18,5%) muy superior de lo realmente rechazado. Esta situación fue detectada y solucionada durante este trimestre, por lo que el motivo “03. NIF-CIF No coincide con el del contrato en vigor” ha vuelto a sus niveles normales y el motivo “99. Otros” se ha visto reducido.

Subyace en todo este análisis la gran desactualización de los titulares de los puntos de suministro que los distribuidores tienen en el Sistema de Información de Puntos de Suministro (SIPS). Los comercializadores del grupo EDP y de Endesa habían alegado en trimestres anteriores que la calidad de los datos de titularidades que figuran en las bases de datos de los distribuidores podrían mejorarse, evitando además este tipo de rechazos, si el campo “titular del punto de suministro” estuviese informado y disponible para su consulta en la base de datos del SIPS<sup>22</sup>. De tal manera, dentro de las acciones para reducir este motivo de rechazo, Viesgo Distribución ha puesto en marcha un plan de acción a través de una herramienta interna que consiste en la actualización masiva de información de los titulares de los puntos de suministro que no sean coincidentes con la de las comercializadoras.

En segundo lugar, el motivo de rechazo “**55. Nuevo cliente coincide con el Actual**” (11,6%) registró un aumento de más de 11.800 rechazos con respecto al trimestre anterior, cuando este tipo de rechazo solamente registraba un peso del 3,4%. Endesa Distribución, responsable del 75% del volumen total de dicha casuística, alega que al tratarse de un motivo de rechazo de reciente implementación (disponible en sus sistemas desde mediados del mes de octubre

---

<sup>22</sup> El Real Decreto 1074/2015, de 27 de noviembre, por el que se modifican distintas disposiciones en el sector eléctrico establece que “*ni las empresas comercializadoras ni la CNMC podrán acceder a cualquier información que directamente identifique al titular del punto de suministro*”.

de 2017), el volumen observado coincide con el volumen esperado dada la operativa en el sector.

En la tercera posición se encuentra el motivo **“57. Falta documentación técnica de baja tensión”**<sup>23</sup> (6,4%), manteniéndose en línea con el peso relativo observado el trimestre anterior (6,8%) pese al aumento en 2.000 solicitudes en el número total de rechazos registrado en este trimestre.

Respecto a esta casuística, los principales agentes eléctricos – tanto distribuidores como comercializadores – coinciden que éste rechazo se ha visto incrementado por la definición del campo CNAE<sup>24</sup> en las solicitudes de cambio de titularidad al ser exigido como obligatorio en la versión 1.0 de los ficheros de intercambio. Dicho concepto invita al error de los comercializadores estimando este valor como la actividad económica del titular cuando el campo alude realmente a la actividad desarrollada por el punto de suministro. Así, tras su análisis en los grupos de trabajo de la CNMC, se ha optado por devolver a este campo a su condición de opcional en la versión 1.1. de los ficheros de intercambio<sup>25</sup>, esperando una reducción en el volumen de rechazo asociado a esta casuística en los próximos meses.

Cabe destacar el trabajo reciente que ha desarrollado la CNMC con la colaboración de los agentes de los grupos de trabajo *“Cambio de Comercializador”* para recopilar la documentación técnica y administrativa que, según las múltiples normativas autonómicas, se necesita para realizar los principales procesos operativos. Como resultado, se constituyó una base de datos<sup>26</sup> que se ha puesto a disposición de los agentes en el Área Privada *“Cambio de Comercializador”*. De esta manera, se espera que el número de rechazos por este motivo decrezca en el medio plazo.

Finalmente, y como se ha mencionado en párrafos anteriores, el motivo de rechazo **“99. Otros”** (1,5%) disminuyó su peso notablemente (-1.700 puntos básicos) con respecto a lo registrado en el trimestre anterior (18,5%), pasando del segundo puesto en el 3T 2017 a la décimo quinta posición en este trimestre dentro del ranking de los motivos de rechazo más utilizados en el sector eléctrico para las solicitudes de cambio.

Además, el trimestre anterior Endesa Distribución había alegado un error en la parametrización de los rechazos al agrupar en el motivo “99. Otros” aquellas casuísticas relacionadas con los motivos “26. Acceso imposibilitado”, “60. Instalación incompleta” e “31. Impedimento de titular”. Esta incidencia fue solventada durante este trimestre y es de esperar que no vuelvan a ocurrir.

---

<sup>23</sup> Anteriormente identificado con el epígrafe *“Falta C.I.E. y/o Acta de Puesta en Marcha”*, el cual cambió de nombre con la entrada en vigor de la versión 1.0 de los formatos de ficheros de intercambio.

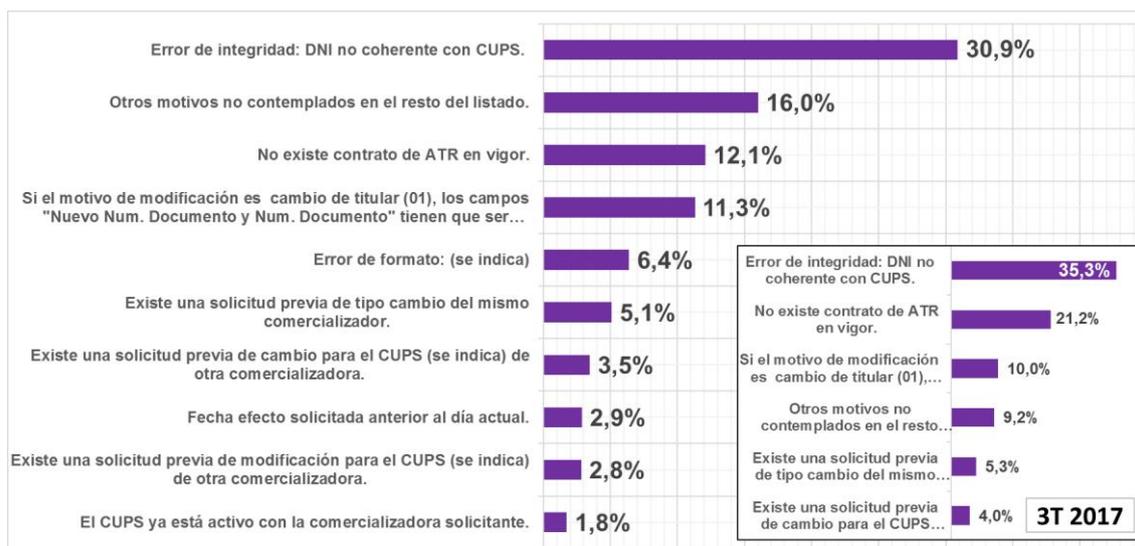
<sup>24</sup> Código Nacional de Actividades Económicas.

<sup>25</sup> Entrada en vigor el 09 de abril de 2018.

<sup>26</sup> En la sesión de GTI del 25 de abril de 2017.

Por su parte, en el sector gasista la tipología de rechazos está más concentrada en este trimestre en comparación al sector eléctrico, dado que los tres motivos principales representan casi el 60% del total de las solicitudes de cambio rechazadas.

**Gráfico 16. Motivos de rechazo. 4T 2017 y 3T 2017. Sector Gasista**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

El motivo de rechazo más frecuente en el cuarto trimestre de 2017 en el sector gasista corresponde a **“R12. Error de integridad: DNI no coherente con CUPS”** (30,9%), reduciendo su peso con respecto al trimestre anterior (35,3%).

Las distribuidoras del grupo Gas Natural Fenosa han ido justificando el uso de este motivo de rechazo debido a que algunas comercializadoras gasistas lanzan varias solicitudes de cambio de un mismo punto de suministro utilizando todos y cada uno de los DNI de los posibles titulares (a manera de “prueba y error”), esperando que alguno de esos documentos de identidad sea el correcto.

Llama la atención que la reducción en el peso anteriormente señalado no corresponde directamente a una disminución en el volumen de solicitudes rechazadas por este motivo durante este trimestre, sino a un aumento en el volumen de rechazos del motivo **“R70. Otros motivos no contemplados en el resto del listado”** (16,0%) pasando de 3.086 rechazos en el 3T 2017 a 6.636 rechazos en el 4T 2017.

Cabe señalar que, dada la naturaleza propia de esta casuística, existe una amplia gama de situaciones en las que las distribuidoras utilizan este motivo de rechazo. Según alegaciones de las principales distribuidoras, se resume lo siguiente:

- Las distribuidoras del grupo Gas Natural Fenosa justifican el uso de este motivo de rechazo en solicitudes que contemplan el aumento de caudal en suministros domésticos, así como en solicitudes donde la situación del punto de suministro no permite la ejecución de lo que se solicita; por ejemplo, suministros que se encuentran en situación de cierre parcial.
- Las distribuidoras del grupo Nortegas imputa principalmente el uso de este motivo de rechazo a solicitudes de cambio erróneamente recibidas por éstas justificando que “El grupo empresarial al que pertenece el CUPS no se corresponde con el grupo empresarial”.
- Redexis Gas explica que éste motivo de rechazo es utilizado como un genérico para cubrir todos los casos que aún no están parametrizados ni han sido incluidos en sus sistemas debido a la gran cantidad de motivos que existen. La distribuidora asegura que se está trabajando actualmente en la depuración de sus sistemas para que cada vez existan menos de estos casos.

Es importante mencionar en este punto que algunas distribuidoras y comercializadoras han alegado problemas con sus sistemas (por ejemplo: envío de mensajería) tras la implantación de los nuevos formatos en el sistema el pasado 31 de octubre de 2017 lo que provocó un aumento de los rechazos en el sector. A fecha de hoy, según indican, dichas incidencias ya han sido subsanadas.

Adicionalmente, se recuerda a los distribuidores que la utilización del motivo “99. Otros” debe ser residual y solo en aquellos casos que no exista un motivo tipificado en las tablas maestras. La correcta utilización este motivo se supervisará en futuros informes.

Finalmente, el motivo “**R34. No existe contrato de ATR en vigor**” (12,1%) ha visto reducido tanto su peso durante este trimestre con respecto al registrado el trimestre anterior (en -910 puntos básicos), así como su volumen de rechazos, pasando de 7.100 rechazos a un poco más de 5.000 de un trimestre a otro. Se recuerda que ésta casuística se refiere a los casos en los que se intenta realizar un cambio de comercializador cuando en realidad se debería tramitar un alta de suministro.

De acuerdo con alegaciones de las distribuidoras de los principales grupos, este motivo de rechazo está directamente relacionado con el mercado de los puntos de suministro que son transformados de GLP<sup>27</sup> a gas natural.

No obstante, la reducción de rechazos antes comentada (y la subsanación de este tipo de incidencias) podría obedecer a los trabajos realizados en los grupos de trabajo en donde se está desarrollando una propuesta de operativa común en

---

<sup>27</sup> Gas Licuado del Petróleo.

relación al alta de puntos de suministro transformados de GLP a gas natural lo que ocasionaría que los comercializadores exploten la información publicada sobre los puntos de suministro en proceso de transformación y dejen de enviar solicitudes de cambio para estos CUPS.

Así, Iberdrola Clientes ha disminuido su volumen de rechazo asociado a esta casuista en más de 2.600 rechazos con respecto al trimestre anterior debido a una correcta detección anticipada de solicitudes de cambio en suministros transformados que no deben solicitarse como cambio de comercializador sino como nueva alta.

## **5. ANALISIS DE LA MOVILIDAD DE LOS CONSUMIDORES**

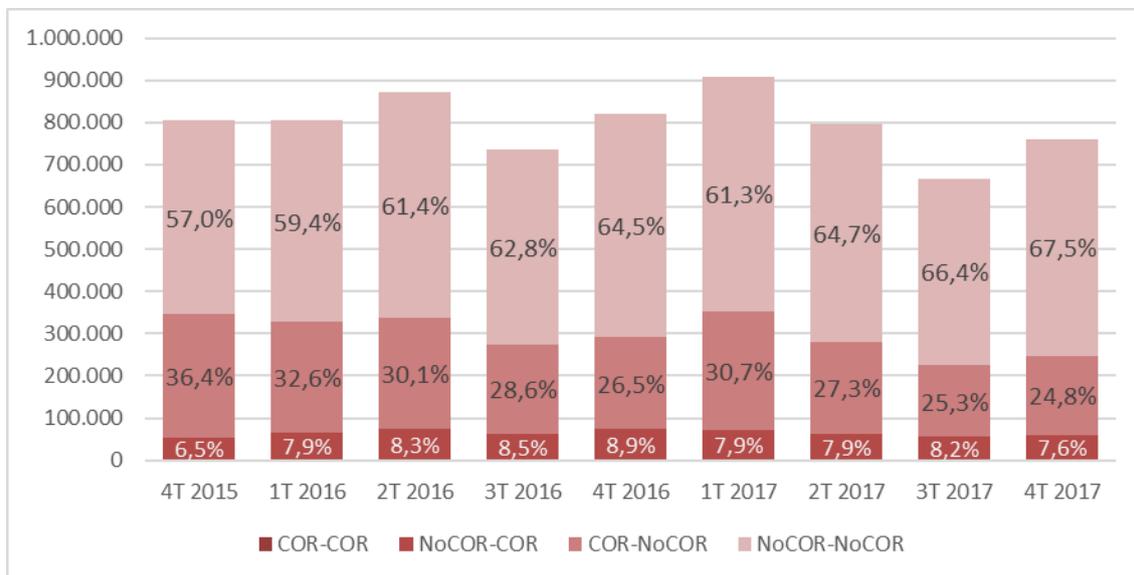
### **5.1 MOVILIDAD POR TIPO DE MERCADO**

A continuación, se realiza un análisis de los cambios de comercializador desde la perspectiva de tipo de movimiento en el mercado, esto es, desde el mercado regulado al libre, dentro del mercado libre o bien, de regreso desde el mercado libre al regulado. Así, se analizan los movimientos desde la perspectiva del comercializador de referencia (COR) para el sector eléctrico o del comercializador de último recurso (CUR) para el sector gasista, y de los comercializadores libres (No COR/No CUR).

En el sector eléctrico los movimientos entre comercializadoras libres han vuelto a aumentar su peso con respecto al trimestre anterior, alcanzado durante este trimestre el 67,5% de los cambios registrados (porcentaje más alto jamás registrado desde que se recogen los datos). Por otra parte, se observa que el movimiento de consumidores del mercado regulado al mercado libre (COR-NoCOR) ha vuelto a disminuir su peso con relación al trimestre anterior (de 25,3% en 3T 2017 a 24,8% en 4T 2017), pese a que el volumen de activaciones de este tipo de movimiento aumentó en 20.000 con respecto al trimestre anterior pasando de 168.951 activaciones (3T 2017) a 188.847 (4T 2017).

Finalmente, cabe destacar el ligero aumento en el número de consumidores que vuelven al comercializador de referencia desde el mercado libre (NoCOR-COR), pasando de 54.905 solicitudes en el tercer trimestre de 2017 a 57.653 solicitudes activadas en el cuarto trimestre de 2017, constituyendo el 7,6% de los cambios.

**Gráfico 17. Desglose de los movimientos entre COR y No COR (solicitudes activadas). Desde 4T 2015 al 4T 2017. Sector Eléctrico**



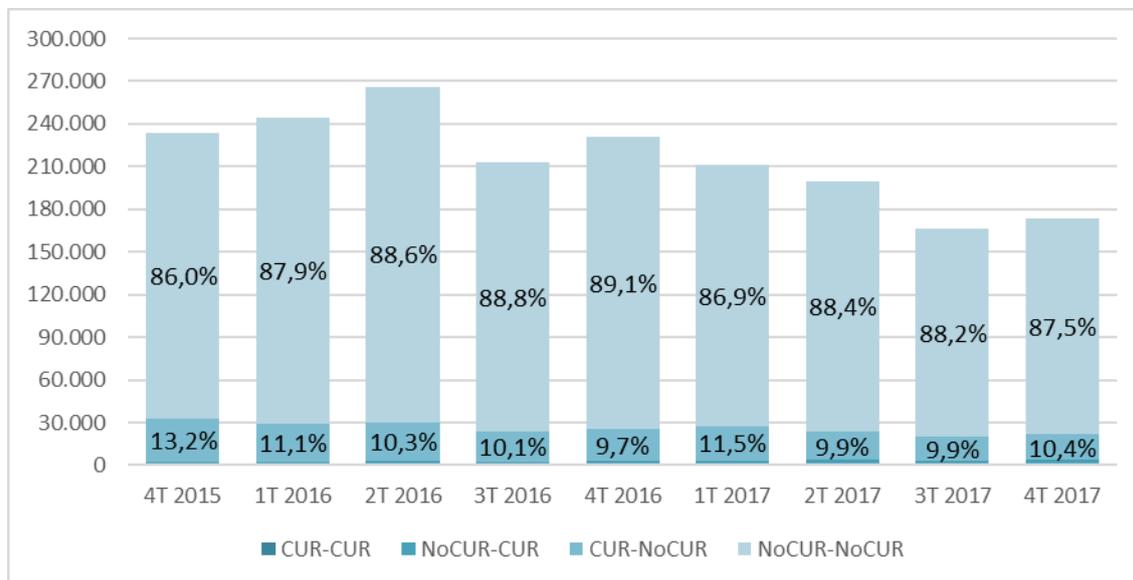
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Los porcentajes correspondientes a los movimientos COR-COR fueron del 0,1% en los períodos mostrados en el gráfico.

Respecto al sector gasista, prevalecen los movimientos de cambio de comercializador entre comercializadores del mercado libre (NoCUR-NoCUR), que alcanzan el 87,5% en el cuarto trimestre de 2017. Adicionalmente, se observa un aumento de 1.500 activaciones correspondientes a consumidores que pasan del comercializador de último recurso a un comercializador en el mercado libre (CUR-NoCUR), lo que equivale a un 10,4% del total de las activaciones registradas en este trimestre.

Finalmente, se observa un ligero aumento en el número de consumidores que vuelven al comercializador de referencia desde el mercado libre (NoCUR-CUR), pasando de un poco más de 3.000 solicitudes en el tercer trimestre de 2017 a un poco más de 3.500 solicitudes activadas en este trimestre. En términos porcentuales, se aumentó en 10 puntos básicos el paso de este tipo de movimientos pasando desde 1,9% en 3T 2017 a 2,0% en 4T 2017.

**Gráfico 18. Desglose de los movimientos entre CUR y No CUR (solicitudes activadas)  
Desde 4T 2015 al 4T 2017. Sector Gasista**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Los porcentajes correspondientes a los movimientos CUR-CUR no alcanzan el 0,1% en los períodos mostrados en el gráfico. Los porcentajes correspondientes a los movimientos No CUR-CUR oscilan entre el 0,7% y el 1,9% en el período mostrado en el gráfico.

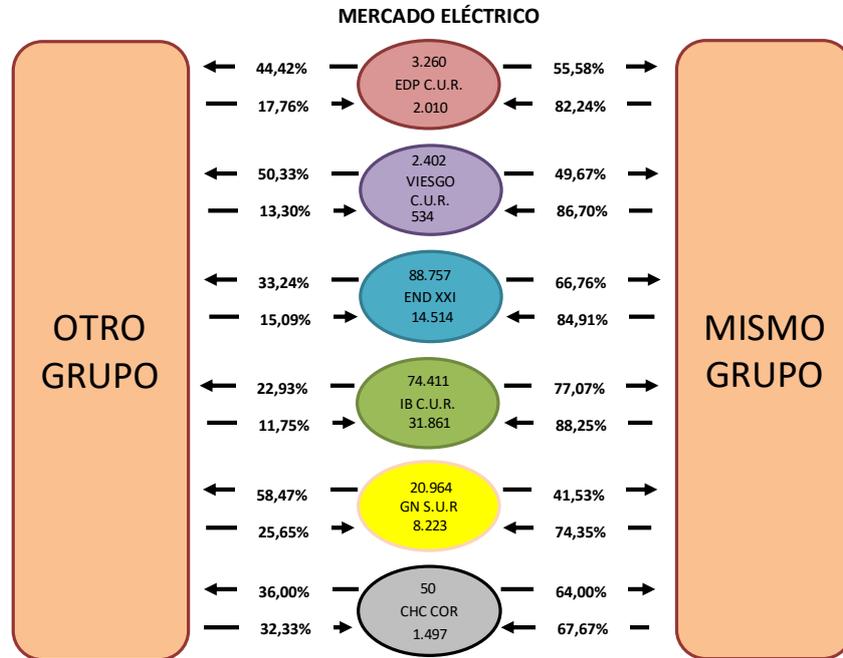
## 5.2 MOVILIDAD RESPECTO A LOS DISTINTOS COMERCIALIZADORES DE REFERENCIA/ÚLTIMO RECURSO

En este apartado se incluye un análisis más pormenorizado de aquellos cambios cuyo origen o destino son comercializadores de último recurso (CUR) o de referencia (COR).

En el sector eléctrico se observa que la mayoría de cambios de COR a comercializador libre tienen como destino los comercializadores perteneciente al mismo grupo empresarial (67,61% de la totalidad de cambios frente al 67,21% del trimestre anterior), siendo los grupos con mayor fidelización Iberdrola (77,0%), Endesa (66,8%) y CHC (64,0%). En cambio, el grupo Gas Natural registra el menor porcentaje (en torno al 42%) en este tipo de movimientos.

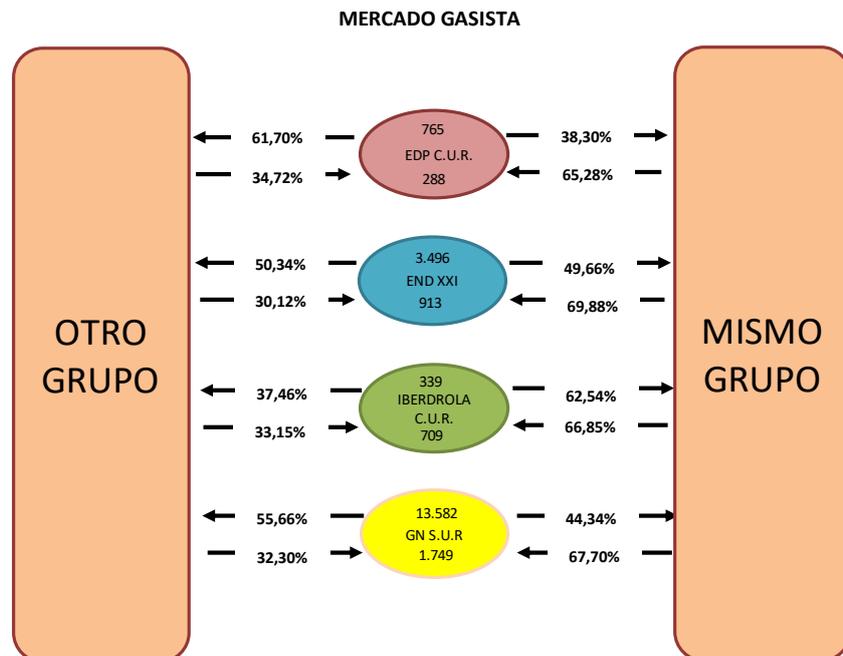
En el sector gasista, los cambios que pasan del CUR al comercializador libre del mismo grupo registran un porcentaje en el cuarto trimestre de 2017 alrededor del 45,45% (42,1% en el 3T 2017), siendo los grupos con mayor fidelización Iberdrola (62,5%) y Endesa (49,7%), mientras que el grupo EDP (38,3%) presenta la menor.

**Gráfico 19. Desglose de los movimientos con origen o destino al COR (solicitudes activadas) 4T 2017. Sector Eléctrico**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

**Gráfico 20. Desglose de los movimientos con origen o destino al CUR (solicitudes activadas) 4T 2017. Sector Gasista**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

### 5.3 MOVILIDAD ENTRE GRUPOS COMERCIALES

En este epígrafe se incluye el análisis detallado sobre la movilidad de los cambios de comercializador entre las empresas comercializadoras de los grupos más destacados y para cada uno de los sectores, electricidad y gas natural. Se trata de dos gráficos en los que se detalla la interacción entre grupos comerciales, entendidos como el conjunto de comercializadores de un mismo grupo empresarial (por ejemplo: Iberdrola COR más Iberdrola Clientes).

En dichos gráficos se especifica el saldo comercial del cuarto trimestre de 2017, entendido como la diferencia entre los consumidores que entran (números recogidos en las flechas del entorno más próximo de la esfera del grupo de que se trate) y los que salen de un grupo empresarial determinado (que se indican en las cifras más alejadas a la esfera en las propias fechas). A estos efectos, se consideran los siguientes grupos de comercializadores: Endesa, Iberdrola, Gas Natural Fenosa, EDP, Viesgo, y Otros (el resto de comercializadores).

Los datos se muestran en positivo, si el grupo en cuestión incrementa el número global de consumidores, y en caso de tratarse de un dato negativo significaría que el grupo en cuestión ha perdido más consumidores de los que ha ganado en el trimestre. Este detalle se desglosa en gráficas diferentes para el sector eléctrico y para el sector gasista.

**[INICIO CONFIDENCIAL]**

**[FIN CONFIDENCIAL]**

## 5.4 MOVILIDAD ENTRE COMERCIALIZADORES LIBRES VERTICALMENTE INTEGRADOS Y COMERCIALIZADORES INDEPENDIENTES

En este epígrafe se incluye un análisis detallado sobre la movilidad de los cambios de comercializador (solamente del sector eléctrico) entre el conjunto de las empresas comercializadoras libres de los grupos verticalmente integrados y, por otro lado, las principales comercializadoras independientes. El conjunto de comercializadoras libres de los grupos verticalmente integrados está compuesto por Iberdrola Clientes, Endesa Energía, GNF Servicios, GNF Comercializadora, EDP Energía, EDP Comercializadora, Viesgo Energía y CHC Energía<sup>28</sup>.

El objetivo principal de este análisis es tomar –el trimestre anterior (3T 2017) – como referencia de los *switching* que se producen entre comercializadores independientes y los verticalmente integrados, para detectar posibles alteraciones cuando a partir de septiembre de 2017, los distribuidores han comenzado a facilitar el campo “comercializador existente” en el SIPS<sup>29</sup>.

En un segundo gráfico se informa el balance neto (o saldo comercial) durante el cuarto trimestre de 2017, de los principales comercializadores independientes con respecto siempre a los comercializadores libres verticalmente integrados.

**[INICIO CONFIDENCIAL]**

**[FIN CONFIDENCIAL]**

---

<sup>28</sup> Se incluye dentro de este conjunto al tratarse de una empresa asociada a las distribuidoras de la asociación de distribuidores CIDE.

<sup>29</sup> El 13 de diciembre de 2017, la CNMC aprobó el Informe sobre las implicaciones de la inclusión del campo «Empresa comercializadora que realiza actualmente el suministro» en el SIPS en aplicación del RD 1074/2015 en el que se señala que (subrayado añadido): «*en la medida en que puedan existir razones que justifiquen la exclusión de la referida información en el SIPS (curva de carga y datos de identificación y localización del consumidor) la concreta estructura y dinámica competitiva de este mercado según lo expuesto en este informe justificaría que la exclusión se haga también extensiva al dato relativo al comercializador vigente, dato cuyo acceso debería solamente permitirse a la CNMC al objeto de ejercer sus competencias sobre supervisión de los cambios de comercializador*».

## 6. SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE NUEVAS ALTAS

En este capítulo se realizará un análisis de las solicitudes de nuevas altas en ambos sectores, electricidad y gas natural.

Siguiendo la estructura del análisis del cambio de comercializador, se inicia el análisis con una evaluación de los tiempos medios de activación, seguido de un análisis general del proceso de nuevas altas, así como de las tasas de rechazo y los principales motivos de rechazo. Finalmente, se analiza la movilidad de las altas activadas.

### 6.1 ANALISIS DE LOS TIEMPOS MEDIOS DE LAS NUEVAS ALTAS

En este epígrafe se muestran los tiempos medios de activación de las solicitudes de nuevas altas que dependen de la gestión de los distribuidores. Estos tiempos medios se miden desde el momento de la recepción de la solicitud de alta por el distribuidor hasta su posterior activación.

**Tabla 19. Tiempos medios de las activaciones de nuevas altas solicitadas por los principales grupos de comercializadores libres en las principales áreas de distribución. 4T 2017 – Sector Eléctrico**

GRUPOS DISTRIBUCIÓN	Activadas	Tm (días)
OTROS	3.151	2,5
IBERDROLA	43.788	3,0
EDP	2.014	4,7
GAS NATURAL FENOSA	11.273	5,5
VIESGO	1.603	5,8
ENDESA	39.280	6,2
<b>TOTAL SECTOR</b>	<b>101.109</b>	<b>4,6</b>

*Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.*

*Nota: El tiempo de activación comprende desde la recepción de la solicitud de alta por parte del distribuidor hasta la activación del mismo. Se muestran tiempos medios ponderados por el número de activaciones.*

Se observa que el tiempo medio de activación de las solicitudes de nuevas altas del sector eléctrico es de 4,6 días (4,5 días el trimestre anterior). Resalta el grupo de distribución Iberdrola con uno de los menores tiempos medios de activación (3,0 días) y el mayor número de solicitudes activadas (43% del total del sector). Por otro lado, el área que reúne a las distribuidoras con el epígrafe “Otros” registra el menor tiempo medio de activación (2,5 días) del sector, no obstante, su volumen de activaciones no alcanza ni el 4% del total de activaciones.

En el gráfico siguiente se muestran los tiempos medios de los principales grupos de comercializadores libres por área de distribución en el sector eléctrico. El tamaño del área del círculo se corresponde con el número de activaciones realizadas por el comercializador en esa área de distribución.

Se observa lo siguiente:

- A pesar de que el área de distribución “Otros” tiene el menor tiempo medio de activación de nuevas altas, la dispersión<sup>30</sup> de tiempos medios entre comercializadoras libres es la mayor registrada en el sector, que van desde 0,9 días de las comercializadoras del grupo Endesa hasta los 5,0 días de los comercializadores del grupo Viesgo.
- El área de distribución de Iberdrola muestra un tiempo medio de activación de nuevas altas de 3,0 días, como en trimestres anteriores, que fueron en su mayoría solicitadas por comercializadores de su mismo grupo. Sin embargo, el área de distribución de Endesa presenta tiempos medios de activación de nuevas altas superiores a los 6 días, ligeramente por encima de los registrados en trimestres anteriores.
- El área de distribución de Gas Natural Fenosa (con un tiempo medio de activación de 5,5 días) presenta la menor dispersión entre comercializadores (0,7 días), los cuales van desde los 5,4 días de los grupos Endesa y Gas Natural Fenosa hasta los 6,1 días de los grupos Viesgo y “Otros” comercializadores.

**Gráfico 21. Dispersión de los tiempos medios de las activaciones de nuevas altas por los principales grupos de comercializadores libres en las principales áreas de distribución. 4T 2017 – Sector Eléctrico**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: El tiempo de activación comprende desde la recepción de la solicitud de alta por parte del distribuidor hasta la activación del mismo. Se muestran tiempos medios ponderados por el número de activaciones. El área del círculo es proporcional al número de activaciones de cambio solicitadas por los comercializadores. Las comercializadoras libres del grupo GNF aparecen con borde sólido para facilitar su distinción por el solape de los tiempos medios en algunas zonas de distribución.

<sup>30</sup> Calculado como la diferencia entre el máximo y el mínimo tiempo medio de activación.

En el gráfico siguiente se muestra la situación del sector gasista.

**Tabla 20. Tiempos medios de las activaciones de nuevas altas solicitadas por los principales grupos de comercializadores libres en las principales áreas de distribución. 4T 2017 – Sector Gasista**

GRUPOS DISTRIBUCIÓN	Activadas	Tm (días)
NORTEGAS	4.240	8,6
REDEXIS GAS	11.598	9,5
GAS NATURAL FENOSA	27.962	10,3
GAS EXTREMADURA	374	10,8
MADRILEÑA RED DE GAS	6.575	13,9
<b>TOTAL SECTOR</b>	<b>50.749</b>	<b>10,5</b>

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: El tiempo de activación comprende desde la recepción de la solicitud de alta por parte del distribuidor hasta la activación del mismo. Se muestran tiempos medios ponderados por el número de activaciones.

En el cuarto trimestre de 2017 destacan las áreas de distribución de Nortegas con el tiempo medio de activación más bajo del trimestre (8,6 días para los principales comercializadores libres), pese a que su número de activaciones de nuevas altas supera apenas el 8% del total de activaciones registradas en el sector. Por el contrario, el área de distribución de Madrileña Red de Gas registra el mayor tiempo medio de activación con 13,9 días (15,3 días el trimestre anterior). Finalmente, el grupo de distribuidoras de Gas Natural Fenosa, con más del 55% del total del volumen de solicitudes activadas, muestra un tiempo medio de activación de 10,3 días.

En el gráfico de dispersión de los tiempos medios del sector gasista se observa lo siguiente:

- El área de distribución de Redexis Gas presenta la menor dispersión<sup>31</sup> de tiempos medios entre comercializadoras libres (2,9 días) registrando tiempos que van desde los 7,2 días de las comercializadoras del grupo EDP hasta los 10,1 días de las comercializadoras del grupo Endesa.
- El área de distribución de Nortegas muestra un dato atípico atribuido a los tiempos medios de las comercializadoras de Viesgo (16,0 días); no obstante, este tiempo medio solamente representa a un volumen de 21 solicitudes activadas.
- El área de distribución de Madrileña Red de Gas presenta el mayor tiempo medio de activación (13,9 días) y la segunda mayor dispersión<sup>32</sup> entre comercializadores libres (7,8 días), con tiempos que van desde los 10,5 días de las comercializadoras del grupo GNF hasta los 18,3 días de las agrupadas en el epígrafe “Otros”.

<sup>31</sup> Calculado como la diferencia entre el máximo y el mínimo tiempo medio de activación.

<sup>32</sup> Se omitió el dato atípico de Viesgo (tiempo medio de activación de 1,0 días) dado que éste solo corresponde solamente a una solicitud activada.

**Gráfico 22. Dispersión de los tiempos medios de las activaciones de nuevas altas solicitadas por los principales grupos de comercializadores libres en las principales áreas de distribución. 4T 2017 – Sector Gasista**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: El tiempo de activación comprende desde la recepción de la solicitud de alta por parte del distribuidor hasta la activación del mismo. Se muestran tiempos medios ponderados por el número de activaciones. El área del círculo es proporcional al número de activaciones de cambio solicitadas por los comercializadores. Las comercializadoras libres del grupo GNF aparecen con borde sólido para facilitar su distinción por el solape de los tiempos medios en algunas zonas de distribución.

## 6.2 ANALISIS DE LA EFICACIA DEL PROCESO DE ALTAS

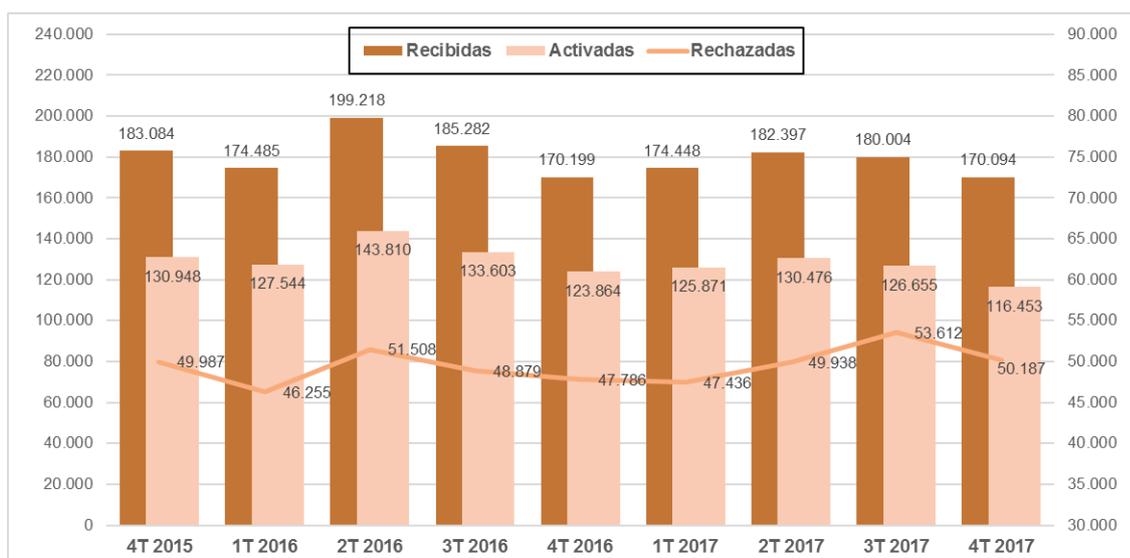
Con el fin de valorar la eficacia en el proceso de nuevas altas en el sector eléctrico y de gas natural, se incluye a continuación un análisis comparativo entre las principales magnitudes trimestrales de solicitudes recibidas, aceptadas, rechazadas y finalmente activadas por los distribuidores.

Por regla general, en los procesos de nuevas altas el número de solicitudes recibidas es superior al número de solicitudes activadas para un determinado periodo. Esto se debe principalmente a:

- Los rechazos por parte del distribuidor, que pueden producirse previa a la aceptación (cuando no pasan la validación de formato –sector gasista- o de contenido –ambos sectores) y también posteriormente a la aceptación (cuando existe algún problema en campo), antes de la activación.
- Anulaciones de las solicitudes de nuevas altas realizadas por los comercializadores.
- Solicitudes pendientes de activar en la fecha de la remisión de la información.

Durante el cuarto trimestre de 2017 en el sector eléctrico disminuyó el número de solicitudes recibidas en un 5,5%, mientras que el número de rechazos disminuyó también en un 6,4%, con respecto al trimestre anterior. Como consecuencia, la tasa de rechazo en este trimestre no sufrió modificación con respecto a la del trimestre anterior (28,1%).

**Gráfico 23. Proceso seguido por las solicitudes de nuevas altas. Evolución desde el 4T 2015 al 4T 2017 – Sector Eléctrico**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el sector gasista aumentó el número de solicitudes de nuevas altas recibidas en un 33,7% y el número de solicitudes rechazadas en 51,3% con respecto al trimestre anterior, superando los 30.000 rechazos. En consecuencia, la tasa de rechazo en este trimestre incrementó en 300 puntos básicos (desde 28,3% en el 3T 2017 a 31,3% en el 4T 2017). En los apartados siguientes se profundizará con mayor detalle el tema de los rechazos.

**Gráfico 24. Proceso seguido por las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución desde el 4T 2015 al 4T 2017 – Sector Gasista**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

### 6.3 ANALISIS DE LAS SOLICITUDES DE ALTA RECHAZADAS

En los siguientes apartados se realizará un análisis operativo en relación a los rechazos de las solicitudes de nuevas altas, tal y como se realizó para las solicitudes de cambio de comercializador en capítulos anteriores. Se recuerda que en los informes de supervisión de la CNMC, la tasa de rechazo trimestral<sup>33</sup> se calcula como el cociente entre el número de solicitudes rechazadas y el número de solicitudes gestionadas<sup>34</sup> en el trimestre objeto de estudio.

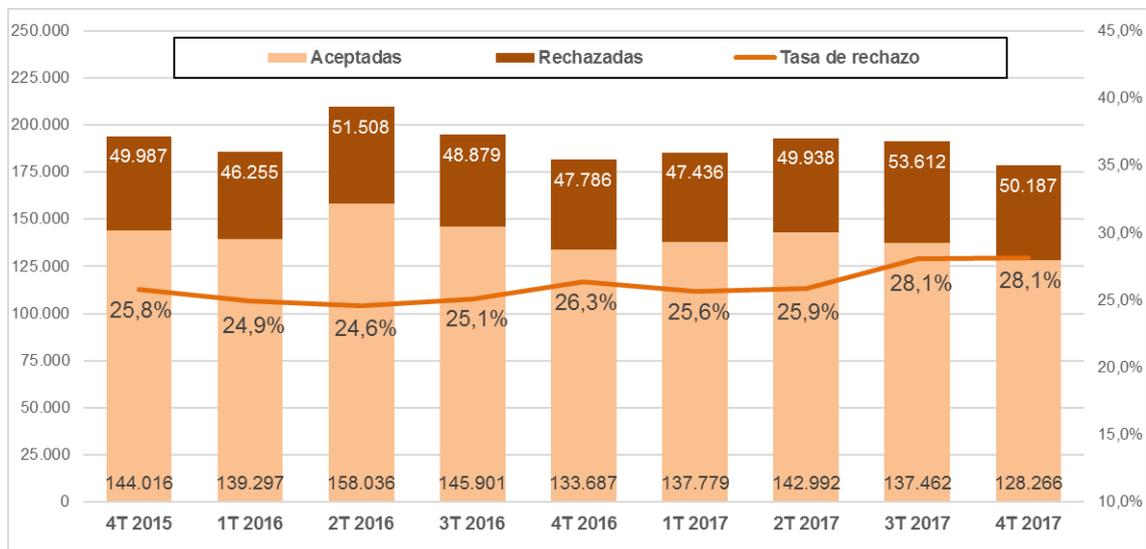
A continuación se muestra para ambos sectores, el número de solicitudes de nuevas altas gestionadas (desglosadas en solicitudes aceptadas y solicitudes rechazadas) así como, la evolución de la tasa de rechazo trimestral.

Durante el cuarto trimestre se registra nuevamente la tasa de rechazo más alta de los últimos trimestres (28,1%) en el sector eléctrico, igualando a la tasa calculada en el tercer trimestre de 2017. Es de señalar que durante este trimestre se registra el menor número de solicitudes gestionadas en los últimos dos años superando apenas el umbral de las 128.000 solicitudes.

<sup>33</sup> Tasa de rechazo = Solicitudes rechazadas / (Solicitudes aceptadas + Solicitudes rechazadas)

<sup>34</sup> Se entiende por “Solicitudes gestionadas” a la suma de solicitudes aceptadas y solicitudes rechazadas. Cabe señalar que las solicitudes anuladas (que también son solicitudes gestionadas) no son incluidas dada su poca relevancia con respecto al total de solicitudes recibidas (menos del 1%).

**Gráfico 25. Tasa de rechazo de las solicitudes de nuevas altas.  
Evolución desde el 4T 2015 al 4T 2017 – Sector Eléctrico**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el sector gasista la tasa de rechazo del cuarto trimestre de 2017 resulta ser, por tercer trimestre consecutivo, la tasa de rechazo más alta en los últimos dos años ubicándose en 31,3%, batiendo la tasa de rechazo del trimestre anterior (28,3%) en 300 puntos básicos. Cabe destacar el alto número de solicitudes rechazadas registradas durante este trimestre ha superado el umbral de los 31.000 rechazos, lo que supone un incremento de 10.000 rechazos sobre el trimestre anterior.

También se señala que, durante este trimestre, se registra el mayor número de solicitudes gestionadas en los últimos dos años superando las 70.000 solicitudes. Este volumen puede ser reflejo de un aumento en la actividad del sector gasista durante este trimestre.

**Gráfico 26. Tasa de rechazo de las solicitudes de nuevas altas.  
 Evolución desde el 4T 2015 al 4T 2017 – Sector Gasista**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

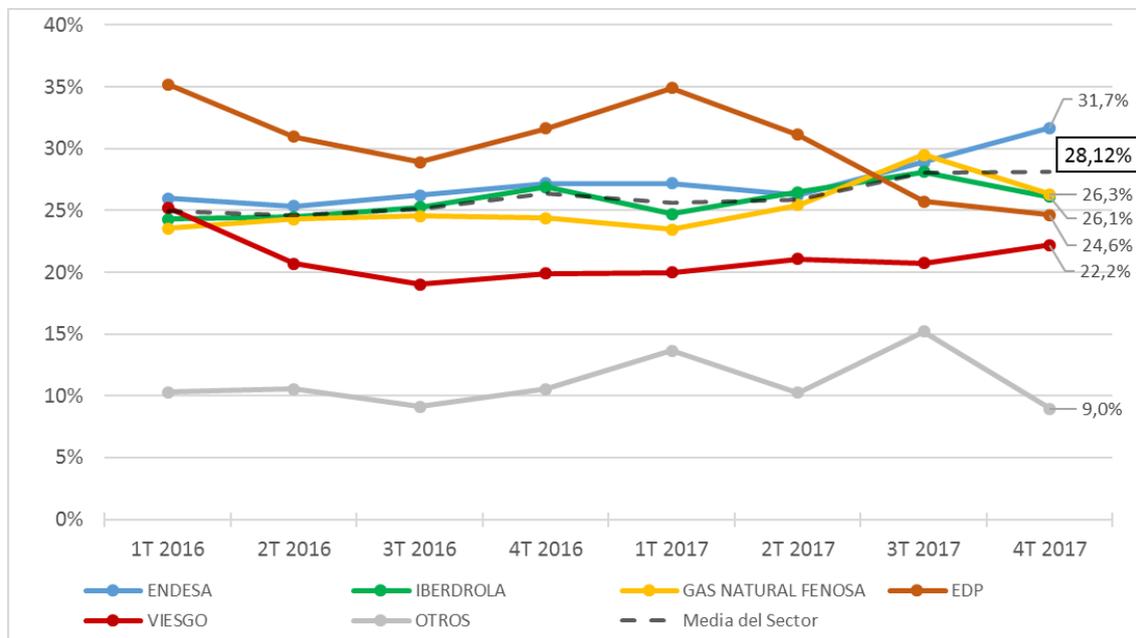
### 6.3.1 TASAS DE RECHAZO POR DISTRIBUIDOR

A continuación se muestra la evolución de la tasa de rechazo en las solicitudes de nuevas altas en las distintas redes de distribución de ambos sectores, electricidad y gas natural.

Durante el cuarto trimestre de 2017, en el sector eléctrico destacan las disminuciones en las tasas de rechazo de la mayoría de los grupos de distribución eléctricos, salvo los grupos Endesa (31,7%) con +280 puntos básicos con respecto a su tasa del trimestre anterior, y Viesgo (22,2%) con +140 puntos básicos. Así, la media del sector de este trimestre se mantuvo igual con respecto a la tasa del trimestre anterior (ambos trimestres: 28,1%).

Por otro lado, las tasas de rechazo que presentaron las reducciones más relevantes – por volumen de solicitudes gestionadas – corresponden a las distribuidoras del grupo Gas Natural Fenosa (26,3%) con -320 puntos básicos con respecto a la registrada el trimestre anterior y al grupo Iberdrola (26,1%) con -200 puntos básicos. Estas tasas representan un impacto relativo en la tasa de rechazo de todo el sector al representar respectivamente el 26% y 13% del volumen total de solicitudes de nuevas altas gestionadas durante el cuarto trimestre de 2017.

**Gráfico 27. Evolución de la tasa de rechazos (nuevas altas) de los principales distribuidores eléctricos desde el 1T 2016 al 4T 2017**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el gráfico anterior se observa que:

- Por segunda vez en los últimos dos años, la tasa de rechazo del área de distribución del grupo EDP (24,6%) se encuentra por debajo de la tasa media del sector eléctrico (28,1%).
- La tasa de rechazo del grupo Viesgo (22,2%) se encuentra por debajo de la media por séptimo trimestre consecutivo. De acuerdo con sus alegaciones, esto se debe a la implementación de una serie de medidas (adicionales a la que se recogen en los procedimientos habituales) que favorecen la disminución en el volumen de rechazos.
- El grupo de “Otros” distribuidores (9,0%) continúa presentando la tasa de rechazo más baja dentro del periodo de análisis, pese al aumento de su tasa de rechazo con respecto al trimestre anterior (10,3%). Sin embargo, dado su poco peso en el sector, ésta tasa no tiene un impacto relevante en la media del sector pues registra solamente el 3% del total de las solicitudes gestionadas en todo el sector durante el cuarto trimestre de 2017.

En la siguiente tabla se muestra un **desglose detallado** de las tasas de rechazo de cada comercializador por área de distribución. Para facilitar el análisis, las celdas en rojo indican las tasas de rechazo que se encuentran por encima de la tasa de rechazo media del área de distribución correspondiente y que suponen

un volumen de solicitudes gestionadas mayor a 50 solicitudes. En cambio, las celdas con texto en rojo indican aquellas con un volumen menor a 50 solicitudes.

**Tabla 21. Tasas de rechazo (solicitudes de nuevas altas) de los comercializadores por área de distribución. 4T 2017 – Sector Eléctrico**

ELECTRICIDAD			ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN					
Comercializadora			ENDESA	IBERDROLA	GNF	EDP	VIESGO	OTROS
<b>Tasa de rechazo media</b>	<b>28,12%</b>		<b>31,7%</b>	<b>26,1%</b>	<b>26,3%</b>	<b>24,6%</b>	<b>22,2%</b>	<b>9,0%</b>
<b>Solicitudes gestionadas</b>	<b>178.453</b>		<b>83.016</b>	<b>64.332</b>	<b>20.782</b>	<b>2.216</b>	<b>2.519</b>	<b>5.588</b>
ENDESA ENERGÍA, S.A.	27,3%	51.173	26,9%	40,7%	26,1%	38,6%	25,6%	31,6%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	28,3%	62.405	53,6%	23,5%	39,8%	56,1%	31,6%	38,8%
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	25,4%	10.020	52,4%	47,5%	20,9%	20,0%	46,7%	25,0%
EDP ENERGÍA, S.A.U.	39,8%	5.650	56,0%	44,1%	27,0%	22,0%	20,0%	60,0%
VIESGO ENERGÍA, S.L.	18,3%	1.544	33,3%	44,2%	20,8%	55,6%	14,8%	70,0%
ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	26,7%	14.437	26,4%	47,6%	29,8%	66,7%	16,7%	45,3%
IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	20,1%	3.746	54,4%	18,2%	27,7%	60,0%	0,0%	26,3%
GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	19,7%	4.094	60,7%	42,4%	17,2%	37,5%	28,1%	22,5%
EDP C.U.R., S.A.	18,9%	652	60,0%	38,5%	52,9%	15,5%	22,2%	100,0%
VIESGO C.U.R., S.L.	34,4%	154	72,7%	100,0%	60,0%		23,8%	
FENIE ENERGÍA, S.A.	25,0%	7.770	26,7%	20,3%	20,3%	29,7%	26,7%	50,9%
CLIDOM ENERGY, S.L.	46,0%	2.317	49,1%	46,7%	29,9%	45,9%	45,5%	52,2%
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	10,2%	1.842	53,9%	46,9%	35,7%			5,6%
GEO ALTERNATIVA, S.L.	41,8%	1.170	45,3%	42,8%	30,3%	36,4%	40,0%	
COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ, S.A.	1,4%	1.014	18,2%					1,2%
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	56,3%	659	60,9%	62,9%	43,7%	60,0%	73,9%	
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	49,3%	432	61,5%	45,0%	47,4%	50,0%	25,4%	
ALCANZIA ENERGÍA, S.L.	54,7%	415	62,6%	50,8%	46,7%	69,2%	75,0%	100,0%
WATIUM, S.L.	47,3%	376	63,3%	47,0%	44,4%		28,6%	
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	31,0%	355		31,0%				
SOM ENERGÍA, S.C.C.L.	28,7%	317	27,7%	31,1%	33,3%	0,0%	50,0%	33,3%
UNIELÉCTRICA ENERGÍA, S.A.	40,5%	304	39,8%	43,9%	32,0%	0,0%	16,7%	
ESTABANELL Y PAHISA MERCATOR, S.A.	5,4%	298	28,6%					3,0%
NEXUS ENERGÍA, S.A.	47,7%	285	51,8%	48,4%	46,7%		50,0%	13,3%
FOX ENERGÍA, S.A.	41,7%	211	40,0%	44,0%	0,0%			0,0%
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA, S.A.	27,9%	190	66,7%	28,6%	28,5%		17,4%	0,0%
FORTULUZ, S.L.U.	69,6%	181	72,4%	83,3%	62,2%	100,0%	33,3%	100,0%
COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	32,0%	172	30,7%					55,6%
AUDAX ENERGÍA, S.A.	36,9%	168	45,2%	32,8%	16,7%	50,0%		0,0%
FACTOR ENERGÍA, S.A.	47,7%	155	46,6%	55,6%	46,7%	66,7%		0,0%
AURA ENERGÍA, S.L.	53,0%	151	55,1%	60,0%	65,2%	0,0%		12,5%
GAOLANIA SERVICIOS, S.L.	52,7%	150	61,5%	53,2%	23,8%	50,0%		
GOIENER, S.C.	45,0%	149		44,3%	62,5%		0,0%	
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	57,7%	142	58,9%	61,4%	23,1%	66,7%	0,0%	87,5%
ENERPLUS ENERGÍA, S.A.	65,7%	140	61,2%	87,5%				
GESTERNOVA, S.A.	46,6%	131	52,5%	43,4%	43,2%		100,0%	
GRUPO IBERSOGAS ENERGÍA, S.L.	45,2%	126	45,2%					
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	42,0%	119	62,5%	44,0%	37,8%	40,0%	50,0%	0,0%
INSERIMOS ENERGÍA, S.L.	44,9%	118	47,4%	60,0%	42,5%		50,0%	0,0%
COX ENERGÍA COMERCIALIZADORA ESPAÑA, S	74,6%	114	67,9%	78,6%	0,0%			
AGUAS DE BARBASTRO ENERGÍA, S.L.	36,1%	108	64,8%					7,4%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Notas: Solo se incluyen los comercializadores con más de 100 solicitudes gestionadas en el trimestre analizado. Las celdas en blanco indican ausencia de solicitudes gestionadas por el comercializador en esa área de distribución. Las celdas con texto en color rojo indican tasas calculadas con un volumen de solicitudes gestionadas inferior a 50 solicitudes. Las celdas en rojo indican las tasas de rechazo que se encuentran por encima de la tasa de rechazo media del área de distribución correspondiente y que suponen un volumen de solicitudes rechazadas mayor a 50 solicitudes. Las cinco comercializadoras libres pertenecientes a los grupos tradicionales aparecen en las primeras posiciones, seguidas de las cinco comercializadoras de referencia.

A partir de la información anterior se observa en el sector eléctrico que:

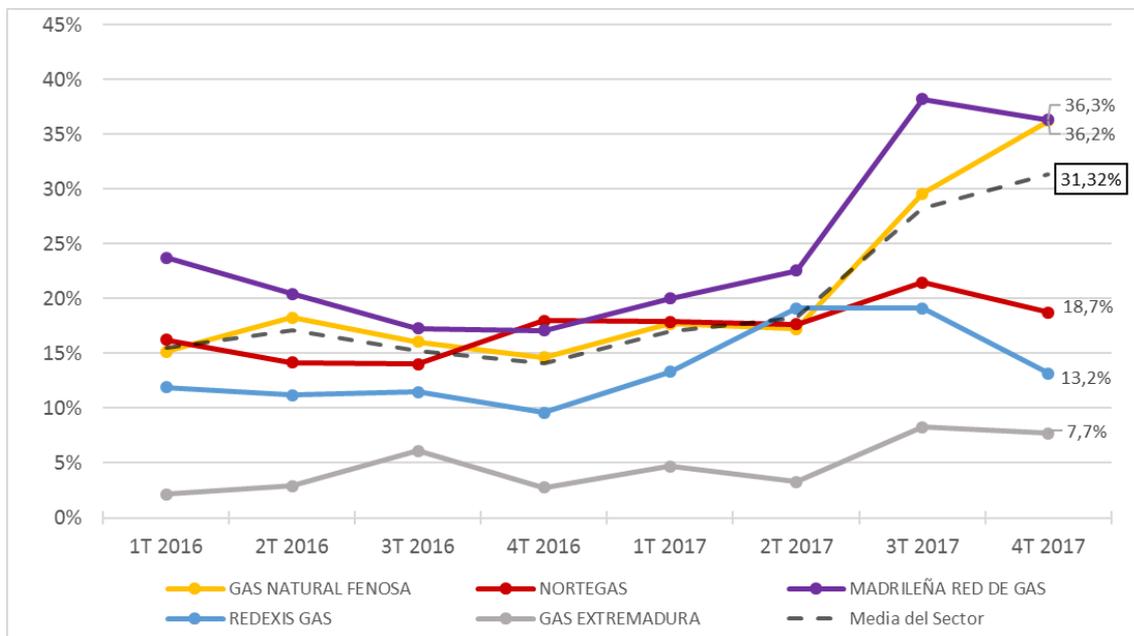
- La mayoría de las redes de distribución muestran tasas de rechazo inferiores a la media de cada área de distribución casi exclusivamente para aquellas comercializadoras que pertenecen a su mismo grupo.
- El área de distribución del grupo Endesa registra tasas de rechazo por encima del 50% para casi todas de las comercializadoras (libres y de referencia) pertenecientes a los otros grupos tradicionales, salvo Viesgo Energía.
- La tasa de rechazo de la comercializadora EDP Energía (39,8%) resulta ser la más alta en comparación de las comercializadoras pertenecientes a los otros grupos tradicionales; no obstante, dicha tasa se explica principalmente por las altas tasas registradas en las áreas de distribución de Endesa, Iberdrola y Gas Natural Fenosa.
- La práctica totalidad de las comercializadoras independientes muestran tasas de rechazo superiores a la tasa media en todas las áreas de distribución en las que operan con más de 50 solicitudes gestionadas durante el trimestre. Estas altas tasas de rechazo podrían ser reflejo de la falta de experiencia de estas comercializadores en los procesos de contratación y la incorrecta utilización de los ficheros de intercambio.

No obstante, cabe desatacar a Fenie Energía quien, además de registrar el mayor número de solicitudes gestionadas durante el cuarto trimestre de 2017 (dentro el grupo de las comercializadoras independientes), muestra tasas de rechazo por debajo de la media en tres de las seis áreas de distribución en las que opera.

Se señala que las distribuidoras del grupo Iberdrola han venido justificando una mayor tasa de rechazo en las solicitudes de nuevas altas (en comparación con las solicitudes de cambio) dado que las primeras requieren de un mayor número de requisitos de precontratación y documentación adjunta para validar/aceptar las solicitudes. Se podría concluir que, cuantos más requisitos de información requieran el fichero de intercambio mayor es la probabilidad de error y, por lo tanto, de rechazo de las mismas.

Por otra parte, y como ya se ha mencionado anteriormente, la tasa de rechazo en el sector gasista también ha experimentado un incremento hasta alcanzar el 31,3% en el cuarto trimestre de 2017 (28,3% en el trimestre anterior); este incremento se explica principalmente por el aumento en la tasa de rechazo del área de distribución del grupo Gas Natural Fenosa (36,2%) con +660 puntos básicos con respecto a la tasa calculada el trimestre anterior.

**Gráfico 28. Evolución de la tasa de rechazos (nuevas altas) de los principales distribuidores gasistas desde el 1T 2016 al 4T 2017**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el gráfico anterior se observa que:

- La red de distribución de Madrileña Red de Gas presenta, históricamente, las tasas de rechazo más altas en el sector; no obstante, se debe recordar que esta distribuidora solo gestiona el 16% del volumen total de solicitudes de nuevas altas del sector gasista.
- Las tasas de rechazo de las redes de distribución Redexis Gas (13,2%) y Nortegas (18,7%) disminuyeron con respecto al trimestre anterior en 590 y 280 puntos respectivamente. Los volúmenes de solicitudes gestionadas de estas dos áreas de distribución corresponden respectivamente al 16% y 6% del total de solicitudes de nuevas altas de todo el sector durante este trimestre.
- La red de distribución de Gas Extremadura (7,7%) presenta, históricamente, las tasas de rechazo más bajas en el sector (por debajo del 10%); no obstante, se debe tener en cuenta que esta distribuidora gestiona menos del 1% del volumen total de solicitudes de nuevas altas del sector gasista.

En la siguiente tabla se muestra un **desglose detallado** de las tasas de rechazo de cada comercializador por área de distribución. Para facilitar el análisis, las **celdas en rojo** indican las tasas de rechazo que se encuentran por encima de la tasa de rechazo media del área de distribución correspondiente y que suponen un volumen de solicitudes gestionadas mayor a 50 solicitudes. En cambio, las **celdas con texto en rojo** indican aquellas con un volumen menor a 50 solicitudes.

**Tabla 22. Tasas de rechazo (solicitudes de nuevas altas) de los comercializadores por área de distribución. 4T 2017 – Sector Gasista**

GAS NATURAL			ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN					
Comercializadora			GNF	NORTEGAS	MADRILEÑA RED DE GAS	REDEXIS GAS	GAS EXTREMADURA	
Tasa de rechazo media			31,3%	36,2%	18,7%	36,3%	13,2%	7,7%
Solicitudes gestionadas			102.150	63.081	6.385	15.869	16.155	660
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	14,1%	19.311	13,3%	49,4%	23,0%	21,7%	25,0%	
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	59,4%	31.606	69,3%	27,7%	39,5%	23,3%	7,8%	
ENDESA ENERGÍA, S.A.	22,3%	25.505	28,9%	43,2%	36,4%	10,9%	3,1%	
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	20,9%	9.687	33,4%	13,6%	34,1%	14,8%	11,1%	
VIESGO ENERGÍA, S.L.	35,9%	103	38,9%	33,8%	50,0%			
GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	8,2%	8.720	6,9%	50,0%	31,2%	19,0%	100,0%	
ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	27,2%	1.177	34,1%	23,5%	34,9%	21,3%	35,6%	
EDP C.U.R., S.A.	22,1%	652	32,8%	21,5%	27,6%	19,6%		
IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	31,8%	639	52,8%	33,3%	23,5%	6,3%	1,4%	
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO, S.A.U.	34,4%	1.295	33,5%	59,1%	35,2%	20,0%		
FENIE ENERGÍA, S.A.	22,4%	1.101	27,1%	28,6%	14,2%	14,2%	0,0%	
YADE JORMAN ESPAÑA, S.L.	28,4%	705	31,7%		66,7%	8,6%		
OGS ENERGÍA, S.L.	6,6%	198				6,6%		
AUDAX ENERGÍA, S.A.	29,2%	185	42,9%	0,0%	40,0%	22,8%		
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	36,0%	150	30,8%	46,9%	33,3%	8,3%		
GALP ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U.	35,1%	148	32,9%	0,0%	38,7%			
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	13,2%	144	13,7%	6,7%	20,0%	11,8%		
CATGAS ENERGÍA	55,7%	97	55,7%					
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	25,6%	86	25,4%	28,6%	25,0%			
REMICA COMERCIALIZADORA, S.A.	24,3%	74	24,4%	20,0%	29,4%	0,0%		
FACTOR ENERGÍA, S.A.	29,9%	67	27,1%		50,0%			
MULTIENERGÍA VERDE, S.L.	20,6%	63	11,1%			24,4%		

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Notas: Solo se incluyen los comercializadores con más de 50 solicitudes gestionadas en el trimestre analizado. Las celdas en blanco indican ausencia de solicitudes gestionadas por el comercializador en esa área de distribución. Las celdas con texto en color rojo indican tasas calculadas con un volumen de solicitudes gestionadas inferior a 50 solicitudes. Las celdas en rojo indican las tasas de rechazo que se encuentran por encima de la tasa de rechazo media del área de distribución correspondiente y que suponen un volumen de solicitudes rechazadas mayor a 50 solicitudes. Las cinco comercializadoras libres pertenecientes a los grupos tradicionales aparecen en las primeras posiciones, seguidas de las cuatro comercializadoras de referencia.

A partir de la información anterior se observa lo siguiente en el sector gasista:

- La tasa de la red de distribución de Gas Natural Fenosa (36,2%) se explica principalmente por las altas tasas de rechazo imputables a las comercializadoras Iberdrola Clientes e Iberdrola C.U.R. con 69% y 53%, respectivamente. Estas comercializadoras han enviado solicitudes de alta de puntos de suministro que no estaban transformados desde GLP a gas natural.
- La comercializadora Iberdrola Clientes (59,4%) es la única comercializadora con un volumen relevante de solicitudes gestionadas que presenta tasas de rechazo por encima de la media (de cada área) en todas las redes de distribución. Consecuentemente, su tasa de rechazo general es la más alta de todas las comercializadoras durante el cuarto trimestre de 2017.

Iberdrola clientes atribuye su alta tasa de rechazos por diversas causas asociadas a la implantación de los nuevos formatos el pasado 31 de octubre de 2017, produciéndose incidencias propias de la implantación que obligaron a cargar varias veces las mismas solicitudes rechazadas en sus sistemas (ocasionando rechazos ficticios que han engordado las cifras de este trimestre).

- Las comercializadoras Gas Natural Servicios y Gas Natural S.U.R. presentan las tasas de rechazo más bajas (14,1% y 8,2%, respectivamente) del sector gasista<sup>35</sup>. Cabe señalar que éstas comercializadoras gestionan el 21% y 78% del total de solicitudes del mercado libre y regulado, respectivamente.
- A groso modo, se puede concluir que la mayoría de las comercializadoras independientes analizadas muestran tasas de rechazo por encima de las medias en la mayoría de las áreas de distribución en las que operan (algunas tasas incluso superan el 50%), lo que pudiera reflejar su falta de experiencia en los procesos propios del sector y la incorrecta utilización de los ficheros de intercambio. No obstante, se debe señalar que la mayoría de dichas comercializadoras no alcanzan ni 50 solicitudes gestionadas durante este trimestre en la mayoría de las redes de distribución (números en color rojo).

### 6.3.2 MOTIVOS DE RECHAZO

Debido a la diversidad de causas por las que un distribuidor puede rechazar una solicitud de alta de un nuevo punto de suministro (o bien antes de la aceptación o bien antes de la activación), se han identificado aquellos motivos de rechazo que tienen una mayor relevancia o se emplean con una mayor frecuencia.

A continuación, se presentan los motivos de rechazo (solicitudes de nuevas altas) más frecuentes en el sector eléctrico, donde un poco más del 50% de los mismos se concentran en cuatro motivos principales.

---

<sup>35</sup> La comercializadora independiente OGS Energía también registra una de las tasas de rechazo más bajas en el sector durante este trimestre, sin embargo, su volumen de solicitudes gestionadas no supera el umbral de las 200 solicitudes.

**Gráfico 29. Motivos de rechazo (Nuevas Altas). 4T 2017 y 3T 2017. Sector Eléctrico**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Como se venía identificando recientemente en la mayoría de los trimestres de 2016 y 2017, el principal motivo de rechazo en el cuarto trimestre de 2017 continúa siendo el tipo “**57. Falta documentación técnica de baja tensión**” (23,3%) – catalogado como “*Falta C.I.E. y/o Acta de Puesta en Marcha*” previo a la implantación de los nuevos formatos de intercambio. Se trata de los casos en que el cliente/comercializador no aporta la documentación técnica (ej. Certificado de Instalación Eléctrica) necesaria para poder activar el alta solicitada. Se observa que esta casuística ha aumentado ligeramente su peso durante el cuarto trimestre del 2017 con respecto al trimestre anterior (21,4%).

Tanto las distribuidoras y comercializadoras del grupo Endesa manifiestan ciertos incidentes con la información enviada a través de las direcciones URL (requisito imprescindible en esta tipología de solicitudes) lo que ha provocado que sus volúmenes y tasas de rechazo aumenten con respecto al observado el trimestre anterior.

No obstante, las distribuidoras del grupo EDP han optado por permitir – de manera transitoria y solo por algunos meses – que aquellas solicitudes que no incluyan la documentación técnica en la URL no sean rechazadas de manera automática y se permita subsanar la falta de documentación en campo, con el fin de evitar un aumento de los rechazos por esta casuística derivada de la implantación de los nuevos formatos.

Finalmente, conviene recordar lo comentado por algunas distribuidoras en trimestres anteriores en relación a que este tipo de rechazos tiene su origen en las particularidades territoriales del entorno de distribución, concentrándose los rechazos en aquellas comunidades autónomas donde se exige documentación específica de acuerdo al tipo y características del tipo de instalación en cuestión.

Así, con el fin de reducir los rechazos en este ámbito, se recibieron las siguientes sugerencias y comentarios:

- Trasladar a los grupos de trabajo una propuesta de cambio legislativo de rango nacional que establezca requisitos homogéneos en todas las comunidades autónomas.
- Recordar a las comercializadoras consultar el SIPS previo al envío de las solicitudes de nuevas altas (en éste se indica si el punto de suministro en cuestión dispone del C.I.E y los datos del mismo).

No obstante, tal y como se ha explicado en capítulos anteriores se espera que el número de rechazos motivados por esta casuística decrezca en el medio plazo producto del trabajo que ha desarrollado la CNMC con la colaboración de los agentes de los grupos de trabajo “*Cambio de Comercializador*” en la creación de la base de datos (a la que los agentes pueden acceder a través del Área Privada de la web de Cambio de Comercializador) que recopila la documentación que, según las múltiples normativas autonómicas, se necesita para realizar los principales procesos operativos en cada comunidad autónoma.

Adicionalmente, los motivos de rechazo de solicitudes de nuevas altas que se han dado con mayor frecuencia durante el cuarto trimestre de 2017 son “**99. Otros**” (10,1%) y “**14. Potencia Solicitada mayor que la Potencia Máxima Autorizada en baja tensión**” (9,1%). Estas casuísticas fueron igualmente los principales motivos de rechazo en el año 2016, así como en el trimestre anterior.

Respecto al motivo de rechazo “*99. Otros*”, las principales distribuidoras del sector alegan haber corregido durante este trimestre los errores derivados de la implantación de la versión 1.0 de los formatos de intercambio explicadas el trimestre anterior, lo que supone una reducción en más de 700 puntos básicos en su peso con respecto al trimestre anterior (17,8%). A manera de resumen, los errores subsanados son los siguientes:

- Las distribuidoras del grupo Endesa habían señalado errores en la parametrización de algunos motivos de rechazo agrupando en el motivo “*99. Otros*” aquellas casuísticas relacionadas con los motivos “*26. Acceso imposible*”, “*60. Instalación incompleta o con elementos no válidos*” e “*31. Impedimento de titular*”. Su volumen de rechazo asociado al motivo “*99. Otros*” disminuyó en más de un 95% con respecto al trimestre anterior.
- Las distribuidoras del grupo Gas Natural Fenosa habían indicado errores en las definiciones de algunos XSD en sus sistemas durante el mes de agosto de 2017. Su volumen de rechazo asociado a este motivo disminuyó en más de un 90% con respecto al trimestre anterior. El restante 10% corresponde principalmente a rechazos de solicitudes de

anulación recibidas por la distribuidora cuando éstas ya habían sido activadas.

- Las distribuidoras del grupo Iberdrola corrigieron el error<sup>36</sup> en la identificación de algunos motivos de rechazo en los informes mensuales reportados a la CNMC el trimestre anterior imputando erróneamente los motivos con código de rechazo 1 al 10 al motivo “99. Otros”.

No obstante, el volumen de rechazo asociado a este motivo por parte de las distribuidoras del grupo Iberdrola disminuyó en apenas 6% con respecto al trimestre anterior. Esto se debe a que estas distribuidoras continúan justificando el uso de este motivo para rechazar la falta o el envío incorrecto de documentación técnica de baja tensión (C.I.E.) en las solicitudes de nuevas altas. Es decir que, aunque se conoce que el motivo adecuado que debería utilizarse debido a esta casuística es “57. Falta documentación técnica de baja tensión”, se prefiere hacer uso del motivo “99. Otros” dado que éste permite individualizar el texto de rechazo (en el campo de comentarios habilitados para este motivo), aportando más información a los comercializadores de cuál es la incidencia exacta y de cómo se resuelve la problemática.

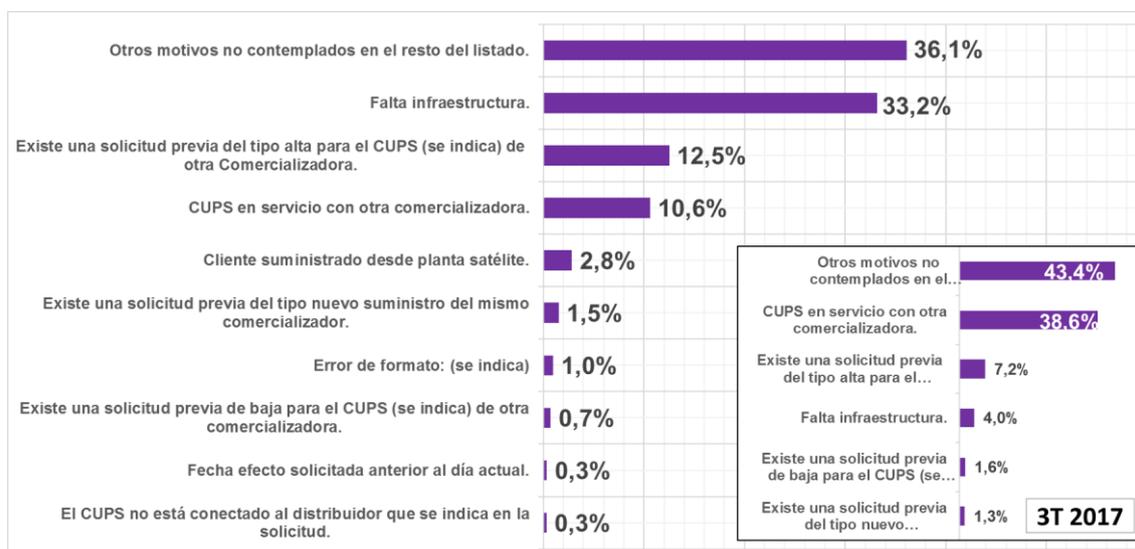
Finalmente y de acuerdo con lo indicado por algunas distribuidoras, el motivo de rechazo “60. Instalación incompleta o con elemento no válidos” se utiliza en suministros que, o bien son suministros cuya acometida no estaba disponible por estar pendiente de finalizar un expediente de pre-contratación (y estos finalmente se activaron en solicitudes posteriores), o bien no había un expediente abierto pero al no haber potencia disponible en la acometida, era necesaria la tramitación del mismo.

Por su parte, en el sector gasista la tipología de rechazos está mucho más concentrada que en el sector eléctrico, dado que los tres motivos principales representan más del 80% del total de las solicitudes de nuevas altas.

---

<sup>36</sup> Se trata del mismo error de identificación explicado con mayor detalle en la sección 4.3.2 Motivos de rechazo de las solicitudes de cambio de comercializador.

**Gráfico 30. Motivos de rechazo (Nuevas Altas). 4T 2017 y 3T 2017. Sector Gasista**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

El motivo de rechazo más frecuente en el cuarto trimestre de 2017 en el sector gasista corresponde a “**R70. Otros motivos no contemplados en el resto del listado**” (36,1%), reduciendo su peso con respecto al trimestre anterior (43,4%). Cabe señalar que dada la naturaleza propia de esta casuística, existe una amplia gama de situaciones en las que las distribuidoras utilizan este motivo de rechazo. Según alegaciones de las principales distribuidoras, se resume lo siguiente:

- Las distribuidoras de los grupos GNF, Nortegas y Madrileña Red de Gas (que conjuntamente suman el 90% del total de rechazos por este motivo durante el 4T 2017), atribuyen el uso de esta casuística principalmente en los casos en que se solicita un alta de suministro sobre un punto de suministro de GLP que no está transformado o se encuentra en proceso de transformación.
- Las distribuidoras del grupo Nortegas informaron un error en la generación del informe remitido a la CNMC durante este trimestre, imputando erróneamente a este motivo algunos casos que no corresponderían. No obstante, el volumen de rechazos asociado a esta casuística informado por este grupo es apenas del 5% del total del sector (565 de 10.200 rechazos durante el 4T 2017) lo cual no implica grandes variaciones en el análisis llevado a cabo en este informe. Los datos reales serán corregidos y actualizados en los informes siguientes.
- La distribuidora Redexis Gas – tal y como ya se comentó en el capítulo de motivos de rechazo de solicitudes de cambio – explica que éste motivo de rechazo es utilizado como un genérico para cubrir todos los casos que aún no están parametrizados ni han sido incluidos en sus sistemas debido

a la gran cantidad de motivos que existen. La distribuidora asegura que se está trabajando actualmente en la depuración de sus sistemas para que cada vez existan menos de estos casos.

Por su parte, las comercializadoras del grupo Iberdrola han denunciado el uso excesivo de este motivo de rechazo alegando que éste no les permite identificar en primera instancia el motivo real del rechazo y les impide actuar en consecuencia para solucionar el problema en cuestión.

Mientras que, las comercializadoras del grupo EDP creen conveniente la creación de un motivo de rechazo relacionado con esta casuística – suministros no transformados o en proceso de transformación – para así facilitar a las comercializadoras la detección estos casos y poder relanzar las solicitudes de alta una vez que la instalación estuviera concluida.

Adicionalmente, se recuerda a los distribuidores que la utilización del motivo “*R70. Otros motivos no contemplados en el resto del listado*” debe ser residual y solo en aquellos casos que no exista un motivo tipificado en las tablas maestras. La correcta utilización de este motivo se supervisará en futuros informes.

Los motivos de rechazo “**R04. Falta infraestructura**” (33,2%) – el cual ha aumentado su peso de manera importante (+2.900 puntos básicos) durante este trimestre con respecto a lo registrado en el trimestre anterior – y “**R44. Existe una solicitud previa del tipo alta para el CUPS (se indica) de otra comercializadora**” (12,5%), están relacionados con solicitudes sobre puntos de suministro de GLP que están en proceso de transformación a gas natural.

Respecto al primero: “*R04. Falta infraestructura*”, las distribuidoras del grupo GNF han incrementado su volumen de rechazos en casi un 5.000% (pasando de 208 rechazos durante el 3T 2017 a más de 10.200 durante el 4T 2017). Éstas justifican dicho aumento por dos razones principales; por un lado, se ha comenzado a imputar a este motivo de rechazo todas las casuísticas relacionadas a los puntos de suministro de GLP en proceso de transformación (el trimestre pasado lo imputaban al motivo “*R51. CUPS en servicio con otra comercializadora*”). Por otro lado, estas distribuidoras acusan el envío repetitivo de las mismas solicitudes de alta – una vez rechazadas y sin corregir – por parte de algunas comercializadoras.

Por su parte, la comercializadora Iberdrola Clientes argumenta que algunas distribuidoras son responsables de este tipo de rechazos al ser éstas quienes entregan al cliente la carta que autoriza la contratación del punto de suministro aun cuando éste no ha sido transformado, lo que genera posteriormente el rechazo de la solicitud de alta en ese CUPS.

Como se ha mencionado en párrafos anteriores, actualmente se está desarrollando dentro de los grupos de trabajo una propuesta de operativa común

en relación al alta de puntos de suministro transformados de GLP a gas natural, con el objetivo de reducir los rechazos ocasionados por la operativa vigente.

Respecto al segundo motivo: *“R44. Existe una solicitud previa del tipo alta para el CUPS (se indica) de otra comercializadora”*, las distribuidoras del grupo GNF, responsables de más del 75% del volumen total asociado a esta casuística, acusan nuevamente dicho incremento al envío repetitivo de las mismas solicitudes de alta – una vez rechazadas y sin corregir – por parte de algunas comercializadoras.

Finalmente, cabe señalar que el motivo de rechazo **“R51. CUPS en servicio con otra comercializadora”** (10,6%) ha disminuido su peso en -2.800 puntos básicos con respecto a lo registrado en el trimestre anterior (38,6%). Este motivo se refiere al caso en el que la distribuidora recibe una solicitud de alta cuando ésta ya ha recibido y aceptado otra solicitud de otro comercializador.

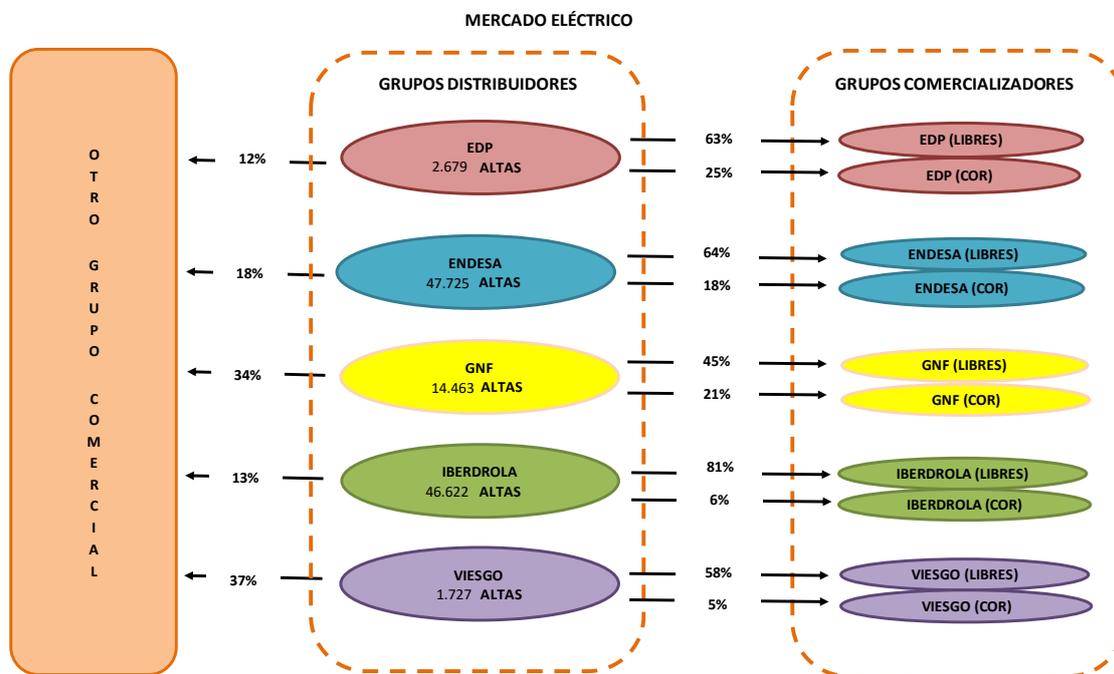
Dicha disminución se puede atribuir principalmente a las distribuidoras del grupo Gas Natural Fenosa al disminuir su volumen de rechazo asociado a este motivo en más de un 65% con respecto al registrado el trimestre anterior. Estas distribuidoras justificaban el uso de este motivo para rechazar los casos de solicitudes de alta sobre puntos de suministro que aún no estaban preparados para su correspondiente transformación a gas natural. A partir de este trimestre, este tipo de rechazos han comenzado a imputarse al motivo *“R04. Falta infraestructura”*.

#### **6.4 ANALISIS DE LA MOVILIDAD DE LAS ALTAS ACTIVADAS**

En este apartado se incluye un análisis más pormenorizado de las altas (ya sean nuevos suministros o suministros que previamente estuvieran de baja) en función de si son activadas a favor del grupo verticalmente integrado o no, y de si su destino es el COR/CUR o el comercializador libre.

En el sector eléctrico, el 67% de las altas se activaron a favor de comercializadores libres verticalmente integrados con el distribuidor, y en torno al 13% fueron a favor de comercializadores de referencia (COR). Los grupos Iberdrola, Endesa y EDP son los que presentan una mayor activación de las altas a favor de sus comercializadores libres, con el 81%, 64% y 63%, respectivamente. Por el contrario, el grupo Gas Natural Fenosa muestra un menor peso (45%) en las altas hacia las comercializadoras de su mismo grupo.

**Gráfico 31. Desglose del destino de las altas (a grupos verticalmente integrados o no, y si su destino es COR o libre) 4T 2017. Sector Eléctrico**



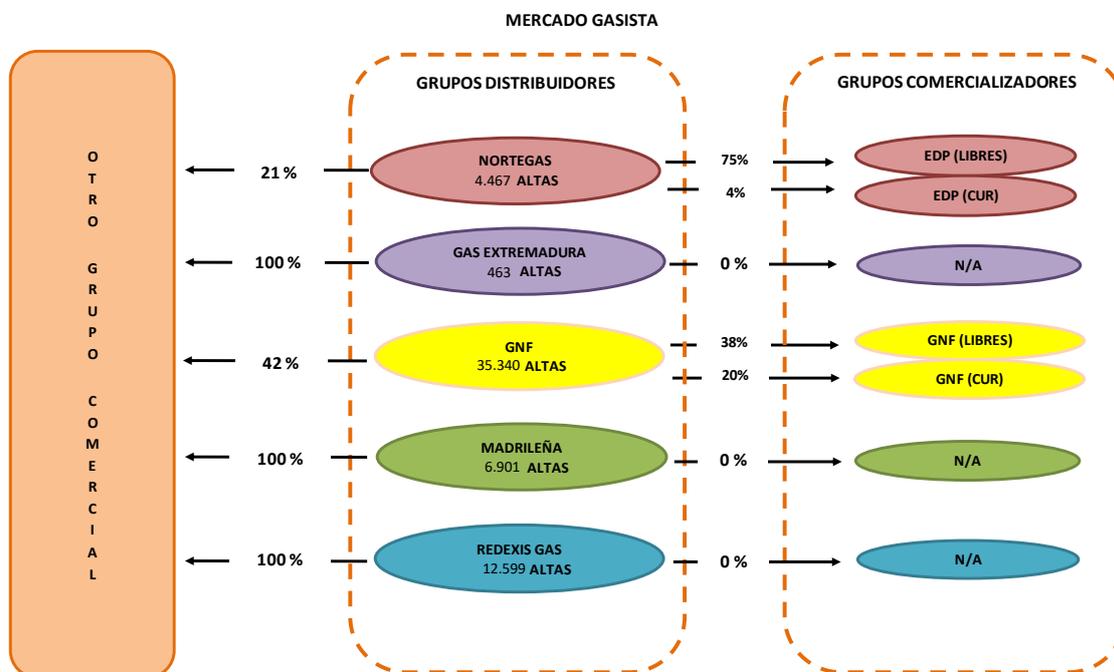
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

En el sector gasista<sup>37</sup>, el 23% de las altas (24% el trimestre anterior) se activaron a favor de comercializadores libres verticalmente integrados con el distribuidor<sup>38</sup>, y se produjeron un 15% de altas a favor del CUR (16% el trimestre anterior). Se debe de tener en cuenta que, a partir del 3T 2017, solamente existe un único grupo verticalmente integrado con distribuidores de gas: el grupo Gas Natural Fenosa (38% de altas en su área de distribución en comercializadores libres de su grupo).

<sup>37</sup> Hasta el 2T 2017, el grupo EDP era considerado un grupo verticalmente integrado, sin embargo, en julio de 2017 vendió sus activos de distribución de gas al grupo Nortegas.

<sup>38</sup> Se debe tener en cuenta que en gas existe un porcentaje bastante elevado de red de distribución que no está verticalmente integrada (Gas Natural Fenosa es el único grupo integrado verticalmente).

**Gráfico 32. Desglose del destino de las altas (CUR, libre y a grupos verticalmente integrados o no) 4T 2017. Sector Gasista**



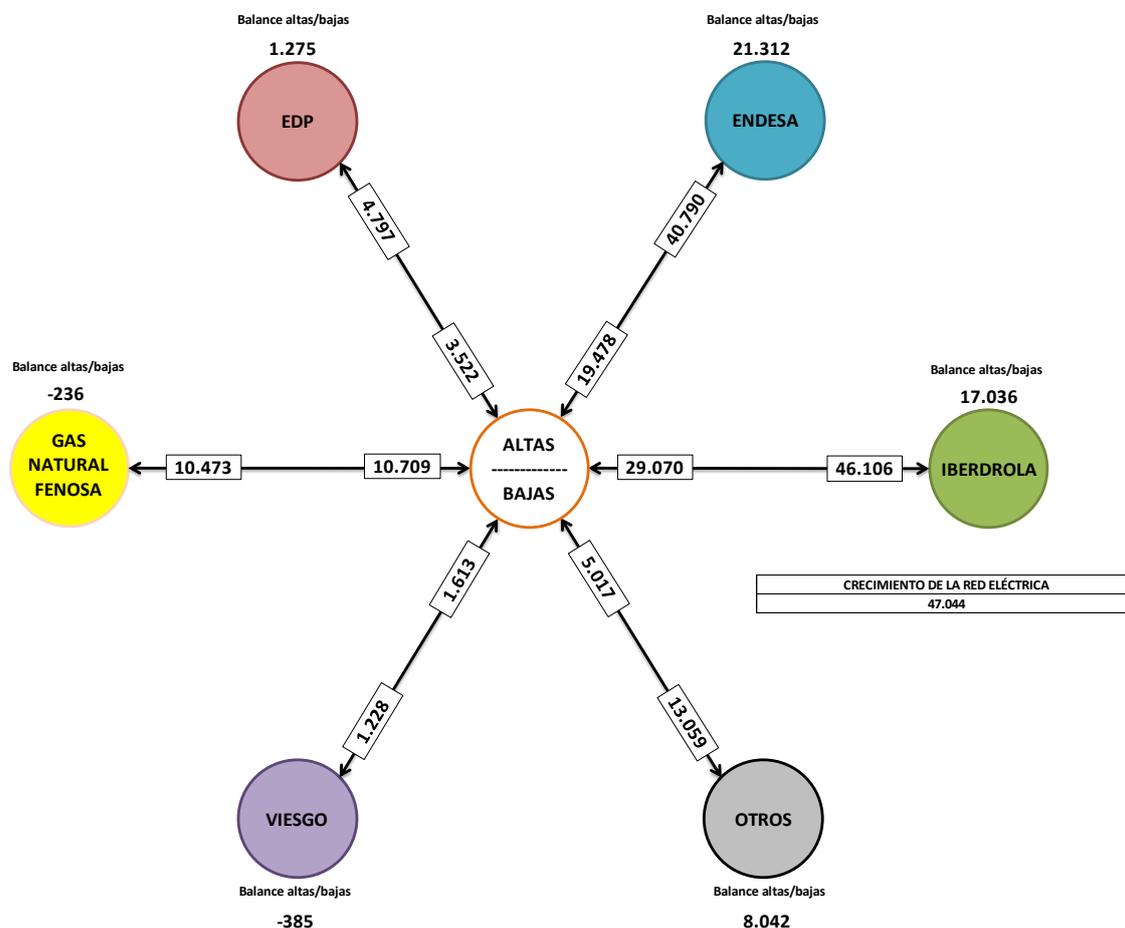
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

No obstante, pese a que las distribuidoras del grupo y las comercializadoras del grupo EDP pertenecen a grupos empresariales distintos (desde Julio de 2017), conviene continuar analizando su relación respecto a la movilidad de las altas activadas debido a la relación que guarda la actividad comercial que guardan las comercializadoras del grupo EDP en el área de distribución de Nortegas.

## 7. BALANCE DE LOS PRINCIPALES COMERCIALIZADORES

En los gráficos siguientes se incluye en primer lugar un análisis del balance neto entre las nuevas altas registradas y las bajas producidas en el trimestre de los puntos de suministro gestionadas por los comercializadores de los grupos más destacados, para cada uno de los sectores de electricidad y de gas natural. La flecha que va en sentido al grupo recoge las nuevas altas mientras que la flecha que va en sentido al círculo central recoge las bajas producidas. El balance altas/bajas representa la diferencia para cada grupo entre nuevas altas y bajas registradas.

**Gráfico 33. Altas y bajas en grupos comerciales 4T 2017 – Sector Eléctrico**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

En el sector eléctrico, sobre un *balance total de altas/bajas* positivo de +47.044 puntos de suministro, destacan los datos de las comercializadoras de los grupos Endesa e Iberdrola con un incremento de +21.312 y +17.036 puntos de suministro, respectivamente. En sentido opuesto, se encuentran las comercializadoras de los grupos Viesgo y Gas Natural Fenosa con balances negativos de -385 y -236 puntos de suministro, respectivamente.

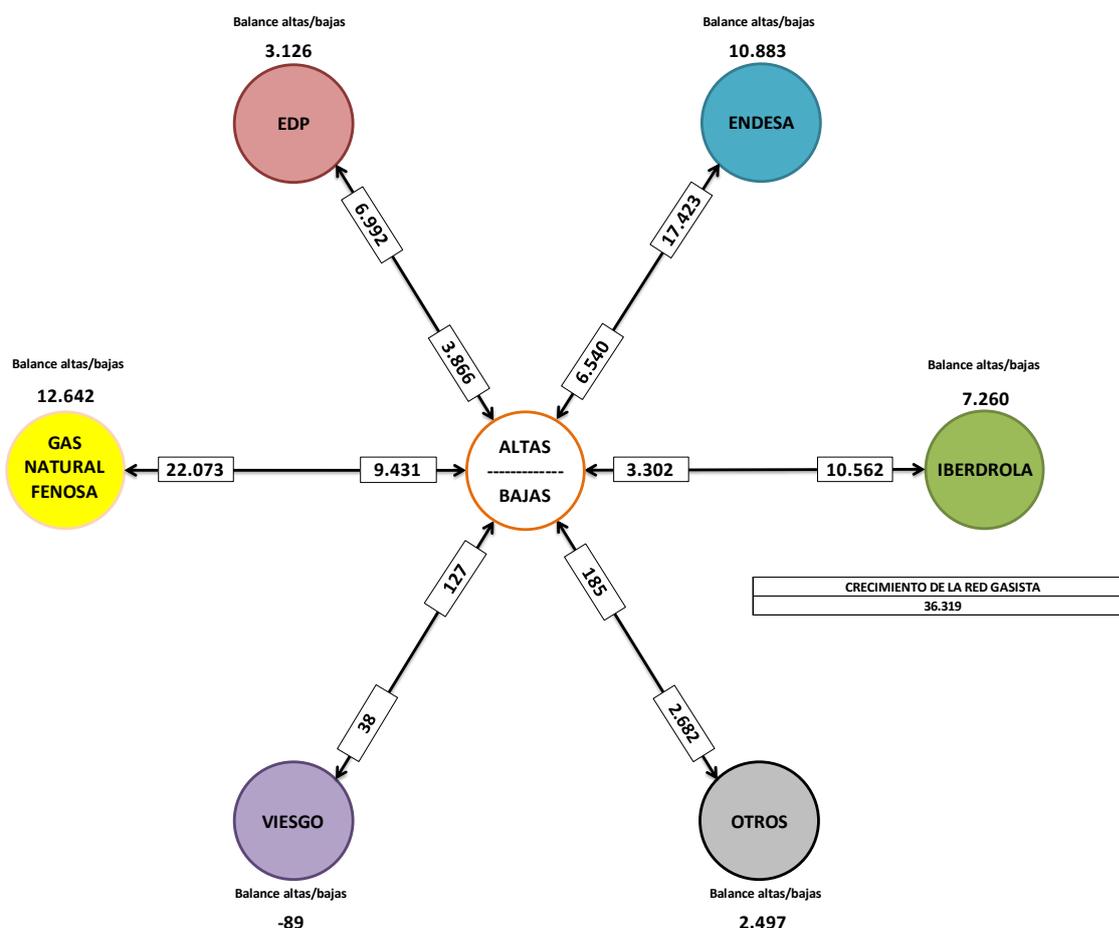
**Tabla 23. Balance total de los comercializadores. 4T 2017 – Sector Eléctrico**

MERCADO ELÉCTRICO									
GRUPO COMERCIAL	PS 2017.09	PS 2017.12	Switchings entrantes	Switchings salientes	Altas	Bajas	Balance Altas-Bajas	Balance Total	% Incremento Cuota PS
OTROS	1.955.870	2.048.176	156.412	72.148	13.059	5.017	8.042	92.306	4,7%
EDP	1.116.435	1.132.622	59.533	44.621	4.797	3.522	1.275	16.187	1,4%
GAS NATURAL FENOSA	4.629.324	4.636.561	146.531	139.058	10.473	10.709	-236	7.237	0,2%
IBERDROLA	10.153.753	10.151.874	221.363	240.278	46.106	29.070	17.036	-1.879	0,0%
VIESGO	657.019	655.470	28.435	29.599	1.228	1.613	-385	-1.549	-0,2%
ENDESA	10.709.799	10.644.541	148.297	234.867	40.790	19.478	21.312	-65.258	-0,6%
<b>TOTAL</b>	<b>29.222.200</b>	<b>29.269.244</b>	<b>760.571</b>	<b>760.571</b>	<b>116.453</b>	<b>69.409</b>	<b>47.044</b>	<b>47.044</b>	

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En segundo lugar, se obtiene el balance total del trimestre, superponiendo a los saldos comerciales analizados anteriormente el balance de altas/bajas. Así, se obtiene un balance total positivo de los comercializadores agrupados en el epígrafe “Otros” de **+92.306** (+4,7%) y en el **grupo EDP de +16.187** (+1,4%) puntos de suministro adicionales en relación al trimestre anterior. Por otra parte, con un balance total negativo se encuentran el grupo **Endesa**, con un decremento de **-65.258** (-0,6%) puntos de suministro.

**Gráfico 34. Altas y bajas en grupos comerciales 4T 2017 – Sector Gasista**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el sector gasista, se observa un *balance de altas/bajas* total positivo, de +36.319. Destacan los datos del grupo Gas Natural Fenosa con un balance neto de +12.642 puntos de suministro adicionales, seguido del grupo Endesa con casi +11.000. En sentido opuesto y con un balance neto negativo se ubica nuevamente el grupo Viesgo con -89 puntos de suministro en relación al trimestre anterior.

**Tabla 24. Balance total de los comercializadores. 4T 2017 – Sector gasista**

MERCADO GASISTA									
GRUPO COMERCIAL	PS 2017.09	PS 2017.12	Switchings entrantes	Switchings salientes	Altas	Bajas	Balance Altas-Bajas	Balance Total	% Incremento Cuota PS
OTROS	65.090	78.787	15.997	4.797	2.682	185	2.497	13.697	21,0%
VIESGO	73.950	78.764	9.813	4.910	38	127	-89	4.814	6,5%
IBERDROLA	972.270	986.391	39.037	32.176	10.562	3.302	7.260	14.121	1,5%
EDP	871.399	882.057	28.624	21.092	6.992	3.866	3.126	10.658	1,2%
ENDESA	1.519.093	1.520.988	30.686	39.674	17.423	6.540	10.883	1.895	0,1%
GAS NATURAL FENOSA	4.270.967	4.262.101	49.441	70.949	22.073	9.431	12.642	-8.866	-0,2%
<b>TOTAL</b>	<b>7.772.769</b>	<b>7.809.088</b>	<b>173.598</b>	<b>173.598</b>	<b>59.770</b>	<b>23.451</b>	<b>36.319</b>	<b>36.319</b>	

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Si además se superponen a estos valores los saldos comerciales, destaca el balance total positivo del grupo **Iberdrola**, y el grupo comercializadores agregados en “**Otros**”, con **+14.121 (+1,5%)** y **+13.697 (21,0%)** puntos de suministro, respectivamente. Por otro lado, destaca el balance total negativo del grupo **Gas Natural Fenosa** con una pérdida de casi **-9.000 (-0,2%)** puntos de suministro durante el cuarto trimestre de 2017.

Finalmente, se adjuntan gráficos que recogen los saldos resultantes de la dinámica de cambios entrantes/salientes, de las altas/bajas, y el saldo neto resultante (por grupo) durante los últimos cuatro trimestres para ambos sectores.

**Gráfico 35. Resumen balance total de los principales grupos comercializadores 1T 2017 - 4T 2017 – Sector Eléctrico**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

**Gráfico 36. Resumen balance total de los principales comercializadores  
 1T 2017 - 4T 2017 – Sector Gasista**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

## 8. COMERCIALIZADORES CON VARIACIONES RELEVANTES EN EL NÚMERO DE CONSUMIDORES.

La CNMC realiza un seguimiento mensual de los comercializadores que han presentado las mayores ganancias y pérdidas de clientes en el cuarto trimestre del 2017. Para ello se consideran aquellos incrementos y decrementos mensuales netos de consumidores que supongan más de un 15% en términos absolutos, y siempre que esto signifique un movimiento mínimo de 100 clientes.

Entre los comercializadores que registraron estos movimientos cabe destacar el paso de clientes entre empresas pertenecientes al mismo grupo empresarial como consecuencia de la *separación en sociedades jurídicas distintas* para la distribución y la comercialización. Durante el cuarto trimestre de 2017 no se encontraron casos al respecto.

Otro hecho importante que contribuye a la variación en el número de consumidores corresponde al traspaso de clientes entre comercializadoras, donde las dos causas principales son: por un *cese de operaciones* por parte de una comercializadora o, por la *absorción, total o parcial, de una comercializadora (o distribuidora)* a otra. En este sentido, destaca el traspaso de 2.069 clientes desde Respira Energía S.A. a Respira Energía España, S.L.

Finalmente, se mencionan aquellos casos que, además de haber registrado variaciones relevantes en algún mes del período de análisis, han experimentado incrementos o decrementos mayores de 1.000 clientes al finalizar el trimestre<sup>39</sup>:

- En el sector eléctrico: Flip Energía, S.L. (+9.300 puntos de suministros adicionales al inicio del trimestre), Geo Alternativa, S.L. (+3.000 puntos) y ACSOL Energía Global, S.A. (+2.000 puntos); por otro lado, ninguna comercializadora presenta decrementos superiores a los 1.000 puntos de suministro en este trimestre.
- En el sector gasista, Catgas Energía, S.A. (+1.406 puntos de suministros adicionales al inicio del trimestre).

## 9. CONCLUSIONES

**Primera.** – La CNMC, dentro del ámbito de sus competencias en materia de supervisión del cambio de comercializador y en materia de promover el intercambio de información de manera telemática entre comercializadores y distribuidores en los sectores eléctrico y gasista, tiene como objetivo principal situar al consumidor en el centro de los mercados minoristas de la energía e incrementar su conocimiento de dichos mercados facilitando de esta forma su participación en los mismos. Para ello, la Comisión considera que es esencial que el consumidor pueda acceder a un proceso de cambio estandarizado que sea fiable, ágil y sencillo.

**Segunda.** – A finales del cuarto trimestre de 2017, el mercado eléctrico estaba compuesto por 29,3 millones de puntos de suministro, estando suministrados el 40% (11,6 millones) por un Comercializador de Referencia (COR) y el 60% (17,7 millones) por un comercializador en el mercado libre. En el mercado libre, las comercializadoras de los cinco grandes grupos energéticos tradicionales suministraban el 88,5% de los puntos de suministro. Iberdrola Clientes y Endesa Energía comercializaban el 37,3% y 30,1% del total de los puntos de suministro respectivamente, seguidas por las comercializadoras del Grupo Gas Natural Fenosa con el 13,4%. Dentro de los comercializadores que no pertenecen a los principales grupos energéticos destacan CIDE HC Energía y Fenie Energía con el 2,4% y 1,7% de los puntos de suministro, respectivamente.

**Tercera.** – El mercado gasista estaba compuesto a finales del cuarto trimestre de 2017 por 7,8 millones de puntos de suministro, estando suministrados el 21% (algo más de 1,6 millones) por algún Comercializador de Último Recurso (CUR) y el 79% por algún comercializador en el mercado libre (cerca de 6,2 millones). En el mercado libre, las comercializadoras de los cinco grandes grupos energéticos suministraban el 98,7% de los puntos de suministro, destacan las comercializadoras del Grupo Gas Natural Fenosa con el 47,7%, seguidas por Endesa Energía, con un 20,6% del total de los puntos de suministro.

---

<sup>39</sup> No se incluyen las comercializadoras de referencia (COR/CUR).

**Cuarta.** – Las tasas de cambio de comercializador (*switching*) del cuarto trimestre de 2017 son del 2,6% en el sector eléctrico y del 2,2% en el sector gasista. Durante el año móvil al 4T 2017 la tasa de cambio de comercializador en el sector eléctrico fue de 10,8% y en el sector gasista del 9,7% (tasa anual del 2016: 11,1% y 12,5%, respectivamente).

Las tasas de *switching* trimestrales y por comunidad autónoma más altas se observaron nuevamente en Cantabria (sector eléctrico) y en Murcia (sector del gas natural) con 3,1% y 3,6%, respectivamente. Y las más bajas en Galicia (sector eléctrico), y en Cataluña y Extremadura (sector gasista), todas con tasas de *switching* inferiores al 2,0%.

**Quinta.** – Los tiempos medios de cambio de comercializador en electricidad y en gas natural durante el cuarto trimestre de 2017 han sido de 8,9 y 12,2 días, respectivamente. Se redujo el tiempo medio del trimestre anterior solamente en el sector eléctrico (10,2 días), mientras que en el sector gasista el tiempo medio se mantuvo prácticamente igual al trimestre anterior (12,3 días). Por canal de contratación se observa que la venta domiciliaria es aproximadamente 6 y 8 días más lenta que el resto de canales en el sector eléctrico y gasista, respectivamente.

**Sexta.** – Los tiempos medios (medidos desde la recepción de solicitud de cambio por parte del distribuidor) de los comercializadores libres en el sector eléctrico varían en algunas zonas de distribución cuando el distribuidor está verticalmente integrado con el comercializador; así, los comercializadores de Iberdrola registran un tiempo inferior en el tiempo medio cuando es activado por la distribuidora de su mismo grupo, mientras que las propias de Endesa presentan tiempos superiores en el mismo tipo de situaciones. En cambio, en el sector gasista no se aprecian diferencias considerables entre los tiempos medios registrados para los comercializadores libres.

Por otra parte, también existen variaciones según las zonas de distribución:

- En el sector eléctrico, en la zona de distribución de Iberdrola se presentan los menores tiempos medios de activación (1,5 días) y el mayor número de solicitudes activadas (más de 300.000).
- En el sector gasista, destaca la zona de Gas Extremadura con los menores tiempos (2,4 días) para los principales grupos comerciales, no obstante, su volumen de activaciones representa menos de 1% del total de activaciones registradas durante el cuarto trimestre de 2017.

**Séptima.** – Las tasas de rechazo de solicitudes de cambio de comercializador en el cuarto trimestre de 2017 se incrementan respecto al trimestre anterior:

- En el sector eléctrico se observa la tasa de rechazo más alta en los últimos trimestres (13,8%), superando incluso la alcanzada el trimestre anterior (12,1%). Por su parte, Iberdrola Distribución presenta la tasa de rechazo más baja (9,2%) durante este periodo, por sexto trimestre consecutivo.
- En el sector gasista, la tasa de rechazo experimentó un ligero aumento con respecto al trimestre anterior alcanzando el 18,4% en el cuarto trimestre de 2017 (17,1% en el trimestre anterior); este incremento se explica principalmente por el aumento en las tasas de rechazo en la mayoría de las áreas de distribución, especialmente de Madrileña Red de Gas (23,9%) y Nortegas (16,4%).

**Octava.** – Los movimientos entre comercializadores del mercado libre han incrementado ligeramente su peso en el sector eléctrico con respecto al trimestre anterior, pasando del 66,4% en el tercer trimestre de 2017 al 67,5% en el cuarto trimestre de 2017. Los movimientos del mercado regulado al libre suponen el 24,8% de los cambios, mientras los movimientos inversos suponen el 7,6% de los cambios. Respecto a los movimientos del mercado regulado al libre, se observa que la mayoría tienen como destino los comercializadores perteneciente al mismo grupo empresarial (67,6% de la totalidad de cambios frente al 67,2% del trimestre anterior), siendo los grupos con mayor porcentaje Iberdrola (77,0%), Endesa (66,8%) y CHC (64,0%). En cambio, el grupo Gas Natural registra el menor porcentaje (en torno al 42%) en este tipo de movimientos.

En el sector gasista prevalecen los cambios entre comercializadores libres (87,5%), mientras que los movimientos del mercado regulado al libre (10,4%) tienen un peso inferior al observado en el sector eléctrico. Respecto a este último tipo de movimientos, se señala que el porcentaje de cambios que pasan del comercializador de último recurso al libre del mismo grupo empresarial corresponde al 45,5% (42,1% en el trimestre anterior), siendo los grupos con mayor porcentaje Iberdrola (62,5%) y Endesa (49,7%), mientras que el menor resulta el grupo EDP (38,3%).

**Novena.** – Las tasas de rechazo de solicitudes de nuevas altas en el cuarto trimestre de 2017 se mantienen por encima del 28% en ambos sectores:

- En el sector eléctrico la tasa de rechazo fue del 28,1% durante este trimestre, igualando la del trimestre anterior. Las distribuidoras agrupadas en el epígrafe “Otros” presentan la tasa de rechazo más baja (9,0%).
- En el sector gasista la tasa de rechazo resultó, por tercer trimestre consecutivo, la más alta en los últimos dos años ubicándose en 31,3%, batiendo la tasa de rechazo del trimestre anterior (28,3%) en 300 puntos básicos; se destaca el alto número de solicitudes rechazadas durante este trimestre superando el umbral de los 31.000 rechazos, excediendo en más de 10.000 el volumen de rechazos del trimestre anterior. Este incremento se produce principalmente como consecuencia del incremento de la tasa de rechazo en el área de distribución de Gas Natural Fenosa

(tasa de rechazo: 36,2%) con más de 660 puntos básicos con respecto a la tasa calculada el trimestre anterior por la solicitud de altas de puntos de suministro que proviniendo del GLP no se encontraban transformados a gas natural.

**Décima.** – Respecto al destino de las nuevas altas, en el sector eléctrico se observa que el 67% de éstas se activaron a favor de comercializadores libres verticalmente integrados con el distribuidor, y en torno al 13% fueron a favor de comercializadores de referencia.

En el sector gasista, el 23% de las altas se activaron a favor de comercializadores libres verticalmente integrados con el distribuidor (al existir un único grupo verticalmente integrado: Gas Natural Fenosa), y se produjeron un 15% de altas a favor de comercializadores de último recurso.

**Undécima.** – Con respecto al balance total (incluyendo el balance de cambios de comercializador y altas/bajas de puntos de suministro) de los principales grupos empresariales:

- En el sector eléctrico, cabe destacar el incremento del grupo “Otros” con +92.306 puntos de suministro (+4,7% del total que gestionaba al inicio del trimestre), y del grupo EDP con +16.187 puntos (+1,4%). Por el contrario, las mayores pérdidas de puntos de suministro se produjeron en el grupo Endesa (-65.258 puntos; -0,6%).
- En el sector gasista, el grupo Iberdrola (+14.121 puntos; +1,5%) y los comercializadores agrupados con el epígrafe “Otros” (+13.697 puntos; +21,0%) son los grupos que consiguen un mayor balance positivo. Por el contrario, Gas Natural Fenosa es el grupo con el mayor balance negativo del sector en este trimestre con pérdidas de casi -9.000 puntos de suministro (-0,2%).

**Duodécima.** – Con la implantación, tanto de los formatos de ficheros de intercambio de información entre los comercializadores y distribuidores eléctricos (desde el 31 de julio de 2017) y gasistas (desde el 30 de octubre de 2017) aprobados por Resolución de la CNMC de 20 de diciembre de 2016 y en cumplimiento de lo dispuesto en la DA 3ª del Real *Decreto 1074/2015, de 27 de noviembre*, con su publicación en BOE el 28 de Enero del 2017, como del sistema de recogida y gestión de datos, se espera que los indicadores referidos en el presente informe vayan mejorando en el medio y en el largo plazo una vez superado el periodo de implantación.

## ANEXO. RESUMEN PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR 4T 2017

MERCADO ELÉCTRICO															
AGENTE DISTRIBUIDOR	Recibidas	Aceptadas	% Acept.	% Acept. Plazo	Rechazadas	% Rechaz.	% Rechaz. Plazo	Pdte. Respuesta	% Pdte. Resp. Plazo	Activadas	% Activ. Plazo	Pdte.Activar	% Pdte. Activ. Plazo	Anuladas	Reposiciones
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS	5.140	4.494	87.65%	99.96%	633	12.35%	96.52%	58	68.97%	4.327	99.82%	189	97.88%	35	0
ELÉCTRICA CONQUNSE DISTRIBUCIÓN	1.076	932	86.70%	99.89%	143	13.30%	100.00%	0	0.00%	1.185	100.00%	28	100.00%	11	7
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	389.030	332.090	85.35%	98.59%	75.122	18.45%	99.37%	5.091	95.29%	298.938	99.17%	22.348	98.04%	1.936	734
HYDROCANTABRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	17.265	15.426	89.36%	99.60%	2.231	12.64%	85.16%	118	77.97%	14.902	96.60%	953	67.89%	77	0
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	373.501	340.081	91.32%	100.00%	34.265	9.19%	99.95%	235	100.00%	333.491	99.99%	12.209	99.84%	2.989	1.866
SUMINISTRADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ	1.066	635	61.53%	100.00%	397	38.47%	100.00%	0	0.00%	924	100.00%	256	100.00%	0	0
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN	95.387	83.454	87.91%	99.87%	11.472	12.09%	99.60%	2.480	99.56%	80.652	96.97%	6.455	87.82%	421	0
VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	18.146	16.333	89.44%	99.93%	1.928	10.56%	97.77%	150	77.33%	15.962	99.89%	568	98.94%	115	0
OTROS	16.476	12.894	79.75%	79.65%	3.274	20.25%	94.78%	247	56.28%	10.190	91.88%	1.200	89.92%	199	3
<b>TOTAL</b>	<b>917.087</b>	<b>806.339</b>	<b>86.17%</b>	<b>99.07%</b>	<b>129.465</b>	<b>13.83%</b>	<b>99.15%</b>	<b>8.379</b>	<b>94.78%</b>	<b>760.571</b>	<b>99.17%</b>	<b>44.206</b>	<b>96.20%</b>	<b>5.783</b>	<b>2.610</b>
AGENTE COMERCIALIZADOR	Enviadas	Aceptadas	% Acept.	% Acept. Plazo	Rechazadas	% Rechaz.	% Rechaz. Plazo	Pdte. Respuesta	% Pdte. Resp. Plazo	Activadas	% Activ. Plazo	Pdte.Activar	% Pdte. Activ. Plazo	Anuladas	Reposiciones
ACSOL ENERGÍA GLOBAL	2.510	2.358	93.76%	99.70%	157	6.24%	99.36%	6	83.33%	2.050	99.32%	547	99.09%	35	1
ALCÁNZIA ENERGÍA	5.327	4.547	84.55%	99.19%	831	15.45%	99.40%	16	62.50%	3.359	97.50%	1.200	98.42%	90	14
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	8.734	8.197	93.94%	99.66%	529	6.06%	99.81%	18	61.11%	8.401	99.49%	287	99.65%	33	30
AUDAX ENERGÍA	15.037	13.587	88.63%	99.42%	1.743	11.37%	99.66%	29	86.21%	13.497	99.64%	135	97.04%	78	47
AURA ENERGÍA	2.599	2.287	88.16%	99.91%	307	11.84%	100.00%	6	33.33%	618	98.22%	1.667	99.94%	1	1
AXPO IBERIA	2.439	1.988	78.92%	99.80%	531	21.08%	99.62%	11	36.36%	1.495	99.93%	563	99.47%	4	0
CIDE HC ENERGÍA	1.519	1.289	85.08%	75.02%	226	14.92%	96.46%	6	100.00%	1.100	94.45%	55	90.91%	2	0
CLIDOM ENERGY	13.639	9.729	68.47%	99.07%	4.480	31.53%	98.93%	96	89.58%	8.764	99.09%	993	98.19%	71	10
EDP COMERCIALIZADORA	5.476	4.926	90.14%	99.96%	539	9.86%	99.63%	12	100.00%	4.924	100.00%	35	97.14%	16	8
EDP ENERGÍA	59.836	53.695	88.98%	99.67%	6.647	11.02%	98.51%	434	96.31%	52.599	99.46%	1.372	92.20%	214	116
ENDESA ENERGÍA	171.828	154.792	88.77%	97.98%	29.983	16.23%	98.99%	2.612	95.56%	133.783	98.59%	11.357	96.92%	1.367	422
ENELUZ 2025	2.262	2.048	88.12%	99.66%	276	11.88%	99.64%	11	100.00%	1.930	99.79%	275	98.18%	17	0
ENERGÍA COLECTIVA	1.174	1.059	87.81%	98.68%	147	12.19%	100.00%	7	100.00%	1.028	99.22%	17	88.24%	7	3
ENERGÍA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	19.743	17.659	89.10%	99.47%	2.161	10.90%	99.81%	155	79.71%	16.820	99.44%	715	99.67%	36	16
FACTOR ENERGÍA	8.515	7.937	92.87%	99.69%	609	7.13%	99.84%	23	82.61%	7.989	99.67%	261	98.85%	44	10
FEMIE ENERGÍA	18.003	16.197	87.60%	98.68%	2.292	12.40%	99.39%	192	95.31%	14.925	99.22%	962	96.47%	47	23
FLIP ENERGÍA	15.675	11.088	69.35%	98.99%	4.901	30.65%	99.69%	117	97.44%	10.355	99.45%	414	92.75%	17	2
FORTULUZ	2.832	2.217	78.76%	99.32%	598	21.24%	99.67%	30	96.67%	2.160	98.89%	174	97.13%	8	3
FOX ENERGÍA	3.341	2.936	87.25%	99.80%	429	12.75%	99.07%	15	53.33%	2.928	99.83%	471	100.00%	65	2
GAOLANIA SERVICIOS	1.752	1.549	84.78%	99.29%	278	15.22%	98.56%	3	100.00%	1.490	96.85%	34	88.24%	2	6
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	17.506	12.182	71.49%	99.53%	4.858	28.51%	99.84%	443	97.52%	8.049	99.55%	4.158	99.62%	7	0
GAS NATURAL SERVICIOS SDG	151.943	128.979	84.24%	99.59%	24.135	15.76%	99.38%	774	95.99%	130.257	99.75%	1.868	98.02%	1.123	655
GEO ALTERNATIVA	5.417	4.490	77.33%	98.80%	1.316	22.67%	98.56%	36	100.00%	4.117	98.83%	131	90.84%	63	10
GRUPO IBERSOOGAS ENERGÍA	1.000	852	84.95%	99.65%	151	15.05%	100.00%	2	100.00%	833	100.00%	10	50.00%	0	0
IBERDROLA CLIENTES	217.922	194.689	88.94%	99.52%	24.208	11.06%	99.29%	1.888	97.40%	189.502	98.98%	6.969	92.02%	1.511	940
INER ENERGÍA CASTILLA LA MANCHA	1.002	819	81.57%	99.76%	185	18.43%	99.46%	1	100.00%	793	99.87%	22	99.91%	17	3
INSERIMOS ENERGÍA	2.777	2.379	86.20%	99.33%	381	13.80%	98.95%	49	91.84%	2.231	98.70%	225	95.56%	14	7
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	1.344	1.243	91.94%	99.28%	109	8.06%	100.00%	2	0.00%	1.269	99.61%	39	33.33%	2	0
NABALIA ENERGÍA 2000	3.318	3.046	91.44%	99.57%	285	8.56%	98.60%	24	83.33%	2.655	99.10%	554	99.28%	90	6
NEXUS ENERGÍA	1.012	865	80.54%	99.19%	209	19.46%	97.61%	16	87.50%	600	98.67%	303	100.00%	6	3
RESPIRA ENERGÍA ESPAÑA	2.303	2.161	93.79%	100.00%	143	6.21%	100.00%	0	0.00%	2.143	100.00%	9	100.00%	8	0
SOM ENERGÍA	7.036	6.333	89.74%	99.54%	724	10.26%	99.72%	7	28.57%	6.010	99.68%	585	99.60%	7	3
THE YELLOW ENERGY	2.376	2.068	85.95%	99.61%	338	14.05%	99.11%	5	60.00%	1.339	99.63%	731	99.59%	18	0
UNIELECTRICA ENERGÍA	2.681	2.437	90.36%	99.59%	260	9.64%	96.92%	22	36.36%	2.205	98.87%	552	98.55%	67	4
VIESGO ENERGÍA	32.372	29.156	87.69%	99.31%	4.093	12.31%	96.99%	284	86.97%	27.901	98.85%	894	91.95%	213	62
VIVO ENERGÍA FUTURA	1.016	919	89.75%	99.89%	105	10.25%	100.00%	2	0.00%	873	99.20%	175	99.43%	12	0
WATUM	3.997	3.647	91.29%	99.53%	348	8.71%	100.00%	33	87.88%	3.395	99.71%	249	91.57%	13	2
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	1.748	1.561	89.61%	99.42%	181	10.39%	100.00%	25	84.00%	1.509	99.14%	89	88.76%	10	0
COR - ALUMBRADO ELÉCTRICO DE CEUTA C.O.R.	29	26	100.00%	100.00%	0	0.00%	0.00%	0	0.00%	16	100.00%	12	100.00%	0	0
COR - CHC C.O.R.	1.837	1.758	97.13%	74.63%	52	2.87%	90.38%	1	100.00%	1.497	95.93%	52	46.15%	0	0
COR - EDP C.U.R.	2.123	2.023	94.58%	97.03%	116	5.42%	75.86%	26	34.62%	2.010	99.10%	62	70.97%	7	0
COR - ENDESA ENERGÍA XXI	16.102	15.165	91.34%	99.04%	1.437	8.66%	99.30%	85	94.12%	14.514	99.35%	274	95.99%	176	128
COR - GAS NATURAL S.U.R.	9.299	8.483	90.63%	99.59%	877	9.37%	99.66%	28	85.71%	8.223	99.67%	387	85.79%	25	7
COR - IBERDROLA C.U.R.	34.119	31.928	93.44%	99.78%	2.241	6.56%	99.60%	133	98.50%	31.861	99.67%	83	65.06%	64	29
COR - TERAMEL COR	1	1	100.00%	100.00%	0	0.00%	0.00%	0	0.00%	1	100.00%	0	0.00%	0	0
COR - VIESGO C.U.R.	566	542	95.25%	99.82%	27	4.75%	100.00%	5	80.00%	534	100.00%	8	100.00%	0	1
OTROS	34.000	28.502	85.02%	98.41%	5.022	14.98%	99.34%	689	94.19%	26.019	99.04%	4.231	96.86%	176	37
<b>TOTAL</b>	<b>917.087</b>	<b>806.339</b>	<b>86.17%</b>	<b>99.07%</b>	<b>129.465</b>	<b>13.83%</b>	<b>99.15%</b>	<b>8.379</b>	<b>94.78%</b>	<b>760.571</b>	<b>99.17%</b>	<b>44.206</b>	<b>96.20%</b>	<b>5.783</b>	<b>2.610</b>

MERCADO DE GAS															
AGENTE DISTRIBUIDOR	Recibidas	Aceptadas	% Acept.	% Acept. Plazo	Rechazadas	% Rechaz.	% Rechaz. Plazo	Pdte. Respuesta	% Pdte. Resp. Plazo	Activadas	% Activ. Plazo	Pdte.Activar	% Pdte. Activ. Plazo	Anuladas	Reposiciones
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	144.652	118.846	82.17%	99.98%	25.785	17.83%	99.97%	32	37.50%	109.956	95.81%	16.855	64.39%	1.212	0
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	1.545	1.421	91.97%	100.00%	124	8.03%	91.94%	0	0.00%	1.336	99.63%	82	98.78%	9	2
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	3.692	3.109	83.69%	99.97%	606	16.31%	100.00%	10	100.00%	3.371	98.37%	38	94.74%	11	0
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.U.	29.464	22.369	76.10%	99.92%	7.024	23.90%	99.94%	98	26.53%	18.949	99.80%	4.964	25.87%	164	0
INED ESPAÑA DISTRIBUCIÓN GAS, S.A.U.	11.059	9.658	87.45%	99.97%	1.386	12.55%	99.78%	14	85.71%	10.030	99.49%	636	55.97%	80	0
NORTEGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	19.688	15.926	81.36%	99.97%	3.648	18.64%	99.97%	109	35.78%	16.830	99.53%	819	48.47%	97	0
REDEXIS GAS, S.A.	15.536	12.690	81.88%	99.94%	2.808	18.12%	100.00%	102	100.00%	13.072	98.25%	686	85.42%	257	0
OTROS	82	72	88.89%	100.00%	9	11.11%	100.00%	1	0.00%	54	100.00%	22	90.91%	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>225.718</b>	<b>184.091</b>	<b>81.64%</b>	<b>99.97%</b>	<b>41.390</b>	<b>18.36%</b>	<b>99.93%</b>	<b>366</b>	<b>54.92%</b>	<b>173.598</b>	<b>97.09%</b>	<b>24.102</b>	<b>56.48%</b>	<b>1.830</b>	<b>2</b>

AGENTE COMERCIALIZADOR	Enviadas	Aceptadas	% Acept.	% Acept. Plazo	Rechazadas	% Rechaz.	% Rechaz. Plazo	Pdte. Respuesta	% Pdte. Resp. Plazo	Activadas	% Activ. Plazo	Pdte.Activar	% Pdte. Activ. Plazo	Anuladas	Reposiciones
ALDR0 ENERGÍA Y SOLUCIONES	1.929	1.710	88.51%	99.94%	222	11.49%	99.55%	1	0.00%	1.584	97.54%	265	57.36%	2	0
AUDAX ENERGÍA	4.731	3.857	81.25%	100.00%	890	18.75%	100.00%	0	0.00%	3.448	98.78%	670	24.48%	28	0
CATGAS ENERGÍA	2.298	1.885	82.06%	100.00%	412	17.94%	100.00%	1	0.00%	1.385	99.86%	501	98.60%	6	0
CLIDOM ENERGY	2.703	2.100	77.46%	99.71%	611	22.54%	100.00%	0	0.00%	1.476	100.00%	997	95.29%	12	1
EDP COMERCIALIZADORA	29.810	26.498	89.06%	99.97%	3.256	10.94%	99.88%	120	24.17%	28.336	97.52%	1.549	68.17%	58	0
ENDESA ENERGÍA	41.060	35.209	85.90%	99.99%	5.779	14.10%	99.88%	96	80.21%	29.773	99.25%	7.350	55.01%	1.000	0
ENERGÍA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	1.323	1.210	91.60%	100.00%	111	8.40%	100.00%	2	100.00%	1.129	96.55%	207	67.63%	3	0
FACTOR ENERGÍA	2.494	2.120	85.07%	99.91%	372	14.93%	100.00%	1	0.00%	1.378	98.69%	1.038	97.88%	145	0
FENIE ENERGÍA	2.415	2.096	86.79%	100.00%	319	13.21%	100.00%	0	0.00%	1.972	98.38%	265	63.77%	1	0
GAS NATURAL SERVICIOS SDG	63.976	48.537	75.91%	99.98%	15.407	24.09%	99.92%	40	32.50%	47.616	94.74%	4.400	63.48%	140	0
IBERDROLA CLIENTES	48.713	39.468	81.03%	99.96%	9.242	18.97%	99.99%	12	33.33%	38.328	97.81%	3.407	10.21%	130	1
VIESGO ENERGÍA	11.583	10.443	90.23%	100.00%	1.131	9.77%	100.00%	8	87.50%	9.813	99.68%	1.360	64.93%	120	0
C.U.R. - EDP C.U.R.	315	276	87.62%	100.00%	39	12.38%	100.00%	1	0.00%	288	98.96%	17	35.29%	0	0
C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI	1.197	1.023	86.04%	100.00%	166	13.96%	99.40%	7	85.71%	913	99.89%	181	46.96%	36	0
C.U.R. - GAS NATURAL S.U.R.	3.230	1.821	56.40%	99.95%	1.408	43.60%	100.00%	1	100.00%	1.749	92.74%	146	78.77%	3	0
C.U.R. - IBERDROLA C.U.R.	956	753	78.77%	99.87%	203	21.23%	100.00%	0	0.00%	709	98.03%	92	10.87%	0	0
OTROS	6.985	5.085	73.62%	99.80%	1.822	26.38%	100.00%	76	81.58%	3.701	88.03%	1.657	71.76%	146	0
<b>TOTAL</b>	<b>225.718</b>	<b>184.091</b>	<b>81.64%</b>	<b>99.97%</b>	<b>41.390</b>	<b>18.36%</b>	<b>99.93%</b>	<b>366</b>	<b>54.92%</b>	<b>173.598</b>	<b>97.09%</b>	<b>24.102</b>	<b>56.48%</b>	<b>1.830</b>	<b>2</b>

Recibidas/Enviadas: Número de solicitudes de cambio de comercializador recibidas por una distribuidora o enviadas por una comercializadora a lo largo del periodo.

Aceptadas/Rechazadas: Número de solicitudes de cambio de comercializador que han sido aceptadas o rechazadas por una distribuidora a lo largo del periodo.

% Aceptadas/Rechazadas: Porcentaje de solicitudes aceptadas o rechazadas respecto a las gestionadas. Se consideran gestionadas la suma de las aceptadas+rechazadas.

Pendiente respuesta: Número de solicitudes de cambio de comercializador que ya han sido recibidas/enviadas y que todavía no han sido aceptadas o rechazadas por una distribuidora a fecha de cierre del periodo.

Activadas: Número de solicitudes de cambio de comercializador que en su momento fueron aceptadas y que finalmente se han activado por una distribuidora a lo largo del periodo.

Pendiente activación: Número de solicitudes de cambio de comercializador que en su momento fueron aceptadas pero que todavía no han sido activadas por una distribuidora a fecha de cierre del periodo.

Anuladas: Número de solicitudes de cambio de comercializador que han sido anuladas por una comercializadora a lo largo del periodo.

Referencias en plazo: Porcentaje de solicitudes de cambio de comercializador tramitadas o pendientes de tramitar dentro del plazo legal, con la salvedad de que no se contempla la posible incidencia de días festivos en el periodo.

Nota: Las solicitudes de cambio de comercializador pueden haber comenzado a tramitarse en meses anteriores al mes en curso, por lo tanto es normal que la suma de solicitudes aceptadas+rechazadas+pdte respuesta no coincida con el número de solicitudes recibidas/enviadas.

