



**INFORME DE SUPERVISIÓN DE LOS  
CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR –  
PRIMER TRIMESTRE 2018**

**3 de octubre de 2018**

Expte. IS/DE/014/18

## 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	FUNCIONAMIENTO DE LOS GRUPOS DE TRABAJO.....	8
2.	ESTRUCTURA DEL MERCADO MINORISTA.....	9
2.1	SECTOR ELÉCTRICO .....	9
2.2	SECTOR GASISTA .....	12
3.	EVOLUCIÓN DE LA TASA DE CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR (SWITCHING).....	15
4.	SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR.....	19
4.1	ANÁLISIS DE LOS TIEMPOS MEDIOS DEL PROCESO DE CAMBIO .....	19
4.1.1	PERSPECTIVA DEL COMERCIALIZADOR .....	19
4.1.2	PERSPECTIVA DEL DISTRIBUIDOR .....	25
4.2	ANÁLISIS DE LA EFICACIA DEL PROCESO DE CAMBIO.....	28
4.3	ANÁLISIS DE LAS SOLICITUDES RECHAZADAS .....	30
4.3.1	TASAS DE RECHAZO POR AGENTE .....	32
4.3.2	MOTIVOS DE RECHAZO.....	39
5.	ANÁLISIS DE LA MOVILIDAD DE LOS CONSUMIDORES.....	44
5.1	MOVILIDAD POR TIPO DE MERCADO .....	44
5.2	MOVILIDAD RESPECTO A LOS DISTINTOS COMERCIALIZADORES DE REFERENCIA/ÚLTIMO RECURSO.....	46
5.3	MOVILIDAD ENTRE GRUPOS COMERCIALES.....	48
5.4	MOVILIDAD ENTRE COMERCIALIZADORES LIBRES VERTICALMENTE INTEGRADOS Y COMERCIALIZADORES INDEPENDIENTES.....	51
6.	SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE NUEVAS ALTAS .....	54
6.1	ANÁLISIS DE LOS TIEMPOS MEDIOS DE LAS NUEVAS ALTAS .....	54
6.2	ANÁLISIS DE LA EFICACIA DEL PROCESO DE ALTAS .....	57
6.3	ANÁLISIS DE LAS SOLICITUDES DE ALTA RECHAZADAS.....	59
6.3.1	TASAS DE RECHAZO POR AGENTE .....	61
6.3.2	MOTIVOS DE RECHAZO.....	68
6.4	ANÁLISIS DE LA MOVILIDAD DE LAS ALTAS ACTIVADAS .....	73
7.	BALANCE DE LOS PRINCIPALES COMERCIALIZADORES.....	74
8.	COMERCIALIZADORES CON VARIACIONES RELEVANTES EN EL NÚMERO DE CONSUMIDORES. ....	78
9.	HECHOS RELEVANTES.....	79
10.	CONCLUSIONES.....	80
	ANEXO I. RESUMEN PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR 1T 2018 .....	85
	ANEXO II. RESUMEN PROCESO DE NUEVAS ALTAS 1T 2018.....	87

## 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1 FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

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

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

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

---

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Como consecuencia del desarrollo de estas funciones se elabora el Informe de supervisión de los procesos de cambios de comercializador realizados en el primer trimestre del año 2018, 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 CNMC aprobó la Resolución de 20 de diciembre de 2016, 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.

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* fue desarrollado, 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 aplican desde el 9 de abril de 2018.

---

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

<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 provisiones necesarias para que el comercializador saliente tenga la información que le permita aplicar lo anterior”*.

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 desde el 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 energía, y se señala la necesidad de facilitar que el cambio de suministrador sea técnicamente fácil, rápido y fiable, para lo que se debe implicar a las autoridades reguladoras nacionales (ARN). Específicamente en el artículo 15 de la *Propuesta de Directiva*, se establecen los nuevos roles del consumidor reconociéndole el “*derecho a generar, almacenar, consumir y vender electricidad autogenerada en todos los mercados organizados ya sea individualmente o a través de agregadores sin estar sujetos a procedimientos desproporcionadamente onerosos ni cargas que no reflejen los costes*”.

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

---

<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*».

<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*.

*“... 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 transpongán leyes nacionales que las incorporen.

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

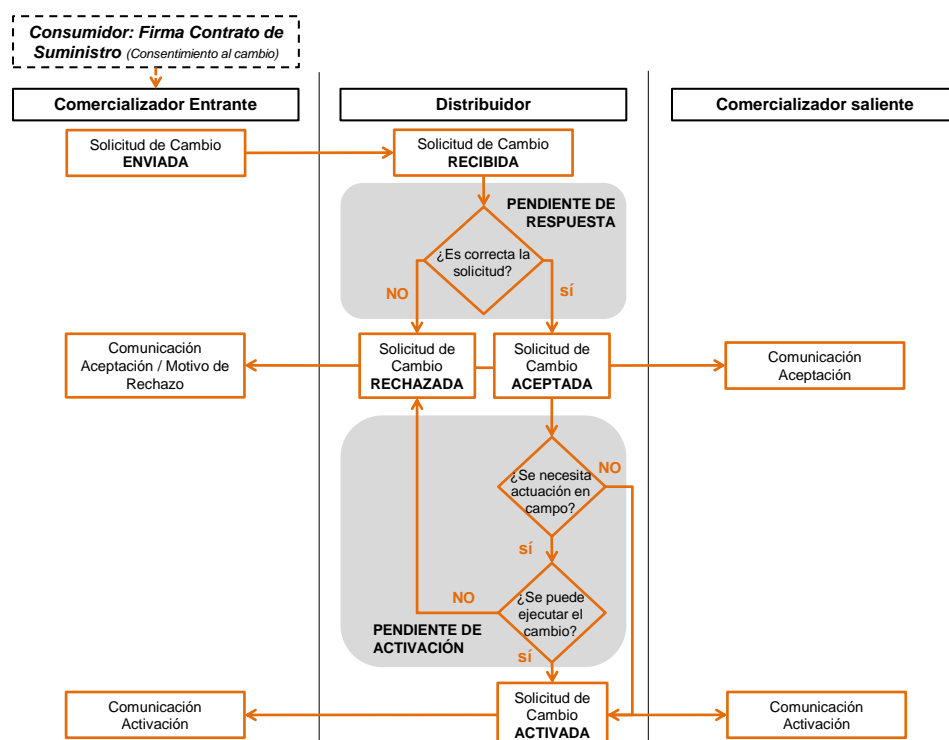
El siguiente gráfico muestra el esquema general del proceso de cambio de comercializador, aplicable tanto para el sector eléctrico como para el gasista.

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 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.

---

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

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



Fuente: CNMC

No obstante, siendo el proceso común para ambos sectores, en la práctica existen diferencias en los mecanismos de intercambio de información utilizados: en el sector eléctrico, se emplean mensajes bilaterales entre los agentes implicados (comercializador entrante, distribuidor y comercializador saliente) generados por sistemas independientes desarrollados por cada uno de los agentes, mientras que en el sector de gas natural se utiliza, mayoritariamente, una plataforma de software común entre los agentes denominada “*Sistema de Comunicación Transporte – Distribución*” (SCTD). No obstante, independientemente del sistema utilizado en cada sector, los mensajes intercambiados entre los agentes deben cumplir con los formatos de los ficheros de intercambio aprobados por Resolución de la CNMC de 20 de diciembre de 2016.

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) eléctricas, no considerada en las bases de datos gasistas, todo lo cual constituye asimetrías que deberían ser revisadas en beneficio de los consumidores.

## 1.5 FUNCIONAMIENTO DE LOS GRUPOS DE TRABAJO

La CNMC organiza con carácter mensual varias sesiones de trabajo con los agentes distribuidores y comercializadores, asociaciones de consumidores, grandes consumidores y administraciones autonómicas, cuyo principal objetivo es promover el intercambio telemático ágil de la información entre los agentes comercializadores y distribuidores de los sectores de electricidad y del gas natural, y además, 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 primer trimestre de 2018 se continúan los trabajos desarrollados en el trimestre anterior, cuyos aspectos principales se resumen a continuación:

- Ante la puesta en marcha de la versión 1.1 de los ficheros de intercambio del sector eléctrico el 9 de abril de 2018 en relación al bono social, se coordinaron las modificaciones necesarias en los formatos vigentes y se preparó el corte de operaciones y tratamiento de las operaciones en vuelo.
- Diseño de un nuevo formato de fichero de intercambio de información sobre el desistimiento del consumidor eléctrico, 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* (se incluirá en la versión 2.0 de formatos de ficheros de intercambio).
- Diseño de un nuevo formato de fichero de intercambio de información sobre el traspaso a la COR de los puntos de suministro de consumidores eléctricos que careciesen transitoriamente de contrato (se incluirá en la versión 2.0 de formatos de ficheros de intercambio).
- Análisis de las implicaciones del periodo transitorio ampliado respecto del bono social (hasta el 9 de octubre de 2018).
- Desarrollo y publicación del nuevo “Manual de archivos de supervisión de cambio de comercializador” en el que se revisan los criterios de conteo y se modifican los archivos de tiempos medios a enviar periódicamente a la CNMC (se añaden las distintas opciones de activación de la versión 1.0).
- Mejoras detectadas en las versiones 1.0 y 1.1 de los formatos de ficheros de intercambio del sector eléctrico, desarrollando así la versión 1.2 (a implantarse en el tercer trimestre del 2018).



## 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 primer trimestre de 2018, en esta sección se recogen los principales datos de la estructura de mercado con respecto a los puntos de suministro tanto para el sector eléctrico como para el sector gasista.

Para ello, se cuenta con la información proporcionada por 624 agentes, que se agrupan en la forma siguiente:

**Tabla 1. Empresas comercializadoras y distribuidoras que informaron a la CNMC en el primer trimestre de 2018**

Sector	Comercializadores	Distribuidores
Electricidad	240	324
Gas	41	19
<b>Total general</b>	<b>281</b>	<b>343</b>

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En los Anexos de este informe se incluyen los resúmenes 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.

### 2.1 SECTOR ELÉCTRICO

A 31 de marzo de 2018, el mercado eléctrico estaba compuesto por 29,3 millones de puntos de suministro, de los cuales 11,4 millones se suministraban a través de un Comercializador de Referencia o COR (39%), mientras que el resto, 17,9 millones, se suministraban a través de un comercializador en el mercado libre (61%).

**Tabla 2. Evolución de puntos de suministro por tipo de mercado en el primer trimestre de los años 2015, 2016, 2017 y 2018 – Sector Eléctrico**

Tipo mercado	1T 2015		1T 2016		1T 2017		1T 2018	
	PS	% Total PS	PS	% Total PS	PS	% Total PS	PS	% Total PS
Mercado Libre	15.103.671	52%	16.259.531	56%	17.141.515	59%	17.861.316	61%
COR	13.786.829	48%	12.713.734	44%	11.984.725	41%	11.439.396	39%
<b>TOTAL</b>	<b>28.890.500</b>	<b>100%</b>	<b>28.973.265</b>	<b>100%</b>	<b>29.126.240</b>	<b>100%</b>	<b>29.300.712</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 13,8 millones registrados el 31 de marzo de 2015 a los 11,4 millones registrados tres años después.

Durante el mismo tiempo, el número de puntos suministrados en el mercado libre se ha incrementado en casi 2,8 millones (desde los 15,1 millones de puntos a 31 de marzo de 2015 a los 17,9 millones, tres años después, lo que supone un incremento del 18,3%), de los cuales las comercializadoras de los cinco grupos energéticos tradicionales han contratado a más de 2,0 millones de puntos (y entre ellas, destaca Endesa con casi 1,0 millón), mientras que las comercializadoras independientes han contratado más de 0,7 millones.

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

**Tabla 3. Evolución de la cuota de mercado libre (por número de suministros) en el primer trimestre de los años 2015, 2016, 2017 y 2018 – Sector Eléctrico**

COMERCIALIZADORES	1T 2015		1T 2016		1T 2017		1T 2018	
	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total
IBERDROLA CLIENTES	6.094.940	40,4%	6.378.774	39,2%	6.495.201	37,9%	6.615.911	37,0%
ENDESA ENERGÍA	4.427.628	29,3%	4.917.474	30,2%	5.249.099	30,6%	5.357.200	30,0%
GRUPO GNF*	2.067.343	13,7%	2.208.549	13,6%	2.309.397	13,5%	2.389.545	13,4%
GRUPO EDP**	725.218	4,8%	792.215	4,9%	856.864	5,0%	918.788	5,1%
VIESGO ENERGÍA	370.150	2,5%	392.135	2,4%	427.843	2,5%	439.548	2,5%
<b>Subtotal 5 grupos energéticos tradicionales</b>	<b>13.685.279</b>	<b>90,6%</b>	<b>14.689.147</b>	<b>90,3%</b>	<b>15.338.404</b>	<b>89,5%</b>	<b>15.720.992</b>	<b>88,0%</b>
CIDE HC ENERGÍA	428.698	2,8%	428.008	2,6%	426.201	2,5%	419.952	2,4%
FENIE ENERGÍA	163.139	1,1%	218.197	1,3%	262.899	1,5%	322.730	1,8%
CLIDOM ENERGY	41.098	0,3%	56.837	0,3%	80.729	0,5%	110.018	0,6%
SOM ENERGÍA	22.193	0,1%	32.009	0,2%	47.019	0,3%	70.312	0,4%
COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ	61.578	0,4%	61.843	0,4%	61.523	0,4%	61.399	0,3%
RESTO COMERCIALIZADORAS	701.686	4,6%	773.490	4,8%	924.740	5,4%	1.155.913	6,5%
<b>Subtotal otras comercializadoras</b>	<b>1.418.392</b>	<b>9,4%</b>	<b>1.570.384</b>	<b>9,7%</b>	<b>1.803.111</b>	<b>10,5%</b>	<b>2.140.324</b>	<b>12,0%</b>
<b>Total mercado libre</b>	<b>15.103.671</b>	<b>100%</b>	<b>16.259.531</b>	<b>100%</b>	<b>17.141.515</b>	<b>100%</b>	<b>17.861.316</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.

\*El Grupo GNF (actualmente denominado Naturgy Energy Group, S.A.), incluye las comercializadoras Gas Natural Servicios SDG, Gas Natural Comercializadora y Gas Natural SDG.

\*\*El Grupo EDP incluye las comercializadoras EDP Energía, EDP Comercializadora e Hidroeléctrica del Cantábrico.

Así, a 31 de marzo del 2018, las comercializadoras de los cinco grupos energéticos tradicionales, suministraban el 88,0% del total de los puntos de suministro del mercado libre (hace tres años suministraban el 90,6%). El resto de comercializadoras, las llamadas independientes, suministran el 12,0% de los puntos (9,4% hace tres años). De ellas, destacan CIDE HC Energía y Fenie Energía con unas cuotas del 2,4% y 1,8%, respectivamente, mientras que el resto de comercializadores independientes cuentan con cuotas inferiores al 0,7%.

No obstante, también conviene analizar estos mismos datos del mercado libre por segmentos de consumo. Así, si bien estas cuotas prácticamente 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 27,8% y del 24,3%, 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 31/03/2018 – Sector Eléctrico**

COMERCIALIZADORES	DOMÉSTICO	PYME	INDUSTRIAL	TOTAL
IBERDROLA CLIENTES	37,6%	25,3%	32,2%	37,0%
ENDESA ENERGÍA	30,3%	24,5%	20,6%	30,0%
GRUPO GNF*	13,1%	18,3%	17,3%	13,4%
GRUPO EDP**	5,3%	2,1%	3,9%	5,1%
VIESGO ENERGÍA	2,5%	2,0%	1,7%	2,5%
<b>Subtotal 5 grupos energéticos tradicionales</b>	<b>88,8%</b>	<b>72,2%</b>	<b>75,7%</b>	<b>88,0%</b>
CIDE HC ENERGÍA	2,4%	0,8%	1,1%	2,4%
FENIE ENERGÍA	1,7%	3,4%	3,3%	1,8%
CLIDOM ENERGY	0,6%	0,8%	0,2%	0,6%
SOM ENERGÍA	0,4%	0,2%	0,0%	0,4%
COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ	0,4%	0,2%	0,0%	0,3%
RESTO COMERCIALIZADORAS	5,7%	22,5%	19,6%	6,5%
<b>Subtotal otras comercializadoras</b>	<b>11,2%</b>	<b>27,8%</b>	<b>24,3%</b>	<b>12,0%</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 GNF (actualmente denominado Naturgy Energy Group, S.A.), incluye las comercializadoras Gas Natural Servicios SDG, Gas Natural Comercializadora y Gas Natural SDG. \*\*El Grupo EDP incluye las comercializadoras EDP Energía, EDP Comercializadora e Hidroeléctrica del Cantábrico. 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 60% de los puntos.

**Tabla 5. Evolución del total de los puntos de suministro por segmentos de mercado en el primer trimestre de los años 2015, 2016, 2017 y 2018 – Sector Eléctrico**

Tipo mercado	Segmento	1T 2015		1T 2016		1T 2017		1T 2018	
		PS	% Total PS	PS	% Total PS	PS	% Total PS	PS	% Total PS
Mercado Libre	DOMÉSTICO	14.283.043	51%	15.431.313	55%	16.298.984	58%	17.001.854	60%
	PYME	712.596	97%	719.009	97%	732.695	98%	748.786	98%
	INDUSTRIAL	108.032	98%	109.209	99%	109.836	99%	110.676	99%
<b>TOTAL ML</b>		<b>15.103.671</b>	<b>52%</b>	<b>16.259.531</b>	<b>56%</b>	<b>17.141.515</b>	<b>59%</b>	<b>17.861.316</b>	<b>61%</b>
COR	DOMÉSTICO	13.760.026	49%	12.693.693	45%	11.968.404	42%	11.425.609	40%
	PYME	25.000	3%	18.647	3%	15.195	2%	12.653	2%
	INDUSTRIAL	1.803	2%	1.394	1%	1.126	1%	1.134	1%
<b>TOTAL COR</b>		<b>13.786.829</b>	<b>48%</b>	<b>12.713.734</b>	<b>44%</b>	<b>11.984.725</b>	<b>41%</b>	<b>11.439.396</b>	<b>39%</b>
<b>TOTAL</b>		<b>28.890.500</b>	<b>100%</b>	<b>28.973.265</b>	<b>100%</b>	<b>29.126.240</b>	<b>100%</b>	<b>29.300.712</b>	<b>100%</b>

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Haciendo un análisis más exhaustivo de la estructura sobre el total de puntos de suministro por tipo de mercado y por segmentos de consumo a 31 de marzo de 2018, se observa que el grupo Endesa obtiene la mayor cuota integrada del mercado, con un 36%, seguida por el grupo Iberdrola (35%) y GNF, actualmente denominado Naturgy Energy Group, S.A. (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 31/03/2018 – 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	50%	50%	10.369.602	36%	94%	6%	193.928	25%	99%	1%	23.111	21%	10.586.641	36%
IBERDROLA	65%	35%	9.907.238	35%	100%	0%	190.186	25%	98%	2%	36.272	32%	10.133.696	35%
GNF	50%	50%	4.477.281	16%	99%	1%	137.463	18%	99%	1%	19.286	17%	4.634.030	16%
INDEPENDIENTE	100%	0%	1.493.810	5%	100%	0%	202.388	27%	100%	0%	25.749	23%	1.721.947	6%
EDP	81%	19%	1.114.000	4%	98%	2%	16.292	2%	100%	0%	4.323	4%	1.134.615	4%
VIESGO	66%	34%	638.631	2%	99%	1%	15.287	2%	99%	1%	1.877	2%	655.795	2%
CHC	97%	3%	426.901	2%	100%	0%	5.895	1%	100%	0%	1.192	1%	433.988	1%
<b>TOTAL MERCADO</b>			<b>28.427.463</b>	<b>100%</b>			<b>761.439</b>	<b>100%</b>			<b>111.810</b>	<b>100%</b>	<b>29.300.712</b>	<b>100%</b>

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

## 2.2 SECTOR GASISTA

A 31 de marzo de 2018, 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 (20%) mientras que el resto, alrededor de 6,2 millones, se suministraban por comercializadores en el mercado libre (80%).

**Tabla 7. Evolución de puntos de suministro por tipo de mercado en el primer trimestre de los años 2015, 2016, 2017 y 2018 – Sector Gasista**

Tipo mercado	1T 2015		1T 2016		1T 2017		1T 2018	
	PS	% Total PS	PS	% Total PS	PS	% Total PS	PS	% Total PS
Mercado Libre	5.705.218	75%	5.919.903	77%	6.078.265	79%	6.226.120	80%
CUR	1.868.670	25%	1.722.333	23%	1.649.236	21%	1.603.601	20%
<b>TOTAL</b>	<b>7.573.888</b>	<b>100%</b>	<b>7.642.236</b>	<b>100%</b>	<b>7.727.501</b>	<b>100%</b>	<b>7.829.721</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 marzo de 2015 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 algo más de 0,5 millones (desde los 5,7 millones de puntos a 31 de marzo de 2015 a los más de 6,2 millones, tres años después, lo que supone un incremento de 9,1%), los cuales han sido contratados principalmente por las comercializadoras de los cinco grupos energéticos tradicionales.

**Tabla 8. Evolución de la cuota de mercado libre (por número de suministros) en el primer trimestre de los años 2015, 2016, 2017 y 2018 – Sector Gasista**

COMERCIALIZADORES	1T 2015		1T 2016		1T 2017		1T 2018	
	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total
GRUPO GNF*	2.910.385	51,0%	2.944.015	49,7%	2.954.047	48,6%	2.940.650	47,2%
ENDESA ENERGÍA	1.027.167	18,0%	1.215.754	20,5%	1.264.750	20,8%	1.285.923	20,7%
IBERDROLA CLIENTES	835.428	14,6%	907.455	15,3%	944.842	15,5%	983.755	15,8%
EDP COMERCIALIZADORA	767.616	13,5%	782.801	13,2%	802.291	13,2%	833.268	13,4%
VIESGO ENERGÍA	35.254	0,6%	43.625	0,7%	63.600	1,0%	83.430	1,3%
<b>Subtotal 5 grupos energéticos tradicionales</b>	<b>5.575.850</b>	<b>97,7%</b>	<b>5.893.650</b>	<b>99,6%</b>	<b>6.029.530</b>	<b>99,2%</b>	<b>6.127.026</b>	<b>98,4%</b>
FENIE ENERGÍA	42	0,0%	2.476	0,0%	8.469	0,1%	17.580	0,3%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	103	0,0%	2.846	0,0%	9.921	0,2%	13.205	0,2%
AUDAX ENERGÍA	-	0,0%	5.196	0,1%	6.370	0,1%	11.273	0,2%
CLIDOM ENERGY	-	0,0%	117	0,0%	3.017	0,0%	8.598	0,1%
GALP ENERGÍA ESPAÑA	33.047	0,6%	1.963	0,0%	2.107	0,0%	2.704	0,0%
RESTO COMERCIALIZADORAS	96.176	1,7%	13.655	0,2%	18.851	0,3%	45.734	0,7%
<b>Subtotal otras comercializadoras</b>	<b>129.368</b>	<b>2,3%</b>	<b>26.253</b>	<b>0,4%</b>	<b>48.735</b>	<b>0,8%</b>	<b>99.094</b>	<b>1,6%</b>
<b>Total mercado libre</b>	<b>5.705.218</b>	<b>100%</b>	<b>5.919.903</b>	<b>100%</b>	<b>6.078.265</b>	<b>100%</b>	<b>6.226.120</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 España por su representatividad histórica. \*El Grupo GNF (actualmente denominado Naturgy Energy Group, S.A.), incluye las comercializadoras Gas Natural Servicios SDG, y Gas Natural Comercializadora.

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 marzo de 2018, las comercializadoras de los cinco grupos energéticos tradicionales, suministraban el 98,4% del total de los puntos de suministro del mercado libre. El resto de comercializadoras, las llamadas independientes, suministran el 1,6% 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 (25,6% y 27,3%, 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 31/03/2018 – Sector Gasista**

COMERCIALIZADORES	DOMÉSTICO	PYME	INDUSTRIAL	TOTAL
GRUPO GNF*	47,3%	42,9%	45,5%	47,2%
ENDESA ENERGÍA	20,7%	15,1%	17,1%	20,7%
IBERDROLA CLIENTES	15,9%	9,1%	2,0%	15,8%
EDP COMERCIALIZADORA	13,4%	6,9%	7,8%	13,4%
VIESGO ENERGÍA	1,3%	0,5%	0,3%	1,3%
<b>Subtotal 5 grupos energéticos tradicionales</b>	<b>98,6%</b>	<b>74,4%</b>	<b>72,7%</b>	<b>98,4%</b>
FENIE ENERGÍA	0,3%	0,6%	0,1%	0,3%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	0,2%	1,2%	0,3%	0,2%
AUDAX ENERGÍA	0,2%	1,3%	0,3%	0,2%
CLIDOM ENERGY	0,1%	0,0%	0,0%	0,1%
GALP ENERGÍA ESPAÑA	0,0%	3,1%	2,7%	0,0%
RESTO COMERCIALIZADORAS	0,6%	19,4%	24,0%	0,7%
<b>Subtotal otras comercializadoras</b>	<b>1,4%</b>	<b>25,6%</b>	<b>27,3%</b>	<b>1,6%</b>
<b>Total mercado libre</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: (i) Se muestran las cuotas desglosadas por comercializador mayores al 0,1% del total de mercado libre y la cuota de Galp Energía España por su representatividad histórica. \*El Grupo GNF (actualmente denominado Naturgy Energy Group, S.A.), incluye las comercializadoras Gas Natural Servicios SDG y Gas Natural Comercializadora. (ii) Relación entre segmento de mercado y tarifas de acceso: Doméstico/comercial, tarifas de acceso 3.1, 3.2 y 3.3; Pyme tarifas de acceso 3.4; Industrial, todas las demás.

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

Actualmente, casi todos los puntos de suministro de los segmentos pyme e industrial se encuentran suministrados por comercializadoras libres (99% y 98%, respectivamente), mientras que en el segmento doméstico, que incluye a los

consumidores con derecho a TUR, las comercializadoras libres suministran al 79% de los puntos.

**Tabla 10. Evolución del total de los puntos de suministro por segmento de mercado en el primer trimestre de los años 2015, 2016, 2017 y 2018 – Sector Gasista**

Tipo mercado	Segmento	1T 2015		1T 2016		1T 2017		1T 2018	
		PS	% Total PS	PS	% Total PS	PS	% Total PS	PS	% Total PS
Mercado Libre	DOMÉSTICO	5.656.104	75%	5.870.121	77%	6.026.596	79%	6.173.076	79%
	PYME	45.094	98%	45.766	98%	47.575	99%	48.819	99%
	INDUSTRIAL	4.020	100%	4.016	100%	4.094	100%	4.225	98%
<b>TOTAL ML</b>		<b>5.705.218</b>	<b>75%</b>	<b>5.919.903</b>	<b>77%</b>	<b>6.078.265</b>	<b>79%</b>	<b>6.226.120</b>	<b>80%</b>
COR	DOMÉSTICO	1.867.534	25%	1.721.547	23%	1.648.527	21%	1.602.891	21%
	PYME	1.118	2%	771	2%	699	1%	621	1%
	INDUSTRIAL	18	0%	15	0%	10	0%	89	2%
<b>TOTAL COR</b>		<b>1.868.670</b>	<b>25%</b>	<b>1.722.333</b>	<b>23%</b>	<b>1.649.236</b>	<b>21%</b>	<b>1.603.601</b>	<b>20%</b>
<b>TOTAL</b>		<b>7.573.888</b>	<b>100%</b>	<b>7.642.236</b>	<b>100%</b>	<b>7.727.501</b>	<b>100%</b>	<b>7.829.721</b>	<b>100%</b>

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

Haciendo un análisis más exhaustivo de la estructura sobre el total de puntos de suministro por tipo de mercado y por segmento de consumo a 31 de marzo de 2018, se observa que el grupo GNF obtiene, con diferencia, la mayor cuota integrada del mercado (54%), 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 31/03/2018 – 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%	4.216.949	54%	98%	2%	21.433	43%	96%	4%	2.010	47%	4.240.392	54%
ENDESA	84%	16%	1.517.738	20%	99%	1%	7.429	15%	100%	0%	722	17%	1.525.889	19%
IBERDROLA	99%	1%	991.956	13%	100%	0%	4.419	9%	100%	0%	84	2%	996.459	13%
EDP	94%	6%	880.687	11%	99%	1%	3.439	7%	99%	1%	331	8%	884.457	11%
VIESGO	100%	0%	83.184	1%	100%	0%	234	0%	100%	0%	12	0%	83.430	1%
INDEPENDIENTE	100%	0%	85.453	1%	100%	0%	12.486	25%	100%	0%	1.155	27%	99.094	1%
<b>TOTAL MERCADO</b>			<b>7.775.967</b>	<b>100%</b>			<b>49.440</b>	<b>100%</b>			<b>4.314</b>	<b>100%</b>	<b>7.829.721</b>	<b>100%</b>

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

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

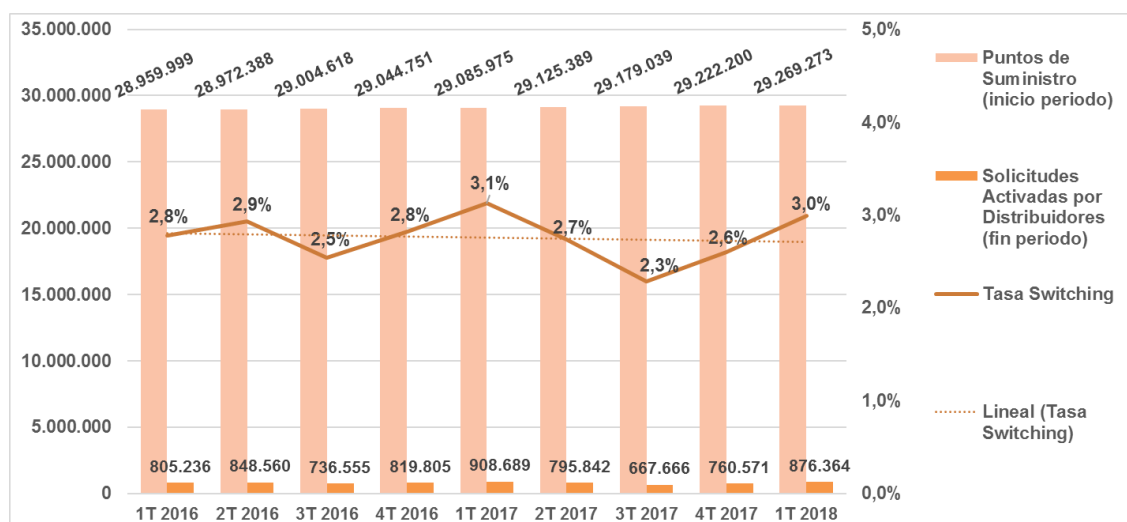
La tasa de cambio de comercializador, o tasa de *switching*, es un indicador del nivel de competencia en el mercado minorista eléctrico y gasista. En el caso español, la evolución trimestral de estas tasas muestra una tendencia ligeramente negativa (de acuerdo con lo observado en los últimos dos años), 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 descuento de los consumidores, como el que revelan los datos del *Market Consumer Scoreboard*<sup>9</sup> o el *Panel de hogares* de la CNMC<sup>10</sup>.

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

Durante el año móvil que comprende entre el segundo trimestre de 2017 y el primer trimestre de 2018, se observa una tasa de cambio de comercializador del 10,6% en el sector eléctrico y del 9,7% en el sector gasista (tasa anual del año móvil anterior: 11,4% y 12,1%, respectivamente).

**Gráfico 2. Tasa de *switching*. Evolución trimestral desde el 1T 2016 al 1T 2018 – Sector Eléctrico**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

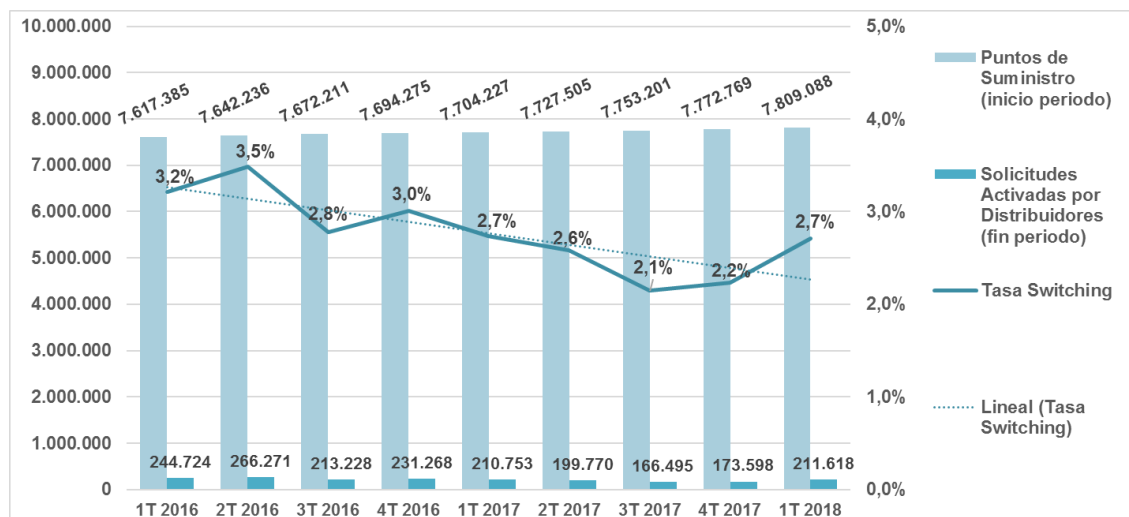
La tasa de *switching* del primer trimestre del 2018 en el sector eléctrico (3,0%) muestra un aumento de 40 puntos básicos con respecto al trimestre anterior manteniéndose en línea con lo observado en los trimestres anteriores. En términos interanuales, la tasa de cambio del primer trimestre de 2018 se ubica en torno a 10-20 puntos básicos de distancia de las observadas durante el primer trimestre del año 2016 (2,8%) y 2017 (3,1%). Así, se observa una línea de tendencia estable en los últimos dos años y un comportamiento cíclico con altas tasas de cambio en el primer trimestre de cada año.

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

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



**Gráfico 3. Tasa de *switching*. Evolución trimestral desde el 1T 2016 al 1T 2018 – Sector Gasista**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Respecto al sector gasista, la tasa de *switching* del primer trimestre de 2018 (2,7%) muestra un aumento de 50 puntos básicos con respecto a la tasa del trimestre anterior. En términos interanuales, la tasa de *switching* y el volumen de solicitudes activadas (211.000 activaciones) del primer trimestre de 2018 se mantienen prácticamente sin variación a los observados un año atrás (1T 2017: 2,7%, 210.000 activaciones). De esta manera se observa, al igual que en el sector eléctrico, un comportamiento cíclico con altas tasas de cambio en el primer trimestre de cada año.

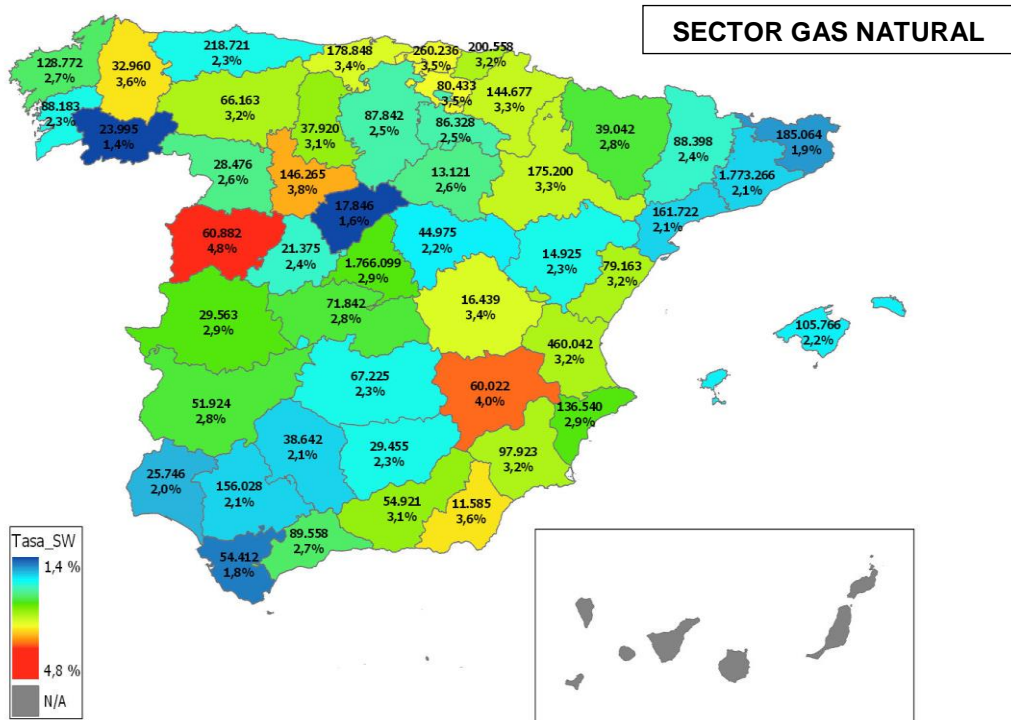
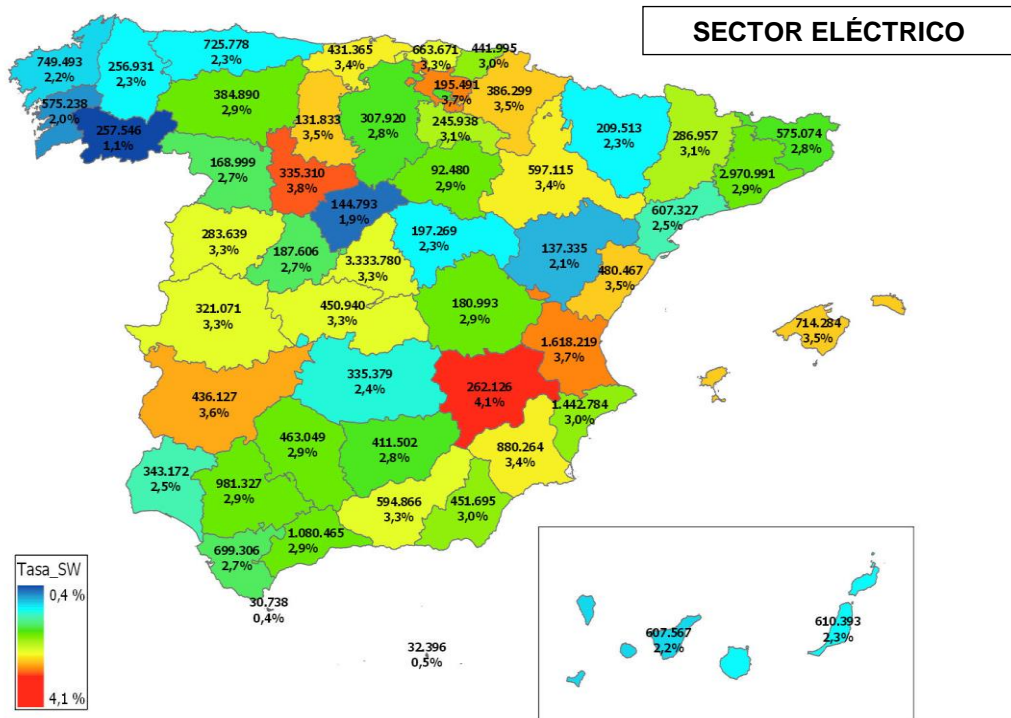
A continuación, se muestra un análisis geográfico de las tasas de *switching* por provincia para ambos sectores. Cabe señalar que, en informes anteriores dicho análisis se realizaba por comunidades autónomas, siendo históricamente Cantabria la comunidad autónoma con las tasas de cambio más altas en ambos sectores, mientras que Galicia y Canarias, en electricidad, y Extremadura y Cataluña, en gas natural, presentaban las tasas más bajas.

Realizando este análisis, con un mayor grado de detalle, por provincias, se observa que en las comunidades autónomas de Castilla y León y Castilla-La Mancha se encuentran las provincias con las tasas de cambio más altas en ambos sectores: en el sector eléctrico, Albacete (4,1%) y Valladolid (3,8%), mientras que en el sector gasista, Salamanca (4,8%) y Albacete (4,0%).

Finalmente, las provincias<sup>11</sup> con las tasas de cambio más bajas en ambos sectores son Ourense (Galicia) y Segovia (Castilla-León), con el 1,1% y 1,9%, respectivamente en el sector eléctrico, mientras también lo son en el sector gasista (1,4% y 1,6%, respectivamente).

<sup>11</sup> Excluyendo las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla.

**Gráfico 4. Distribución geográfica de puntos de suministro y tasas de *switching*. 1T 2018.**  
**Sector Eléctrico y 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

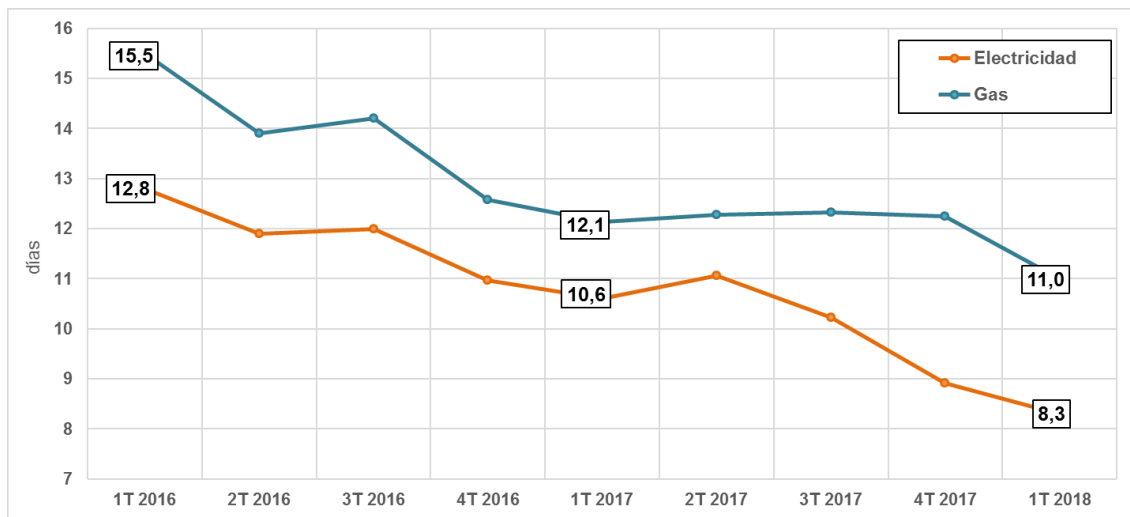
En este apartado, se muestran los tiempos medios de activación desde la perspectiva del comercializador para ambos sectores, eléctrico y gasista; de tal manera, el conteo de estos tiempos se inicia con la obtención del consentimiento del consumidor por parte del comercializador entrante y finaliza con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

En línea con lo establecido en los formatos de los ficheros de intercambio de información aprobados en la Resolución de la CNMC de 20 de diciembre de 2016, a partir del 1 de enero de 2018 se ha modificado la manera en la que los agentes reportan los tiempos medios a la CNMC. Así, a partir de la citada fecha, los agentes comercializadores desglosan los tiempos medios de cambio además de por canal de contratación (que ya se venía reportando), según la *opción de fecha de cambio solicitada* (cuanto antes, a fecha fija o ciclo de lectura), y según si se llevaron a cabo (o no) *actuaciones en campo*. Este desglose permite realizar un seguimiento más exhaustivo de la eficiencia operativa de los agentes.

A continuación, se muestran los tiempos medios obtenidos:

- a. Los tiempos medios generales de cambio de comercializador en electricidad y en gas natural durante el primer trimestre de 2018 fueron de 8,3 y 11,0 días, respectivamente, reduciendo los tiempos medios del trimestre anterior, que fueron 8,9 y 12,2 días, respectivamente.

**Gráfico 5. Tiempos medios de activación del proceso de cambio de comercializador. Evolución trimestral desde el 1T 2016 al 1T 2018 – Sector Eléctrico y Sector Gasista**

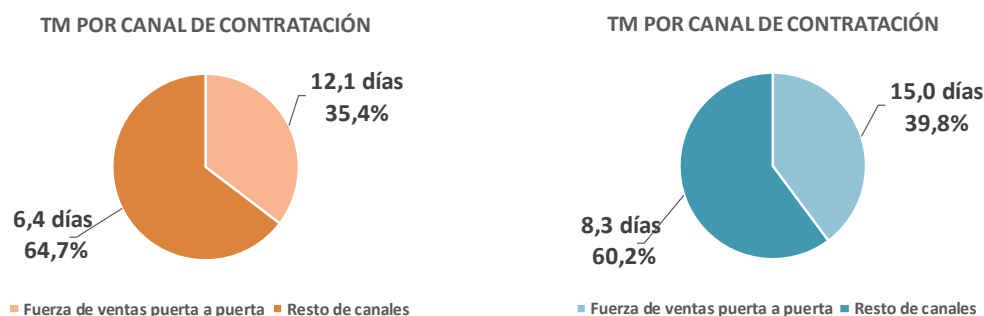


Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes comercializadores.  
Nota: Tiempo medio expresado en días.

Se destaca que los tiempos medios observados en este trimestre son los tiempos más bajos registrados desde que éstos se recogen en las estadísticas según lo informado por los comercializadores.

- b. Tiempos medios por canal de contratación. Se observa que la venta domiciliaria (fuerza de ventas puerta a puerta) es más lenta que el resto de canales en ambos sectores (en este trimestre, aproximadamente 6 y 7 días más lenta que el resto de canales en el sector eléctrico y gasista, respectivamente).

**Gráfico 6. Tiempos medios de activación de proceso de cambios de comercializador por canal de contratación. 1T 2018 – Sector Eléctrico y Sector Gasista**



Canal	% del total	Tiempo medio
Fuerza de ventas puerta a puerta	35,4%	12,1 días
Resto de canales	64,7%	6,4 días
<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>	<b>8,3 días</b>

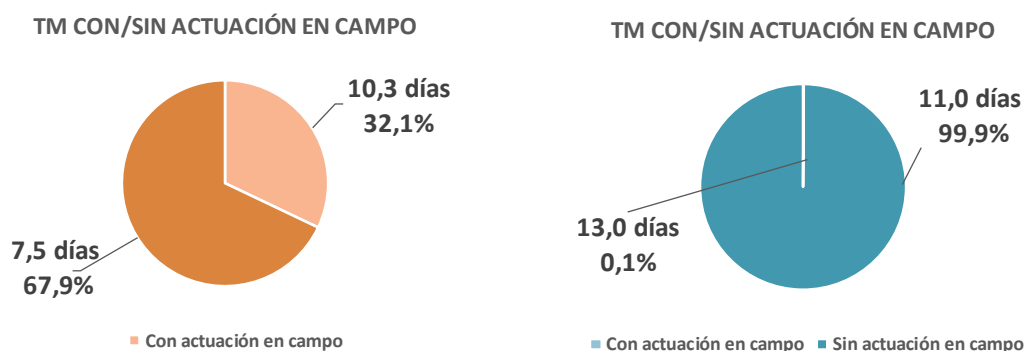
Canal	% del total	Tiempo medio
Fuerza de ventas puerta a puerta	39,8%	15,0 días
Resto de canales	60,2%	8,3 días
<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>	<b>11,0 días</b>

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

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 envíen al distribuidor la solicitud efectiva del cambio al distribuidor.

- c. Tiempos medios considerando actuaciones en campo. Las solicitudes que requieren actuaciones en campo conllevan un tiempo de activación mayor que aquellas en las que no se requieren algún tipo de intervención técnica en campo. En este trimestre, las solicitudes que requirieron actuaciones en campo fueron aproximadamente 3 y 2 días más lentas que el resto de solicitudes, en el sector eléctrico y gasista, respectivamente.

**Gráfico 7. Tiempos medios de activación del proceso de cambio de comercializador considerando actuaciones en campo. 1T 2018 – Sector Eléctrico y Sector Gasista**



Actuación en campo	% del total	Tiempo medio
Con actuación en campo	32,1%	10,3 días
Sin actuación en campo	67,9%	7,5 días
<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>	<b>8,3 días</b>

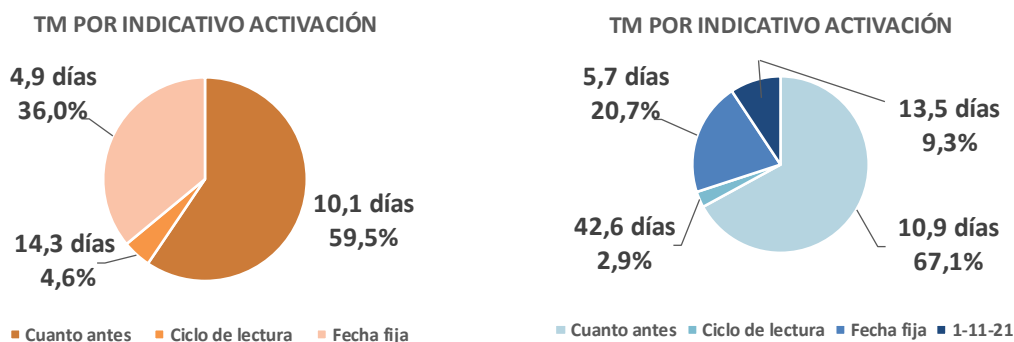
Actuación en campo	% del total	Tiempo medio
Con actuación en campo	0,1%	13,0 días
Sin actuación en campo	99,9%	11,0 días
<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>	<b>11,0 días</b>

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

No obstante, mientras las solicitudes que requieren actuaciones en campo en el sector eléctrico representan el 32% del total de activaciones, en el sector del gas natural éstas son prácticamente inexistentes (0,1% del total de activaciones).

- d. Tiempos medios según el indicativo de activación. Llama la atención que las solicitudes a fecha fija se activen (en ambos sectores) en promedio 5 días más rápido que las solicitadas “cuanto antes”, siendo ésta última – por definición – la opción que debe elegirse cuando se requiere que la activación se realice a la mayor brevedad posible.

**Gráfico 8. Tiempos medios de activación del proceso de cambio de comercializador según el indicativo de activación. 1T 2018 – Sector Eléctrico y Sector Gasista**



Indicativo activación	% del total	Tiempo medio
Cuanto antes	59,5%	10,1 días
Ciclo de lectura	4,6%	14,3 días
Fecha fija	36,0%	4,9 días
<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>	<b>8,3 días</b>

Indicativo activación	% del total	Tiempo medio
Cuanto antes	67,1%	10,9 días
Ciclo de lectura	2,9%	42,6 días
Fecha fija	20,7%	5,7 días
1-11-21	9,3%	13,5 días
<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>	<b>11,0 días</b>

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

Notas: (1) A fecha fija: Cambios cuyo comercializador solicita al distribuidor que sean activados en una fecha en concreto. (2) Ciclo de lectura: Cambios cuyo comercializador solicita al distribuidor que sean activados con ciclo de lectura, que puede ser mensual o bimestral. (3) Cuanto antes: cambios cuyo comercializador solicita que se realice a la mayor brevedad posible. (4) 1-11-21: Cambios cuyo comercializador solicita que se realice en los días 1,11,21. (5) Hay casos en los que el propio cliente pide que se active el contrato en una fecha determinada que puede ser semanas después del propio consentimiento, esto no significa que la solicitud esté fuera de plazo.

Cabe señalar que como parte de la operativa habitual de algunas comercializadoras, se envían solicitudes de cambio a fecha fija para el mismo día en que fue enviada la solicitud, lo que puede ser interpretado desde el punto de vista de las distribuidoras como solicitudes a gestionarse con el criterio “cuanto antes”. Adicionalmente, solicitudes a fecha fija en las que no se indicaba una fecha fija a realizar la activación, los distribuidores interpretaban estas solicitudes como solicitudes a gestionarse con el criterio “cuanto antes”.

No obstante, se han revisado los criterios de activación en los grupos de trabajo para evitar que sean los distribuidores los que tengan que interpretar el tipo de activación que los comercializadores solicitan cuando estos no lo informan correctamente en su solicitud.

Finalmente, las activaciones solicitadas por el comercializador a fecha fija o a ciclo de lectura (que por definición deberían ser de mayor duración que las solicitadas “cuanto antes”) podrían influir en el alargamiento de los tiempos medios totales, y esto no implicaría necesariamente una gestión operativa más deficiente por parte del comercializador y/o del distribuidor si no, un deseo del consumidor a cambiar de comercializador en una fecha determinada.

- e. Rankings de Comercializadores. En los cuadros siguientes se incluyen listados de comercializadores en ambos sectores en función de los menores tiempos medios de cambio (cuando en estos cambios no se producen actuaciones en campo ni es se realizan a ciclo de lectura).

Se observa que 14 comercializadores del sector eléctrico tienen tiempos de cambio inferiores a 5 días. Son de destacar las comercializadoras independientes Factor Energía, Audax Energía, Xenera Compañía Eléctrica, Watium, Flip Energía, Fenie Energía, y Alcanzia Energía. Asimismo, se debe destacar que las dos primeras, junto a Iberdrola CUR, obtienen unos tiempos de cambio inferiores a los dos días. Además, se señala que Audax Energía y Fenie Energía superan el umbral de las 10.000 activaciones en el trimestre.

**Tabla 12. Tiempos medios de cambio (desde el consentimiento) de los principales comercializadores. 1T 2018 – Sector Eléctrico**

ELECTRICIDAD		% Activaciones		Total activaciones	Tiempo Medio de Cambio Total (días)
Comercializador	Código	Fecha Fija	Cuanto Antes		
FACTOR ENERGÍA	R2-109	-	100%	5.563	1,10
AUDAX ENERGÍA	R2-387	0%	100%	16.216	1,50
IBERDROLA C.U.R.	R2-329	100%	-	44.331	1,80
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	R2-456	0%	100%	1.087	2,00
WATIUM	R2-449	5%	95%	2.841	2,40
IBERDROLA CLIENTES	R2-515	100%	-	146.125	2,70
ENDESA ENERGÍA XXI	R2-292	0%	100%	18.682	2,70
GAS NATURAL S.U.R.	R2-356	0%	100%	11.604	3,40
FLIP ENERGÍA	R2-558	-	100%	3.352	3,40
FENIE ENERGÍA	R2-403	2%	98%	12.157	3,50
ALCANZIA ENERGÍA	R2-455	90%	10%	3.327	3,80
VIESGO C.O.R.	R2-290	100%	-	1.147	3,90
CHC C.O.R.	R2-540	18%	82%	5.680	4,80
EDP C.U.R.	R2-284	9%	91%	2.472	4,90
CIDE HC ENERGÍA	R2-291	20%	80%	1.059	5,10
AURA ENERGÍA	R2-416	78%	22%	1.220	5,30
AXPO IBERIA	R2-235	100%	-	2.260	6,50
GAS NATURAL SERVICIOS SDG	R2-142	-	100%	129.829	9,90
EDP COMERCIALIZADORA	R2-182	12%	88%	3.648	13,60
ENDESA ENERGÍA	R2-001	27%	74%	35.547	14,40
VIESGO ENERGÍA	R2-243	100%	-	7.908	14,50
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	R2-506	0%	100%	6.217	14,60
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	R2-140	85%	15%	11.621	16,60
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	R2-469	100%	-	1.240	17,10
EDP ENERGÍA	R2-004	6%	94%	29.683	18,50

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

*Nota: Dada la extensión de los datos en el sector eléctrico, en esta tabla se reflejan solamente aquellos comercializadores que activaron más de 1.000<sup>12</sup> cambios en el trimestre objeto de estudio.*

Asimismo, en este rango de 5 días se encuentran las todas las comercializadoras de referencia (COR) de los grupos verticalmente integrados y sólo una comercializadora libre de estos mismos grupos, Iberdrola Clientes (2,7 días, para más de 146.000 clientes), comercializadora por otra parte habitual en este *ranking* trimestral.

En el sector gasista figuran dos comercializadoras de último recurso y cuatro comercializadoras libres con tiempos medios iguales o inferiores a 5 días: por un lado, Endesa Energía XXI e Iberdrola CUR, y por otro, Fenie Energía, Multienergía Verde, Iberdrola Clientes, y Geo Alternativa. Asimismo, se debe destacar que Fenie Energía obtiene unos tiempos de cambio inferiores a los dos días.

**Tabla 13. Tiempos medios de cambio (desde el consentimiento) de los principales comercializadores. 1T 2018 – Sector Gasista**

GAS		% Activaciones		Total activaciones	Tiempo Medio de Cambio Total (días)
Comercializador	Código	Fecha Fija	Cuanto Antes		
FENIE ENERGÍA	0527	-	100%	2.454	1,40
MULTIENERGÍA VERDE	0531	34%	66%	119	2,30
ENDESA ENERGÍA XXI	0059	0%	100%	1.256	2,90
IBERDROLA CLIENTES	0529	84%	16%	42.360	4,60
IBERDROLA C.U.R.	0054	86%	14%	1.118	4,70
GEO ALTERNATIVA	0606	-	100%	253	5,00
AUDAX ENERGÍA	0503	0%	100%	4.781	6,20
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	0088	100%	-	1.243	6,40
GAS NATURAL S.U.R.	0052	-	100%	2.236	7,00
GAS NATURAL SERVICIOS SDG	0033	-	100%	46.590	7,70
EDP C.U.R.	0060	12%	88%	331	8,70
REMICA COMERCIALIZADORA	0546	7%	93%	144	11,50
ENDESA ENERGÍA	0007	2%	98%	40.541	14,40
EDP COMERCIALIZADORA	0002	3%	97%	23.544	17,10
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	0573	100%	-	132	17,10

*Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes. Nota: Dada la relevancia de los datos, en esta tabla se reflejan aquellos comercializadores que activaron más de 100<sup>13</sup> cambios en el trimestre objeto de estudio.*

Finalmente, se observa que la gran mayoría de las comercializadoras con los tiempos medios más reducidos en ambos sectores envían la gran mayoría de sus solicitudes de cambio con el indicativo “*cuanto antes*”, mientras que las demás utilizan el indicativo “*fecha fija*”. No obstante, y como se ha mencionado

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

<sup>13</sup> A su vez se ha de tener en cuenta que con bajos números de activaciones es más probable que se produzcan resultados extremos de tiempos muy altos o muy bajos.



en párrafos anteriores, se debe tener en cuenta que es operativa habitual de muchas comercializadoras (por ejemplo, grupo Iberdrola), solicitar las activaciones a “*fecha fija*” para el mismo día en que fue enviada la solicitud, lo que se interpreta desde el punto de vista de las distribuidoras como solicitudes a gestionarse con el criterio “*cuanto antes*”.

#### 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 del distribuidor de la solicitud de cambio enviada por el comercializador hasta su posterior activación<sup>14</sup>. A diferencia del análisis de la sección anterior, en este análisis se incluyen todo tipo de solicitudes, dado que en la información remitida por los distribuidores a la CNMC no se desglosa por tipos y actuaciones.

Como resultado del análisis del primer trimestre de 2018, en el sector eléctrico se observan tiempos medios similares a los registrados el trimestre anterior (3,2 días en el trimestre análisis de estudio, frente a los 3,0 días calculados el cuarto trimestre de 2017). En 2017 para 2,8 millones de solicitudes activadas se obtuvo una media de 4,0 días.

**Tabla 14. Tiempos medios de las activaciones de cambio solicitadas por los principales grupos de comercializadores libres en las principales áreas de distribución. 1T 2018 – Sector Eléctrico**

GRUPOS DISTRIBUCIÓN	Activadas	Tm (días)
IBERDROLA	330.151	1,5
VIESGO	20.331	3,0
OTROS	10.483	3,3
GAS NATURAL FENOSA	76.126	3,6
ENDESA	327.638	4,7
EDP	13.677	5,0
<b>TOTAL SECTOR</b>	<b>778.406</b>	<b>3,2</b>

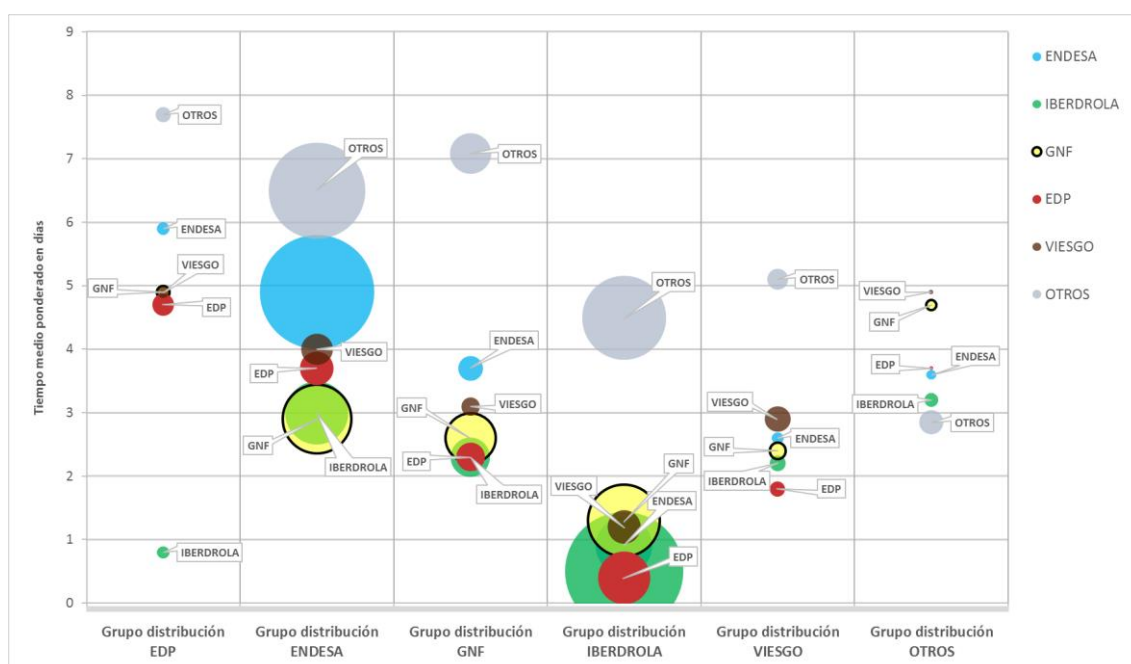
*Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes. Nota: Se muestran tiempos medios ponderados por el número de activaciones. No se consideran las activaciones con tiempos medios superiores a 180 días, ni las activaciones de las comercializadoras de referencia (COR).*

El área de distribución de Iberdrola presenta el menor tiempo medio de activación del cambio (1,5 días) y el mayor número de solicitudes activadas (por encima de las 330.000 activaciones). Cabe señalar que más del 42% de sus activaciones fueron solicitadas por las comercializadoras de su mismo grupo, registrando un tiempo medio de activación de 0,5 días para éstas. Por otro lado, el área de distribución de EDP muestra el mayor tiempo medio de activación (5,0 días) seguido por las distribuidoras del grupo Endesa (4,7 días). Los resultados de estas últimas empresas en 2017 fueron de 5,4 y 5,0 días, respectivamente.

<sup>14</sup> En el Anexo de este Informe se incluye el porcentaje de solicitudes aceptadas y activadas con retraso por área de distribución.

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.

**Gráfico 9. Dispersión de los tiempos medios de las activaciones de cambio solicitadas por los principales grupos de comercializadores libres en las principales áreas de distribución. 1T 2018 – Sector Eléctrico**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Notas: 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.

El área de distribución de EDP muestra la mayor dispersión de tiempos medios entre comercializadores, desde los 0,8 días del grupo Iberdrola hasta los 7,7 días de los comercializadores agrupados en Otros. Por el contrario, la red de distribución con la menor dispersión es la de Viesgo, desde los 1,8 días de los comercializadores de EDP hasta los 5,1 días de los comercializadores agrupados en Otros.

Finalmente, llama la atención dentro de las áreas de distribución de Endesa y Viesgo que los tiempos medios de las activaciones de las comercializadoras de sus mismos grupos (4,9 y 2,9 días, respectivamente) sean de los más altos en dichas zonas.

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

**Tabla 15. Tiempos medios de las activaciones de cambio solicitadas por los principales grupos de comercializadores libres en las principales áreas de distribución. 1T 2018 – Sector Gasista**

GRUPOS DISTRIBUCIÓN	Activadas	Tm (días)
GAS EXTREMADURA	2.026	1,7
NORTEGAS	28.880	2,3
REDEXIS GAS	15.211	2,7
MADRILEÑA RED DE GAS	30.693	3,0
GAS NATURAL FENOSA	128.550	4,2
<b>TOTAL SECTOR</b>	<b>205.360</b>	<b>3,6</b>

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se muestran tiempos medios ponderados por el número de activaciones. No se consideran las activaciones con tiempos medios superiores a 180 días, ni las activaciones de las comercializadoras de último recurso (CUR).

Como resultado del análisis, en el sector gasista, se observa una reducción de estos tiempos (3,6 días en el primer trimestre de 2018 frente a 4,0 días en el cuarto trimestre de 2017). En 2017 para 0,74 millones de solicitudes activadas se obtuvo una media de 4,6 días.

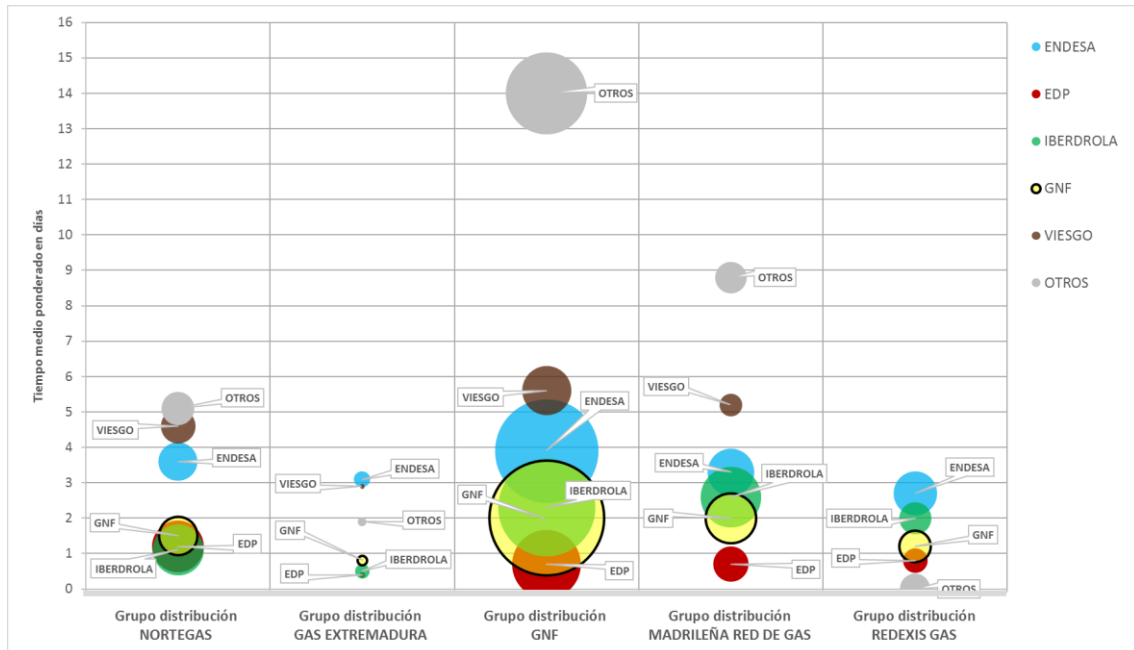
El área de distribución de Gas Extremadura presenta el menor tiempo medio de activación del cambio (1,7 días), y el menor número de solicitudes activadas<sup>15</sup> (apenas supera el umbral de las 2.000 activaciones lo que equivale al 1% del total de activaciones del sector). En contraste, el área de distribución de Gas Natural Fenosa muestra el mayor tiempo medio de activación (4,2 días), y el mayor número de solicitudes activadas (por encima de las 128.500 activaciones; 62% del total del sector).

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 gasista. 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.

En el primer trimestre de 2018 destaca el área de distribución de Redexis Gas con la menor dispersión de tiempos entre comercializadores (1,9 días) que van desde los 0,8 días de los comercializadores del grupo EDP hasta los 2,7 días de los comercializadores del grupo Endesa. Por otro lado, el área de distribución de Gas Natural Fenosa registra el mayor tiempo medio de activación – como ya se había mencionado – así como la mayor dispersión de tiempos entre comercializadores (13,3 días) que van desde los 0,7 días de los comercializadores del grupo EDP hasta los 14,0 días de los comercializadores agrupados en Otros.

<sup>15</sup> Se ha de tener en cuenta que con bajos números de activaciones es más probable que se produzcan resultados extremos de tiempos muy altos o muy bajos.

**Gráfico 10. Dispersión de los tiempos medios de las activaciones de cambio solicitadas por los principales grupos de comercializadores libres en las principales áreas de distribución. 1T 2018 – Sector Gasista**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Notas: 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.

## 4.2 ANALISIS DE LA EFICACIA DEL PROCESO DE CAMBIO

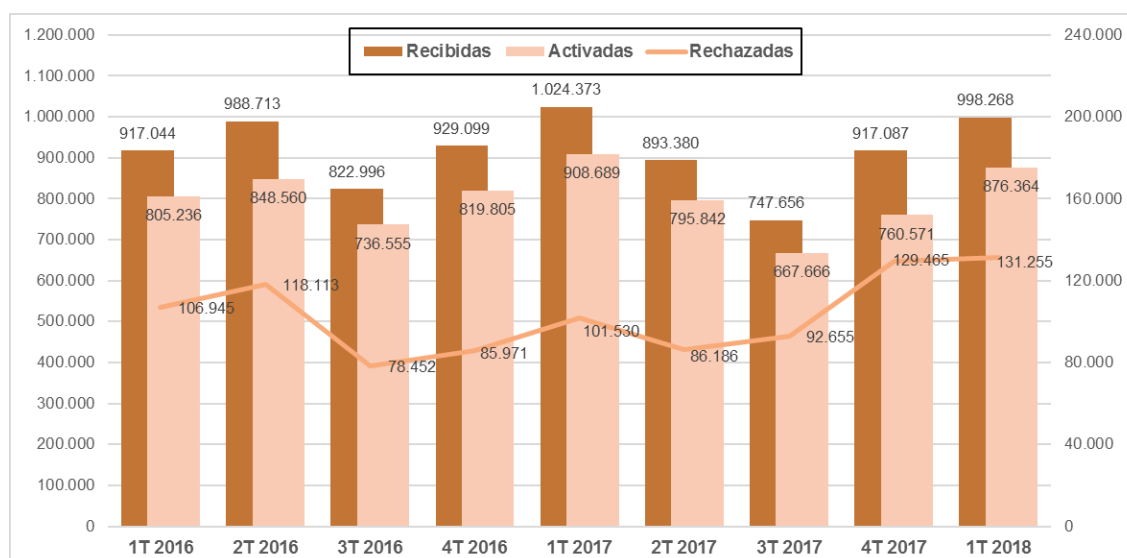
Con el fin de valorar la eficacia en el proceso de cambio de comercializador en el sector eléctrico y el gas natural, se incluye a continuación un análisis comparativo entre las principales magnitudes trimestrales de solicitudes recibidas, aceptadas, rechazadas y finalmente activadas por los distribuidores.

Por regla general, en los procesos de 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 contenido) y también posteriormente a la aceptación (cuando existe algún problema en campo), antes de la activación. La mayor parte de la diferencia entre las solicitudes aceptadas y activadas se debe a este concepto de rechazos en campo.
- Anulaciones de las solicitudes de cambio realizadas por los comercializadores.
- Solicitudes pendientes de activar en la fecha de la remisión de la información.

En el primer trimestre de 2018 en el sector eléctrico, se observó un aumento del 8,9% en el número de solicitudes recibidas, mientras que el número de rechazos aumentó en un 1,4%, con respecto al trimestre anterior. Como consecuencia, la tasa de rechazo en este trimestre (12,8%) resultó inferior a la del trimestre anterior (13,8%) en 100 puntos básicos. En 2017, la tasa de rechazos fue del 11,2%.

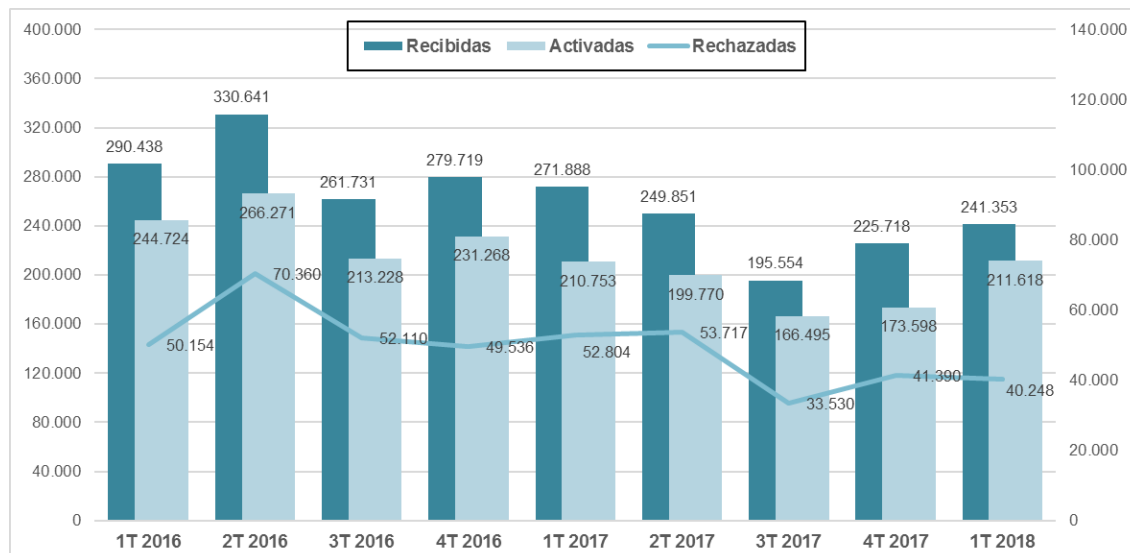
**Gráfico 11. Proceso seguido por las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución trimestral desde el 1T 2016 al 1T 2018 – Sector Eléctrico**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el sector gasista, aumentaron tanto el número de solicitudes de cambio recibidas en un 6,9%, como el número de activaciones en un 21,9% con respecto al trimestre anterior. Por otro lado, el volumen de solicitudes rechazadas disminuyó en 2,8% haciendo que la tasa de rechazo durante este trimestre disminuyera a niveles cercanos al 16,7%, lo que equivale a aproximadamente a -170 puntos básicos con respecto al trimestre anterior (18,4%). En 2017, la tasa de rechazos fue del 19%.

**Gráfico 12. Proceso seguido por las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución trimestral desde el 1T 2016 al 1T 2018 – Sector Gasista**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

### 4.3 ANALISIS DE LAS SOLICITUDES RECHAZADAS

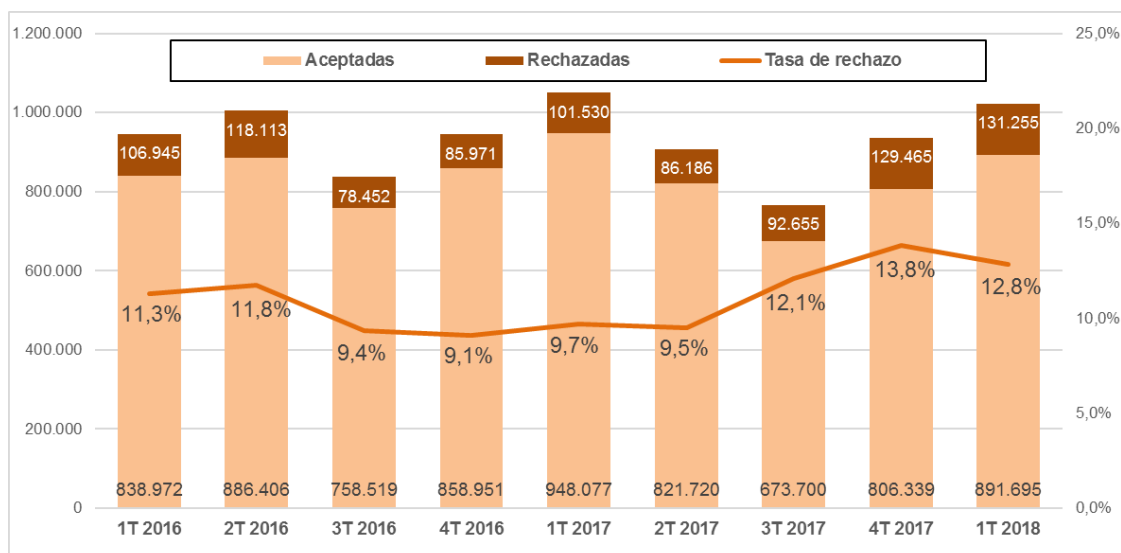
En los siguientes apartados se realiza un análisis operativo de las solicitudes de cambio de comercializador rechazadas para ambos sectores. Cabe destacar que la tasa de rechazo trimestral se calcula como el cociente entre el número de solicitudes rechazadas y el número de solicitudes gestionadas<sup>16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

A continuación, se muestra la evolución de la tasa de rechazo trimestral en ambos sectores, así como el número de solicitudes gestionadas (desglosadas en solicitudes rechazadas y solicitudes aceptadas) que se registraron en el primer trimestre de 2018, así como la evolución de la tasa de rechazo trimestral.

En el sector eléctrico, se observa durante este periodo una de las tasas de rechazo más altas en los últimos trimestres (12,8%) pese a haber reducido en 100 puntos básicos la tasa calculada el trimestre anterior (13,8%). El número de solicitudes gestionadas durante el primer trimestre de cada año se ubica por encima del millón de solicitudes; no obstante, llama la atención que el volumen de solicitudes rechazadas durante este último trimestre (1T 2018) supera las 130.000 solicitudes, lo que representa el volumen de rechazos más alto en los primeros trimestres de los últimos dos años.

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

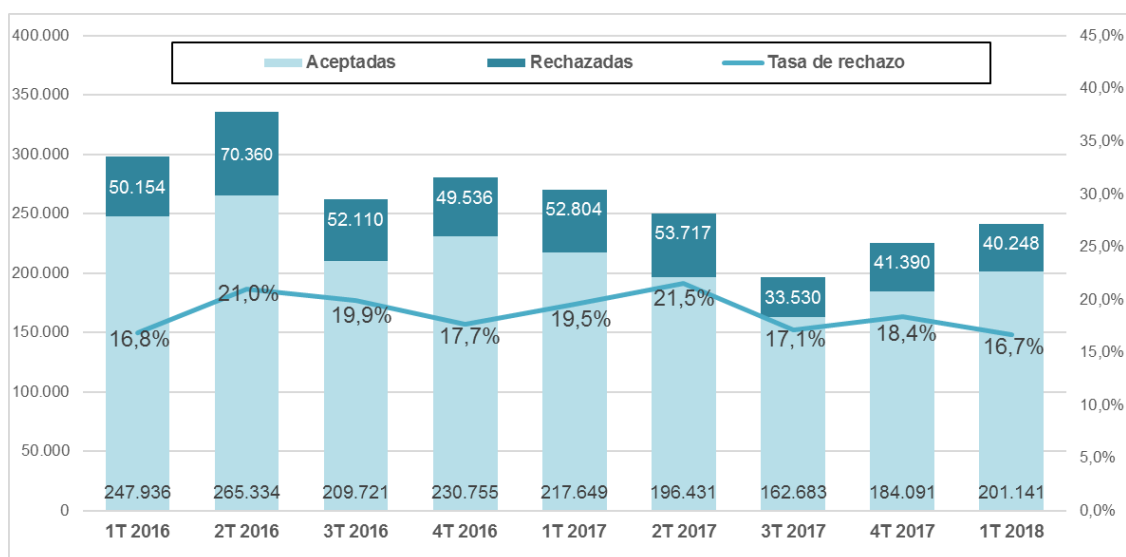
**Gráfico 13. Tasa de rechazo de las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución trimestral desde el 1T 2016 al 1T 2018 – Sector Eléctrico**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el sector gasista, la tasa de rechazo (16,7%) del primer trimestre de 2018 corresponde a la tasa más baja registrada en los dos últimos años, disminuyendo en 170 puntos básicos la tasa de rechazo del trimestre anterior (18,4%). Sin embargo, conviene hacer notar que el número de solicitudes gestionadas durante este último trimestre (más de 240.000) corresponde a un volumen típico trimestral en este sector.

**Gráfico 14. Tasa de rechazo de las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución trimestral desde el 1T 2016 al 1T 2018 – Sector Gasista**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

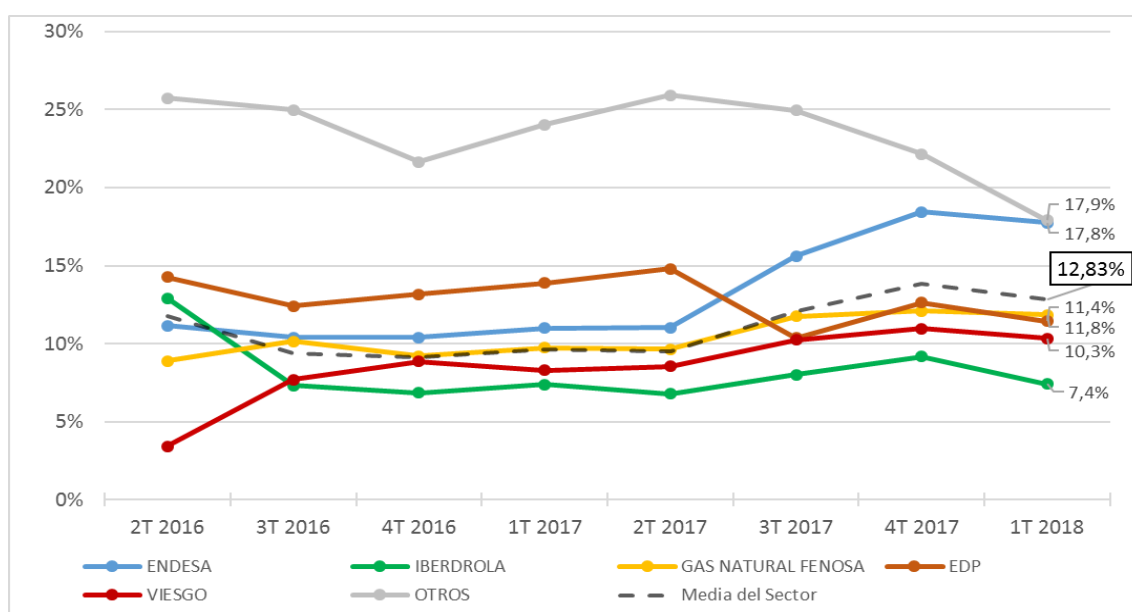
En las secciones siguientes se profundiza en el análisis de los rechazos al analizar las actuaciones de los agentes responsables de los mismos, así como las alegaciones y explicaciones que han transmitido a la CNMC.

### 4.3.1 TASAS DE RECHAZO POR AGENTE

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

En el sector eléctrico, las tasas de rechazo de los distribuidores durante los últimos trimestres muestran un comportamiento sin grandes variaciones, salvo por la caída (en 410 puntos básicos) de la tasa de los distribuidores agrupados en “Otros”. Además, conviene hacer notar que, pese a no presentar variaciones considerables, la mayoría de las distribuidoras presentaron reducciones en sus tasas de rechazo con respecto al trimestre anterior, destacando las distribuidoras del grupo Iberdrola con una reducción de 170 puntos básicos con respecto al trimestre anterior.

**Gráfico 15. Tasa de rechazos (solicitud de cambio) de los principales grupos de distribuidores. Evolución trimestral desde el 2T 2016 al 1T 2018 – Sector Eléctrico**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el gráfico anterior se observa lo siguiente:

- La tasa de rechazo en el sector eléctrico en el 1T2018 (12,8%) está influenciada negativamente por la elevada tasa de rechazo que se obtiene en el área de distribución de Endesa (17,8%), pues representa más del 44% del volumen total de las solicitudes gestionadas del sector durante este periodo. Como se podrá analizar en el siguiente apartado, es en el área de distribución

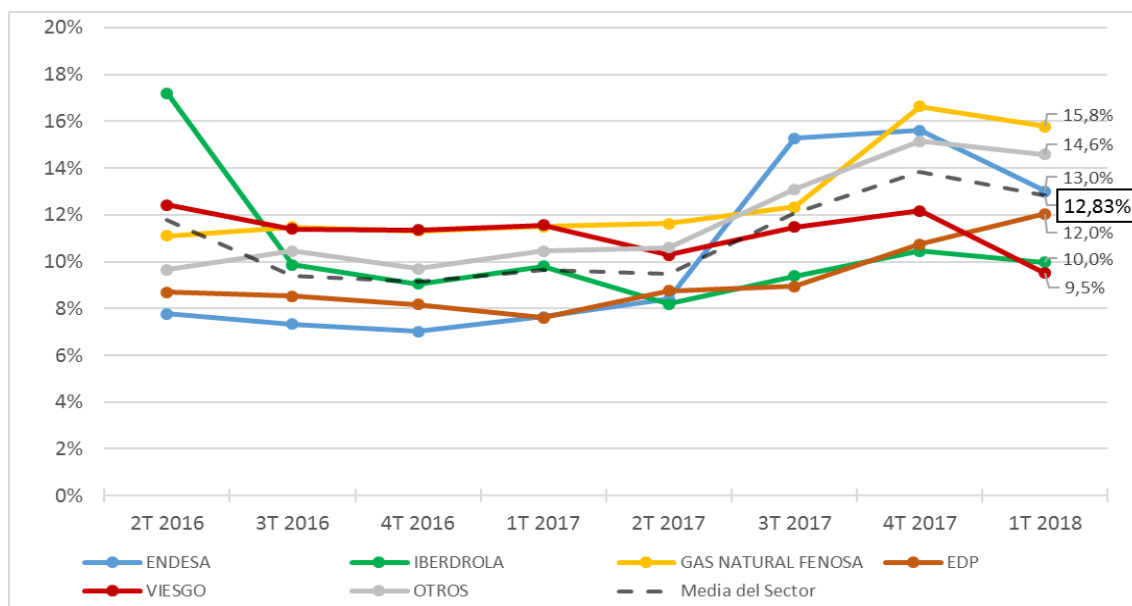


de Endesa donde se generan la mayoría de los rechazos categorizados en los tres motivos de rechazo más frecuentes en el sector.

- La tasa de rechazo de la agrupación de “Otros” distribuidores continúa siendo la más alta del trimestre (17,9%), pese a la fuerte disminución registrada en este periodo. No obstante, ésta no tiene gran repercusión en la media de rechazo del sector dado su poco peso<sup>17</sup> en el número total de solicitudes gestionadas durante el primer trimestre de 2018.
- Las distribuidoras del grupo Iberdrola (tasa de rechazo: 7,4%) continúan presentando la tasa de rechazo más baja dentro del periodo de análisis por séptimo trimestre consecutivo, igualando a la tasa registrada un año atrás (1T 2017).

Por su parte, los principales grupos de comercializadores del sector eléctrico han reducido sus tasas de rechazo con respecto a las del trimestre anterior, salvo las comercializadoras del grupo EDP que aumentó su tasa en 130 puntos básicos. No obstante, las tasas de rechazo por comercializador continúan siendo elevadas respecto a las habidas en el 1T 2017.

**Gráfico 16. Tasa de rechazos (solicitud de cambio) de los principales grupos de comercializadores. Evolución trimestral desde el 2T 2016 al 1T 2018 – Sector Eléctrico**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

<sup>17</sup> El grupo “Otros” registró 24.300 de las 1.022.801 solicitudes gestionadas en todo el sector durante este trimestre, lo que equivale al 2,4% del total de solicitudes.

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

**Tabla 16. Tasas de rechazo (solicitudes de cambio) de los comercializadores por área de distribución. 1T 2018 – Sector Eléctrico**

ELECTRICIDAD			ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN					
Comercializadora			ENDESA	IBERDROLA	GNF	EDP	VIESGO	OTROS
<b>Tasa de rechazo media</b>	<b>12,83%</b>		<b>17,8%</b>	<b>7,4%</b>	<b>11,8%</b>	<b>11,4%</b>	<b>10,3%</b>	<b>17,9%</b>
<b>Solicitudes gestionadas</b>	<b>1.022.950</b>		<b>455.002</b>	<b>402.146</b>	<b>98.848</b>	<b>17.736</b>	<b>24.769</b>	<b>24.449</b>
ENDESA ENERGÍA, S.A.	14,1%	210.546	15,0%	8,9%	15,5%	10,0%	12,8%	30,4%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	11,1%	221.190	22,5%	6,1%	14,0%	16,1%	10,8%	31,9%
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	15,4%	152.593	23,0%	9,5%	10,8%	10,8%	13,2%	35,3%
EDP ENERGÍA, S.A.U.	12,6%	56.774	16,8%	11,7%	9,9%	9,1%	11,6%	43,4%
VIESGO ENERGÍA, S.L.	9,8%	36.758	12,1%	7,6%	9,6%	8,4%	8,7%	33,8%
ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	4,8%	28.231	4,5%	4,9%	5,8%	14,3%	3,0%	25,6%
IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	5,1%	52.111	11,0%	4,6%	8,1%	7,0%	5,0%	17,0%
GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	11,2%	13.890	19,2%	8,1%	9,5%	8,2%	10,3%	22,2%
EDP C.U.R., S.A.	6,0%	2.859	16,1%	3,3%	1,3%	5,1%	14,0%	20,0%
VIESGO C.U.R., S.L.	3,4%	1.705	4,4%	2,3%	0,0%	6,7%	3,6%	0,0%
FLIP ENERGÍA, S.L.	28,7%	21.816	44,1%	4,4%	6,9%	42,4%	8,3%	66,6%
FENIE ENERGÍA, S.A.	11,3%	21.391	14,7%	7,5%	12,1%	11,5%	12,4%	16,1%
CLIDOM ENERGY, S.L.	31,1%	20.238	39,1%	10,8%	10,3%	45,1%	27,2%	43,0%
AUDAX ENERGÍA, S.A.	6,7%	18.301	8,9%	3,9%	7,8%	7,5%	4,8%	29,7%
SOM ENERGÍA, S.C.C.L.	8,1%	12.378	8,3%	4,4%	9,3%	0,0%	4,3%	18,7%
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	11,6%	10.247	14,2%	1,9%	2,1%	11,8%	5,2%	17,1%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	6,6%	8.034	7,6%	4,1%	13,3%	4,5%	4,4%	12,5%
CHC C.O.R., S.L.U.	3,5%	7.708	12,3%	8,0%	23,1%			3,3%
FACTOR ENERGÍA, S.A.	8,6%	7.625	10,2%	5,4%	4,8%	6,8%	0,0%	10,9%
GEO ALTERNATIVA, S.L.	19,2%	6.733	20,8%	17,4%	17,3%	21,5%	9,4%	28,6%
FORTULUZ, S.L.U.	16,7%	6.552	17,5%	12,3%	18,0%	24,6%	19,3%	28,2%
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	9,3%	5.306	25,0%	9,1%	0,0%	18,8%	0,0%	14,3%
ALCANZIA ENERGÍA, S.L.	14,4%	4.767	18,0%	11,8%	14,6%	18,5%	10,6%	35,7%
FOX ENERGÍA, S.A.	8,2%	4.088	8,4%	7,8%	14,2%	0,0%	0,0%	16,2%
THE YELLOW ENERGY, S.L.	13,9%	3.894	16,5%	11,7%	12,4%	17,2%	12,9%	30,8%
ENELUZ 2025, S.L.	7,4%	3.403	7,0%	11,9%	11,7%			14,7%
INSERIMOS ENERGÍA, S.L.	16,1%	3.154	19,6%	9,4%	16,1%	27,8%	11,1%	25,4%
WATIUM, S.L.	8,7%	3.080	9,1%	8,2%	7,4%	2,0%	11,1%	11,1%
NABALIA ENERGÍA 2000, S.A.	6,0%	2.968	6,0%	4,7%	5,1%	8,5%	9,1%	32,8%
ACSOL ENERGÍA GLOBAL, S.A.	5,6%	2.900	6,0%	3,6%	4,2%		2,1%	21,6%
AURA ENERGÍA, S.L.	21,0%	2.753	16,8%	6,8%	41,6%	3,8%	14,8%	9,4%
AXPO IBERIA, S.L.	20,6%	2.467	24,5%	13,9%	10,7%	0,0%	22,8%	30,6%
AGENTE DEL MERCADO ELÉCTRICO, S.A.	7,4%	2.447	10,7%	4,2%	4,1%	3,1%	12,1%	18,2%
UNIELÉCTRICA ENERGÍA, S.A.	11,2%	2.383	11,8%	9,8%	9,7%	9,4%	10,8%	18,6%
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO, S.A.U.	26,3%	2.263	38,1%	20,2%	22,2%	14,1%	21,9%	0,0%
GAOLANIA SERVICIOS, S.L.	9,7%	1.997	12,7%	6,3%	9,7%	5,6%	17,9%	25,0%
GESTERNOVA, S.A.	12,4%	1.748	15,4%	10,5%	14,4%	5,0%	0,0%	34,0%
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	13,0%	1.675	24,2%	16,8%	33,1%	42,9%	0,0%	6,3%
ENERGÍA COLECTIVA, S.L.	9,6%	1.437	11,8%	6,6%	12,8%	10,0%	0,0%	20,0%
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA, S.A.	8,1%	1.436	10,4%	8,4%	8,2%	0,0%	6,0%	10,3%
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	4,8%	1.363	7,2%	3,6%	4,0%	8,0%	7,7%	0,0%
MULTIENERGÍA VERDE, S.L.	14,6%	1.352	15,7%	9,1%	57,4%	3,7%	18,4%	0,0%
VIVO ENERGÍA FUTURA, S.A.	8,4%	1.064	9,1%	5,0%	6,3%	0,0%		6,7%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

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

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

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

Las cinco comercializadoras libres pertenecientes a los grupos tradicionales aparecen en las primeras posiciones,

seguidas de las cinco comercializadoras de referencia de dichos grupos.

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

- Las distribuidoras agrupadas con el epígrafe “Otros” rechazan a todas las comercializadoras libres de los grupos verticalmente integrados con tasas que se sitúan por encima de su media (17,9%).
- Las distribuidoras del grupo EDP rechazan por encima de su media (11,4%) únicamente<sup>18</sup> a Iberdrola Clientes (16,1%) – de entre las principales comercializadoras libres.
- Las distribuidoras de los grupos Iberdrola y Viesgo rechazan por encima de su media a todas las comercializadoras libres de los grupos verticalmente integrados, con excepción de aquellas pertenecientes a sus mismos grupos empresariales. No obstante, conviene destacar que estos dos grupos de distribuidoras tienen las tasas de rechazo más bajas del sector (Iberdrola: 7,4% y Viesgo: 10,3%).
- Las cinco principales comercializadoras libres de los grupos energéticos tradicionales<sup>19</sup> y sus respectivas comercializadoras de referencia<sup>20</sup> muestran tasas de rechazo por debajo de la media del área de distribución pertenecientes a sus mismos grupos.
- Las comercializadoras Iberdrola Clientes (tasa de rechazo: 11,1%) y Endesa Energía (14,1%) presentan tasas de rechazo superiores a la media en la mayoría de las áreas de distribución. Cabe señalar que los volúmenes de solicitudes gestionadas de ambas comercializadoras corresponden a los más altos registrados durante el primer trimestre de 2018.
- Dentro de las comercializadoras con tasas de rechazo superiores a la tasa media en todas las áreas de distribución figuran las comercializadoras independientes de Fortuluz, Alcanzia Energía, Inserimos Energía y Cepsa Comercial Petróleo.
- 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 Iberdrola CUR y Viesgo CUR y, por parte de las comercializadoras independientes, Enérgya VM Gestión de Energía, Factor Energía, Xenera Compañía Eléctrica, Integración Europea de Energía y Vivo Energía Futura.

---

<sup>18</sup> Considerando únicamente a las comercializadoras libres de los cinco grupos energéticos tradicionales.

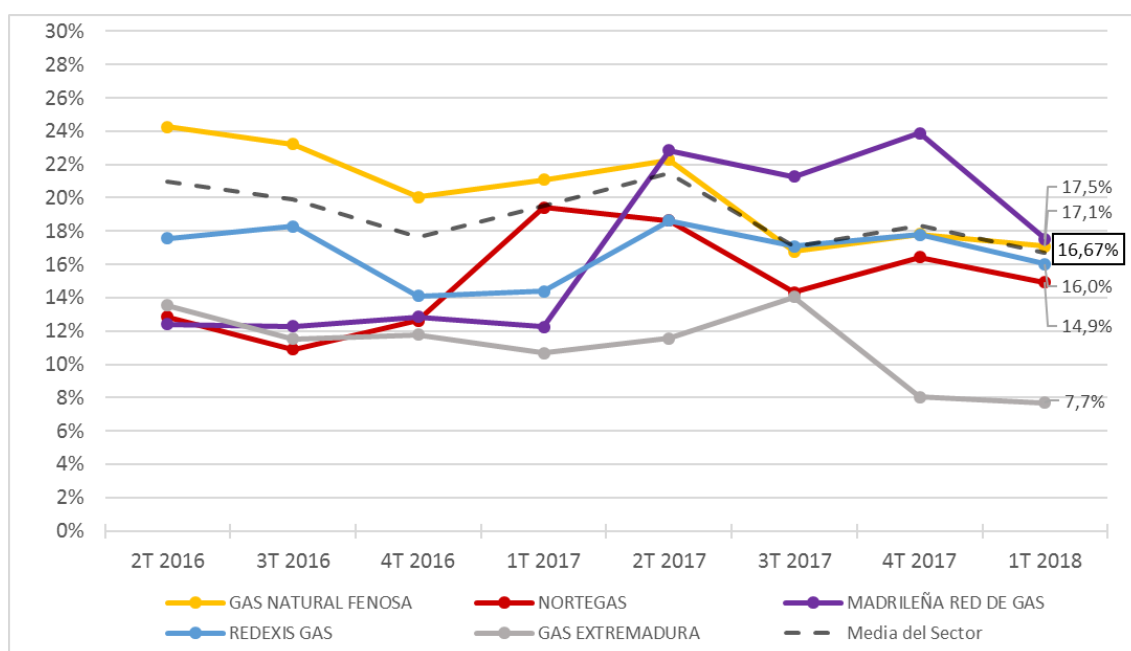
<sup>19</sup> Las comercializadoras ubicadas en el primer bloque de la tabla (filas 1 a la 5) y que generalmente gestionan el mayor número de solicitudes de cambio.

<sup>20</sup> Las comercializadoras ubicadas en el segundo bloque de la tabla (filas 6 a la 10).

A groso modo, se puede concluir que muchas 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, la tasa de rechazo registró una ligera reducción de casi 170 puntos básicos con respecto al trimestre anterior alcanzando una tasa del 16,7% en el primer trimestre de 2018. Este hecho se explica porque las comercializadoras han reducido ligeramente sus tasas de rechazo y además, se produce una caída de la tasa de Madrileña Red de Gas que disminuyó su tasa en 640 puntos básicos con respecto al trimestre anterior. Sin embargo, estas tasas continúan siendo elevadas, a pesar de que con la implantación de la resolución de la CNMC se han eliminado los rechazos de formato.

**Gráfico 17. Tasa de rechazos (solicitud de cambio) de los principales grupos de distribuidores. Evolución trimestral desde el 2T 2016 al 1T 2018 – Sector Gasista**



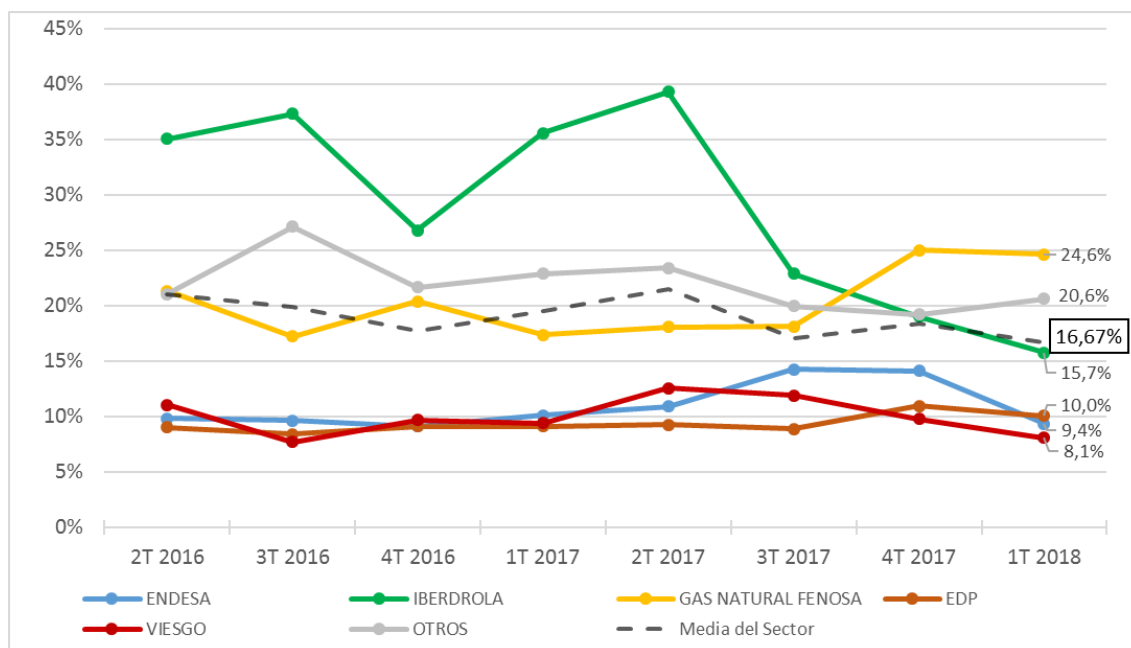
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Adicionalmente, se observa que el volumen de solicitudes gestionadas en todo el sector durante el primer trimestre de 2018 aumentó en más de 15.000 solicitudes con respecto al trimestre anterior (pasando de 184.091 en 4T 2017 a más de 201.100 en 1T 2018), mientras que el volumen de rechazos disminuyó en 1.000 solicitudes. Esto, por lo tanto, contribuyó positivamente a la ligera disminución de la tasa de rechazo del sector gasista.

Por su parte, las tasas de los principales grupos de comercializadores del sector gasista se han reducido con respecto al trimestre anterior (salvo las

comercializadoras agrupadas en “Otros”) destacando las disminuciones de los grupos Endesa e Iberdrola en 470 y 330 puntos básicos respectivamente.

**Gráfico 18. Tasa de rechazos (solicitud de cambio) de los principales grupos de comercializadores. Evolución trimestral desde el 2T 2016 al 1T 2018 – Sector Gasista**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

**Tabla 17. Tasas de rechazo (solicitudes de cambio) de los comercializadores por área de distribución. 1T 2018 – Sector Gasista**

GAS NATURAL			ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN				
Comercializadora			GNF	NORTEGAS	MADRILEÑA RED DE GAS	REDEXIS GAS	GAS EXTREMADURA
<b>Tasa de rechazo media</b>	<b>16,7%</b>		<b>17,1%</b>	<b>14,9%</b>	<b>17,5%</b>	<b>16,0%</b>	<b>7,7%</b>
<b>Solicitudes gestionadas</b>	<b>241.389</b>		<b>152.158</b>	<b>34.041</b>	<b>33.624</b>	<b>19.300</b>	<b>2.266</b>
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	24,2%	66.005	22,2%	30,5%	28,7%	27,5%	10,2%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	15,8%	51.632	18,5%	10,0%	12,9%	14,6%	7,8%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	9,3%	44.351	10,0%	10,0%	7,8%	6,8%	4,0%
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	9,8%	26.738	10,2%	10,1%	8,9%	8,3%	2,2%
VIESGO ENERGÍA, S.L.	8,1%	13.024	8,0%	8,4%	7,3%	9,1%	3,2%
GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	29,9%	3.530	26,9%	83,2%	18,9%	63,9%	28,6%
ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	10,7%	1.398	11,8%	27,8%	8,4%	8,0%	25,0%
EDP C.U.R., S.A.	16,9%	445	16,4%	17,6%	4,2%	17,8%	50,0%
IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	13,8%	1.373	17,1%	9,5%	10,6%	7,7%	16,5%
AUDAX ENERGÍA, S.A.	11,9%	5.618	10,7%	13,4%	12,0%	17,2%	5,9%
FLIP ENERGÍA, S.L.	38,2%	5.332	34,7%	30,8%	48,0%	41,1%	27,4%
FENIE ENERGÍA, S.A.	10,7%	3.189	9,9%	29,3%	5,8%	7,4%	1,6%
CLIDOM ENERGY, S.L.	25,8%	2.708	23,2%	25,3%	31,0%	49,5%	12,5%
FACTOR ENERGÍA, S.A.	10,9%	2.685	11,4%	14,0%	7,9%	8,3%	16,7%
CATGAS ENERGÍA	19,7%	2.380	19,8%			18,2%	
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	9,9%	1.988	13,4%	5,7%	5,2%	11,6%	4,2%
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO, S.A.U.	21,5%	1.625	21,2%	20,7%	21,7%	27,0%	9,1%
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	4,9%	1.007	4,8%	4,1%	11,1%	6,4%	10,0%
NEXUS ENERGÍA, S.A.	16,0%	861	19,0%	14,0%	17,2%	8,5%	0,0%
FUSIONA SOLUCIONES ENERGÉTICAS, S.A.	31,8%	575	30,7%	22,9%	38,6%	38,8%	0,0%
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	35,7%	487	35,6%	17,6%	28,6%	50,0%	
ALCANZIA ENERGÍA, S.L.	24,2%	462	24,2%	32,4%	24,1%	17,8%	
PETRONIEVES ENERGÍA 1, S.L.	56,2%	331	51,3%	78,3%		90,0%	
REMICA COMERCIALIZADORA, S.A.	41,9%	291	38,4%	50,6%	44,1%	26,7%	50,0%
GALP ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U.	18,2%	285	20,4%	12,5%	15,9%	11,1%	
CHCUATRO GAS COMERCIALIZADORA, S.L.	25,8%	283	35,5%	50,0%	33,3%	19,8%	
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	7,8%	245	6,9%	4,9%	21,4%	0,0%	66,7%
SWAP ENERGÍA, S.A.	15,6%	199	17,3%	12,3%	30,8%	25,0%	0,0%
INSERIMOS ENERGÍA, S.L.	33,1%	181	29,4%	57,1%	26,3%	57,9%	
MULTIENERGÍA VERDE, S.L.	11,9%	168	11,9%	13,3%	0,0%	12,1%	
INSIGNIA GAS, S.L.	34,3%	166	27,3%	55,0%	0,0%	66,7%	
SERVIGAS S. XXI, S.A.	24,2%	153	24,2%	27,3%	33,3%	22,9%	
ON DEMAND FACILITIES, S.L.	27,1%	144	32,0%	15,0%	10,0%	25,0%	0,0%
INER ENERGÍA CASTILLA-LA MANCHA, S.L.	28,0%	143	27,5%			100,0%	
UNIÓN FENOSA GAS COMERCIALIZADORA, S.A.	44,2%	129	36,0%	49,2%	53,3%	33,3%	
AXPO IBERIA, S.L.	34,6%	107	34,7%	40,0%	52,6%	12,5%	0,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

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

Las celdas con texto en color rojo indican tasas calculadas con un volumen de solicitudes gestionadas inferior a 50 solicitudes.

Las celdas en rojo indican las tasas de rechazo que se encuentran por encima de la tasa de rechazo media del área de distribución correspondiente y que suponen un volumen de solicitudes rechazadas mayor a 50 solicitudes.

Las cinco comercializadoras libres pertenecientes a los grupos tradicionales aparecen en las primeras posiciones,

seguidas de las cuatro comercializadoras de referencia de dichos grupos.

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

- La red de distribución de Gas Natural Fenosa (tasa de rechazo: 17,1%) registra una de las tasas más elevadas del primer trimestre de 2018. Se observa, además, que en ésta se rechaza por encima de su media a la gran mayoría de comercializadoras libres independientes (con más de 50 solicitudes gestionadas).

- Gas Natural Servicios SDG (24,2%), siendo la comercializadora con la mayor cantidad de solicitudes gestionadas durante el primer trimestre de 2018, muestra tasas de rechazo por encima de la media en todas las áreas de distribución. Llama la atención que incluso registre una tasa de rechazo (22,2%) por encima de la media en la red de distribución perteneciente a su mismo grupo empresarial: Gas Natural Fenosa (17,1%).
- 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 SUR (29,9%) con tasas de rechazo por encima de la media en todas las áreas de distribución. Llama la atención que, incluso, registre una tasa de rechazo (26,9%) por encima de la media en la red de distribución perteneciente a su mismo grupo empresarial: Gas Natural Fenosa.
- La mayoría de las comercializadoras independientes muestran tasas de rechazo superiores a la tasa media en las áreas de distribución en las que operan (algunas tasas incluso superan el 50%). No obstante, se debe señalar que la mayoría de dichas comercializadoras no alcanzan ni 50 solicitudes gestionadas durante este trimestre en ciertas redes de distribución (números en color rojo).
- Pese a lo anterior, cabe distinguir a aquellas comercializadoras que muestran tasas de rechazo por debajo de la media de todas las áreas en las que operan: Aldro Energía y Soluciones, y Multienergía Verde.

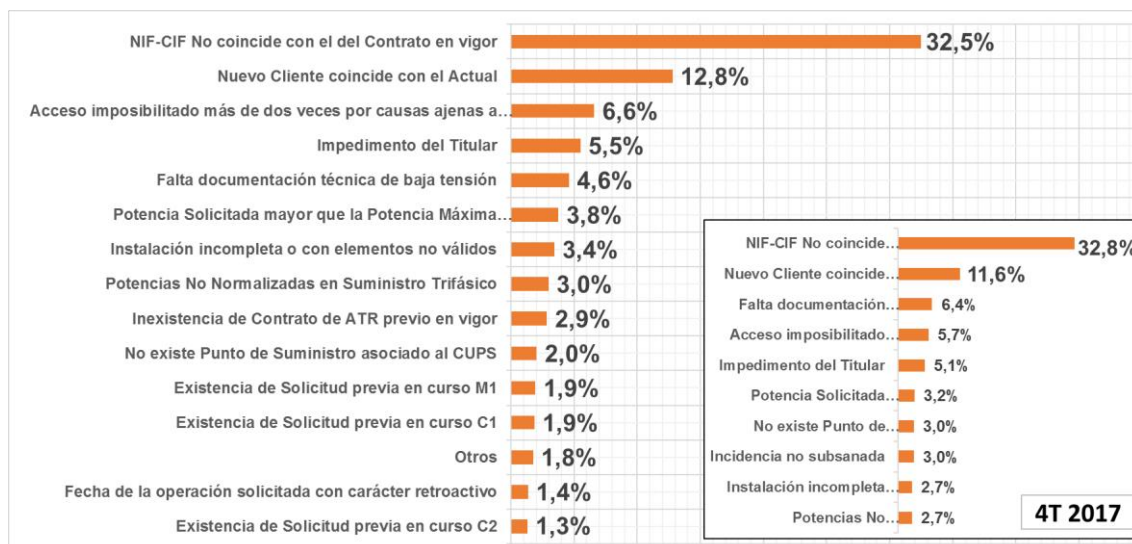
Así se puede concluir, al igual que en el sector eléctrico, que las altas tasas de rechazo de los comercializadores independientes pudieran reflejar su falta de experiencia en los procesos propios del sector y la incorrecta utilización de los ficheros de intercambio.

#### **4.3.2 MOTIVOS DE RECHAZO**

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

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

**Gráfico 19. Motivos de rechazo. 1T 2018 y 4T 2017 – Sector Eléctrico**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Como se ha venido identificando en la mayoría de los trimestres anteriores, el principal motivo de rechazo es el tipo **“03. NIF-CIF No coincide con el del contrato en vigor”** (32,5%), manteniéndose en línea con el peso relativo observado el trimestre anterior (32,8%). Se trata de los casos en que los datos del NIF/CIF contratante en el comercializador no coinciden con los datos existentes en el registro de puntos de suministro del distribuidor.

De acuerdo con las alegaciones de los principales agentes eléctricos, estos rechazos tienen su origen en la utilización errónea por parte de algunos comercializadores del proceso denominado C1 (cambio de titularidad sin cambios de condiciones contractuales) cuando en realidad deben solicitar un proceso denominado C2 (la realización de un cambio de comercializador junto a un cambio de titularidad). Por lo tanto, se trata de una operativa incorrecta de algunos agentes al utilizar los sistemas de las distribuidoras (a manera de prueba y error) para cotejar cuál de los dos procedimientos de cambio – C1 o C2 – se debe solicitar.

Subyace en todo este análisis la gran desactualización de los titulares de los puntos de suministro que los distribuidores tienen en el Sistema de Información de Puntos de Suministro (SIPS). Los comercializadores del grupo EDP y de Endesa alegaron en trimestres anteriores que la calidad de los datos de titularidades que figuran en las bases de datos de los distribuidores podrían mejorarse, evitando además este tipo de rechazos, si el campo “titular del punto de suministro” estuviese informado y disponible para su consulta en la base de



datos del SIPS<sup>21</sup>. De tal manera, dentro de las acciones para reducir este motivo de rechazo, Viesgo Distribución ha puesto en marcha un plan de acción a través de una herramienta interna que consiste en la actualización masiva de información de los titulares de los puntos de suministro que no sean coincidentes con la de las comercializadoras.

En segundo lugar, el motivo de rechazo **“55. Nuevo cliente coincide con el Actual”** (12,8%) registró un aumento de más de 1.800 rechazos con respecto al trimestre anterior. Endesa Distribución, presenta el 96% del volumen total de dicha casuística. La distribuidora utiliza este motivo de rechazo cuando las comercializadoras erróneamente solicitan un cambio de comercializador con cambio de titular (C2), aunque realmente deberían haber solicitado un cambio de comercializador sin cambio de titular (C1), puesto que el titular no cambia. Llama la atención que este motivo de rechazo se origina principalmente en tres grupos comercializadores: Gas Natural Fenosa, Clidom Energy y Flip Energía. Aunque el origen del error está en la comercializadora, Endesa Distribución va a realizar una modificación en sus sistemas (fecha esperada de implantación finales 2018) para que no se rechacen este tipo de solicitudes e internamente se gestionen en la distribuidora como un cambio de comercializador simple.

En la tercera posición se encuentra el motivo **“26. Acceso imposibilitado más de dos veces por causas ajenas a la distribuidora”** (6,6%) aumentando su peso relativo al observado el trimestre anterior (5,7%) en 90 puntos básicos. Según alegaciones de varios agentes, durante el primer trimestre de 2018 se observó una variación en el mix de las solicitudes de cambio con respecto al trimestre anterior registrando un menor número de solicitudes de cambios de comercializadora sin cambios – proceso C1 – frente a un aumento en el número de solicitudes de cambio con cambios técnicos – proceso C2; en consecuencia, fueron requeridas mayores actuaciones en campo (Endesa Distribución alegó durante el primer trimestre de 2018 un aumento en un 23% con respecto al trimestre anterior) como parte de la operativa habitual para la correspondiente activación del cambio.

Llama la atención que, por primera vez en los últimos años, la casuística **“57. Falta documentación técnica de baja tensión”**<sup>22</sup> (4,6%) ha dejado de tener presencia dentro de las tres primeras posiciones de los motivos de rechazo más utilizados, cayendo hasta la quinta posición en este trimestre. Esto podría tener su origen, entre otros, por el trabajo que ha desarrollado la CNMC con la colaboración de los agentes en los grupos de trabajo *“Cambio de Comercializador”* para constituir una base de datos<sup>23</sup> (a disposición de los agentes) donde se recopila la documentación técnica y administrativa que, según

---

<sup>21</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>22</sup> Anteriormente identificado con el epígrafe *“Falta C.I.E. y/o Acta de Puesta en Marcha”*, el cual cambió de nombre con la entrada en vigor de la versión 1.0 de los formatos de ficheros de intercambio.

<sup>23</sup> En la sesión de GTI del 25 de abril de 2017.

las múltiples normativas autonómicas, se necesita para realizar los principales procesos operativos.

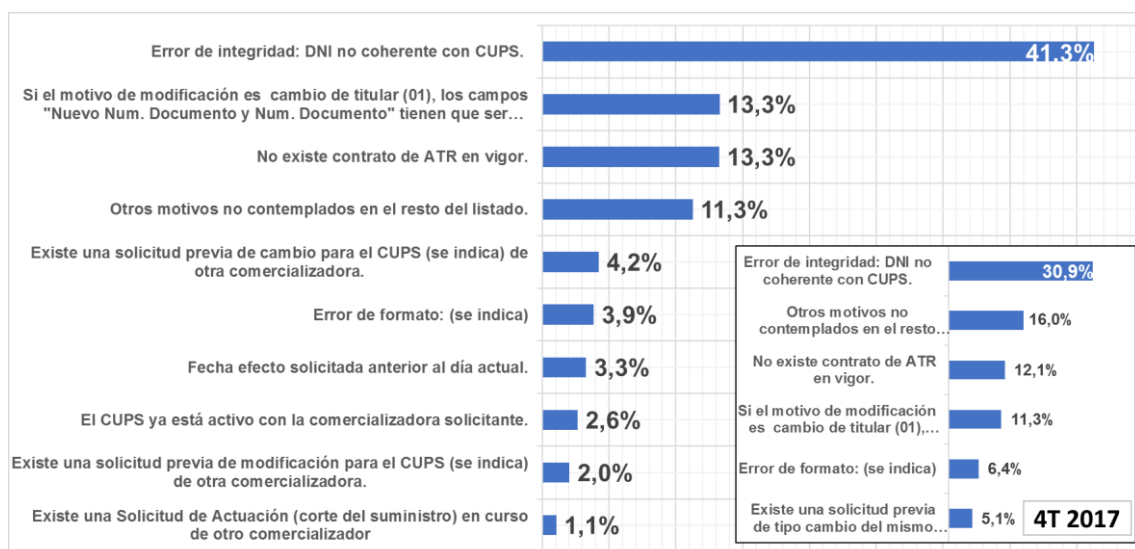
Adicionalmente, la inclusión de un registro de documentos (URL) dentro de la propia solicitud de contratación (mensaje XML) facilita el intercambio de información entre los agentes y ha podido facilitar la disminución de este motivo de rechazo.

Adicionalmente, con motivo de las actualizaciones incluidas en la versión 1.1. de los ficheros de intercambio<sup>24</sup> (concretamente aquellas relacionadas con la definición de algunos campos opcionales, por ejemplo, CNAE<sup>25</sup>), se espera una reducción en el volumen de rechazo asociado a esta casuística en los próximos meses.

Finalmente, se observa por segundo trimestre consecutivo que el motivo de rechazo “**99. Otros**” (1,8%) ha perdido el peso que históricamente mostraba en trimestres anteriores, lo que sugiere que las distribuidoras eléctricas han ido corrigiendo su operativa al utilizar los motivos de rechazo apropiados y relegar el uso de este motivo únicamente para aquellos casos en los que no existe un motivo tipificado en las tablas maestras.

Por su parte, en el sector gasista la tipología de rechazos está más concentrada en este trimestre en comparación al sector eléctrico, dado que los tres motivos principales representan casi el 68% del total de las solicitudes de cambio rechazadas.

**Gráfico 20. Motivos de rechazo. 1T 2018 y 4T 2017 – Sector Gasista**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

<sup>24</sup> Entrada en vigor el 09 de abril de 2018.

<sup>25</sup> Código Nacional de Actividades Económicas.

El motivo de rechazo más frecuente en el primer trimestre de 2017 en el sector gasista corresponde a **“R12. Error de integridad: DNI no coherente con CUPS”** (41,3%), aumentando su peso con respecto al trimestre anterior (30,9%) en más de 1.000 puntos básicos lo que se traduce en más de 3.800 rechazos adicionales (pasando de 12.770 rechazos en 4T 2017 a más de 16.600 rechazos en 1T 2018).

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

En segundo lugar, el motivo de rechazo **“R19. Si el motivo de modificación es cambio de titular (01), los campos ‘Nuevo Num. Documento y Num. Documento’ tienen que ser distintos”** (13,3%) ha visto aumentado su peso en 200 puntos básicos respecto al trimestre anterior (11,3%). Según alegaciones de la comercializadora Endesa Energía, estos rechazos son propios de la actividad y se producen al solicitar un cambio de comercializador con cambio de titular (proceso C2), cuando lo correcto sería solicitar un cambio de comercializador sin cambio de titular (proceso C1).

Se mantiene en la tercera posición el motivo **“R34. No existe contrato de ATR en vigor”** (13,3%) que ha visto aumentado ligeramente su peso durante este trimestre con respecto al registrado el trimestre anterior (en 120 puntos básicos). Se recuerda que ésta casuística se refiere a los casos en los que se intenta realizar un cambio de comercializador cuando en realidad se debería tramitar un alta de suministro.

De acuerdo con alegaciones de las distribuidoras de los principales grupos, este motivo de rechazo está directamente relacionado con el mercado de los puntos de suministro que son transformados de GLP<sup>26</sup> a gas natural. Estos puntos de suministro de GLP ya tienen suministro y un CUPS asignado y los comercializadores erróneamente envían una solicitud de cambio de comercializador cuando realmente debería esperar a la transformación definitiva de estos puntos a gas natural y el envío posterior de la solicitud de alta.

Cabe destacar que actualmente, dentro de 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.

---

<sup>26</sup> Gas Licuado del Petróleo.

Finalmente, llama la atención que la casuística “**R70. Otros motivos no contemplados en el resto del listado**” (11,3%) ha reducido su peso relativo en casi 500 puntos básicos durante el primer trimestre de 2018 respecto al trimestre anterior (16,0%), lo que se traduce en una disminución de más de 2.000 rechazos pasando de 6.636 rechazos en el 4T 2017 a 4.542 rechazos en el 4T 2018.

Según alegaciones de algunos agentes, las incidencias ocurridas el trimestre anterior, propias de la implantación de la nueva versión de los ficheros de intercambio, se han ido solventando dando como consecuencia la reducción en el uso de este motivo de rechazo.

Adicionalmente, al igual que en el sector eléctrico, dicha disminución podría sugerir que las distribuidoras gasistas han ido corrigiendo su operativa al utilizar los motivos de rechazo restantes y relegar el uso de este motivo únicamente para aquellos casos en los que no existe un motivo tipificado en las tablas maestras.

Sin perjuicio de lo anterior, se recuerda a los agentes que la correcta utilización de los motivos “99. Otros” (sector eléctrico) y “R70. Otros motivos no contemplados en el resto de listado” (sector gasista) continuaran siendo supervisados en futuros informes.

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

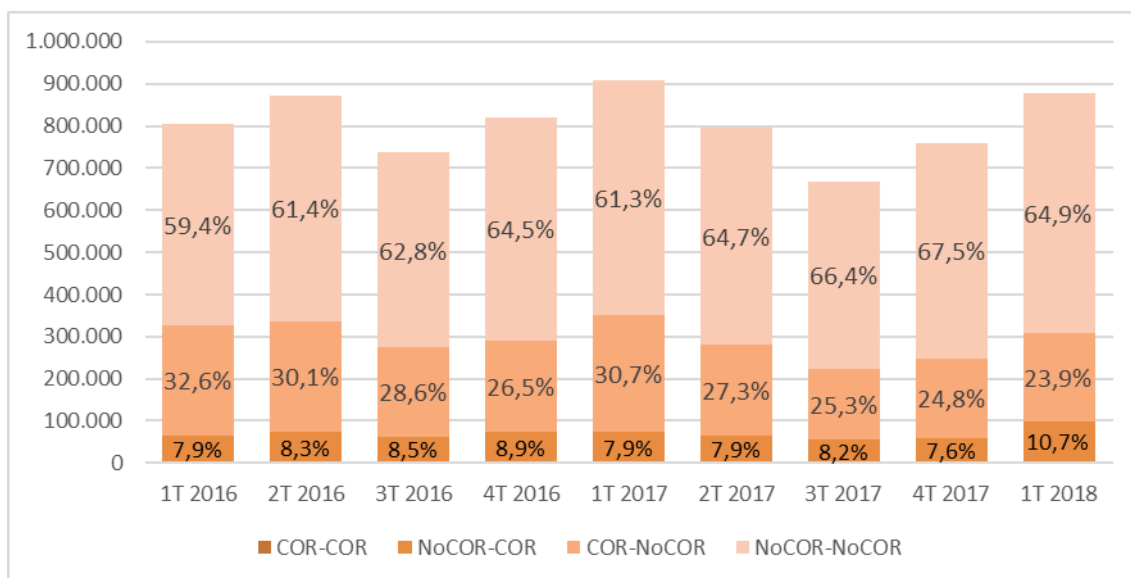
### **5.1 MOVILIDAD POR TIPO DE MERCADO**

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

En el sector eléctrico se producen, como en trimestres anteriores, movimientos entre comercializadoras libres (64,9%), y movimientos de consumidores del mercado regulado al mercado libre (23,9%). Ambos tipos de movimientos han aumentado sus volúmenes de activaciones con respecto al trimestre anterior en 55.400 y 21.000 solicitudes activadas, respectivamente.

Por otro lado, llama la atención el mayor aumento registrado en el número de consumidores que vuelven al comercializador de referencia desde el mercado libre, pasando de 57.600 solicitudes en el cuarto trimestre de 2017 a 93.800 solicitudes activadas en el primer trimestre de 2018, correspondiente al 10,7% del total de activaciones.

**Gráfico 19. Desglose de los movimientos entre COR y No COR (solicitudes activadas). Desde 1T 2016 al 1T 2018 – Sector Eléctrico**



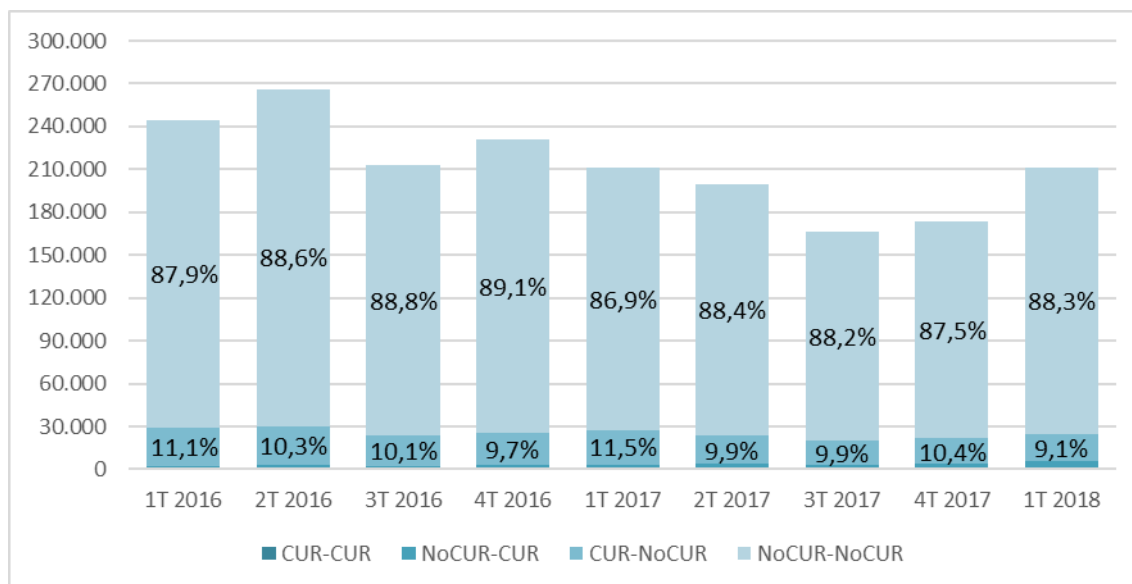
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Los porcentajes correspondientes a los movimientos COR-COR oscilan entre el 0,1% y el 0,5% en los períodos mostrados en el gráfico.

Respecto al sector gasista, generalmente prevalecen los movimientos de cambio de comercializador entre comercializadores del mercado libre (88,3% en este trimestre). Adicionalmente, se mantiene el porcentaje de consumidores que pasan del comercializador de último recurso a un comercializador en el mercado libre (9,1% del total de las activaciones registradas en este trimestre).

Finalmente, se observa un ligero aumento en el número de consumidores que vuelven al comercializador de referencia desde el mercado libre, pasando de un poco más de 3.550 solicitudes en el cuarto trimestre de 2017 a más de 5.390 solicitudes activadas en este trimestre. En términos porcentuales, se aumentó en 50 puntos básicos el paso de este tipo de movimientos pasando desde 2,0% en 4T 2017 a 2,5% en 1T 2018.

**Gráfico 20. Desglose de los movimientos entre CUR y No CUR (solicitudes activadas)  
 Desde 1T 2016 al 1T 2018 – 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 0,9% y el 2,5% en el período mostrado en el gráfico.

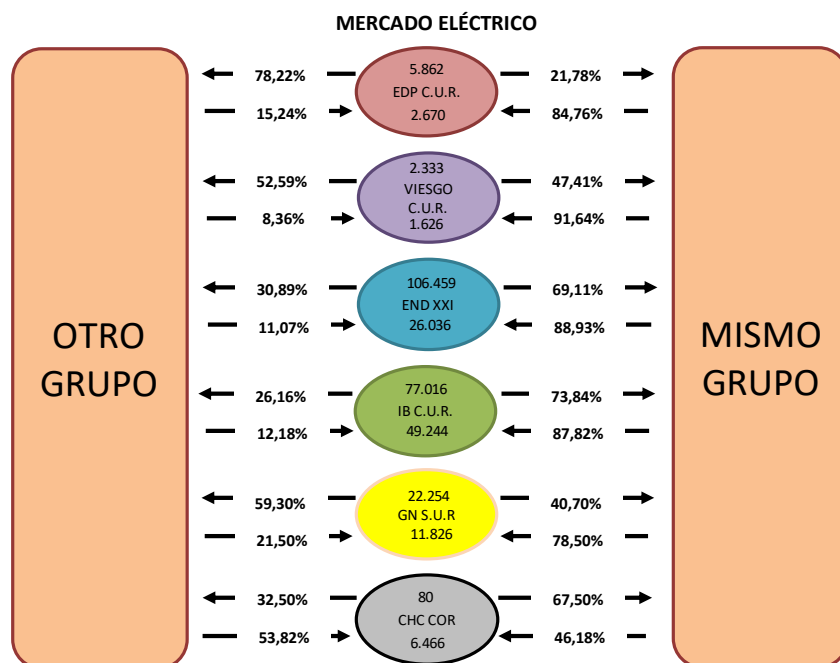
## 5.2 MOVILIDAD RESPECTO A LOS DISTINTOS COMERCIALIZADORES DE REFERENCIA/ÚLTIMO RECURSO

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

En el sector eléctrico se observa que la mayoría de cambios de COR a comercializador libre tienen como destino los comercializadores pertenecientes al mismo grupo empresarial (66,3% de la totalidad de cambios frente al 67,6% del trimestre anterior), siendo los grupos con mayor fidelización: Iberdrola (73,8%), Endesa (69,1%) y CHC (67,5%). En cambio, el grupo EDP registra el menor porcentaje (en torno al 21,8%) en este tipo de movimientos.

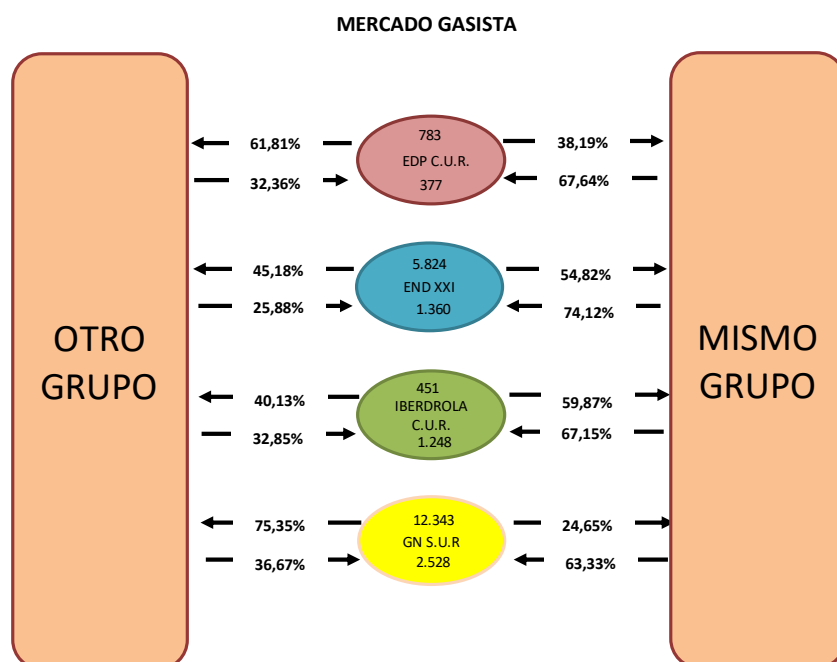
En el sector gasista, los cambios que pasan del CUR al comercializador libre del mismo grupo registran un porcentaje en el primer trimestre de 2018 alrededor del 35,1% (45,5% en el 4T 2017), siendo los grupos con mayor fidelización Iberdrola (59,9%) y Endesa (54,8%), mientras que el grupo Gas Natural Fenosa (24,7%) presenta la menor.

**Gráfico 21. Desglose de los movimientos con origen o destino al COR (solicitudes activadas). 1T 2018 – Sector Eléctrico**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

**Gráfico 22. Desglose de los movimientos con origen o destino al CUR (solicitudes activadas). 1T 2018 – Sector Gasista**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

### 5.3 MOVILIDAD ENTRE GRUPOS COMERCIALES

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

En dichos gráficos se especifica el saldo comercial del primer trimestre de 2018, entendido como la diferencia entre los consumidores que entran (números recogidos en las flechas del entorno más próximo de la esfera del grupo de que se trate) y los que salen de un grupo empresarial determinado (que se indican en las cifras más alejadas a la esfera en las propias fechas). A estos efectos, se consideran los siguientes grupos de comercializadores: Endesa, Iberdrola, Gas Natural Fenosa, EDP, Viesgo, y Otros (el resto de comercializadores).

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

En el sector eléctrico<sup>27</sup>, destaca el número de consumidores que captan en el primer trimestre de 2018 los comercializadores independientes agrupados en el epígrafe “**Otros**”, con un saldo comercial de **+103.863** (lo que significa un incremento sobre el total de los puntos de suministro que gestionaban al inicio del periodo del 5,1%), clientes que en su mayoría provienen del grupo Endesa, con un saldo neto de +43.633 y del grupo Iberdrola con un saldo neto de +34.595.

**Tabla 18. Saldo por grupo comercial. 1T 2018 – Sector Eléctrico**

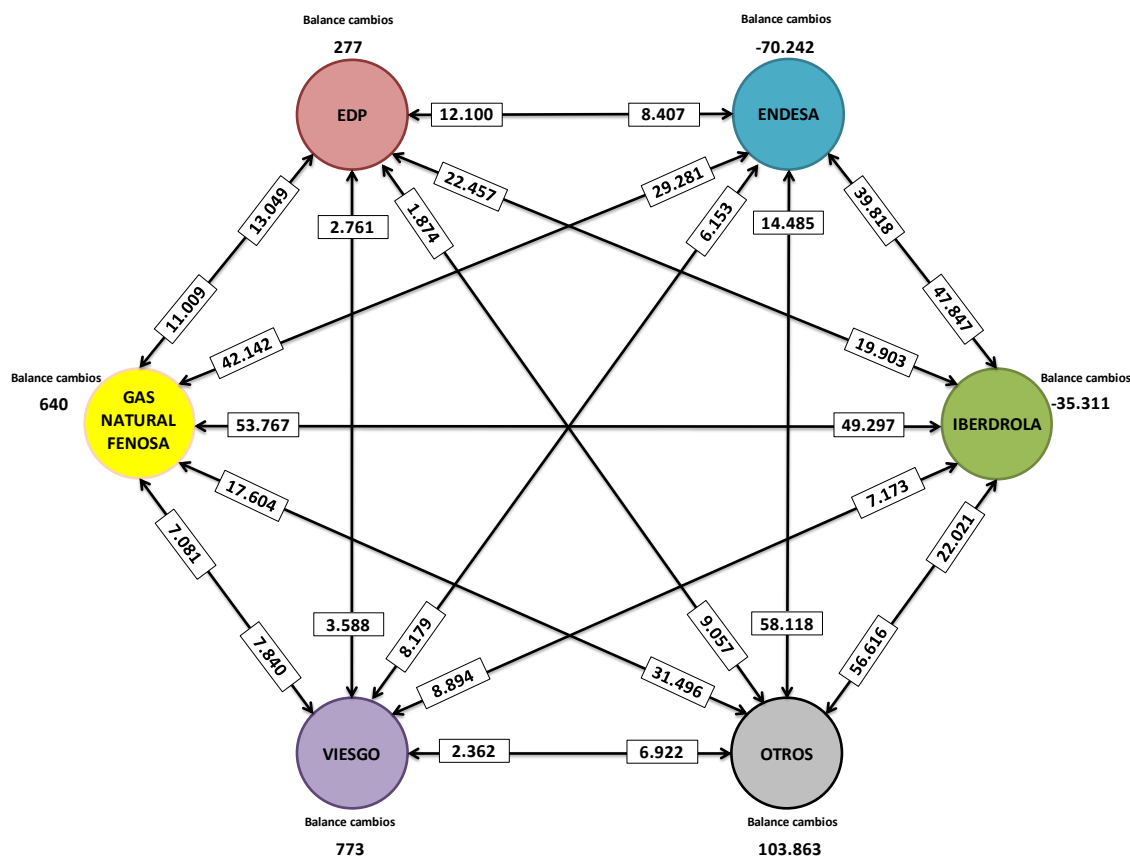
MERCADO ELÉCTRICO				
GRUPO COMERCIAL	Activadas entrantes	Activadas salientes	Saldo Comercial	Variación % (PS al inicio del periodo)
OTROS	195.838	91.975	103.863	5,1%
VIESGO	33.459	32.686	773	0,1%
EDP	55.784	55.507	277	0,0%
GAS NATURAL FENOSA	150.051	149.411	640	0,0%
IBERDROLA	246.360	281.671	-35.311	-0,3%
ENDESA	194.872	265.114	-70.242	-0,7%
TOTAL	876.364	876.364	0	

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

<sup>27</sup> Con motivo de la publicación del campo «Empresa comercializadora que realiza actualmente el suministro» en la base de datos SIPS de los distribuidores del sector eléctrico, se hace público el siguiente análisis de movilidad de cambios de comercializador entre comercializadores.



**Gráfico 23. Movilidad entre grupos comerciales 1T 2018 – Sector Eléctrico**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Por otro lado, se señalan las pérdidas que muestra el grupo **Endesa, con un saldo comercial de -70.242 consumidores** (lo que significa un decremento sobre el total de los puntos de suministro que gestionaba al inicio del periodo de un -0,7%), clientes que en su mayoría se han marchado al grupo Otros (saldo neto de -43.633 clientes), y al grupo Gas Natural Fenosa (saldo neto de -12.861). También, destacan las pérdidas netas del **grupo Iberdrola (-35.311 consumidores en el trimestre)**, lo que significa -0,3% de los puntos de suministro que gestionaba al inicio del periodo, clientes que en su mayoría se han marchado igualmente al grupo Otros (saldo neto de -34.595 clientes).

En el sector gasista, destaca también el número de consumidores que captan los comercializadores independientes agrupados en el epígrafe “**Otros**”, **con un saldo comercial de +18.640** (que supone un incremento sobre el total de los puntos de suministro que gestionaban al inicio del periodo de un 23,7%), seguido por el **grupo Iberdrola**, con un saldo positivo de más de +7.000 y el **grupo Viesgo**, con casi +5.000 puntos de sumisitos adicionales con respecto al trimestre anterior.

**Tabla 19. Saldo por grupo comercial. 1T 2018 – Sector Gasista**

<b>MERCADO GASISTA</b>				
<b>GRUPO COMERCIAL</b>	<b>Activadas entrantes</b>	<b>Activadas salientes</b>	<b>Saldo Comercial</b>	<b>Variación % (PS al inicio del periodo)</b>
OTROS	26.301	7.661	18.640	23,7%
VIESGO	11.911	6.951	4.960	6,3%
IBERDROLA	46.954	39.876	7.078	0,7%
EDP	25.366	26.014	-648	-0,1%
ENDESA	46.031	49.580	-3.549	-0,2%
GAS NATURAL FENOSA	55.055	81.536	-26.481	-0,6%
<b>TOTAL</b>	<b>211.618</b>	<b>211.618</b>	<b>0</b>	

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

**[INICIO CONFIDENCIAL]**

**[FIN CONFIDENCIAL]**

El grupo **Gas Natural Fenosa** continúa presentando las mayores pérdidas de clientes con un saldo comercial de **-26.481 consumidores** (con un decremento sobre el total de los puntos de suministro que gestionaba al inicio del periodo de un -0,6%). Cabe mencionar que las pérdidas de clientes de los dos últimos trimestres son muy superiores a los volúmenes observados en trimestres anteriores (alrededor de -12.000 consumidores por trimestre).

No obstante, no es de sorprender el hecho que el grupo GNF muestre los mayores volúmenes de pérdidas de clientes trimestre tras trimestre puesto que éste ostenta – desde hace muchos años – más del 50% de la cuota total del mercado.

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

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

El objetivo principal de este análisis es tomar el tercer trimestre de 2017 como referencia de los *switching* que se producen entre comercializadoras independientes y las verticalmente integradas, para detectar posibles alteraciones cuando a partir de septiembre de 2017 las distribuidoras han comenzado a facilitar el campo “comercializador existente” en el SIPS<sup>29</sup>.

En un segundo gráfico se informa el balance neto (o saldo comercial) durante el primer trimestre de 2018, de las principales comercializadoras independientes con respecto siempre a las comercializadoras libres verticalmente integradas.

Durante el primer trimestre de 2018 las comercializadoras independientes más importantes, objeto de este análisis, **ganaron +24.802 consumidores**, respecto a las comercializadoras libres verticalmente integradas. Además, el agregado de

---

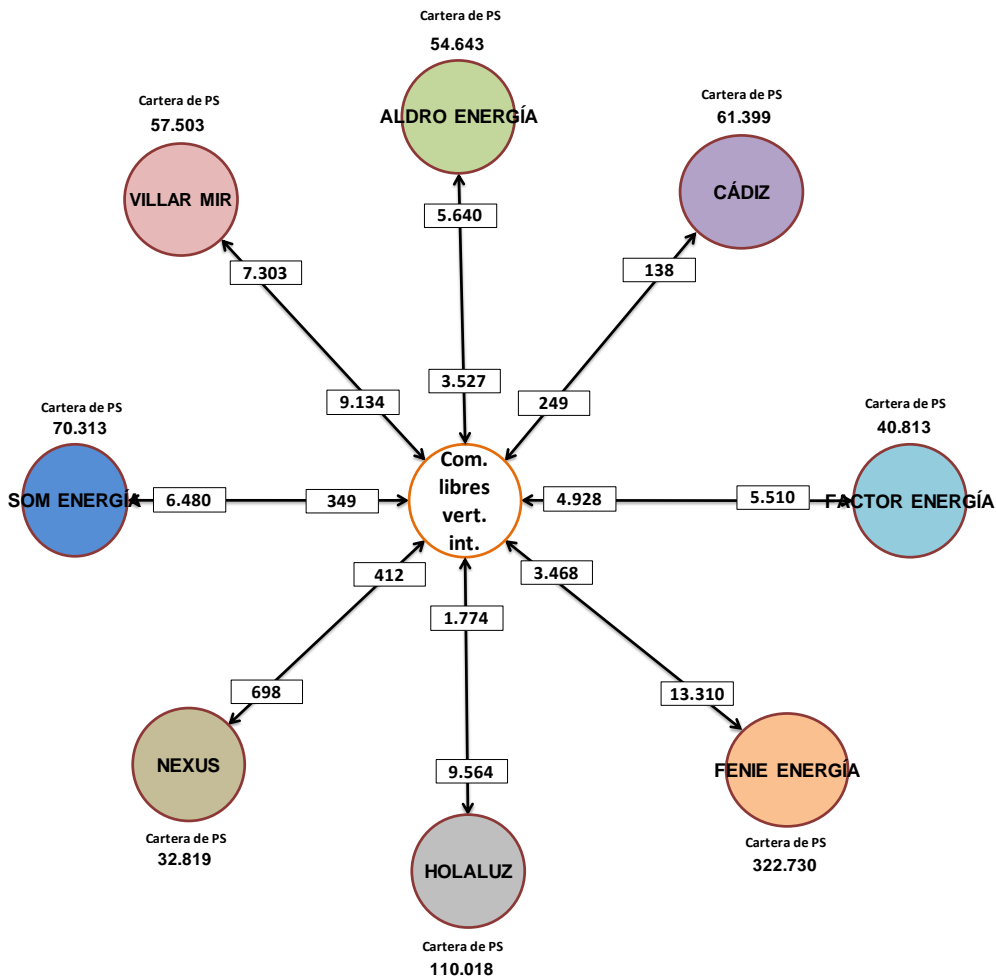
<sup>28</sup> Se incluye dentro de este conjunto al tratarse de una empresa asociada a las distribuidoras de la asociación de distribuidores CIDE.

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

todas estas comercializadoras independientes tiene saldo positivo con respecto a cada uno de las comercializadoras libres verticalmente integradas.

Por segundo trimestre consecutivo llama la atención el caso de **Fenie Energía** que, además de tener la cartera de puntos de suministro más grande (322.730 puntos) de las comercializadoras independientes, logra el balance neto más alto de este trimestre (+9.842 cambios) con respecto a las principales comercializadoras independientes.

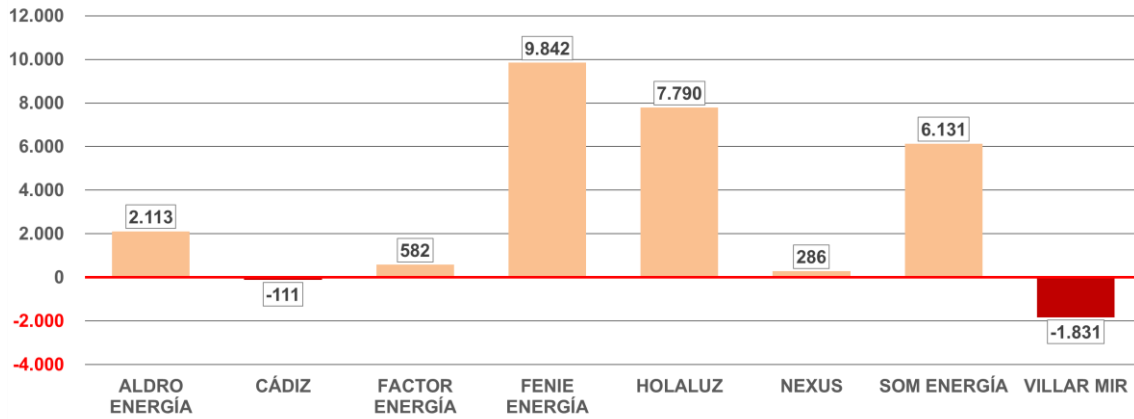
**Gráfico 24. Movimientos entre el conjunto de las comercializadoras libres verticalmente integradas y las principales comercializadoras independientes. Carteras de PS evaluadas a fecha fin trimestre. 1T 2018 – Sector Eléctrico**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

El resto de comercializadoras independientes estudiadas tienen saldo positivo con respecto a las verticalmente integradas, salvo los casos de **Comercializadora Eléctrica de Cádiz** que presenta una disminución de -111 clientes y la comercializadora **Villar Mir Energía**, con -1.831 clientes.

**Gráfico 25. Balance neto de *switchings* de los principales comercializadores independientes respecto a los comercializadores libres verticalmente integrados. 1T 2018 – Sector Eléctrico**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

## 6. SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE NUEVAS ALTAS

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

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

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

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

**Tabla 20. Tiempos medios de las activaciones de nuevas altas solicitadas por los principales grupos de comercializadores libres en las principales áreas de distribución. 1T 2018 – Sector Eléctrico**

GRUPOS DISTRIBUCIÓN	Activadas	Tm (días)
OTROS	2.998	2,6
IBERDROLA	42.930	2,8
ENDESA	40.995	4,7
EDP	1.956	4,8
GAS NATURAL FENOSA	11.238	5,1
VIESGO	1.728	5,3
<b>TOTAL SECTOR</b>	<b>101.845</b>	<b>3,9</b>

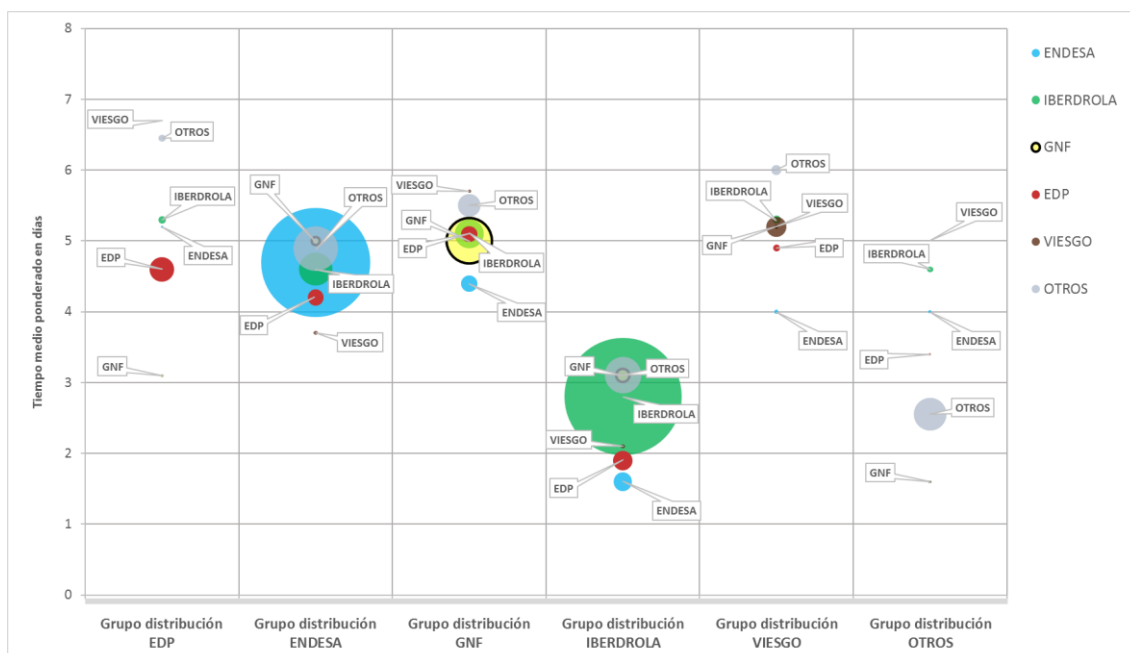
*Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.*

*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. No se consideran las activaciones con tiempos medios superiores a 180 días, ni las activaciones de las comercializadoras de referencia (COR).*

Se observa una reducción en el tiempo medio de activación de las solicitudes de nuevas altas del sector eléctrico durante este trimestre (3,9 días) con respecto al tiempo medio calculado el trimestre anterior (4,6 días). En 2017, el resultado fue de 4,2 días de media. Destaca el área de distribución de Iberdrola con uno de los menores tiempos medios de activación (2,8 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 (2,6 días) del sector, sin embargo, su volumen de activaciones no alcanza ni el 3% del total de activaciones.

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

**Gráfico 26. Dispersión de los tiempos medios de las activaciones de nuevas altas por los principales grupos de comercializadores libres en las principales áreas de distribución. 1T 2018 – 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:

- A pesar de que el área de distribución “Otros” tiene el menor tiempo medio de activación de nuevas altas, la dispersión<sup>30</sup> de tiempos medios entre comercializadoras libres es una de las mayores registradas en el sector, que van desde los 1,6 días de las comercializadoras del grupo GNF hasta los 5,0 días de las comercializadoras del grupo Viesgo.
- Las áreas de distribución de Gas Natural Fenosa (5,1 días) y Endesa (4,7 días) presentan la menor dispersión entre comercializadoras (1,3 días). En el área de GNF, los tiempos medios van desde los 4,4 días de las comercializadoras del grupo Endesa hasta los 5,7 días de las propias del grupo Viesgo. En la zona de distribución de Endesa, los tiempos medios van desde los 3,7 de las comercializadoras del grupo Viesgo hasta los 5,0 días de las propias del grupo GNF.

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

Por su parte, en el sector gasista se observa un ligero aumento de estos tiempos en el sector (12,2 días en el primer trimestre de 2018 frente a 10,5 días en el cuarto trimestre de 2017). En 2017, el resultado fue de 9,6 días de media.

**Tabla 21. Tiempos medios de las activaciones de nuevas altas solicitadas por los principales grupos de comercializadores libres en las principales áreas de distribución. 1T 2018 – Sector Gasista**

GRUPOS DISTRIBUCIÓN	Activadas	Tm (días)
NORTEGAS	3.958	8,7
REDEXIS GAS	8.552	10,8
GAS NATURAL FENOSA	26.997	11,3
GAS EXTREMADURA	416	17,0
MADRILEÑA RED DE GAS	7.163	18,9
<b>TOTAL SECTOR</b>	<b>47.086</b>	<b>12,2</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. No se consideran las activaciones con tiempos medios superiores a 180 días, ni las activaciones de las comercializadoras de último recurso (CUR).

El área de distribución de Nortegas presenta el menor tiempo medio de activación (8,7 días) durante este trimestre, pese a que su número de activaciones de nuevas altas supera apenas el 8% del total de activaciones registradas en el sector; en contraste, el área de distribución de Madrileña Red de Gas continúa mostrando el mayor tiempo medio de activación con 18,9 días (13,9 días el trimestre anterior).

Finalmente, el grupo de distribuidoras de Gas Natural Fenosa, con más del 57% del total del volumen de solicitudes activadas, muestra un tiempo medio de activación de 11,3 días (10,3 días el trimestre anterior).

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

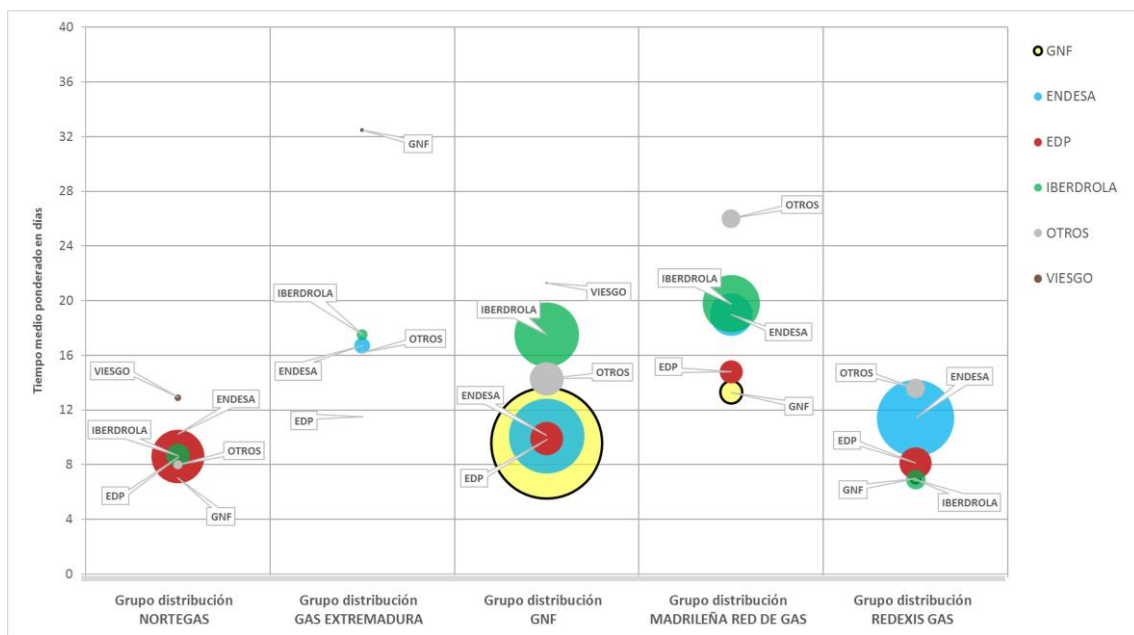
- El área de distribución de Nortegas presenta también la menor dispersión<sup>31</sup> de tiempos medios entre comercializadoras libres (5,8 días) registrando tiempos que van desde los 7,1 días de las comercializadoras del grupo GNF hasta los 12,9 días de las propias del grupo Viesgo.
- El área de distribución de Gas Extremadura (dispersión de 21,0 días) muestra un dato atípico atribuido a los tiempos medios de las comercializadoras de GNF (32,5 días); no obstante, este tiempo medio solamente representa a un volumen de 2 solicitudes activadas.

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



- El área de distribución de Madrileña Red de Gas presenta – además del mayor tiempo medio de activación sector – la segunda mayor dispersión<sup>32</sup> entre comercializadores libres (12,7 días), con tiempos que van desde los 13,3 días de las comercializadoras del grupo GNF hasta los 26,0 días de las agrupadas en el epígrafe “Otros”.

**Gráfico 27. 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. 1T 2018 – Sector Gasista**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

## 6.2 ANALISIS DE LA EFICACIA DEL PROCESO DE ALTAS

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

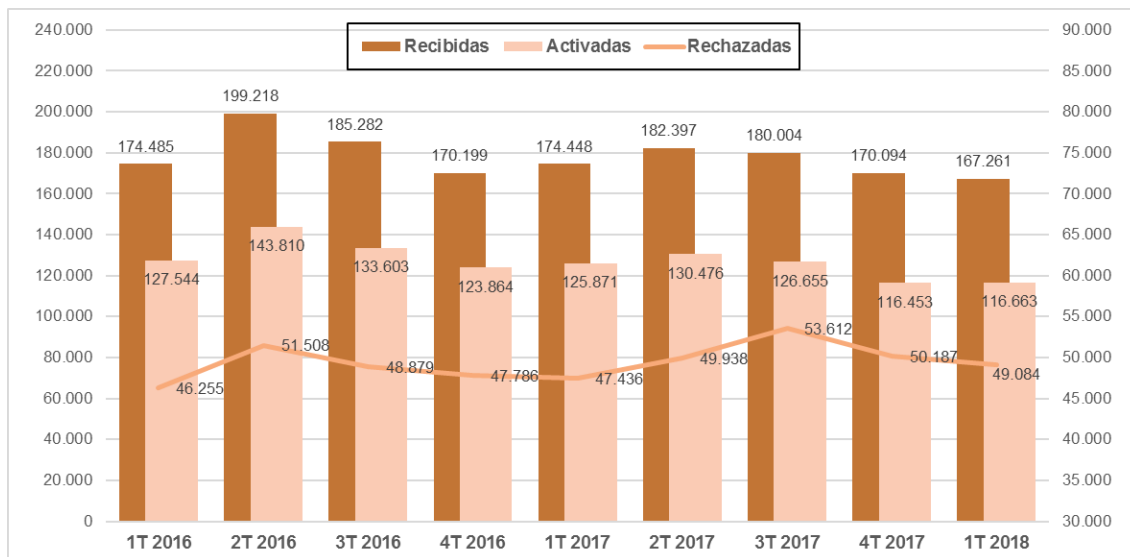
Por regla general, en los procesos de nuevas altas el número de solicitudes recibidas es superior al número de solicitudes activadas para un determinado periodo. Esto se debe principalmente a:

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

- Los rechazos por parte del distribuidor, que pueden producirse previa a la aceptación (cuando no pasan la validación de contenido) 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 primer trimestre de 2018 en el sector eléctrico disminuyeron tanto el número de solicitudes recibidas (-1,7%) como el número de rechazos (-2,2%), con respecto al trimestre anterior. Como consecuencia, la tasa de rechazo en este trimestre (27,7%) sufrió una ligera disminución con respecto a la del trimestre anterior (28,1%) en 40 puntos básicos. En 2017 la tasa de rechazo en el proceso de alta fue del 26,9%.

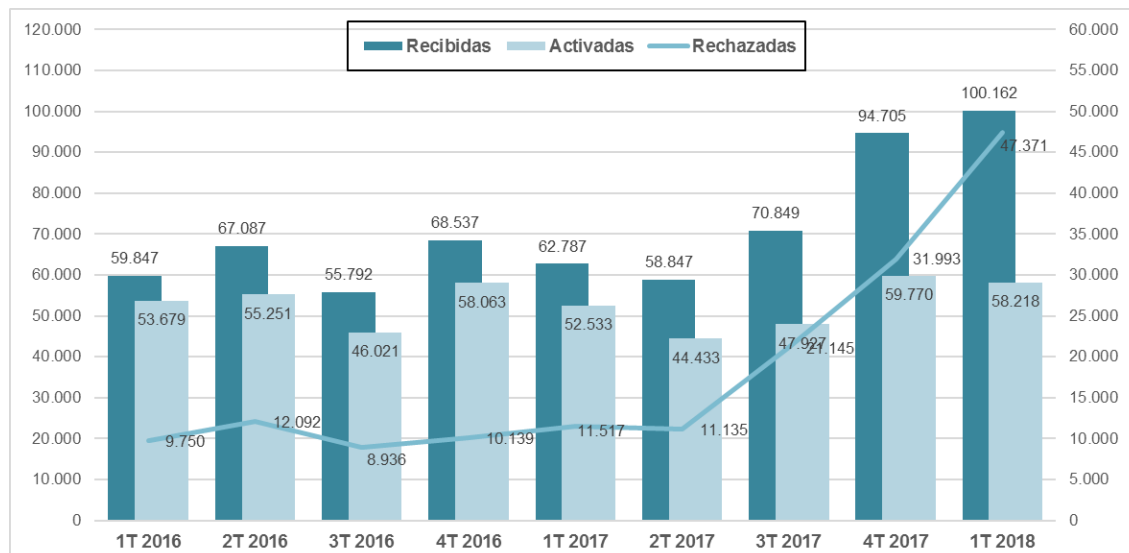
**Gráfico 28. Proceso seguido por las solicitudes de nuevas altas. Evolución trimestral desde el 1T 2016 al 1T 2018 – Sector Eléctrico**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Por su parte, en el sector gasista aumentaron con respecto al trimestre anterior tanto el número de solicitudes de nuevas altas recibidas, en 5,8%, como el número de solicitudes rechazadas, en 48,1% (superando los 45.000 rechazos). En consecuencia, la tasa de rechazo en este trimestre incrementó en 1.300 puntos básicos (desde 31,3% en el 4T 2017 a 44,3% en el 1T 2018). En 2017 la tasa de rechazo en el proceso de alta fue del 24,8%.

**Gráfico 29. Proceso seguido por las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución trimestral desde el 1T 2016 al 1T 2018 – Sector Gasista**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

### 6.3 ANALISIS DE LAS SOLICITUDES DE ALTA RECHAZADAS

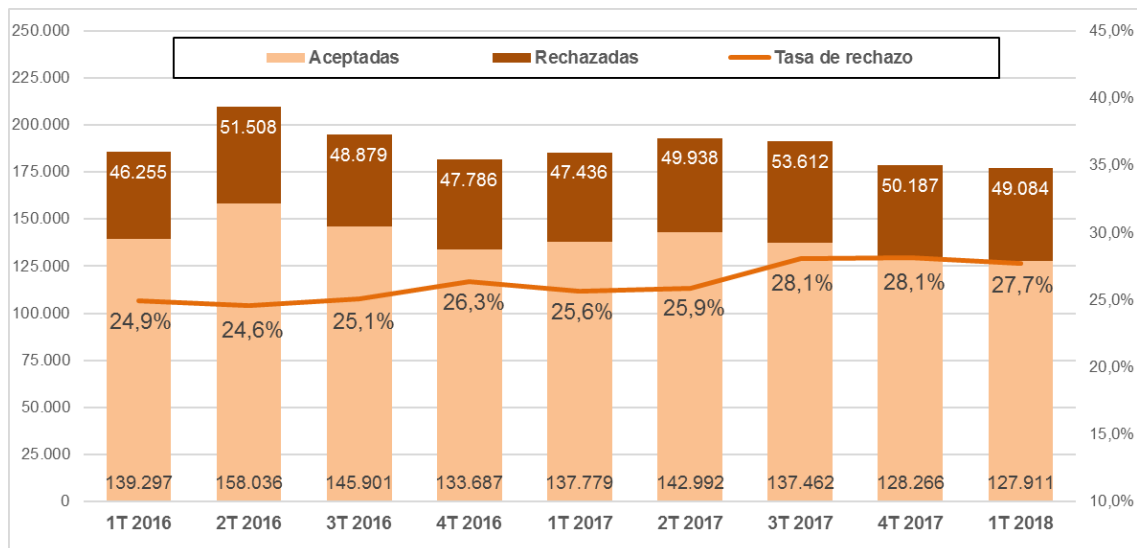
En los siguientes apartados se realiza un análisis operativo en relación a las solicitudes de nuevas altas rechazadas, tal y como se realizó para las solicitudes de cambio de comercializador en capítulos anteriores. Se recuerda que en los informes de supervisión de la CNMC, la tasa de rechazo trimestral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

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

Durante el primer trimestre se registra nuevamente una de las tasas de rechazo más altas de los últimos trimestres (27,7%) en el sector eléctrico, disminuyendo en 40 puntos básicos la tasa calculada el trimestre anterior (28,1%). También se señala que durante este trimestre se registra el menor número de solicitudes gestionadas en los últimos dos años superando apenas el umbral de las 175.000 solicitudes.

<sup>33</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%).

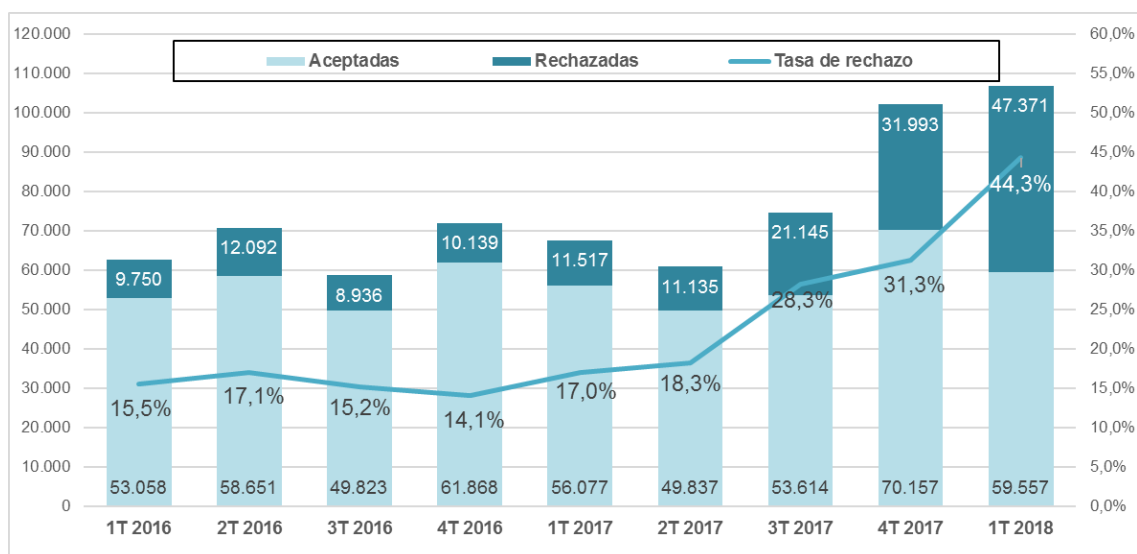
**Gráfico 30. Tasa de rechazo de las solicitudes de nuevas altas.  
Evolución trimestral desde el 1T 2016 al 1T 2018 – Sector Eléctrico**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el sector gasista, la tasa de rechazo del primer trimestre de 2018 resulta ser, por tercer trimestre consecutivo, la más alta en los últimos dos años ubicándose en 44,3%, batiendo la tasa de rechazo del trimestre anterior (31,3%) en 1.300 puntos básicos. Cabe destacar el alto número de solicitudes rechazadas registradas durante este trimestre habiendo superado el umbral de los 47.000 rechazos, lo que supone un incremento de 15.000 rechazos sobre el trimestre anterior. Consecuentemente, se registra durante este trimestre el mayor número de solicitudes gestionadas en los últimos dos años superando las 105.000 solicitudes.

**Gráfico 31. Tasa de rechazo de las solicitudes de nuevas altas.  
Evolución trimestral desde el 1T 2016 al 1T 2018 – Sector Gasista**



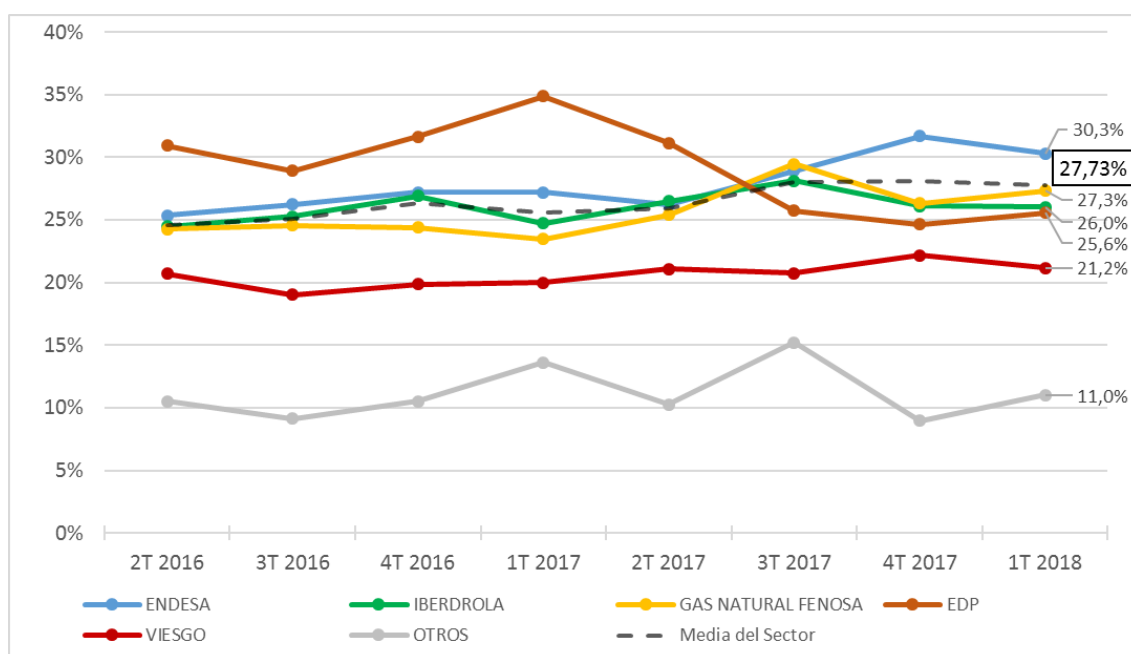
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

### 6.3.1 TASAS DE RECHAZO POR AGENTE

Se muestra a continuación la evolución de la tasa de rechazo en las solicitudes de nuevas altas de los distintos distribuidores y comercializadores, tanto eléctricos como gasistas.

En el sector eléctrico, las tasas de rechazo de los distribuidores durante los últimos trimestres muestran un comportamiento sin grandes variaciones, salvo por el incremento (en 200 puntos básicos) de la tasa de los distribuidores agrupadas en “Otros” con respecto al trimestre anterior. Así, la tasa media del sector de este trimestre (27,7%) disminuyó en 40 puntos básicos con respecto a la tasa del trimestre anterior (28,1%).

**Gráfico 32. Tasa de rechazos (nuevas altas) de los principales grupos de distribuidores. Evolución trimestral desde el 2T 2016 al 1T 2018 – Sector Eléctrico**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

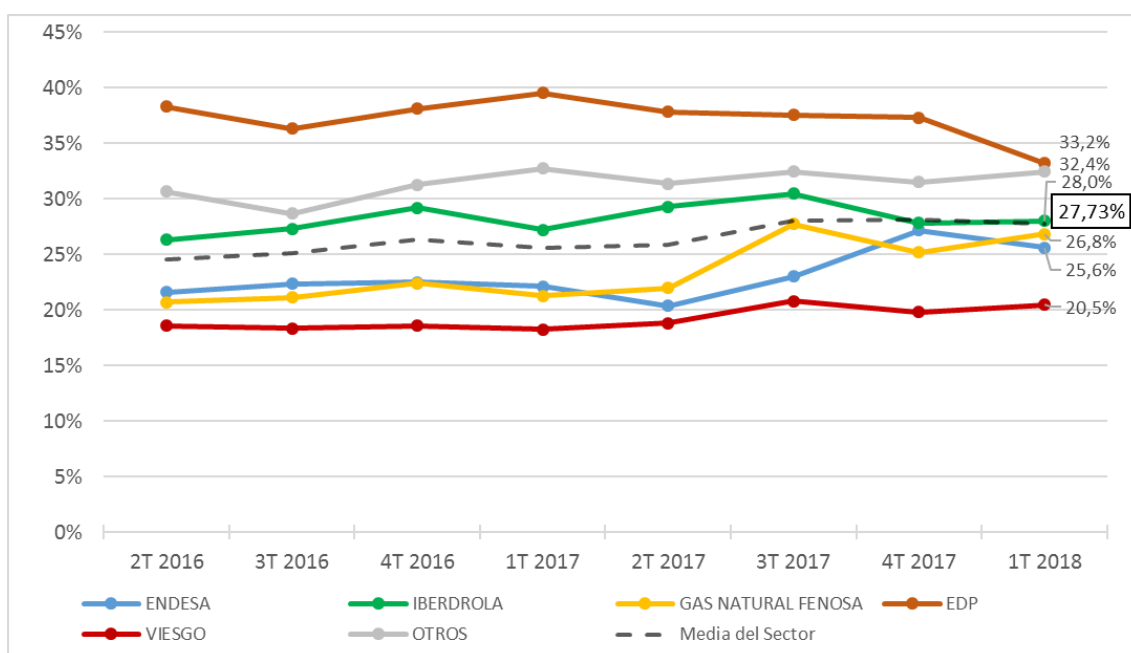
En el gráfico anterior se observa que:

- Por tercera vez en los últimos dos años, la tasa de rechazo del área de distribución del grupo EDP (25,6%) se encuentra por debajo de la tasa media del sector eléctrico.
- La tasa de rechazo del grupo Viesgo (22,2%) se encuentra por debajo de la media por octavo trimestre consecutivo. De acuerdo con sus alegaciones, esto se debe a la implementación de una serie de medidas (adicionales a la que se recogen en los procedimientos habituales) que favorecen la disminución en el volumen de rechazos.

- El grupo de “Otros” distribuidores (tasa de rechazo: 11,0%), continúa presentando la tasa de rechazo más baja dentro del periodo de análisis, pese al ligero aumento de su tasa de rechazo con respecto al trimestre anterior (9,0%). Sin embargo, dado su poco peso en el sector, ésta tasa no tiene un impacto relevante en la media del sector pues registra menos del 3% del total de las solicitudes gestionadas en todo el sector durante el primer trimestre de 2018.

Por su parte, las tasas de los principales grupos de comercializadores del sector eléctrico han aumentado ligeramente con respecto al trimestre anterior, salvo las comercializadoras de los grupos EDP y Endesa que disminuyeron sus tasas en 410 y 150 puntos básicos respecto al cuarto trimestre de 2017. No obstante, el grupo EDP continúa registrando, por octavo trimestre consecutivo, la tasa de rechazo más alta del sector, con una tasa por encima del 33%.

**Gráfico 33. Tasa de rechazos (nuevas altas) de los principales grupos de comercializadores. Evolución trimestral desde el 2T 2016 al 1T 2018 – Sector Eléctrico**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

**Tabla 22. Tasas de rechazo (solicitudes de nuevas altas) de los comercializadores por área de distribución. 1T 2018 – Sector Eléctrico**

ELECTRICIDAD			ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN						
Comercializadora			ENDESA	IBERDROLA	GNF	EDP	VIESGO	OTROS	
Tasa de rechazo media			27,73%	30,3%	26,0%	27,3%	25,6%	21,2%	11,0%
Solicitudes gestionadas			176.995	82.918	63.549	21.289	2.169	2.626	4.444
ENDESA ENERGÍA, S.A.	25,8%	51.453	25,2%	39,5%	28,4%	44,0%	17,5%	49,5%	
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	28,4%	61.995	53,2%	23,4%	41,2%	45,9%	30,3%	44,7%	
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	26,5%	10.073	50,9%	44,1%	22,3%	10,0%	38,9%	45,0%	
EDP ENERGÍA, S.A.U.	33,4%	5.288	45,4%	42,1%	23,2%	18,5%	24,5%	64,3%	
VIESGO ENERGÍA, S.L.	19,2%	1.571	46,3%	37,2%	29,7%	0,0%	15,7%	85,7%	
ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	25,0%	13.195	24,8%	45,5%	18,4%	100,0%	0,0%	32,3%	
IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	20,2%	3.514	51,2%	18,3%	29,9%	33,3%	42,9%	33,3%	
GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	22,1%	4.308	54,7%	44,9%	19,7%	0,0%	39,3%	76,0%	
EDP C.U.R., S.A.	30,6%	529	55,0%	43,3%	42,1%	27,7%	55,6%		
VIESGO C.U.R., S.L.	33,3%	150	55,6%	81,8%	77,8%	100,0%	17,4%		
FENIE ENERGÍA, S.A.	24,0%	7.901	26,3%	19,0%	22,4%	30,2%	20,9%	57,0%	
CLIDOM ENERGY, S.L.	48,9%	2.702	51,8%	51,9%	24,4%	32,5%	40,6%	70,0%	
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	10,4%	1.752	45,0%	71,0%	31,6%			6,7%	
GEO ALTERNATIVA, S.L.	48,0%	1.004	56,2%	45,0%	30,5%	36,4%	11,1%	100,0%	
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	57,6%	788	58,9%	65,1%	46,6%	60,0%	27,8%	50,0%	
AUDAX ENERGÍA, S.A.	34,2%	450	35,9%	26,9%	27,3%	25,0%	33,3%	0,0%	
UNIELÉCTRICA ENERGÍA, S.A.	38,7%	434	31,1%	46,1%	55,0%		22,2%	0,0%	
SOM ENERGÍA, S.C.C.L.	29,4%	401	26,5%	44,1%	24,2%		50,0%	28,6%	
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	33,6%	399	0,0%	33,8%		0,0%		0,0%	
ALCANZIA ENERGÍA, S.L.	53,1%	377	57,0%	53,6%	34,2%	69,2%	50,0%	100,0%	
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	43,4%	371	50,8%	52,2%	40,0%	43,5%	10,3%	0,0%	
FOX ENERGÍA, S.A.	45,8%	347	54,3%	42,4%	21,1%	100,0%			
ESTABANELLY Y PAHISA MERCATOR, S.A.	7,6%	290	51,9%					3,0%	
FORTULUZ, S.L.U.	65,4%	243	65,5%	80,8%	55,6%	100,0%			
COX ENERGÍA COMERCIALIZADORA ESPAÑA, S	52,4%	231	63,8%	49,2%		100,0%			
COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS I	31,5%	219	31,5%	33,3%					
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA, S.A.	31,0%	216	47,8%	0,0%	34,1%	37,5%	30,0%	0,0%	
NEXUS ENERGÍA, S.A.	59,0%	188	57,8%	65,3%	73,3%		33,3%	0,0%	
GAOLANIA SERVICIOS, S.L.	42,5%	167	49,2%	52,4%	20,0%	0,0%	0,0%		
AGUAS DE BARBASTRO ENERGÍA, S.L.	25,7%	167	34,2%					4,3%	
WATIUM, S.L.	45,5%	165	54,2%	48,8%	25,0%		11,1%	50,0%	
GESTERNOVA, S.A.	43,6%	165	46,5%	43,5%	42,3%			0,0%	
COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ, S.A	6,9%	159	100,0%					3,9%	
GRUPO IBERSOOGAS ENERGÍA, S.L.	50,0%	156	50,3%	0,0%					
FACTOR ENERGÍA, S.A.	39,2%	143	42,3%	33,3%	31,6%			0,0%	
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	49,3%	136	64,7%	59,7%	14,3%	66,7%			
INSERIMOS ENERGÍA, S.L.	44,6%	130	47,1%	38,1%	43,6%	100,0%	0,0%		
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	58,6%	128	53,1%	69,6%	42,4%	100,0%	60,0%	100,0%	
ENERPLUS ENERGÍA, S.A.	42,6%	122	37,6%	75,0%	61,5%				
PETRONIEVES ENERGÍA 1, S.L.	59,5%	111	58,4%	72,2%	0,0%		50,0%		
AURA ENERGÍA, S.L.	50,5%	103	53,5%	52,0%	58,3%		33,3%	0,0%	
INER ENERGÍA CASTILLA LA MANCHA, S.L.	36,9%	103	80,0%	35,4%	0,0%				

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

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 empresarial.
- Las áreas de distribución de los grupos Endesa e Iberdrola registran tasas de rechazo por encima del 40% para casi todas las comercializadoras (libres y de referencia) pertenecientes a los otros grupos tradicionales.
- La tasa de rechazo de la comercializadora EDP Energía (33,4%) resulta ser la más alta en comparación de las comercializadoras libres pertenecientes a los otros grupos tradicionales; así, ésta tasa se explica principalmente por las altas tasas registradas en las áreas de distribución de Endesa, Iberdrola y Viesgo.
- La comercializadora de referencia EDP CUR (30,6%) registra tasas de rechazo por encima de la media en todas las áreas de distribución en las que opera, incluyendo el área perteneciente a su mismo grupo empresarial (EDP).
- La práctica totalidad de las comercializadoras independientes muestran tasas de rechazo superiores a la tasa media en todas las áreas de distribución en las que operan con más de 50 solicitudes gestionadas durante el trimestre. Estas altas tasas de rechazo podrían ser reflejo de la falta de experiencia de estas comercializadores en los procesos de contratación y la incorrecta utilización de los ficheros de intercambio.

No obstante, cabe distinguir a Fenie Energía quien, además de registrar el mayor número de solicitudes gestionadas durante el primer trimestre de 2018 (dentro el grupo de las comercializadoras independientes), muestra tasas de rechazo por debajo de la media en cuatro de las seis áreas de distribución en las que opera.

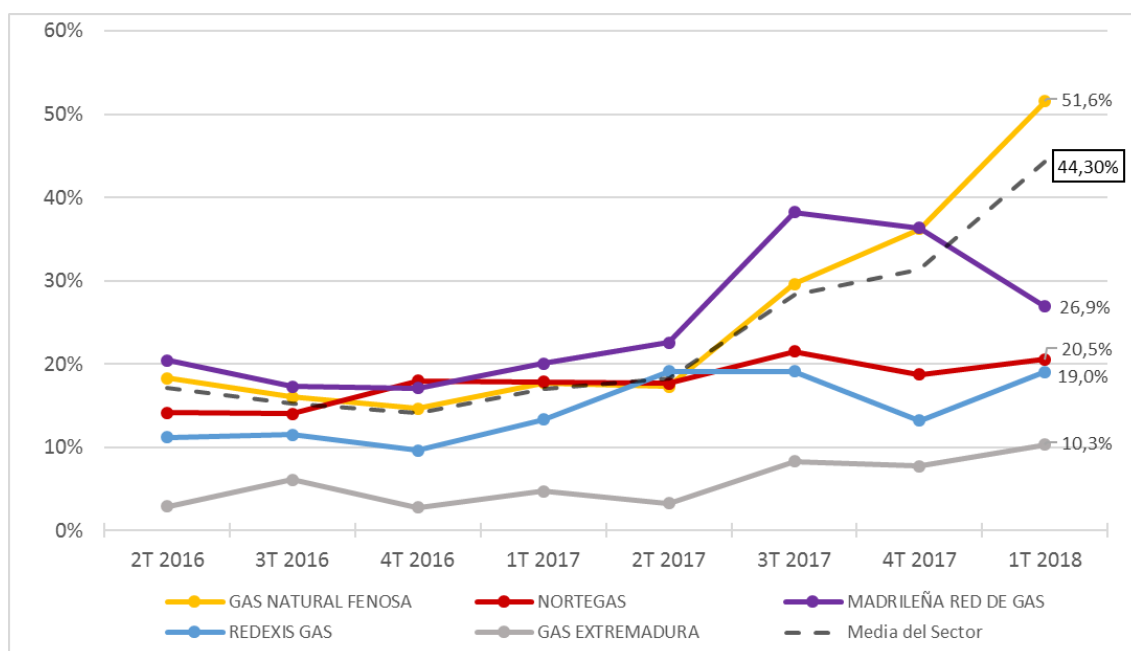
Las distribuidoras del grupo Iberdrola han venido justificando una mayor tasa de rechazo en las solicitudes de nuevas altas (en comparación con las solicitudes de cambio de comercializador) dado que las primeras requieren de un mayor número de requisitos de precontratación y documentación adjunta para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



Por otra parte, y como ya se ha mencionado anteriormente, la tasa de rechazo en el sector gasista ha experimentado por tercer trimestre consecutivo un inusual incremento hasta alcanzar el 44,3% en el primer trimestre de 2018 (31,3% en el trimestre anterior).

Se observa que dicho incremento es causado principalmente por dos agentes del sector gasista. Así, el área de distribución del grupo Gas Natural Fenosa (51,6%) ha aumentado su tasa de rechazo en más de 1.500 puntos básicos con respecto a la tasa calculada el trimestre anterior (36,2%) a causa del importante aumento del volumen de rechazos de la comercializadora Iberdrola Clientes, cuya tasa de rechazo ha pasado de 58,8% el trimestre anterior a 78,9% durante este trimestre.

**Gráfico 34. Tasa de rechazos (nuevas altas) de los principales grupos de distribuidores. Evolución trimestral desde el 2T 2016 al 1T 2018 – Sector Gasista**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

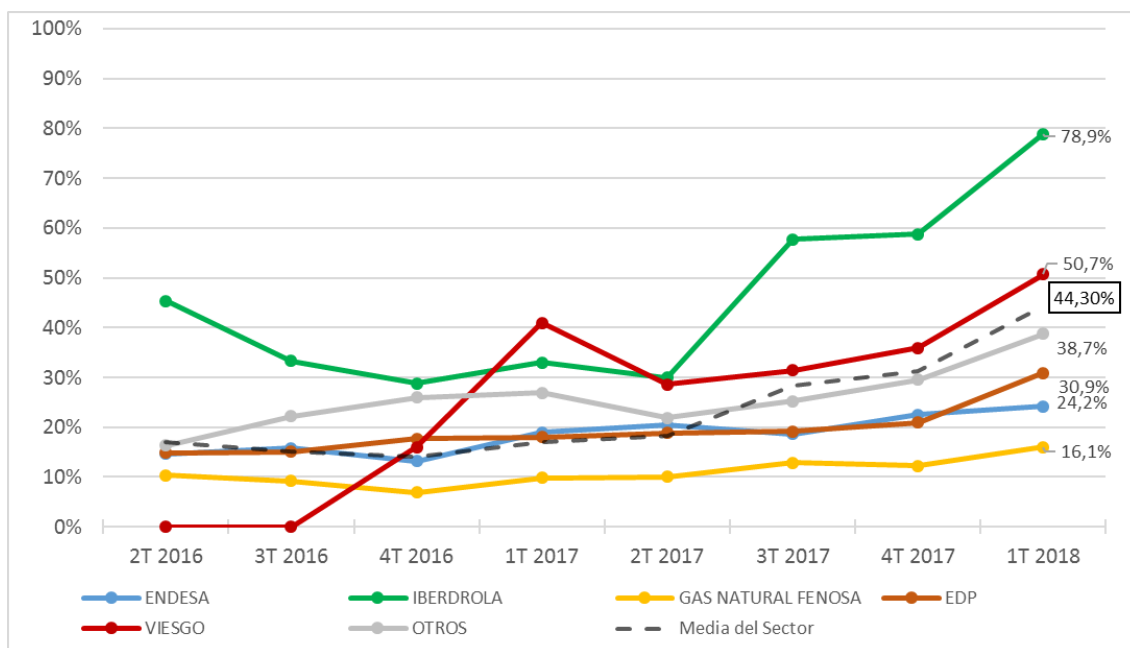
En el gráfico anterior se observa que:

- La red de distribución de Madrileña Red de Gas (tasa de rechazo: 26,9%) – quien hasta el trimestre anterior había presentado históricamente las tasas de rechazo más altas en el sector – ha disminuido su tasa de rechazo en 940 puntos básicos con respecto al trimestre anterior.
- Las tasas de rechazo de las redes de distribución Redexis Gas (19,0%) y Nortegas (20,5%) aumentaron con respecto al trimestre anterior en 580 y 180 puntos respectivamente. Los volúmenes de solicitudes gestionadas de estas dos áreas de distribución corresponden respectivamente al 11% y 6% del total de solicitudes de nuevas altas de todo el sector durante este trimestre.

- La red de distribución de Gas Extremadura (10,3%) presenta históricamente las tasas de rechazo más bajas en el sector pese al ligero aumento registrado este trimestre. No obstante, se debe tener en cuenta que esta distribuidora gestiona menos del 0,7% del volumen total de solicitudes de nuevas altas del sector gasista.

Por su parte, todos los grupos de comercializadores del sector gasista han aumentado sus tasas de rechazo con respecto al trimestre anterior. Destacan principalmente las comercializadoras de los grupos Iberdrola (79%) y Viesgo (51%) con aumentos de aproximadamente 2.000 y 1.500 puntos básicos, respectivamente. En los párrafos siguientes se analiza con más detalle las casuísticas y justificaciones de dichos incrementos.

**Gráfico 35. Tasa de rechazos (nuevas altas) de los principales grupos de comercializadores. Evolución trimestral desde el 2T 2016 al 1T 2018 – Sector Gasista**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

**Tabla 23. Tasas de rechazo (solicitudes de nuevas altas) de los comercializadores por área de distribución. 1T 2018 – Sector Gasista**

GAS NATURAL			ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN					
Comercializadora			GNF	NORTEGAS	MADRILEÑA RED DE GAS	REDEXIS GAS	GAS EXTREMADURA	
Tasa de rechazo media			44,3%	51,6%	20,5%	26,9%	19,0%	10,3%
Solicitudes gestionadas			106.928	81.077	5.999	7.748	11.492	612
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	15,9%	18.064	15,2%	59,6%	17,6%	26,5%	50,0%	
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	79,2%	42.286	86,7%	26,5%	28,8%	22,1%	13,8%	
ENDESA ENERGÍA, S.A.	23,9%	20.286	29,4%	47,0%	26,8%	16,6%	5,1%	
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	24,1%	8.505	40,0%	15,4%	31,6%	19,7%	0,0%	
VIESGO ENERGÍA, S.L.	39,6%	134	48,7%	35,9%	33,3%			
GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	16,2%	11.580	15,9%		7,3%	58,6%		
ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	27,2%	949	32,9%	44,4%	26,6%	23,1%	26,7%	
EDP C.U.R., S.A.	25,3%	553	41,2%	23,2%	18,2%	27,5%		
IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	42,6%	530	59,0%	9,7%	27,5%	23,1%	5,4%	
YADE JORMAN ESPAÑA, S.L.	42,6%	1.064	38,2%		0,0%	97,5%		
FENIE ENERGÍA, S.A.	29,2%	842	34,2%	48,9%	17,8%	12,2%	7,1%	
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO, S.A.U.	38,6%	567	48,3%	22,2%	28,2%	25,0%		
CATGAS ENERGÍA	60,4%	217	60,3%			66,7%		
INSERIMOS ENERGÍA, S.L.	73,8%	168	74,8%		40,0%			
OGS ENERGÍA, S.L.	13,9%	122				13,9%		
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	18,6%	118	20,3%	19,1%	0,0%	33,3%	0,0%	
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	16,8%	107	17,0%	0,0%	0,0%	37,5%		
AUDAX ENERGÍA, S.A.	29,5%	95	43,6%	100,0%	14,3%	18,8%		
FACTOR ENERGÍA, S.A.	45,7%	92	43,1%		46,7%	75,0%	100,0%	
MULTIENERGÍA VERDE, S.L.	27,4%	84	54,2%		0,0%	16,9%		
GALP ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U.	23,2%	82	33,3%		3,7%	0,0%		
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	32,8%	67	32,8%	0,0%	0,0%	66,7%		

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

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 (51,6%) se explica principalmente por las altas tasas de rechazo imputables a las comercializadoras Iberdrola Clientes e Iberdrola C.U.R. con 87% y 59%, respectivamente.
- La comercializadora Iberdrola Clientes (79,2%) 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 primer trimestre de 2018.
- Las comercializadoras Gas Natural Servicios SDG y Gas Natural S.U.R. presentan las tasas de rechazo más bajas (15,9% y 16,2%,

respectivamente) del sector gasista<sup>34</sup>. Cabe señalar que éstas comercializadoras gestionan el 19% y 85% del total de solicitudes del mercado libre y regulado, respectivamente.

A groso modo, se puede concluir que la mayoría de las comercializadoras independientes analizadas muestran tasas de rechazo por encima de las medias en la mayoría de las áreas de distribución en las que operan (algunas tasas incluso superan el 50%), lo que pudiera reflejar su falta de experiencia en los procesos propios del sector y la incorrecta utilización de los ficheros de intercambio. No obstante, se debe señalar que la mayoría de dichas comercializadoras no alcanzan ni 50 solicitudes gestionadas durante este trimestre en la mayoría de las redes de distribución (números en color rojo).

### 6.3.2 MOTIVOS DE RECHAZO

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

A continuación, se presentan los motivos de rechazo (solicitudes de nuevas altas) más frecuentes en el sector eléctrico, donde un poco más del 52% de los mismos se concentran en cuatro motivos principales.

**Gráfico 36. Motivos de rechazo (Nuevas Altas). 1T 2018 y 4T 2017 – Sector Eléctrico**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

<sup>34</sup> La comercializadora independiente OGS Energía también registra una de las tasas de rechazo más bajas en el sector durante este trimestre, sin embargo su volumen de solicitudes gestionadas no supera el umbral de las 200 solicitudes.

Como se venía identificando en la mayoría de los trimestres de 2016 y 2017, el principal motivo de rechazo continúa siendo el tipo “**57. Falta documentación técnica de baja tensión**” (24,7%) – catalogado como “*Falta C.I.E. y/o Acta de Puesta en Marcha*” previo a la implantación de los nuevos formatos de intercambio. Se trata de los casos en que el cliente/comercializador no aporta la documentación técnica (ej. Certificado de Instalación Eléctrica) necesaria para poder activar el alta solicitada. Se observa que esta casuística ha aumentado ligeramente su peso durante el primer trimestre del 2018 con respecto al trimestre anterior (23,3%).

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

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

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

Se espera que, tal y como ha ocurrido en lo relativo al proceso de cambio de comercializador, el número de rechazos motivados por esta casuística decrezca en el medio plazo producto del trabajo que ha desarrollado la CNMC con la colaboración de los agentes de los grupos de trabajo “*Cambio de Comercializador*” en la creación de la base de datos (a la que los agentes pueden acceder a través del Área Privada de la web de Cambio de Comercializador) que recopila la documentación que, según las múltiples normativas autonómicas, se necesita para realizar los principales procesos operativos en cada comunidad autónoma.

En segundo lugar, el motivo de rechazo “**99. Otros**” (10,8%) continua figurado dentro de las casuísticas más utilizadas para rechazar las solicitudes de nuevas altas. Éste ha aumentado su peso relativo en apenas 70 puntos básicos, lo que equivale a un aumento total de 242 rechazos con respecto al trimestre anterior.

Las distribuidoras del grupo Endesa (aumento en 350 rechazos de esta casuística con respecto al trimestre anterior) justifican, entre otros, el uso de este motivo a aquellas solicitudes que no cumplen con la legislación urbanística Balear que obliga a las distribuidoras a validar la cédula de habitabilidad y la licencia de obras en las altas de primera ocupación en dicha comunidad

autónoma. Por tanto, dada la incidencia de esta casuística se va a proponer en los grupos de trabajo “Cambio de Comercializador” la inclusión de un nuevo motivo de rechazo que responda a esta casuística para poder realizar un seguimiento más efectivo de la operativa en el sector.

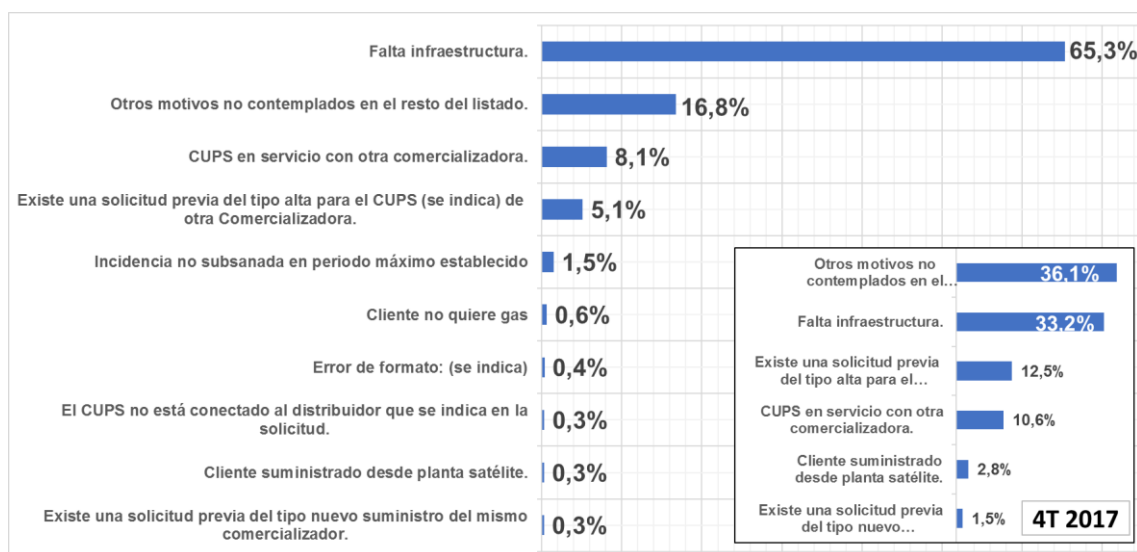
Respecto a las distribuidoras del grupo Iberdrola (disminución en apenas 1% del volumen de rechazos de esta casuística con respecto al trimestre anterior) alegan que en febrero de 2018 han corregido la incidencia detectada por la que se imputaban erróneamente los motivos de rechazo con código del 1 al 10 al motivo “99. Otros” y que se detectó en informes anteriores.

No obstante, Iberdrola Distribución continúa justificando el uso de este motivo para rechazar la falta o el envío incorrecto de documentación técnica de baja tensión (C.I.E.) en las solicitudes de nuevas altas. Es decir que, aunque se conoce que el motivo adecuado que debería utilizarse debido a esta casuística es “57. Falta documentación técnica de baja tensión”, se prefiere hacer uso del motivo “99. Otros” (cuando la solicitud es revisada manualmente por un gestor) dado que éste permite individualizar el texto de rechazo (en el campo de comentarios habilitados para este motivo), aportando más información a los comercializadores de cuál es la incidencia exacta y de cómo se resuelve la problemática.

En tercera posición se encuentra el motivo “**60. Instalación incompleta o con elemento no válidos**” (9,3%) que es utilizado – de acuerdo con lo indicado por algunas distribuidoras – para rechazar solicitudes referentes a 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 al no haber potencia disponible en la acometida, era necesaria la tramitación de un nuevo expediente de acometida.

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 90% del total de las solicitudes de nuevas altas.

**Gráfico 40. Motivos de rechazo (Nuevas Altas). 1T 2018 y 4T 2017 – Sector Gasista**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

El motivo de rechazo más frecuente durante el primer trimestre de 2018 en el sector gasista corresponde a “**R04. Falta infraestructura**” (33,2%), el cual ha aumentado su peso de manera importante en más de 3.200 puntos básicos durante este trimestre con respecto a lo registrado en el trimestre anterior, pasando de un poco más de 10.600 rechazos en 4T 2017 a casi 31.000 rechazos en 1T 2018. Esta casuística está directamente relacionada con aquellas solicitudes sobre puntos de suministro de GLP que están en proceso de transformación a gas natural.

Las distribuidoras del grupo GNF han incrementado su volumen de rechazos en casi un 200% (pasando de 10.400 rechazos durante el 4T 2017 a más de 30.700 durante el 1T 2018). GNF alega que este incremento se debe al envío repetitivo de solicitudes previamente rechazadas sin haber sido corregidas por parte de algunas comercializadoras.

Por su parte, la comercializadora Iberdrola Clientes (responsable de 29.800 rechazos de los 30.900 registrados en el sector durante este trimestre) alegan que algunas distribuidoras motivan este tipo de rechazos al ser éstas quienes entregan al cliente la carta que autoriza la contratación del punto de suministro aun cuando éste no ha sido transformado, lo que genera posteriormente el rechazo de la solicitud de alta en ese CUPS.

Como se ha mencionado con anterioridad, actualmente se está desarrollando dentro de los grupos de trabajo una propuesta de operativa común en relación al alta de puntos de suministro transformados de GLP a gas natural, con el objetivo de reducir los rechazos ocasionados por la operativa vigente.

En la segunda posición se encuentra la casuística “**R70. Otros motivos no contemplados en el resto del listado**” (16,8%), reduciendo su peso de manera importante con respecto al trimestre anterior (36,1%) en casi 2.000 puntos básicos, lo que se traduce en una disminución de más de 3.600 rechazos de un trimestre a otro.

Destaca la distribuidora Madrileña Red de Gas como la principal responsable de dicha reducción al disminuir su volumen de rechazo en más de 3.400 rechazos, pasando de 4.118 rechazos en 4T 2017 a un poco más de 700 en 1T 2018.

Cabe señalar que incluido en el motivo “Otros” se encuentra una amplia gama de situaciones en las que las distribuidoras utilizan este motivo de rechazo. Según alegaciones de las principales distribuidoras, los principales usos son los siguientes:

- Las distribuidoras de los grupos GNF (responsable del 70% del total de esta casuística) informaron un error en la generación del informe durante este trimestre, imputando erróneamente a este motivo algunos casos que no corresponderían. No obstante, aseguran que este error quedará subsanado a partir del informe remitido en mayo de 2018.
- La distribuidora Redexis Gas (segunda distribuidora con la mayor cantidad de rechazos asociados a este motivo de rechazos) explica que éste motivo de rechazo es utilizado como un genérico para cubrir todos los casos que aún no han sido ni parametrizados ni incluidos en sus sistemas debido a la gran cantidad de motivos que existen. La distribuidora asegura que se continúa trabajando actualmente en la depuración de sus sistemas para que cada vez existan menos de estos casos.

Sin perjuicio de lo anterior, se recuerda a las distribuidoras que la utilización del motivo “*R70. Otros motivos no contemplados en el resto del listado*” debe ser residual y solo en aquellos casos que no exista un motivo tipificado en las tablas maestras. La correcta utilización de este motivo se continuará supervisando en futuros informes.

El tercer motivo de rechazo más utilizado corresponde a “**R51. CUPS en servicio con otra comercializadora**” (8,1%) ha disminuido su peso en 250 puntos básicos con respecto a lo registrado en el trimestre anterior (10,6%). Este motivo se refiere al caso en el que la distribuidora recibe una solicitud de alta tras haber recibido y activado una solicitud previa de alta de otro comercializador.

Pese a dicha reducción, las distribuidoras del grupo GNF han aumentado el volumen de esta casuística en 685 rechazos con respecto al trimestre anterior; por su parte, la comercializadora de referencia Gas Natural SUR ha incrementado en 605 su volumen de rechazo asociado a esta casuística.



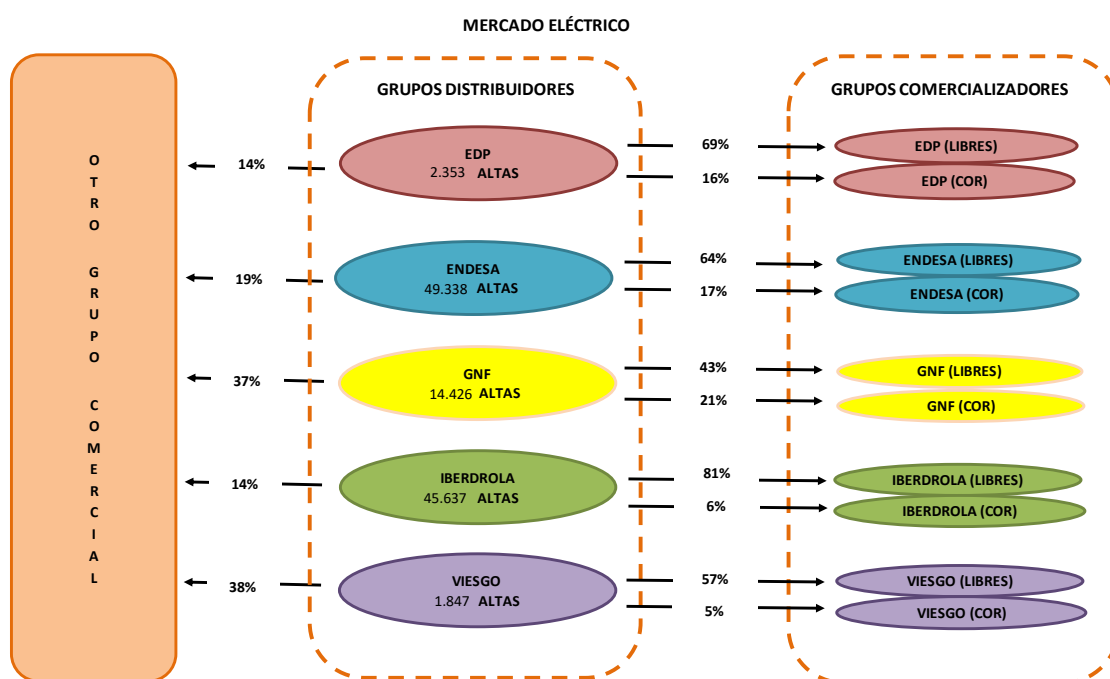
Finalmente, cabe señalar que el motivo de rechazo “**R44. Existe una solicitud previa del tipo alta para el CUPS (se indica) de otra comercializadora**” (5,1%), ha disminuido su peso relativo en más de 700 puntos básicos, lo que se traduce en una disminución en el volumen de rechazos del sector en más de 1.500 rechazos. Esta disminución está relacionada directamente Iberdrola Clientes, comercializadora que ha reducido su volumen de rechazo asociado a esta caustica en 1.708 rechazos.

#### 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 66% de las altas se activaron a favor de comercializadores libres verticalmente integrados con el distribuidor, y en torno al 13% fueron a favor de comercializadores de referencia (COR). Los grupos Iberdrola, Endesa y EDP son los que presentan una mayor activación de las altas a favor de sus comercializadores libres, con el 81%, 69% y 64%, respectivamente. Por el contrario, el grupo Gas Natural Fenosa muestra un menor peso (43%) en las altas hacia las comercializadoras de su mismo grupo.

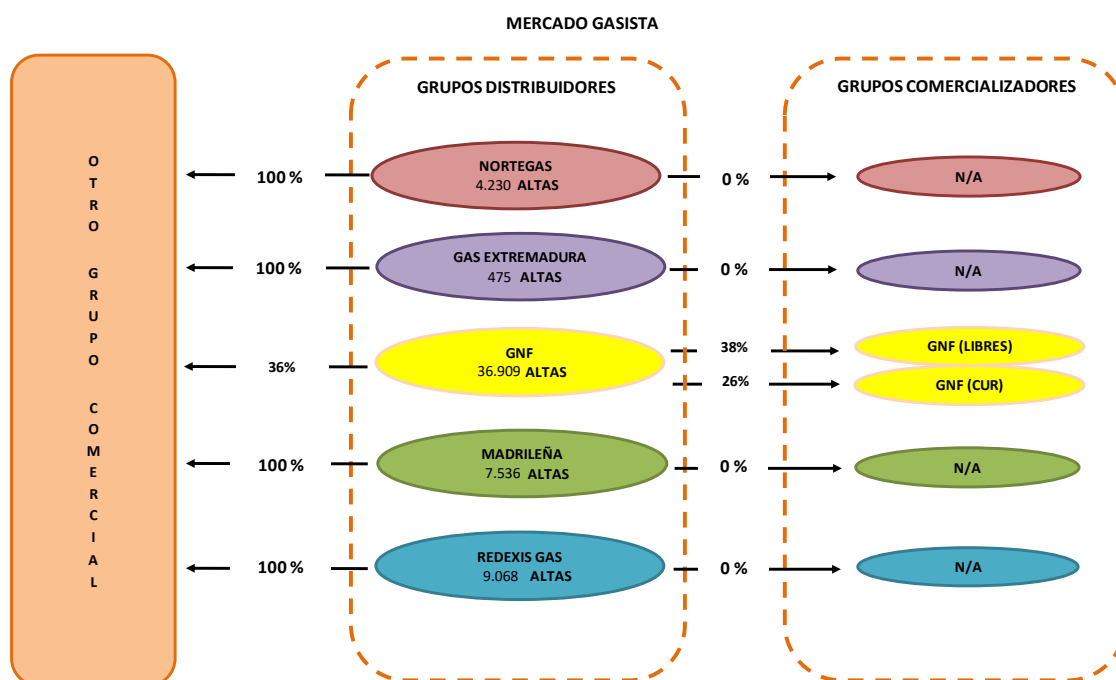
**Gráfico 37. Desglose del destino de las altas (a grupos verticalmente integrados o no, y si su destino es COR o libre) 1T 2018. Sector Eléctrico**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

En el sector gasista<sup>35</sup>, el 24% de las altas se activaron a favor de comercializadores libres verticalmente integrados con el distribuidor<sup>36</sup>, y se produjeron un 19% de altas a favor del CUR (15% el trimestre anterior). Se debe de 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 (38% de las altas en su área de distribución en comercializadores libres de su grupo).

**Gráfico 38. Desglose del destino de las altas (CUR, libre y a grupos verticalmente integrados o no) 1T 2018. Sector Gasista**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

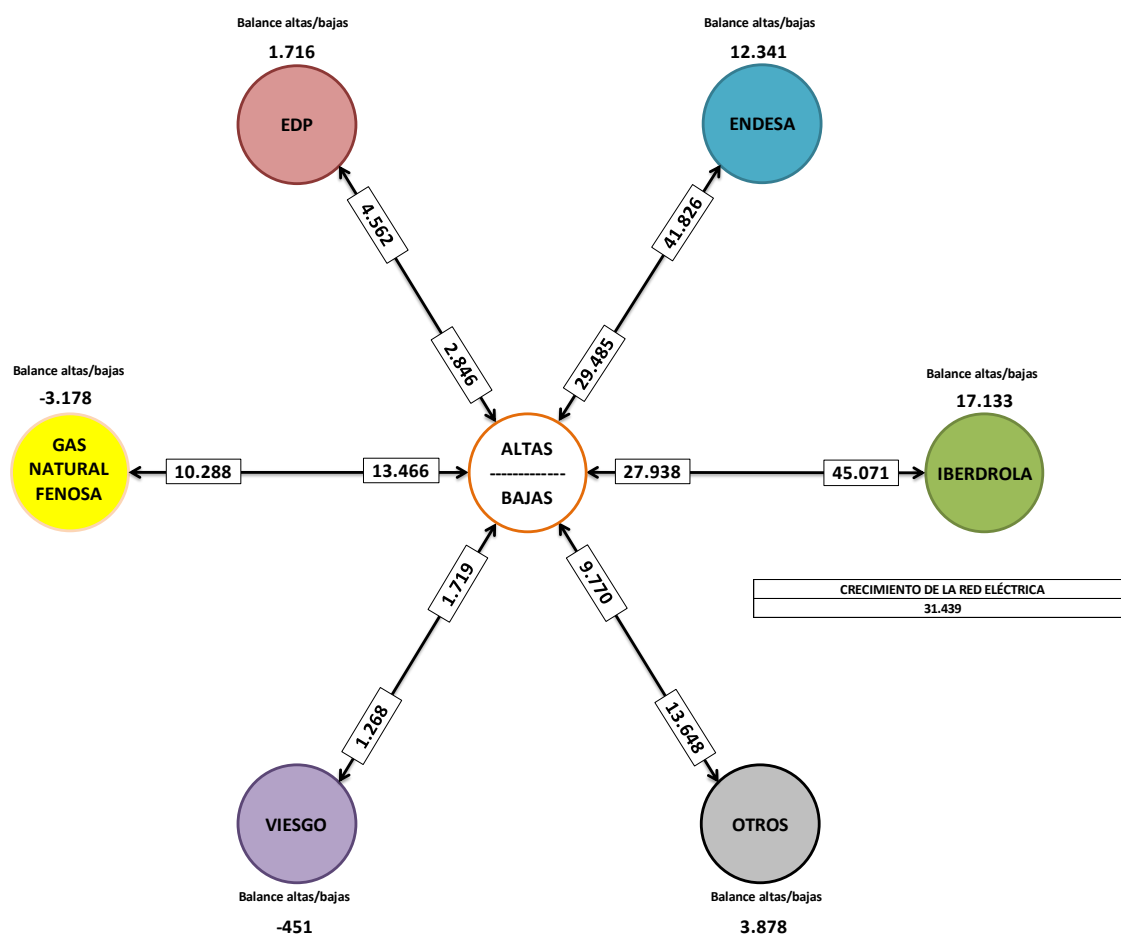
## 7. BALANCE DE LOS PRINCIPALES COMERCIALIZADORES

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

<sup>35</sup> Hasta el 2T 2017, el grupo EDP era considerado un grupo verticalmente integrado, sin embargo en Julio de 2017 vendió sus activos de distribución de gas al grupo Nortegas.

<sup>36</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 actualmente).

**Gráfico 39. Altas y bajas en grupos comerciales 1T 2018 – Sector Eléctrico**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

En el sector eléctrico, sobre un *balance total de altas/bajas* positivo de +31.439 puntos de suministro, destacan los datos de las comercializadoras de los grupos Iberdrola y Endesa con un incremento de +17.133 y +12.341 puntos de suministro, respectivamente. En sentido opuesto, se encuentran las comercializadoras de los grupos Gas Natural Fenosa y Viesgo con balances negativos de -3.178 y -451 puntos de suministro, respectivamente.

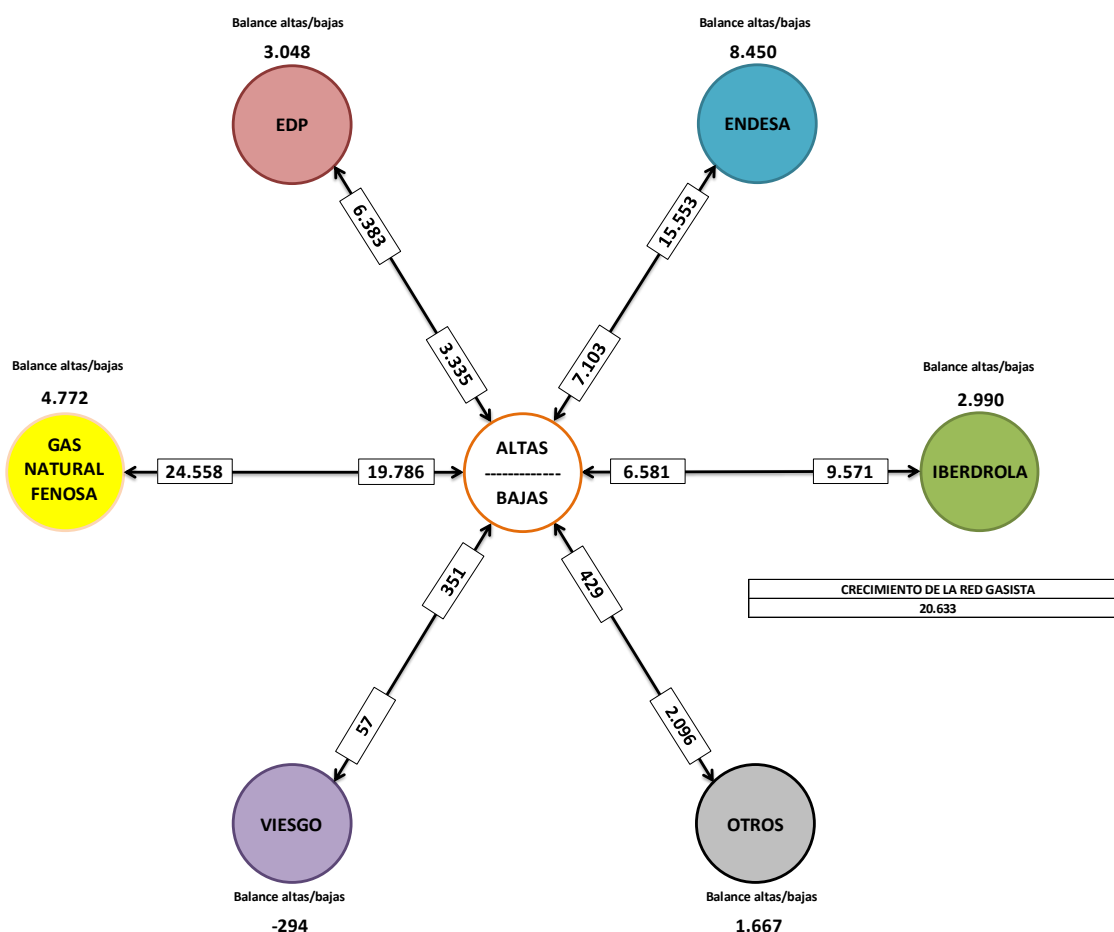
**Tabla 24. Balance total de los comercializadores. 1T 2018 – Sector Eléctrico**

MERCADO ELÉCTRICO									
GRUPO COMERCIAL	PS 2017.12	PS 2018.03	Switchings entrantes	Switchings salientes	Altas	Bajas	Balance Altas-Bajas	Balance Total	% Incremento Cuota PS
OTROS	2.048.194	2.155.935	195.838	91.975	13.648	9.770	3.878	107.741	5,3%
EDP	1.132.622	1.134.615	55.784	55.507	4.562	2.846	1.716	1.993	0,2%
VIESGO	655.473	655.795	33.459	32.686	1.268	1.719	-451	322	0,0%
GAS NATURAL FENOSA	4.636.568	4.634.030	150.051	149.411	10.288	13.466	-3.178	-2.538	-0,1%
IBERDROLA	10.151.874	10.133.696	246.360	281.671	45.071	27.938	17.133	-18.178	-0,2%
ENDESA	10.644.542	10.586.641	194.872	265.114	41.826	29.485	12.341	-57.901	-0,5%
<b>TOTAL</b>	<b>29.269.273</b>	<b>29.300.712</b>	<b>876.364</b>	<b>876.364</b>	<b>116.663</b>	<b>85.224</b>	<b>31.439</b>	<b>31.439</b>	

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En segundo lugar, se obtiene el balance total del trimestre, superponiendo a los saldos comerciales analizados anteriormente el balance de altas/bajas. Así, se obtiene un balance total positivo de los comercializadores agrupados en el epígrafe “Otros” de **+107.741** (+5,3%) y en el **grupo EDP de +1.993** (+0,2%) puntos de suministro adicionales en relación al trimestre anterior. Por otra parte, con un balance total negativo se encuentran el **grupo Endesa**, con un decremento de **-57.901 (-0,5%)** puntos de suministro.

**Gráfico 40. Altas y bajas en grupos comerciales 1T 2018 – 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 +20.633. Destacan los datos del grupo Endesa con un balance neto de +8.450 puntos de suministro adicionales, seguido del grupo Gas Natural Fenosa con más de +4.772. En sentido opuesto y con un balance neto negativo se ubica el grupo Viesgo con -294 puntos de suministro en relación al trimestre anterior.

Tabla 25. Balance total de los comercializadores. 1T 2018 – Sector gasista

MERCADO GASISTA									
GRUPO COMERCIAL	PS 2017.12	PS 2018.03	Switchings entrantes	Switchings salientes	Altas	Bajas	Balance Altas-Bajas	Balance Total	% Incremento Cuota PS
OTROS	78.787	99.094	26.301	7.661	2.096	429	1.667	20.307	25,8%
VIESGO	78.764	83.430	11.911	6.951	57	351	-294	4.666	5,9%
IBERDROLA	986.391	996.459	46.954	39.876	9.571	6.581	2.990	10.068	1,0%
ENDESA	1.520.988	1.525.889	46.031	49.580	15.553	7.103	8.450	4.901	0,3%
EDP	882.057	884.457	25.366	26.014	6.383	3.335	3.048	2.400	0,3%
GAS NATURAL FENOSA	4.262.101	4.240.392	55.055	81.536	24.558	19.786	4.772	-21.709	-0,5%
<b>TOTAL</b>	<b>7.809.088</b>	<b>7.829.721</b>	<b>211.618</b>	<b>211.618</b>	<b>58.218</b>	<b>37.585</b>	<b>20.633</b>	<b>20.633</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 **“Otros” comercializadores y el grupo Iberdrola, con +20.307 (+25,8%) y +10.068 (+1,0%)** puntos de suministro adicionales, respectivamente. Por otro lado, destaca el balance total negativo del grupo **Gas Natural Fenosa** con una pérdida de más de **-21.700 (-0,5%)** puntos de suministro durante el primer trimestre de 2018.

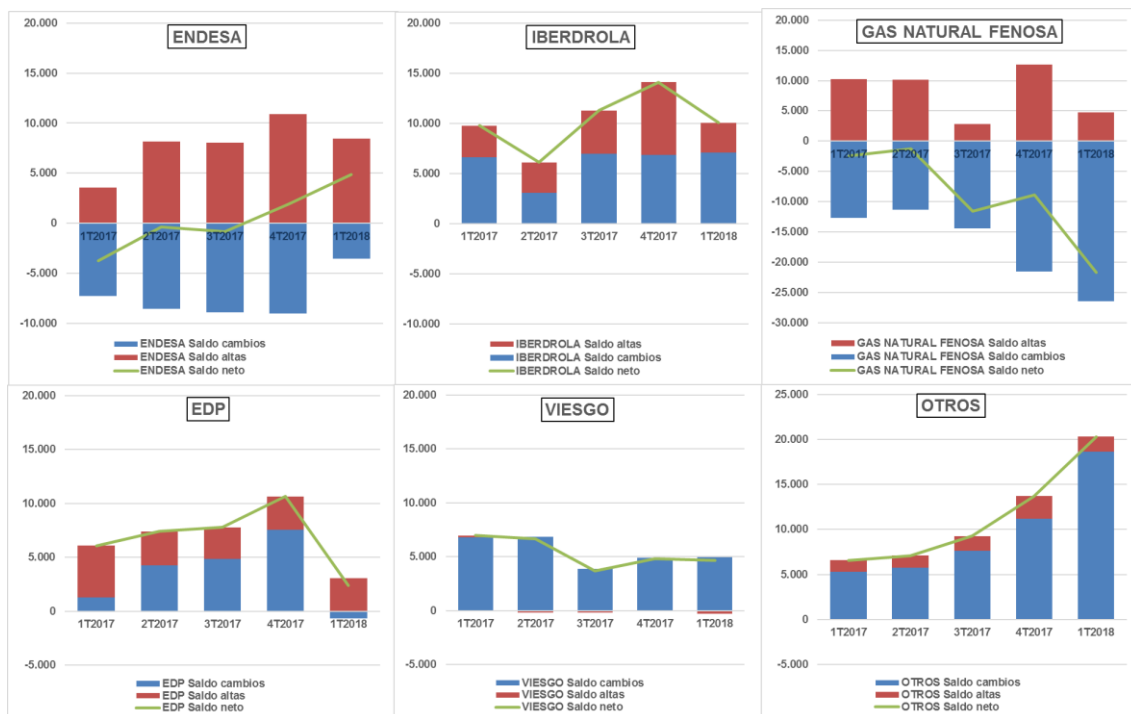
Finalmente, se adjuntan gráficos que recogen los saldos resultantes de la dinámica de cambios entrantes/salientes, de las altas/bajas, y el saldo neto resultante (por grupo) durante los últimos cinco trimestres para ambos sectores.

Gráfico 41. Resumen balance total de los principales grupos comercializadores. 1T 2017 - 1T 2018 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

**Gráfico 42. Resumen balance total de los principales comercializadores  
 1T 2017 - 1T 2018 – Sector Gasista**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

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

Entre los comercializadores que registraron estos movimientos cabe destacar el paso de clientes entre empresas pertenecientes al mismo grupo empresarial como consecuencia de la *separación en sociedades jurídicas distintas* para la distribución y la comercialización; en este sentido, la siguiente tabla resume lo ocurrido durante el primer trimestre de 2018.

**Tabla 26. Resumen de traspasos entre agentes como consecuencia de la separación de sociedad jurídicas distintas para la distribución y la comercialización  
1T 2018 – Ambos sectores**

SECTOR	AGENTE QUE REALIZA EL TRASPASO	AGENTE RECEPTOR DEL TRASPASO	CUPS
E	Energías de Panticosa, S.L.	Energías de Panticosa Comercializadora, S.L.	1.480
E	Electro Escarrilla, S.L.	Energías de Escarrilla, S.L.	522
E	Eléctrica Sudanel, S.L.	Comercializadora Eléctrica Sudanel, S.L.U.	479
E	Distribuidora Eléctrica de Montoliu, S.L.U.	Comercializadora Electrica de Montoliu De Lleida, S.L.U.	239
E	Empresa Municipal de Distribució D'Energia Elèctrica De Ponts, S.L.	Ponts Comercializadora Municipal D'Energia Elèctrica, S.L.U.	676
E	Distribuidora Eléctrica D'Albatarrec, S.L.	Comercializadora Electrica D'Albatarrec, S.L.U.	250

*Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes. Nota: Los valores de la columna Sector son "E" para electricidad y "G" para Gas Natural.*

Otro hecho importante que contribuye a la variación en el número de consumidores corresponde al traspaso de clientes entre comercializadoras, donde las dos causas principales son: por un *cese de operaciones* por parte de una comercializadora o, por la *absorción, total o parcial, de una comercializadora (o distribuidora)* a otra. Durante el primer trimestre de 2018 no se encontraron casos relacionados a esta situación.

Finalmente, se mencionan aquellos casos que, además de haber registrado variaciones relevantes en algún mes del período de análisis, han experimentado incrementos o decrementos mayores de 1.000 clientes al finalizar el trimestre<sup>37</sup>:

- En el sector eléctrico: Flip Energía, S.L. (+11.890 puntos de suministros adicionales al inicio del trimestre), Fortuluz, S.L.U. (+4.530 puntos), The Yellow Energy, S.L. (+3.740 puntos), ACSOL Energía Global, S.A. (+2.340 puntos) y CEPSA Comercial Petróleo (+1.480 puntos); por otro lado, ninguna comercializadora presenta decrementos superiores a los -1.000 puntos de suministro en este trimestre.
- En el sector gasista: Flip Energía, S.L. (+2.670 puntos de suministros adicionales al inicio del trimestre), Catgas Energía, S.A. (+1.820 puntos) y Factor Energía S.A. (+1.630 puntos).

## 9. HECHOS RELEVANTES

Durante el primer trimestre de 2018 no se inició ni se archivó ningún procedimiento de inhabilitación de comercializadoras eléctricas o gasistas.

<sup>37</sup> No se incluyen las comercializadoras de referencia (COR/CUR).

Por otra parte, y aunque corresponda a un trimestre posterior al analizado, es necesario señalar que con fecha 27 de septiembre de 2018 fue autorizada la operación de concentración relativa a la adquisición por parte de REPSOL, S.A. del control exclusivo sobre el negocio de VIESGO GENERACIÓN, S.L.U.<sup>38</sup> de (i) generación de energía a través de plantas hidráulicas y de ciclos combinados y (ii) las actividades de comercialización de electricidad y gas.

Con motivo de este expediente, se ha advertido una ausencia de previsión normativa para el suministro de aquellos clientes conectados a redes de distribución de electricidad de empresas que no pertenecen al mismo grupo empresarial que un comercializador de referencia y que transitoriamente carezcan de contrato en vigor con un comercializador, dado que el artículo 4 del Real Decreto 216/2014, de 28 de marzo, no lo contempla.

## 10. CONCLUSIONES

**Primera.- Estructura del mercado eléctrico.** A finales del primer trimestre de 2018, el mercado eléctrico estaba compuesto por 29,3 millones de puntos de suministro, suministrados en el 39% (11,4 millones) por un Comercializador de Referencia (COR) y en el 61% (17,9 millones) por un comercializador en el mercado libre. Los Grupos Endesa e Iberdrola alcanzan cuotas del 36% y 35% considerando el total de los puntos de suministro, respectivamente. En el mercado libre, las comercializadoras de los cinco grupos energéticos tradicionales suministran al 88% de los puntos de suministro. Por segmentos, estas comercializadoras suministran al casi 89% de los consumidores domésticos, al 72% de las pymes y al 76% de la industria (se aprecia una mayor penetración de las comercializadoras independientes en estos dos últimos segmentos).

**Segunda.- Estructura del mercado gasista.** El mercado gasista estaba compuesto a finales del primer trimestre de 2018 por 7,8 millones de puntos de suministro, estando suministrados el 20% (algo más de 1,6 millones) por un Comercializador de Último Recurso (CUR) y el 80% por algún comercializador en el mercado libre (alrededor de 6,2 millones). Los Grupos Gas Natural (actualmente Naturgy Energy Group, S.A.) y Endesa alcanzan cuotas del 54% y 19% considerando el total de los puntos de suministro, respectivamente. En el mercado libre, las comercializadoras de los cinco grupos energéticos tradicionales suministran más del 98% de los puntos de suministro (consumidores domésticos, pymes e industria).

**Tercera. – Tasas de cambio de comercializador (switching).** En el primer trimestre de 2018 las tasas son del 3,0% en el sector eléctrico, y del 2,7% en el

---

<sup>38</sup> El 27 de junio de 2018, REPSOL anunció que había alcanzado un acuerdo con los fondos Macquarie y Wren House, para la compra de los negocios no regulados de generación de electricidad de bajas emisiones de VIESGO y su comercializadora de gas y electricidad.



sector gasista. Durante el año móvil que finaliza en el 1T 2018, las tasas de cambio de comercializador fueron, en el sector eléctrico del 10,6% y en el sector gasista del 9,7% (tasa anual del 2017: 10,8% y 9,8%, respectivamente).

Las tasas de *switching* trimestrales por provincia más elevadas se observaron en Albacete y Valladolid para el sector eléctrico (4,1% y 3,8%, respectivamente) y en Salamanca y Albacete en el sector del gas natural (4,8% y 4,0%, respectivamente). Por el contrario, las tasas de *switching* más reducidas se presentaron en Ourense y Segovia (en ambos sectores), todas ellas inferiores al 2,0%.

**Cuarta. – Tiempos medios de cambio de comercializador (perspectiva comercializador).** Los tiempos medios desde la perspectiva del comercializador (es decir, desde que el cliente otorga su consentimiento al comercializador hasta que el distribuidor activa el cambio) en electricidad y en gas natural, se van reduciendo progresivamente, alcanzando durante el primer trimestre de 2018, 8,3 y 11,0 días, respectivamente, lo que suponen los tiempos más reducidos desde que la CNMC realiza esta supervisión. Ello podría ser atribuible, por una parte, a la implantación de los formatos de los ficheros de intercambio llevada a cabo a mediados del año 2017, y por otra, a la publicación periódica de rankings de empresas comercializadoras con menores tiempos en el cambio. En este sentido se debe señalar que en el T1 2018 se obtienen tiempos de cambio inferiores a los dos días, en tres empresas en electricidad y en una comercializadora en gas.

Adicionalmente, como novedad desde el 1 de enero de 2018, se lleva a cabo un análisis de tiempos medios considerando otras modalidades y actuaciones adicionales, observándose lo siguiente:

- Las solicitudes que requieren actuaciones en campo son 3 y 2 días más lentas en el sector eléctrico y gasista, respectivamente, frente a las que no necesitan estas actuaciones.
- La venta domiciliaria es bastante más lenta que la venta en el resto de canales, en aproximadamente 6 y 7 días en el sector eléctrico y gasista, respectivamente.
- Las solicitudes de cambio realizadas a fecha fija se activan en promedio 5 días más rápido que cuando se solicita el cambio en la modalidad “cuanto antes”, en ambos sectores.

**Quinta. – Tiempos medios de cambio de comercializador (perspectiva distribuidor).** Durante el primer trimestre de 2018, los tiempos medios de cambio de comercializador desde la perspectiva del distribuidor (desde la recepción de solicitud de cambio por parte del distribuidor hasta que éste se activa) han sido de 3,2 y 3,6 días en electricidad y gas natural, respectivamente. No obstante, los tiempos medios varían según las zonas de distribución. Las áreas de distribución de Endesa (4,7 días) en electricidad y de Gas Natural

Fenosa (4,2 días) en gas natural, muestran los mayores tiempos medios de activación.

**Sexta. – Tasas de rechazo de solicitudes de cambio de comercializador.** En el primer trimestre de 2018 se han reducido muy ligeramente estas tasas con respecto al trimestre anterior:

- En el sector eléctrico se observa una tasa media relativamente elevada (12,8%) pese a haber reducido en 100 puntos básicos la tasa del trimestre anterior (13,8%). Las áreas de distribución de Endesa (17,8%) y las de los distribuidores agrupados en “Otros” (17,9%) presentan las tasas más elevadas. Por su parte, Iberdrola Distribución presenta la tasa de rechazo más baja (7,4%) durante este periodo, por séptimo trimestre consecutivo.
- En el sector gasista, la tasa de rechazo de este periodo (16,7%) corresponde a la tasa más baja registrada en los últimos dos años, disminuyendo en 170 puntos básicos la tasa de rechazo del trimestre anterior (18,4%). Esta reducción se explica principalmente por la caída de la tasa de rechazo en la mayoría de las áreas de distribución, aunque éstas continúan siendo elevadas.

**Séptima. – Movimientos entre comercializadores del mercado libre.** En el sector eléctrico los cambios de comercializador en el mercado libre han disminuido ligeramente su peso relativo con respecto al trimestre anterior, pasando del 67,5% en el 4T2017 al 64,9% en el 1T2018. En este último trimestre el resto de movimientos son: del mercado regulado al libre, el 23,9% de los cambios, y los movimientos inversos, suponen el 10,7% de los cambios.

Respecto a los movimientos del mercado regulado al libre, se continúa observando que la mayoría tienen como destino los comercializadores perteneciente al mismo grupo empresarial (66,3% de la totalidad de cambios frente al 67,6% del trimestre anterior), siendo los grupos con mayor fidelización Iberdrola (73,8%), Endesa (69,1%) y CHC (67,5%). En cambio, el grupo EDP registra el menor porcentaje (en torno al 21,8%) en este tipo de movimientos.

En el sector gasista prevalecen los cambios entre comercializadores libres (88,3%), mientras que los movimientos del mercado regulado al libre (9,1%) 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 libre del mismo grupo empresarial corresponde al 35,1% (45,5% en el trimestre anterior), siendo los grupos con mayor porcentaje Iberdrola (59,9%) y Endesa (54,8%), mientras que el que presenta el menor porcentaje es el grupo Gas Natural Fenosa (24,7%).

**Octava. – Nuevas altas y tiempos medios.** En el primer trimestre de 2018, se han declarado más de 100.000 nuevos puntos de suministro en electricidad, y más de 47.000 nuevos puntos en gas. El tiempo medio de activación desde la perspectiva del distribuidor son de 3,9 y 12,2 días, respectivamente en el sector eléctrico y en el gasista.

**Novena. – Tasas de rechazo de solicitudes de nuevas altas.** En el primer trimestre de 2018 estas tasas se mantienen muy por encima de los niveles habituales observados en trimestres anteriores, especialmente en el sector del gas natural:

- En el sector eléctrico la tasa de rechazo fue del 27,7% durante este trimestre, disminuyendo solamente en 40 puntos básicos la tasa observada el trimestre anterior. Las distribuidoras agrupadas en “Otros” presentan la tasa de rechazo más baja (11,0%), mientras que las distribuidoras del grupo Endesa muestran las tasas más altas (30,3%).
- En el sector gasista se ha observado un incremento progresivo en la tasa de rechazo durante los últimos trimestres, registrando en este periodo la tasa más alta observada históricamente, ubicándose por encima del 44,3% y batiendo la tasa de rechazo del trimestre anterior (31,3%) en 1.300 puntos básicos.

Este incremento se produce principalmente como consecuencia del aumento de la tasa de rechazo en el área de distribución de Gas Natural Fenosa (tasa de rechazo: 51,6%). Las solicitudes de alta rechazadas provienen principalmente de la comercializadora Iberdrola Clientes (tasa de rechazo: 78,9%), como consecuencia de solicitudes de alta para el suministro de gas natural de puntos de suministro de GLP que aún no se encontraban transformados a gas natural y, por lo tanto, el distribuidor generaba un rechazo automático a la comercializadora.

**Décima. – Destino de las nuevas altas.** Se observa que el 66% de las altas en el sector eléctrico 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 24% de las altas se activaron a favor de comercializadores libres verticalmente integrados con el distribuidor (existe un único grupo verticalmente integrado: Gas Natural Fenosa), y se produjeron un 19% de altas a favor de comercializadores de último recurso (CUR).

**Undécima. – Balance total de puntos de suministro.** En este balance se incluye el balance de cambios de comercializador y el balance de altas/bajas de puntos de suministro en los principales grupos empresariales:

- En el sector eléctrico, cabe destacar la ganancia neta del grupo “Otros” comercializadores con +107.741 puntos de suministro (+5,3% del total que gestionaba al inicio del trimestre), y del grupo EDP con +1.993 puntos (+0,2%). Por el contrario, las mayores pérdidas de puntos de suministro se produjeron en la comercializadora del grupo Endesa (-57.901 puntos; -0,5%).
- En el sector gasista, los comercializadores agrupados en “Otros” (+20.307 puntos; +25,8%) y el grupo Iberdrola (+10.068 puntos; +1,0%) son los grupos que consiguen un mayor balance positivo. Por el contrario, Gas Natural Fenosa es el único grupo con un balance negativo en este trimestre con pérdidas de casi más de 21.700 puntos de suministro (-0,5%).

**Duodécima. – Desarrollo normativo.** Se advierte la necesidad de completar lo dispuesto en el artículo 4 del Real Decreto 216/2014, de 28 de marzo, en el caso de clientes conectados a redes de distribución de electricidad de empresas que no pertenecen al mismo grupo empresarial que un comercializador de referencia y que transitoriamente carezcan de contrato en vigor con un comercializador.



MERCADO DE GAS													
Cod Dis	Distribuidor	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
G001	GRUPO GAS NATURAL FENOSA	152.153	126.157	82,91%	99,98%	26.001	17,09%	99,94%	16	132.161	98,91%	636	0
0207	DC GAS EXTREMADURA	2.266	2.092	92,32%	100,00%	174	7,68%	88,51%	0	2.121	99,72%	40	1
0225	GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA	3.705	3.019	82,04%	99,93%	661	17,96%	100,00%	39	3.013	98,11%	5	0
0234	MADRILEÑA RED DE GAS	33.549	27.725	82,46%	99,60%	5.899	17,54%	99,95%	1	31.536	95,63%	277	0
0242	NED ESPAÑA DISTRIBUCIÓN GAS	12.144	10.852	89,32%	99,93%	1.298	10,68%	99,85%	4	10.941	99,29%	64	0
0229	NORTEGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN	21.526	17.898	82,85%	99,58%	3.705	17,15%	99,84%	14	18.182	99,20%	111	0
0238	REDEXIS GAS	15.723	13.190	84,44%	99,94%	2.430	15,56%	99,96%	193	13.448	98,01%	129	0
0216	TOLOSA GASA	287	208	72,22%	100,00%	80	27,78%	98,75%	0	216	99,54%	3	0
RESTO	RESTO	0	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	0	0	0,00%	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>TOTAL</b>	<b>241.353</b>	<b>201.141</b>	<b>83,33%</b>	<b>99,89%</b>	<b>40.248</b>	<b>16,67%</b>	<b>99,88%</b>	<b>267</b>	<b>211.618</b>	<b>98,41%</b>	<b>1.265</b>	<b>1</b>

Cod Com	Comercializador	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
0537	ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	1.992	1.791	90,09%	100,00%	197	9,91%	99,49%	5	1.816	98,24%	8	0
0503	AUDAX ENERGÍA	5.627	4.948	88,07%	100,00%	670	11,93%	100,00%	10	4.892	99,24%	132	0
0518	CATGAS ENERGÍA	2.379	1.910	80,25%	100,00%	470	19,75%	99,79%	0	1.820	99,56%	11	0
0088	CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	1.625	1.275	78,46%	99,84%	350	21,54%	99,71%	1	1.155	98,18%	9	0
0089	CLIDOM ENERGY	2.710	2.008	74,15%	99,85%	700	25,85%	100,00%	4	2.270	99,69%	20	0
0002	EDP COMERCIALIZADORA	26.662	24.108	90,16%	99,61%	2.630	9,84%	99,85%	40	24.989	99,55%	20	0
0007	ENDESA ENERGÍA	44.406	40.241	90,73%	99,87%	4.110	9,27%	99,81%	108	44.671	99,17%	564	1
0038	ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	1.005	958	95,13%	100,00%	49	4,87%	100,00%	0	1.057	92,05%	1	0
0082	FACTOR ENERGÍA	2.685	2.392	89,09%	99,87%	293	10,91%	100,00%	2	2.478	95,92%	60	0
0527	FENIE ENERGÍA	3.189	2.847	89,28%	100,00%	342	10,72%	100,00%	0	3.045	98,52%	4	0
0588	FLIP ENERGÍA	5.315	3.295	61,80%	100,00%	2.037	38,20%	100,00%	0	3.127	99,97%	7	0
0529	IBERDROLA CLIENTES	51.624	43.493	84,24%	99,96%	8.139	15,76%	99,95%	3	45.706	96,52%	89	0
0033	NATURGY IBERIA	66.025	50.024	75,79%	99,94%	15.981	24,21%	99,86%	42	51.764	99,41%	140	0
0044	VIESGO ENERGÍA	13.041	11.969	91,90%	99,97%	1.055	8,10%	99,91%	25	11.911	99,59%	125	0
0052	C.U.R. - COMERCIALIZADORA REGULADA, GAS &	3.534	2.476	70,14%	100,00%	1.054	29,86%	99,81%	5	2.528	99,88%	4	0
0060	C.U.R. - EDP C.U.R.	445	370	83,15%	99,73%	75	16,85%	98,67%	1	377	99,47%	0	0
0059	C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI	1.398	1.248	89,27%	99,92%	150	10,73%	100,00%	5	1.360	99,41%	22	0
0054	C.U.R. - IBERDROLA C.U.R.	1.373	1.184	86,23%	100,00%	189	13,77%	100,00%	0	1.248	96,07%	0	0
RESTO	RESTO	6.318	4.604	72,38%	99,57%	1.757	27,62%	99,89%	16	5.404	89,79%	49	0
<b>TOTAL</b>	<b>TOTAL</b>	<b>241.353</b>	<b>201.141</b>	<b>83,33%</b>	<b>99,89%</b>	<b>40.248</b>	<b>16,67%</b>	<b>99,88%</b>	<b>267</b>	<b>211.618</b>	<b>98,41%</b>	<b>1.265</b>	<b>1</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.



MERCADO DE GAS													
Cod Dis	Distribuidor	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
G001	GRUPO GAS NATURAL FENOSA	76.688	39.275	48,44%	99,79%	41.802	51,56%	98,56%	1.775	36.909	88,01%	255	0
0207	DC GAS EXTREMADURA	612	549	89,71%	100,00%	63	10,29%	88,89%	0	475	64,42%	0	0
0225	GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA	1.959	1.882	76,07%	100,00%	592	23,93%	100,00%	36	1.670	84,25%	2	0
0234	MADRILEÑA RED DE GAS	7.369	5.663	73,09%	99,84%	2.085	26,91%	99,09%	5	7.536	48,42%	2	0
0242	NED ESPAÑA DISTRIBUCIÓN GAS	2.145	1.923	77,17%	99,79%	569	22,83%	93,50%	94	1.506	58,50%	7	0
0229	NORTEGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN	3.180	2.791	80,92%	99,96%	658	19,08%	92,71%	13	2.671	75,40%	8	0
0238	REDEXIS GAS	8.155	7.421	82,29%	100,00%	1.597	17,71%	99,87%	255	7.398	68,78%	28	0
0216	TOLOSA GASA	54	53	91,38%	100,00%	5	8,62%	100,00%	0	53	79,25%	0	0
RESTO	RESTO	0	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	0	0	0,00%	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>TOTAL</b>	<b>100.162</b>	<b>59.557</b>	<b>55,70%</b>	<b>99,84%</b>	<b>47.371</b>	<b>44,30%</b>	<b>98,49%</b>	<b>2.178</b>	<b>58.218</b>	<b>78,79%</b>	<b>302</b>	<b>0</b>

Cod Com	Comercializador	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
0537	ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	101	96	81,36%	100,00%	22	18,64%	100,00%	0	77	75,32%	0	0
0503	AUDAX ENERGÍA	89	67	70,53%	100,00%	28	29,47%	100,00%	1	61	75,41%	0	0
0518	CATGAS ENERGÍA	221	86	39,63%	100,00%	131	60,37%	96,95%	20	75	77,33%	3	0
0088	CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	464	348	61,38%	99,71%	219	38,62%	98,63%	5	352	55,97%	0	0
0089	CLIDOM ENERGY	31	21	70,00%	100,00%	9	30,00%	100,00%	1	7	100,00%	1	0
0002	EDP COMERCIALIZADORA	7.595	6.454	75,88%	99,88%	2.051	24,12%	96,88%	142	5.999	73,88%	37	0
0007	ENDESA ENERGÍA	18.056	15.430	76,06%	99,92%	4.856	23,94%	99,16%	480	14.914	72,42%	123	0
0038	ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	12	7	53,85%	85,71%	6	46,15%	100,00%	0	6	100,00%	0	0
0082	FACTOR ENERGÍA	92	50	54,35%	100,00%	42	45,65%	100,00%	3	69	63,77%	1	0
0527	FENIE ENERGÍA	800	596	70,78%	100,00%	246	29,22%	95,53%	24	620	80,65%	1	0
0588	FLIP ENERGÍA	14	7	41,18%	100,00%	10	58,82%	100,00%	0	0	0,00%	0	0
0529	IBERDROLA CLIENTES	41.254	8.776	20,75%	99,57%	33.510	79,25%	98,35%	862	9.227	71,62%	68	0
0033	NATURGY IBERIA	15.965	15.190	84,09%	99,91%	2.874	15,91%	99,72%	9	14.710	81,96%	53	0
0044	VIESGO ENERGÍA	112	81	60,45%	100,00%	53	39,55%	96,23%	0	57	42,11%	1	0
0052	C.U.R. - COMERCIALIZADORA REGULADA, GAS &	11.909	9.704	83,80%	99,97%	1.876	16,20%	99,63%	530	9.765	97,33%	6	0
0060	C.U.R. - EDP C.U.R.	474	413	74,68%	100,00%	140	25,32%	92,86%	5	384	73,18%	0	0
0059	C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI	806	691	72,81%	100,00%	258	27,19%	97,67%	4	639	69,48%	7	0
0054	C.U.R. - IBERDROLA C.U.R.	508	304	57,36%	100,00%	226	42,64%	98,67%	11	344	62,50%	0	0
RESTO	RESTO	1.659	1.236	60,29%	98,30%	814	39,71%	99,88%	81	912	64,36%	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>TOTAL</b>	<b>100.162</b>	<b>59.557</b>	<b>55,70%</b>	<b>99,84%</b>	<b>47.371</b>	<b>44,30%</b>	<b>98,49%</b>	<b>2.178</b>	<b>58.218</b>	<b>78,79%</b>	<b>302</b>	<b>0</b>

Recibidas/Enviadas: Número de solicitudes de altas (nuevos suministros) recibidas por una distribuidora o enviadas por una comercializadora a lo largo del periodo.

Aceptadas/Rechazadas: Número de solicitudes de altas (nuevos suministros) 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 altas (nuevos suministros) 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 altas (nuevos suministros) 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 altas (nuevos suministros) 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 altas (nuevos suministros) que han sido anuladas por una comercializadora a lo largo del periodo.

Referencias en plazo: Porcentaje de solicitudes de altas (nuevos suministros) 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 altas (nuevos suministros) 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.



