



# INFORME DE SUPERVISIÓN DE LOS CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR – AÑO 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.....	6
1.5	MEJORAS EN LA SUPERVISIÓN DE LOS PROCESOS DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR EN EL AÑO 2017 .....	8
1.6	EVOLUCIÓN DE LA INFORMACIÓN RECIBIDA POR LA CNMC .....	8
1.7	FUNCIONAMIENTO DE LOS GRUPOS DE TRABAJO.....	9
2.	ESTRUCTURA DEL MERCADO MINORISTA.....	11
2.1	SECTOR ELÉCTRICO .....	11
2.2	SECTOR GASISTA .....	14
3.	EVOLUCIÓN DE LA TASA DE CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR ( <i>SWITCHING</i> ).....	17
4.	SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR.....	22
4.1	ANÁLISIS DE LOS TIEMPOS MEDIOS DEL PROCESO DE CAMBIO .....	22
4.1.1	PERSPECTIVA DEL COMERCIALIZADOR .....	22
4.1.2	PERSPECTIVA DEL DISTRIBUIDOR .....	25
4.2	ANÁLISIS DE LA EFICACIA DEL PROCESO DE CAMBIO.....	30
4.3	ANÁLISIS DE LAS SOLICITUDES RECHAZADAS .....	32
4.3.1	TASAS DE RECHAZO POR DISTRIBUIDOR.....	33
4.3.2	MOTIVOS DE RECHAZO.....	40
5.	ANÁLISIS DE LA MOVILIDAD DE LOS CONSUMIDORES.....	44
5.1	MOVILIDAD POR SEGMENTO DE MERCADO .....	44
5.2	MOVILIDAD GLOBAL POR TIPO DE MERCADO .....	46
5.3	MOVILIDAD RESPECTO A LOS DISTINTOS COMERCIALIZADORES DE REFERENCIA/ÚLTIMO RECURSO.....	47
5.4	MOVILIDAD ENTRE GRUPOS COMERCIALES .....	49
5.5	MOVILIDAD ENTRE COMERCIALIZADORES LIBRES VERTICALMENTE INTEGRADOS Y COMERCIALIZADORES INDEPENDIENTES.....	51
6.	SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE NUEVAS ALTAS .....	52
6.1	ANÁLISIS DE LOS TIEMPOS MEDIOS DE LAS NUEVAS ALTAS .....	52
6.2	ANÁLISIS DE LA EFICACIA DEL PROCESO DE ALTAS .....	55
6.3	ANÁLISIS DE LAS SOLICITUDES DE ALTA RECHAZADAS.....	57
6.3.1	TASAS DE RECHAZO POR DISTRIBUIDOR.....	59
6.3.2	MOTIVOS DE RECHAZO.....	65
6.4	ANÁLISIS DE LA MOVILIDAD DE LAS ALTAS ACTIVADAS .....	71
7.	BALANCE DE LOS PRINCIPALES COMERCIALIZADORES.....	72
8.	COMERCIALIZADORES CON VARIACIONES RELEVANTES EN EL NÚMERO DE CONSUMIDORES.....	75
9.	HECHOS RELEVANTES.....	77
10.	ADMINISTRACIÓN DE LAS BBDD SIPS EN LA CNMC.....	79
11.	CONCLUSIONES.....	82
	GLOSARIO .....	87
	ANEXO 1. RESUMEN PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR AÑO 2017.....	89
	ANEXO 2. ANÁLISIS DE LA INTEGRACIÓN VERTICAL EN EL MERCADO MINORISTA.....	91

## 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.

Como consecuencia del desarrollo de estas funciones se elabora el Informe anual de supervisión de los procesos de cambios de comercializador realizados

---

<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.»

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

---

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

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

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 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

---

<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.

<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»*.

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 reguladora 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.

#### **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

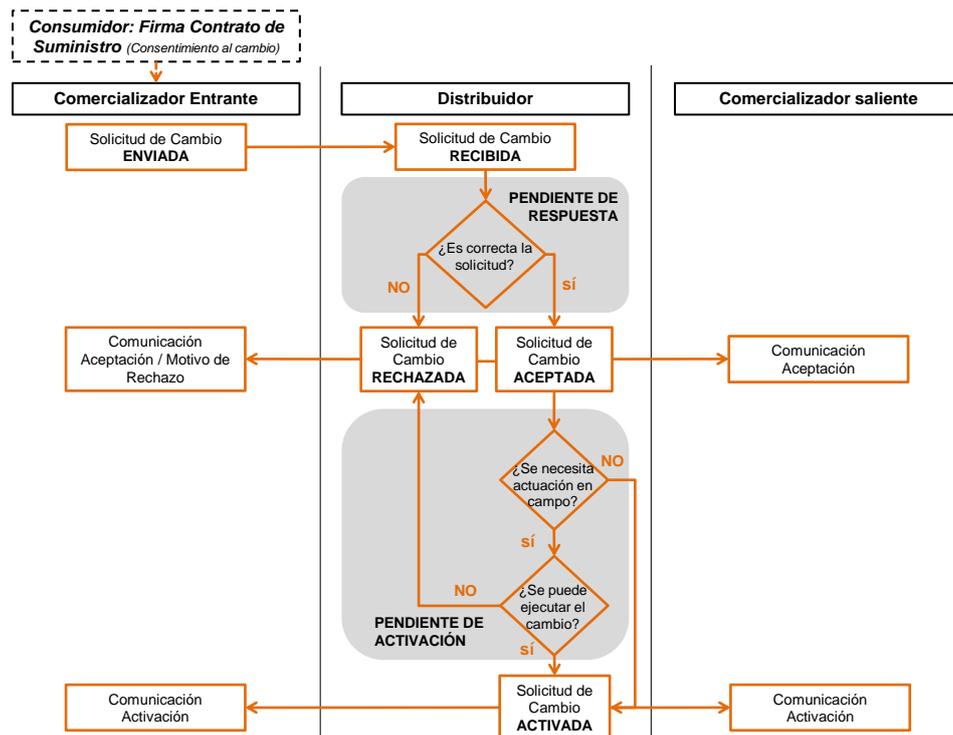
---

<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=COMPARE&reference=PE-597.758&format=PDF&language=EN&secondRef=01>

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

Sin embargo, 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 MEJORAS EN LA SUPERVISIÓN DE LOS PROCESOS DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR EN EL AÑO 2017

En el desarrollo de las funciones establecidas en el artículo 3 del Real Decreto 1011/2009, de 19 de junio, se ha procedido a elaborar el presente informe de supervisión de los cambios de comercializador realizados a lo largo del año 2017 por parte de la CNMC. Este informe recopila y completa la información recogida en los cuatro informes trimestrales ya elaborados.

En estos informes se ha incluido nueva información respecto a la supervisión del proceso de nuevas altas (tiempos medios, eficacia del proceso de altas, análisis de rechazos, entre otros) así como nuevos gráficos y tablas relacionadas.

Además, se incluye un análisis detallado sobre la movilidad de los cambios de comercializador (únicamente del sector eléctrico) entre el conjunto de las empresas comercializadoras libres de los grupos verticalmente integrados y las principales comercializadoras independientes.

Finalmente, en este informe se ha realizado una reorganización de las principales secciones con respecto al informe anual del año 2016 equiparándolo con la organización de los informes trimestrales de supervisión de cambio de comercializador; es decir, reservando el capítulo 4 a lo relativo al proceso de cambio de comercializador y el capítulo 6 a lo propio del proceso de nuevas altas.

## 1.6 EVOLUCIÓN DE LA INFORMACIÓN RECIBIDA POR LA CNMC

Este informe de supervisión de los cambios de comercializador correspondiente al año 2017 se ha elaborado con base en la información remitida a la CNMC por parte de un total de 696 agentes distribuidores y comercializadores, según el siguiente desglose:

**Tabla 1. Número de agentes de los que se dispone de información. Evolución años 2015 a 2017**

Sector	Tipo agente	2015	2016	2017
Energía eléctrica	Distribuidores	324	321	329
	Comercializadores	254	274	290
Gas natural	Distribuidores	16	19	19
	Comercializadores	43	51	58
<b>TOTALES</b>		<b>637</b>	<b>665</b>	<b>696</b>

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

En el Anexo 1 de este informe se incluye un resumen de la información recibida. Con respecto al tratamiento de esta información, es preciso recordar que la metodología empleada otorga preferencia, en caso de incoherencias entre los datos de los distribuidores y comercializadores, a la información remitida por los distribuidores, al ser estos los encargados de la tramitación del cambio de comercializador, altas y bajas, así como de gestionar la base de datos de puntos de suministro. En todo caso, la información de los comercializadores es necesaria para contrastar la anterior, y en su caso, para complementar los datos en caso de ausencia de información del distribuidor.

## **1.7 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, 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 año 2017 se continúan los trabajos desarrollados en los grupos de trabajo, cuyos aspectos principales se resumen a continuación:

1. Coordinación y diseño, tanto del plan de pruebas como del proceso de implantación de la versión 1.0 de los ficheros de intercambio del sector eléctrico (30 de julio de 2017) y del sector gasista (31 de octubre de 2017), 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 mejoras a implantarse en los formatos de intercambio.

Cabe destacar también que, a raíz de lo anterior, el número de agentes comercializadores y distribuidores registrados en el área privada "*Cambio de Comercializador*" se incrementó sustancialmente durante este periodo.

2. Adaptación de los formatos de los ficheros de intercambio del sector eléctrico a la facturación de los suplementos territoriales a causa de la publicación de la citada *Orden ETU/35/2017, de 23 de enero*.
3. Adaptación del fichero F1 de facturación del peaje de acceso y otros conceptos regulados del sector eléctrico a la facturación de los consumidores que han contratado directamente el peaje con el distribuidor de energía eléctrica.
4. Adaptación de la versión 1.0 de formatos de los ficheros de intercambio del 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*.
5. Rediseño de los formatos de los ficheros de intercambio del sector de gas natural a la regulación establecida en el *Real Decreto 984/2015, de 30 de octubre, por el que se regula el mercado organizado de gas y el acceso de terceros a las instalaciones del sistema de gas natural y la Resolución de 2 de agosto de 2016, de la Secretaría de Estado de Energía, por la que se aprueba el contrato marco de acceso a las instalaciones del sistema gasista español (en curso)*.
6. 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).
7. Diseño de una propuesta operativa común sobre el alta de puntos de suministro de GLP<sup>9</sup> transformables a gas natural (en curso).
8. Mejoras en la versión 1.0 de formatos de los ficheros de intercambio de sector eléctrico desarrollando así la versión 1.1 donde se resuelven los problemas detectados durante la implantación de los formatos en el sector eléctrico.

---

<sup>9</sup> Gas Licuado del Petróleo.

## 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 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.

### 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 a último día de los años 2014, 2015, 2016 y 2017 – Sector Eléctrico**

Tipo mercado	2014		2015		2016		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) a último día de los años de los años 2014, 2015, 2016 y 2017 – Sector Eléctrico**

COMERCIALIZADORES	2014		2015		2016		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 a último día de los años 2014, 2015, 2016 y 2017 – Sector Eléctrico**

Tipo mercado	Segmento	2014		2015		2016		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 36%, 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 a último día de los años 2014, 2015, 2016 y 2017 – Sector Gasista**

Tipo mercado	2014		2015		2016		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 en su mayoría por las comercializadoras de los cinco grandes grupos energéticos.

**Tabla 8. Evolución de la cuota de mercado libre (por número de suministros) a último día de los años 2014, 2015, 2016 y 2017 – Sector Gasista**

COMERCIALIZADORES	2014		2015		2016		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 comercializadores 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 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.

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 a último día de los años 2014, 2015, 2016 y 2017 – Sector Gasista**

Tipo mercado	Segmento	2014		2015		2016		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 anual de estas tasas muestra una tendencia ligeramente negativa 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>10</sup> o el *Panel de hogares* de la CNMC<sup>11</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.

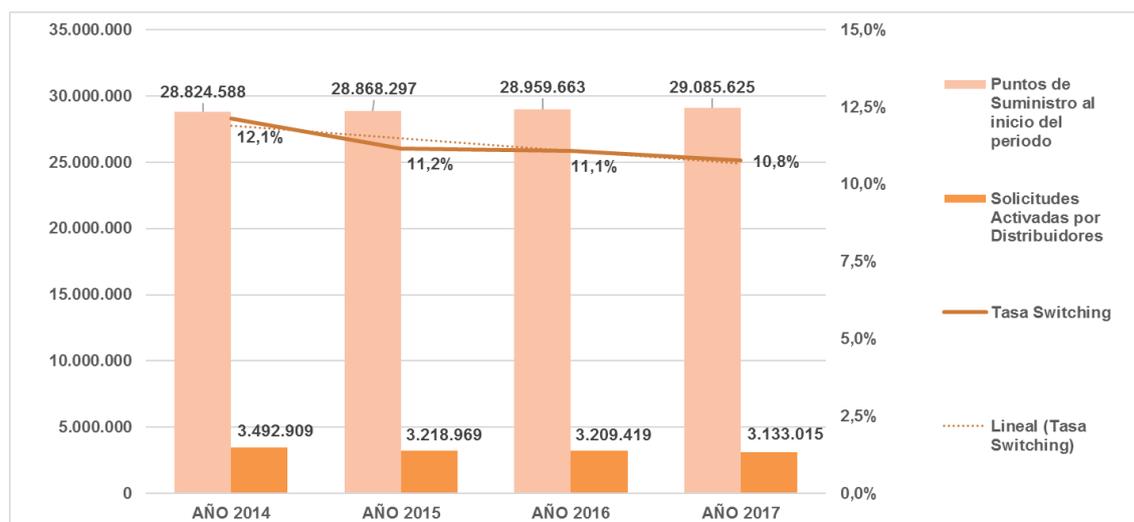
En los gráficos siguientes se detalla el número de cambios de comercializador activados en el año 2017 sobre el total de puntos de suministro existentes al inicio de este ejercicio, y su evolución en relación con los tres años anteriores. Se incluyen proyecciones lineales para observar la evolución interanual de las tasas de *switching* por cada sector.

<sup>10</sup> European Union: «Consumer Markets Scoreboard - Making markets work for consumers, 2016 Edition».

<sup>11</sup> <https://www.cnmc.es/node/365255>

En el sector eléctrico, se registra durante este año la tasa anual de *switching* del 10,8%, la más reducida de los últimos cuatro años. Se observa, por un lado, que el número de puntos de suministros del sector ha ido aumentando año con año mientras que, por otro lado, el número de activaciones de cambio se ha ido reduciendo ligeramente.

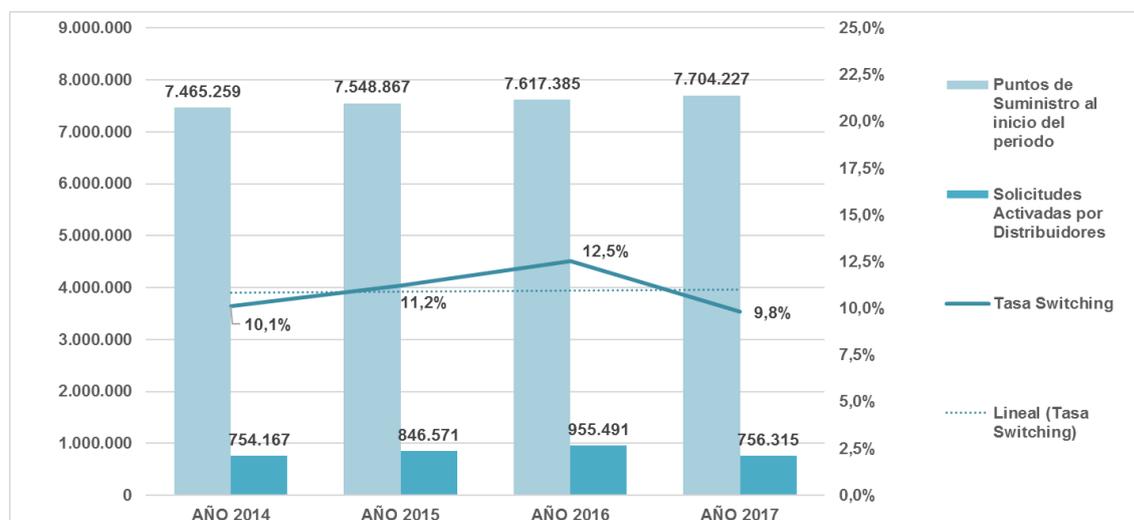
**Gráfico 2. Evolución de la tasa de *switching* entre los años 2014 y 2017. Sector Eléctrico**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el sector gasista, también se registra durante este año la tasa anual de *switching* más baja de los últimos cuatro años, con el 9,8%, pese a observarse una línea de tendencia ligeramente positiva en los últimos años. Llama la atención la caída en el número de activaciones (casi -200.000 solicitudes) en el último año.

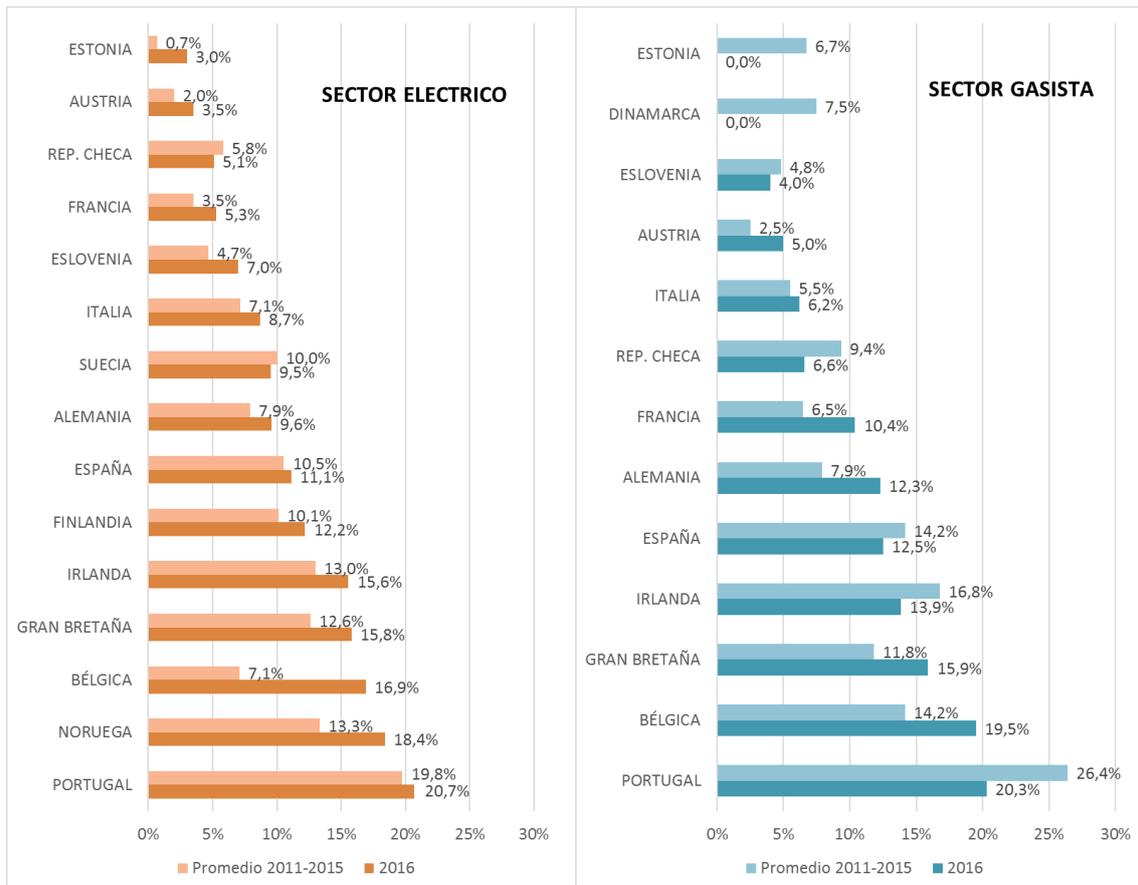
**Gráfico 3. Evolución de la tasa de *switching* entre los años 2014 y 2017. Sector Gasista**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Las tasas de *switching* obtenidas en España se encuentran en un nivel intermedio de los mercados de gas y electricidad a nivel europeo<sup>12</sup>, tal y como se puede apreciar en una comparativa con los países europeos con las mayores tasas de *switching* para los sectores de electricidad y gas durante el año 2016.

**Gráfico 4. Tasas de *switching* de países europeos. Año 2016. Ambos sectores.**



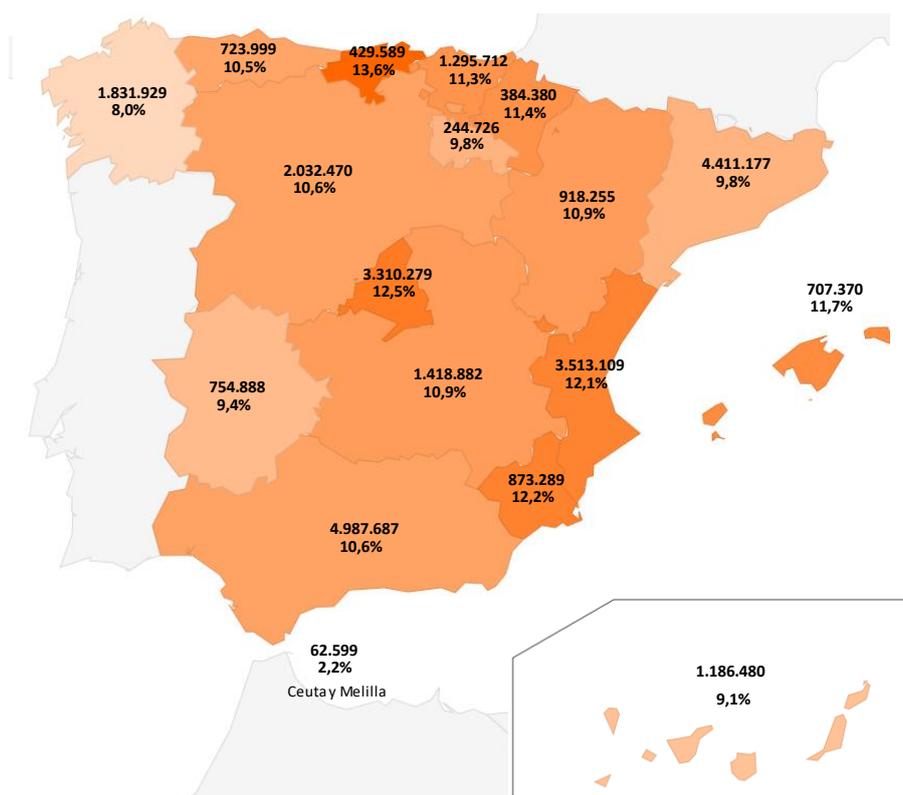
Fuente: CEER National Indicators Database y CNMC

<sup>12</sup> Cabe señalar que la alta tasa de *switching* de Portugal está fuertemente influenciada por la desaparición de las tarifas reguladas el 31 de diciembre de 2013. Posteriormente existe un período de transición para los consumidores domésticos en la que se mantiene una tarifa de último recurso que se extiende hasta 2017.

A continuación, se muestran los desgloses geográficos de puntos de suministro y de tasas de *switching* globales por cada una de las Comunidades Autónomas (CC.AA.) y Ciudades Autónomas, y para cada uno de los sectores eléctrico y gasista. Se utiliza un mapa de España con graduación del color en función de la incidencia de los porcentajes, de tal modo que se reflejan con un color más intenso las CC.AA. con las tasas de *switching* más elevadas por encima de la media, y con los colores más suaves las que están por debajo de la media nacional.

En el sector eléctrico, se observan tasas de *switching* muy similares a las observadas en el año pasado. Por un lado, las tasas más elevadas del año 2017 corresponden a las Comunidades Autónomas de Cantabria (13,6%), Comunidad de Madrid (12,5%) y Murcia (12,2%); por el contrario, las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla (2,2%), Galicia (8,0%), y Canarias (9,1%) muestran las tasas de *switching* más bajas a nivel nacional.

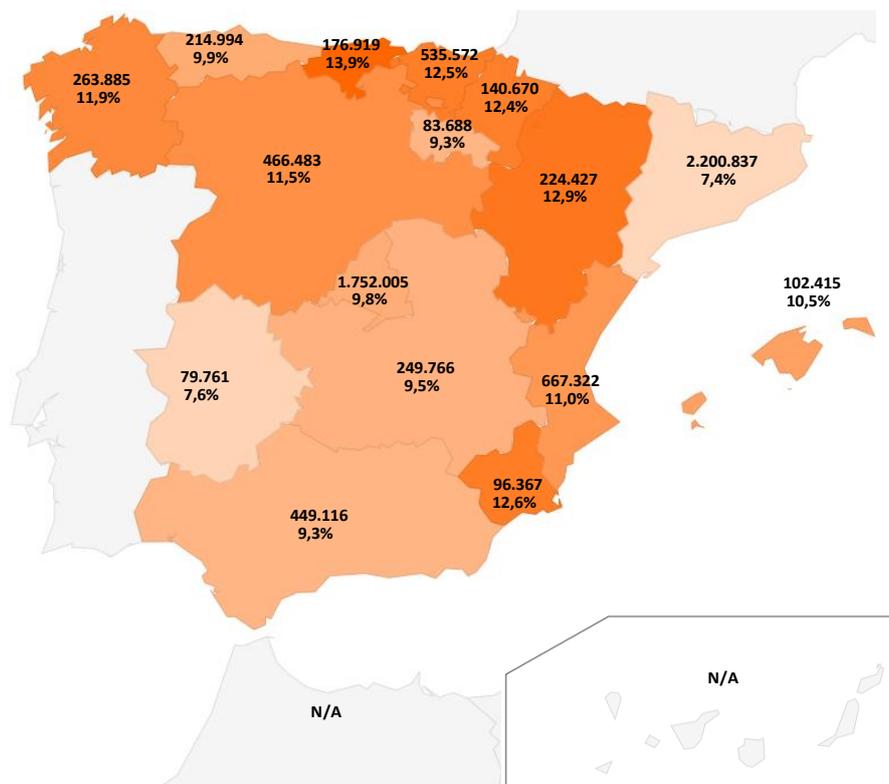
**Gráfico 5. Distribución geográfica de la tasa de *switching*. Año 2017 – Sector Eléctrico**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

En el sector gasista, se observa que las tasas de *switching* más elevadas en el año 2017 se han dado en las Comunidades Autónomas de Cantabria (13,9%), Aragón (12,9%) y Murcia (12,6%). Por el contrario, las Comunidades Autónomas de Cataluña (7,4%) y Extremadura (7,6%) muestran las tasas de *switching* más bajas a nivel nacional. Obsérvese que en este sector no se registran datos de Canarias ni de las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla, al no contar con infraestructura de distribución de gas natural en sus respectivos territorios.

**Gráfico 6. Distribución geográfica de la tasa de *switching*. Año 2017 – Sector Gasista**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

## 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 año 2017 fueron de 10,22 y 12,25 días, respectivamente, reduciendo los tiempos medios del año anterior, que fueron 11,91 y 14,10 días, respectivamente. En el cuarto trimestre de 2017 se redujeron hasta 8,9 y 12,2 días, respectivamente.

Por canal de contratación, se continúa observando que la venta domiciliaria es aproximadamente 8 y 9 días más lenta que el resto de canales tanto 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 auditorias de calidad que, en algunos casos, deben pasar estas solicitudes antes de que los comercializadores efectúen la solicitud efectiva del cambio al distribuidor.

Finalmente, se incluye dentro de la tabla la proporción de contrataciones que se realizan por cada canal en ambos sectores. Así, el 40-45% de éstas se realizan a través de la venta domiciliaria, mientras que el resto (55-60%) se efectúan utilizando otros canales de contratación (teléfono, tienda, etcétera).

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

	Canal de contratación por venta domiciliaria	Otros canales (Tlf., web, tienda, etc.)	MEDIA TOTAL (días)
<b>MERCADO ELÉCTRICO</b>	14,7 días 41%	7,0 días 59%	<b>10,22 días</b>
<b>MERCADO GASISTA</b>	17,2 días 44%	8,3 días 56%	<b>12,25 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) más reducidos de los principales comercializadores libres. Año 2017 – Sector Eléctrico**

ELECTRICIDAD		Total activaciones	Tiempo Medio de Cambio Total (días)
Comercializador	Código		
PEPEENERGY, S.L.	R2-565	2.973	1,49
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	R2-515	740.136	2,54
FLIP ENERGÍA, S.L.	R2-558	13.371	3,08
AUDAX ENERGÍA, S.A.	R2-387	25.489	5,47
GEO ALTERNATIVA, S.L.	R2-603	10.547	6,80
INSERIMOS ENERGÍA, S.L.	R2-562	4.516	7,00
ENELUZ 2025, S.L.	R2-523	4.785	8,09
AGENTE DEL MERCADO ELÉCTRICO, S.A.	R2-242	2.276	8,48

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Dada la extensión de los datos en el sector eléctrico, en esta tabla se contemplan solamente comercializadores que han enviado archivos con información completa y que activaron más de 2000<sup>13</sup> cambios en el año objeto de estudio. Además, no se incluyen los comercializadores de referencia o de último recurso<sup>14</sup>.

Entre las comercializadoras libres de los grupos tradicionales del sector eléctrico con tiempos inferiores a 5 días solamente se encuentra Iberdrola Clientes (2,54 días), comercializadora habitual en este *ranking* anual y 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 la mayoría de las comercializadoras.

En contraposición, cabe mencionar que otros tipos de activación solicitados por las comercializadoras (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, resaltan con tiempos inferiores a 5 días las siguientes: Pepeenergy y Flip Energía. No obstante, se

<sup>13</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.

<sup>14</sup> Una cantidad significativa de cambios activados por éstos no obedece a procesos de cambio iniciados por el consumidor sino a situaciones en los que éstos se quedan sin contrato de suministro, o bien por la inhabilitación de alguna comercializadora.

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) más reducidos de los principales comercializadores libres. Año 2017 – Sector Gasista**

GAS NATURAL		Total activaciones	Tiempo Medio de Cambio Total (días)
Comercializador	Código		
FENIE ENERGÍA, S.A.	0527	5.508	3,84
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	0529	155.426	5,36
AUDAX ENERGÍA, S.A.	0503	5.392	5,72
FLIP ENERGÍA, S.L.	0588	1.011	7,62
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	0033	223.748	8,73
ENDESA ENERGÍA, S.A.	0007	155.908	16,86
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	0002	101.543	21,95
FACTOR ENERGÍA, S.A.	0082	2.749	37,29
UNIÓN FENOSA GAS COMERCIALIZADORA, S.A.	0010	1.042	121,11

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: En esta tabla se contemplan solamente comercializadores que han enviado archivos con información completa y que activaron más de 1000<sup>15</sup> cambios en el año objeto de estudio. Además, no se incluyen los comercializadores de referencia o de último recurso<sup>16</sup>.

En el sector gasista figuran tres comercializadoras libres con tiempos medios inferiores a 7 días: Fenie Energía, Iberdrola Clientes, y Audax Energía (estas mismas comercializadoras lideraron los tiempos medios en el *ranking* del año 2016). 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 la mayoría de 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 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.

<sup>15</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.

<sup>16</sup> Una cantidad significativa de cambios activados por éstos no obedece a procesos de cambio iniciados por el consumidor sino a situaciones en los que éstos se quedan sin contrato de suministro, o bien por la inhabilitación de alguna comercializadora.

#### 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>17</sup>.

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

GRUPOS DISTRIBUCIÓN	Activadas	Tm (días)
IBERDROLA	1.221.015	3,0
VIESGO	84.299	3,3
GAS NATURAL FENOSA	306.344	3,9
EDP	60.165	4,7
ENDESA	1.176.225	5,0
OTROS	34.163	5,4
<b>TOTAL SECTOR</b>	<b>2.882.211</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 eléctrico, se observa un tiempo medio de activación de 4,0 días con base en las más de 2,8 millones de solicitudes activadas en las que se ha informado el tiempo de cambio en el año 2017. En el cuarto trimestre de 2017 se redujo el tiempo medio del sector hasta los 3,0 días.

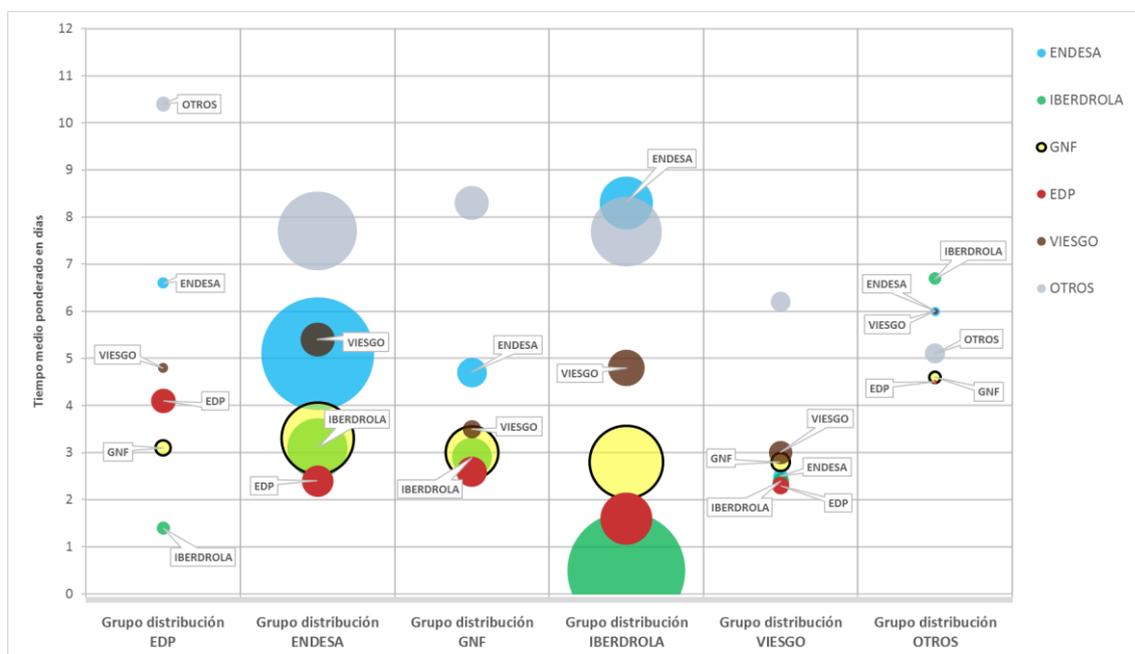
En el gráfico siguiente se muestran los tiempos medios de las principales áreas de distribución desglosados por los grupos de comercializadores libres en el sector eléctrico. El tamaño del área del círculo se corresponde con el número de activaciones de cambio solicitadas por los principales grupos de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

El área de distribución de Iberdrola presenta el menor tiempo medio de activación del cambio (3,0 días) y el mayor número de solicitudes activadas (más 1,2 millones). Esto se debe principalmente a que más del 44% de sus activaciones fueron solicitadas por los comercializadores de su mismo grupo, obteniendo un tiempo medio de activación de 0,5 días.

El área de distribución de EDP muestra la mayor dispersión de tiempos medios entre comercializadores, desde los 1,4 días del grupo Iberdrola hasta los 10,4 días del grupo Otros. Por el contrario, la red de distribución con la menor dispersión es la de Viesgo, desde los 2,3 días de los comercializadores de EDP hasta los 6,2 días del grupo Otros.

<sup>17</sup> En el Anexo 1 de este Informe se incluye el porcentaje de solicitudes aceptadas y activadas con retraso por área de distribución.

**Gráfico 7. Dispersión de los tiempos medios de las activaciones de cambio solicitadas por los principales grupos de comercializadores libres en las principales áreas de distribución. Año 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 (5,4 días) debido a que la mayoría de sus solicitudes de cambio son solicitadas a ciclo de lectura.

Se espera que 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 pasado 31 de julio de 2017, se produzca una reducción tanto de los tiempos medios como de la dispersión de los mismos, al utilizarse un formato de intercambio de comunicación 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. Año 2017 – Sector Gasista**

GRUPOS DISTRIBUCIÓN	Activadas	Tm (días)
GAS EXTREMADURA	5.357	2,6
NORTEGAS	111.282	4,3
GAS NATURAL FENOSA	470.508	4,7
REDEXIS GAS	59.875	4,7
MADRILEÑA RED DE GAS	90.668	4,8
<b>TOTAL SECTOR</b>	<b>737.690</b>	<b>4,6</b>

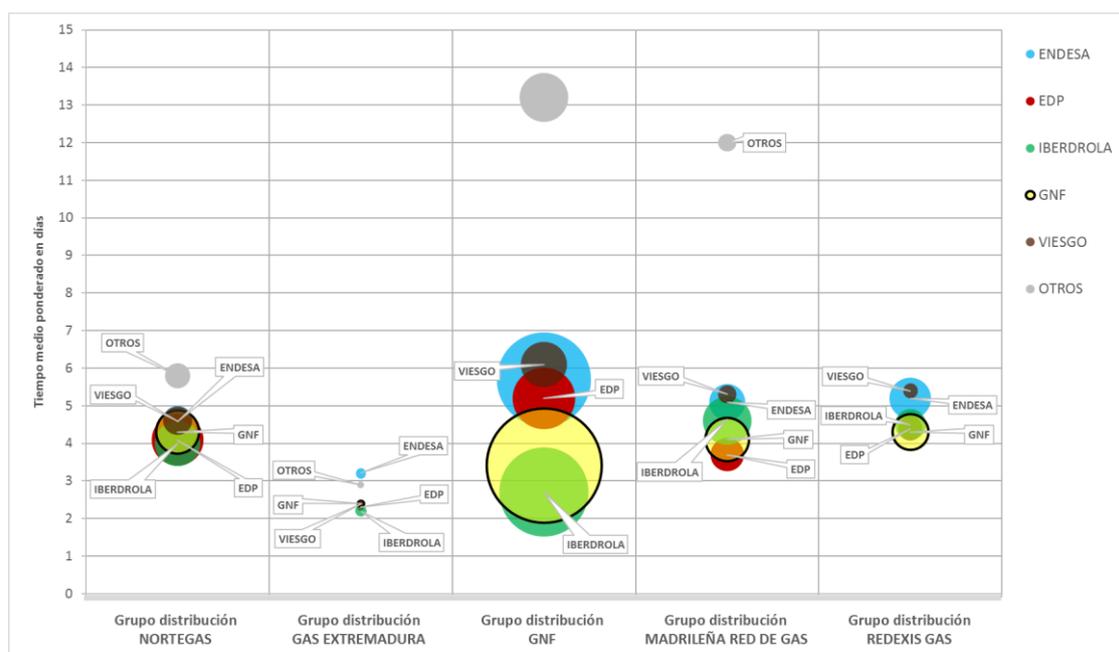
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: El tiempo de activación comprende desde la recepción de la solicitud de 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 un tiempo medio de activación de 4,6 días con base en las más de 737.000 solicitudes activadas en el año 2017. En el cuarto trimestre de 2017 se redujo el tiempo medio del sector hasta los 4,0 días.

En este año destaca el área de distribución de Gas Extremadura con los tiempos medios más bajos del año (2,6 días) así como con la menor dispersión de tiempos entre comercializadores (1,0 días) que van desde los 2,2 días de los comercializadores del grupo Iberdrola hasta los 3,2 días de los comercializadores del grupo Endesa.

**Gráfico 8. Dispersión de los tiempos medios de las activaciones de cambio solicitadas por los principales grupos de comercializadores libres en las principales áreas de distribución. Año 2017 – Sector Gasista**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

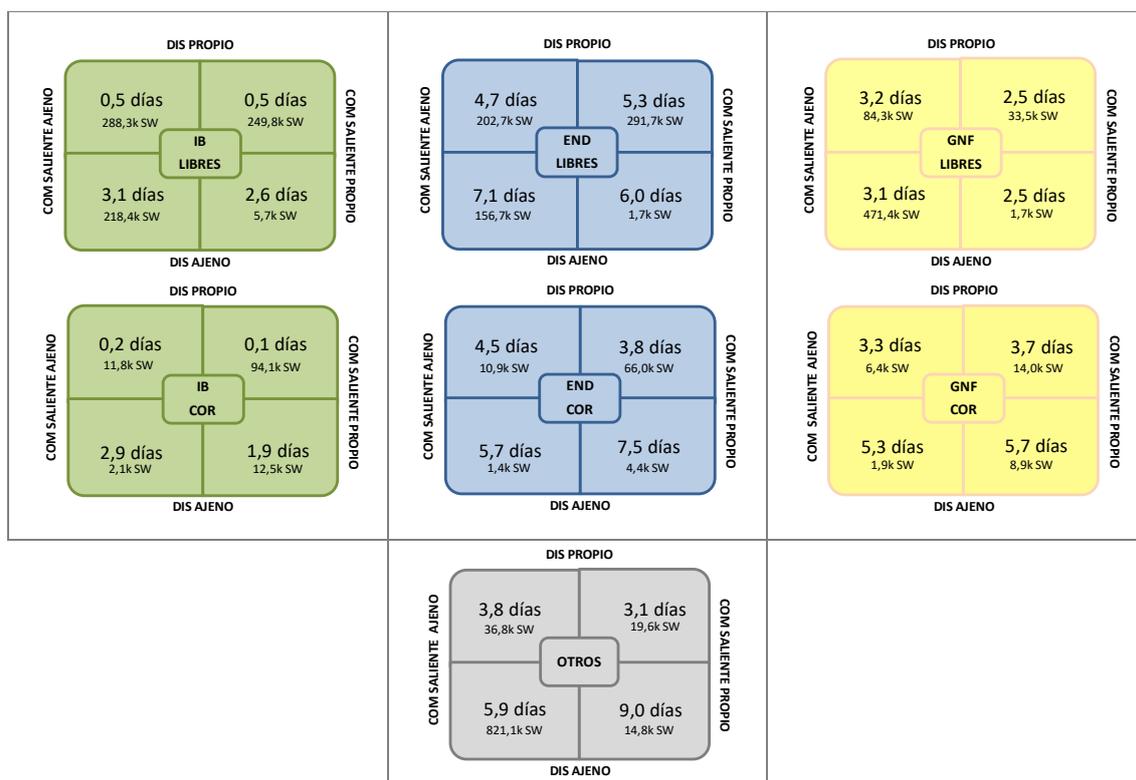
Notas: El tiempo de activación comprende desde la recepción de la solicitud de cambio por parte del distribuidor hasta la activación del mismo. Se muestran tiempos medios ponderados por el número de activaciones. El área del círculo es proporcional al número de activaciones de cambio solicitadas por 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>18</sup>, unos tiempos medios de cambio inferiores cuando 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).

**Gráfico 9. Tiempos medios de cambio (desde la recepción de la solicitud de cambio) en función del comercializador saliente y área de distribución. Año 2017 – Sector Eléctrico**



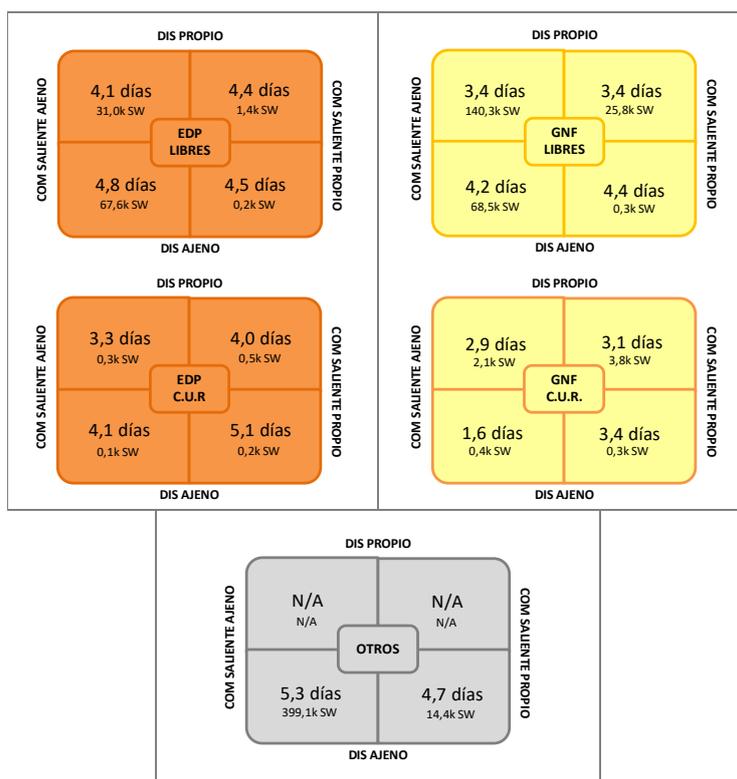
Fuente: CNMC según la información aportada por los distribuidores.

Nota: El comercializador entrante está representado en el centro de cada esfera

<sup>18</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.

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 en la mayoría de grupos empresariales. Sin embargo, llaman la atención el caso de los comercializadores del grupo Gas Natural Fenosa al no presentar grandes diferencias entre los tiempos medios.

**Gráfico 10. Tiempos medios de cambio (desde la recepción de la solicitud de cambio) en función del comercializador saliente y área de distribución. Año 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.

Se recuerda que en julio de 2017 el grupo EDP vendió sus activos de distribución gasista al grupo Nortegas dejando de ser considerado, por lo tanto, un grupo verticalmente integrado a partir del tercer trimestre de 2017. 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 relacionadas con las solicitudes de cambio (número de solicitudes recibidas, aceptadas, rechazadas y finalmente activadas por los distribuidores), en relación a lo realizado en los años anteriores, 2014, 2015 y 2016, en cada uno de los sectores.

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>19</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.

Así, el proceso de cambio será más eficiente cuanto menor sea el plazo para la activación y cuanto menor sea el número de incidencias registradas en el proceso (anulaciones o rechazos).

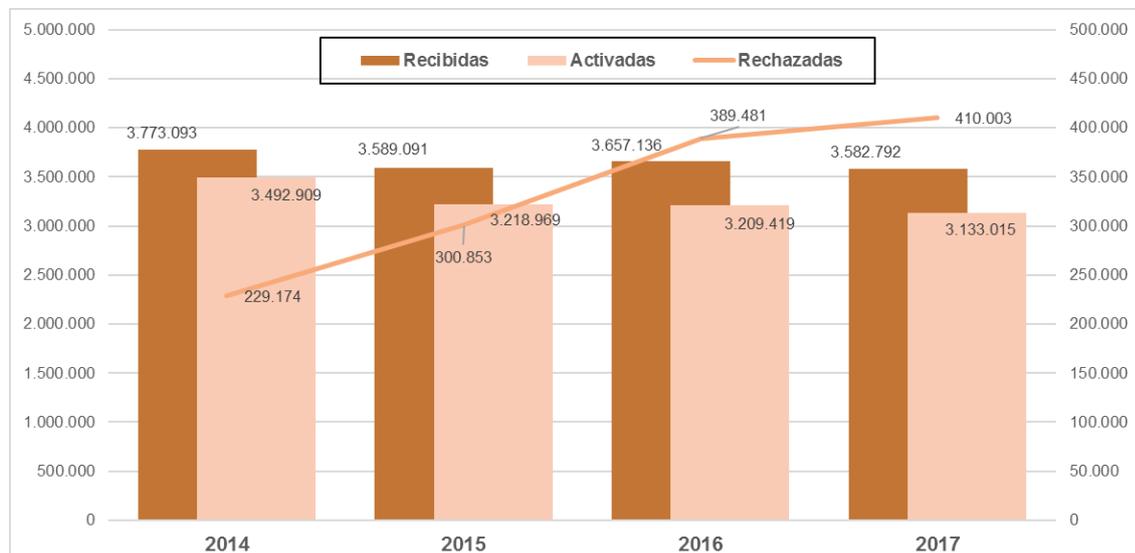
En el sector eléctrico, la evolución de los datos indicados en el gráfico muestra una caída del 2,0% en el número de solicitudes recibidas en el 2017, con respecto al 2016. También, es interesante observar que el número de solicitudes activadas continúa con una tendencia ligeramente negativa, registrando números inferiores en todos los años (desde el 2014) con respecto a su año inmediato anterior.

Por otra parte, no todas las solicitudes enviadas por los comercializadores son finalmente aceptadas, y a su vez, no todas las aceptadas son activadas. Así, considerando las operaciones aceptadas por los distribuidores durante cada año, el porcentaje de rechazos aumenta paulatinamente en el período desde el 6,1% en el 2014 hasta el 11,2% en el 2017, como se observa gráficamente el aumento del número de rechazos, superando los 410.000 en el 2017 frente a los casi 230.000 del 2014 y a los 390.000 del año 2016.

---

<sup>19</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.

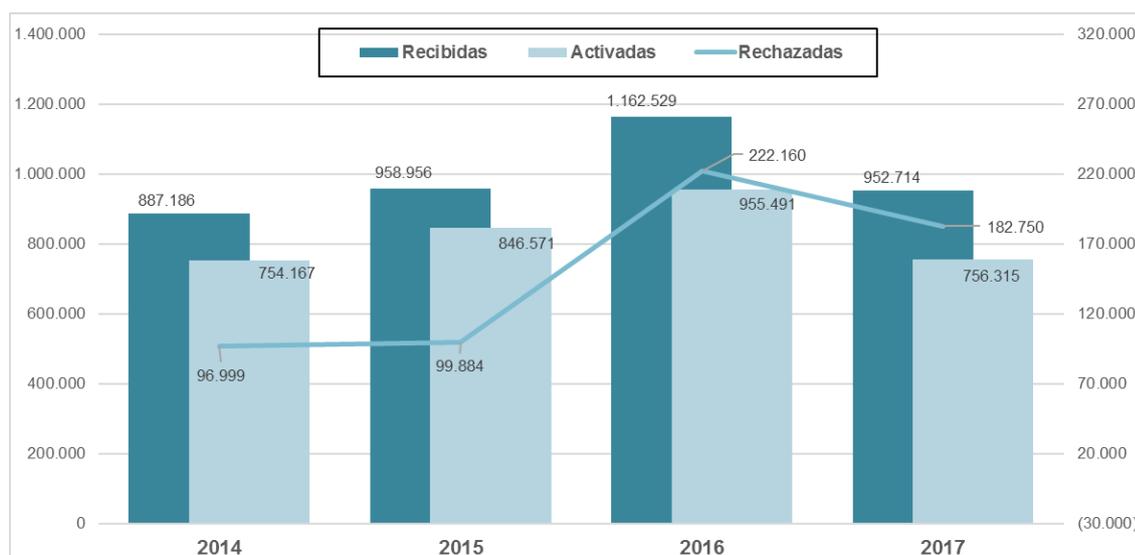
**Gráfico 11. Proceso seguido por las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución desde el año 2014 al 2017 – Sector Eléctrico**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Por lo que respecta al sector gasista, se observa un decremento considerable de solicitudes en 2017 con respecto al año anterior, superando en este periodo apenas el umbral de las 950.000 solicitudes recibidas, lo equivalente a una caída del 18% (casi -210.000 solicitudes) con respecto al 2016. Adicionalmente, se produce una disminución en el número de solicitudes rechazadas, aunque se mantiene la tasa de rechazos en el entorno del 19%.

**Gráfico 12. Proceso seguido por las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución desde el año 2014 al 2017 – Sector Gasista**



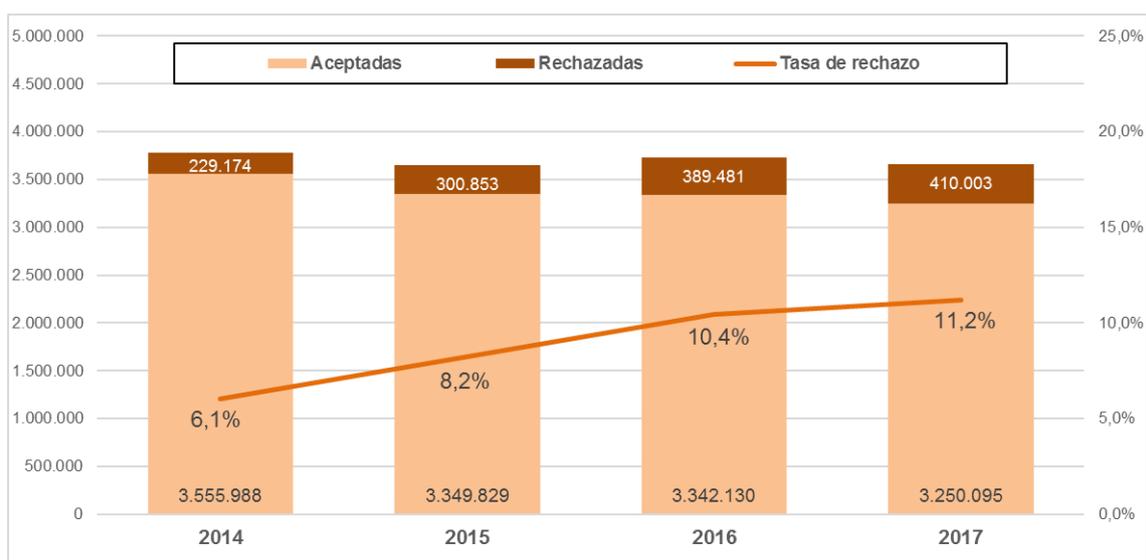
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

### 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 del periodo se calcula como el cociente entre el número de solicitudes rechazadas y el número de solicitudes gestionadas<sup>20</sup> durante ese ejercicio. 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 durante el año.

A continuación, se muestra la evolución de la tasa de rechazo anual en ambos sectores, así como el número de solicitudes gestionadas (suma de las solicitudes rechazadas y las solicitudes aceptadas) de que se registraron en el 2017.

**Gráfico 13. Tasa de rechazo de las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución desde el año 2014 al 2017 – Sector Eléctrico**

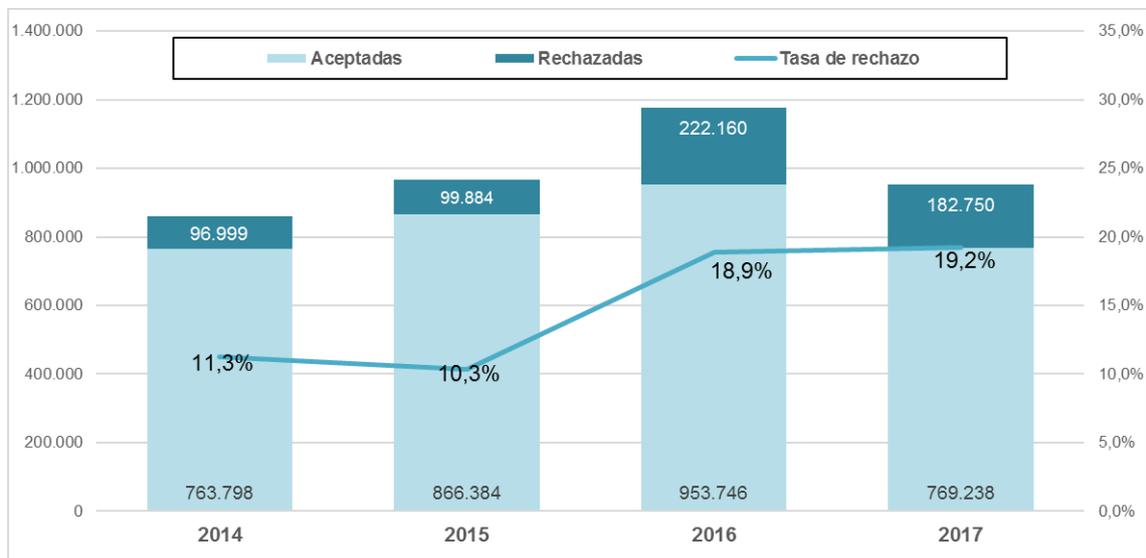


Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el sector eléctrico se observa un ligero aumento de la tasa de rechazo (11,2%) en el año 2017, que es más alta en los últimos años, casi duplicando la tasa calculada tres años atrás en el 2014 (6,1%). De tal manera, mientras el número de solicitudes aceptadas decrece en el tiempo durante los últimos cuatro años, el volumen de solicitudes rechazadas aumenta en el mismo periodo.

<sup>20</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%).

**Gráfico 14. Tasa de rechazo de las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución desde el año 2014 al 2017 – Sector Gasista**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el sector gasista, la tasa de rechazo (19,2%) del año 2017 es también la mayor registrada en los últimos cuatro años, pese a que ésta se encuentra en niveles similares de la tasa del 2016 (18,9%). No obstante, conviene hacer notar la gran diferencia que existe en los volúmenes de solicitudes gestionadas entre estos dos años; mientras en el 2016 se tramitaron casi 1,2 millones de solicitudes, un año después éstas apenas superaron el umbral de las 950.000 solicitudes.

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.

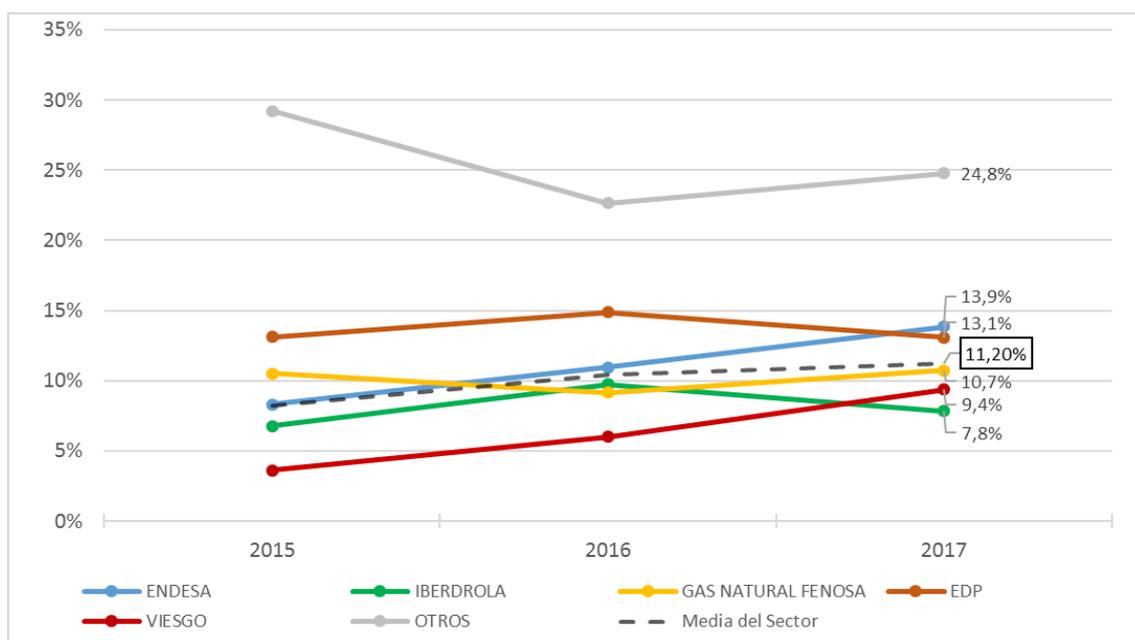
#### 4.3.1 TASAS DE RECHAZO POR DISTRIBUIDOR

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 principales distribuidores durante el año 2017 se ubican entre el 7,8% (Iberdrola) y el 13,9% (Endesa). De manera general, se observa que la mayoría de los distribuidores han aumentado su tasa de rechazo con respecto al año 2015.

Se observa que la tasa anual de rechazo de la agrupación de “Otros” distribuidores (24,8%) continúa siendo la más alta registrada durante el año 2017; no obstante, ésta no tiene gran repercusión en la media anual de rechazo del sector dado su poco peso<sup>21</sup> en el número total de solicitudes gestionadas durante el periodo de estudio.

**Gráfico 15. Evolución de la tasa de rechazos (solicitud de cambio) de los principales distribuidores eléctricos desde el 2015 al 2017**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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>22</sup> y por otra, que la aplicación de la versión 1.0 de los formatos (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 gestionadas mayor a 500 solicitudes. En cambio, las celdas con texto en rojo indican aquellas con un volumen menor a 500 solicitudes.

<sup>21</sup> El grupo “Otros” registró 65.800 de las 3.660.100 solicitudes gestionadas en todo el sector durante este año, lo que equivale al 1,8% del total de solicitudes.

<sup>22</sup> La CNMC solicita, de manera trimestral, información adicional a los principales agentes para que justifiquen el incremento de las tasas de rechazo y los principales motivos utilizados.

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

ELECTRICIDAD			ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN						
Comercializadora			ENDESA	IBERDROLA	GNF	EDP	VIESGO	OTROS	
Tasa de rechazo media			11,20%	13,9%	7,8%	10,7%	13,1%	9,4%	24,8%
Solicitudes gestionadas			3.660.088	1.583.480	1.453.324	382.009	77.044	99.068	65.163
ENDESA ENERGÍA, S.A.	11,8%	803.730	12,6%	7,4%	10,9%	9,0%	8,9%	28,3%	
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	9,6%	856.541	17,4%	6,2%	12,4%	19,9%	9,7%	31,1%	
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	12,8%	673.466	16,5%	9,4%	9,6%	12,2%	12,0%	37,8%	
EDP ENERGÍA, S.A.U.	9,4%	220.104	11,2%	8,5%	7,5%	11,0%	9,3%	40,8%	
VIESGO ENERGÍA, S.L.	11,5%	162.336	14,1%	9,3%	12,9%	12,6%	7,5%	33,8%	
ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	6,5%	91.663	6,3%	7,4%	7,7%	20,9%	7,5%	22,2%	
IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	8,9%	132.701	9,4%	8,9%	6,8%	18,4%	12,7%	18,4%	
GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	8,0%	34.212	13,4%	5,7%	7,0%	6,1%	9,2%	18,5%	
EDP C.U.R., S.A.	6,2%	9.027	7,0%	3,9%	3,4%	7,4%	7,1%	20,0%	
VIESGO C.U.R., S.L.	6,2%	3.656	6,8%	3,9%	9,2%	4,3%	6,3%	0,0%	
FENIE ENERGÍA, S.A.	11,7%	66.843	15,4%	7,6%	12,5%	16,3%	10,3%	17,0%	
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	8,4%	58.308	8,7%	4,8%	6,1%	9,6%	5,2%	21,5%	
CLIDOM ENERGY, S.L.	24,2%	47.024	27,2%	15,2%	18,2%	46,5%	24,5%	52,8%	
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	6,0%	39.149	6,3%	4,3%	11,2%	4,8%	4,9%	16,0%	
AUDAX ENERGÍA, S.A.	11,6%	29.131	12,7%	8,7%	11,6%	8,0%	8,8%	26,2%	
FACTOR ENERGÍA, S.A.	5,9%	26.011	5,9%	4,8%	7,2%	5,9%	7,8%	17,1%	
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	7,1%	22.957	42,9%	6,9%	61,1%	0,0%	58,3%	35,4%	
SOM ENERGÍA, S.C.C.L.	7,8%	22.937	7,9%	5,4%	7,0%	10,3%	2,1%	29,3%	
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	25,9%	22.332	26,5%	25,0%	27,5%	7,6%	27,1%	25,6%	
FLIP ENERGÍA, S.L.	27,9%	19.927	43,5%	8,0%	13,4%	51,9%	13,3%	62,2%	
UNIELÉCTRICA ENERGÍA, S.A.	8,1%	19.858	7,9%	7,7%	8,0%	13,1%	9,8%	16,3%	
WATIUM, S.L.	6,8%	15.331	7,3%	5,3%	9,5%	5,0%	7,1%	19,3%	
GEO ALTERNATIVA, S.L.	22,8%	14.291	25,9%	18,3%	20,1%	32,0%	16,6%	25,8%	
NABALIA ENERGÍA 2000, S.A.	7,9%	13.864	8,6%	6,0%	7,2%	8,4%	11,3%	23,7%	
ALCANZIA ENERGÍA, S.L.	16,5%	13.498	21,6%	12,5%	18,8%	17,3%	16,2%	32,9%	
FOX ENERGÍA, S.A.	9,6%	12.473	8,3%	10,2%	10,8%	14,3%	1,1%	34,7%	
FORTULUZ, S.L.U.	20,8%	9.013	19,0%	15,2%	32,9%	44,8%	24,5%	19,2%	
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	12,8%	8.304	22,3%	21,5%	23,3%	50,0%	0,0%	6,8%	
NEXUS ENERGÍA, S.A.	12,1%	7.969	11,9%	10,6%	15,5%	7,1%	9,0%	27,2%	
AURA ENERGÍA, S.L.	10,4%	6.761	7,9%	6,3%	20,6%	25,7%	12,2%	28,1%	
AXPO IBERIA, S.L.	15,6%	6.729	21,0%	10,1%	8,7%	5,5%	13,4%	7,3%	
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA, S.A.	10,5%	6.586	9,6%	8,3%	11,6%	0,0%	8,9%	24,1%	
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	5,8%	6.575	7,0%	4,9%	4,7%	4,5%	11,5%	24,1%	
GAOLANIA SERVICIOS, S.L.	14,0%	6.468	16,6%	11,3%	13,9%	15,2%	13,9%	9,1%	
INSERIMOS ENERGÍA, S.L.	15,3%	5.998	16,9%	12,7%	13,9%	20,0%	16,7%	30,9%	
ENELUZ 2025, S.L.	11,4%	5.926	10,7%	3,4%	25,7%		0,0%	40,0%	
A-DOS ENERGÍA, S.L.	13,6%	5.894	16,1%	12,1%	20,6%	4,9%	6,8%	24,5%	
ENERGÍA COLECTIVA, S.L.	13,9%	5.699	14,8%	10,9%	16,4%	27,1%	1,2%	45,5%	
CHC C.O.R., S.L.U.	5,6%	5.616	27,7%	6,1%	9,4%	33,3%	0,0%	4,6%	
THE YELLOW ENERGY, S.L.	12,1%	5.129	11,6%	10,6%	11,3%	18,4%	3,2%	49,6%	

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Notas: Solo se incluyen los comercializadores con más de 5.000 solicitudes gestionadas en el periodo 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 500 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 500 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 de los grupos Endesa, Iberdrola y Gas Natural Fenosa rechazan por encima de su media<sup>23</sup> a tres de las cinco comercializadoras libres de los cinco grupos energéticos tradicionales, mientras que las distribuidoras agrupadas en el epígrafe “Otros” rechazan por encima de su media a todas éstas comercializadoras.
- Las cinco principales comercializadoras libres de los grupos energéticos tradicionales<sup>24</sup> y sus respectivas comercializadoras de referencia<sup>25</sup> (salvo Iberdrola C.U.R) muestran tasas de rechazo por debajo de la media del área de distribución pertenecientes a sus mismos grupos.
- La comercializadora Iberdrola Clientes (tasa de rechazo 9,6%) presenta tasas de rechazo superiores a la media en todas las áreas de distribución (con excepción en la red de distribución de su mismo grupo empresarial). Cabe señalar que el volumen de solicitudes gestionadas por esta comercializadora corresponde al más alto registrados durante el año 2017, superando las 850.000 solicitudes.
- Las comercializadoras con tasas de rechazo inferiores a la tasa media en todas las áreas de distribución son, por parte de los grupos tradicionales, las comercializadoras de referencia de Gas Natural Fenosa, EDP y Viesgo y, por parte de las comercializadoras independientes, Enérgya VM Gestión de Energía, Factor Energía y Watium.
- 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, Flip Energía, Geo Alternativa, Alcanzia Energía, Fortuluz e Inserimos Energía.

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.

Respecto al sector gasista, las tasas de rechazo de todas las distribuidoras (salvo Gas Extremadura) han registrado un aumento generalizado con respecto al año 2015. Contrasta que hace dos años las tasas de rechazo de las distribuidoras se encontraban entre el 8-14%, mientras que este año, sus tasas anuales se ubican entre el 17-20%.

---

<sup>23</sup> Tomando en consideración únicamente a las comercializadoras libres de los cinco grupos energéticos tradicionales.

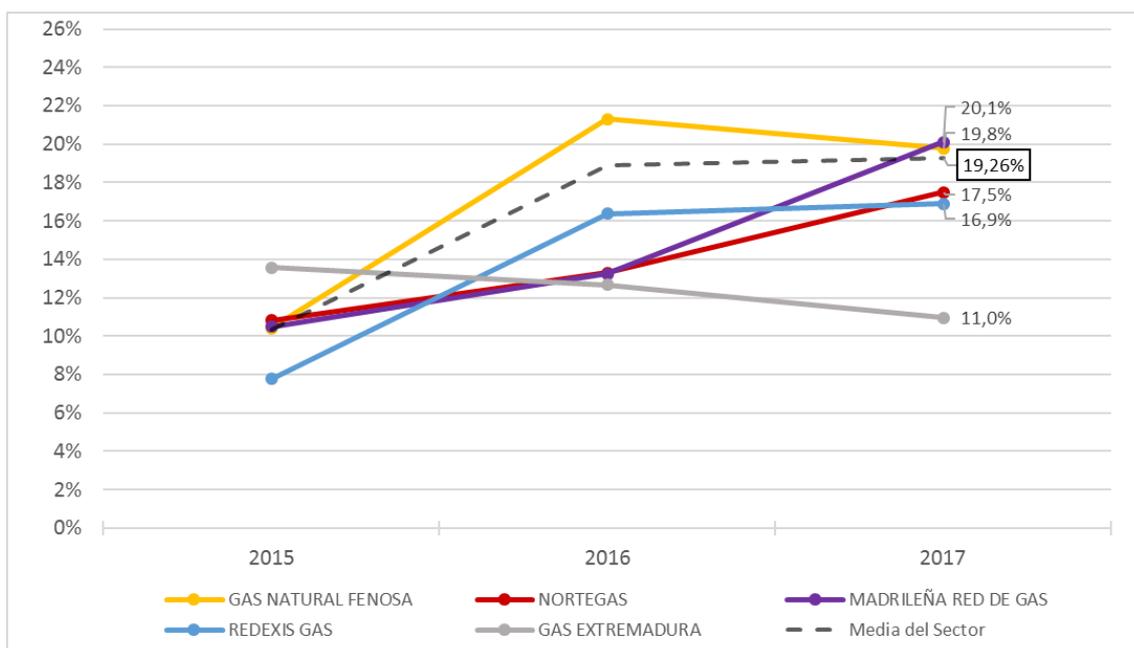
<sup>24</sup> Las comercializadoras ubicadas en el primer bloque de la tabla (filas 1 a la 5) y que generalmente gestionan la mayor cantidad de solicitudes de cambio.

<sup>25</sup> Las comercializadoras ubicadas en el segundo bloque de la tabla (filas 6 a la 10).

Las áreas de distribución de Madrileña Red de Gas, Nortegas – antigua EDP (HC/NG) – han visto aumentado su tasa de rechazo anual considerablemente en el último año, mientras que las distribuidoras de los grupos Gas Natural Fenosa y Redexis Gas no han mostrado variaciones importantes con respecto al año 2016. Cabe señalar que, dado el gran peso de la red de GNF en el sector, su tasa de rechazo siempre se encuentra muy próxima a la media del sector.

Finalmente, cabe destacar a Gas Extremadura por ser la única distribuidora que ha reducido su tasa de rechazo en los últimos dos años, teniendo en cuenta que ésta tramita anualmente menos del 1% de la cuota del total de solicitudes gestionadas en el sector.

**Gráfico 16. Evolución de la tasa de rechazos (solicitud de cambio) de los principales distribuidores gasistas desde el 2015 al 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 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 81% solicitudes rechazadas adicionales en el año 2017 con respecto al año 2015, pasando de 99.884 a 181.441 rechazos.

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 200 solicitudes. En cambio, las **celdas con texto en rojo** indican aquellas con un volumen menor a 200 solicitudes.

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

GAS NATURAL			ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN					
Comercializadora			GNF	NORTEGAS	MADRILEÑA RED DE GAS	REDEXIS GAS	GAS EXTREMADURA	
Tasa de rechazo media			19,2%	19,8%	17,5%	20,1%	16,9%	11,0%
Solicitudes gestionadas			951.988	608.976	136.518	120.934	79.197	6.363
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	19,1%	291.407	17,1%	28,9%	20,4%	20,5%	15,8%	
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	30,5%	235.770	34,7%	16,5%	28,8%	24,5%	10,7%	
ENDESA ENERGÍA, S.A.	12,0%	184.210	12,1%	13,6%	10,9%	11,8%	10,4%	
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	9,5%	109.999	9,1%	9,4%	10,9%	9,4%	7,8%	
VIESGO ENERGÍA, S.L.	10,8%	48.382	11,4%	10,7%	7,9%	9,4%	6,4%	
GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	27,4%	9.210	28,9%	18,1%	12,7%	8,4%	0,0%	
ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	12,4%	4.126	12,6%	50,0%	11,6%	10,3%	8,8%	
IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	18,7%	3.294	19,4%	16,2%	20,7%	16,2%	7,7%	
EDP C.U.R., S.A.	17,1%	1.394	16,7%	17,5%	15,5%	14,7%	33,3%	
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	13,7%	9.939	15,7%	10,6%	12,4%	18,3%	15,1%	
CLIDOM ENERGY, S.L.	33,0%	8.731	28,2%	48,3%	39,8%	57,4%	16,0%	
AUDAX ENERGÍA, S.A.	20,6%	8.121	19,1%	30,3%	18,7%	24,2%	15,6%	
FENIE ENERGÍA, S.A.	10,5%	7.000	9,8%	33,1%	14,1%	5,4%	5,5%	
FACTOR ENERGÍA, S.A.	14,4%	4.560	13,5%	38,6%	19,1%	11,8%	41,7%	
ENERGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	15,8%	4.517	15,9%	21,0%	9,2%	7,0%	12,0%	
CATGAS ENERGÍA	21,0%	2.577	21,0%	20,0%		0,0%		
NEXUS ENERGÍA, S.A.	23,9%	2.547	26,7%	26,3%	18,3%	15,1%	4,0%	
FLIP ENERGÍA, S.L.	18,2%	1.408	16,6%	53,4%	14,6%	17,1%	0,0%	
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	27,7%	1.363	24,6%	48,5%	46,7%	36,5%	0,0%	
UNIÓN FENOSA GAS COMERCIALIZADORA, S.A.	24,9%	1.300	30,8%	11,1%	27,5%	27,8%	36,8%	
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	11,1%	1.102	10,4%	8,9%	24,0%	6,5%	33,3%	
GALP ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U.	19,9%	1.091	19,2%	16,9%	33,9%	7,9%	0,0%	
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO, S.A.U.	28,8%	890	25,0%	36,0%	40,2%	24,3%	25,0%	
NINOBE SERVICIOS ENERGÉTICOS, S.L.	46,2%	871	51,8%	47,5%	15,4%	54,7%	37,5%	
MULTIENERGÍA VERDE, S.L.	18,9%	805	18,4%	27,0%	33,3%	17,0%		
REMICA COMERCIALIZADORA, S.A.	39,7%	725	36,9%	37,7%	53,6%	50,0%	0,0%	
SWAP ENERGÍA, S.A.	33,7%	643	31,9%	37,1%	22,7%	10,0%	6,3%	
ENERKIA ENERGÍA, S.L.	29,1%	608	29,1%					
FUSIONA SOLUCIONES ENERGÉTICAS, S.A.	34,1%	507	31,0%	33,7%	53,0%	30,3%	0,0%	
ALCANZIA ENERGÍA, S.L.	34,7%	502	31,3%	70,8%	39,5%	50,0%	0,0%	

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Notas: Solo se incluyen los comercializadores con más de 500 solicitudes gestionadas en el periodo 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 200 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 200 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:

- Las distribuidoras de los grupos Gas Natural Fenosa, Nortegas y Gas Extremadura rechazan por encima de su media<sup>26</sup> a solamente una de las cinco comercializadoras libres de los cinco grupos energéticos tradicionales.
- La comercializadora Gas Natural Servicios (tasa de rechazo 19,1%) presenta tasas de rechazo superiores a la media en todas las áreas de distribución (salvo en la red de distribución de su mismo grupo empresarial). Cabe señalar que el volumen de solicitudes gestionadas por esta comercializadora corresponde al más alto registrados durante el año 2017, superando las 290.000 solicitudes.
- Las tres comercializadoras libres pertenecientes a los grupos energéticos tradicionales con menor cantidad de solicitudes gestionadas – Endesa Energía, 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 Gas Natural S.U.R. (27,4%) con tasas de rechazo por encima de la media en las dos áreas de distribución con mayor volumen de solicitudes gestionadas: Gas Natural Fenosa (red de distribución perteneciente a su mismo grupo empresarial) y Nortegas.
- 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 supera el umbral de las 200 solicitudes gestionadas durante el 2017 en algunas 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, Catgas Energía, Cepsa Comercial Petróleo, Remica Comercializadora, Enerkia Energía, Fusiona Soluciones Energéticas y Alcanzia Energía.

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.

---

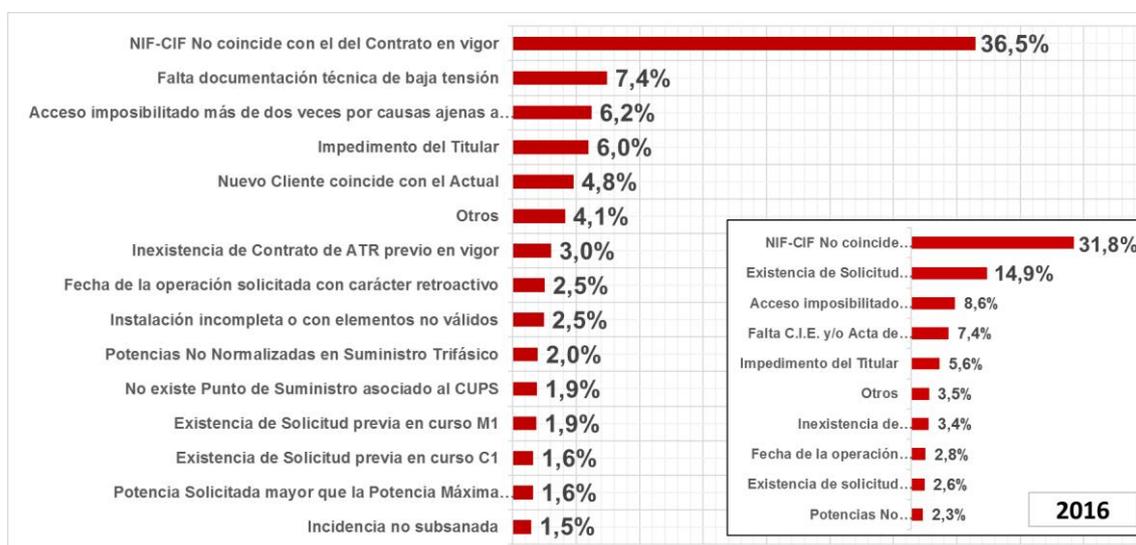
<sup>26</sup> Tomando en consideración únicamente a las comercializadoras libres de los cinco grupos energéticos tradicionales.

### 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 17. Motivos de rechazo. Años 2017 y 2016. Sector Eléctrico**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Como se ha venido identificando en los dos últimos años, el principal motivo de rechazo en el año 2017 es el tipo **“03. NIF-CIF No coincide con el del contrato en vigor”** (36,5%). 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 año anterior (+470 puntos básicos) aumentando su volumen en más de 26.000 rechazos, pasando de algo menos de 124.000 en el 2016 a casi 150.000 en este año.

Por otro lado, los comercializadores del grupo EDP y de Endesa alegaron 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>27</sup>. De tal manera, dentro de las acciones para reducir este motivo de rechazo, Viesgo Distribución puso 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.

El segundo motivo de rechazo más utilizado durante el año 2017, “**57. Falta documentación técnica de baja tensión**”<sup>28</sup> (7,4%), mantuvo su peso con respecto al año 2016 (7,4%), pese al aumento en un poco más de mil solicitudes en el número total de rechazos registrado en este año.

Respecto a esta casuística, los principales agentes eléctricos – tanto distribuidores como comercializadores – coinciden que éste rechazo se vio incrementado por la definición del campo CNAE<sup>29</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 invitaba al error de los comercializadores estimando este valor como la actividad económica del cliente 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 optó por devolver a este campo a su condición de opcional en la versión 1.1. de los ficheros de intercambio<sup>30</sup>.

También cabe destacar el trabajo desarrollado por la CNMC con la colaboración de los agentes de los grupos de trabajo “*Cambio de Comercializador*” al recopilar la documentación que, según las múltiples normativas autonómicas, se necesita para realizar los principales procesos operativos. Como resultado, se constituyó una base de datos<sup>31</sup> que se ha puesto a disposición de los agentes en el Área Privada “*Cambio de Comercializador*”.

En la tercera posición se encuentra el motivo “**26. Acceso imposibilitado más de dos veces por causas ajenas a la distribuidora**” que ha visto reducido su peso con respecto al año anterior desde 8,6% a un poco más del 6,0% lo que se traduce en una reducción en el número de solicitudes de cambio rechazadas por esta casuística de casi 8.000 rechazos, pasando de 33.400 en el año 2016 a un poco menos de 25.500 rechazos en el año 2017.

---

<sup>27</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*”.

<sup>28</sup> Anteriormente identificado con el epígrafe “*57. 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>29</sup> Código Nacional de Actividades Económicas.

<sup>30</sup> Entrada en vigor el 9 de abril de 2018.

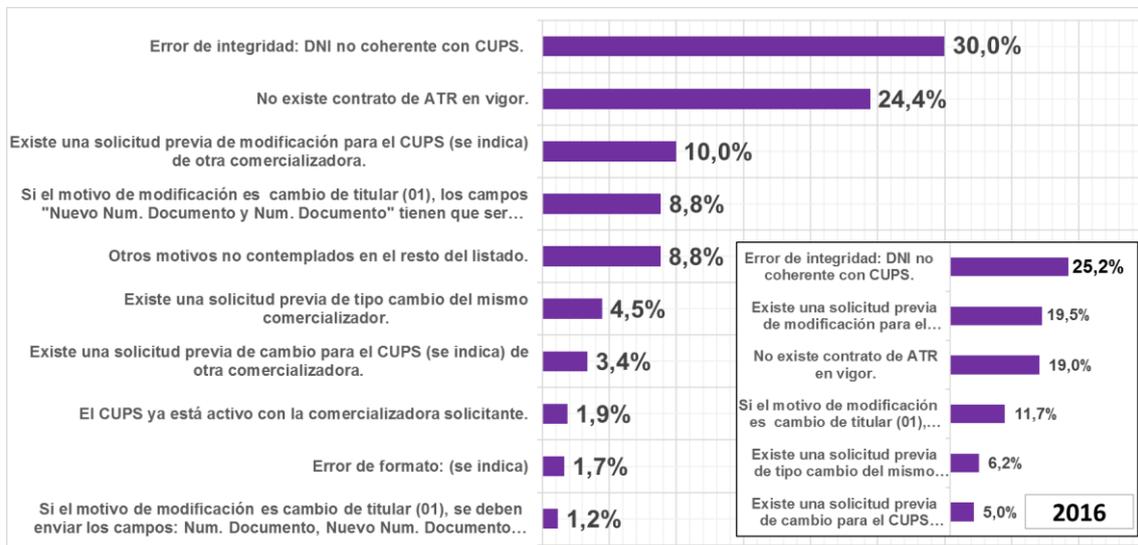
<sup>31</sup> En la sesión de GT1 del 25 de abril de 2017.

Finalmente, el motivo de rechazo **“99. Otros”** (4,1%) aumentó su peso ligeramente (+60 puntos básicos) con respecto a lo registrado el año anterior (3,5%) fruto del inusual aumento del número de rechazos informado en el mes de julio de 2017<sup>32</sup>.

Las principales distribuidoras eléctricas alegaron diversas incidencias asociadas a la implantación de los nuevos formatos (llevada a cabo precisamente en julio de 2017). Específicamente, Endesa Distribución hace referencia a 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 o con elementos no válidos”** e **“31. Impedimento de titular”**. Por otro lado, Iberdrola Distribución menciona un error en la extracción de los datos mensuales de julio trasladando los rechazos por el motivo **“03. NIF-CIF No coincide con el contrato en vigor”** al motivo **“99. Otros”**. Todas estas incidencias fueron solventadas por los distribuidores una vez analizadas y es de esperar que no vuelvan a ocurrir.

Por su parte, en el sector gasista la tipología de rechazos está más concentrada en comparación al sector eléctrico, dado que los tres motivos principales representan casi el 65% del total de las solicitudes de cambio rechazadas.

**Gráfico 18. Motivos de rechazo. Años 2017 y 2016. Sector Gasista**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

El motivo de rechazo más frecuente en los dos últimos años en el sector gasista corresponde a **“R12. Error de integridad: DNI no coherente con CUPS”** (30,0%), aumentando su peso en el año 2017 con respecto al año anterior en casi 500 puntos básicos.

<sup>32</sup> Durante este mes se registró casi la mitad del total de solicitudes de cambio rechazadas por este motivo durante el 2017 (7.400 de 16.900 rechazos).

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<sup>33</sup> de los posibles titulares (a manera de “prueba y error”), esperando que alguno de esos documentos de identidad sea el correcto.

En segundo lugar, el motivo **“R34. No existe contrato de ATR en vigor”** (24,4%) ha aumentado tanto su peso durante este año con respecto al registrado el año anterior (en +540 puntos básicos), así como su volumen de rechazos, pasando de 42.200 rechazos a un poco más de 44.600 de un año 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 a gas natural. Así, en los grupos de trabajo organizados por la CNMC se está desarrollando una propuesta de operativa común en relación al alta de puntos de suministro transformados de GLP a gas natural con el objetivo de 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.

En la tercera posición se encuentra el motivo **“R47. Existe una solicitud previa de modificación para el CUPS (se indica) de otra comercializadora”** que ha visto reducido su peso con respecto al año anterior desde 19,5% a 10,0% lo que se traduce en una reducción en el número de solicitudes de cambio rechazadas por esta casuística en más de +25.000 rechazos, pasando de 43.300 en el año 2016 a un poco más de 18.000 rechazos en el año 2017.

Por otro lado, conviene analizar también el motivo de rechazo **“R70. Otros motivos no contemplados en el resto del listado”** que aumentó su peso con respecto al año 2016 en más del doble (de 3,9% a 8,8%); dicho incremento equivale a un aumento en el número de rechazos de +7.441 rechazos, pasando de aproximadamente 8.600 rechazos en el año 2016 a más de 16.000 rechazos en este año. Además, se observa un pico inusual durante el mes de noviembre de 2017 registrando más de 3.500 rechazos por la gran mayoría de las distribuidoras gasistas.

Es importante mencionar que la mayoría de las distribuidoras y comercializadoras alegaron problemas con sus sistemas (por ejemplo: envío de mensajería) tras la implantación de los nuevos formatos gasistas el pasado 31 de octubre de 2017 lo que provocó un aumento en el número de rechazos en el sector. A fecha de hoy, dichas indecencias ya han sido subsanadas.

---

<sup>33</sup> Documento Nacional de Identidad.

Por otro lado, 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 han justificado 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 que se solicita; por ejemplo, suministros que se encuentran en situación de cierre parcial.
- Las distribuidoras del grupo Nortegas imputan principalmente el uso de este motivo de rechazo a solicitudes de cambio erróneamente recibidas, dado que “el grupo empresarial al que pertenece el CUPS no se corresponde con Nortegas”.
- 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.

Finalmente, se recuerda a los distribuidores que la utilización de los motivos “99. Otros” y “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 estos motivos se supervisará en futuros informes.

## 5. ANALISIS DE LA MOVILIDAD DE LOS CONSUMIDORES

### 5.1 MOVILIDAD POR SEGMENTO DE MERCADO

A la hora de analizar los cambios de comercializador que han tenido lugar durante el año 2017 por segmento de mercado, se ha de tener en cuenta que dichos segmentos se definen en función de las tarifas de acceso asociadas a los puntos de suministro, de la manera que se muestra en la siguiente tabla.

**Tabla 19. Relación entre segmento de mercado y tarifas de acceso**

Sector	Segmento de Mercado	Tarifas de Acceso
Energía eléctrica	Doméstico / Comercial	2.0A, 2.1A, 2.0DHA, 2.0DHS, 2.1DHA y 2.1 DHS
	PYME	3.0A
	Industrial	3.1A, 6.1A, 6.1B, 6.2, 6.3 y 6.4
Gas natural	Doméstico / Comercial	3.1, 3.2 y 3.3
	PYME	3.4
	Industrial	Resto de Tarifas

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

Como referencia, se vuelve a indicar que la tasa de switching correspondiente al conjunto del mercado eléctrico en 2017 ha resultado ser del 10,8% sobre un total de 29.086.821 puntos de suministro informados por los distribuidores a la CNMC al inicio del 2017<sup>34</sup>, y la correspondiente al total del mercado de gas natural, del 9,8% sobre un total de 7.704.227 puntos de suministro informados también por los distribuidores a la CNMC.

En los siguientes gráficos se muestran los desgloses de las tasas de *switching* por los segmentos de mercados doméstico/comercial, pyme e industrial y por cada uno de los sectores de electricidad y de gas natural.

**Tabla 20. Desglose de la tasa de *switching* por segmentos del mercado.  
Año 2017 – Sector Eléctrico**

Submercado	Tasa de Switching	Puntos de Suministro
DOMESTICO	10,3%	28.230.407
PYME	27,1%	745.443
INDUSTRIAL	19,8%	110.971

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

En cuanto a los datos obtenidos por segmento de mercado, en el sector eléctrico se muestran diferencias sustanciales en las tasas que aplican a los procesos de cambio de comercializador para los segmentos PYME (27,1%) e industrial (19,8%), más elevadas que la observada en el segmento doméstico/comercial (10,3%), dado que el mayor consumo medio de los primeros les hace más sensibles al precio, y por otra parte, coincidentes con los segmentos en donde más presencia tienen los comercializadores independientes. Cabe señalar que las tasas de *switching* en 2017 resultan similares a las obtenidas en el año anterior (doméstico: 10,6%, pyme: 27,2% e industrial: 16,6%).

**Tabla 21. Desglose de la tasa de *switching* por segmentos del mercado.  
Año 2017 – Sector Gasista**

Submercado	Tasa de Switching	Puntos de Suministro
DOMESTICO	9,7%	7.652.353
PYME	21,2%	47.806
INDUSTRIAL	17,3%	4.068

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

En cuanto al sector gasista, se han registrado en el mismo periodo unas tasas de *switching* del 9,7%, 21,2% y 17,3% en los segmentos doméstico/comercial, pyme e industrial, respectivamente. Cabe señalar asimismo que las tasas de

<sup>34</sup> Cabe recordar que este porcentaje se calcula siguiendo el criterio del CEER, en el que se toman los puntos de suministro existentes al inicio del periodo de análisis.

*switching* en 2017 se encuentran en línea con las obtenidas en el año anterior (doméstico: 12,5%, pyme: 21,0% e industrial: 13,6%).

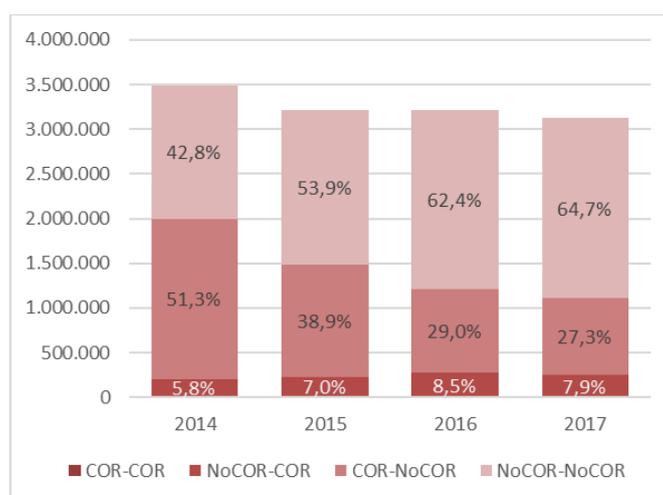
## 5.2 MOVILIDAD GLOBAL POR TIPO DE MERCADO

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 ido aumentando su peso relativo año tras año, alcanzado durante el 2017 el 64,7% de los cambios registrados. Por otra parte, se observa que el movimiento de consumidores del mercado regulado al mercado libre (COR-NoCOR) continúa perdiendo peso en los últimos años, reduciendo en más de la mitad el volumen de activaciones de este tipo de movimiento con respecto a lo registrado tres años antes, pasando de 1.792.144 activaciones (2014) a 854.149 (2017).

Finalmente, cabe destacar la ligera disminución en el número de consumidores que vuelven al comercializador de referencia desde el mercado libre (NoCOR-COR) con respecto al año anterior, pasando de 271.000 solicitudes en el 2016 a 247.00 solicitudes activadas el 2017, constituyendo el 7,9% de los cambios.

**Gráfico 19. Desglose de los movimientos entre COR y No COR (solicitudes activadas). Entre los años 2014 y 2017. Sector Eléctrico**

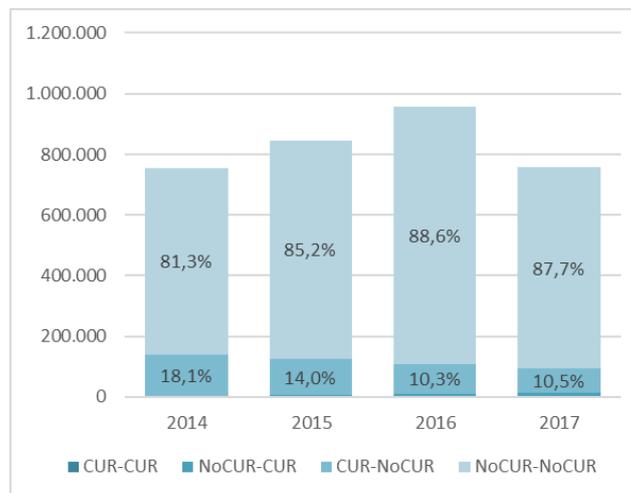


Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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 87,7% en el 2017. Adicionalmente, se observa una disminución de casi 19.000 activaciones correspondientes a consumidores que pasan del comercializador de último recurso a un comercializador en el mercado libre (CUR-NoCUR), pese a que su peso relativo haya aumentado en 20 puntos básicos con respecto al año anterior.

**Gráfico 20. Desglose de los movimientos entre CUR y No CUR (solicitudes activadas) Entre los años 2014 y 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 0,6% y el 1,8% en el período mostrado en el gráfico.

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 10.200 solicitudes en el 2016 a un poco más de 13.300 solicitudes activadas en este año. En términos porcentuales, se aumentó en 70 puntos básicos el paso de este tipo de movimientos pasando desde 1,1% en 2016 a 1,8% en 2017.

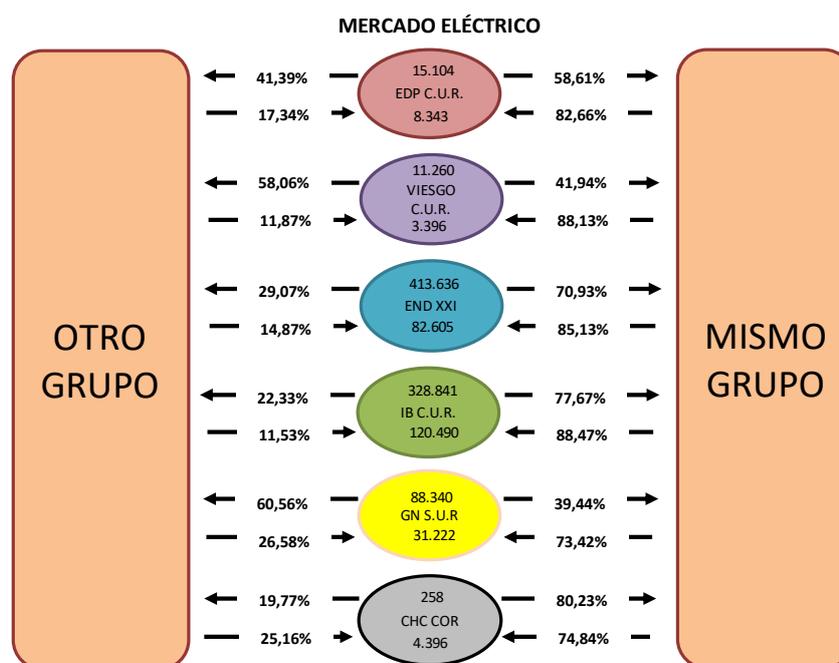
### 5.3 MOVILIDAD RESPECTO A LOS DISTINTOS COMERCIALIZADORES DE REFERENCIA/ÚLTIMO RECURSO

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 (69,68% de la totalidad de cambios, lo que equivale a casi 600.000 cambios) siendo los grupos con mayor porcentaje CHC (80,2%),

Iberdrola (77,7%) y Endesa (70,9%). En cambio, el grupo Gas Natural Fenosa registra el menor porcentaje (en torno al 40%) en este tipo de movimientos.

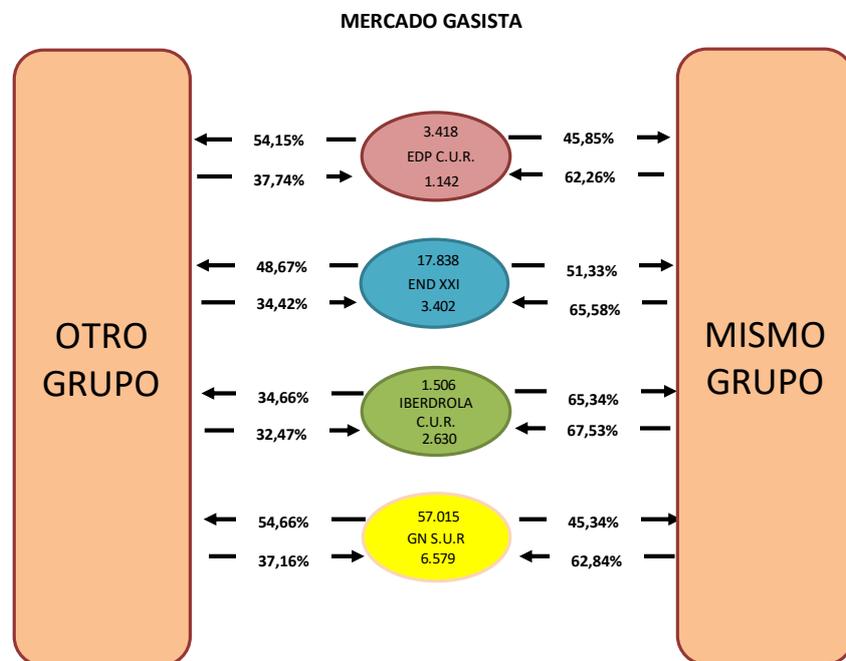
**Gráfico 21. Desglose de los movimientos con origen o destino al COR (solicitudes activadas). Año 2017. Sector Eléctrico**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el sector gasista, los cambios que pasan del CUR al comercializador libre del mismo grupo registran un porcentaje en el año 2017 alrededor del 47,1% (39,3% en el 2016), siendo los grupos con mayor porcentaje en este tipo de movimientos Iberdrola (65,3%) y Endesa (51,3%), mientras que los grupos con menores porcentajes resultan EDP y Gas Natural Fenosa (ambos en torno a un 45%).

**Gráfico 22. Desglose de los movimientos con origen o destino al CUR (solicitudes activadas). Año 2017. Sector Gasista**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el Anexo 2 de este Informe se incluye un análisis sobre la integración vertical en el mercado minorista.

#### 5.4 MOVILIDAD ENTRE GRUPOS COMERCIALES

En este informe anual elaborado por la CNMC sobre la supervisión de los cambios de comercializador realizados en el año 2017, 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 año 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 periodo. Este detalle se desglosa en gráficas diferentes para el sector eléctrico y para el sector gasista.

**[INICIO CONFIDENCIAL]**

**[FIN CONFIDENCIAL]**

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

Se incluye – por primera vez<sup>35</sup> en un informe anual – un análisis detallado sobre la movilidad de los cambios de comercializador (únicamente 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>36</sup>.

El objetivo principal de este análisis es tomar el año 2017 como referencia de los *switching* que se producen entre comercializadores independientes y los verticalmente integrados para detectar posibles alteraciones dado que desde septiembre de 2017 los distribuidores proporcionan el campo “comercializador existente” en el SIPS<sup>37</sup>.

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

**[INICIO CONFIDENCIAL]**

**[FIN CONFIDENCIAL]**

---

<sup>35</sup> Este análisis se realiza mensualmente (siendo el primero el del mes de octubre de 2017) y trimestralmente (siendo el primero el del tercer trimestre de 2017).

<sup>36</sup> Se incluye dentro de este conjunto al tratarse de una empresa asociada a las distribuidoras de la asociación de distribuidores CIDE.

<sup>37</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.

Se observa que el tiempo medio de activación de las solicitudes de nuevas altas del sector eléctrico es de 4,2 días. 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 (42% 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 del sector (2,9 días), no obstante, su volumen de activaciones no alcanza ni el 3% del total de activaciones realizadas en 2017.

**Tabla 22. Tiempos medios de las activaciones de nuevas altas solicitadas por los principales grupos de comercializadores libres en las principales áreas de distribución. Año 2017 – Sector Eléctrico**

GRUPOS DISTRIBUCIÓN	Activadas	Tm (días)
OTROS	12.863	2,9
IBERDROLA	183.049	3,0
EDP	8.145	4,1
GAS NATURAL FENOSA	48.795	5,1
ENDESA	172.735	5,4
VIESGO	6.967	5,5
<b>TOTAL SECTOR</b>	<b>432.554</b>	<b>4,2</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 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.

**Gráfico 23. Dispersión de los tiempos medios de las activaciones de nuevas altas por los principales grupos de comercializadores libres en las principales áreas de distribución. Año 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.

Se observa lo siguiente:

- El área de distribución de EDP muestra la mayor dispersión de tiempos medios entre comercializadores que van desde los 3,8 días del grupo Iberdrola hasta los 8,9 días del grupo Gas Natural Fenosa. Cabe señalar que el número de activaciones de las comercializadoras de este último grupo en esta área de distribución representa menos de 1% del volumen total<sup>38</sup> de activaciones de nuevas altas en la red de distribución de EDP durante todo el 2017.
- El área de distribución de Iberdrola muestra un tiempo medio de activación de nuevas altas de 3,0 días. Esto se debe principalmente a que más del 87% de sus activaciones fueron solicitadas por los comercializadores de su mismo grupo, obteniendo un tiempo medio de activación igualmente de 3,0 días.
- El área de distribución de Gas Natural Fenosa (con un tiempo medio de activación de 5,1 días) presenta la menor dispersión entre

<sup>38</sup> Las comercializadoras del grupo GNF activaron 57 nuevas altas de las 8.145 activaciones registradas en la red de distribución del grupo EDP.

comercializadores (0,7 días), los cuales van desde los 4,8 días de los grupos Endesa y Viesgo hasta los 5,5 días de los grupos “Otros” comercializadores.

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

**Tabla 23. Tiempos medios de las activaciones de nuevas altas solicitadas por los principales grupos de comercializadores libres en las principales áreas de distribución. Año 2017 – Sector Gasista**

GRUPOS DISTRIBUCIÓN	Activadas	Tm (días)
NORTEGAS	15.737	8,7
GAS NATURAL FENOSA	98.022	8,9
REDEXIS GAS	35.863	9,8
GAS EXTREMADURA	1.274	12,0
MADRILEÑA RED DE GAS	21.128	12,9
<b>TOTAL SECTOR</b>	<b>172.024</b>	<b>9,6</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.

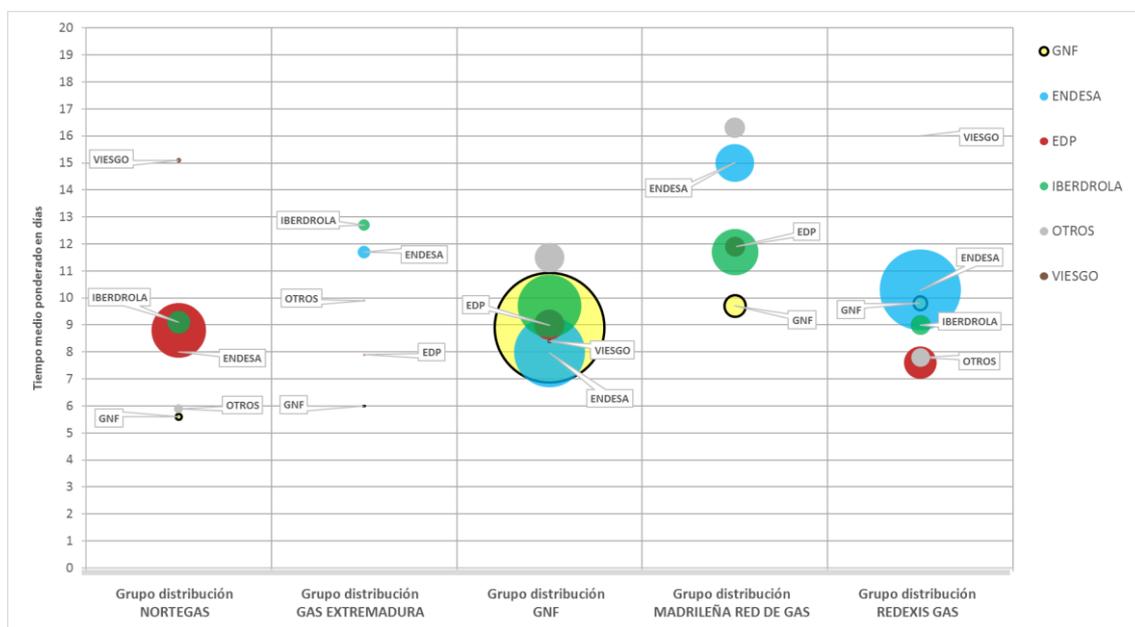
En el año 2017 destacan las áreas de distribución de Nortegas (propietario de la red de EDP desde julio de 2017) con el tiempo medio de activación más bajo del año 2017 (8,7 días para los principales comercializadores libres), pese a que su número de activaciones de nuevas altas supera apenas el 9% del 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 12,9 días. Finalmente, el grupo de distribuidoras de Gas Natural Fenosa, con casi el 57% del total del volumen de solicitudes activadas, muestra un tiempo medio de activación de 8,9 días.

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

- El área de distribución de Gas Natural Fenosa presenta la menor dispersión<sup>39</sup> de tiempos medios entre comercializadoras libres (3,5 días) registrando tiempos que van desde los 8,0 días de las comercializadoras del grupo Endesa hasta los 11,5 días del grupo “Otros” comercializadores.
- Las áreas de distribución de Nortegas y Redexis Gas muestran datos atípicos atribuidos a los tiempos medios de las comercializadoras de Viesgo (15,1 días y 16,0 días, respectivamente); no obstante, estos tiempos medios solamente representa a un volumen de 106 y 3 solicitudes activadas, respectivamente en una de las áreas mencionadas.

<sup>39</sup> Calculado como la diferencia entre el máximo y el mínimo tiempo medio de activación.

**Gráfico 24. 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. Año 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 relacionadas con las solicitudes de nuevas altas (número de solicitudes recibidas, aceptadas, rechazadas y finalmente activadas por los distribuidores), en relación a lo realizado en los años anteriores, 2014, 2015 y 2016, en cada uno de los sectores.

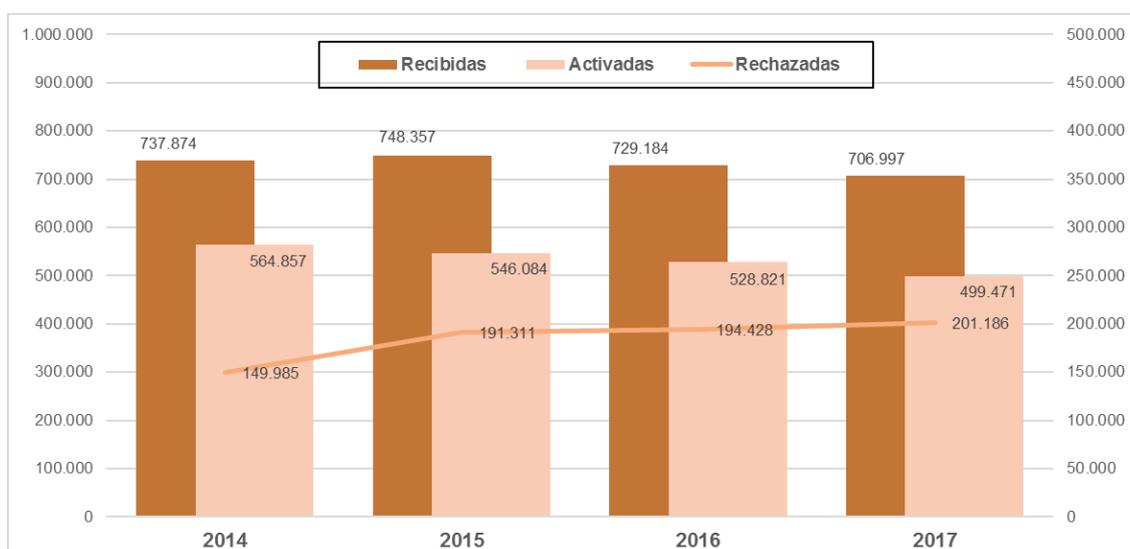
Por regla general, en los procesos de nuevas altas el número de solicitudes recibidas es superior al número de solicitudes activadas para un determinado periodo. Esto se debe principalmente a:

- 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 año 2017 en el sector eléctrico disminuyó el número de solicitudes recibidas en un 3,0%, mientras que el número de rechazos aumentó en casi la misma proporción (3,5%) con respecto al año anterior. Como consecuencia, la tasa de rechazo en el 2017 aumentó en casi 200 puntos básicos con respecto a la registrada en el 2016 (desde 25,2% en el 2016 a 26,9% en el 2017).

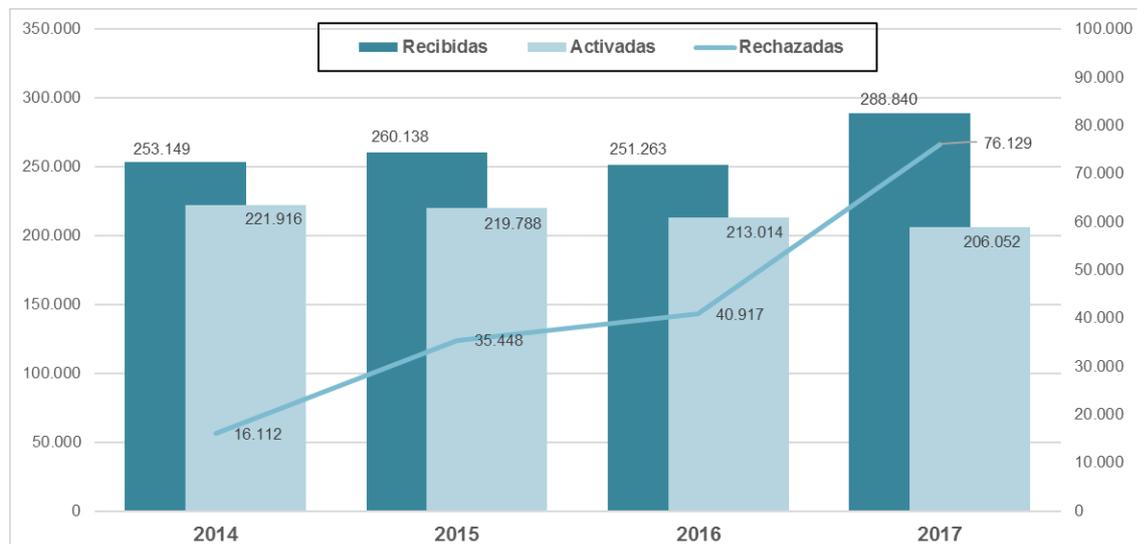
**Gráfico 25. Proceso seguido por las solicitudes de nuevas altas. Evolución desde el año 2014 al 2017 – Sector Eléctrico**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el sector gasista aumentó el número de solicitudes de nuevas altas recibidas en un 14,0% y el número de solicitudes rechazadas en 86,1% con respecto al año anterior, superando los 76.000 rechazos. En consecuencia, la tasa de rechazo del 2017 incrementó en más de 900 puntos básicos (desde 15,5% en el 2016 a 24,8% en el 2017). En los apartados siguientes se profundizará con mayor detalle el tema de los rechazos.

**Gráfico 26. Proceso seguido por las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución desde el año 2014 al 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 anual<sup>40</sup> se calcula como el cociente entre el número de solicitudes rechazadas y el número de solicitudes gestionadas<sup>41</sup> en el periodo objeto de estudio.

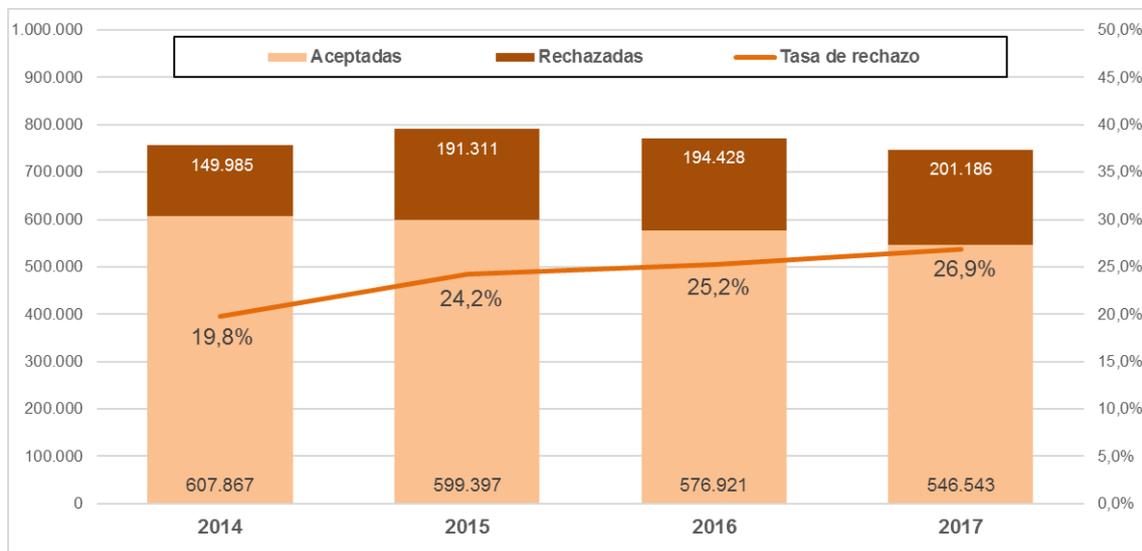
A continuación, se muestra para ambos sectores, el número de solicitudes de nuevas altas gestionadas (desglosadas en solicitudes aceptadas y solicitudes rechazadas) así como, la evolución de la tasa de rechazo anual.

Durante el año 2017 se registra la tasa de rechazo más alta de los últimos años (26,9%) en el sector eléctrico, superando en casi 200 puntos básicos la tasa del año 2016 y en más de 700 puntos básicos la tasa registrada tres años antes (2014: 19,8%). Es de señalar que durante el año 2017 se registra el menor número de solicitudes gestionadas en los últimos cuatro años superando apenas el umbral de las 747.000 solicitudes.

<sup>40</sup> Tasa de rechazo = Solicitudes rechazadas / (Solicitudes aceptadas + Solicitudes rechazadas)

<sup>41</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 27. Tasa de rechazo de las solicitudes de nuevas altas.  
 Evolución desde el año 2014 al 2017 – Sector Eléctrico**

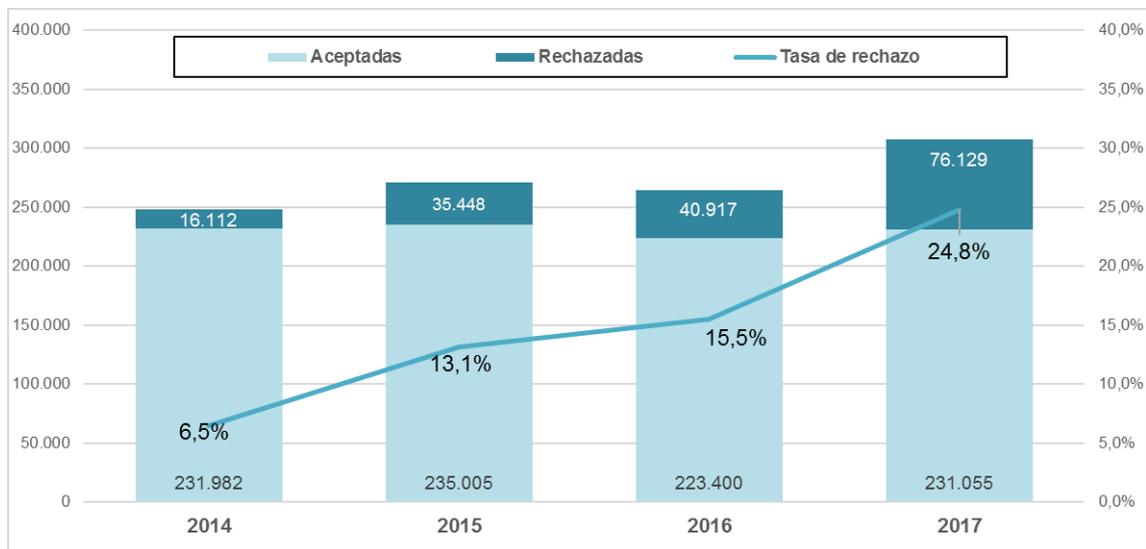


Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el sector gasista la tasa de rechazo del año 2017 resulta ser la más alta registrada en los últimos cuatro años ubicándose en 24,8%, superando en 930 puntos básicos la tasa de rechazo del año 2016 (15,5%) y en más de 1.800 puntos básicos la tasa en el año 2014 (6,5%). Cabe destacar el alto número de solicitudes rechazadas registradas durante el año 2017 superando el umbral de los 75.000 rechazos, superando en más de 35.000 el volumen de rechazos del año anterior.

También se señala que, durante este año, se registra el mayor número de solicitudes gestionadas en los últimos cuatro años superando las 300.000 solicitudes. Este volumen puede ser reflejo de un aumento en la actividad del sector gasista durante este año.

**Gráfico 28. Tasa de rechazo de las solicitudes de nuevas altas.  
 Evolución desde el año 2014 al 2017 – Sector Gasista**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

### 6.3.1 TASAS DE RECHAZO POR DISTRIBUIDOR

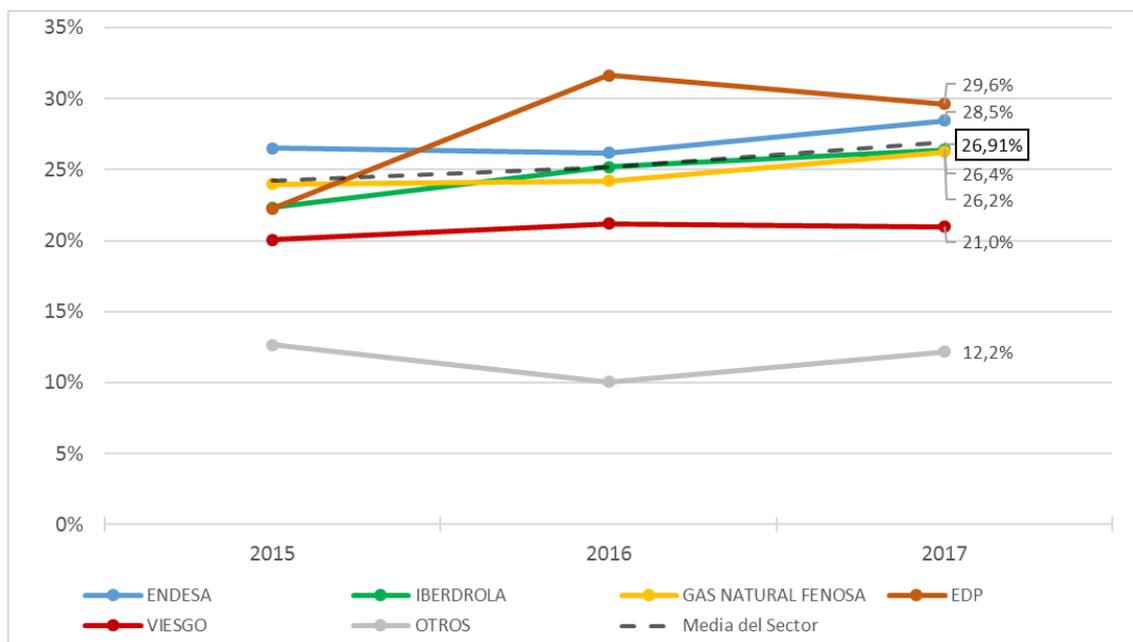
A continuación, se muestra la evolución de la tasa de rechazo en las solicitudes de nuevas altas en las distintas redes de distribución de ambos sectores, electricidad y gas natural.

Durante el año 2017, en el sector eléctrico, no se han observado grandes variaciones en las tasas de rechazo de los principales distribuidores con respecto a las tasas del año anterior, pese al ligero aumento de la tasa anual pasando de 25,2% (año 2016) a casi un 26,9% (año 2017). Salvo la agrupación de “Otros” distribuidores, las tasas de rechazo de todas las distribuidoras del sector se ubican por encima del 20%.

Así, se señala que la tasa anual de rechazo de la agrupación de “Otros” distribuidores (12,2%) continúa siendo la más baja registrada durante los últimos tres años; no obstante, ésta no tiene gran repercusión en la media de rechazo del sector dado su poco peso<sup>42</sup> en el número total de solicitudes gestionadas en todo el sector en 2017.

<sup>42</sup> El grupo “Otros” registró 20.328 de las 747.672 solicitudes gestionadas en todo el sector durante este año, lo que equivale al 2,7% del total de solicitudes.

**Gráfico 29. Evolución de la tasa de rechazos (nuevas altas) de los principales distribuidores eléctricos desde el 2015 al 2017**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el gráfico anterior se observa que:

- Las distribuidoras del grupo EDP (29,6%), habiendo registrado durante el 2016 una tasa de rechazo del 31,6%, han conseguido reducirla la tasa de este año en 200 puntos básicos.
- La tasa de rechazo del grupo Viesgo (21,0%) – una de las más bajas del sector, se ha mantenido en torno al 20% en los últimos tres años gracias 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.

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 200 solicitudes. En cambio, las celdas con texto en rojo indican aquellas con un volumen menor a 200 solicitudes.

**Tabla 24. Tasas de rechazo (solicitudes de nuevas altas) de los comercializadores por área de distribución. Año 2017 – Sector Eléctrico**

ELECTRICIDAD			ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN						
Comercializadora			ENDESA	IBERDROLA	GNF	EDP	VIESGO	OTROS	
Tasa de rechazo media			26,91%	28,5%	26,4%	26,2%	29,6%	21,0%	12,2%
Solicitudes gestionadas			747.728	342.028	271.154	91.774	11.553	10.833	20.386
ENDESA ENERGÍA, S.A.	23,1%	215.726	22,5%	40,3%	27,1%	44,7%	21,1%	30,8%	
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	29,2%	266.088	55,9%	24,2%	40,3%	46,0%	31,1%	56,7%	
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	24,5%	46.646	51,3%	38,4%	21,5%	41,2%	38,2%	41,6%	
EDP ENERGÍA, S.A.U.	40,0%	24.548	54,8%	46,1%	28,5%	27,4%	22,5%	54,8%	
VIESGO ENERGÍA, S.L.	19,0%	6.884	40,8%	45,2%	26,7%	42,9%	14,6%	59,4%	
ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	22,9%	57.357	22,7%	39,1%	30,3%	60,0%	18,5%	36,4%	
IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	21,3%	16.149	55,7%	19,2%	31,3%	52,0%	26,2%	40,9%	
GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	19,8%	18.580	60,8%	53,4%	17,4%	44,8%	33,2%	8,8%	
EDP C.U.R., S.A.	25,6%	3.160	61,0%	34,6%	32,9%	23,6%	31,4%	100,0%	
VIESGO C.U.R., S.L.	23,1%	635	57,5%	65,8%	30,0%	42,9%	16,9%		
FENIE ENERGÍA, S.A.	23,9%	30.521	24,7%	20,2%	28,0%	36,6%	20,8%	37,8%	
CLIDOM ENERGY, S.L.	50,2%	9.598	53,5%	50,9%	31,9%	42,9%	49,2%	72,7%	
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	11,6%	8.950	49,1%	54,6%	38,0%			7,5%	
GEO ALTERNATIVA, S.L.	41,8%	2.646	45,1%	42,8%	30,9%	42,2%	41,9%		
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	52,6%	2.102	56,7%	58,9%	41,0%	88,6%	58,1%	73,3%	
COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ, S.A.	3,7%	1.887	34,5%					3,2%	
UNIELÉCTRICA ENERGÍA, S.A.	42,0%	1.688	41,2%	45,0%	37,0%	0,0%	35,9%	0,0%	
SOM ENERGÍA, S.C.C.L.	42,0%	1.558	41,9%	45,4%	36,0%	0,0%	50,0%	15,4%	
NEXUS ENERGÍA, S.A.	47,3%	1.453	47,5%	50,5%	49,6%	33,3%	14,3%	6,8%	
ALCANZIA ENERGÍA, S.L.	56,3%	1.388	61,1%	54,6%	42,9%	72,4%	46,7%	80,0%	
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	30,9%	1.331		30,9%					
FOX ENERGÍA, S.A.	39,9%	1.312	36,1%	45,3%	66,7%	0,0%		33,3%	
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	44,1%	1.211	56,7%	48,3%	32,9%	38,8%	24,3%	44,4%	
WATIUM, S.L.	47,3%	1.019	53,3%	46,6%	47,4%	33,3%	32,0%	64,3%	
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	49,5%	911	49,6%	54,6%	35,7%	55,3%	51,4%	28,6%	
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA, S.A.	32,6%	872	64,1%	67,8%	33,6%	0,0%	21,8%	0,9%	
FORTULUZ, S.L.U.	66,8%	802	67,1%	81,4%	59,7%	86,7%	47,5%	100,0%	
AURA ENERGÍA, S.L.	55,5%	762	58,8%	52,8%	62,0%	0,0%	0,0%	53,5%	
AUDAX ENERGÍA, S.A.	35,7%	760	38,5%	34,9%	27,1%	50,0%	42,9%	25,0%	
ESTABANELL Y PAHISA MERCATOR, S.A.	10,1%	724	35,6%					5,8%	
GOIENER, S.C.	39,5%	582	28,6%	38,9%	60,0%		66,7%	0,0%	
GAOLANIA SERVICIOS, S.L.	46,8%	526	55,7%	43,7%	39,7%	44,4%	0,0%		
FACTOR ENERGÍA, S.A.	46,5%	523	48,7%	53,6%	34,0%	60,0%	0,0%	0,0%	
ENERPLUS ENERGÍA, S.A.	54,0%	511	52,9%	69,6%	0,0%			0,0%	
GESTERNOVA, S.A.	41,1%	508	47,7%	36,1%	41,6%		50,0%		
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	53,3%	501	51,0%	59,9%	41,9%	66,7%	35,7%	88,9%	

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Notas: Solo se incluyen los comercializadores con más de 500 solicitudes gestionadas en el periodo 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 200 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 200 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 (casi 41%).

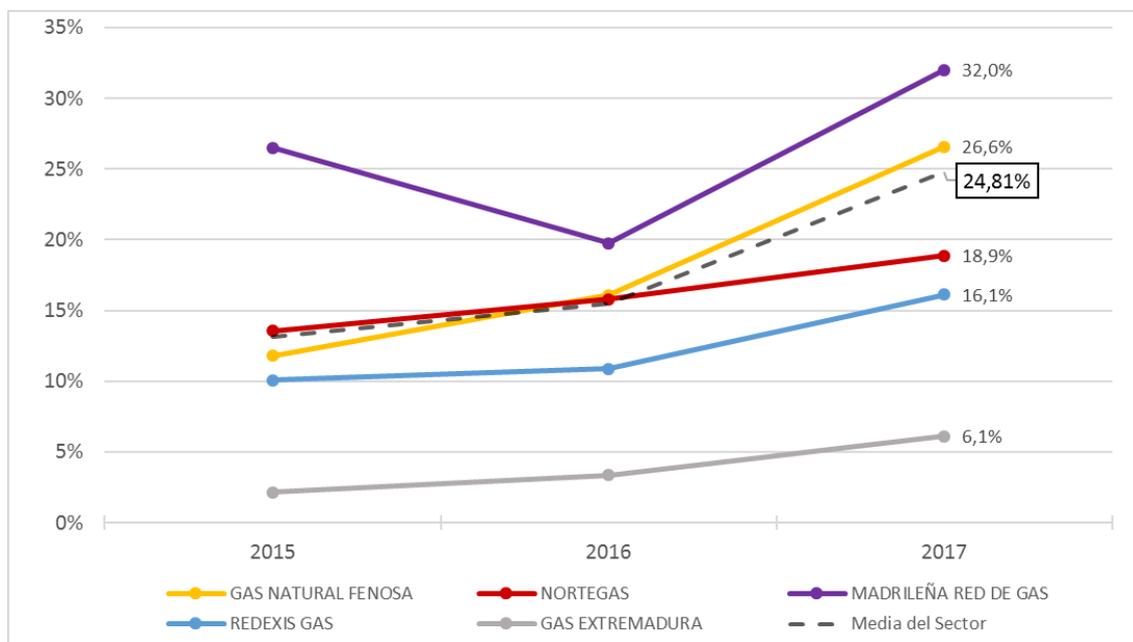
- La tasa de rechazo de la comercializadora EDP Energía (40,0%) resulta ser la más alta en comparación de las comercializadoras pertenecientes a los otros grupos tradicionales; no obstante, dicha tasa se explica principalmente por las altas tasas registradas en las áreas de distribución de Endesa e Iberdrola.
- 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 200 solicitudes gestionadas durante el año 2017. 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 periodo (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 justificado 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, las tasas de rechazo en el sector gasista experimentaron incrementos en todas las áreas de distribución principalmente en aquellas gestionadas por Gas Natural Fenosa y Madrileña Red de Gas (tasas de rechazo de 26,6% y 32%, respectivamente) ambas con más de 1.000 puntos básicos con respecto a sus tasas calculadas el año anterior.

**Gráfico 30. Evolución de la tasa de rechazos (nuevas altas) de los principales distribuidores gasistas desde el 2015 al 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; cabe recordar que esta distribuidora solo gestiona el 13% del volumen total de solicitudes de nuevas altas del sector gasista.
- Las tasas de rechazo de las redes de distribución Redexis Gas (16,1%) y Nortegas (18,9%) aumentaron con respecto a las registradas en 2016 en menor proporción que las demás distribuidoras. Los volúmenes de solicitudes gestionadas en estas dos áreas de distribución corresponden respectivamente al 17% y 8% del total de solicitudes de nuevas altas en 2017.
- La red de distribución de Gas Extremadura (tasa de rechazo: 6,1%) presenta, históricamente, las tasas de rechazo anuales más bajas en el sector; 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 200 solicitudes. En cambio, las celdas con texto en rojo indican aquellas con un volumen menor a 200 solicitudes.

**Tabla 25. Tasas de rechazo (solicitudes de nuevas altas) de los comercializadores por área de distribución. Año 2017 – Sector Gasista**

GAS NATURAL			ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN					
Comercializadora			GNF	NORTEGAS	MADRILEÑA RED DE GAS	REDEXIS GAS	GAS EXTREMADURA	
Tasa de rechazo media			24,8%	26,6%	18,9%	32,0%	16,1%	6,1%
Solicitudes gestionadas			307.184	188.766	23.179	40.734	52.284	2.221
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	12,9%	70.942	12,2%	48,4%	18,8%	21,5%	20,0%	
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	51,4%	72.393	59,3%	30,6%	41,7%	35,9%	7,2%	
ENDESA ENERGÍA, S.A.	20,0%	79.146	27,0%	40,7%	22,3%	12,7%	5,4%	
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	19,1%	31.405	31,1%	14,1%	28,6%	14,9%	4,3%	
VIESGO ENERGÍA, S.L.	35,5%	425	41,7%	28,0%	38,5%	77,8%		
GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	7,6%	32.213	5,8%	40,0%	21,1%	27,1%	100,0%	
ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	26,5%	4.012	31,7%	36,5%	23,1%	25,5%	16,8%	
EDP C.U.R., S.A.	22,5%	2.176	35,0%	20,0%	17,3%	24,1%		
IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	26,2%	1.749	45,0%	29,8%	20,9%	46,3%	0,3%	
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO, S.A.U.	24,0%	3.127	30,2%	43,9%	20,4%	27,4%	0,0%	
FENIE ENERGÍA, S.A.	24,1%	2.840	29,1%	34,2%	17,7%	11,0%	0,0%	
YADE JORMAN ESPAÑA, S.L.	25,5%	2.194	26,2%		36,4%	19,9%		
OGS ENERGÍA, S.L.	13,5%	629				13,5%		
AUDAX ENERGÍA, S.A.	30,6%	588	34,0%	66,7%	26,4%	24,0%		
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	10,7%	572	13,5%	2,0%	9,4%	18,9%	0,0%	
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	29,0%	390	28,5%	32,0%	16,2%	33,3%	0,0%	
GALP ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U.	31,1%	334	35,4%	0,0%	26,0%	100,0%	0,0%	
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	24,1%	266	22,7%	20,0%	27,3%	46,7%		
CATGAS ENERGÍA	52,6%	234	52,6%					
FACTOR ENERGÍA, S.A.	35,1%	208	32,5%		40,9%	75,0%		
GASINDUR, S.L.	42,4%	151	43,8%		0,0%	33,3%		
REMICA COMERCIALIZADORA, S.A.	36,0%	150	40,7%	18,2%	25,0%	0,0%		
UNIÓN FENOSA GAS COMERCIALIZADORA, S.A.	16,7%	138	28,8%	0,0%	22,7%	0,0%	33,3%	

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Notas: Solo se incluyen los comercializadores con más de 100 solicitudes gestionadas en el periodo 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 200 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 200 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 (26,6%) se explica principalmente por las altas tasas de rechazo imputables a las comercializadoras Iberdrola Clientes e Iberdrola C.U.R. con 59% y 45%, respectivamente.
- La distribuidora Madrileña Red de Gas, pese a registrar la tasa de rechazo anual más alta de todo el sector (32,0%), presenta las tasas de rechazo más bajas para las comercializadoras de último recurso (CUR) con respecto a las otras distribuidoras.
- Las comercializadoras Gas Natural Servicios y Gas Natural S.U.R. presentan las tasas de rechazo más bajas (12,9% y 7,6%,

respectivamente) del sector gasista<sup>43</sup>. Cabe señalar que éstas comercializadoras gestionan el 26% y 80% del total de solicitudes del mercado libre y regulado, respectivamente.

- La comercializadora Iberdrola Clientes (51,4%) 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 año 2017.

Cabe señalar que 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, la cual ocasionó incidencias propias de la implantación que obligaron a cargar varias veces las mismas solicitudes rechazadas en sus sistemas (registrando rechazos ficticios que engordaron las cifras de algunos meses).

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 200 solicitudes gestionadas durante el 2017 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>43</sup> La comercializadora independiente OGS Energía (13,5%) 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 700 solicitudes.

**Gráfico 31. Motivos de rechazo (Nuevas Altas). Años 2017 y 2016. Sector Eléctrico**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Como se venía identificando en los últimos años, el principal motivo de rechazo en el año 2017 continúa siendo el tipo **“57. Falta documentación técnica de baja tensión”** (24,3%) – 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 reducido ligeramente su peso durante el 2017 con respecto al año anterior (26,8%), lo que se traduce en una disminución de aproximadamente 3.300 solicitudes rechazadas.

En los últimos meses, a consecuencia de la implantación de los nuevos formatos el pasado 30 de julio de 2017, se recibieron alegaciones por parte de algunos agentes indicando incidentes con la información que es enviada a través de las direcciones URL (requisito imprescindible en esta tipología de solicitudes) lo que había provocado aumentos en los volúmenes de rechazo durante los trimestres tercero y cuarto del 2017.

No obstante, y con el fin de evitar un aumento de los rechazos por esta casuística derivada de dicha implantación, las distribuidoras del grupo EDP optaron por permitir – de manera transitoria y solo por algunos meses – que aquellas solicitudes que no incluyesen la documentación técnica en la URL no fueran rechazadas de manera automática y se permitiese subsanar la falta de documentación en campo.

Por otro lado, conviene recordar lo comentado por algunas distribuidoras a lo largo del 2017 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:

- Recordar a las comercializadoras de 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).
- Trasladar a los grupos de trabajo una propuesta de cambio legislativo de rango nacional que establezca requisitos homogéneos en todas las comunidades autónomas.

Tal y como se ha explicado en capítulos anteriores, se espera que el número de rechazos motivados por esta casuística continúe decreciendo 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.

Finalmente, cabe destacar a las distribuidoras del grupo Viesgo por haber establecido (como parte de su operativa) la política de no rechazar automáticamente las solicitudes donde falte el C.I.E., sino reclamarlo directamente a la comercializadora en caso de ausencia, y solamente emitir el correspondiente rechazo si el C.I.E no ha sido recibido una vez agotado el plazo de aceptación.

El segundo motivo de rechazo más utilizado durante el año 2017, “**99. Otros**” (11,6%), aumento su peso con respecto al año 2016 (9,9%), lo que equivale a un aumento en más de 4.200 solicitudes en el número de rechazos registrado en este año por esta casuística. Este aumento está influenciado por el inusual pico del número de rechazos registrado en el mes de julio de 2017<sup>44</sup>, tal y como se observó en la sección “4.3.2 Motivos de Rechazo” de las solicitudes de cambio de comercializador del presente informe.

Las principales distribuidoras eléctricas alegaron diversas incidencias asociadas a la implantación de los nuevos formatos (llevada a cabo precisamente en julio de 2017). Nuevamente, Endesa Distribución señaló 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.

---

<sup>44</sup> Durante este mes se registraron 3.865 rechazos de los 23.427 total de solicitudes de cambio rechazadas por este motivo durante el 2017 (7.400 de 16.900 rechazos).

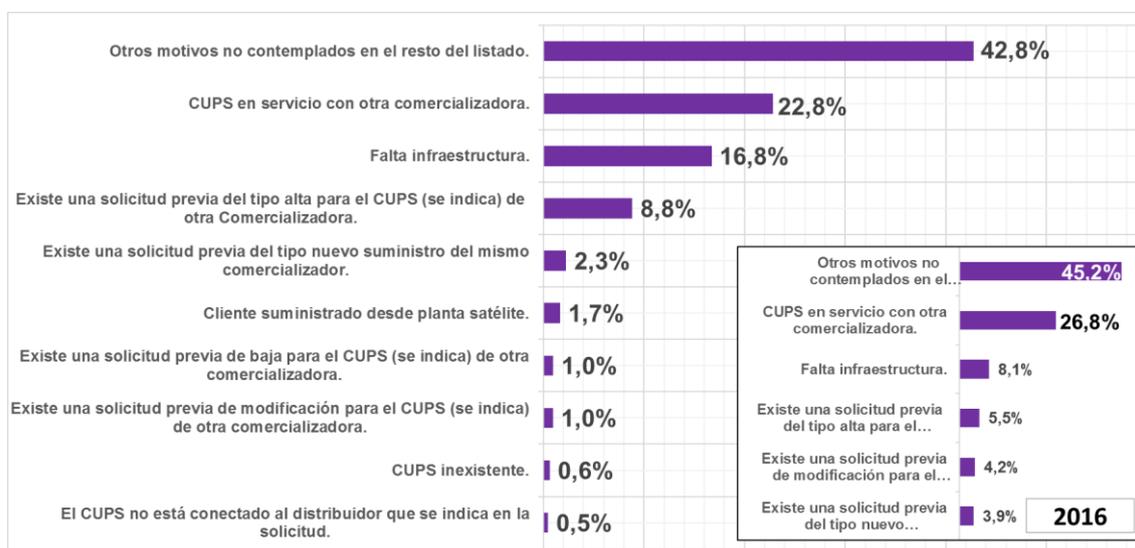
*Impedimento de titular*”, mientras que las distribuidoras del grupo Gas Natural Fenosa indicaron errores en las definiciones de algunos XSD en sus sistemas durante el mes de agosto de 2017.

Finalmente, en la tercera posición se encuentra el motivo **“60. Instalación incompleta o con elementos no válidos”** (9,9%) que ha visto reducido su peso con respecto al año anterior desde 11,7% a 9,9%, lo que se traduce en una reducción en el número de solicitudes rechazadas por esta casuística de 2.700 rechazos (pasando de 22.650 en el año 2016 a casi 20.000 rechazos en el año 2017).

De acuerdo con alegaciones de los principales agentes del sector, este motivo 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, que 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.

**Gráfico 32. Motivos de rechazo (Nuevas Altas). Años 2017 y 2016. Sector Gasista**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

El motivo de rechazo más utilizado en los dos últimos años en el sector gasista corresponde a **“R70. Otros motivos no contemplados en el resto del listado”** (42,8%), reduciendo su peso ligeramente en el año 2017 con respecto al año anterior en casi 250 puntos básicos. Sin embargo, llama la atención que el número de rechazos aumentó en más de un 75% (pasando de poco menos de 15.500 rechazos en el año 2016 a más de 32.500 rechazos en el año 2017).

Además, se observa un pico inusual durante el mes de octubre de 2017 registrando más de 4.300 rechazos imputados a la gran mayoría de las distribuidoras gasistas. Así, algunos agentes alegaron incidentes derivados tras la implantación de los nuevos formatos gasistas el pasado 31 de octubre de 2017 lo que provocó un aumento de los rechazos por este motivo. A fecha de hoy, dichas indecencias ya han sido subsanadas.

Por otro lado, 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 Gas Natural Fenosa, Nortegas y Madrileña Red de Gas han atribuido 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.
- 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 lo utiliza 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.
- Las distribuidoras del grupo Gas Natural Fenosa justifican el aumento en algunos meses por esta casuística a raíz de la adaptación de los plazos para mantener una incidencia abierta en campo de los nuevos formatos. Una vez excedido este plazo, sin que la incidencia hubiera sido resuelta, la solicitud de alta se rechazaría con este motivo<sup>45</sup>.
- Particularmente, las distribuidoras del grupo Nortegas informaron un error en la generación del informe remitido a la CNMC durante el cuarto trimestre de 2017 imputando erróneamente a este motivo algunos casos que no correspondían<sup>46</sup>.

Por su parte, algunas comercializadoras han denunciado el uso excesivo de este motivo de rechazo por parte de las distribuidoras 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.

---

<sup>45</sup> Se recuerda que existe un motivo ad-hoc (motivo R76) para rechazar las incidencias que no hayan sido solventadas en plazo.

<sup>46</sup> No obstante, el volumen de rechazos asociado a esta casuística informado por este grupo es apenas del 5% del total del cuarto trimestre de 2017 (565 de 10.200 rechazos) lo cual no implica grandes implicaciones en el análisis llevado a cabo en este informe. Los datos reales serán corregidos y actualizados en los informes siguientes.

En segundo lugar, el motivo **“R51. CUPS en servicio con otra comercializadora”** (22,8%) ha disminuido su peso durante este año con respecto al registrado el año anterior (en -400 puntos básicos). No obstante, su volumen de rechazos aumentó, pasando de casi 11.000 rechazos en el año 2016 a más de 17.300 rechazos en el año 2017, concentrando casi la mitad de éstos (8.160 rechazos) en el tercer trimestre de 2017. Se recuerda que este motivo se refiere a los casos en los que la distribuidora recibe una solicitud de alta cuando ésta ya ha recibido y aceptado otra solicitud de otro comercializador.

Las distribuidoras del grupo Gas Natural Fenosa hacían uso este motivo – principalmente durante el tercer trimestre de 2017 – para rechazar los casos de solicitudes de alta sobre puntos de suministro que aún no estaban preparados para su correspondiente transformación a gas natural; sin embargo, a partir del cuarto trimestre estos casos han comenzado a imputarse al motivo **“R04. Falta infraestructura”**.

Consecuentemente, el motivo de rechazo **“R04. Falta infraestructura”** (16,8%) – tercero más utilizado durante los dos últimos años – aumentó su peso durante el año 2017 en más del doble con respecto al año anterior (8,1% en 2016), lo que se traduce en un incremento en el volumen de rechazo de casi un 300%, pasando de 3.300 rechazos en el año 2016 a más de 12.700 en el año 2017 (de los cuales, más de 10.000 rechazos corresponden al cuarto trimestre de 2017).

Se deduce, así, que la mayoría de las distribuidoras gasistas han comenzado a imputar a este motivo de rechazo – a partir del cuarto trimestre de 2017 – todas las casuísticas relacionadas a los puntos de suministro de GLP en proceso de transformación (anterior a este trimestre se imputaban al motivo **“R51. CUPS en servicio con otra comercializadora”**).

Por otro lado, las distribuidoras atribuyen el incremento de este motivo durante los últimos meses al 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 defiende 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.

Cabe recordar el trabajo que actualmente se está desarrollando, dentro de los grupos de trabajo organizados por la CNMC, 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.

Finalmente, se recuerda a los distribuidores que la utilización de los motivos **“99. Otros”** y **“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

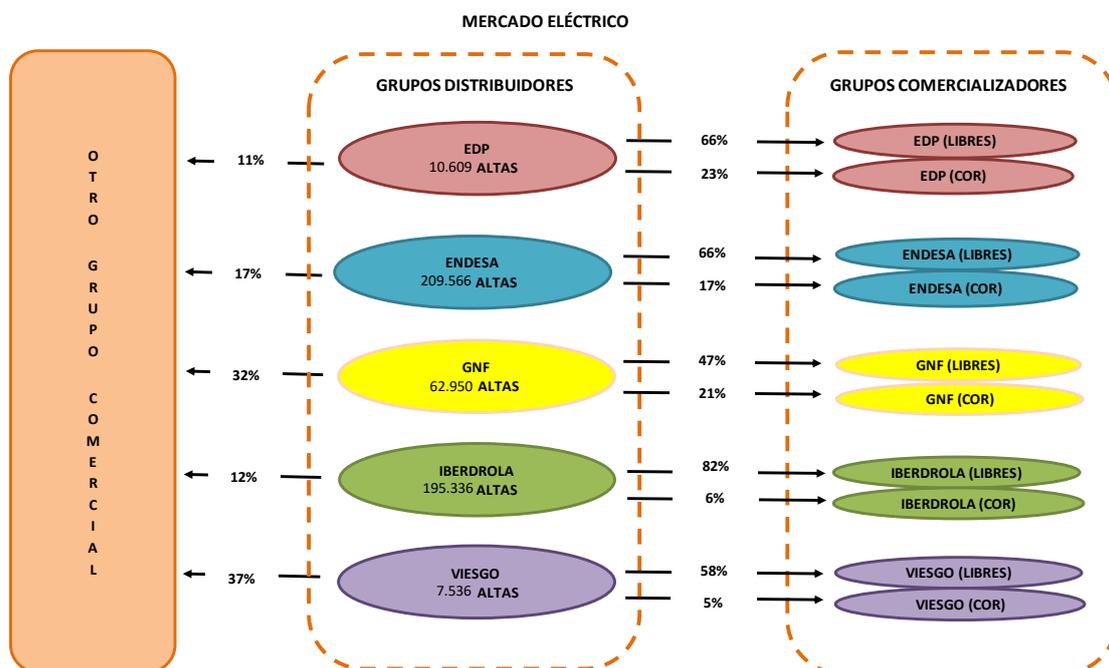
maestras. La correcta utilización estos motivos se supervisará en futuros informes.

#### 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 68% 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 82%, 66% y 66%, respectivamente. Por el contrario, el grupo Gas Natural Fenosa muestra un menor peso (47%) en las altas hacia las comercializadoras de su mismo grupo.

**Gráfico 33. Desglose del destino de las altas (a grupos verticalmente integrados o no, y si su destino es COR o libre). Año 2017. Sector Eléctrico**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

En el sector gasista<sup>47</sup>, el 32% de las altas durante el 2017<sup>48</sup> se activaron a favor de comercializadores libres verticalmente integrados con el distribuidor (47% el

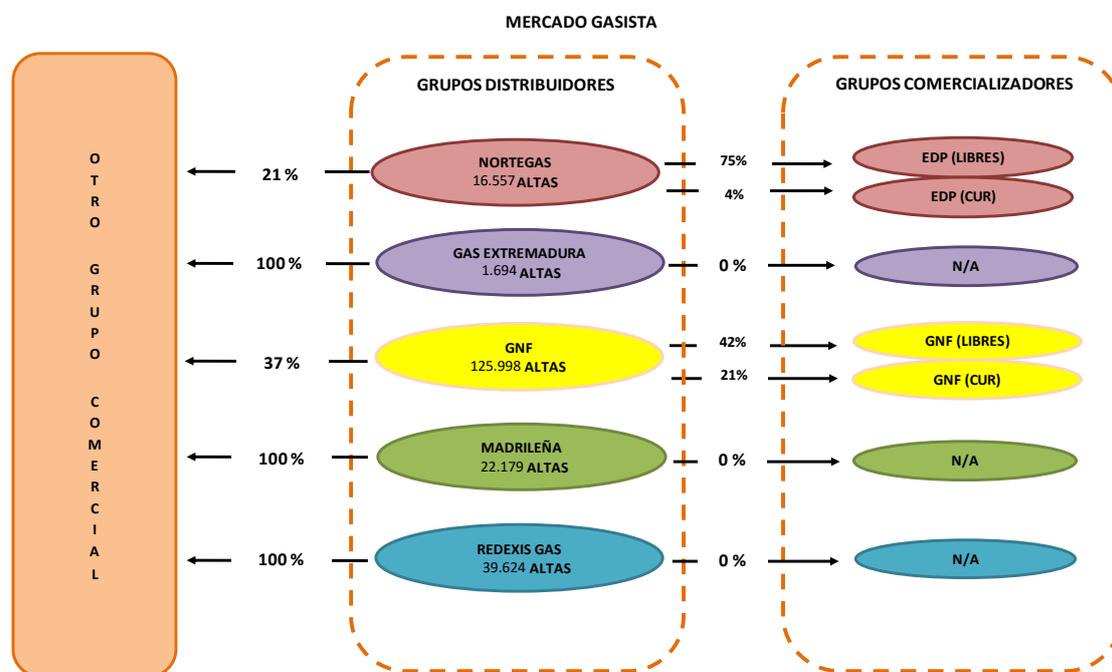
<sup>47</sup> Se debe tener en cuenta que en gas existe un porcentaje bastante elevado de red de distribución que no está verticalmente integrada (Gas Natural Fenosa es el único grupo integrado verticalmente desde el 3T 2017).

<sup>48</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.

año anterior), y se produjeron un 17% de altas a favor del CUR (15% el año 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 (42% de altas en su área de distribución en comercializadores libres de su grupo).

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 de las comercializadoras del grupo EDP en el área de distribución de Nortegas.

**Gráfico 34. Desglose del destino de las altas (CUR, libre y a grupos verticalmente integrados o no). Año 2017. Sector Gasista**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

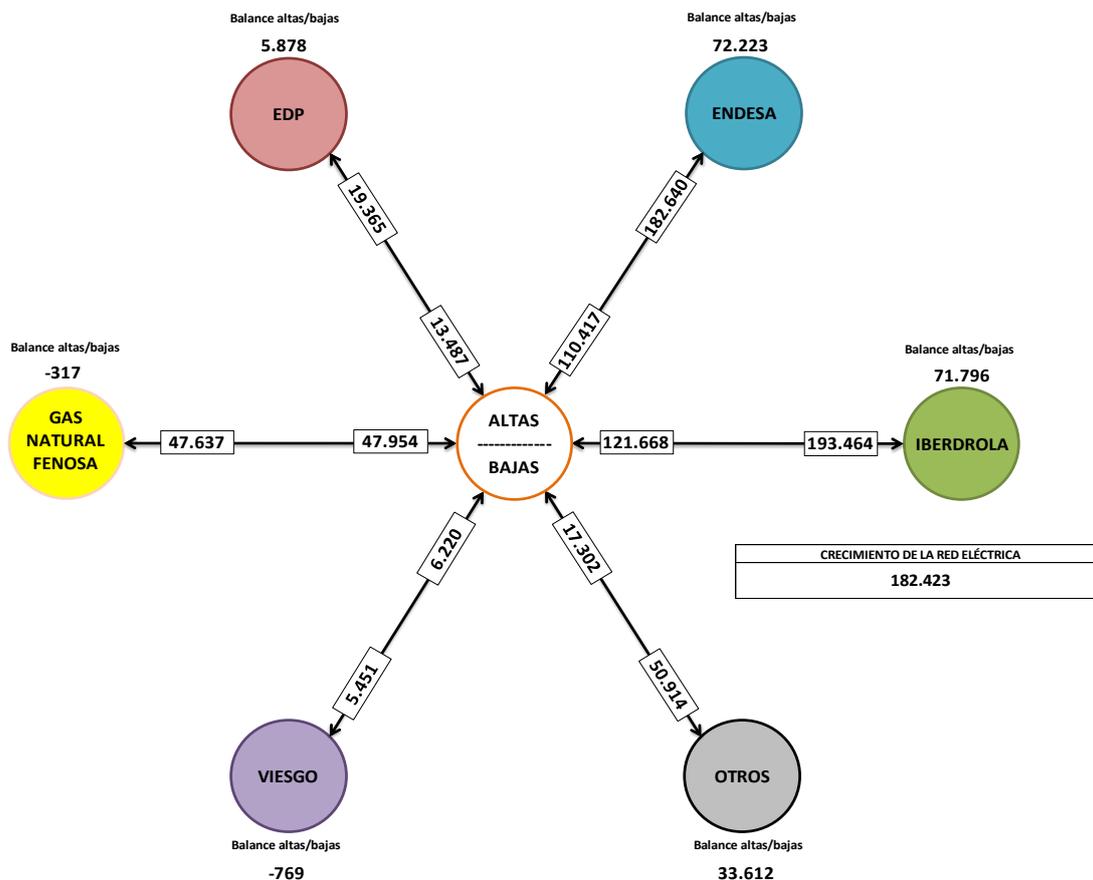
En el Anexo 2 de este Informe se incluye un análisis sobre la integración vertical en el mercado minorista.

## 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 año 2017 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 35. Altas y bajas en grupos comerciales. Año 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 +182.423 puntos de suministro, destacan los datos de las comercializadoras de los grupos Endesa e Iberdrola con un incremento de +72.223 y +71.796 puntos de suministro en el año 2017, respectivamente. También llama la atención el número de puntos de suministro netos que alcanzan los comercializadores independientes agrupados en “Otros”, con un saldo neto de +33.612 puntos de suministro (+16.605 en 2015 y +25.529 en 2016). En sentido opuesto, se encuentran las comercializadoras de los grupos Viesgo y Gas Natural Fenosa con balances negativos de -769 y -317 puntos de suministro, respectivamente.

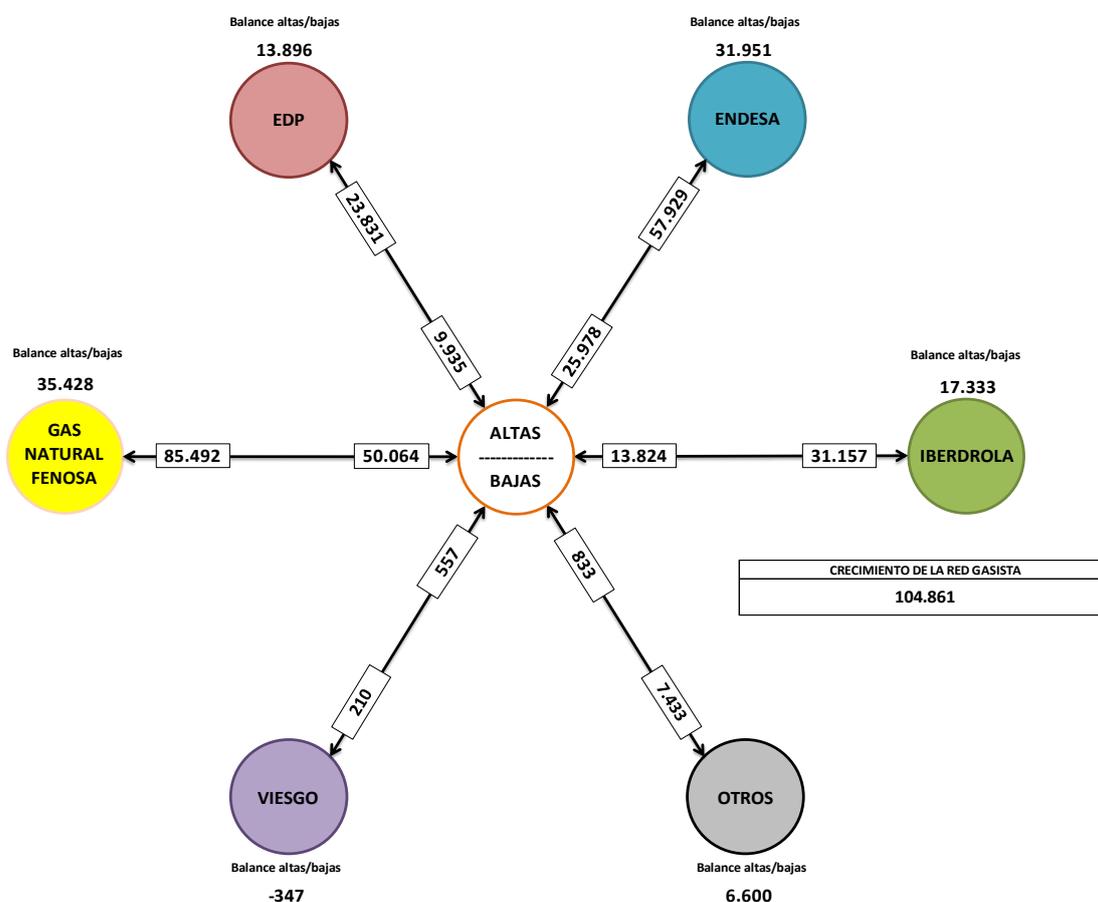
**Tabla 26. Balance total de los comercializadores. Año 2017 – Sector Eléctrico**

MERCADO ELÉCTRICO									
GRUPO COMERCIAL	PS 2016.12	PS 2017.12	Switchings entrantes	Switchings salientes	Altas	Bajas	Balance Altas-Bajas	Balance Total	% Incremento Cuota PS
OTROS	1.731.319	2.048.176	524.016	240.771	50.914	17.302	33.612	316.857	18,3%
EDP	1.067.461	1.132.622	226.134	166.851	19.365	13.487	5.878	65.161	6,1%
GAS NATURAL FENOSA	4.591.306	4.636.561	622.237	576.665	47.637	47.954	-317	45.255	1,0%
VIESGO	635.251	655.470	142.325	121.337	5.451	6.220	-769	20.219	3,2%
IBERDROLA	10.216.536	10.151.874	882.824	1.019.282	193.464	121.668	71.796	-64.662	-0,6%
ENDESA	10.844.948	10.644.541	735.479	1.008.109	182.640	110.417	72.223	-200.407	-1,8%
<b>TOTAL</b>	<b>29.086.821</b>	<b>29.269.244</b>	<b>3.133.015</b>	<b>3.133.015</b>	<b>499.471</b>	<b>317.048</b>	<b>182.423</b>	<b>182.423</b>	

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En segundo lugar, se obtiene el balance total del año 2017, 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 +316.612 (+18,3%) y en el grupo EDP de +65.161 (+6,1%) puntos de suministro adicionales en relación al año anterior. Por otro lado, los grupos Endesa e Iberdrola firman otro año con un balance total negativo, disminuyendo sus números totales de puntos de suministro en aproximadamente -200.500 (-1,8%) y -64.500 (-0,6%), respectivamente.

**Gráfico 36. Altas y bajas en grupos comerciales. Año 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 +104.861. Destacan los datos del grupo Gas Natural Fenosa – grupo que más ha crecido a partir de las altas en los últimos años – con un balance neto de +35.428 puntos de suministro adicionales en el 2017 (en 2015 y 2016, este grupo registró balances netos de aproximadamente +37.000 y +45.500, respectivamente), seguido por el grupo Endesa con casi +32.000 puntos de suministro. Por otro lado, cabe señalar a grupo Viesgo, único grupo comercial con un balance neto negativo en el 2017 (-347 puntos de suministro), situación originada debido a su baja participación en la actividad de altas de nuevos suministros, realizando solamente 210 nuevos suministros en este año.

**Tabla 27. Balance total de los comercializadores. Año 2017 – Sector gasista**

MERCADO GASISTA									
GRUPO COMERCIAL	PS 2016.12	PS 2017.12	Switchings entrantes	Switchings salientes	Altas	Bajas	Balance Altas-Bajas	Balance Total	% Incremento Cuota PS
IBERDROLA	945.075	986.391	165.923	141.940	31.157	13.824	17.333	41.316	4,4%
OTROS	42.150	78.787	45.750	15.713	7.433	833	6.600	36.637	86,9%
EDP	850.139	882.057	101.285	83.263	23.831	9.935	13.896	31.918	3,8%
VIESGO	56.632	78.764	42.150	19.671	210	557	-347	22.132	39,1%
ENDESA	1.523.988	1.520.988	159.677	194.628	57.929	25.978	31.951	-3.000	-0,2%
GAS NATURAL FENOSA	4.286.243	4.262.101	241.530	301.100	85.492	50.064	35.428	-24.142	-0,6%
<b>TOTAL</b>	<b>7.704.227</b>	<b>7.809.088</b>	<b>756.315</b>	<b>756.315</b>	<b>206.052</b>	<b>101.191</b>	<b>104.861</b>	<b>104.861</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 +41.316 (+4,4%) y +36.637 (86,9%) puntos de suministro, respectivamente, a pesar de no contar con red de distribución propia. Por otro lado, el grupo Gas Natural Fenosa mantiene un balance total negativo de -24.142 (-0,6%) puntos de suministro durante el 2017 (en 2016 registró un balance negativo de casi -60.000 puntos). Cabe hacer notar que éste último grupo, propietario de la mayoría de la red de distribución gasista en España, compensa año con año sus pérdidas netas en cambios activados con las altas de nuevos suministros.

## 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 durante el 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.

En las tablas siguientes se presentan los comercializadores que, además de haber registrado variaciones relevantes durante el período de análisis, han

experimentado incrementos o decrementos mayores de 4.000 clientes<sup>49</sup> al finalizar el 2017 con respecto a sus clientes del año anterior.

**Tabla 28. Comercializadores con variaciones relevantes en su número de clientes.  
Año 2017 – Sector Eléctrico**

<b>MERCADO ELÉCTRICO</b>				
<b>AGENTE COMERCIALIZADOR</b>	<b>CUPS al final del 2016</b>	<b>CUPS al final del 2017</b>	<b>Variación anual (neto)</b>	<b>Variación anual (%)</b>
FENIE ENERGÍA, S.A.	249.366	305.031	55.665	22,3%
CLIDOM ENERGY, S.L.	72.691	99.483	26.792	36,9%
SOM ENERGÍA, S.C.C.L.	39.641	59.902	20.261	51,1%
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	40.347	60.238	19.891	49,3%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	33.376	52.698	19.322	57,9%
FLIP ENERGÍA, S.L.	521	12.779	12.258	2352,8%
WATIUM, S.L.	34.960	45.716	10.756	30,8%
GEO ALTERNATIVA, S.L.	1.120	10.529	9.409	840,1%
ALCANZIA ENERGÍA, S.L.	8.457	17.588	9.131	108,0%
NABALIA ENERGÍA 2000, S.A.	9.578	18.152	8.574	89,5%
UNIELÉCTRICA ENERGÍA, S.A.	20.571	28.945	8.374	40,7%
FOX ENERGÍA, S.A.	6.301	14.660	8.359	132,7%
FORTULUZ, S.L.U.	564	6.176	5.612	995,0%
GAOLANIA SERVICIOS, S.L.	2.605	7.103	4.498	172,7%
INSERIMOS ENERGÍA, S.L.	2.334	6.666	4.332	185,6%
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA, S.A.	19.197	23.359	4.162	21,7%
CHC C.O.R., S.L.U.	4.644	8.749	4.105	88,4%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

En el sector eléctrico, se observa que las comercializadoras Fenie Energía (+55.665 nuevos clientes), Clidom Energy (+26.792) y Som Energía (+20.261) experimentan las mayores variaciones de clientes con respecto al año 2016 en términos absolutos.

**Tabla 29. Comercializadores con variaciones relevantes en su número de clientes.  
Año 2017 – Sector Gasista**

<b>MERCADO GASISTA</b>				
<b>AGENTE COMERCIALIZADOR</b>	<b>CUPS al final del 2016</b>	<b>CUPS al final del 2017</b>	<b>Variación anual (neto)</b>	<b>Variación anual (%)</b>
VIESGO ENERGÍA, S.L.	56.632	78.764	22.132	39,1%
FENIE ENERGÍA, S.A.	6.659	14.288	7.629	114,6%
CLIDOM ENERGY, S.L.	1.595	6.573	4.978	312,1%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	7.881	12.511	4.630	58,7%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

En el sector gasista, Viesgo Energía muestra la mayor variación al finalizar el 2017 con 22.132 clientes, lo que representa un crecimiento equivalente al 39,1% con respecto a los clientes que poseía al finalizar el 2016. Por otro lado, en

<sup>49</sup> El criterio de 4.000 clientes anuales es equivalente al criterio utilizado en los informes trimestrales donde se consideran solo las variaciones de  $\pm 1.000$  clientes al trimestre.

relación a los comercializadores independientes, cabe destacar que Fenie Energía (+7.629 nuevos clientes) y Clidom Energy (+4.978) muestren variaciones importantes también en el sector del gas natural.

## 9. HECHOS RELEVANTES

Se considera que existe un hecho relevante cuando se genera un movimiento de 100 o más solicitudes de cambio de comercializador o una variación de puntos de suministro respecto al periodo anterior de más o menos 15%, en un momento dado, originado por una decisión corporativa o debido a un imperativo legal, sin que en dicho movimiento haya intervenido la voluntad directa del consumidor. Este tipo de movimientos deben ser comunicados a la CNMC.

La información que se requiere a los agentes es el total de *switchings* implicados en dicho evento, el distribuidor/es y comercializador/es afectados y el motivo por el que se ha realizado dicho movimiento masivo (fusión de empresas, extinción de un agente, inhabilitación, etc.).

A lo largo del 2017 se han informado los siguientes hechos que se destacan por su posible repercusión en futuros los procesos de cambios de comercializador. Las casuísticas de traspaso se pueden agrupar como se muestra a continuación:

1. Traspaso de clientes entre empresas pertenecientes al mismo grupo empresarial como consecuencia de la separación en sociedades jurídicas distintas para la distribución y la comercialización.

Cabe destacar que el 28 de diciembre de 2016 finalizó el periodo dispuesto en la disposición transitoria cuarta de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico por la que se establecía un periodo transitorio a partir de la entrada en vigor de la ley para que las empresas distribuidoras con menos de 100.000 clientes separaran jurídicamente su actividad de comercialización y su actividad de distribución. En ocasiones, ha llevado a la extinción de algunas comercializadoras por la separación de actividades.

2. Traspaso de clientes entre comercializadoras debido al cese de operaciones por parte de una comercializadora.
3. Traspaso de clientes entre comercializadoras debido a la absorción de una comercializadora por otra. Se pueden identificar dos tipos de traspaso por absorción:
  - a. *Traspaso parcial*: Se traspasan solamente una parte de los puntos de suministro.
  - b. *Traspaso total*: Se traspasan la totalidad de clientes de un agente a otro.

En la siguiente tabla se resumen los traspasos de clientes que se han informado durante el año 2017, incluyendo (última columna) el motivo de traspaso con base en las casuísticas de traspaso mencionadas en el párrafo anterior.

**Tabla 30. Traspasos de clientes y motivo de traspaso. Año 2017 – Ambos sectores**

Trimestre del 2017	AGENTE QUE REALIZA EL TRASPASO	AGENTE RECEPTOR DEL TRASPASO	Motivo de traspaso
1T	HIDROELÉCTRICA DE SILLEDA, S.L.	HIDROELÉCTRICA DE SILLEDA COMERCIALIZADORA, S.L.	1
2T	ENERGÍAS DE BENASQUE, S.L.	ELÉCTRICA DE BENASQUE, S.L.	1
3T	ELÉCTRICA MUNICIPAL DE SANTA COLOMA DE QUERALT, S.L.	ELÉCTRICA MUNICIPAL DE SANTA COLOMA DE QUERALT COM, S.L.	1
3T	ELÉCTRICA SALAS DE PALLARS, S.L.U.	ELÉCTRICA SALAS DE PALLARS COMERCIALIZADORA, S.L.	1
3T	TALARN DISTRIBUCIÓN MUNICIPAL ELÉCTRICA, S.L.U.	TALARN ENERGÍA ELÉCTRICA, S.L.	1
4T	RESPIRA ENERGÍA S.A.	RESPIRA ENERGÍA ESPAÑA, S.L.	3.a

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

Nota: Los valores de la primera columna titulada "Trimestre 2017" corresponden a los 4 trimestres del 2017; es decir, 1T corresponde a los traspasos realizados en enero, febrero y marzo.

A manera de ejemplo, se observa que Hidroeléctrica de Silleda, S.L. traspasó la totalidad de sus clientes a Hidroeléctrica de Silleda Comercializadora, S.L., como consecuencia de la separación en sociedades jurídicas requerida para empresas que realizan actividades en los ámbitos de la distribución y la comercialización.

Otro hecho importante que contribuye a la variación en el número de consumidores durante el 2017 es la inhabilitación de las siguientes comercializadoras: Export Innovation Group, S.L.<sup>50</sup>, UNIC Global-Logistics, S.L.<sup>51</sup> y Gestiona Energía Comercializadora Eléctrica, S.L.<sup>52</sup>, traspasando la totalidad de sus clientes a un comercializador de referencia y la comercializadora gasista Investigación, Criogenia y Gas, S.A.<sup>53</sup> traspasando sus clientes a un comercializador de último recurso. Así mismo, mencionar que no se archivó ningún procedimiento de inhabilitación.

Por otro lado, señalar que durante el primer trimestre de 2017 se constituye la distribuidora de gas natural EDP España Distribución Gas, S.A.U., perteneciente al grupo EDP (HC/NG) recibiendo un traspaso de aproximadamente 350.000 puntos de suministro por parte de la distribuidora Naturgas Energía Distribución, S.A.U. perteneciente al mismo grupo empresarial. Según alegaciones del grupo EDP, esta última distribuidora tendrá bajo su gestión solamente aquellos puntos de suministro ubicados en el País Vasco.

<sup>50</sup> Orden ETU/798/2017, de 1 de agosto.

<sup>51</sup> Orden ETU/800/2017, de 1 de agosto.

<sup>52</sup> Orden ETU/799/2017, de 1 de agosto.

<sup>53</sup> Orden ETU/175/2017, de 24 de febrero, y con fecha de efecto el 3 de marzo del 2017

Finalmente, señalar que durante el tercer trimestre de 2017 se ejecuta la venta (julio 2017) de la red de distribución gasista Naturgas Energía<sup>54</sup>, perteneciente al grupo empresarial EDP, a un consorcio de inversores formados por JP Morgan, Abu Dhabi Investments y Swiss Life Asset Management. Dicha venta da origen a un nuevo grupo empresarial gasista denominado Nortegas<sup>55</sup>.

En conclusión, el grupo EDP (HC/NG) dejó de tener participación en la actividad de distribución de gas natural (continuando en el negocio de la comercialización de gas natural) y, por lo tanto, deja igualmente de ser considerada una empresa verticalmente integrada en el sector gasista. Por tal motivo, el epígrafe “EDP (HC/NG)” ya no es utilizado en los informes de supervisión desde el tercer trimestre de 2017, y se ha remplazado por el epígrafe “EDP”.

## 10. ADMINISTRACIÓN DE LAS BBDD SIPS EN LA CNMC

La CNMC asumió las funciones de la Oficina de Cambio de Suministrador (OCSUM) el 1 de julio de 2014. Entre éstas se encuentra la entrega de las BB.DD. de puntos de suministro<sup>56</sup> a los comercializadores de energía eléctrica y gas natural que las soliciten.

OCSUM recibía estas BB.DD. con diferentes formatos de los distribuidores, porque hasta entonces estaba regulado el contenido, pero no el formato de dichas bases de datos, lo que constituía una barrera de acceso a la información.

En septiembre de 2014, la CNMC estableció un primer formato básico sin apenas restricciones para el envío de la información. Con posterioridad, en julio de 2016, se elaboró un segundo formato estándar. En paralelo, en esa fecha, también se adaptó el sistema de entrega/recepción de la información al nuevo procedimiento de la CNMC, que utiliza una aplicación API en su página web.

Con fecha 27 de noviembre de 2015 se aprobó el Real Decreto 1074/2015 por el que se modifican distintas disposiciones en el sector eléctrico. Dicho RD incorporó la prohibición de que las empresas comercializadoras y la CNMC pudieran acceder a cualquier información que directamente identifique al titular del punto de suministro y, en particular, a los datos recogidos en los apartados c)<sup>57</sup>, z)<sup>58</sup> y aa)<sup>59</sup> del apartado 1 del artículo 7. Además, en esta norma se incluye

---

<sup>54</sup> La red de distribución de Naturgas Energía incluye Naturgas Energía Distribución, S.A.U., EDP España Distribución Gas, S.A.U. y Tolosa GAS, S.A. (participación del 40%).

<sup>55</sup> La red de distribución de Nortegas incluye Nortegas Energía Distribución, S.A.U., NED España Distribución Gas, S.A.U. y Tolosa GAS, S.A. (participación del 40%).

<sup>56</sup> Bases de Datos SIPS (Sistema de Información de los Puntos de Suministro).

<sup>57</sup> “Ubicación del punto de suministro, que incluye dirección completa (tipo de vía, nombre de la vía, número, piso y puerta). Esta información debe referirse en todo momento al punto de suministro y no a la ubicación, población y provincia del titular de dicho punto de suministro que se exige en la letra aa) de este mismo artículo”.

<sup>58</sup> “Nombre y apellidos, o en su caso denominación social y forma societaria, del titular del punto de suministro”.

<sup>59</sup> “Dirección completa del titular del punto de suministro. Esta información debe referirse en todo momento al titular del punto de suministro y no a la ubicación, población y provincia de dicho punto de suministro que se exige en la letra c) de este mismo artículo”.

el campo comercializador en el SIPS. A finales de 2017, el Consejo de 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 este informe, el Consejo de la CNMC proponía que 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, y hacía traslado del informe al Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital.

Por último, el 7 de octubre de 2017 se publica 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 en el que se establece que en el SIPS se incluya una referencia a la percepción del bono social. De esta forma, la CNMC ha adaptado recientemente el formato para la recepción de esta información de este campo.

A continuación, se describe de forma general la estructura de los ficheros de la CNMC para la recepción y entrega del SIPS. Para el sector de gas, existen tres ficheros: el primer fichero contiene la mayoría de los campos del SIPS, con el detalle establecido en la regulación, el segundo fichero incluye el listado de los consumidores que desean que sus datos personales no sean cedidos a los comercializadores (conforme a lo previsto en la LOPD), y el tercero que contiene los consumos bianuales de los consumidores. Para el sector de electricidad, la información se agrupa en dos ficheros mensuales y uno tercero semanal. El primer fichero mensual contiene la mayoría de los campos del SIPS, mientras que el segundo contiene los consumos. El fichero semanal incluye los puntos de suministro que se activan con bono social durante la semana. Éstos quedarán incorporados en el envío del siguiente mes del SIPS.

La entrega del SIPS debe ser aportada a la CNMC por los distribuidores entre los días del 1 al 8 de cada mes. Desde la entrada del nuevo procedimiento API, el proceso de carga de datos en la Base de Datos de la CNMC se realiza en el mismo momento de la entrega. Entre el día 9 y el 20, se comprueban las entregas y se preparan las descargas para los comercializadores que se hayan autenticado<sup>60</sup> ante la CNMC. Se trata de dos ficheros por sector. El primero con la información de los puntos de suministro y el segundo con la información de los consumos asociados a esos puntos de suministro, una vez que la CNMC ha comprobado que no figura la información de los consumidores que se han opuesto a la entrega de sus datos (únicamente aplicable para el sector gasista).

---

<sup>60</sup> Para la puesta a disposición de los comercializadores de las Bases de Datos, es necesario que el responsable para recibir la Base de Datos tuviera la capacidad de representación suficiente de la empresa. Además, el representante de la peticionaria se ha de comprometer a garantizar en nombre de la empresa el cumplimiento de la normativa aplicable a la protección de datos.

Estas entregas pueden ser globales o específicas de un conjunto de puntos de suministro. Las descargas se generan en función del ámbito geográfico de la licencia del comercializador que las solicita. Junto a esos ficheros, también se pone a disposición de los comercializadores el listado de puntos de suministro que semanalmente se van dando de alta con bono social desde el último mes.

El número de distribuidores eléctricos que enviaron información del SIPS a la CNMC en diciembre de 2017 fue de 301, lo que supuso 28,7 millones de puntos de suministro.

Para el sector de gas, en diciembre de 2017 se cargó la información de 18 distribuidores, lo que supuso 7,8 millones de puntos de suministro. Es decir, entre ambos sectores se totalizaron 319 distribuidores y 36,5 millones de puntos de suministro.

En esa misma fecha, el total de comercializadores de electricidad que se habían autenticado en la CNMC para acceder a las BB.DD. era 134 (81 en 2016), mientras que en el sector de gas era de 54 (28 en 2016). Con todo ello, en ambos sectores se habían autenticado 188 comercializadores (109 en 2016)

El número de BB.DD. completas entregadas a los comercializadores fue de:

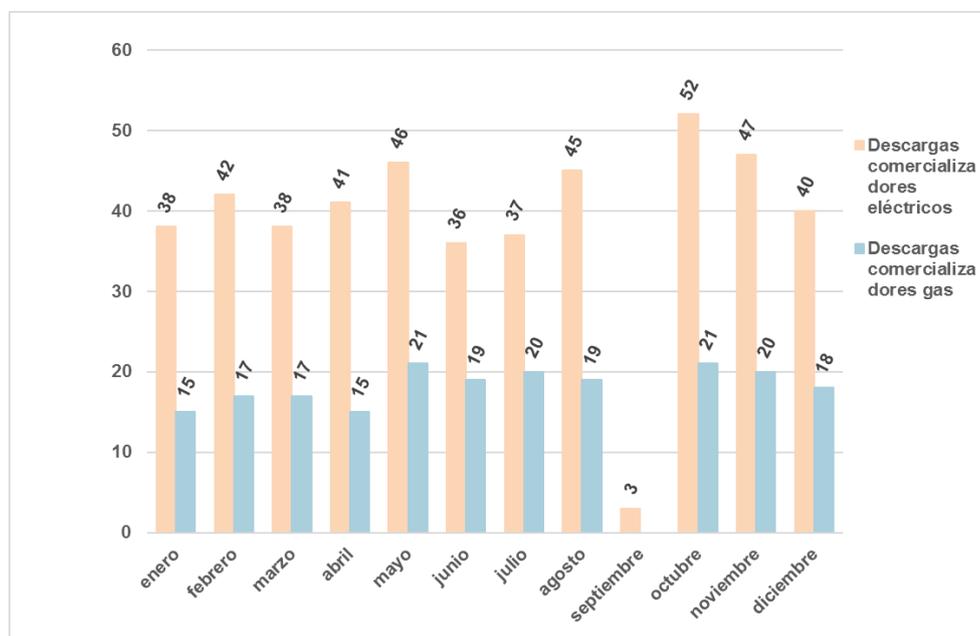
**Tabla 31. Número de BB.DD. completas entregadas a los comercializadores.  
Evolución años 2014 a 2017.**

Sector	2014	2015	2016	2017
Gas	0	3	44	202
Electricidad	5	41	127	465
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>44</b>	<b>171</b>	<b>667</b>

*Fuente: CNMC a partir de la información del SIPS*

Y en particular, el número de bases de datos descargadas por meses y sector en el 2017 fue:

**Gráfico 37. Número de bases de datos descargadas al mes. Año 2017**



Fuente: CNMC a partir de la información del SIPS

Además de las descargas completas de las BB.DD., y como ya se ha señalado, pueden hacerse descargas de un CUPS o un conjunto de CUPS previa autenticación utilizando certificado digital. El número de comercializadores eléctricos que han realizado consultas individuales es de 22. En 2017, han realizado consultas por un total de 6,7 millones de puntos de suministro mediante acceso remoto a los servidores de la CNMC y previa autenticación mediante certificado digital. Este procedimiento automático evita que los comercializadores tengan que descargar los ficheros completos con el correspondiente ahorro en costes.<sup>61</sup>

## 11. 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.

<sup>61</sup> Para evitar sobrecarga en los servidores, se limita el número de accesos por hora.

**Segunda.** - Para la supervisión de los procesos de cambio de comercializador en el año 2017, se ha dispuesto de información de un total de 696 agentes distribuidores y comercializadores de electricidad y gas natural (31 agentes más que en el informe anual del año 2016).

**Tercera.** – A finales del año 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.

**Cuarta.** – 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.

**Quinta.** – Las tasas anuales de cambio de comercializador (*switching*) del año 2017 son del 10,8% en el sector eléctrico (11,1% en 2016) y del 9,8% en el sector gasista (12,5% en 2016). Las solicitudes de cambio de comercializador activadas en el año 2017 han sido 3.889.330, desglosadas en 3.133.015 activaciones en el sector eléctrico y 756.315 en el sector gasista.

Las tasas anuales de *switching* más altas durante el 2017 se observaron, al igual que en 2015 y 2016, en la comunidad autónoma de Cantabria, tanto para el sector eléctrico como el sector del gas natural (13,6% y 13,9% respectivamente). Por el contrario, las tasas más bajas se observaron en Galicia (sector eléctrico), y en Cataluña y Extremadura (sector gasista), todas con tasas de rechazo iguales o inferiores al 8,0%.

**Sexta.** – Los tiempos medios (desde que el consumidor da el consentimiento) de cambio de comercializador en electricidad y en gas natural durante el año 2017 han sido de 10,22 y 12,25 días, respectivamente. Se redujeron los tiempos medios del año anterior en ambos sectores, eléctrico (11,9 días) y gasista (14,1 días). Por canal de contratación se observa que la venta domiciliar es aproximadamente 8 y 9 días más lenta que el resto de canales en el sector eléctrico y gasista, respectivamente.

**Séptima.** – 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 y Endesa registran un tiempo inferior en el tiempo medio cuando es activado por la distribuidora de su mismo grupo. 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, la zona de distribución de Iberdrola presenta los menores tiempos medios de activación (3,0 días) y el mayor número de solicitudes activadas (más de 1.220.000) durante el año 2017.
- En el sector gasista, destaca la zona de Gas Extremadura con los menores tiempos (2,6 días) para los principales grupos comerciales, no obstante, su volumen de activaciones (5.357 solicitudes activadas) representa menos de 1% del total de activaciones registradas durante el año 2017.

**Octava.** – Durante el año 2017 los distribuidores gestionaron 3.250.095 solicitudes de cambio de comercializador en el sector eléctrico y 951.988 en el sector gasista:

- En el sector eléctrico se registra la tasa de rechazo más alta en los últimos años (11,2%), siendo casi el doble de la calculada tres años atrás en el 2014 (6,1%). Se observa que el área de distribución perteneciente a los distribuidores independientes (“Otros”) muestra la mayor tasa de rechazo del sector (24,8%) mientras que Iberdrola Distribución presenta la tasa de rechazo anual más baja (7,8%) en el año 2017.
- En lo que se refiere al sector gasista también se registra la tasa de rechazo más alta en los últimos años (19,2%), pese a que ésta se encuentra en niveles similares de la tasa del 2016 (18,9%). Se observa que las áreas de distribución de Madrileña Red de Gas, Nortegas<sup>62</sup> (antigua EDP) han aumentado su tasa de rechazo anual considerablemente con respecto al año anterior, mientras que las distribuidoras de los grupos Gas Natural Fenosa y Redexis Gas no han mostrado variaciones importantes con respecto al año 2016.

**Novena.** – Los movimientos entre comercializadores del mercado libre tienen cada vez mayor peso en el sector eléctrico, pasando del 62,4% en 2016 al 64,7% en 2017. Los movimientos del mercado regulado al libre suponen el 27,3% de

---

<sup>62</sup> En julio de 2017 se ejecuta la venta de la red de distribución gasista Naturgas Energía, perteneciente al grupo empresarial EDP, a un consorcio de inversores formados por JP Morgan, Abu Dhabi Investments y Swiss Life Asset Management. Dicha venta da origen a un nuevo grupo empresarial gasista denominado Nortegas.

los cambios, mientras los movimientos inversos suponen el 7,9% 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 (69,7% de la totalidad de cambios frente al 74,6% del 2016), siendo los grupos con mayor porcentaje CHC (80,2%), Iberdrola (77,7%) y Endesa (70,9%). En cambio, el grupo Gas Natural registra el menor porcentaje (en torno al 40%) en este tipo de movimientos.

En el sector gasista prevalecen los cambios entre comercializadores libres (87,7%), mientras que los movimientos del mercado regulado al libre (10,5%) 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 (CUR) al comercializador libre del mismo grupo empresarial corresponde al 47,1% (frente al 39,3% en 2016), siendo los grupos con mayor porcentaje Iberdrola (65,3%) y Endesa (51,3%), mientras que el menor resulta el grupo EDP y Gas Natural Fenosa (ambos en torno a un 45%).

**Décima.** – Durante el año 2017 los distribuidores tramitaron 747.729 solicitudes gestionadas de nuevas altas en el sector eléctrico y 307.184 en el sector gasista:

- En el sector eléctrico se registra la tasa de rechazo más alta en los últimos años (26,9%), superando en casi 200 puntos básicos la tasa del año 2016 (25,2%). Se observa que el área de distribución de EDP muestra la mayor tasa de rechazo del sector (29,6%) mientras que las distribuidoras agrupadas en el epígrafe “Otros” presentan la tasa de rechazo anual más baja (12,2%) en el año 2017.
- En lo que se refiere al sector gasista también se registra la tasa de rechazo más alta en los últimos cuatro años (24,8%). En este sector todas las distribuidoras aumentaron su tasa de rechazo con respecto al año anterior. Se observa que el área de distribución de Madrileña Red de Gas muestra la mayor tasa de rechazo del sector (32,0%) mientras que Gas Extremadura presenta la tasa de rechazo más baja (6,1%) en el año 2017.

**Undécima.** – Respecto al destino de las altas, en el sector eléctrico se observa que el 68% 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 32% de las altas se activaron a favor de comercializadores libres verticalmente integrados con el distribuidor, y se produjeron un 17% de altas a favor de comercializadores de último recurso. Se debe tener en cuenta que, a partir del tercer trimestre de 2017, solamente existe un único grupo verticalmente integrado con distribuidores de gas: el grupo Gas Natural Fenosa.

**Duodécima.** – 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 de puntos de suministro de los comercializadores independientes agrupados en el grupo “Otros” con +316.612 puntos de suministro (+18,3% del total que gestionaba al inicio del año), y del grupo EDP con +65.161 (+6,1%). Por el contrario, los grupos Endesa e Iberdrola firman otro año con las mayores pérdidas de puntos de suministro disminuyendo sus números totales en -200.500 (-1,8%) y -64.500 (-0,6%), respectivamente.
- En el sector gasista, el grupo Iberdrola (+41.316 puntos; +4,4%) y los comercializadores agrupados con el epígrafe “Otros” (+36.637 puntos; 86,9%) 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 el 2017 con pérdidas de más de -24.100 puntos de suministro (-0,6%).

**Décimo tercera.** – 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 mejoren en el medio y en el largo plazo.

## GLOSARIO

Para una correcta interpretación de toda la información incluida en el presente informe, se detalla a continuación un breve resumen de las definiciones asociadas a los principales conceptos relacionados con los procedimientos de cambio de comercializador.

- **CUPS:** Código Universal de Punto de Suministro.
- **ATR:** Acceso de Terceros a la Red.
- **Recibidas:** Número de solicitudes recibidas por un distribuidor a lo largo del periodo considerado.
- **Enviadas:** Número de solicitudes enviadas por un comercializador a lo largo del periodo considerado.
- **Aceptadas:** Número de solicitudes que han sido aceptadas por un distribuidor a lo largo del periodo considerado.
- **Gestionadas:** Una solicitud está gestionada cuando ha sido aceptada o rechazada.
- **Porcentaje aceptadas:** Porcentaje de solicitudes aceptadas respecto a las gestionadas.
- **Aceptadas en plazo:** Porcentaje de solicitudes aceptadas dentro de los plazos legales, con la salvedad de que no se contempla la posible incidencia de días festivos en el período.
- **Rechazadas:** Número de solicitudes que han sido rechazadas por un distribuidor a lo largo del periodo considerado.
- **Porcentaje rechazadas:** Porcentaje de solicitudes rechazadas respecto a las gestionadas. Una solicitud está gestionada cuando se ha aceptado o rechazado.
- **Rechazadas en plazo:** Porcentaje de solicitudes rechazadas dentro de los plazos legales, con la salvedad de que no se contempla la posible incidencia de días festivos en el período.
- **Pendiente respuesta:** Número de solicitudes que ya han sido recibidas/enviadas y que todavía no han sido aceptadas o rechazadas por un distribuidor a fecha de cierre del último mes del periodo considerado.
- **Pendiente respuesta en plazo:** Porcentaje de solicitudes que a último día del mes están pendientes de respuesta y dentro de los plazos legales, con la salvedad de que no se contempla la posible incidencia de días festivos en el período.
- **Activadas:** Número de solicitudes activadas por un distribuidor a lo largo del periodo considerado.

- **Activadas en plazo:** Porcentaje de solicitudes tramitadas o pendientes de tramitar dentro del plazo legal.
- **Pendiente activación:** Número de solicitudes que en su momento fueron aceptadas pero que todavía no han sido activadas por un distribuidor a fecha de cierre del último mes del periodo considerado.
- **Pendiente activar en plazo:** Porcentaje de solicitudes tramitadas o pendientes de tramitar dentro del plazo legal.
- **Anuladas:** Número de solicitudes que han sido anuladas por un comercializador a lo largo del periodo considerado.
- **Porcentaje anuladas:** Solicitudes de cambio de comercializador o de altas directas anuladas con respecto a las recibidas/enviadas a lo largo del periodo considerado.
- **Reposiciones:** Solicitudes de anulación realizadas tras la activación del contrato.
- **Segmento de mercado:** Un punto de suministro puede ser considerado como Doméstico, PYME o Industrial en función de su tipo de punto de medida, siempre y cuando se disponga de este dato.
- **Tasa de *switching*:** Porcentaje de solicitudes activadas con respecto al número total de puntos de suministro del segmento de mercado existentes al inicio del periodo considerado.
- **Puntos de suministro:** Número de puntos de suministro con contrato en vigor en el periodo considerado.
- **Integración vertical "Resto":** Indica solicitudes de cambio de comercializador gestionadas por un distribuidor con comercializadores que no pertenecen a grupos verticalmente integrados.
- **Tipo de movimiento COR-NoCOR / CUR-NoCUR:** Indica los movimientos de cambios de comercializador entre comercializadores de referencia para el sector eléctrico (COR) o comercializadores de último recurso para el sector de gas natural (CUR) y los respectivos comercializadores de mercado libre (NoCOR / NoCUR).
- **Tipo de movimiento dentro del grupo:** Solicitudes en las que el consumidor cambia de comercializador pero se sigue manteniendo en el mismo grupo empresarial que antes del cambio.
- **Tipo de movimiento sale del grupo:** Solicitudes en las que el consumidor cambia de comercializador a otro que no pertenece al mismo grupo empresarial que el anterior.

## ANEXO 1. RESUMEN PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR AÑO 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	19.254	17.486	90,62%	99,98%	1.810	9,38%	97,68%	58	68,97%	17.315	99,52%	189	97,88%	103	0
ELÉCTRICA CONQUENSE DISTRIBUCIÓN	5.414	4.947	91,48%	99,96%	461	8,52%	100,00%	0	0,00%	4.965	99,98%	28	100,00%	70	23
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	1.509.582	1.361.409	86,13%	99,37%	219.218	13,87%	99,71%	5.091	95,29%	1.263.824	99,29%	22.348	98,04%	13.994	2.645
HIDROCENTRALIZADORA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	75.629	66.949	86,90%	99,64%	10.095	13,10%	95,46%	118	77,97%	64.961	97,59%	953	67,89%	436	0
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	1.440.685	1.331.805	92,18%	99,94%	113.059	7,82%	99,83%	235	100,00%	1.330.913	99,98%	12.209	99,84%	16.946	3.784
SUMINISTRADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ	5.377	3.432	64,95%	100,00%	1.852	35,05%	100,00%	0	0,00%	4.862	100,00%	256	100,00%	0	0
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN	378.101	340.998	89,26%	99,92%	41.011	10,74%	99,52%	2.480	99,56%	334.333	96,38%	6.455	87,82%	2.348	0
VIÉSAGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	79.230	72.287	90,62%	99,97%	7.485	9,38%	98,01%	150	77,33%	71.132	99,44%	568	98,94%	381	0
OTROS	69.520	50.782	77,18%	84,88%	15.012	22,22%	91,04%	247	56,28%	40.710	89,93%	1.200	89,92%	895	15
<b>TOTAL</b>	<b>3.582.792</b>	<b>3.250.095</b>	<b>88,80%</b>	<b>99,46%</b>	<b>410.003</b>	<b>11,20%</b>	<b>99,26%</b>	<b>8.379</b>	<b>94,78%</b>	<b>3.133.015</b>	<b>99,12%</b>	<b>44.206</b>	<b>96,20%</b>	<b>35.173</b>	<b>6.467</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	4.808	4.501	93,02%	99,00%	338	6,98%	99,70%	6	83,33%	3.812	97,72%	547	99,09%	72	1
ALCANZIA ENERGÍA	13.332	11.272	83,51%	99,50%	2.226	16,49%	99,51%	16	62,50%	9.777	98,17%	1.200	98,42%	134	25
ALDRÓ ENERGÍA Y SOLUCIONES	39.050	36.781	93,95%	99,68%	2.368	6,05%	99,28%	18	61,11%	36.560	99,42%	287	99,65%	457	48
AUDAX ENERGÍA	28.896	25.751	88,40%	99,53%	3380	11,60%	99,70%	29	86,21%	25.347	99,37%	135	97,04%	143	59
AURA ENERGÍA	6.056	5.782	89,57%	99,85%	705	10,43%	99,43%	6	33,33%	4.451	98,40%	1.667	99,94%	6	4
AXPO IBERIA	6.602	5.679	84,40%	99,63%	1050	15,60%	99,81%	11	36,36%	5.145	98,64%	563	99,47%	18	5
CIDE HC ENERGÍA	8.236	7.237	87,15%	85,95%	1067	12,85%	95,60%	6	100,00%	5.948	97,21%	55	90,91%	6	0
CLUDOM ENERGY	44.375	35.658	75,33%	99,50%	11366	24,17%	98,94%	96	89,58%	32.389	99,33%	993	98,19%	385	19
EDP COMERCIALIZADORA	22.942	21.335	92,93%	99,99%	1.622	7,07%	99,57%	12	100,00%	21.483	99,99%	35	97,14%	92	13
EDP ENERGÍA	217.526	199.450	90,62%	99,77%	20.656	9,38%	98,62%	434	96,31%	196.308	99,49%	1.372	92,20%	912	197
ENDESA ENERGÍA	761.277	709.060	88,22%	99,31%	94.677	11,78%	99,44%	2.612	95,56%	652.872	99,33%	11.357	96,93%	13.952	1.687
ENELIZ 2025	5.691	5.249	88,58%	99,35%	677	11,42%	99,41%	11	100,00%	4.677	99,68%	275	98,18%	27	2
ENERGÍA COLECTIVA	5.611	4.905	86,07%	99,59%	794	13,93%	99,87%	7	100,00%	4.802	98,90%	17	88,24%	27	6
ENERGÍA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	57.734	53.426	91,63%	99,33%	4.882	8,37%	99,02%	155	98,71%	51.409	99,06%	715	96,36%	170	40
FACTOR ENERGÍA	25.984	24.484	94,13%	99,58%	1.527	5,87%	98,89%	23	82,61%	24.443	99,24%	261	98,85%	144	27
FENIE ENERGÍA	64.877	59.045	88,33%	99,21%	7.798	11,67%	99,24%	192	95,31%	56.876	98,84%	962	96,47%	160	54
FLIP ENERGÍA	19.500	14.368	70,10%	99,14%	5.559	27,90%	99,68%	117	97,44%	13.474	99,01%	414	92,75%	26	3
FORTULLZ	8.957	7.141	79,23%	99,17%	1.872	20,77%	99,20%	30	96,67%	6.618	99,11%	174	97,13%	198	4
FOX ENERGÍA	12.959	11.276	90,40%	99,73%	1.197	9,60%	99,50%	15	53,33%	10.748	99,54%	471	100,00%	247	8
GAOLANIA SERVICIOS	6.148	5.561	85,98%	99,64%	907	14,02%	99,22%	3	100,00%	5.234	98,20%	34	88,24%	13	7
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	22.660	16.558	74,14%	99,29%	5.774	25,86%	99,72%	443	97,52%	12.847	98,93%	4.158	99,62%	34	18
GAS NATURAL SERVICIOS SDG	666.556	587.059	87,17%	99,68%	86.410	12,83%	99,45%	774	95,99%	578.163	99,45%	1.868	98,02%	5.301	1.418
GEO ALTERNATIVA	13.612	11.027	77,16%	99,34%	3.264	22,84%	98,84%	36	100,00%	10.104	99,08%	131	90,84%	144	17
GRUPO IBEROGAS ENERGÍA	1.005	857	85,02%	99,65%	151	14,98%	100,00%	2	100,00%	837	100,00%	10	50,00%	0	0
IBERDROLA CLIENTES	848.372	774.452	90,42%	99,70%	82.086	9,58%	99,29%	1.888	97,40%	762.334	98,65%	6.969	92,02%	6.708	1.908
INER ENERGÍA CASTILLA LA MANCHA	2.246	1.863	82,18%	99,79%	404	17,82%	99,75%	1	100,00%	1.891	98,89%	22	90,91%	31	5
INSERIMOS ENERGÍA	5.953	5.079	84,68%	99,04%	919	15,32%	96,74%	49	91,84%	4.701	96,92%	225	95,56%	41	8
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	6.539	6.195	94,22%	99,64%	380	5,78%	100,00%	2	0,00%	6.165	98,99%	39	33,33%	14	0
NABALIA ENERGÍA 2000	13.757	12.772	92,12%	99,44%	1.092	7,88%	98,72%	24	83,33%	12.580	98,38%	554	99,28%	333	21
NEXUS ENERGÍA	7.977	7.006	87,92%	99,54%	963	12,08%	99,00%	16	87,50%	6.706	99,00%	303	100,00%	20	7
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	22.917	21.158	92,24%	99,26%	1.780	7,76%	98,99%	7	28,57%	20.129	99,03%	585	99,66%	61	9
THE YELLOW ENERGY	5.057	4.510	87,93%	99,02%	619	12,07%	98,38%	5	60,00%	3.619	98,45%	731	99,59%	32	2
UNIELECTRICA ENERGÍA	19.680	18.243	91,87%	99,38%	1.615	8,13%	99,07%	22	36,36%	18.121	98,71%	552	98,55%	548	12
VIÉSAGO ENERGÍA	155.852	143.689	88,51%	99,69%	18.647	11,49%	98,47%	284	86,97%	138.929	99,33%	894	91,95%	1.440	128
VIVO ENERGÍA FUTURA	1.677	1.526	90,40%	99,67%	162	9,60%	100,00%	2	0,00%	1.298	97,53%	175	99,43%	31	0
WATUM	15.087	14.292	93,22%	98,26%	1.039	6,78%	99,33%	33	87,88%	14.216	99,51%	249	91,57%	51	16
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	6.488	5.894	89,49%	98,81%	692	10,51%	98,55%	25	84,00%	6.187	96,62%	89	88,76%	31	0
COR - ALUMBRADO ELÉCTRICO DE CEUTA C.O.R.	297	279	98,59%	100,00%	4	1,41%	100,00%	0	0,00%	294	100,00%	12	100,00%	0	0
COR - CHC C.O.R.	5.612	5.302	94,11%	81,38%	314	5,59%	91,72%	1	100,00%	4.396	96,11%	52	46,15%	1	1
COR - EDP C.U.R.	8.955	8.468	93,81%	97,60%	559	6,19%	91,41%	26	34,62%	8.343	99,35%	62	70,97%	31	1
COR - ENDESA ENERGÍA XXI	89.828	85.668	93,46%	99,57%	5.995	6,54%	99,55%	85	94,12%	82.605	99,62%	274	95,99%	1.504	498
COR - GAS NATURAL S.U.R.	34.080	31.463	91,96%	99,61%	2.749	8,04%	99,64%	28	85,71%	31.222	99,75%	387	85,79%	126	11
COR - IBERDROLA C.U.R.	132.734	120.825	91,05%	99,13%	11.876	8,95%	99,69%	193	98,50%	120.490	99,19%	83	65,06%	501	78
COR - TERAMIELCOR	5	5	100,00%	100,00%	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0
COR - VIÉSAGO C.U.R.	3.614	3.430	93,82%	99,94%	226	6,13%	98,33%	5	80,00%	3.396	99,82%	8	100,00%	9	1
OTROS	129.242	112.079	86,51%	98,99%	17.472	13,49%	99,23%	689	94,19%	108.921	98,47%	4.231	96,86%	989	99
<b>TOTAL</b>	<b>3.582.792</b>	<b>3.250.095</b>	<b>88,80%</b>	<b>99,46%</b>	<b>410.003</b>	<b>11,20%</b>	<b>99,26%</b>	<b>8.379</b>	<b>94,78%</b>	<b>3.133.015</b>	<b>99,12%</b>	<b>44.206</b>	<b>96,20%</b>	<b>35.173</b>	<b>6.467</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	609.253	488.524	80.22%	99.99%	120.452	19.78%	99.99%	32	37.50%	479.770	96.92%	16.855	64.39%	6.014	0
DC GAS EXTREMADURA	6.963	5.666	81.09%	100.00%	697	10.95%	98.42%	0	0.00%	5.581	99.91%	82	98.78%	9	2
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA	13.641	11.468	84.11%	99.98%	2.167	15.89%	99.91%	10	100.00%	11.684	98.38%	38	94.74%	47	0
MADRILEÑA RED DE GAS	121.088	96.609	79.80%	99.53%	24.325	20.11%	99.95%	98	26.53%	92.185	99.46%	4.964	25.87%	1.114	0
INED ESPAÑA DISTRIBUCIÓN GAS	49.967	44.339	88.81%	99.99%	5.586	11.19%	99.91%	14	85.71%	43.226	99.41%	636	55.97%	507	0
NORTEGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN	86.371	67.975	78.83%	99.99%	18.251	21.17%	99.98%	109	35.78%	69.018	98.97%	819	48.47%	607	0
REDEXIS GAS	65.663	54.343	82.89%	99.95%	11.219	17.11%	99.96%	102	100.00%	54.555	98.47%	686	85.42%	867	0
OTROS	368	314	85.56%	100.00%	53	14.44%	100.00%	1	0.00%	296	95.95%	22	90.91%	3	0
<b>TOTAL</b>	<b>952.714</b>	<b>769.238</b>	<b>80.80%</b>	<b>99.93%</b>	<b>182.750</b>	<b>19.20%</b>	<b>99.97%</b>	<b>366</b>	<b>54.92%</b>	<b>756.315</b>	<b>97.71%</b>	<b>24.102</b>	<b>56.48%</b>	<b>9.168</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
ALDRÓ ENERGÍA Y SOLUCIONES	9.938	8.582	86.35%	99.99%	1.357	13.65%	99.93%	1	0.00%	8.432	95.74%	265	57.36%	43	0
AUDAX ENERGÍA	8.124	6.449	79.41%	99.77%	1.672	20.59%	100.00%	0	0.00%	5.835	96.18%	670	24.48%	38	0
CATGAS ENERGÍA	2.578	2.037	79.05%	100.00%	540	20.95%	100.00%	1	0.00%	1.548	97.93%	501	98.60%	6	0
CLIDOM ENERGY	8.714	5.853	67.04%	99.61%	2.878	32.96%	100.00%	0	0.00%	5.489	99.74%	997	95.29%	46	1
EDP COMERCIALIZADORA	110.122	99.596	90.54%	99.97%	10.403	9.46%	99.94%	120	24.17%	100.143	98.77%	1.549	68.17%	384	0
ENDESA ENERGÍA	184.420	162.101	88.00%	99.90%	22.109	12.00%	99.95%	96	80.21%	156.275	98.78%	7.350	55.01%	4.739	0
ENERGY VM GESTIÓN DE ENERGÍA	4.520	3.805	84.24%	100.00%	712	15.76%	100.00%	2	100.00%	3.596	97.16%	207	67.63%	9	0
FACTOR ENERGÍA	4.563	3.903	85.59%	99.92%	657	14.41%	100.00%	1	0.00%	2.587	97.60%	1.038	97.88%	293	0
FENIE ENERGÍA	6.999	6.264	89.49%	100.00%	736	10.51%	100.00%	0	0.00%	6.199	98.05%	265	63.77%	6	0
GAS NATURAL SERVICIOS SDG	291.688	235.730	80.89%	99.99%	55.677	19.11%	99.97%	40	32.50%	234.429	96.66%	4.400	63.48%	1.582	0
IBERDROLA CLIENTES	235.781	163.817	69.48%	99.85%	71.953	30.52%	99.99%	12	33.33%	163.293	98.48%	3.407	10.21%	833	1
VIESGO ENERGÍA	48.386	43.174	89.24%	99.99%	5.208	10.76%	100.00%	8	87.50%	42.150	99.15%	1.360	64.93%	664	0
C.U.R. - EDP C.U.R.	1.403	1.155	82.86%	100.00%	239	17.14%	99.58%	1	0.00%	1.142	99.39%	17	35.29%	14	0
C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI	4.146	3.613	87.17%	99.94%	513	12.43%	99.81%	7	85.71%	3.402	99.56%	181	46.96%	124	0
C.U.R. - GAS NATURAL S.U.R.	9.211	6.685	72.58%	99.94%	2.525	27.42%	100.00%	1	100.00%	6.579	97.01%	146	78.77%	17	0
C.U.R. - IBERDROLA C.U.R.	3.294	2.679	81.33%	99.96%	615	18.67%	100.00%	0	0.00%	2.630	98.52%	92	10.87%	0	0
OTROS	18.827	13.795	73.57%	99.87%	4.956	26.43%	99.88%	76	81.58%	12.586	81.69%	1.657	71.76%	370	0
<b>TOTAL</b>	<b>952.714</b>	<b>769.238</b>	<b>80.80%</b>	<b>99.93%</b>	<b>182.750</b>	<b>19.20%</b>	<b>99.97%</b>	<b>366</b>	<b>54.92%</b>	<b>756.315</b>	<b>97.71%</b>	<b>24.102</b>	<b>56.48%</b>	<b>9.168</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.

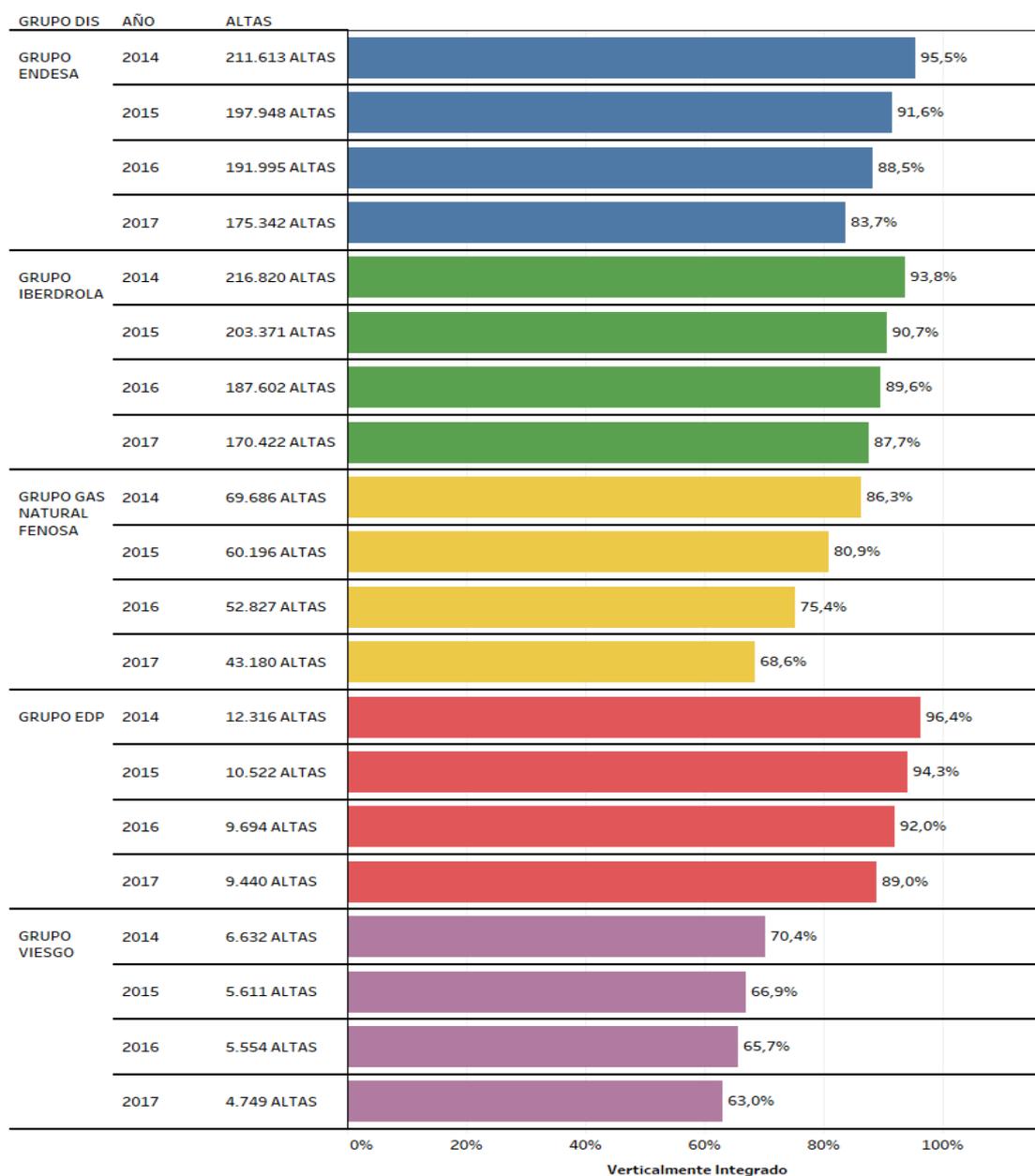
## **ANEXO 2. ANÁLISIS DE LA INTEGRACIÓN VERTICAL EN EL MERCADO MINORISTA.**

En primer lugar, se analiza el porcentaje del total de altas del distribuidor que son suministradas por comercializadoras del mismo grupo empresarial. En el sector eléctrico (gráfico 45) destacan los siguientes resultados:

- En el área de distribución de Hidrocantábrico Distribución Eléctrica, S.A.U. se observa el porcentaje más elevado de altas suministradas por comercializadoras pertenecientes al grupo, con el 89,0% en 2017 (96,4% en 2014 con un descenso medio anual del 2,5%). El porcentaje más bajo se encuentra en el grupo Viesgo, donde las comercializadoras del grupo suministraron el 63% de las altas de 2017 en redes de Viesgo Distribución Eléctrica S.L. (70,4% en 2014).
- Por su parte, Endesa Distribución Eléctrica, S.L.U. partió del valor más alto en 2014 (el 95,5% de las altas en su área de distribución fueron suministradas por comercializadoras de su grupo). En 2017 el porcentaje se situó en 83,7%. Durante el periodo objeto de análisis se han producido 864.082 altas en la zona de distribución de Endesa Distribución Eléctrica, S.L.U. siendo suministrados 776.898 (89,9%) de dichos nuevos puntos de suministro por las comercializadoras pertenecientes a dicho grupo.
- Por lo que se refiere al grupo Iberdrola, el porcentaje de altas en las redes de Iberdrola Distribución Eléctrica, S.A. suministradas por las comercializadoras del grupo en 2014 se situó en el 93,8%, pasando a un 87,7% en 2017. Durante el periodo objeto de análisis se han producido 859.334 altas en la zona de distribución de Iberdrola Distribución Eléctrica, S.A., siendo suministrados 778.215 (90,6%) de dichos nuevos puntos de suministro por las comercializadoras de este grupo.

Por lo tanto, estos datos del periodo 2014-2017 reflejan la importancia de la integración vertical con el distribuidor de la zona en el suministro a las nuevas altas de energía eléctrica.

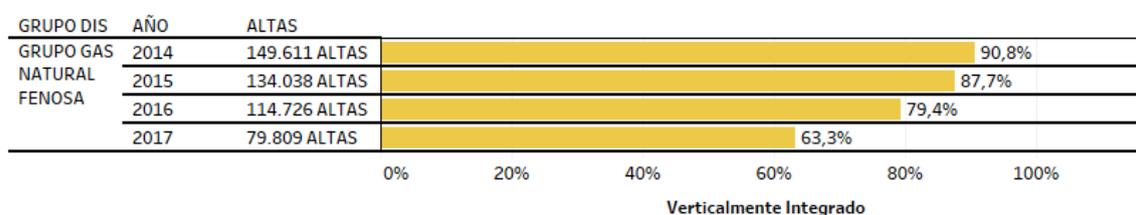
**Gráfico 38. Número de altas y porcentaje del total de altas del distribuidor eléctrico que son suministradas por comercializadoras del mismo grupo empresarial. Años 2014-2017. Ámbito peninsular.**



Fuente: CNMC

Por lo que se refiere al sector gasista (gráfico 46), las comercializadoras del Grupo Gas Natural Fenosa suministraron el 63,3% de las altas de puntos de suministro en la zona de distribución de dicho Grupo en 2017 (79.809 de las 125.998 altas). Este porcentaje se situó en el 90,8% en 2014, disminuyendo, especialmente, en los dos últimos años. Para el conjunto del periodo 2014-2017 se han producido 588.202 altas de puntos de suministro en el área de distribución de GAS NATURAL FENOSA, siendo suministrados el 81,3% de las nuevas altas (478.184 puntos) por las comercializadoras pertenecientes a dicho grupo.

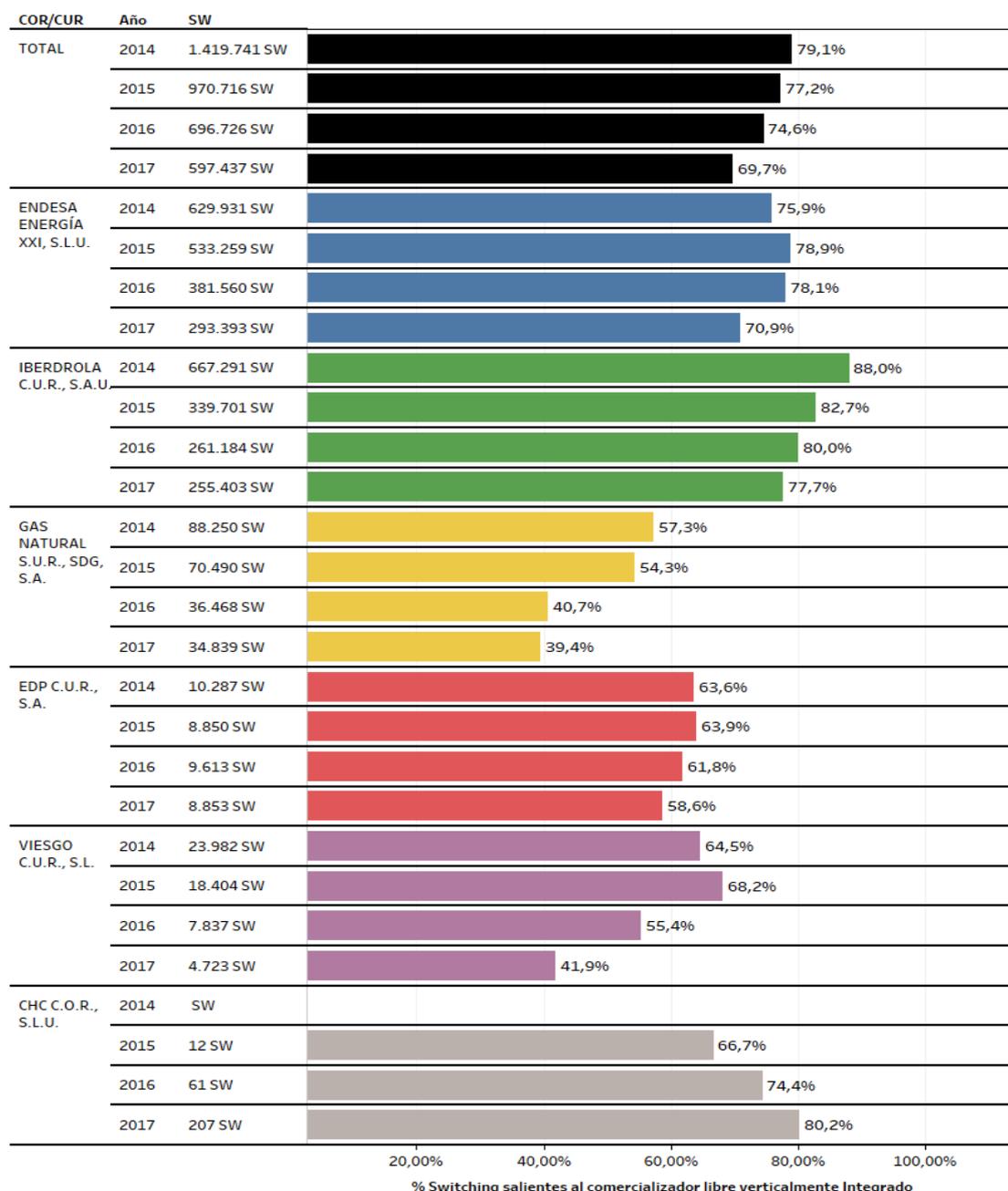
**Gráfico 39. Número de altas y porcentaje del total de altas del distribuidor que son suministradas por comercializadoras del mismo grupo empresarial. Años 2014-2017. Ámbito peninsular.**



Fuente: CNMC

En segundo lugar, por lo que se refiere a los cambios de comercializador que se producen desde el comercializador de referencia al comercializador libre del mismo grupo, el gráfico 47 muestra los resultados en el sector eléctrico para el periodo 2014-2017.

**Gráfico 40. Número de cambios desde el comercializador de referencia hacia la comercializadora libre del mismo grupo empresarial y porcentaje del total de salidas de consumidores desde el comercializador de referencia. Años 2014-2017. Ámbito nacional.**



Fuente: CNMC. Nota: No existen cambios salientes de TERAMELCOR a la comercializadora libre de su Grupo. SW: Switching – número de cambios intragrupo desde el comercializador de referencia.

Sobre un total de 857.459 consumidores de energía eléctrica que salieron del comercializador de referencia en 2017, casi el 70% eligieron a la comercializadora libre del mismo grupo empresarial (597.437 consumidores).

Cabe señalar que en 2014 este porcentaje se situó en el 79%. Durante el periodo objeto de análisis estos porcentajes se han situado en un rango del 70-80%, con un ligero descenso especialmente en el último año. Para el conjunto del periodo 2014-2017 han cambiado del comercializador de referencia al mercado libre casi 5 millones de consumidores (4.845.012), pasando el 76% de ellos (3.684.617) a la comercializadora perteneciente al mismo grupo empresarial.

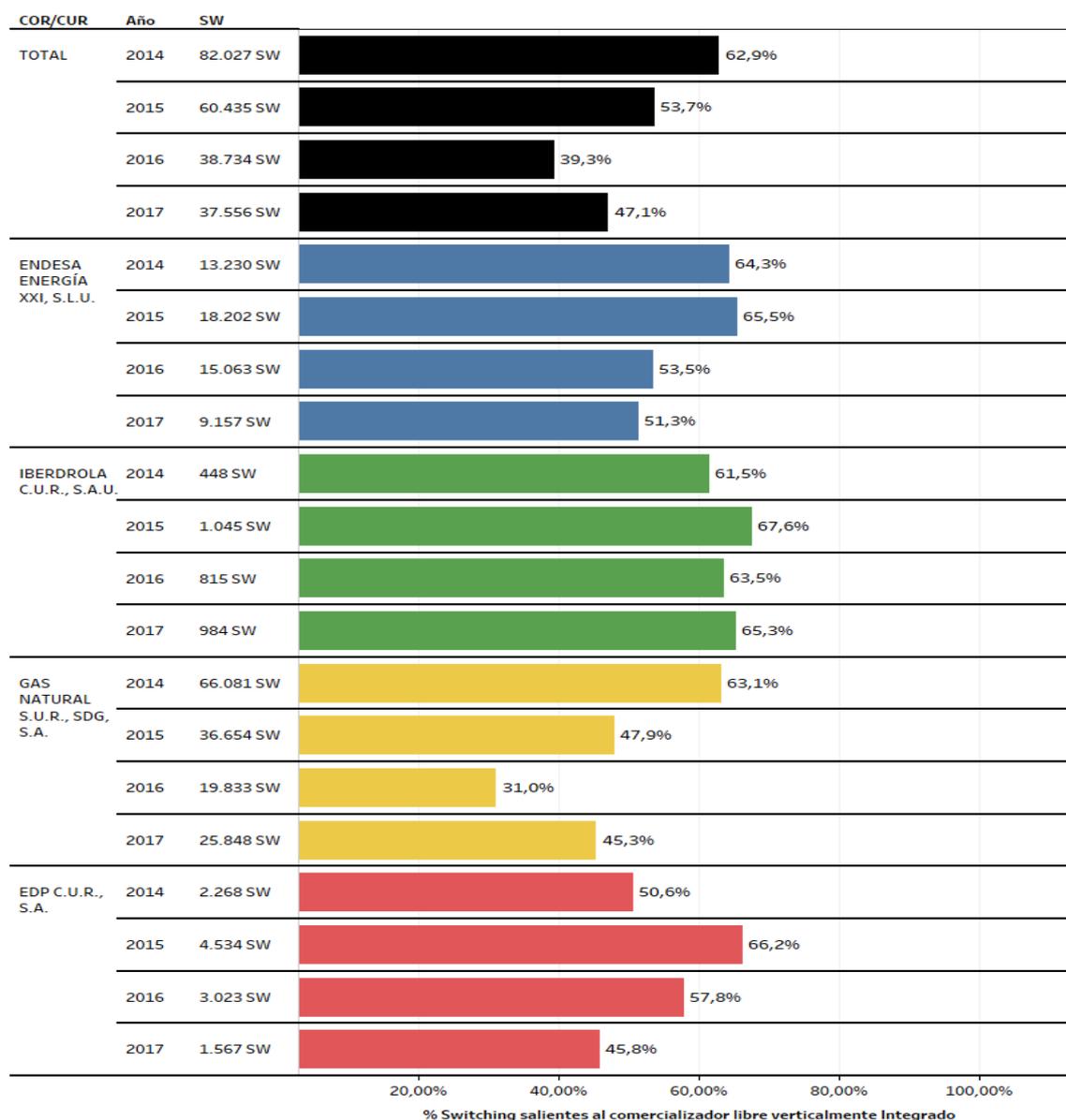
Por comercializadores de referencia, cabe destacar los siguientes resultados:

- CHC Comercializadora de Referencia, S.L.U., registra el porcentaje mayor de consumidores que salieron hacia la comercializadora libre de su grupo (80,2% en 2017). Por el contrario, Gas Natural SUR SDG. S.A. es el comercializador de referencia con el porcentaje menor (39,4% en 2017), y le siguen: Viesgo Comercializadora de Referencia, S.L. (41,9% en 2017) y EDP Comercializadora de Último Recurso, S.A. (58,6% en 2017).
- Iberdrola Comercialización de Último Recurso, S.A.U. es el comercializador de referencia que tenía un porcentaje mayor de salidas a su comercializadora libre en 2014 (el 88,0%), situándose dicho valor en un 77,7% en 2017. Durante el periodo analizado de los 1.824.104 consumidores que salieron desde Iberdrola Comercialización de Último Recurso, S.A.U, 1.523.579 consumidores (el 83,5% del total) eligieron a la comercializadora libre del mismo grupo como suministradora de electricidad.
- Endesa Energía XXI, S.L.U. pasó de un porcentaje del 75,9% en 2014, a situarse en el 70,9% en 2017. Durante el periodo analizado, de los 2.408.577 consumidores que salieron desde Endesa Energía XXI, S.L.U., 1.838.143 consumidores (el 76,3% del total) eligieron la comercializadora libre del mismo grupo como suministradora de electricidad.

Por consiguiente, se concluye que permanece una elevada inercia de cambio de comercializador, desde el comercializador de referencia al comercializador libre del mismo grupo empresarial (casi el 70% del total en 2017). Aunque dicho porcentaje ha disminuido durante el periodo objeto de análisis, pasando de un 79% en 2014 a un 70% en 2017, la reducción media anual es del 3%. Adicionalmente dicha inercia se refleja con mayor intensidad en CHC Comercializadora de Referencia, S.L.U., Iberdrola Comercialización de Último Recurso, S.A.U. y Endesa Energía XXI, S.L.U.

Por lo que se refiere al sector gasista, el gráfico 48 muestra los resultados para el periodo 2014-2017.

**Gráfico 41. Número de cambios desde el comercializador de último recurso hacia la comercializadora libre del mismo grupo empresarial y porcentaje del total de salidas de consumidores desde el comercializador de referencia. Años 2014-2017. Ámbito nacional.**



Fuente: CNMC

Sobre un total de 79.777 consumidores de gas natural que salieron del comercializador de último recurso en 2017, el 47% eligieron a la comercializadora libre del mismo grupo empresarial. En 2014 este porcentaje se situó en el 63%.

En el periodo analizado 2014-2017, 421.425 consumidores han salido del comercializador de último recurso, y el 52% de ellos (218.752) han elegido a las

comercializadoras libres del mismo grupo empresarial para su suministro de gas natural. Por grupo empresarial, Iberdrola mostró el porcentaje más elevado en 2017, con un 65,3% de consumidores que salieron de Iberdrola Comercialización de Último Recurso, S.A.U. hacia la comercializadora libre del grupo. En términos absolutos la comercializadora de último recurso con más cambios a favor de su comercializadora libre en 2017 fue Gas Natural SUR SDG. S.A. con 25.848 (45,3% de los consumidores que salen de este CUR). Por tanto, aunque en menor medida que en el sector eléctrico, se registra una inercia al cambio de comercializador desde el comercializador de último recurso de gas, al comercializador libre del mismo grupo empresarial.

