



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

28 de noviembre 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.....	7
1.5	FUNCIONAMIENTO DE LOS GRUPOS DE TRABAJO.....	8
2.	ESTRUCTURA DEL MERCADO MINORISTA.....	9
2.1	SECTOR ELÉCTRICO	10
2.2	SECTOR GASISTA	13
3.	EVOLUCIÓN DE LA TASA DE CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR (<i>SWITCHING</i>).....	17
4.	SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR.....	21
4.1	ANÁLISIS DE LOS TIEMPOS MEDIOS DEL PROCESO DE CAMBIO	21
4.1.1	PERSPECTIVA DEL COMERCIALIZADOR	21
4.1.2	PERSPECTIVA DEL DISTRIBUIDOR	27
4.2	ANÁLISIS DE LA EFICACIA DEL PROCESO DE CAMBIO.....	30
4.3	ANÁLISIS DE LAS SOLICITUDES RECHAZADAS	32
4.3.1	TASAS DE RECHAZO POR AGENTE	34
4.3.2	MOTIVOS DE RECHAZO.....	41
5.	ANÁLISIS DE LA MOVILIDAD DE LOS CONSUMIDORES.....	46
5.1	MOVILIDAD POR TIPO DE MERCADO	46
5.2	MOVILIDAD RESPECTO A LOS DISTINTOS COMERCIALIZADORES DE REFERENCIA/ÚLTIMO RECURSO.....	48
5.3	MOVILIDAD ENTRE GRUPOS COMERCIALES.....	50
5.4	MOVILIDAD ENTRE COMERCIALIZADORES LIBRES VERTICALMENTE INTEGRADOS Y COMERCIALIZADORES INDEPENDIENTES.....	53
6.	SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE NUEVAS ALTAS	55
6.1	ANÁLISIS DE LOS TIEMPOS MEDIOS DE LAS NUEVAS ALTAS	55
6.2	ANÁLISIS DE LA EFICACIA DEL PROCESO DE ALTAS	59
6.3	ANÁLISIS DE LAS SOLICITUDES DE ALTA RECHAZADAS.....	60
6.3.1	TASAS DE RECHAZO POR AGENTE	62
6.3.2	MOTIVOS DE RECHAZO.....	70
6.4	ANÁLISIS DE LA MOVILIDAD DE LAS ALTAS ACTIVADAS	75
7.	BALANCE DE LOS PRINCIPALES COMERCIALIZADORES.....	76
8.	COMERCIALIZADORES CON VARIACIONES RELEVANTES EN EL NÚMERO DE CONSUMIDORES.	80
9.	HECHOS RELEVANTES.....	81
10.	CONCLUSIONES.....	83
	ANEXO I. RESUMEN PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR 2T 2018	88
	ANEXO II. RESUMEN PROCESO DE NUEVAS ALTAS 2T 2018.....	90

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) ¹ de dicho artículo 3 del Real Decreto 1011/2009, de 19 de junio.

¹ «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 segundo 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 web². 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 y su normativa de desarrollo (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) dio lugar a modificaciones³ en los formatos existentes (analizados en los grupos de trabajo de la CNMC) para adaptarlos a la nueva regulación. Esta nueva versión de formatos adaptada a esta regulación del bono social (versión 1.1) entró en operación el 9 de abril de 2018.

Adicionalmente, de acuerdo con lo establecido en el artículo 6.4 de ese Real Decreto, *“el Sistema de Información de Puntos de Suministro de electricidad (SIPS) deberá estar actualizado con dicha información, incluyendo una*

²<https://www.cnmc.es/node/353323>

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

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.

Por su parte, el día 7 de octubre de 2018 entro en vigor el Real Decreto-ley 15/2018, de 5 de octubre, de medidas urgentes para la transición energética y la protección de los consumidores, que introduce cambios nuevamente en la regulación del suministro, especialmente en la del consumidor vulnerable⁴. Entre los cambios introducidos en materia de protección al consumidor cabe destacar la creación de un bono social para usos térmicos, la prohibición de la contratación del suministro eléctrico y de gas en la modalidad “puerta a puerta”; el establecimiento de obligaciones de comunicación a los consumidores por parte de las comercializadoras de referencia del importe de la factura con discriminación horaria; la posibilidad de contratar la potencia en múltiplos de 0,1 kW hasta los 15 kW siempre que se disponga de contador integrado en los sistemas de telegestión; y se suprime la necesidad de realizar una verificación cuando se produzca un cambio de titular en un punto de suministro con más de 20 años que no incremente su potencia contratada. Adicionalmente el Real Decreto-ley 15/2018 modifica el artículo 7.2 del Real Decreto 1435/2002 por el que se regulan las condiciones básicas de los contratos de adquisición de energía y de acceso a las redes de baja tensión estableciendo que *“las empresas comercializadoras no podrán acceder a la información del apartado ac) – empresa comercializadora que realiza actualmente el suministro-, quedando accesible para la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, en el ejercicio de sus funciones”*.

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 campo⁵, 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*

⁴ Se incrementa en un 15% los límites de energía anual con derecho a un descuento; se reconoce el derecho de acceder al bono social por ser consumidores vulnerables a las familias monoparentales y a los hogares con un miembro en situación de dependencia de grado II o III. Además, cuando haya, al menos, un menor de 16 años en el hogar, situación de dependencia de grado II o III o con discapacidad igual o superior al 33%, a pesar de que se incurran en el impago de la factura eléctrica, el suministro no podrá ser suspendido.

⁵ Con fechas 10 de marzo y 9 de julio de 2015 la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC aprobó sendos informes en los que se proponían mejoras en la regulación de los cambios de comercializador, así como nuevas competencias para la Comisión.

2015”⁶ 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*”⁷, 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 reguladora promover “*la compatibilidad de los procesos de intercambio de datos para que los clientes cambien de suministrador*”. En esta línea el Consejo de Reguladores Europeos de Energía (CEER) señala⁸ expresamente:

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

Por último, la Comisión de Industria, Investigación y Energía del Parlamento Europeo propuso el pasado 15 de junio de 2017 una enmienda a la mencionada *Propuesta de Directiva* del mercado interior en la que se establece que en enero de 2025 el proceso técnico de cambio de comercializador no sea superior a 24 horas de un día laborable⁹. Ahora se espera la consecuente materialización de dicha propuesta en Directivas de la UE con el objetivo de que los Estados Miembros transpongan leyes nacionales que las incorporen.

⁶ *EC Summer Package 2015, Documento Draft_ EC Retail: «New Retail Energy Markets - Delivering a New Deal for Energy Consumers in Europe».*

⁷ *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».*

⁸ *CEER (Council of European Energy Regulators): «Position Paper on Well-Functioning Retail Energy Markets» Ref: C15-SC-36-03, 14 October 2015.*

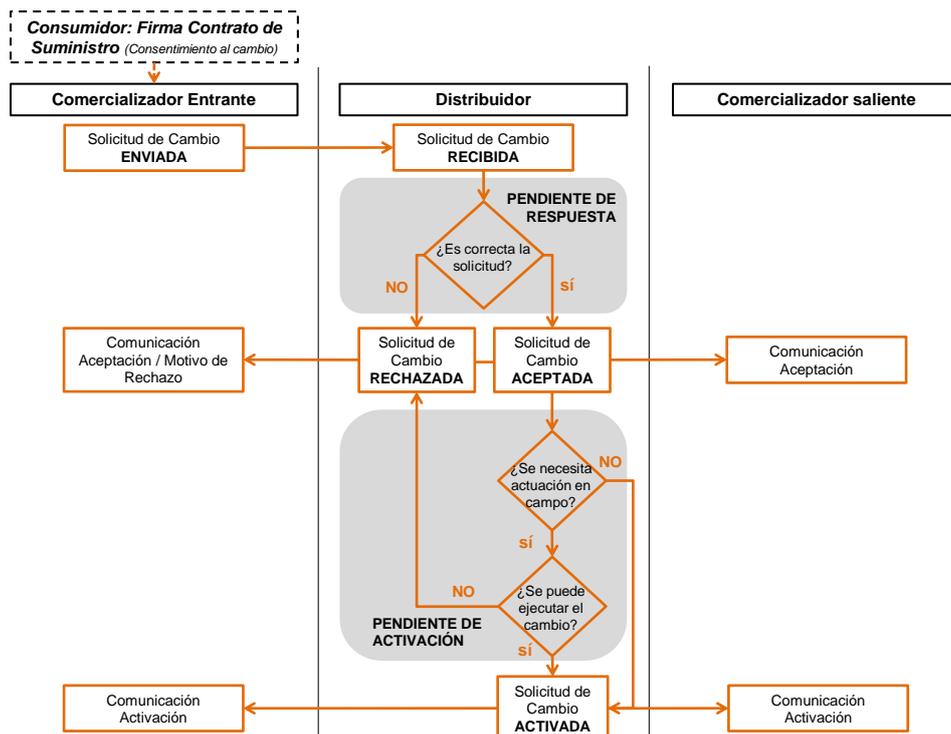
⁹ <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?type=COMPARL&reference=PE-597.758&format=PDF&language=EN&secondRef=01>

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

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

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

Gráfico 1. Esquema general del procedimiento de cambio de comercializador



Fuente: CNMC

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

Comunicación Transporte – Distribución” (SCTD). Sin embargo, 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 segundo trimestre de 2018 se continúan los trabajos desarrollados en el trimestre anterior, cuyos aspectos principales se resumen a continuación:

- El 9 de abril de 2018, se implanta la versión 1.1 de los ficheros de intercambio de información entre comercializadores y distribuidores del sector eléctrico. Esta versión parte de la 1.0 correspondiente a la Resolución de la CNMC de 20 de diciembre de 2016, e incluye las novedades regulatorias en relación al bono social. Para la implantación de esta nueva versión, se acuerda un corte de operaciones ordenado y un tratamiento homogéneo de las operaciones en vuelo.
- Se continúan con los trabajos en relación al diseño de unos nuevos formatos de ficheros de intercambio de información sobre el desistimiento del consumidor eléctrico (formato E1) y gasista (formato A1_49), 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*. Estos formatos se incluirán en la versión 2.0 de formatos de ficheros de intercambio, que corresponderá a una nueva Resolución de la CNMC.

- Se continúan con los trabajos en relación al diseño de unos nuevos formatos de ficheros de intercambio de información sobre el traspaso a la COR/CUR de los puntos de suministro de consumidores eléctricos (formato T1) y gasistas (formato A13_50) que careciesen transitoriamente de un contrato en vigor. Estos formatos se incluirán en la versión 2.0 de formatos de ficheros de intercambio.
- Se diseña un nuevo formato unidireccional de fichero de intercambio de información eléctrico (formato B2) mediante el cual la distribuidora eléctrica comunica a la comercializadora la baja del contrato de acceso. Este formato se incluirá en la versión 2.0 de formatos de ficheros de intercambio.
- Se continúan los trabajos de desarrollo la versión 1.2 de los formatos de ficheros de intercambio del sector eléctrico (a implantarse en el tercer trimestre del 2018) a raíz de nuevas mejoras detectadas respecto a las versiones 1.0 y 1.1.

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 segundo 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 633 agentes, que se agrupan en la forma siguiente:

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

Sector	Comercializadores	Distribuidores
Electricidad	251	323
Gas	40	19
Total general	291	342

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 30 de junio 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, casi 18,0 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 segundo trimestre de los años 2015, 2016, 2017 y 2018 – Sector Eléctrico

Tipo mercado	2T 2015		2T 2016		2T 2017		2T 2018	
	PS	% Total PS						
Mercado Libre	15.423.885	53%	16.485.936	57%	17.356.968	59%	17.973.757	61%
COR	13.485.124	47%	12.519.563	43%	11.822.789	41%	11.376.416	39%
TOTAL	28.909.009	100%	29.005.499	100%	29.179.757	100%	29.350.173	100%

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 13,5 millones registrados el 30 de junio 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 más de 2,5 millones (desde los 15,4 millones de puntos a 30 de junio de 2015 a los casi 18,0 millones, tres años después, lo que supone un incremento del 16,5%), de los cuales las comercializadoras de los cinco grupos energéticos tradicionales han contratado a más de 1,7 millones de puntos (y entre ellas, destaca Endesa con más de 0,8 millones), mientras que las comercializadoras independientes han contratado casi 0,8 millones.

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

COMERCIALIZADORES	2T 2015		2T 2016		2T 2017		2T 2018	
	Suministros	% Total						
IBERDROLA CLIENTES	6.131.290	39,8%	6.421.070	38,9%	6.533.385	37,6%	6.618.876	36,8%
ENDESA ENERGÍA	4.556.142	29,5%	5.007.687	30,4%	5.296.483	30,5%	5.360.254	29,8%
GRUPO NATURGY*	2.157.655	14,0%	2.230.048	13,5%	2.339.847	13,5%	2.393.001	13,3%
GRUPO EDP**	739.165	4,8%	812.023	4,9%	874.725	5,0%	925.151	5,1%
VIESGO ENERGÍA	381.995	2,5%	384.706	2,3%	435.203	2,5%	443.461	2,5%
Subtotal 5 grupos energéticos tradicionales	13.966.247	90,5%	14.855.534	90,1%	15.479.643	89,2%	15.740.743	87,6%
CIDE HC ENERGÍA	429.085	2,8%	427.729	2,6%	425.784	2,5%	415.333	2,3%
FENIE ENERGÍA	178.449	1,2%	230.576	1,4%	277.245	1,6%	338.135	1,9%
CLIDOM ENERGY	43.519	0,3%	61.672	0,4%	87.410	0,5%	121.364	0,7%
SOM ENERGÍA	24.172	0,2%	34.542	0,2%	50.996	0,3%	75.899	0,4%
COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ	61.787	0,4%	61.795	0,4%	61.343	0,4%	61.391	0,3%
RESTO COMERCIALIZADORAS	720.626	4,7%	814.088	4,9%	974.547	5,6%	1.220.892	6,8%
Subtotal otras comercializadoras	1.457.638	9,5%	1.630.402	9,9%	1.877.325	10,8%	2.233.014	12,4%
Total mercado libre	15.423.885	100%	16.485.936	100%	17.356.968	100%	17.973.757	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

*El Grupo Naturgy Energy Group S.A. (anteriormente denominado Gas Natural Fenosa), incluye las comercializadoras Naturgy Iberia (anteriormente 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.

La tabla anterior 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.

Así, a 30 de junio de 2018, las comercializadoras de los cinco grupos energéticos tradicionales, suministraban el 87,6% del total de los puntos de suministro del mercado libre (hace tres años suministraban el 90,5%). El resto de comercializadoras, las llamadas independientes, suministran el 12,4% de los puntos (9,5% hace tres años). De ellas, destacan CIDE HC Energía y Fenie Energía con unas cuotas del 2,3% y 1,9%, 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 28,6% y del 25,4%, 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 30/06/2018 – Sector Eléctrico

COMERCIALIZADORES	DOMÉSTICO	PYME	INDUSTRIAL	TOTAL
IBERDROLA CLIENTES	37,4%	25,2%	32,1%	36,8%
ENDESA ENERGÍA	30,1%	24,2%	20,2%	29,8%
GRUPO NATURGY*	13,1%	18,0%	16,8%	13,3%
GRUPO EDP**	5,3%	2,1%	3,8%	5,1%
VIESGO ENERGÍA	2,5%	1,9%	1,7%	2,5%
Subtotal 5 grupos energéticos tradicionales	88,4%	71,4%	74,6%	87,6%
CIDE HC ENERGÍA	2,4%	0,8%	1,1%	2,3%
FENIE ENERGÍA	1,8%	3,6%	3,7%	1,9%
CLIDOM ENERGY	0,7%	0,9%	0,2%	0,7%
SOM ENERGÍA	0,4%	0,2%	0,0%	0,4%
COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ	0,4%	0,2%	0,0%	0,3%
RESTO COMERCIALIZADORAS	6,0%	23,0%	20,3%	6,8%
Subtotal otras comercializadoras	11,6%	28,6%	25,4%	12,4%
Total mercado libre	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

* El Grupo Naturgy Energy Group S.A. (anteriormente denominado Gas Natural Fenosa), incluye las comercializadoras Naturgy Iberia (anteriormente 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 segundo trimestre de los años 2015, 2016, 2017 y 2018 – Sector Eléctrico

Tipo mercado	Segmento	2T 2015		2T 2016		2T 2017		2T 2018	
		PS	% Total PS						
Mercado Libre	DOMÉSTICO	14.601.176	52%	15.653.801	56%	16.509.351	58%	17.108.423	60%
	PYME	714.002	97%	722.628	98%	737.590	98%	754.377	98%
	INDUSTRIAL	108.707	99%	109.507	99%	110.027	99%	110.957	99%
TOTAL ML		15.423.885	53%	16.485.936	57%	17.356.968	59%	17.973.757	61%
COR	DOMÉSTICO	13.460.429	48%	12.500.530	44%	11.807.129	42%	11.363.051	40%
	PYME	23.052	3%	17.721	2%	14.600	2%	12.350	2%
	INDUSTRIAL	1.643	1%	1.312	1%	1.060	1%	1.015	1%
TOTAL COR		13.485.124	47%	12.519.563	43%	11.822.789	41%	11.376.416	39%
TOTAL		28.909.009	100%	29.005.499	100%	29.179.757	100%	29.350.173	100%

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 30 de junio de 2018, se observa que el grupo Endesa obtiene la mayor cuota integrada del mercado, con un 36%, seguida por el grupo Iberdrola (34%) y Naturgy Energy Group (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 30/06/2018 – 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%	10.325.755	36%	95%	5%	193.153	25%	99%	1%	22.688	20%	10.541.596	36%
IBERDROLA	65%	35%	9.897.318	35%	99%	1%	190.897	25%	99%	1%	36.153	32%	10.124.368	34%
NATURGY	50%	50%	4.474.348	16%	99%	1%	136.427	18%	99%	1%	18.801	17%	4.629.576	16%
INDEPENDIENTE	100%	0%	1.582.187	6%	100%	0%	210.149	27%	100%	0%	26.983	24%	1.819.319	6%
EDP	81%	19%	1.121.217	4%	98%	2%	16.040	2%	100%	0%	4.276	4%	1.141.533	4%
VIESGO	66%	34%	643.089	2%	99%	1%	14.200	2%	100%	0%	1.900	2%	659.189	2%
CHC	95%	5%	427.560	2%	100%	0%	5.861	1%	100%	0%	1.171	1%	434.592	1%
TOTAL MERCADO			28.471.474	100%			766.727	100%			111.972	100%	29.350.173	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

2.2 SECTOR GASISTA

A 30 de junio de 2018, el mercado del gas natural estaba compuesto por casi 7,9 millones de puntos de suministro de los cuales, alrededor de 1,6 millones se suministraban a través de un Comercializador de Último Recurso o CUR (20%) mientras que el resto, algo más 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 segundo trimestre de los años 2015, 2016, 2017 y 2018 – Sector Gasista

Tipo mercado	2T 2015		2T 2016		2T 2017		2T 2018	
	PS	% Total PS						
Mercado Libre	5.760.551	76%	5.969.074	78%	6.117.963	79%	6.256.168	80%
CUR	1.831.904	24%	1.703.137	22%	1.635.238	21%	1.597.259	20%
TOTAL	7.592.455	100%	7.672.211	100%	7.753.201	100%	7.853.427	100%

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 1,8 millones registrados el 30 de junio 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 casi 0,5 millones (desde los casi 5,8 millones de puntos a 30 de junio de 2015 a los más de 6,2 millones, tres años después, lo que supone un incremento de 8,6%), los cuales han sido contratados principalmente por las comercializadoras de los cinco grupos energéticos tradicionales.

La tabla siguiente 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 30 de junio de 2018, las comercializadoras de los cinco grupos energéticos tradicionales, suministraban el 98,2% del total de los puntos de suministro del mercado libre. El resto de comercializadoras, las llamadas independientes, suministran el 1,8% de los puntos.

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

COMERCIALIZADORES	2T 2015		2T 2016		2T 2017		2T 2018	
	Suministros	% Total						
GRUPO NATURGY*	2.950.060	51,2%	2.951.014	49,4%	2.962.704	48,4%	2.933.913	46,9%
ENDESA ENERGÍA	1.028.946	17,9%	1.234.464	20,7%	1.268.434	20,7%	1.291.901	20,7%
IBERDROLA CLIENTES	842.257	14,6%	921.106	15,4%	950.478	15,5%	990.478	15,8%
EDP COMERCIALIZADORA	771.198	13,4%	786.373	13,2%	810.257	13,2%	836.272	13,4%
VIESGO ENERGÍA	38.833	0,7%	43.634	0,7%	70.250	1,1%	88.330	1,4%
Subtotal 5 grupos energéticos tradicionales	5.631.294	97,8%	5.936.591	99,5%	6.062.123	99,1%	6.140.894	98,2%
FENIE ENERGÍA	89	0,0%	4.054	0,1%	10.145	0,2%	19.612	0,3%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	378	0,0%	5.081	0,1%	11.060	0,2%	14.155	0,2%
AUDAX ENERGÍA	-	0,0%	5.830	0,1%	6.292	0,1%	13.617	0,2%
CLIDOM ENERGY	-	0,0%	279	0,0%	3.703	0,1%	10.858	0,2%
GALP ENERGÍA ESPAÑA	32.883	0,6%	1.959	0,0%	2.356	0,0%	2.900	0,0%
RESTO COMERCIALIZADORAS	95.907	1,7%	15.280	0,3%	22.284	0,4%	54.132	0,9%
Subtotal otras comercializadoras	129.257	2,2%	32.483	0,5%	55.840	0,9%	115.274	1,8%
Total mercado libre	5.760.551	100%	5.969.074	100%	6.117.963	100%	6.256.168	100%

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 Naturgy Energy Group S.A. (anteriormente denominado Gas Natural Fenosa), incluye las comercializadoras Naturgy Iberia (anteriormente Gas Natural Servicios SDG), Gas Natural Comercializadora y Gas Natural SDG.

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 (26,5% y 28,1%, 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 30/06/2018 – Sector Gasista

COMERCIALIZADORES	DOMÉSTICO	PYME	INDUSTRIAL	TOTAL
GRUPO NATURGY*	46,9%	42,4%	44,9%	46,9%
ENDESA ENERGÍA	20,7%	15,1%	16,9%	20,7%
IBERDROLA CLIENTES	15,9%	8,9%	2,2%	15,8%
EDP COMERCIALIZADORA	13,4%	6,7%	7,6%	13,4%
VIESGO ENERGÍA	1,4%	0,4%	0,3%	1,4%
Subtotal 5 grupos energéticos tradicionales	98,4%	73,5%	71,9%	98,2%
FENIE ENERGÍA	0,3%	0,7%	0,1%	0,3%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	0,2%	1,3%	0,3%	0,2%
AUDAX ENERGÍA	0,2%	1,0%	0,2%	0,2%
CLIDOM ENERGY	0,2%	0,0%	0,0%	0,2%
GALP ENERGÍA ESPAÑA	0,0%	3,3%	2,9%	0,0%
RESTO COMERCIALIZADORAS	0,7%	20,2%	24,5%	0,9%
Subtotal otras comercializadoras	1,6%	26,5%	28,1%	1,8%
Total mercado libre	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: (i) Se muestran las cuotas desglosadas por comercializador mayores al 0,2% del total de mercado libre y la cuota de Galp Energía España por su representatividad histórica. * El Grupo Naturgy Energy Group S.A. (anteriormente denominado Gas Natural Fenosa), incluye las comercializadoras Naturgy Iberia (anteriormente Gas Natural Servicios SDG), Gas Natural Comercializadora y Gas Natural SDG. (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 80% de los puntos.

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

Tipo mercado	Segmento	2T 2015		2T 2016		2T 2017		2T 2018	
		PS	% Total PS						
Mercado Libre	DOMÉSTICO	5.712.547	76%	5.918.822	78%	6.066.272	79%	6.203.175	80%
	PYME	44.006	98%	46.214	98%	47.592	99%	48.758	99%
	INDUSTRIAL	3.998	99%	4.038	100%	4.099	100%	4.235	98%
TOTAL ML		5.760.551	76%	5.969.074	78%	6.117.963	79%	6.256.168	80%
COR	DOMÉSTICO	1.830.861	24%	1.702.388	22%	1.634.533	21%	1.596.558	20%
	PYME	1.022	2%	732	2%	691	1%	607	1%
	INDUSTRIAL	21	1%	17	0%	14	0%	94	2%
TOTAL COR		1.831.904	24%	1.703.137	22%	1.635.238	21%	1.597.259	20%
TOTAL		7.592.455	100%	7.672.211	100%	7.753.201	100%	7.853.427	100%

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 30 de junio de 2018, se observa que el grupo Naturgy 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 30/06/2018 – 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
NATURGY	69%	31%	4.206.981	54%	98%	2%	21.166	43%	95%	5%	1.993	46%	4.230.140	54%
ENDESA	84%	16%	1.520.022	19%	99%	1%	7.438	15%	100%	0%	717	17%	1.528.177	19%
IBERDROLA	99%	1%	999.825	13%	100%	0%	4.356	9%	100%	0%	92	2%	1.004.273	13%
EDP	94%	6%	883.598	11%	99%	1%	3.311	7%	99%	1%	324	7%	887.233	11%
VIESGO	100%	0%	88.138	1%	100%	0%	178	0%	100%	0%	14	0%	88.330	1%
INDEPENDIENTE	100%	0%	101.169	1%	100%	0%	12.916	26%	100%	0%	1.189	27%	115.274	1%
TOTAL MERCADO			7.799.733	100%			49.365	100%			4.329	100%	7.853.427	100%

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 positiva en el sector eléctrico y una tendencia negativa en el sector gasista (de acuerdo con lo observado en los últimos dos años). Dichas evoluciones deben valorarse conjuntamente con otros indicadores relacionados con la estructura y el grado de satisfacción de los consumidores. Así, no se puede descartar que, en ausencia de cambios estructurales y de variaciones significativas entre precios ofertados para los servicios básicos de electricidad y gas natural, una elevada tasa de *switching* pueda estar asociada, en parte, con un elevado grado de descontento de los consumidores, como el que revelan los datos del *Market Consumer Scoreboard*¹⁰ o el *Panel de hogares* de la CNMC¹¹.

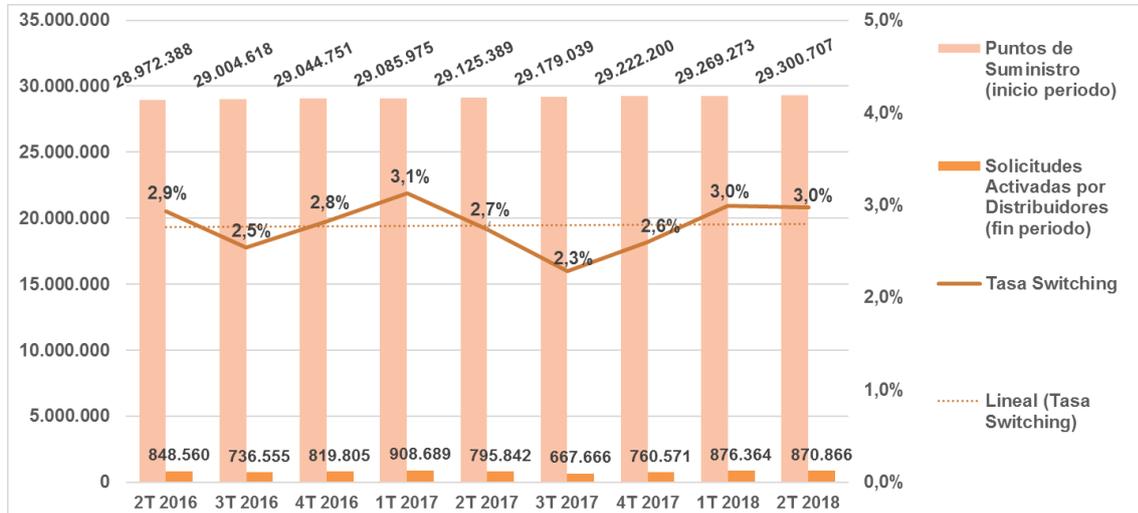
En los informes de supervisión de la CNMC, la tasa de *switching* se calcula como el cociente entre el número de cambios activados y el número de puntos de suministro registrados al comienzo del periodo de que se trate.

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

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

¹¹ <https://www.cnmc.es/node/365255>

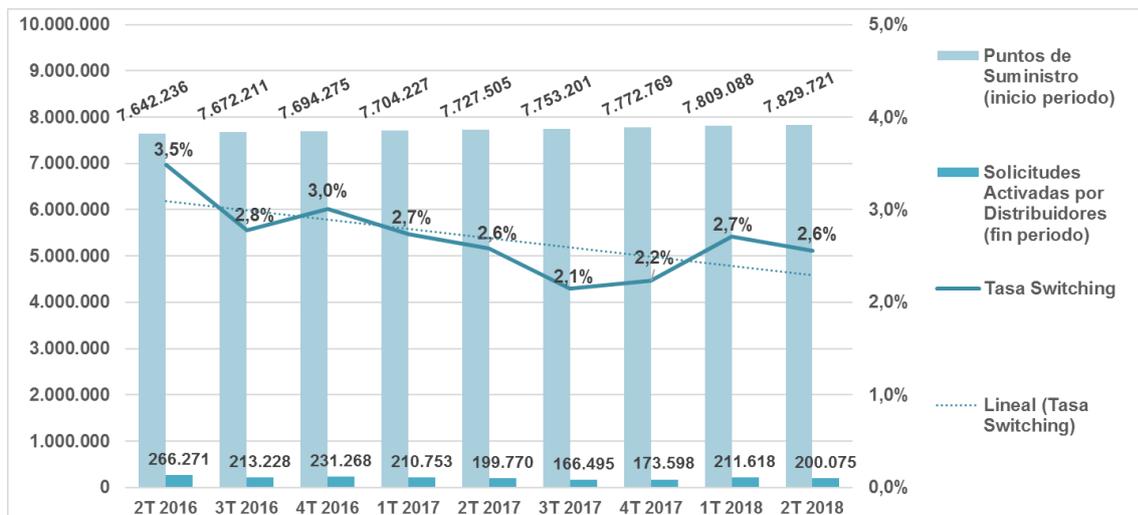
Gráfico 2. Tasa de switching. Evolución trimestral desde el 2T 2016 al 2T 2018 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

La tasa de switching del segundo trimestre del 2018 en el sector eléctrico (3,0%) se mantiene en línea con lo observado en los trimestres anteriores. En términos interanuales, la tasa de cambio del segundo trimestre de 2018 se ubica en torno a 10 y 30 puntos básicos por encima de las observadas durante el segundo trimestre del año 2016 (2,9%) y 2017 (2,7%). Así, se observa una línea de tendencia ligeramente positiva en los últimos dos años y un comportamiento cíclico con altas tasas de cambio en el primer trimestre de cada año.

Gráfico 3. Tasa de switching. Evolución trimestral desde el 2T 2016 al 2T 2018 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Respecto al sector gasista, la tasa de *switching* del segundo trimestre de 2018 (2,6%) muestra una reducción de 10 puntos básicos con respecto a la tasa del trimestre anterior. En términos interanuales, la tasa de *switching* y el volumen de solicitudes activadas (200.000 activaciones) del segundo trimestre de 2018 se mantienen prácticamente sin variación a los observados un año atrás (2T 2017: 2,6%, 199.700 activaciones). No obstante, al comparar con el año 2016, se observa una tendencia negativa y, al igual que en el sector eléctrico, un comportamiento cíclico con altas tasas de cambio en el primer trimestre de cada año.

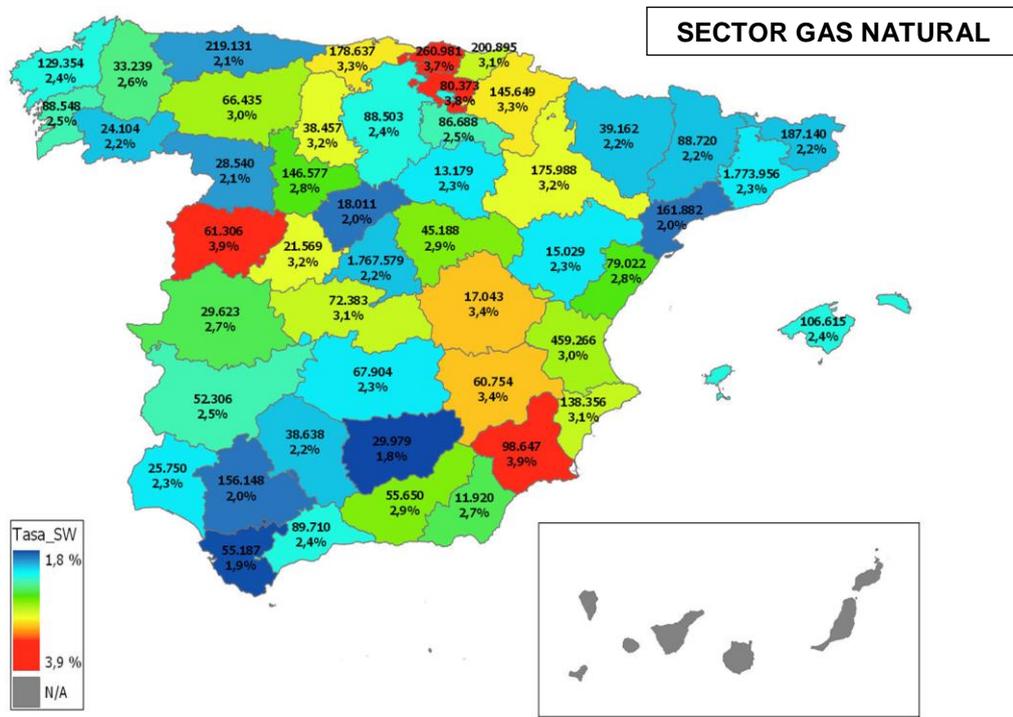
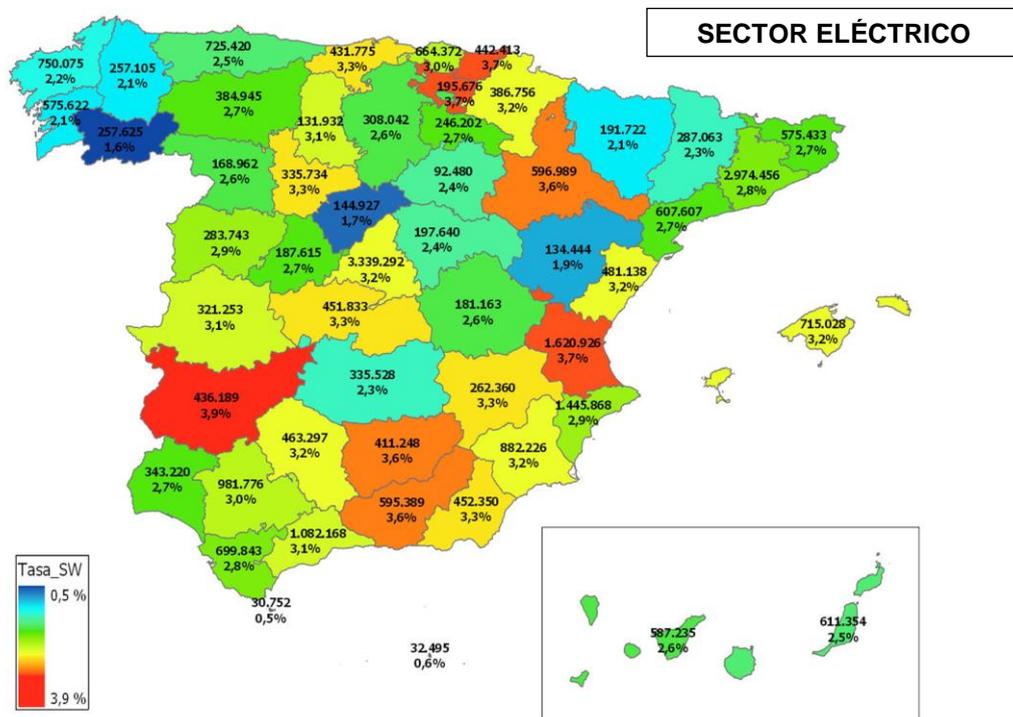
A continuación, se muestra un análisis geográfico de las tasas de *switching* por provincia para ambos sectores. Cabe señalar que, en informes anteriores dicho análisis se realizaba por comunidades autónomas, siendo históricamente Cantabria la comunidad autónoma con las tasas de cambio más altas en ambos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

No obstante, con un mayor nivel de detalle, se observa que las provincias de Badajoz (Extremadura), Valencia (Comunidad Valenciana), Guipúzcoa y Álava (País Vasco), todas con tasas superiores a 3,7%, registran las tasas de cambio más altas en el sector eléctrico; mientras que las provincias de Salamanca (Castilla y León) y Murcia (Región de Murcia), ambas con tasas de 3,9%, hacen lo propio en el sector gasista.

Finalmente, las provincias¹² con las tasas de cambio más bajas por cada sector son las siguientes; en el sector eléctrico, Ourense (Galicia) y Segovia (Castilla-León), con el 1,6% y 1,7%, respectivamente, y en el sector gasista, Jaén y Cádiz (ambas de Andalucía) con el 1,8% y 1,9%, respectivamente.

¹² Excluyendo las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla.

Gráfico 4. Distribución geográfica de puntos de suministro y tasas de switching. 2T 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

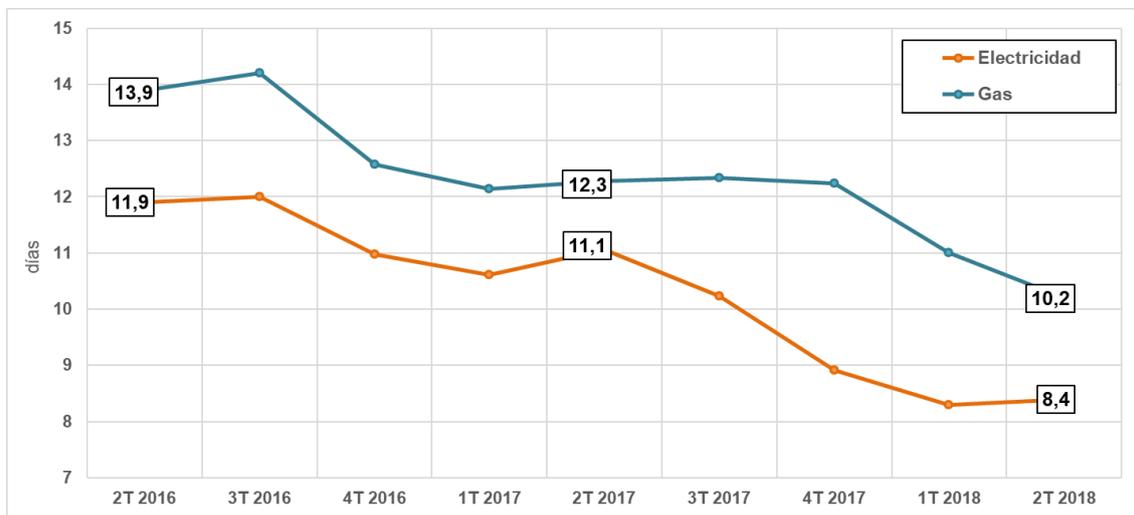
En este apartado, se muestran los tiempos medios de activación desde la perspectiva del comercializador para ambos sectores, eléctrico y gasista; de tal manera, el conteo de estos tiempos se inicia con la obtención del consentimiento del consumidor por parte del comercializador entrante y finaliza con la recepción del mensaje de activación del cambio enviado por el distribuidor a éste 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 modificó 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 venían 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 segundo trimestre de 2018 fueron de 8,4 y 10,2 días, respectivamente, reduciendo los tiempos medios del trimestre anterior en el sector natural que fue de 11,0 días.

Gráfico 5. Tiempos medios de activación del proceso de cambio de comercializador. Evolución trimestral desde el 2T 2016 al 2T 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 se encuentran entre 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 ente 4 y 5 días más lenta que el resto de canales en ambos sectores).

Gráfico 6. Tiempos medios de activación de proceso de cambios de comercializador por canal de contratación. 2T 2018 – Sector Eléctrico y Sector Gasista



Canal	% del total	Tiempo medio
Fuerza de ventas puerta a puerta	34,6%	11,5 días
Resto de canales	65,4%	6,7 días
TOTAL	100,0%	8,4 días

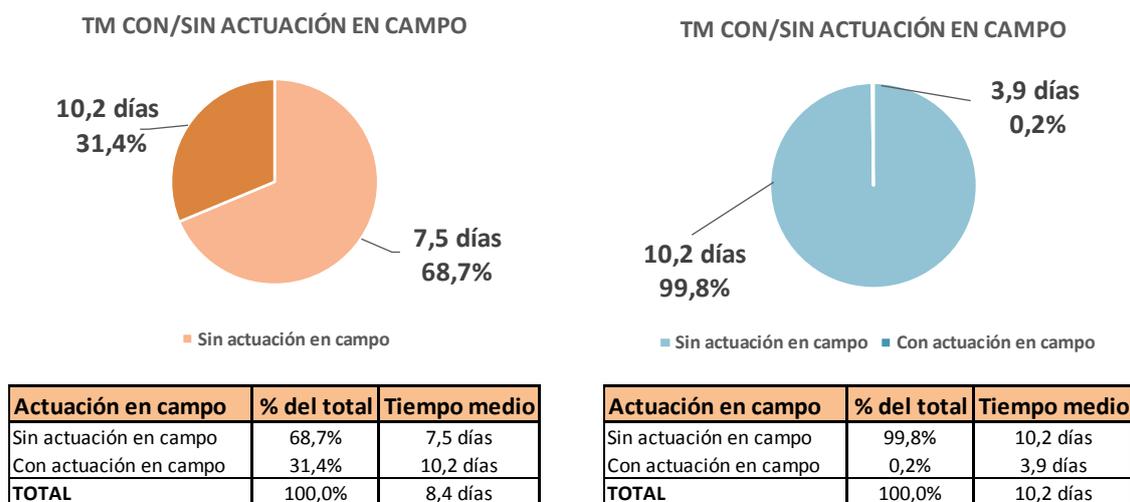
Canal	% del total	Tiempo medio
Fuerza de ventas puerta a puerta	40,3%	12,8 días
Resto de canales	59,7%	8,5 días
TOTAL	100,0%	10,2 días

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 distribuidor¹³.

- c. Tiempos medios considerando actuaciones en campo. En el sector eléctrico, 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 segundo trimestre, las solicitudes que requirieron actuaciones en campo fueron aproximadamente 3 días más lentas que el resto de solicitudes. Por el contrario, en el sector gasista, llama la atención que las pocas solicitudes que requieren actuaciones en campo sean casi 7 días más rápidas que el resto de solicitudes.

Gráfico 7. Tiempos medios de activación del proceso de cambio de comercializador considerando actuaciones en campo. 2T 2018 – Sector Eléctrico y Sector Gasista



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

No obstante, cabe señalar que mientras las solicitudes que requieren actuaciones en campo en el sector eléctrico representan casi el 32% del total de activaciones, en el sector del gas natural éstas son prácticamente inexistentes (0,2% del total de activaciones)¹⁴.

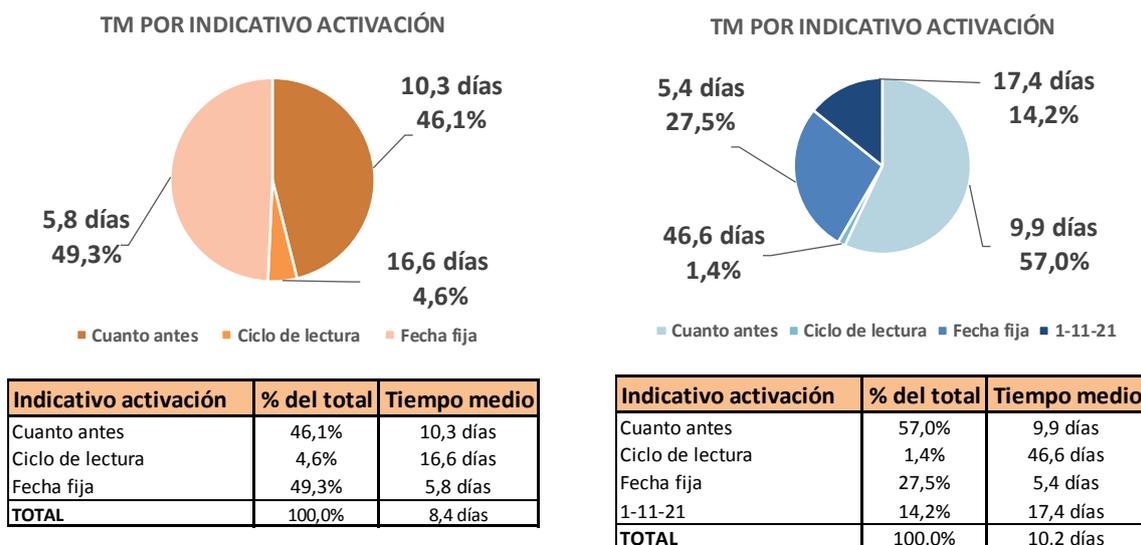
- d. Tiempos medios según el indicativo de activación. Llama la atención que las solicitudes a fecha fija se activen (en ambos sectores) en promedio 4,5 días

¹³ El mencionado Real Decreto-ley 15/2018, de 5 de octubre, suprime las ventas domiciliares, lo que reducirá de forma importante los tiempos de cambio a partir del último trimestre del año

¹⁴ Se ha de tener en cuenta que con bajos volúmenes de activaciones es más probable que se produzcan resultados extremos de tiempos muy altos o muy bajos.

más rápido que las solicitadas “cuanto antes”, siendo ésta última – por definición – la opción que debería 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. 2T 2018 – Sector Eléctrico y Sector Gasista



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, envían solicitudes de cambio a fecha fija para el mismo día en que fue enviada la solicitud, lo que es interpretado desde el punto de vista de las distribuidoras como solicitudes a gestionarse con el criterio “cuanto antes”. Adicionalmente, las solicitudes a fecha fija en las que no se indica una fecha fija a realizar la activación, han sido también interpretadas por los distribuidores 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 éstos 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 13 comercializadores del sector eléctrico tienen tiempos de cambio inferiores a 5 días. Destacan las comercializadoras independientes Factor Energía, Audax Energía, Xenera Compañía Eléctrica, Watium, y Fenie Energía. Asimismo, se debe destacar que las tres 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. 2T 2018 – Sector Eléctrico

ELECTRICIDAD		% Activaciones		Total activaciones	Tiempo Medio de Cambio Total (días)
Comercializador	Código	Fecha Fija	Cuanto Antes		
FACTOR ENERGÍA	R2-109	3%	97%	1.091	1,0 días
AUDAX ENERGÍA	R2-387	0%	100%	16.487	1,5 días
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	R2-456	0%	100%	1.061	1,6 días
IBERDROLA C.U.R.	R2-329	100%	-	52.485	1,9 días
WATIUM	R2-449	1%	99%	3.066	2,2 días
FENIE ENERGÍA	R2-403	4%	96%	10.599	2,5 días
ENDESA ENERGÍA XXI	R2-292	84%	16%	35.315	2,6 días
IBERDROLA CLIENTES	R2-515	100%	-	131.341	2,7 días
EDP C.U.R.	R2-284	4%	96%	4.487	3,2 días
COMERCIALIZADORA REGULADA GAS & POW	R2-356	-	100%	13.610	4,0 días
CIDE HC ENERGÍA	R2-291	17%	83%	1.173	4,1 días
VIESGO C.O.R.	R2-290	100%	-	1.330	4,5 días
ALCANZIA ENERGÍA	R2-455	93%	7%	2.540	4,7 días
AXPO IBERIA	R2-235	100%	-	1.436	6,0 días
CHC C.O.R.	R2-540	19%	81%	4.306	6,4 días
INSERIMOS ENERGÍA	R2-562	87%	13%	1.748	8,1 días
NATURGY IBERIA	R2-142	-	100%	134.282	9,8 días
FLIP ENERGÍA	R2-558	-	100%	5.749	11,2 días
ENDESA ENERGÍA	R2-001	69%	31%	34.181	11,9 días
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	R2-506	0%	100%	7.964	13,2 días
EDP COMERCIALIZADORA	R2-182	11%	89%	3.942	14,0 días
EDP ENERGÍA	R2-004	3%	97%	30.330	17,9 días
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	R2-469	100%	-	1.194	18,5 días
VIESGO ENERGÍA	R2-243	100%	-	11.090	18,8 días

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 1.000¹⁵ cambios en el trimestre objeto de estudio.

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, Audax Energía, Iberdrola Clientes, y Geo Alternativa. Asimismo, se debe destacar que Endesa Energía XXI y Fenie Energía obtienen unos tiempos de cambio inferiores a los dos días.

Tabla 13. Tiempos medios de cambio (desde el consentimiento) de los principales comercializadores. 2T 2018 – Sector Gasista

GAS		% Activaciones		Total activaciones	Tiempo Medio de Cambio Total (días)
Comercializador	Código	Fecha Fija	Cuanto Antes		
ENDESA ENERGÍA XXI	0059	63%	37%	1.169	1,1 días
FENIE ENERGÍA	0527	-	100%	1.401	1,4 días
AUDAX ENERGÍA	0503	-	100%	5.882	2,6 días
IBERDROLA C.U.R.	0054	86%	14%	1.174	3,3 días
IBERDROLA CLIENTES	0529	82%	18%	42.151	3,7 días
GEO ALTERNATIVA	0606	-	100%	550	3,8 días
EDP C.U.R.	0060	12%	88%	478	5,3 días
MULTIENERGÍA VERDE	0531	20%	80%	124	5,6 días
INER ENERGÍA CASTILLA-LA MANCHA	0579	4%	96%	112	6,4 días
COMERCIALIZADORA REGULADA GAS & P	0052	-	100%	2.545	7,0 días
ON DEMAND FACILITIES	0076	24%	76%	256	7,4 días
NATURGY IBERIA	0033	-	100%	52.803	8,6 días
ENDESA ENERGÍA	0007	52%	48%	28.829	10,3 días
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	0088	100%	-	746	10,9 días
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	0573	100%	-	181	14,0 días
EDP COMERCIALIZADORA	0002	3%	97%	24.667	16,8 días

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 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 en párrafos anteriores, se debe tener en cuenta que es operativa habitual de muchas comercializadoras, 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*”.

¹⁵ 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.

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 activación¹⁶. 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 segundo trimestre de 2018, en el sector eléctrico se observan tiempos medios menores a los registrados el trimestre anterior (2,9 días en el trimestre análisis de estudio, frente a los 3,2 días calculados el primer trimestre de 2018). En 2017 para 2,8 millones de activaciones contabilizadas 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. 2T 2018 – Sector Eléctrico

GRUPOS DISTRIBUCIÓN	Activadas	Tm (días)
IBERDROLA	310.828	1,3
VIESGO	18.643	3,3
OTROS	9.609	3,9
NATURGY	74.822	4,0
ENDESA	316.239	4,1
EDP	13.334	4,7
TOTAL SECTOR	743.475	2,9

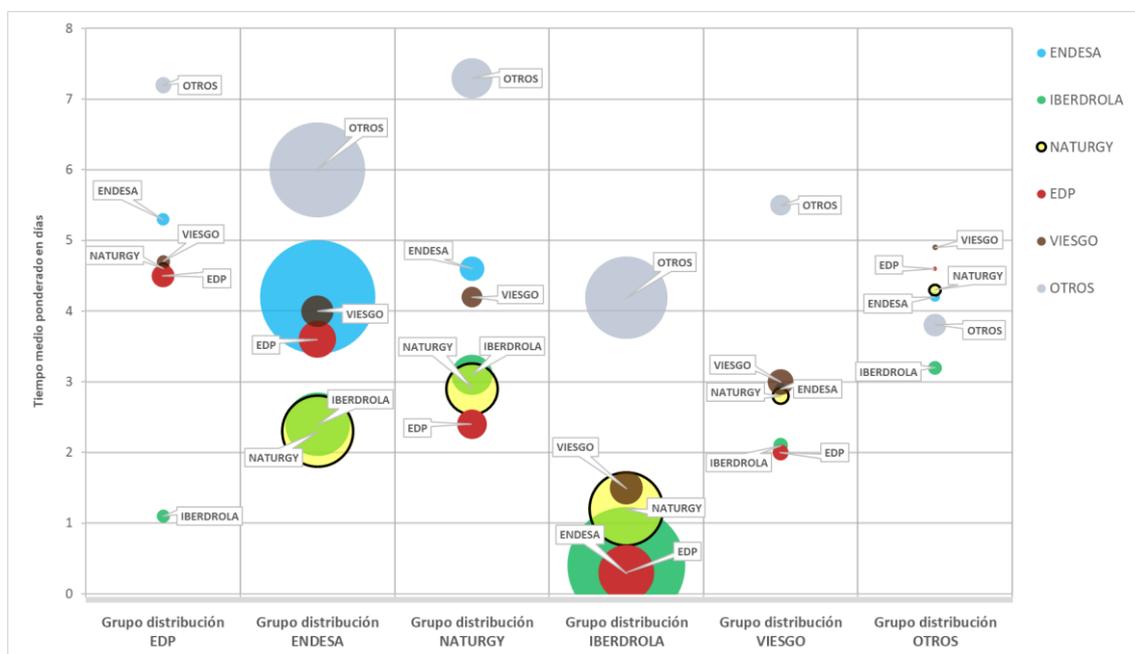
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes. Nota: Se muestran tiempos medios ponderados por el número de activaciones. No se consideran las activaciones con tiempos medios superiores a 180 días, ni las activaciones de las comercializadoras de referencia (COR).

El área de distribución de Iberdrola presenta el menor tiempo medio de activación del cambio (1,3 días) y el mayor número de solicitudes activadas (por encima de las 310.000 activaciones). Cabe señalar que más del 40% de sus activaciones fueron solicitadas por las comercializadoras de su mismo grupo, registrando un tiempo medio de activación de 0,4 días para éstas. Por otro lado, el área de distribución de EDP muestra el mayor tiempo medio de activación (4,7 días) seguido por las distribuidoras del grupo Endesa (4,1 días). Los resultados de estas últimas empresas en 2017 fueron de 5,4 y 5,0 días, respectivamente.

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.

¹⁶ En el Anexo de este Informe se incluye el porcentaje de solicitudes aceptadas y activadas con retraso por 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. 2T 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 Naturgy 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 1,1 días del grupo Iberdrola hasta los 7,2 días de los comercializadores agrupados en Otros. Por el contrario, la red de distribución con la menor dispersión es la de Viesgo, desde los 2,0 días de los comercializadores de EDP hasta los 5,5 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 (4,2 y 3,0 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. 2T 2018 – Sector Gasista

GRUPOS DISTRIBUCIÓN	Activadas	Tm (días)
REDEXIS GAS	16.887	2,0
GAS EXTREMADURA	1.843	2,0
NORTEGAS	28.631	2,2
MADRILEÑA RED DE GAS	18.183	2,4
NATURGY	127.900	3,7
TOTAL SECTOR	193.444	3,2

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 (3,2 días en el segundo trimestre de 2018 frente a 3,6 días en el trimestre anterior). En 2017 para 0,74 millones de activadas contabilizadas se obtuvo una media de 4,6 días.

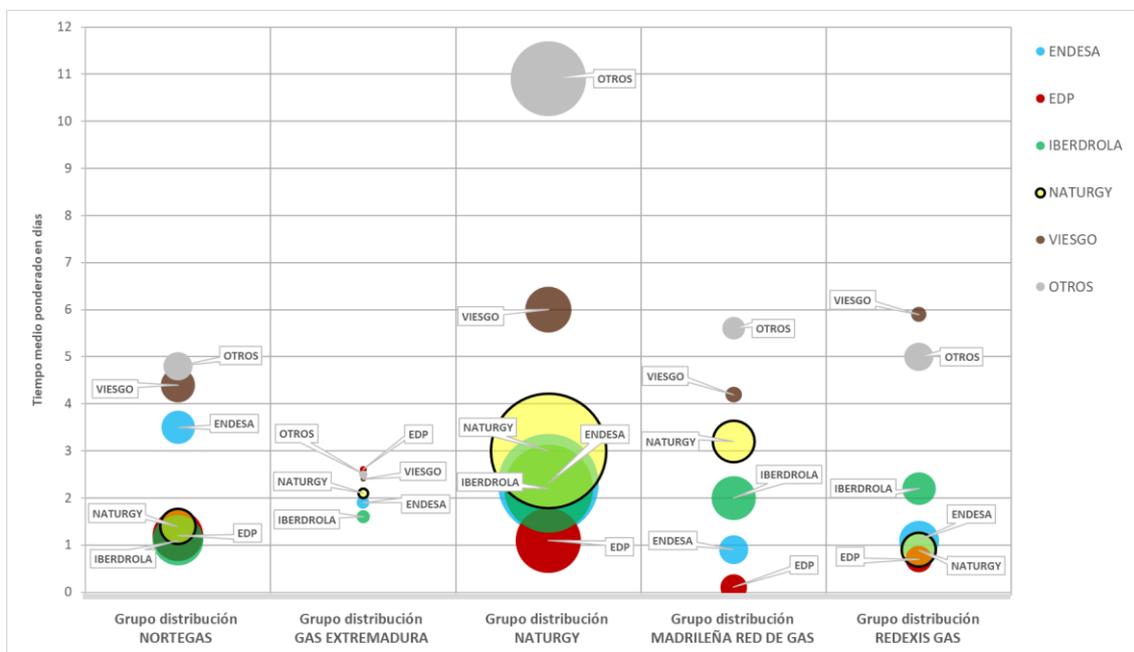
Las áreas de distribución de Redexis Gas y de Gas Extremadura presentan el menor tiempo medio de activación del cambio (2,0 días). En contraste, el área de distribución de Naturgy muestra el mayor tiempo medio de activación (3,7 días), y el mayor número de solicitudes activadas (127.900 activaciones; 66% 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 segundo trimestre de 2018, destaca el área de distribución de Nortegas con una de las menores dispersiones de tiempos entre comercializadores¹⁷, que van desde los 1,1 días de los comercializadores del grupo Iberdrola hasta los 4,8 días de los comercializadores agrupados en Otros. Por otro lado, el área de distribución de Naturgy registra el mayor tiempo medio de activación – como ya se había mencionado – así como la mayor dispersión de tiempos entre comercializadores que van desde los 1,1 días de los comercializadores del grupo EDP hasta los 10,9 días de los comercializadores agrupados en Otros.

¹⁷ Sin considerar a Gas Extremadura, con un número reducido de activaciones

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. 2T 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 Naturgy 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.

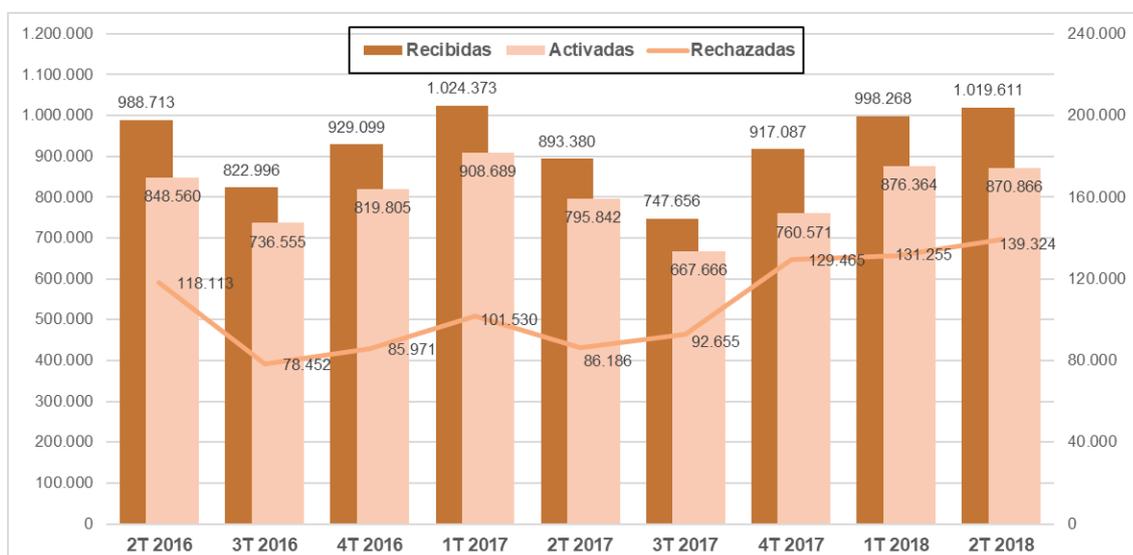
Por regla general, en los procesos de cambio el número de solicitudes recibidas es superior al número de solicitudes activadas para un determinado periodo. Esto se debe principalmente a:

- 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 segundo trimestre de 2018 en el sector eléctrico, se observó un aumento del 2,1% en el número de solicitudes recibidas, mientras que el número de rechazos aumentó en un 6,1%, con respecto al trimestre anterior. Como consecuencia, la tasa de rechazo en este trimestre (13,4%) resultó ligeramente superior a la del trimestre anterior (12,8%). En 2017, la tasa de rechazo fue del 11,2%.

Gráfico 11. Proceso seguido por las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución trimestral desde el 2T 2016 al 2T 2018 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el sector gasista, aumentaron también tanto el número de solicitudes de cambio recibidas, en el 3,5%, como el número de rechazos, en el 5,7%, con respecto al trimestre anterior. Como consecuencia, la tasa de rechazo en este trimestre (17,2%) resultó también ligeramente superior a la del trimestre anterior (16,7%). En 2017, la tasa de rechazos fue del 19%.

Gráfico 12. Proceso seguido por las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución trimestral desde el 2T 2016 al 2T 2018 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

4.3 ANALISIS DE LAS SOLICITUDES RECHAZADAS

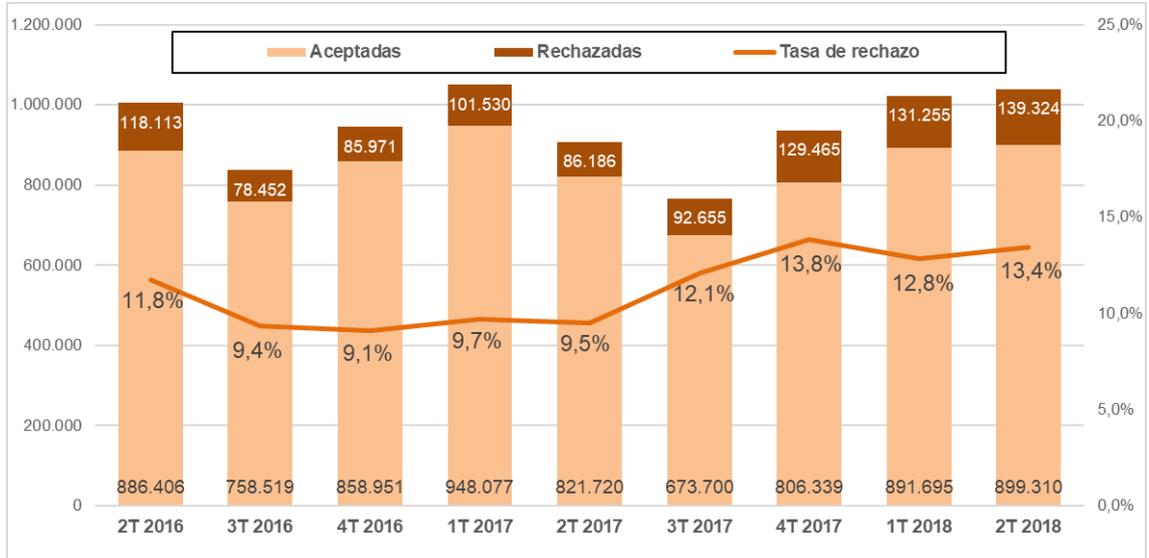
En los siguientes apartados se realiza un análisis operativo de las solicitudes de cambio de comercializador rechazadas para ambos sectores. Cabe destacar que la tasa de rechazo trimestral se calcula como el cociente entre el número de solicitudes rechazadas y el número de solicitudes gestionadas¹⁸ durante 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 segundo trimestre de 2018, así como la evolución de la tasa de rechazo trimestral.

En el sector eléctrico, con más de un millón de solicitudes gestionadas, se vuelve a observar en el segundo trimestre de 2018 una tasa de rechazo elevada (13,4%) superior a la del trimestre anterior (12,8%), aunque algo más reducida que la del cuarto trimestre de 2017 (13,8%). Lo anterior, supone el mayor número de rechazos en un trimestre durante los dos últimos años: casi 140.000 rechazos en el 2T2018.

¹⁸ 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 2T 2016 al 2T 2018 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el sector gasista, la tasa de rechazo (17,2%) del segundo trimestre de 2018 corresponde a una de las tasas más bajas registradas en los dos últimos años, pese al incremento en 50 puntos básicos la tasa de rechazo del trimestre anterior (16,7%). Por otro lado, el volumen de solicitudes gestionadas durante este trimestre (250.000 solicitudes) es similar al observado un año atrás (2T 2017); no obstante, y a diferencia de lo calculado en este año, en aquel trimestre se registró la tasa de rechazo más alta de los últimos años (21,5%).

Gráfico 14. Tasa de rechazo de las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución trimestral desde el 2T 2016 al 2T 2018 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

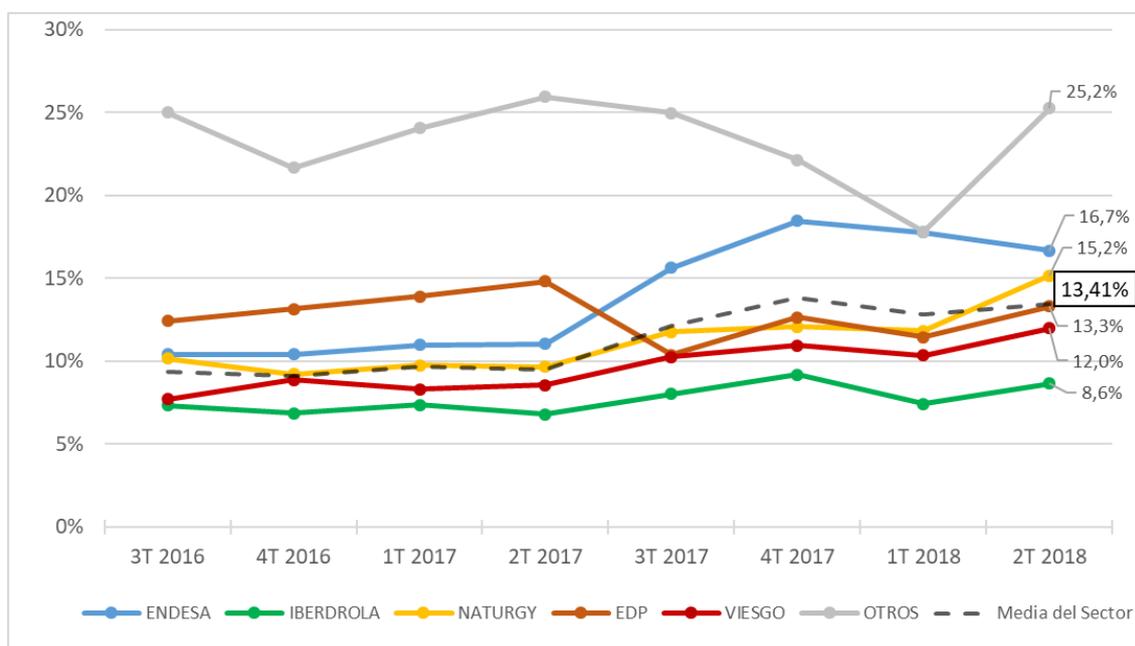
En las secciones siguientes se profundiza en el análisis de los rechazos al analizar las actuaciones de los agentes responsables de los mismos, así como las alegaciones y explicaciones que han transmitido a la CNMC.

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 todos los distribuidores, salvo Endesa, muestran ligeros incrementos con respecto a sus tasas del trimestre anterior. Destaca principalmente el aumento en más de 700 puntos básicos de la tasa de los distribuidores agrupados en “Otros”. No obstante, conviene hacer notar que Endesa, pese a ser el único grupo en disminuir su tasa de rechazo durante este trimestre, continúa con una de las tasas de rechazo más altas (el 16,7%) respecto a la media del sector (13,4%).

Gráfico 15. Tasa de rechazos (solicitud de cambio) de los principales grupos de distribuidores. Evolución trimestral desde el 3T 2016 al 2T 2018 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el gráfico anterior se observa lo siguiente:

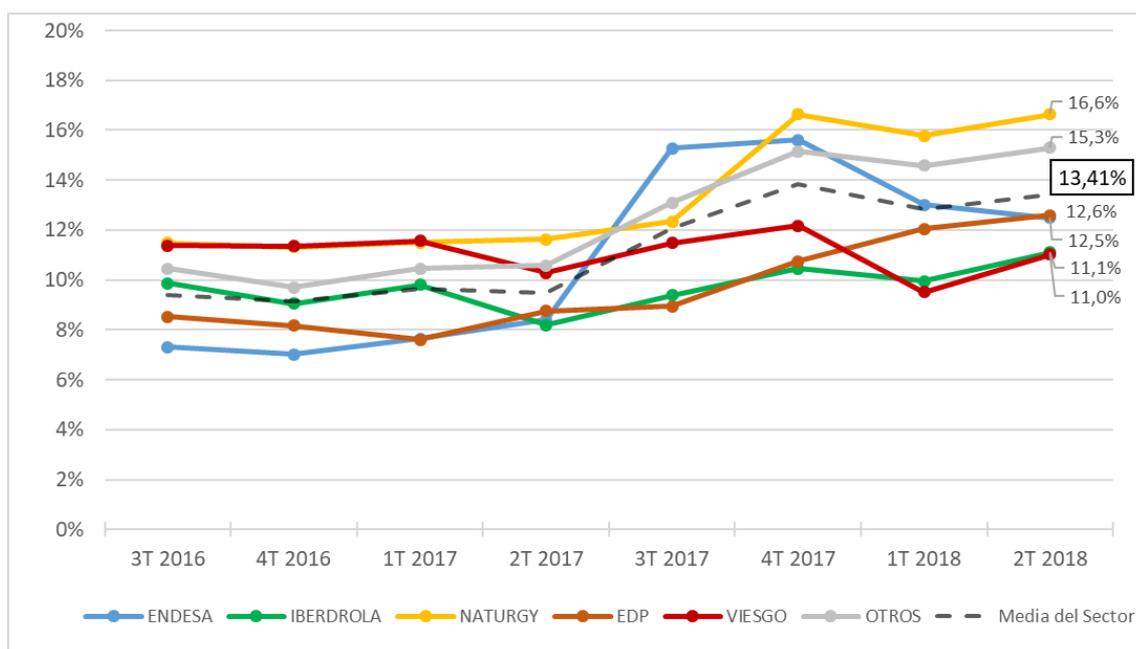
- La tasa de rechazo de la agrupación de “Otros” distribuidores continúa siendo la más alta del trimestre, superando nuevamente el umbral del 25%. No obstante, ésta no tiene gran repercusión en la media de rechazos del sector

dado su poco peso¹⁹ en el número total de solicitudes gestionadas durante el segundo trimestre de 2018.

- Las distribuidoras del grupo Iberdrola (tasa de rechazo: 8,6%) continúan presentando la tasa de rechazo más baja dentro del periodo de análisis por octavo trimestre consecutivo, pese a haber incrementado en 120 puntos básicos la tasa del trimestre anterior (1T 2018; 7,4%).

Por su parte, los principales grupos de comercializadores del sector eléctrico han incrementado sus tasas de rechazo con respecto a las del trimestre anterior, salvo las comercializadoras del grupo Endesa que disminuyeron su tasa en 50 puntos básicos. Así, las tasas de rechazo por comercializador continúan siendo más elevadas respecto a las habidas hace un año (en el 2T 2017).

Gráfico 16. Tasa de rechazos (solicitud de cambio) de los principales grupos de comercializadores. Evolución trimestral desde el 3T 2016 al 2T 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 cruzadas 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 100 solicitudes. En cambio, las celdas con texto en rojo indican tasas de rechazo con volúmenes relativamente pequeños (menor a 100 solicitudes).

¹⁹ El grupo “Otros” registró 23.361 de las 1.038.634 solicitudes gestionadas en todo el sector durante este trimestre, lo que equivale al 2,2% del total de solicitudes.

Tabla 16. Tasas de rechazo (solicitudes de cambio) de los comercializadores por área de distribución. 2T 2018 – Sector Eléctrico

ELECTRICIDAD			ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN					
Comercializadora			ENDESA	IBERDROLA	NATURGY	EDP	VIESGO	OTROS
Tasa de rechazo media	13,41%		16,7%	8,6%	15,2%	13,3%	12,0%	25,2%
Solicitudes gestionadas	1.038.634		463.090	404.224	104.867	19.003	24.089	23.361
ENDESA ENERGÍA, S.A.	14,5%	196.402	15,2%	9,4%	15,6%	17,8%	15,2%	38,2%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	13,0%	216.390	19,5%	9,1%	21,5%	17,1%	11,7%	35,0%
NATURGY IBERIA, S.A.	17,3%	164.540	24,1%	11,1%	12,1%	15,6%	15,6%	36,4%
EDP ENERGÍA, S.A.U.	13,5%	60.970	16,3%	9,7%	19,4%	11,5%	12,7%	40,7%
VIESGO ENERGÍA, S.L.	11,2%	36.882	13,5%	8,6%	11,6%	10,1%	11,1%	23,2%
ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	4,3%	47.392	4,1%	3,7%	6,4%	10,0%	13,6%	16,2%
IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	4,2%	59.620	12,0%	2,9%	10,7%	11,6%	7,7%	17,4%
COMERCIALIZADORA REGULADA, GAS & POWER	9,8%	15.397	16,6%	6,0%	8,3%	9,7%	7,8%	16,9%
EDP C.U.R., S.A.	5,3%	5.208	9,4%	1,9%	7,3%	5,3%	8,7%	12,3%
VIESGO C.U.R., S.L.	6,6%	1.903	5,4%	1,5%	4,4%	0,0%	7,8%	11,1%
CLIDOM ENERGY, S.L.	34,1%	21.117	43,2%	9,3%	15,5%	48,5%	16,0%	56,3%
AUDAX ENERGÍA, S.A.	7,9%	20.252	8,5%	6,4%	14,0%	6,3%	5,0%	15,8%
FENIE ENERGÍA, S.A.	15,0%	20.157	17,6%	11,3%	17,3%	16,7%	16,2%	14,8%
FLIP ENERGÍA, S.L.	20,5%	18.863	30,7%	5,8%	15,5%	27,3%	13,0%	57,0%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	6,5%	9.722	7,8%	4,4%	10,5%	3,5%	3,9%	18,3%
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	8,6%	9.690	8,0%	4,2%	6,9%	16,7%	5,2%	22,6%
GEO ALTERNATIVA, S.L.	22,5%	6.923	25,3%	15,8%	21,8%	32,4%	20,7%	31,3%
SOM ENERGÍA, S.C.C.L.	11,2%	6.157	11,3%	9,4%	8,6%	6,7%	22,2%	20,3%
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	9,6%	5.979	15,2%	9,6%	9,7%	6,7%	0,0%	12,5%
FORTULUZ, S.L.U.	13,2%	5.653	14,6%	7,8%	14,7%	31,6%	21,4%	31,1%
CHC C.O.R., S.L.U.	16,0%	5.590	21,9%	4,8%	34,4%	0,0%	50,0%	15,8%
FOX ENERGÍA, S.A.	9,3%	4.966	8,2%	9,3%	23,0%	0,0%	0,0%	10,6%
FACTOR ENERGÍA, S.A.	10,7%	4.772	11,6%	9,5%	6,2%	9,3%	9,1%	8,5%
WATIUM, S.L.	11,1%	3.999	7,8%	14,3%	15,9%	6,1%	6,9%	16,7%
TRACTAMENT I SELECCIÓ DE RESIDUS, S.A.	0,9%	3.971	0,9%					
ALCANZIA ENERGÍA, S.L.	18,2%	3.881	21,3%	16,1%	17,9%	30,1%	8,1%	24,1%
UNIELÉCTRICA ENERGÍA, S.A.	11,5%	3.299	12,6%	10,8%	12,0%	14,8%	10,0%	9,6%
NABALIA ENERGÍA 2000, S.A.	8,1%	3.045	7,6%	6,4%	8,2%	22,0%	9,1%	29,5%
NEXUS ENERGÍA, S.A.	13,8%	2.816	17,8%	8,8%	13,0%	33,3%	3,7%	8,5%
ENELUZ 2025, S.L.	7,9%	2.698	7,0%	7,4%	16,1%			17,9%
AGENTE DEL MERCADO ELÉCTRICO, S.A.	9,2%	2.582	10,8%	6,0%	8,2%	5,3%	14,3%	23,9%
INSERIMOS ENERGÍA, S.L.	14,7%	2.440	15,7%	9,0%	20,6%	9,1%	17,6%	27,3%
ACSOL ENERGÍA GLOBAL, S.A.	7,0%	2.224	7,8%	4,1%	9,5%		2,9%	8,3%
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	17,7%	2.113	35,2%	9,8%	28,9%	20,6%	20,0%	16,1%
AXPO IBERIA, S.L.	29,3%	1.990	23,8%	38,4%	22,3%	34,4%	6,8%	41,5%
GESTERNOVA, S.A.	18,3%	1.935	17,4%	16,3%	26,1%	40,0%	7,1%	13,3%
AURA ENERGÍA, S.L.	5,9%	1.923	17,2%	2,7%	4,0%	25,6%	0,0%	42,1%
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	19,1%	1.891	33,2%	12,8%	24,8%	50,0%		16,6%
ENERGÍA COLECTIVA, S.L.	13,0%	1.652	15,6%	8,3%	14,8%	26,9%	18,5%	25,0%
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO, S.A.U.	27,4%	1.645	29,8%	25,1%	30,2%	30,0%	11,8%	0,0%
GAOLANIA SERVICIOS, S.L.	10,6%	1.567	12,8%	6,5%	10,7%	38,1%	15,2%	50,0%
GLOBAL BIOSFERA PROTEC, S.L.	7,4%	1.548	9,3%	5,4%	5,3%	13,7%	20,0%	33,3%
MULTIENERGÍA VERDE, S.L.	14,9%	1.481	14,7%	9,0%	41,4%	9,1%	32,9%	0,0%
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	6,7%	1.425	3,9%	7,4%	6,2%	7,0%	20,7%	13,3%
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA, S.A.	10,4%	1.425	11,2%	4,3%	10,1%	0,0%	13,1%	4,3%
THE YELLOW ENERGY, S.L.	32,5%	1.406	39,3%	23,7%	32,3%	39,4%	22,0%	40,3%
SWAP ENERGÍA, S.A.	14,4%	1.330	17,0%	10,0%	29,3%	44,6%	18,4%	26,5%
PETRONIEVES ENERGÍA 1, S.L.	13,7%	1.282	15,2%	9,5%	21,2%	11,1%	6,5%	0,0%
ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA, S.L.	12,2%	1.218	17,8%	9,7%	15,8%	14,5%	3,4%	4,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Notas: Solo se incluyen los comercializadores con más de 1.200 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 las tasas calculadas con un volumen de solicitudes gestionadas inferior a 100 solicitudes. Las celdas en color 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 (salvo Viesgo Energía) con tasas muy elevadas que se sitúan por encima de su media (25,2%).
- Las cinco principales comercializadoras libres de los grupos energéticos tradicionales²⁰ (salvo Iberdrola Clientes) muestran tasas de rechazo por debajo de la media del área de distribución pertenecientes a sus mismos grupos. No obstante, cabe señalar que la tasa de rechazo de la zona de Iberdrola (8,6%), así como la tasa de Iberdrola Clientes en dicha área (9,1%) son de las más reducidas.
- Todas las comercializadoras de referencia²¹ (salvo Endesa Energía XXI en el área de distribución de Viesgo) presentan tasas de rechazo inferiores a la tasa media en todas las áreas de distribución en donde operan.
- Las comercializadoras independientes con tasas de rechazo inferiores a la tasa media en todas las áreas de distribución, con más de 2.500 solicitudes, son, Audax Energía, Aldro Energía y Soluciones, Energya VM Gestión de Energía, Tractament i Selecció de Residus, Nabalía Energía 2000, Eneluz 2025, y Agente del Mercado Eléctrico.
- Las comercializadoras independientes con tasas de rechazo superiores a la tasa media en casi todas las áreas de distribución, con más de 2.500 solicitudes, son Clidom Energy, Fenie Energía, Flip Energía y Geo Alternativa.

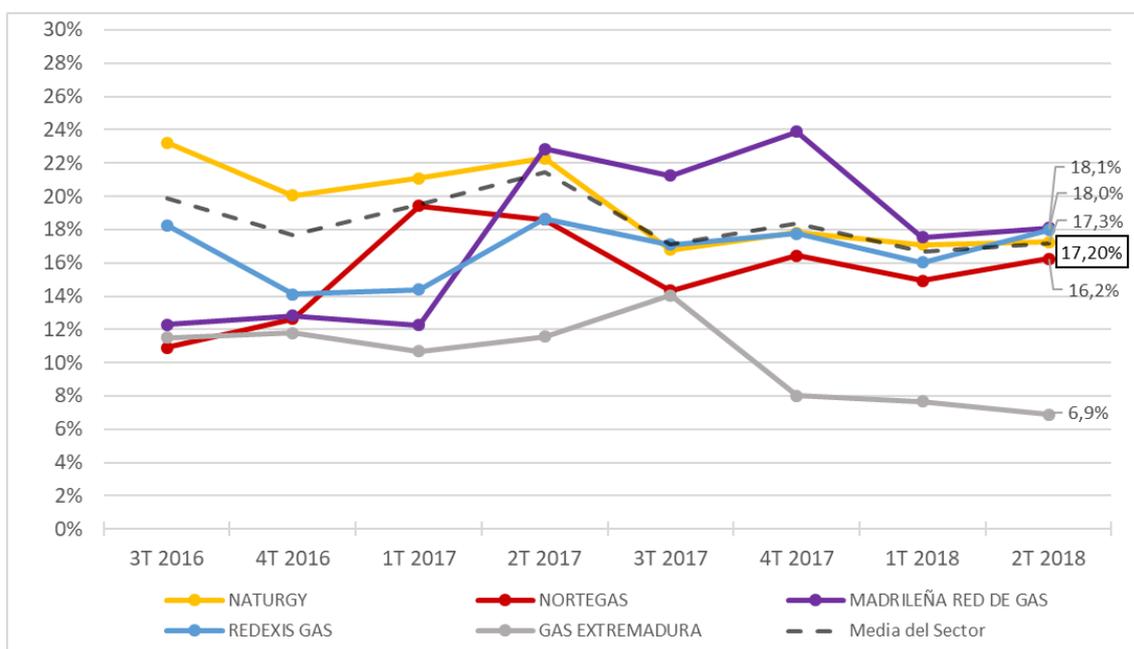
A groso modo, se puede concluir que bastantes comercializadoras independientes muestran tasas de rechazo por encima de las medias en la mayoría de las áreas de distribución en las que operan, lo que pudiera reflejar su falta de experiencia en los procesos propios del sector y la incorrecta utilización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

²⁰ 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.

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

Respecto al sector gasista, la tasa de rechazo registró un ligero incremento (en un poco más de 50 puntos básicos) con respecto al trimestre anterior alcanzando una tasa del 17,2% en el segundo trimestre de 2018. Este hecho se explica porque todas las distribuidoras (salvo Gas Extremadura) han aumentado ligeramente sus tasas de rechazo, siendo Redexis la que ha experimentado el mayor incremento (en casi 200 puntos básicos).

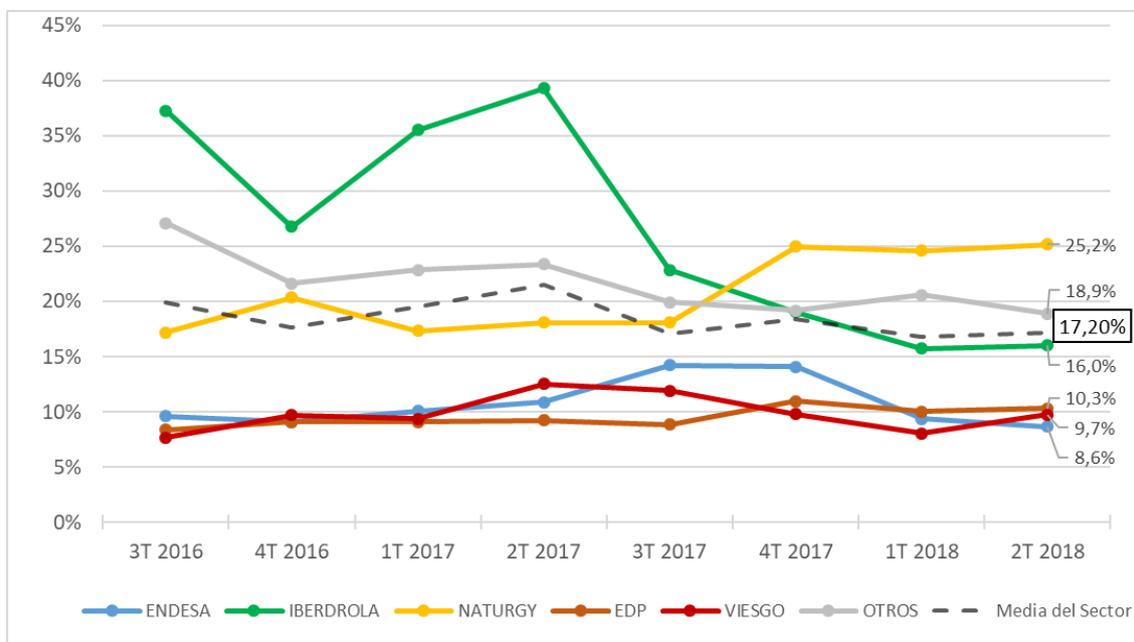
Gráfico 17. Tasa de rechazos (solicitud de cambio) de los principales grupos de distribuidores. Evolución trimestral desde el 3T 2016 al 2T 2018 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Por su parte, las tasas de rechazo de los principales grupos de comercializadores del sector gasista no han sufrido variaciones relevantes; no obstante, se destaca el aumento en casi 170 puntos básicos del grupo Viesgo, así como la disminución en más de 170 puntos de los comercializadores agrupados en "Otros". Finalmente, se observa que por tercer trimestre consecutivo las comercializadoras del grupo Naturgy mantienen las tasas de rechazo más altas del sector (en torno al 25%).

Gráfico 18. Tasa de rechazos (solicitud de cambio) de los principales grupos de comercializadores. Evolución trimestral desde el 3T 2016 al 2T 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. 2T 2018 – Sector Gasista

GAS NATURAL			ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN					
Comercializadora			NATURGY	NORTEGAS	MADRILEÑA RED DE GAS	REDEXIS GAS	GAS EXTREMADURA	
Tasa de rechazo media			17,2%	17,3%	16,2%	18,1%	18,0%	6,9%
Solicitudes gestionadas			247.383	156.455	34.913	32.541	21.349	2.125
NATURGY IBERIA, S.A.	24,5%	70.337	22,2%	38,3%	23,0%	32,1%	4,7%	
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	16,0%	47.715	19,1%	9,7%	13,3%	13,4%	7,8%	
ENDESA ENERGÍA, S.A.	8,6%	43.747	9,1%	5,1%	7,5%	9,5%	1,7%	
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	9,6%	26.433	9,7%	10,2%	8,5%	7,5%	10,0%	
VIESGO ENERGÍA, S.L.	9,7%	12.483	9,9%	9,7%	6,8%	12,6%	3,8%	
COMERCIALIZADORA REGULADA, GAS & POWER	35,0%	5.390	34,6%	60,9%	17,8%	47,1%	33,3%	
ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	9,2%	1.388	10,5%	0,0%	14,7%	5,6%	15,8%	
EDP C.U.R., S.A.	30,6%	913	16,7%	33,1%	3,6%	27,1%	100,0%	
IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	15,0%	1.319	17,3%	12,0%	11,3%	25,0%	7,3%	
AUDAX ENERGÍA, S.A.	10,0%	5.993	9,5%	10,3%	18,1%	8,7%	37,0%	
FLIP ENERGÍA, S.L.	29,3%	3.672	28,7%	30,7%	27,0%	38,4%	2,5%	
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	9,4%	2.341	13,0%	3,9%	6,0%	6,0%	22,7%	
CLIDOM ENERGY, S.L.	26,3%	2.319	25,7%	28,3%	23,2%	34,7%	23,1%	
FENIE ENERGÍA, S.A.	12,8%	1.745	13,5%	31,0%	8,2%	7,5%	0,0%	
CATGAS ENERGÍA	13,3%	1.537	13,4%			0,0%		
FACTOR ENERGÍA, S.A.	10,5%	1.472	10,3%	13,5%	14,3%	11,1%	0,0%	
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO, S.A.U.	31,2%	1.151	26,9%	25,4%	28,2%	55,8%	30,0%	
GEO ALTERNATIVA, S.L.	22,5%	959	22,5%	21,2%	21,6%	26,1%	0,0%	
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	16,6%	788	20,5%	25,0%	10,3%	37,5%		
NEXUS ENERGÍA, S.A.	17,1%	644	19,0%	11,9%	21,2%	35,7%	0,0%	
ALCANZIA ENERGÍA, S.L.	25,3%	387	22,7%	58,6%	5,0%	25,5%	50,0%	
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	8,6%	373	10,2%	2,4%	7,7%	8,8%	30,0%	
SWAP ENERGÍA, S.A.	25,5%	321	26,9%	20,7%	11,1%	50,0%	20,0%	
GALP ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U.	15,1%	311	28,7%	11,1%	0,9%	13,0%		
ON DEMAND FACILITIES, S.L.	20,0%	280	17,6%	17,4%	32,0%	18,5%	0,0%	
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	11,9%	277	10,3%	16,0%	0,0%	5,9%	33,3%	
INSERIMOS ENERGÍA, S.L.	34,4%	276	31,0%	53,3%	8,3%	66,7%	23,1%	
FUSIONA SOLUCIONES ENERGÉTICAS, S.A.	41,8%	275	44,0%	33,3%	20,0%	49,0%		
PETRONIEVES ENERGÍA 1, S.L.	56,0%	275	55,8%	42,1%	0,0%	80,0%		
CHCUATRO GAS COMERCIALIZADORA, S.L.	26,8%	209	28,6%	50,0%	25,0%	24,4%		
REMICA COMERCIALIZADORA, S.A.	38,3%	175	36,8%	45,5%	14,3%	28,6%		
AXPO IBERIA, S.L.	37,2%	164	40,6%	15,4%	57,1%	9,1%		
MULTIENERGÍA VERDE, S.L.	18,2%	143	20,4%	11,8%	0,0%	8,3%		
INSIGNIA GAS, S.L.	46,0%	139	41,5%	61,3%			50,0%	
SERVIGAS S. XXI, S.A.	20,1%	139	19,7%	25,0%	75,0%	2,4%		
INER ENERGÍA CASTILLA-LA MANCHA, S.L.	16,9%	118	16,9%					
ORUS ENERGÍA, S.L.	9,8%	112	11,1%		33,3%	3,7%	0,0%	
FUTURA ENERGÍA Y GAS, S.L.	11,5%	104	10,9%		50,0%		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:

- Naturgy Iberia (24,5%), siendo la comercializadora con la mayor cantidad de solicitudes gestionadas durante el segundo trimestre de 2018, muestra tasas de rechazo por encima de la media en la mayoría de las áreas de

distribución en las que opera. 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: Naturgy (17,3%).

- Por su parte, dos de las comercializadoras libres pertenecientes a los grupos energéticos tradicionales con menor cantidad de solicitudes gestionadas – Endesa Energía y Viesgo Energía – muestran tasas de rechazo por debajo de la media en todas las áreas de distribución.
- 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, existen comercializadoras independientes que muestran tasas de rechazo por debajo de la media de todas las áreas en las que operan. Se señalan a continuación las que superan las 300 solicitudes: Aldro Energía y Soluciones, Catgas Energía, Factor Energía y Energya VM Gestión de Energía.

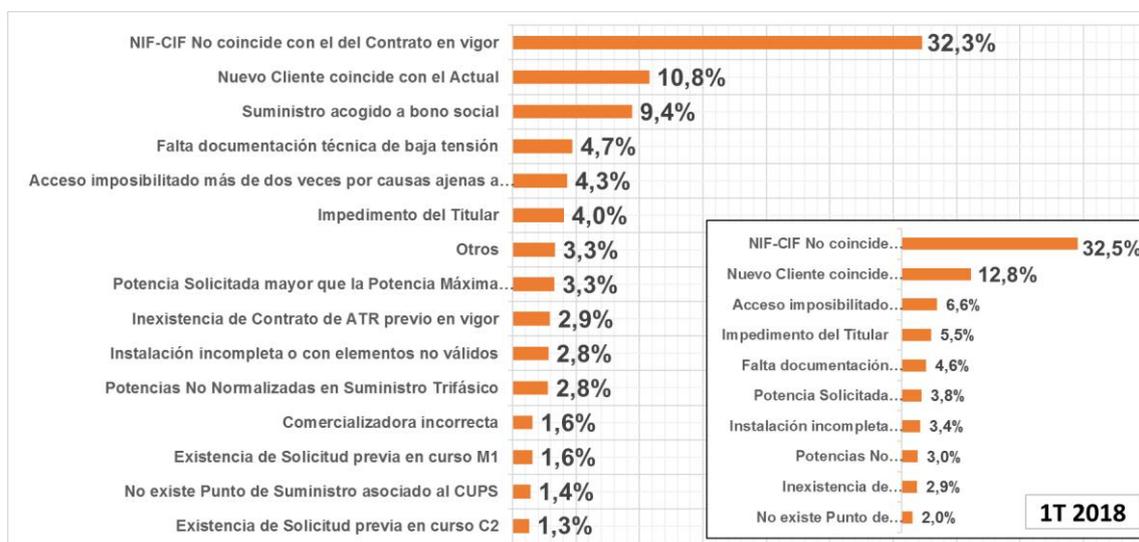
Así se puede concluir, al igual que en el sector eléctrico, que las altas tasas de rechazo de los comercializadores independientes pudieran reflejar su falta de experiencia en los procesos propios del sector y la incorrecta utilización de los ficheros de intercambio.

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 52% de los mismos se concentran en tres motivos principales.

Gráfico 19. Motivos de rechazo. 2T 2018 y 1T 2018 – 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”** (32,3%), manteniéndose en línea con el peso relativo observado el trimestre anterior (32,5%). Se trata de los casos en que los datos del NIF/CIF contratante con el comercializador no coinciden con los datos del titular 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 SIPS²². Por su parte, en el mencionado Real Decreto-ley 15/2018, de

²² 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”.

5 de octubre, se suprime la necesidad de realizar una verificación cuando se produzca un cambio de titular en un punto de suministro con más de 20 años que no incremente su potencia contratada, lo que facilitará la actualización del SIPS, con la reducción de los rechazos por este motivo.

En segundo lugar, el motivo de rechazo **“55. Nuevo cliente coincide con el Actual”** (10,8%) registró una reducción 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 dos comercializadoras: Naturgy Iberia y Clidom Energy.

En la tercera posición se encuentra el motivo **“D1. Suministro acogido a Bono Social”** (9,4%) casuística de reciente implantación con la entrada de la versión 1.1 de los formatos de ficheros de intercambio. Este rechazo se produce a solicitud del comercializador, que expresamente incluye en sus solicitudes una marca para que el distribuidor rechace el cambio de comercializador si el consumidor asociado al punto de suministro está acogido al bono social. Se analizará en los grupos de trabajo este alto porcentaje que tal vez pueda estar influenciado por el envío repetitivo de solicitudes previamente rechazadas.

El motivo **“57. Falta documentación técnica de baja tensión”**²³ (4,7%) ha dejado de tener presencia dentro de las tres primeras posiciones de los motivos de rechazo más utilizados por segundo trimestre consecutivo, manteniendo el peso relativo registrado el trimestre anterior (4,6%). Como se mencionó en el informe anterior, esto podría tener su origen, entre otros, por el trabajo que ha desarrollado la CNMC con la colaboración de los agentes de los grupos de trabajo *“Cambio de Comercializador”* para constituir una base de datos²⁴ (a disposición de los agentes) donde se recopila la documentación técnica y administrativa que, según 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. Además, con motivo de las actualizaciones incluidas en la versión 1.1. de los ficheros de intercambio²⁵ (concretamente aquellas relacionadas con la definición de algunos campos opcionales, por ejemplo, CNAE²⁶), se espera

²³ 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.

²⁴ En la sesión de GT1 del 25 de abril de 2017.

²⁵ Entrada en vigor el 09 de abril de 2018.

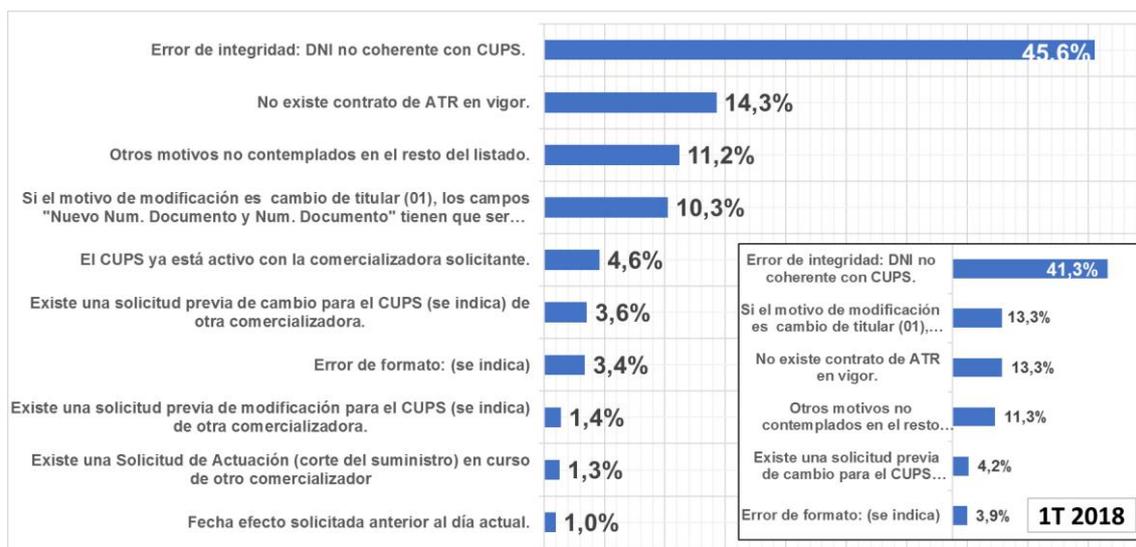
²⁶ Código Nacional de Actividades Económicas.

una reducción en el volumen de rechazo asociado a esta casuística en los próximos meses.

Finalmente, se observa por tercer trimestre consecutivo que el motivo de rechazo “99. Otros” (3,3%) 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 a una operativa residual, 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 más del 70% del total de las solicitudes de cambio rechazadas.

Gráfico 20. Motivos de rechazo. 2T 2018 y 1T 2017 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

El motivo de rechazo más frecuente en el segundo trimestre de 2018 en el sector gasista corresponde a “R12. Error de integridad: DNI no coherente con CUPS” (45,6%), aumentando su peso con respecto al trimestre anterior (41,3%) en poco más de 400 puntos básicos lo que se traduce en más de 1.600 rechazos adicionales (pasando de 16.600 rechazos en 1T 2018 a más de 18.200 rechazos en 2T 2018).

Las distribuidoras del grupo Naturgy justifican históricamente 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. Se

analizará en los grupos de trabajo esa práctica, y se recomendará la actualización en el SIPS de los datos del titular.

En segundo lugar, se mantiene el motivo de rechazo **“R34. No existe contrato de ATR en vigor”** (14,3%) que ha visto aumentado ligeramente su peso durante este trimestre con respecto al registrado el trimestre anterior (en 100 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 GLP²⁷ 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 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.

En tercera posición, se observa que la casuística **“R70. Otros motivos no contemplados en el resto del listado”** (11,2%) reduce ligeramente su peso relativo durante el segundo trimestre de 2018 respecto al trimestre anterior (11,3%), lo que se traduce en una disminución de solo 55 rechazos pasando de 4.542 rechazos en el 1T 2018 a 4.487 rechazos en el 2T 2018.

Las distribuidoras pertenecientes al grupo de Nortegas justifican el uso de este motivo principalmente para rechazar las solicitudes de cambio de comercializador de puntos de suministros cuyo CUPS no pertenece a ninguna de las redes de éstas distribuidoras. Adicionalmente, se alega que también se utiliza este motivo para rechazar las solicitudes donde la empresa vigente (comercializador saliente) coincide con la empresa emisora de la solicitud (comercializador entrante).

Las distribuidoras están realizando un análisis detallado de los rechazos englobados en “otros” para corregir mapeos erróneos de motivos de rechazo así como la posibilidad de dar de alta nuevos motivos de rechazo para recoger nuevas casuísticas que a día de hoy se están englobando en otros.

²⁷ Gas Licuado del Petróleo.

Finalmente, la casuística “**R19. Si el motivo de modificación es cambio de titular (01), los campos ‘Nuevo Num. Documento y Num. Documento’ tienen que ser distintos**” (10,3%) ha sido relegada a la cuarta posición al haber reducido su peso en 300 puntos básicos respecto al trimestre anterior (13,3%). Según alegaciones de la comercializadora Endesa Energía, estos rechazos 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), como también ocurre en el sector eléctrico.

5. ANALISIS DE LA MOVILIDAD DE LOS CONSUMIDORES

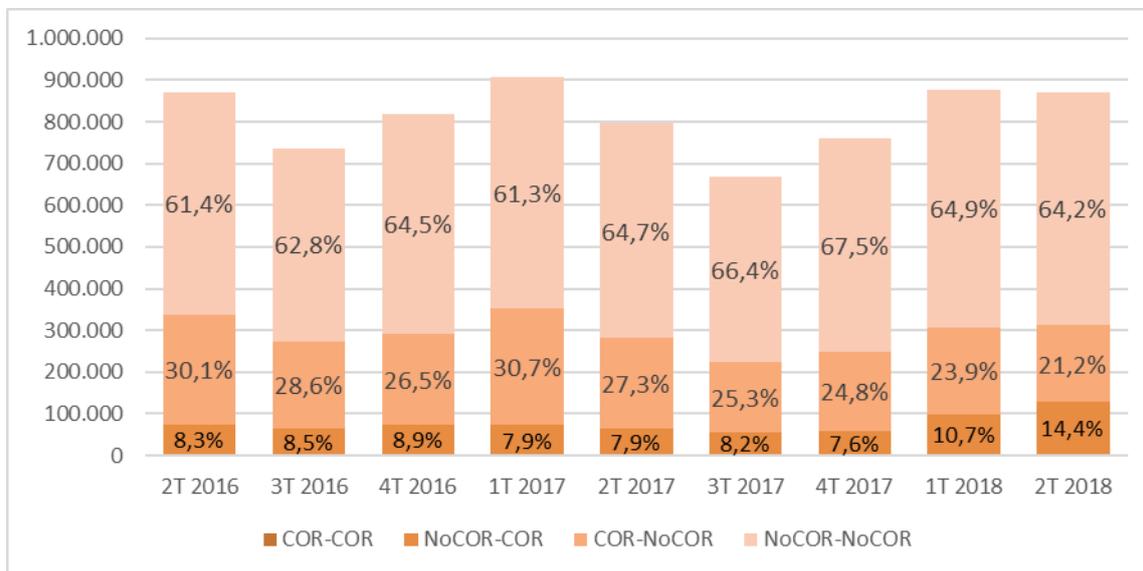
5.1 MOVILIDAD POR TIPO DE MERCADO

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 (64,2%), y movimientos de consumidores del mercado regulado al mercado libre (21,2%). Ambos tipos de movimientos han disminuido sus volúmenes de activaciones con respecto al trimestre anterior en -9.550 y -25.370 solicitudes, 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 93.800 solicitudes en el primer trimestre de 2018 a 125.131 solicitudes activadas en el segundo trimestre de 2018, correspondiente al 14,4% del total de activaciones.

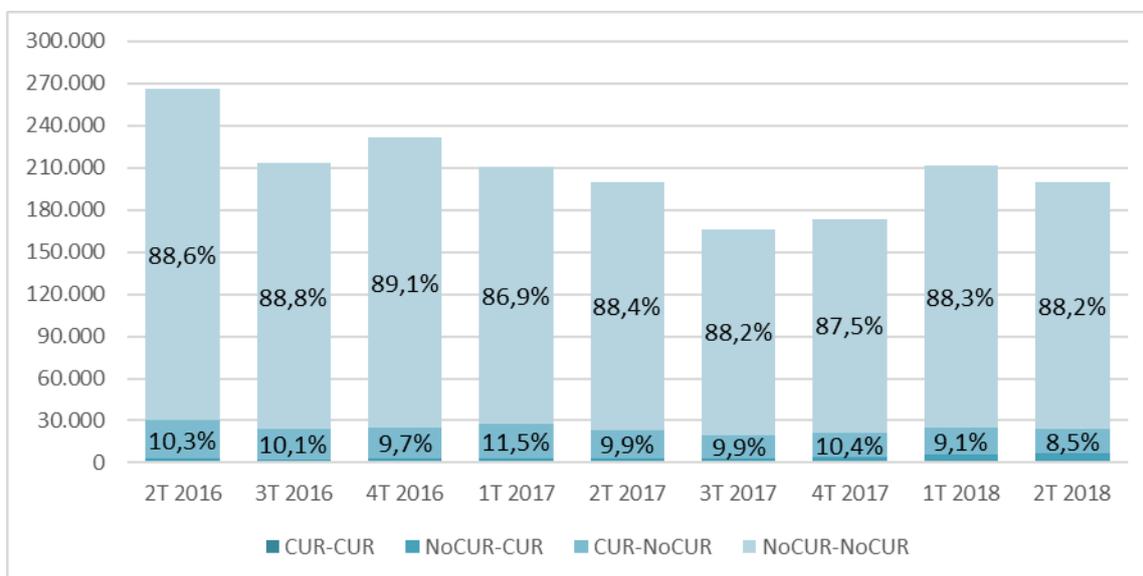
Gráfico 21. Desglose de los movimientos entre COR y No COR (solicitudes activadas). Desde 2T 2016 al 2T 2018 – Sector Eléctrico



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.

Gráfico 22. Desglose de los movimientos entre CUR y No CUR (solicitudes activadas) Desde 2T 2016 al 2T 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 3,2% en el período mostrado en el gráfico.

Respecto al sector gasista, generalmente prevalecen los movimientos de cambio de comercializador entre comercializadores del mercado libre (88,2% en este

trimestre). Adicionalmente, disminuye ligeramente el porcentaje de consumidores que pasan del comercializador de último recurso a un comercializador en el mercado libre (8,5% 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 5.390 solicitudes en el primer trimestre de 2018 a más de 6.450 solicitudes activadas en este trimestre. En términos porcentuales, se aumentó en 70 puntos básicos el paso de este tipo de movimientos pasando desde 2,5% en 1T 2018 a 3,2% en 2T 2018.

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

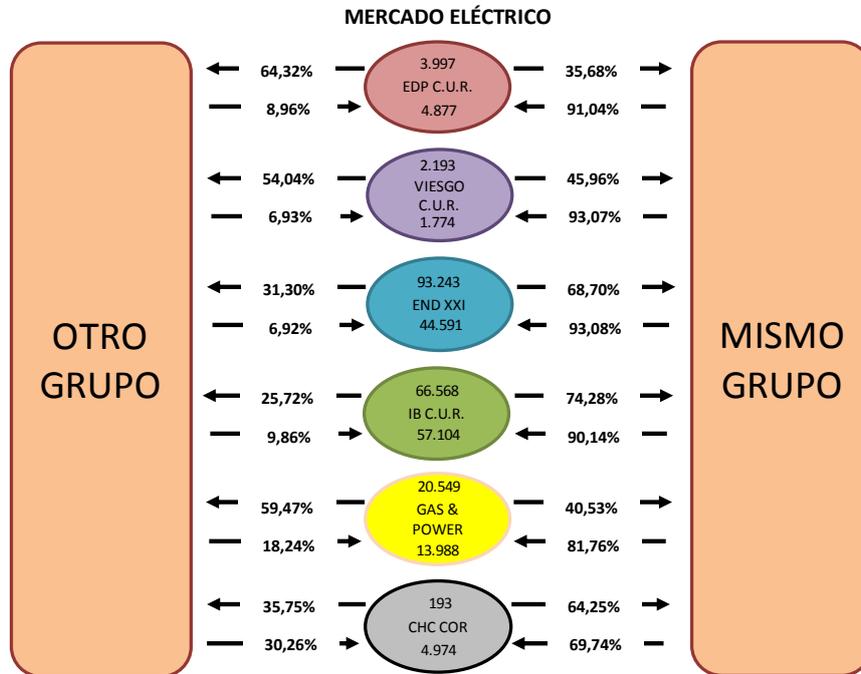
En este apartado se incluye un análisis más pormenorizado de aquellos cambios cuyo origen o destino son comercializadores de último recurso (CUR) o de referencia (COR).

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 (66,6% de la totalidad de cambios frente al 66,3% del trimestre anterior), siendo los grupos con mayor fidelización: Iberdrola (74,3%), Endesa (68,7%) y CHC (64,3%). En cambio, el grupo EDP registra el menor porcentaje (en torno al 35,7%) 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 segundo trimestre de 2018 alrededor del 30,4% (35,1% en el 1T 2018), siendo los grupos con mayor fidelización Iberdrola (62,1%) y Endesa (50,9%), mientras que el grupo Naturgy (22,5%) presenta la menor.

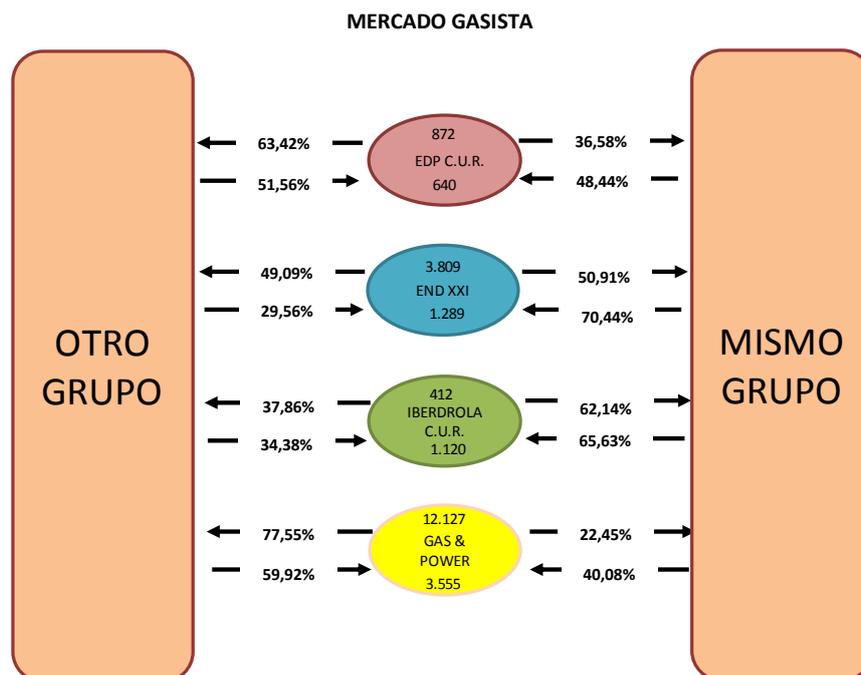
En este punto, con el fin de incrementar la transparencia al mercado minorista, se ha de mencionar que con fecha 6 de septiembre de 2018, la SSR de la CNMC aprobó una Resolución sobre el procedimiento para la adopción de una decisión jurídicamente vinculante relativa al cumplimiento efectivo de la obligación legal por las empresas distribuidoras y comercializadoras de referencia pertenecientes a grupos integrados, a no crear confusión a los consumidores en la información, presentación de marca e imagen de marca.

Gráfico 23. Desglose de los movimientos con origen o destino al COR (solicitudes activadas). 2T 2018 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Gráfico 24. Desglose de los movimientos con origen o destino al CUR (solicitudes activadas). 2T 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 segundo 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, Naturgy, 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.

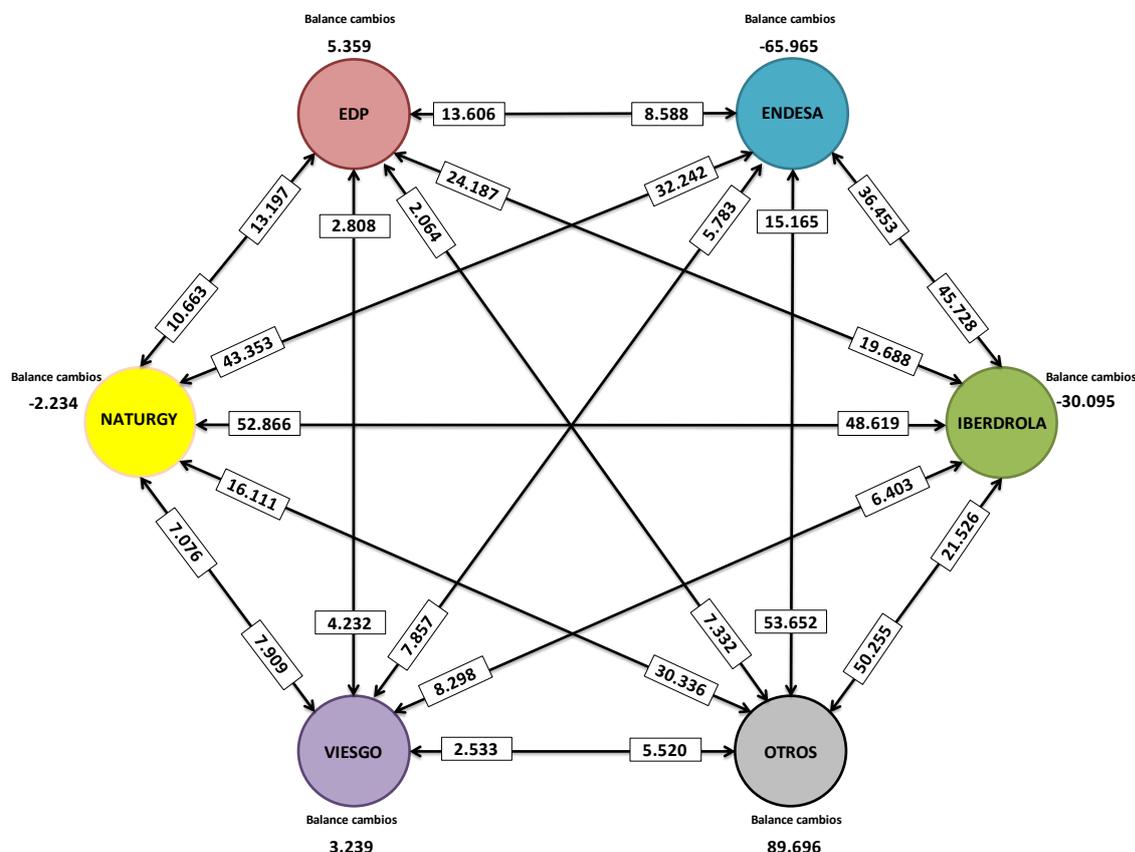
En el sector eléctrico, destaca el número de consumidores que captan en el segundo trimestre de 2018 los comercializadores independientes agrupados en el epígrafe “Otros”, con un saldo comercial de **+89.696** (lo que significa un incremento sobre el total de los puntos de suministro que gestionaban al inicio del periodo del 4,2%), clientes que en su mayoría provienen de los grupos Endesa e Iberdrola.

Tabla 18. Saldo por grupo comercial. 2T 2018 – Sector Eléctrico

MERCADO ELÉCTRICO				
GRUPO COMERCIAL	Activadas entrantes	Activadas salientes	Saldo Comercial	Variación % (PS al inicio del periodo)
OTROS	178.847	89.151	89.696	4,2%
EDP	61.779	56.420	5.359	0,5%
VIESGO	33.488	30.249	3.239	0,5%
NATURGY	150.073	152.307	-2.234	0,0%
IBERDROLA	242.887	272.982	-30.095	-0,3%
ENDESA	203.792	269.757	-65.965	-0,6%
TOTAL	870.866	870.866	0	

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Gráfico 25. Movilidad entre grupos comerciales 2T 2018 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Por el lado de las pérdidas²⁸, destaca el grupo **Endesa, con un saldo comercial de -65.965 consumidores** (lo que significa un decremento sobre el total de los puntos de suministro que gestionaba al inicio del periodo de un -0,6%), clientes que en su mayoría se han marchado al grupo Otros (saldo neto de -38.487 clientes), y al grupo Naturgy (saldo neto de -11.111). También, destacan las pérdidas netas del **grupo Iberdrola (-30.095 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 -28.729 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 +13.696** (que supone un incremento sobre el total de los puntos de suministro que gestionaban al inicio del periodo de un +13,8%),

²⁸ 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. No obstante, el mencionado Real Decreto-ley 15/2018, de 5 de octubre, suprime dicho campo desde su entrada en vigor, por lo que esta información volverá a ser confidencial a partir del informe de supervisión del 3T2018.

seguido por el **grupo Viesgo**, con un saldo positivo de casi +4.890 y el **grupo Iberdrola**, con más de +2.880 puntos de sumisitos adicionales con respecto al trimestre anterior.

Tabla 19. Saldo por grupo comercial. 2T 2018 – Sector Gasista

MERCADO GASISTA				
GRUPO COMERCIAL	Activadas entrantes	Activadas salientes	Saldo Comercial	Variación % (PS al inicio del periodo)
OTROS	23.144	9.448	13.696	13,8%
VIESGO	11.196	6.307	4.889	5,9%
IBERDROLA	41.073	38.192	2.881	0,3%
EDP	24.915	25.485	-570	-0,1%
ENDESA	41.561	46.161	-4.600	-0,3%
NATURGY	58.186	74.482	-16.296	-0,4%
TOTAL	200.075	200.075	0	

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

[INICIO CONFIDENCIAL]

[FIN CONFIDENCIAL]

El grupo **Naturgy** continúa presentando las mayores pérdidas de clientes con un saldo comercial de **-16.296 consumidores** (con un decremento sobre el total de los puntos de suministro que gestionaba al inicio del periodo de un -0,4%). Cabe mencionar que las pérdidas de clientes de los tres 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 Naturgy 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, Naturgy Iberia, Gas Natural Comercializadora, EDP Energía, EDP Comercializadora, Viesgo Energía y CHC Energía²⁹.

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 incidencias en el mercado cuando a partir de septiembre de 2017 las distribuidoras comenzaron a facilitar el campo “comercializador existente” en el SIPS³⁰.

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

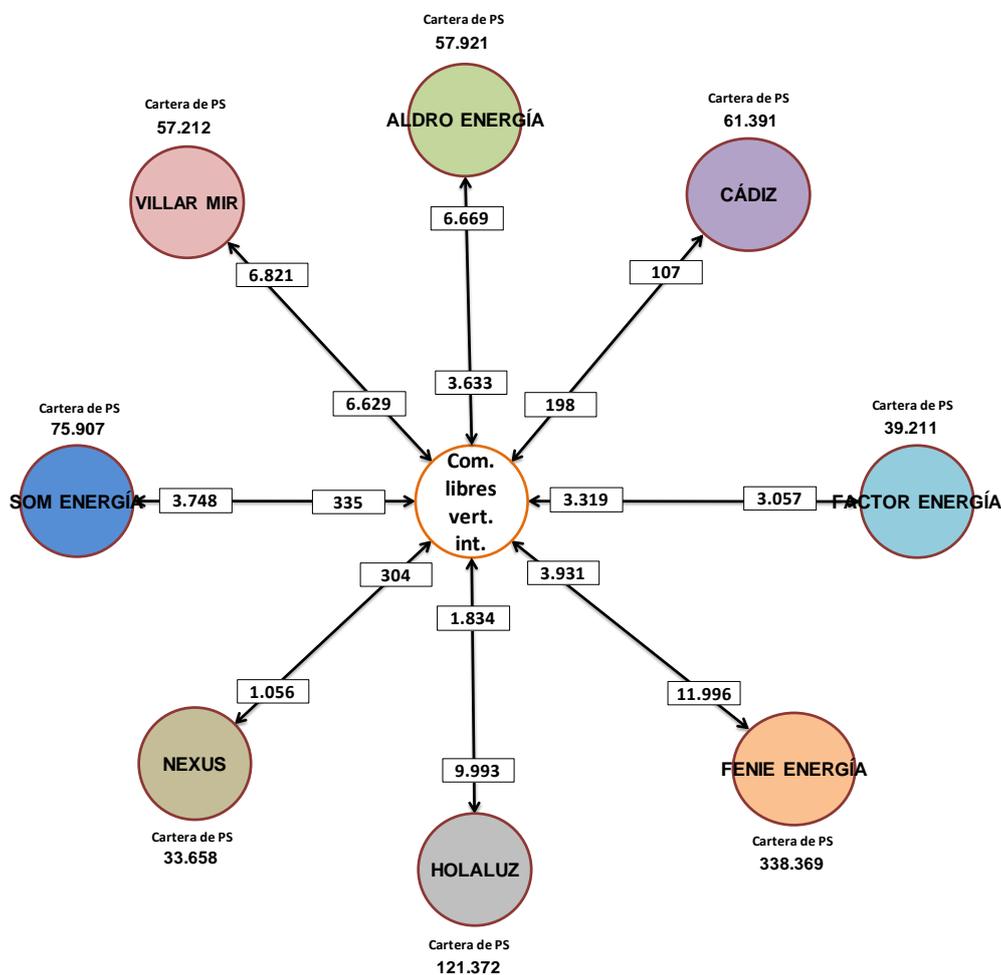
Durante el segundo trimestre de 2018 las comercializadoras independientes más importantes, objeto de este análisis, **ganaron +23.264 consumidores**, respecto a las comercializadoras libres verticalmente integradas. Además, el agregado de todas estas comercializadoras independientes tiene saldo positivo con respecto a cada uno de las comercializadoras libres verticalmente integradas.

Destacan los casos de las comercializadoras **Fenie Energía** y **Hola Luz** que, además de tener las carteras de puntos de suministro más grandes (338.369 y 121.372 puntos, respectivamente) de las comercializadoras independientes, logran los balances netos más altos de este trimestre (ambos con más de +8.000 cambios) con respecto a las principales comercializadoras independientes.

²⁹ Se incluye dentro de este conjunto al tratarse de una empresa asociada a las distribuidoras de la asociación de distribuidores CIDE.

³⁰ El 13 de diciembre de 2017, la CNMC aprobó el Informe sobre las implicaciones de la inclusión del campo «Empresa comercializadora que realiza actualmente el suministro» en el SIPS en aplicación del RD 1074/2015 en el que se señala que (subrayado añadido): «*en la medida en que puedan existir razones que justifiquen la exclusión de la referida información en el SIPS (curva de carga y datos de identificación y localización del consumidor) la concreta estructura y dinámica competitiva de este mercado según lo expuesto en este informe justificaría que la exclusión se haga también extensiva al dato relativo al comercializador vigente, dato cuyo acceso debería solamente permitirse a la CNMC al objeto de ejercer sus competencias sobre supervisión de los cambios de comercializador*». Finalmente, el mencionado Real Decreto-ley 15/2018, de 5 de octubre, suprime del SIPS el campo con la identificación del comercializador desde su entrada en vigor.

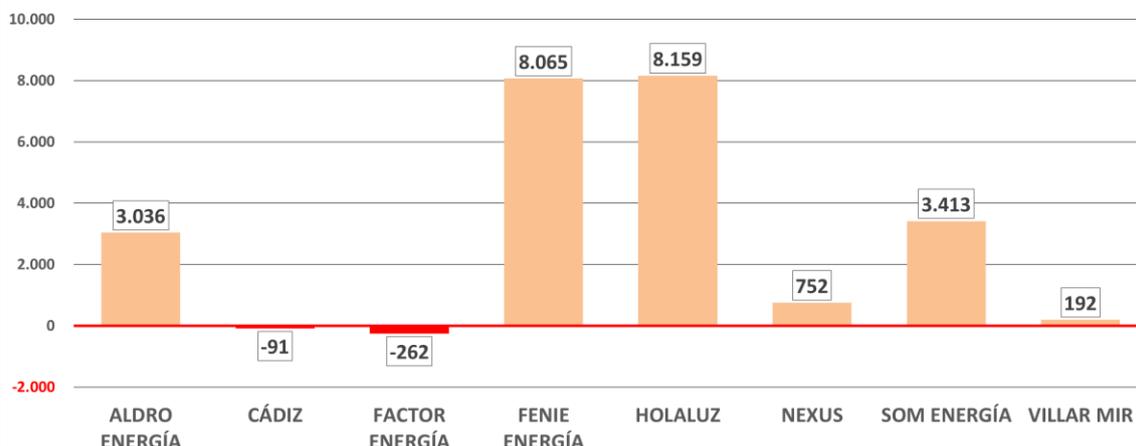
Gráfico 26. Movimientos entre el conjunto de las comercializadoras libres verticalmente integradas y las principales comercializadoras independientes. Carteras de PS evaluadas a fecha fin trimestre. 2T 2018 – Sector Eléctrico



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 -91 clientes y la comercializadora **Factor Energía**, con -262 clientes.

Gráfico 27. Balance neto de *switchings* de los principales comercializadores independientes respecto a los comercializadores libres verticalmente integrados. 2T 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. 2T 2018 – Sector Eléctrico

GRUPOS DISTRIBUCIÓN	Activadas	Tm (días)
OTROS	3.960	2,5
IBERDROLA	48.380	2,9
ENDESA	43.798	4,3
NATURGY	12.068	4,5
EDP	2.057	4,6
VIESGO	1.799	5,8
TOTAL SECTOR	112.062	3,7

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).

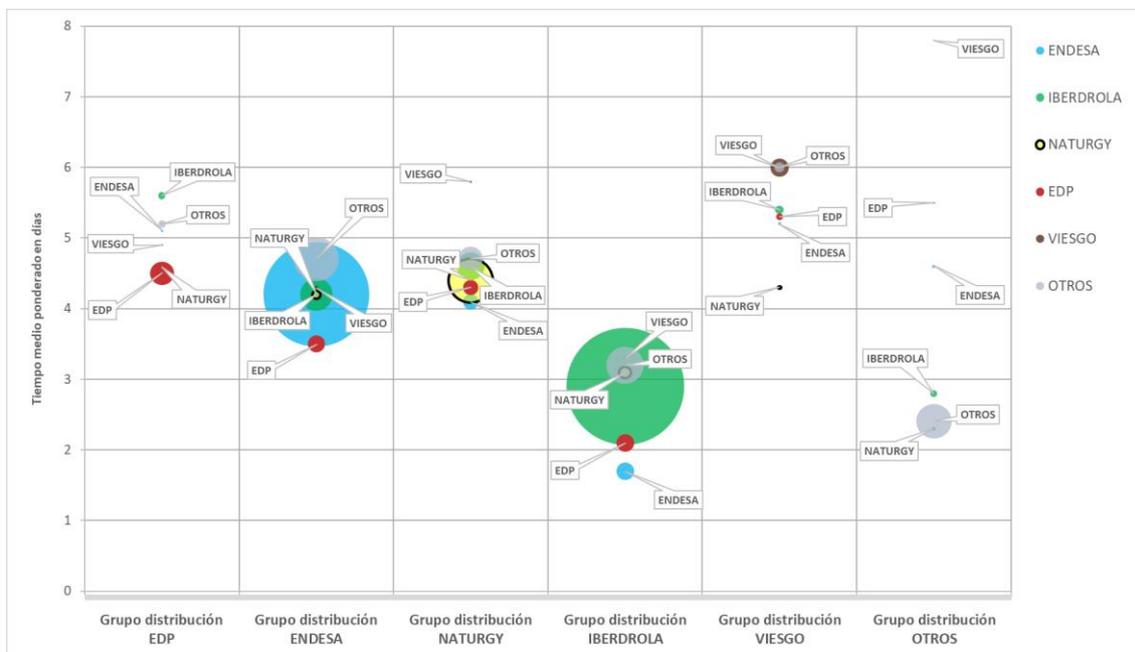
Se observa una reducción en el tiempo medio de activación de las solicitudes de nuevas altas del sector eléctrico durante este trimestre (3,7 días) con respecto al tiempo medio calculado el trimestre anterior (3,9 días). En 2017, el resultado fue de 4,2 días de media. Destaca el área de distribución de Iberdrola con uno de los menores tiempos medios de activación (2,9 días) y el mayor número de solicitudes activadas (43% del total del sector). Por otro lado, el área que reúne a las distribuidoras con el epígrafe “Otros” registra el menor tiempo medio de activación (2,5 días) del sector, sin embargo, su volumen de activaciones no alcanza el 4% del total de activaciones.

En el gráfico siguiente se muestran los tiempos medios de los principales grupos de comercializadores libres por área de distribución en el sector eléctrico. El tamaño del área del círculo se corresponde con el número de activaciones realizadas por el comercializador en esa área de distribución. Con respecto a la dispersión de tiempos³¹, 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 de tiempos medios entre comercializadoras libres es una de las mayores registradas en el sector, que van desde los 2,3 días de las comercializadoras del grupo Naturgy hasta los 7,8 días de las comercializadoras del grupo Viesgo.
- Las áreas de distribución de EDP (4,6 días) y Endesa (4,3 días) presentan la menor dispersión entre comercializadoras (1,1 y 1,2 días, respectivamente). En el área de EDP, los tiempos medios van desde los 4,5 días de las comercializadoras de su mismo grupo empresarial hasta los 5,6 días de las propias del grupo Iberdrola. En la zona de distribución de Endesa, los tiempos medios van desde los 3,5 de las comercializadoras del grupo EDP hasta los 4,7 días de las agrupadas con el epígrafe “Otros”.

³¹ Calculado como la diferencia entre el máximo y el mínimo tiempo medio de activación.

Gráfico 28. Dispersión de los tiempos medios de las activaciones de nuevas altas por los principales grupos de comercializadores libres en las principales áreas de distribución. 2T 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 Naturgy aparecen con borde sólido para facilitar su distinción por el solape de los tiempos medios en algunas zonas de distribución.

Por su parte, en el sector gasista se observa también una reducción de estos tiempos en el sector (10,6 días en el segundo trimestre de 2018 frente a 12,2 días en el trimestre anterior). 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. 2T 2018 – Sector Gasista

GRUPOS DISTRIBUCIÓN	Activadas	Tm (días)
NORTEGAS	4.027	9,5
REDEXIS GAS	8.183	10,2
NATURGY	26.970	10,3
MADRILEÑA RED DE GAS	3.322	13,7
GAS EXTREMADURA	447	16,9
TOTAL SECTOR	42.949	10,6

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

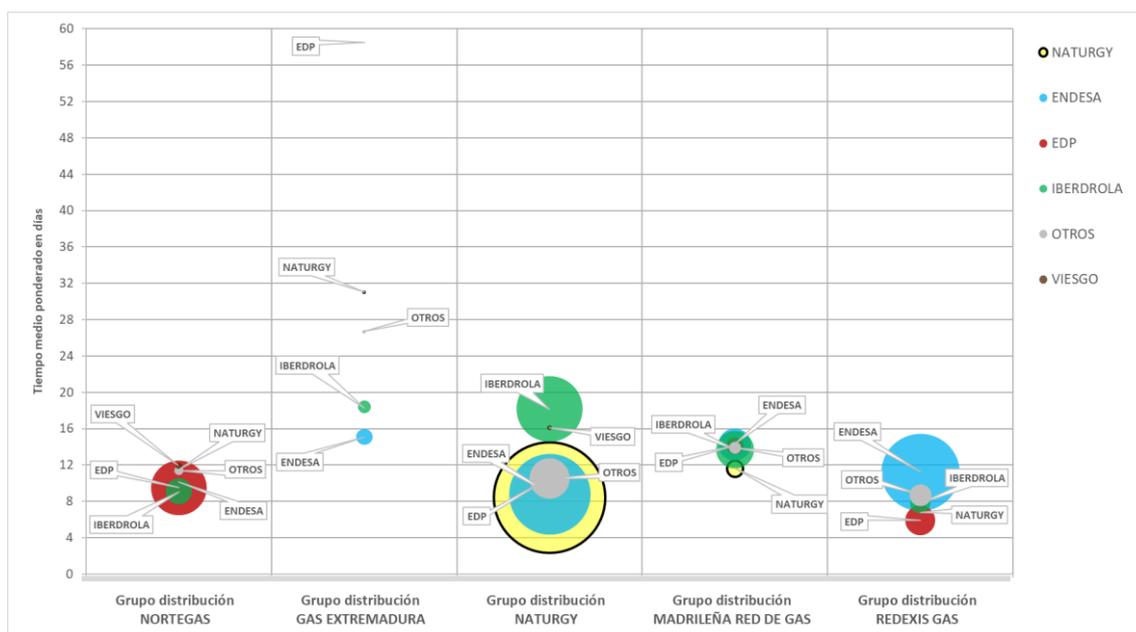
Nota: El tiempo de activación comprende desde la recepción de la solicitud de alta por parte del distribuidor hasta la activación del mismo. Se muestran tiempos medios ponderados por el número de activaciones. No se consideran las activaciones con tiempos medios superiores a 180 días, ni las activaciones de las comercializadoras de último recurso (CUR).

El área de distribución de Nortegas presenta por segundo trimestre consecutivo el menor tiempo medio de activación (9,5 días) durante este trimestre, pese a que su número de activaciones de nuevas altas no alcanza ni el 10% del total de activaciones registradas en el sector. En contraste, el área de distribución de Gas Extremadura muestra el mayor tiempo medio de activación con 16,9 días. Finalmente, el grupo de distribuidoras de Naturgy, con más del 62% del total del volumen de solicitudes activadas, muestra un tiempo medio de activación de 10,3 días (11,3 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 Madrileña Red de Gas presenta uno de los mayores tiempos medios del sector (13,7 días), aunque registra la menor dispersión de tiempos medios entre comercializadoras libres (2,7 días) con tiempos que van desde los 11,6 días de las comercializadoras del grupo Naturgy hasta los 14,3 días de las propias del grupo Endesa.
- El área de distribución de Gas Extremadura (dispersión de 43,4 días) muestra un dato atípico atribuido a los tiempos medios de las comercializadoras de EDP (58,5 días); no obstante, este tiempo medio solamente representa a un volumen de 2 solicitudes activadas.

Gráfico 29. 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. 2T 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 Naturgy aparecen con borde sólido para facilitar su distinción por el solape de los tiempos medios en algunas zonas de distribución.

6.2 ANALISIS DE LA EFICACIA DEL PROCESO DE ALTAS

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

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

- Los rechazos por parte del distribuidor, que pueden producirse previa a la aceptación (cuando no pasan la validación de 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 segundo trimestre de 2018 en el sector eléctrico aumentaron tanto el número de solicitudes recibidas (+7,6%), como el volumen total de rechazos (+0,3%), con respecto al trimestre anterior. Como consecuencia, la tasa de rechazo en este trimestre (26,3%) sufrió una ligera disminución con respecto a la del trimestre anterior (27,7%) en 140 puntos básicos. En 2017 la tasa de rechazo en el proceso de alta fue del 26,9%.

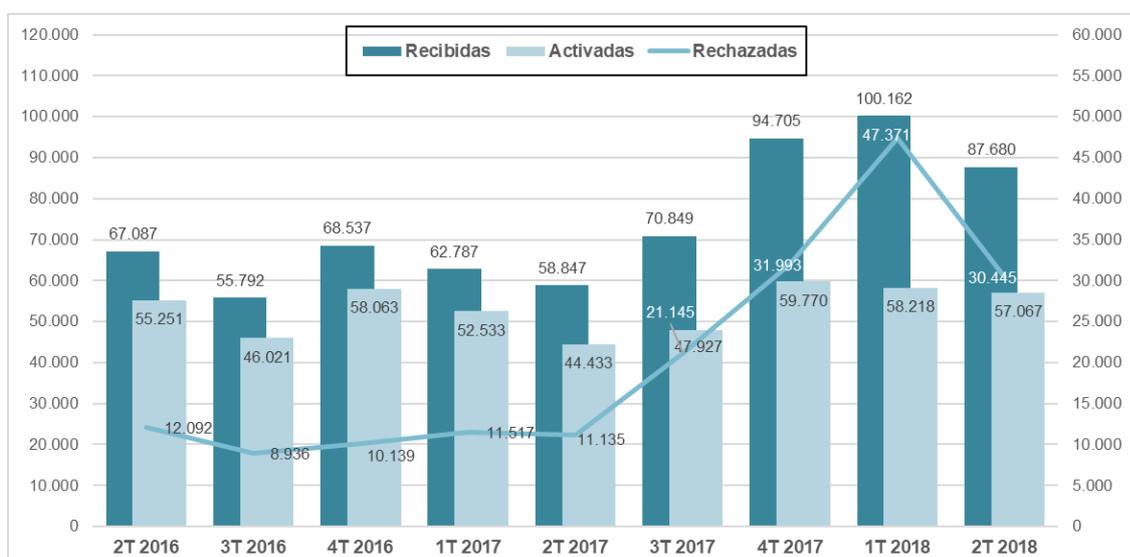
Gráfico 30. Proceso seguido por las solicitudes de nuevas altas. Evolución trimestral desde el 2T 2016 al 2T 2018 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Por su parte, en el sector gasista se redujeron con respecto al trimestre anterior tanto el número de solicitudes de nuevas altas recibidas, en 12,5%, como el número de solicitudes rechazadas, en 35,7% (superando aún los 30.000 rechazos). En consecuencia, la tasa de rechazo en este trimestre disminuyó en 1.200 puntos básicos (desde 44,3% en el 1T 2018 a 32,3% en el 2T 2018), volviendo a niveles similares del cuarto trimestre de 2017 (31,3%). En 2017 la tasa de rechazo en el proceso de alta fue del 24,8%.

Gráfico 31. Proceso seguido por las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución trimestral desde el 2T 2016 al 2T 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

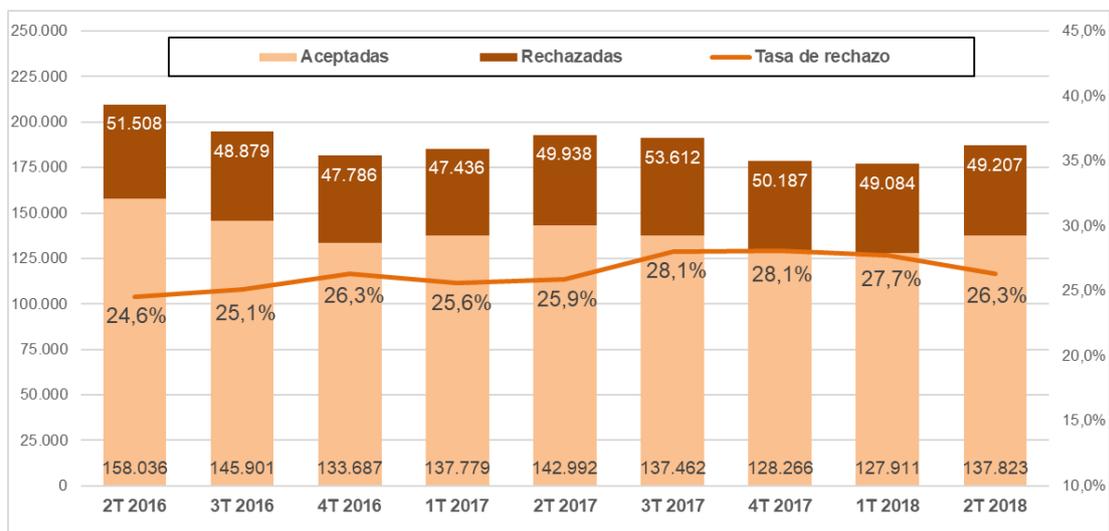
En los siguientes apartados se realiza un análisis operativo en relación a las solicitudes de nuevas altas rechazadas, tal y como se realizó para las solicitudes de cambio de comercializador en capítulos anteriores. Se recuerda que en los informes de supervisión de la CNMC, la tasa de rechazo trimestral se calcula como el cociente entre el número de solicitudes rechazadas y el número de solicitudes gestionadas³² en el trimestre objeto de estudio.

³² 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%).

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.

En el sector eléctrico, la tasa de rechazo de este periodo (26,3%) resulta 140 puntos menor que la registrada un trimestre atrás (27,7%); no obstante, y pese a dicha reducción, ésta aún continúa siendo muy elevada. También se señala que durante este trimestre se registra un incremento (en más de 10.000 solicitudes) en el número de solicitudes gestionadas respecto al primer trimestre de 2018.

Gráfico 32. Tasa de rechazo de las solicitudes de nuevas altas. Evolución trimestral desde el 2T 2016 al 2T 2018 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el sector gasista se observa una caída en 1.200 puntos básicos de la tasa de rechazo del segundo trimestre de 2018 con respecto a la tasa del trimestre anterior, pasando de 44,3% a 32,3%. Tal y como sucede en el sector eléctrico, pese a dicha reducción, la tasa continúa siendo muy elevada. Así, se destaca nuevamente el alto número de solicitudes rechazadas registradas durante este trimestre superando el umbral de los 30.000 rechazos, lo que supone un incremento de más de 19.000 rechazos sobre el volumen registrado un año antes (2T 2017; 11.135 rechazos).

Gráfico 33. Tasa de rechazo de las solicitudes de nuevas altas. Evolución trimestral desde el 2T 2016 al 2T 2018 – Sector Gasista

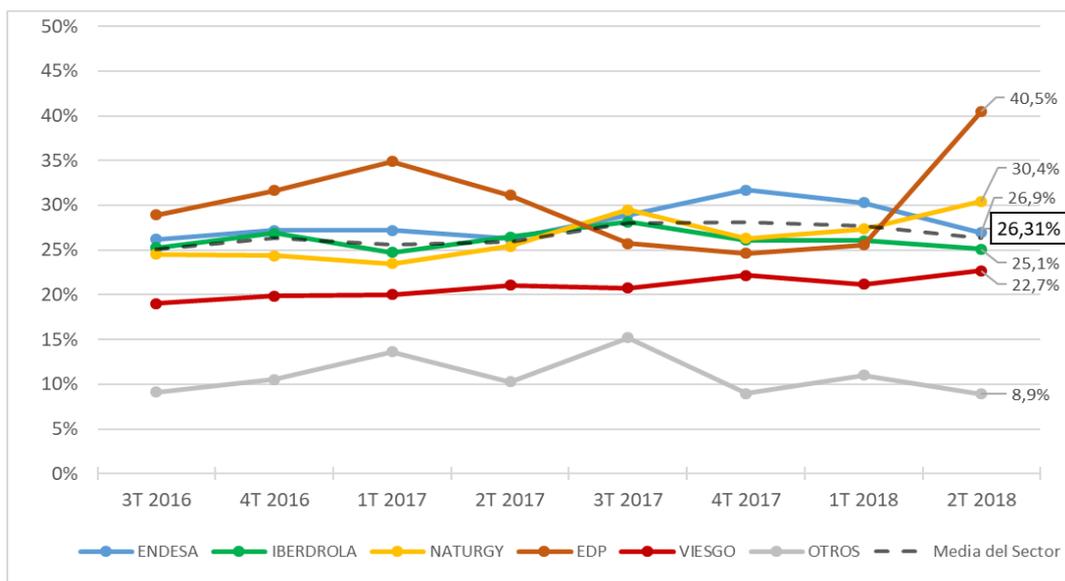


Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

6.3.1 TASAS DE RECHAZO POR AGENTE

En el sector eléctrico, las tasas de rechazo de los distribuidores durante los últimos trimestres muestran un comportamiento sin importantes variaciones, salvo por el incremento (en casi 1.500 puntos básicos) de la tasa del grupo EDP con respecto al trimestre anterior. Pese a este hecho, la tasa media del sector de este trimestre (26,3%) disminuyó en 140 puntos básicos con respecto a la tasa registrada durante el primer trimestre de 2018 (27,7%).

Gráfico 34. Tasa de rechazos (nuevas altas) de los principales grupos de distribuidores. Evolución trimestral desde el 3T 2016 al 2T 2018 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

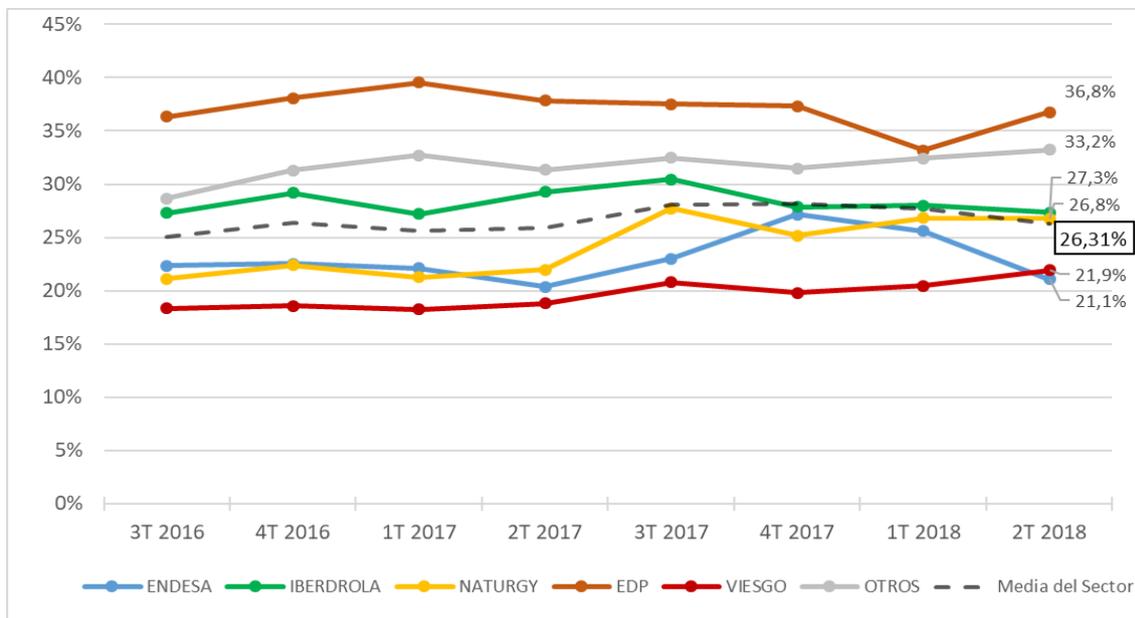
En el gráfico anterior se observa que:

- La tasa de rechazo del área de distribución del grupo EDP (40,5%) es la tasa más alta registrada en el sector eléctrico en los últimos dos años. No obstante, dado el peso de este agente, ésta tasa no tiene un impacto relevante en la media del sector. De acuerdo a las alegaciones de este agente, el incremento en la tasa de rechazo se justifica principalmente por incidencias puntuales asociadas a los motivos de rechazo con código 57 y 99³³.
- La tasa de rechazo del grupo Viesgo (22,7%) se encuentra por debajo de la media por noveno 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: 8,9%), continúa presentando la tasa de rechazo más baja dentro del periodo de análisis. Además, ésta registró una ligera reducción con respecto al trimestre anterior en 210 puntos básicos. Sin embargo, al igual que ocurre con la tasa de EDP, dado su pequeño peso, ésta tasa no tiene un impacto relevante en la media del sector (registra menos del 3% del total de las solicitudes gestionadas en todo el sector durante el segundo trimestre de 2018).

Por su parte, las tasas de los principales grupos comercializadores del sector eléctrico mantienen tasas similares a las registradas el trimestre anterior, salvo las comercializadoras de los grupos EDP y Endesa. Así, destaca la primera por aumentar su tasa de rechazo en 360 puntos básicos y registrar – por noveno trimestre consecutivo – la tasa de rechazo trimestral más alta del sector (36,8%); contrariamente, la segunda destaca por disminuir su tasa de rechazo en 450 puntos básicos respecto al trimestre anterior, y registrar – por primera vez en los últimos años – la tasa de rechazo trimestral más baja del sector (21,1%).

³³ Motivo 57. «Falta documentación técnica de baja tensión»; Motivo 99. «Otros»

Gráfico 35. Tasa de rechazos (nuevas altas) de los principales grupos de comercializadores. Evolución trimestral desde el 3T 2016 al 2T 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. 2T 2018 – Sector Eléctrico

ELECTRICIDAD			ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN						
Comercializadora			ENDESA	IBERDROLA	NATURGY	EDP	VIESGO	OTROS	
Tasa de rechazo media			26,31%	26,9%	25,1%	30,4%	40,5%	22,7%	8,9%
Solicitudes gestionadas			187.030	81.863	70.184	24.309	2.505	2.864	5.305
ENDESA ENERGÍA, S.A.	21,7%	48.654	21,0%	36,9%	25,6%	69,4%	26,0%	62,8%	
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	27,6%	68.338	50,8%	22,4%	48,1%	63,9%	29,7%	36,3%	
NATURGY IBERIA, S.A.	27,4%	11.265	47,5%	46,6%	23,9%	83,3%	40,7%	31,3%	
EDP ENERGÍA, S.A.U.	37,4%	5.714	41,6%	39,3%	32,5%	36,1%	18,1%	60,0%	
VIESGO ENERGÍA, S.L.	22,3%	1.586	49,3%	59,0%	34,5%	60,0%	18,1%	28,6%	
ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	19,0%	14.240	18,6%	45,8%	21,3%	50,0%	0,0%	44,0%	
IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	22,2%	3.971	59,5%	20,2%	30,6%	100,0%	25,0%	20,0%	
COMERCIALIZADORA REGULADA, GAS & POWER, S.A.	21,3%	4.603	56,0%	38,5%	19,5%	62,5%	25,0%	36,4%	
EDP C.U.R., S.A.	31,6%	618	53,3%	34,1%	23,5%	30,7%	36,4%	100,0%	
VIESGO C.U.R., S.L.	16,2%	111	75,0%	0,0%	0,0%		14,3%		
FENIE ENERGÍA, S.A.	25,2%	8.554	25,3%	22,9%	30,6%	48,4%	19,1%	37,1%	
CLIDOM ENERGY, S.L.	48,3%	2.953	51,3%	47,5%	36,5%	55,6%	40,0%	60,0%	
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	7,4%	2.027	43,1%	55,6%	50,0%			3,9%	
GEO ALTERNATIVA, S.L.	50,5%	1.175	58,4%	48,9%	31,0%	61,1%	29,4%	66,7%	
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	53,6%	664	60,6%	56,5%	43,3%		55,0%	20,0%	
NEXUS ENERGÍA, S.A.	43,5%	575	42,1%	45,0%	40,5%	85,7%	40,0%	9,5%	
COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ, S.A.	2,4%	553	27,3%					1,8%	
AUDAX ENERGÍA, S.A.	58,0%	502	62,4%	43,6%	40,0%	0,0%	0,0%		
UNIELÉCTRICA ENERGÍA, S.A.	47,4%	492	39,7%	46,9%	67,5%		33,3%	100,0%	
SOM ENERGÍA, S.C.C.L.	34,0%	429	30,9%	47,5%	28,0%	66,7%		66,7%	
FOX ENERGÍA, S.A.	44,8%	388	46,6%	43,6%	25,0%	75,0%			
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	36,5%	362	0,0%	37,3%	18,8%	50,0%			
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	43,3%	344	45,7%	49,1%	45,7%	37,5%	23,6%	100,0%	
ALCANZIA ENERGÍA, S.L.	42,9%	329	54,7%	39,5%	33,3%	50,0%	46,2%	0,0%	
ESTABANELL Y PAHISA MERCATOR, S.A.	11,0%	273	44,4%					7,3%	
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA, S.A.	29,6%	253	63,2%	100,0%	27,6%	100,0%	25,8%	12,5%	
GRUPO IBERSOGAS ENERGÍA, S.L.	60,5%	243	60,1%	75,0%	33,3%			50,0%	
WATIUM, S.L.	39,1%	233	42,9%	39,4%	16,7%		36,4%	0,0%	
FORTULUZ, S.L.U.	71,3%	223	71,3%	65,5%	72,6%	100,0%		100,0%	
GESTERNOVA, S.A.	35,6%	222	48,4%	26,9%	33,3%		60,0%	100,0%	
AURA ENERGÍA, S.L.	44,7%	208	41,6%	57,9%	44,0%		50,0%	0,0%	
BASSOLS ENERGÍA COMERCIAL, S.L.	18,6%	183	34,4%					1,1%	
GAOLANIA SERVICIOS, S.L.	41,1%	175	56,2%	31,8%	29,4%	0,0%	0,0%		
COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS, S.L.	18,6%	167	18,7%	0,0%					
SYDER COMERCIALIZADORA VERDE, S.L.	38,7%	150	37,9%	54,5%	50,0%	100,0%	14,3%	0,0%	
COX ENERGÍA COMERCIALIZADORA ESPAÑA, S.L.	53,7%	149	67,4%	49,0%	0,0%	100,0%			
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	44,9%	147	58,8%	42,2%	30,6%	65,4%	33,3%	0,0%	
INSERIMOS ENERGÍA, S.L.	42,1%	140	41,2%	60,0%	36,3%			100,0%	
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	49,6%	133	48,6%	62,5%	23,3%		50,0%	100,0%	
ENERPLUS ENERGÍA, S.A.	46,9%	130	43,7%	25,0%	64,5%				
AGUAS DE BARBASTRO ENERGÍA, S.L.	28,5%	130	43,7%					10,2%	
FACTOR ENERGÍA, S.A.	53,2%	126	55,1%	52,0%	50,0%	100,0%		0,0%	
DAIMUZ ENERGÍA, S.L.	34,4%	125	31,5%	28,6%	47,2%			11,1%	
INDEXO ENERGÍA, S.L.	75,8%	120	76,2%	75,0%	71,4%				
THE YELLOW ENERGY, S.L.	79,0%	119	83,3%	88,9%	10,0%	100,0%	0,0%	100,0%	
SOLABRIA, S.C.	25,2%	119	0,0%	23,6%	66,7%			16,7%	
EPRESA ENERGÍA, S.A.U.	33,3%	108	56,4%					9,4%	
AXPO IBERIA, S.L.	61,3%	106	66,7%	59,7%	55,6%				

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 (37,4%) resulta ser la más alta en comparación de las comercializadoras libres pertenecientes a los otros grupos tradicionales.
- 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, entre las comercializadoras independientes cabe distinguir a Fenie Energía que además de registrar el mayor número de solicitudes gestionadas durante el segundo trimestre de 2018 (con 8.500 altas), muestra tasas de rechazo por debajo de la media en tres de las áreas de distribución en las que opera.

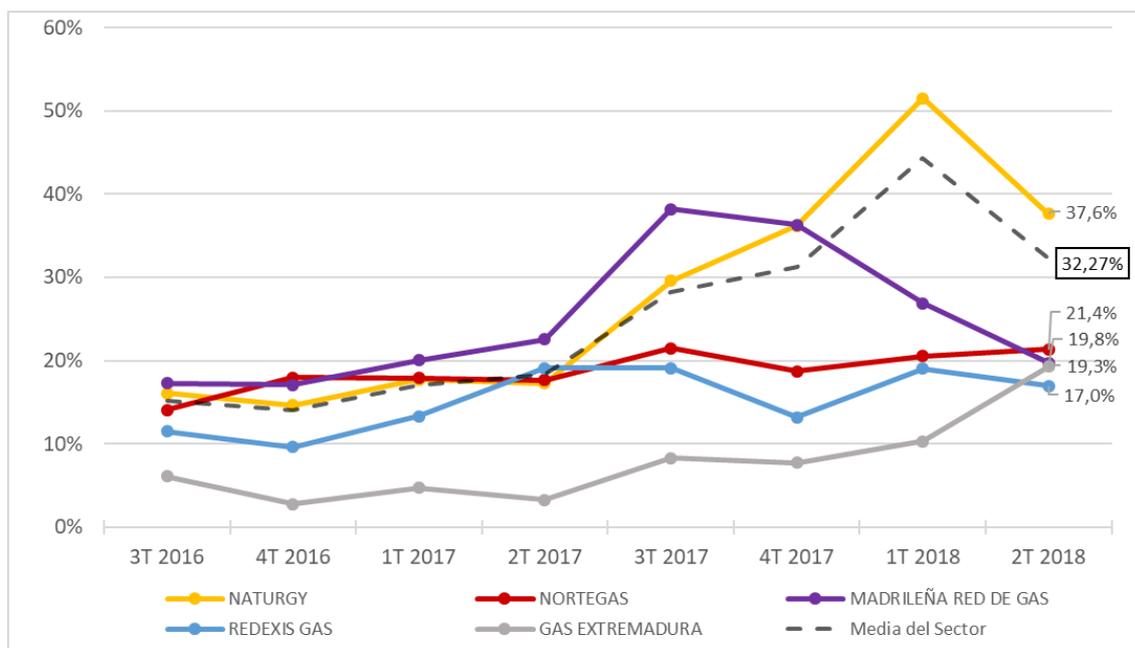
Las distribuidoras del grupo Iberdrola han venido justificando una mayor tasa de rechazo en las solicitudes de nuevas altas (en comparación con las solicitudes de cambio de comercializador) dado que las primeras requieren de un mayor número de requisitos de precontratación y documentación adjunta para 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, las tasas de rechazo de los principales distribuidores del sector gasista han experimentado variaciones importantes con respecto al trimestre anterior. Principalmente, conviene mencionar a las distribuidoras de los grupos Naturgy y Madrileña Red de Gas que han disminuido sus tasas de rechazo en 1.390 y 720 puntos básicos, respectivamente.

No obstante, se debe tener en cuenta que la alta tasa de rechazo del sector gasista durante los últimos trimestres se atribuye principalmente a dos agentes específicos. Así, el área de distribución del grupo Naturgy (37,6%) presenta la tasa de rechazo trimestral más alta del sector a causa del importante volumen

de rechazos perteneciente a la comercializadora Iberdrola Clientes, cuya tasa de rechazo se mantiene por encima del 65%.

Gráfico 36. Tasa de rechazos (nuevas altas) de los principales grupos de distribuidores. Evolución trimestral desde el 3T 2016 al 2T 2018 – Sector Gasista



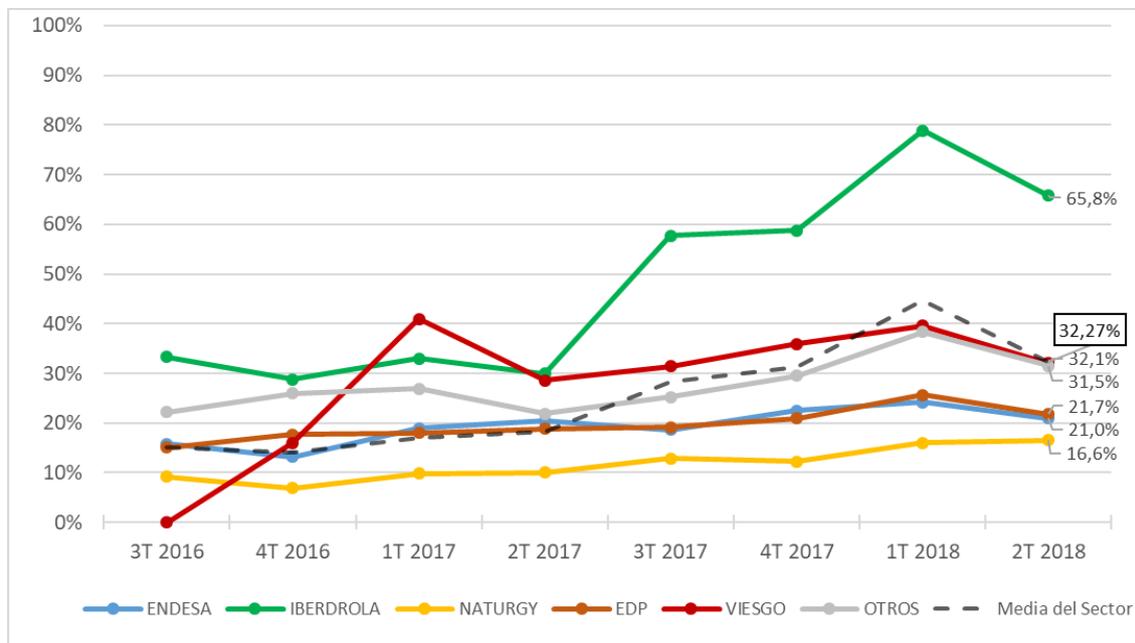
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el gráfico anterior se observa que:

- La red de distribución de Madrileña Red de Gas (tasa de rechazo: 26,9%) – que históricamente había presentado las tasas de rechazo más altas en el sector – continúa disminuyendo su tasa de rechazo (720 puntos básicos con respecto al trimestre anterior).
- La red de distribución de Gas Extremadura (19,3%) – que históricamente presenta las tasas de rechazo más bajas en el sector – aumentó durante este trimestre su tasa de rechazo en 900 puntos básicos. 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 lo que su impacto en la media del sector es mínimo.

Por su parte, todos los grupos de comercializadores del sector gasista han disminuido sus tasas de rechazo con respecto al trimestre anterior. Destacan principalmente las comercializadoras de los grupos Iberdrola (66%) y Viesgo (32%) con reducciones de aproximadamente 1.300 y 750 puntos básicos, respectivamente. En los párrafos siguientes se analiza con más detalle las casuísticas y justificaciones de dichos incrementos.

Gráfico 37. Tasa de rechazos (nuevas altas) de los principales grupos de comercializadores. Evolución trimestral desde el 3T 2016 al 2T 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. 2T 2018 – Sector Gasista

GAS NATURAL			ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN					
Comercializadora			NATURGY	NORTEGAS	MADRILEÑA RED DE GAS	REDEXIS GAS	GAS EXTREMADURA	
Tasa de rechazo media			32,3%	37,6%	21,4%	19,8%	17,0%	19,3%
Solicitudes gestionadas			94.352	67.304	6.948	7.817	11.660	623
NATURGY IBERIA, S.A.	12,6%	17.010	12,1%	40,5%	16,4%	20,0%		
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	66,7%	25.221	76,5%	31,2%	26,4%	23,4%	14,6%	
ENDESA ENERGÍA, S.A.	20,5%	20.408	26,1%	43,8%	11,0%	14,7%	6,3%	
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	21,8%	7.999	38,9%	13,6%	20,4%	16,7%	50,0%	
VIESGO ENERGÍA, S.L.	32,1%	134	26,7%	33,7%				
COMERCIALIZADORA REGULADA, GAS & POWER	21,1%	14.376	20,5%	97,8%	9,7%	80,4%		
ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	30,1%	1.047	27,8%	27,3%	25,7%	24,8%	65,7%	
EDP C.U.R., S.A.	21,1%	853	51,3%	20,4%	33,3%	15,5%		
IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	27,4%	591	37,6%	28,9%	12,8%	11,4%	12,2%	
FENIE ENERGÍA, S.A.	24,8%	1.123	28,1%	41,4%	17,0%	11,7%	0,0%	
YADE JORMAN ESPAÑA, S.L.	41,2%	941	40,0%		81,3%	43,8%		
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO, S.A.U.	35,0%	480	45,3%	26,1%	13,6%	57,1%		
CLIDOM ENERGY, S.L.	27,7%	274	24,9%	50,0%	10,0%	43,3%	100,0%	
CATGAS ENERGÍA	40,0%	215	40,0%					
AUDAX ENERGÍA, S.A.	15,5%	213	34,8%	50,0%	0,0%	13,1%		
OGS ENERGÍA, S.L.	11,4%	132				11,4%		
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	25,2%	127	24,8%		18,2%	35,7%	0,0%	
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	24,0%	125	30,0%	14,6%	0,0%	0,0%		
FACTOR ENERGÍA, S.A.	38,5%	91	34,2%	100,0%	25,0%	100,0%		
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	20,0%	85	20,0%	15,4%	25,0%	33,3%		
GASINDUR, S.L.	18,2%	66	18,8%			0,0%		
GALP ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U.	32,8%	58	35,9%	0,0%	41,7%	0,0%		
ALCANZIA ENERGÍA, S.L.	40,0%	50	42,1%	40,0%	33,3%	25,0%		

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 Naturgy (37,6%) se explica principalmente por las altas tasas de rechazo imputables a las comercializadoras Iberdrola Clientes y EDP Comercializadora con 77% y 39%, respectivamente.
- La comercializadora Iberdrola Clientes (66,7%) 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 (salvo Gas Extremadura). Consecuentemente, su tasa de rechazo general continúa siendo la más alta de todo el sector durante el segundo trimestre de 2018. Esta elevada tasa de rechazo corresponde a la gestión de las nuevas altas procedentes de la transformación de puntos de suministro de GLP a gas natural.

- La comercializadora Naturgy Iberia (12,6%) presenta la tasa de rechazo más baja del sector gasista³⁴. Además, llama la atención que ésta comercializadora gestiona el 23% del total de solicitudes del mercado libre.

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 40% de los mismos se concentran en tres motivos principales.

Gráfico 38. Motivos de rechazo (Nuevas Altas). 2T 2018 y 1T 2018 – Sector Eléctrico



³⁴ La comercializadora independiente OGS Energía (11,4%) 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.

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Como se venía identificando en la mayoría de los trimestres de los dos últimos años, el principal motivo de rechazo continúa siendo el tipo **“57. Falta documentación técnica de baja tensión”** (20,5%). Se trata de los casos en que el cliente/comercializador no aporta la documentación técnica (ej. Certificado de Instalación Eléctrica o Acta de Puesta en Marcha) necesaria para poder activar el alta solicitada. Se observa que esta casuística ha disminuido su peso durante el segundo trimestre del 2018 con respecto al trimestre anterior (24,7%).

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”** (11,8%) continúa figurado dentro de las casuísticas más utilizadas para rechazar las solicitudes de nuevas altas. Éste ha aumentado su peso relativo en apenas 100 puntos básicos, lo que equivale a un aumento total de 475 rechazos con respecto al trimestre anterior.

Las distribuidoras del grupo EDP justifican, entre otros, el uso de este motivo para rechazar, por un lado, las solicitudes que no pasan las validaciones establecidas, por ejemplo, las fechas de emisión y/o caducidad del CIE que están mal informadas (suministros temporales con fecha de caducidad genérica o suministros definitivos con fecha de caducidad de 20 años); así, como las

solicitudes que incluyen errores en la codificación de los documentos adjuntos a través de la URL.

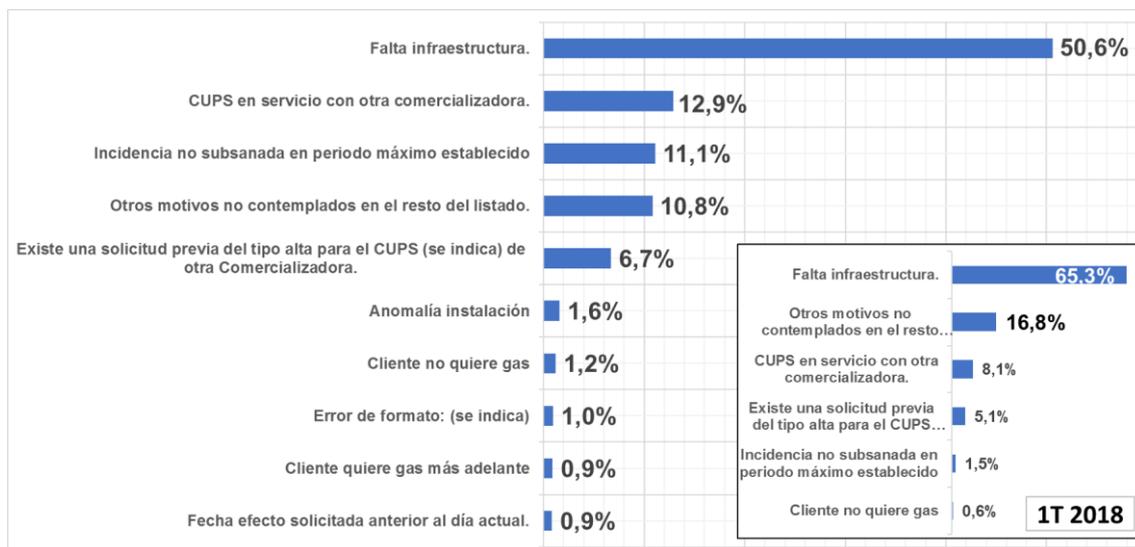
No obstante, Iberdrola Distribución ha venido justificando el uso de este motivo para rechazar la falta o el envío incorrecto de documentación técnica de baja tensión (C.I.E.) en las solicitudes de nuevas altas. Es decir que, aunque se conoce que el motivo adecuado que debería utilizarse debido a esta 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.

Sin embargo, la CNMC ha solicitado a Iberdrola Distribución que estudie la posibilidad de realizar éste mismo tratamiento personalizado a través del campo de comentarios habilitado en el motivo de rechazo 57, y así dejar de utilizar el motivo de rechazo 99.

En tercera posición se encuentra nuevamente el motivo “**60. Instalación incompleta o con elemento no válidos**” (8,5%) 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 casi el 75% del total de las solicitudes de nuevas altas.

Gráfico 39. Motivos de rechazo (Nuevas Altas). 2T 2018 y 1T 2018 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

El motivo de rechazo más frecuente durante el segundo trimestre de 2018 en el sector gasista corresponde a **“R04. Falta infraestructura”** (50,6%), el cual ha disminuido su peso de manera importante en más de 15.700 puntos básicos durante este trimestre con respecto a lo registrado en el trimestre anterior, pasando de casi 31.000 rechazos en 1T 2018 a un poco más de 15.100 rechazos en 2T 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 disminuido su volumen de rechazos en casi un 200% (pasando de 30.740 rechazos durante el 1T 2018 a un poco menos de 14.900 durante el 2T 2018). GNF había alegado en trimestres anteriores que este volumen de rechazos se debía principalmente 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 más de 14.800 rechazos de los 15.190 registrados en el sector durante este trimestre) habrían alegado 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 “**R51. CUPS en servicio con otra comercializadora**” (12,9%) que ha aumentado su peso en 480 puntos básicos con respecto a lo registrado en el trimestre anterior (8,1%), lo que se traduce en un aumento de solamente 25 rechazos. 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.

El tercer motivo de rechazo más utilizado corresponde a “**R76. Incidencia no subsanada en periodo máximo establecido**” (11,1%), la cual ha aumentado su peso relativo en 960 puntos básicos, lo que se traduce en un incremento en el volumen de rechazos del sector de más de 2.600 rechazos. Este hecho está relacionado directamente con las distribuidoras de los grupos Naturgy y Redexis Gas, que han aumentado su volumen de rechazos asociado a esta caustica en 1.885 y 801 rechazos, respectivamente.

De acuerdo con alegaciones de Redexis Gas, este incremento se debe a que, a partir del segundo trimestre de 2018, se han comenzado a derivar a esta casuística una parte de los rechazos que se solían categorizar con el motivo de rechazo R70.

Finalmente, llama la atención que el motivo “**R70. Otros motivos no contemplados en el resto del listado**” (10,8%), ha dejado de tener presencia dentro de las tres primeras posiciones de los motivos de rechazo más utilizados durante el segundo trimestre de 2018, reduciendo su peso de manera importante con respecto al trimestre anterior (16,8%) en 600 puntos básicos, lo que se traduce en una disminución de casi 4.700 rechazos de un trimestre a otro.

Destaca la distribuidora Redexis Gas al disminuir su volumen de rechazo asociado a este motivo en más de 1.220 rechazos, pasando de 1.506 rechazos en 1T 2018 a un poco más de 250 en 2T 2018. Dicha disminución obedece a una mejora interna en la categorización de los casos en que se utilizaba este motivo de rechazo; así, se derivaron al motivo “*R76. Incidencia no subsanada en periodo máximo establecido*” un volumen importante de rechazos que mejor encajaban con esta casuística.

Por otro lado, las distribuidoras de Nortegas (responsable del 11% del total de esta casuística) justificaron el uso de este motivo principalmente para los casos en los que se solicitan nuevas altas asociadas a puntos de suministro GLP sin fecha de transformación. No obstante, éstas han indicado que próximamente estos casos se comenzarán a rechazar a través del motivo “*R04. Falta infraestructura*”.

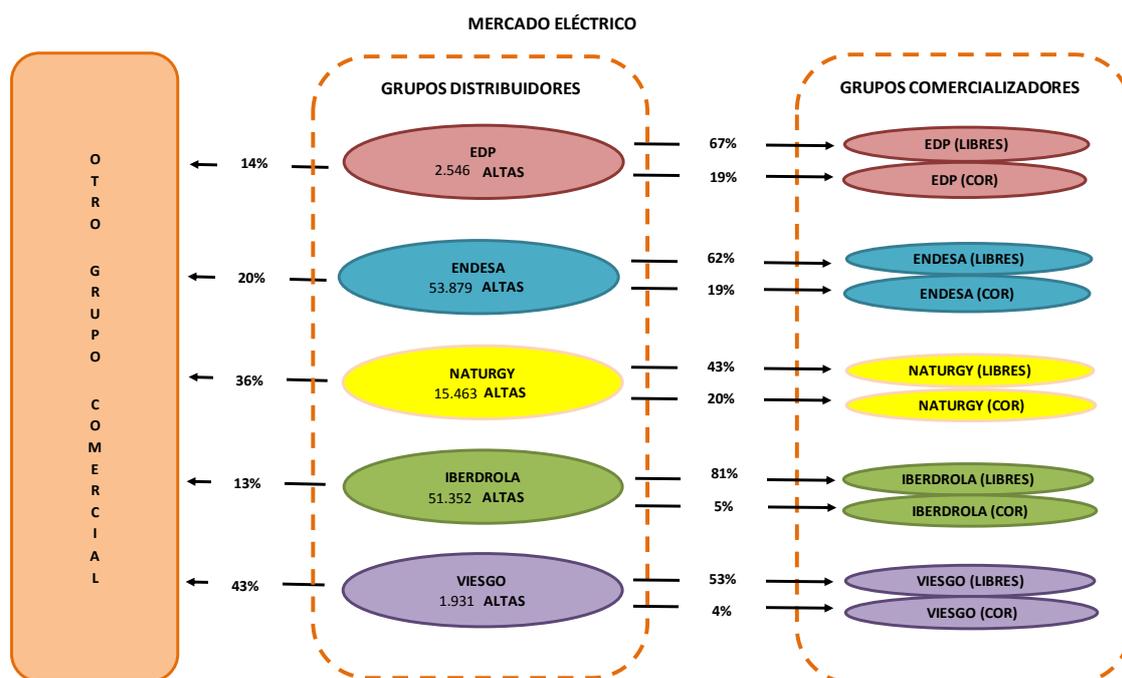
Sin perjuicio de lo anterior, se recuerda a las distribuidoras que la utilización del motivo “*R70. Otros motivos no contemplados en el resto del listado*” debe ser residual y solo en aquellos casos que no exista un motivo tipificado en las tablas maestras. La correcta utilización de este motivo se continuará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

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 65% 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, EDP y Endesa son los que presentan una mayor activación de las altas a favor de sus comercializadores libres, con el 81%, 67% y 62%, respectivamente. Por el contrario, el grupo Naturgy muestra un menor peso (43%) en las altas hacia las comercializadoras de su mismo grupo.

Gráfico 40. Desglose del destino de las altas (a grupos verticalmente integrados o no, y si su destino es COR o libre). 2T 2018 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

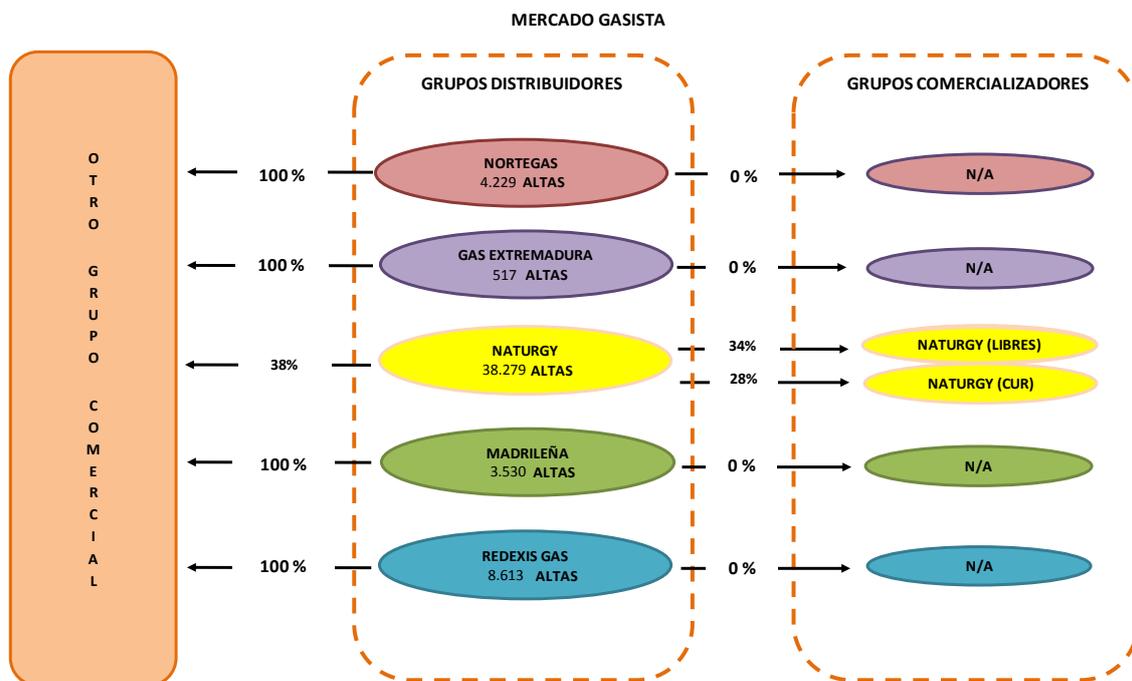
En el sector gasista³⁵, el 24% de las altas se activaron a favor de comercializadores libres verticalmente integrados con el distribuidor³⁶, y se produjeron un 22% de altas a favor del CUR (19% el trimestre anterior). Se debe de tener en cuenta que, a partir del tercer trimestre de 2017, solamente existe un único grupo verticalmente integrado con distribuidores de gas: el grupo Naturgy

³⁵ 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.

³⁶ Se debe tener en cuenta que en gas existe un porcentaje bastante elevado de red de distribución que no está verticalmente integrada (Naturgy es el único grupo integrado verticalmente actualmente).

(34% de las altas en su área de distribución en comercializadores libres de su grupo).

Gráfico 41. Desglose del destino de las altas (CUR, libre y a grupos verticalmente integrados o no). 2T 2018 – Sector Gasista

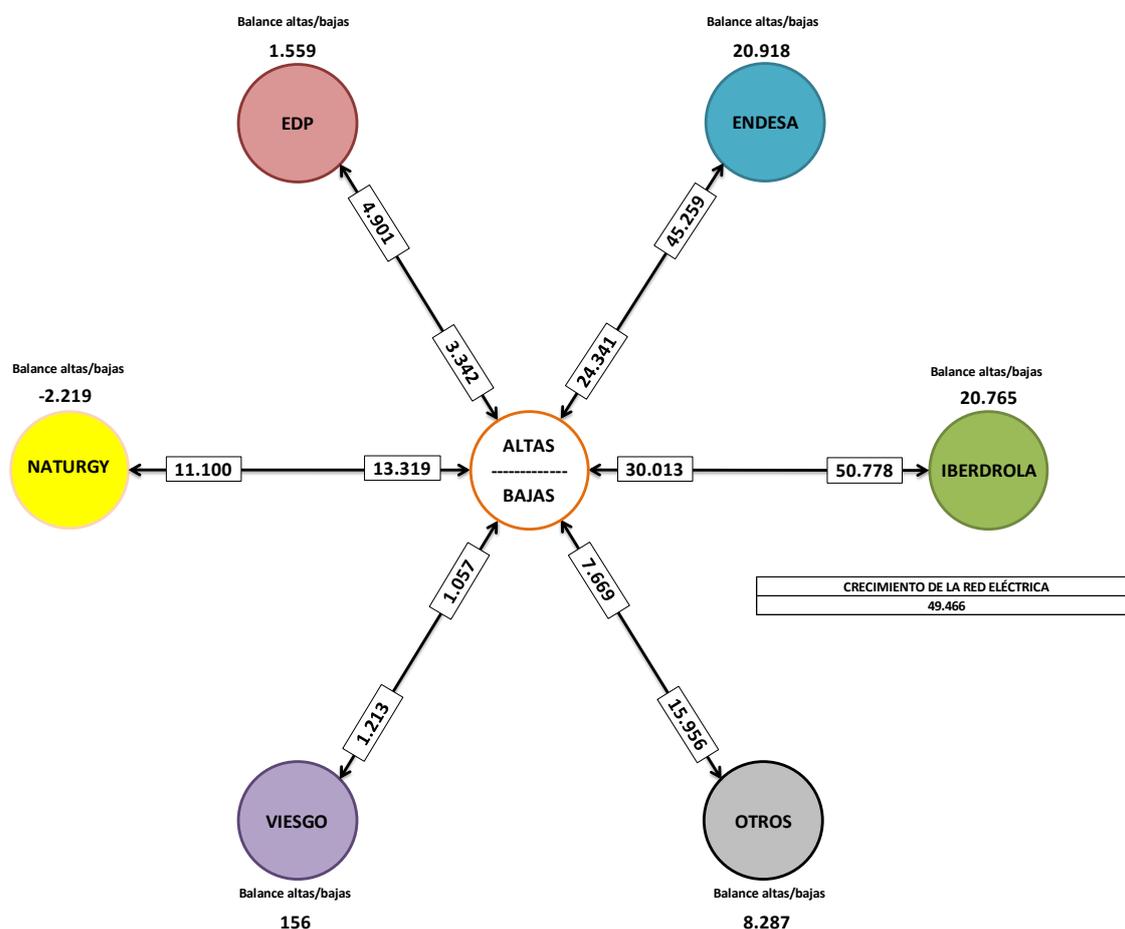


Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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.

Gráfico 42. Altas y bajas en grupos comerciales. 2T 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 +49.466 puntos de suministro, destacan los datos de las comercializadoras de los grupos Iberdrola y Endesa con un incremento de +20.918 y +20.765 puntos de suministro, respectivamente. En sentido opuesto, se encuentran las comercializadoras de Naturgy con un balance negativo de -2.219 puntos de suministro.

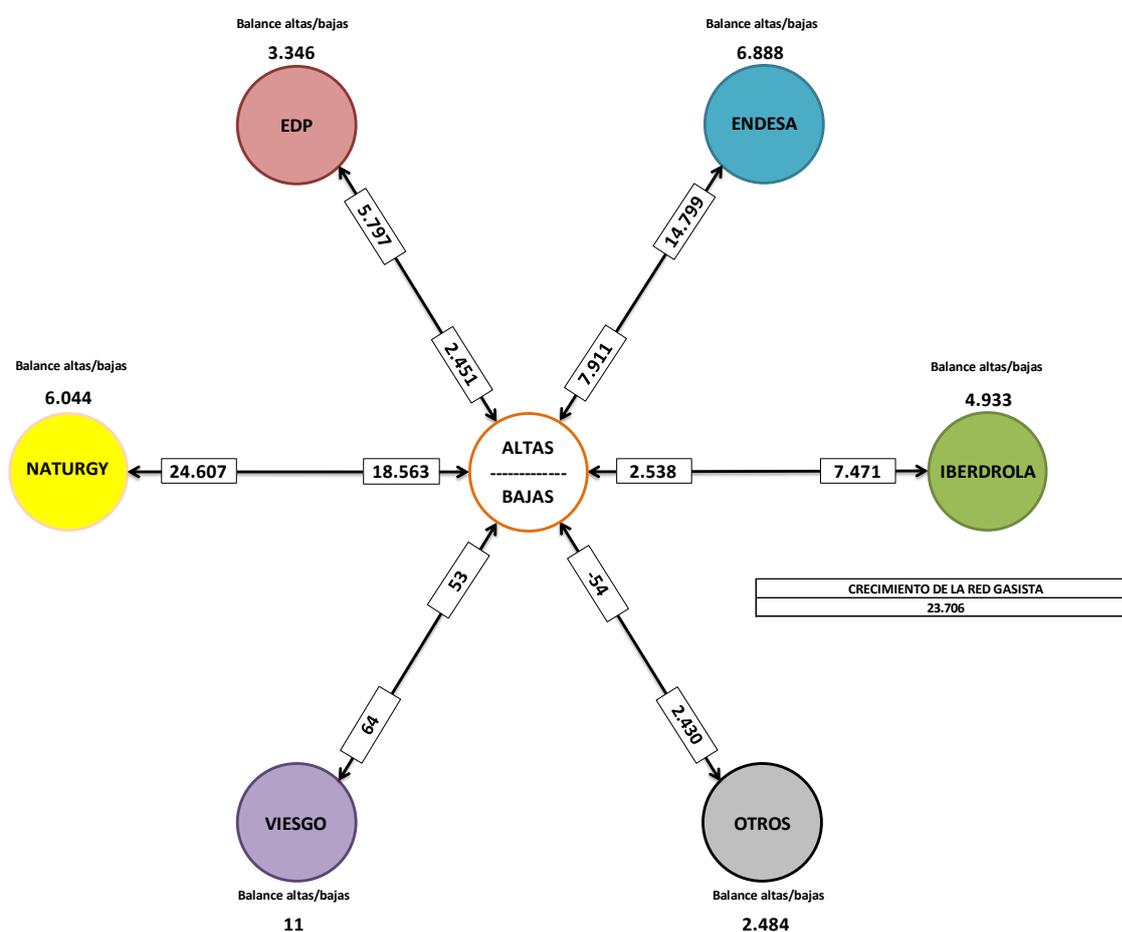
Tabla 24. Balance total de los comercializadores. 2T 2018 – Sector Eléctrico

MERCADO ELÉCTRICO									
GRUPO COMERCIAL	PS 2018.03	PS 2018.06	Switchings entrantes	Switchings salientes	Altas	Bajas	Balance Altas-Bajas	Balance Total	% Incremento Cuota PS
OTROS	2.155.928	2.253.911	178.847	89.151	15.956	7.669	8.287	97.983	4,5%
EDP	1.134.615	1.141.533	61.779	56.420	4.901	3.342	1.559	6.918	0,6%
VIESGO	655.794	659.189	33.488	30.249	1.213	1.057	156	3.395	0,5%
IBERDROLA	10.133.698	10.124.368	242.887	272.982	50.778	30.013	20.765	-9.330	-0,1%
NATURGY	4.634.029	4.629.576	150.073	152.307	11.100	13.319	-2.219	-4.453	-0,1%
ENDESA	10.586.643	10.541.596	203.792	269.757	45.259	24.341	20.918	-45.047	-0,4%
TOTAL	29.300.707	29.350.173	870.866	870.866	129.207	79.741	49.466	49.466	

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 **+97.983** (+4,5%) y en el **grupo EDP de +6.918** (+0,6%) puntos de suministro adicionales en relación al trimestre anterior. Por otra parte, con un balance total negativo se encuentran los comercializadores de los **grupos Endesa, Iberdrola y Naturgy**, con un decremento de **-45.047** (-0,4%), **-9.330** (-0,1%) y **-4.453** (-0,1%) puntos de suministro, respectivamente.

Gráfico 43. Altas y bajas en grupos comerciales. 2T 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 +23.706. Destacan los datos del grupo Endesa con un balance neto de +6.888 puntos de suministro adicionales, seguido del grupo Naturgy con más de +6.000. En sentido opuesto y con el menor balance neto se ubica el grupo Viesgo con tan solo +11 puntos de suministro en relación al trimestre anterior.

Tabla 25. Balance total de los comercializadores. 2T 2018 – Sector gasista

MERCADO GASISTA									
GRUPO COMERCIAL	PS 2018.03	PS 2018.06	Switchings entrantes	Switchings salientes	Altas	Bajas	Balance Altas-Bajas	Balance Total	% Incremento Cuota PS
OTROS	99.094	115.274	23.144	9.448	2.430	-54	2.484	16.180	16,3%
VIESGO	83.430	88.330	11.196	6.307	64	53	11	4.900	5,9%
IBERDROLA	996.459	1.004.273	41.073	38.192	7.471	2.538	4.933	7.814	0,8%
EDP	884.457	887.233	24.915	25.485	5.797	2.451	3.346	2.776	0,3%
ENDESA	1.525.889	1.528.177	41.561	46.161	14.799	7.911	6.888	2.288	0,1%
NATURGY	4.240.392	4.230.140	58.186	74.482	24.607	18.563	6.044	-10.252	-0,2%
TOTAL	7.829.721	7.853.427	200.075	200.075	55.168	31.462	23.706	23.706	

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 **+16.180** (+16,3%) y **+7.814** (+0,8%) puntos de suministro adicionales, respectivamente. Por otro lado, destaca el balance total negativo del grupo **Naturgy** con una pérdida de más de **-10.250** (-0,2%) puntos de suministro durante el segundo trimestre de 2018.

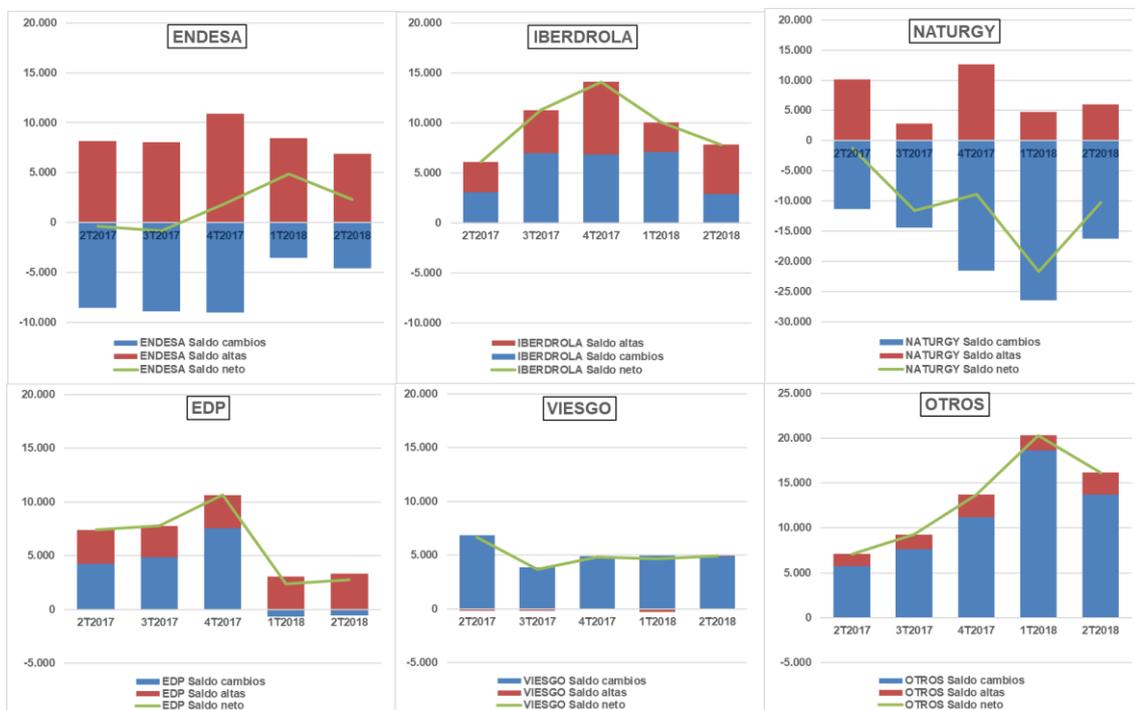
Finalmente, se adjuntan gráficos que recogen la evolución del balance neto (saldo resultante) de la dinámica de cambios entrantes/salientes, de las altas/bajas, y el saldo neto resultante (por grupo) durante los últimos cinco trimestres, para ambos sectores.

Gráfico 44. Resumen balance total de los principales grupos comercializadores. 2T 2017 - 2T 2018 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

**Gráfico 45. Resumen balance total de los principales comercializadores
 2T 2017 - 2T 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.

Así, en este apartado 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 trimestre³⁷:

- En el sector eléctrico: Flip Energía (+11.403 puntos de suministros adicionales al inicio del trimestre), Geo Alternativa (+3.909 puntos), Fortuluz (+3.127 puntos), Fox Energía (+2.973 puntos), ACSOL Energía Global (+1.812 puntos), Agente del Mercado Eléctrico (+1.728 puntos), Inserimos Energía (+1.521 puntos), Eneluz 2025 (+1.419 puntos), Multienergía Verde (+1.110 puntos), CEPSA Comercial Petróleo (+1.062 puntos) y Grupo

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

Ibersogas Energía (+1.009 puntos); por otro lado, la comercializadora ADS ENERGY 8.0 presentó una reducción en -1.262 puntos de suministro durante este trimestre con respecto al trimestre anterior.

- En el sector gasista: Audax Energía (+2.344 puntos de suministros adicionales al inicio del trimestre), Clidom Energy (+2.260 puntos), Flip Energía (+1.695 puntos), Catgas Energía (+1.610 puntos) y Factor Energía (+1.027 puntos).

9. HECHOS RELEVANTES

Durante el segundo trimestre de 2018 se han informado los siguientes hechos que se destacan por su posible repercusión en futuros los procesos de cambios de comercializador:

- Inhabilitación de las comercializadoras eléctricas Protempus World S.L.³⁸ y Nodex Connecting S.L.³⁹
- Acuerdo del inicio del proceso de inhabilitación de la comercializadora eléctrica Energika Energía, S.L.⁴⁰ traspasando la totalidad de sus clientes a un comercializador de referencia.

Así mismo, señalar que durante el segundo trimestre de 2018 no se archivó ningún procedimiento de inhabilitación.

Por otra parte, y tal como se había introducido en el informe del trimestre anterior, se señala que con fecha de 27 de junio de 2018 se acordó el cambio de denominación tanto del grupo Gas Natural Fenosa (ahora Naturgy Energy Group), así como de varias empresas pertenecientes a este grupo. En la siguiente tabla se muestran los nombres antiguos y los nombres actuales.

Tabla 26. Cambio de denominación de empresas – 2T 2018. Ambos sectores

SECTOR	GRUPO	NOMBRE ANTERIOR	NOMBRE ACTUAL
E/G	Naturgy	Grupo Gas Natural Fenosa	Naturgy Energy Group
G	Naturgy	Gas Natural Distribución	Nedgia
E/G	Naturgy	Gas Natural Servicios	Naturgy Iberia
E/G	Naturgy	Gas Natural SUR	Comercializadora Regulada Gas & Power

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

³⁸ Resolución de la Dirección General de Política Energética y Minas por la que se inhabilita para el ejercicio de la actividad de comercialización a la empresa Protempus World S.L.

³⁹ Resolución de la Dirección General de Política Energética y Minas por la que se inhabilita para el ejercicio de la actividad de comercialización a la empresa Nodex Connecting S.L.

⁴⁰ https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-B-2018-14106

Adicionalmente, en la misma fecha de 27 de junio de 2018 y tal y como se había comentado en el informe anterior, 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. Así, 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.⁴¹.

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.

⁴¹ De (i) generación de energía a través de plantas hidráulicas y de ciclos combinados y (ii) las actividades de comercialización de electricidad y gas.

10. CONCLUSIONES

Primera. – Estructura del mercado eléctrico. A finales del segundo 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% (18,0 millones) por un comercializador en el mercado libre. Los grupos Endesa e Iberdrola alcanzan cuotas del 36% y 34% considerando el total de los puntos de suministro, respectivamente. En el mercado libre, las comercializadoras de los cinco grupos energéticos tradicionales suministran al 87,6% de los puntos de suministro. Por segmentos, estas comercializadoras suministran al 88% de los consumidores domésticos, al 71% de las pymes y al 75% 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 segundo 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 Naturgy Energy 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 (98% a consumidores domésticos, 74% a pymes, y 72% a la industria).

Tercera. – Tasas de cambio de comercializador (*switching*). En el segundo trimestre de 2018 las tasas son del 3,0% en el sector eléctrico, y del 2,6% en el sector gasista. Durante el año móvil que finaliza en el 2T 2018, las tasas de cambio de comercializador fueron, en el sector eléctrico del 10,9% y en el sector gasista del 9,7% (tasa anual del 2017: 10,8% y 9,8%, respectivamente).

Las tasas de *switching* trimestrales por provincias, se observa que las más elevadas se encuentran en Badajoz para el sector eléctrico y en Salamanca y Murcia en el sector del gas natural (todas con tasas de 3,9%). Por el contrario, las tasas de *switching* más reducidas se presentan en Ourense (sector eléctrico) y Jaén (sector gasista), con tasas de 1,6% y 1,8%, respectivamente

Cuarta. – Tiempos medios de cambio de comercializador (*perspectiva del 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 segundo trimestre de 2018, 8,4 y 10,2 días, respectivamente. Dicha tendencia 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 2T 2018 se obtienen tiempos de cambio

inferiores a los dos días, en cuatro empresas en electricidad y en dos comercializadoras 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 aproximadamente 3 días más lentas en el sector eléctrico frente a las que no necesitan estas actuaciones. En el sector gasista prácticamente son inexistentes estas actuaciones en campo en los cambios de comercializador.
- La venta domiciliaria es más lenta que la venta en el resto de canales, en aproximadamente 4 y 5 días en el sector eléctrico y gasista, respectivamente⁴².
- Las solicitudes de cambio realizadas a fecha fija se activan en promedio 4 días más rápido que cuando se solicita el cambio en la modalidad “cuanto antes”, en ambos sectores, debido a la operativa de determinadas comercializadoras.

Quinta. – Tiempos medios de cambio de comercializador (perspectiva del distribuidor). Durante el segundo 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 2,9 y 3,2 días en electricidad y gas natural, respectivamente. No obstante, los tiempos medios varían según las zonas de distribución. Las áreas de distribución más extremas son las de Iberdrola (1,3 días) y EDP (4,7 días) en electricidad, y las de Redexis y Gas Extremadura (2 días) y Naturgy (3,7 días) en gas natural.

Sexta. – Tasas de rechazo de solicitudes de cambio de comercializador. En el segundo trimestre de 2018 se han incrementado ligeramente estas tasas con respecto al trimestre anterior:

- En el sector eléctrico se observa una tasa media relativamente elevada (13,4%) habiendo incrementado en 60 puntos básicos la tasa del trimestre anterior (12,8%). Las áreas de distribución de Endesa (16,7%) y las de los distribuidores agrupados en “Otros” (25,2%) presentan las tasas más elevadas. Por su parte, Iberdrola Distribución presenta la tasa de rechazo más baja (8,6%) durante este periodo, por octavo trimestre consecutivo. Las cinco principales comercializadoras libres de los grupos energéticos tradicionales (salvo Iberdrola Clientes) muestran tasas de rechazo por debajo de la media del área de distribución pertenecientes a sus mismos grupos.

⁴² El Real Decreto-ley 15/2018, de 5 de octubre, suprime las ventas domiciliarias, lo que reducirá de forma importante los tiempos de cambio a partir del último trimestre del año

- En el sector gasista, la tasa de rechazo de este periodo (17,2%) ha aumentado en 50 puntos básicos respecto la tasa de rechazo del trimestre anterior (16,7%). Este incremento se explica principalmente por el ligero aumento de la tasa de rechazo en la mayoría de las áreas de distribución, y en especial, a la elevada tasa de la comercializadora Naturgy Iberia.

Séptima. – Movimientos entre comercializadores del mercado libre. En el sector eléctrico los cambios de comercializador en el mercado libre se mantienen con respecto al trimestre anterior, pasando del 64,9% en el 1T 2018 al 64,2% en el 2T 2018. En este último trimestre el resto de movimientos son: desde el mercado regulado al libre, el 21,2% de los cambios, y los movimientos inversos, se incrementan y alcanzan ya al 14,4% de los cambios.

Respecto a los movimientos del mercado regulado al libre, se continúa observando que la mayoría⁴³ tienen como destino los comercializadores perteneciente al mismo grupo empresarial (66,6% de la totalidad de cambios frente al 66,3% del trimestre anterior), siendo los grupos con mayor fidelización Iberdrola (74,3%), Endesa (68,7%) y CHC (64,3%). En cambio, el grupo EDP registra el menor porcentaje (en torno al 35,7%) en este tipo de movimientos.

En el sector gasista prevalecen los cambios entre comercializadores libres (88,2%), mientras que los movimientos del mercado regulado al libre (8,5%) tienen un peso inferior al observado en el sector eléctrico.

Respecto a este último tipo de movimientos, se señala que el porcentaje de cambios que pasan del comercializador de último recurso (CUR) al libre del mismo grupo empresarial corresponde al 30,4% (35,1% en el trimestre anterior), siendo los grupos con mayor porcentaje Iberdrola (62,1%) y Endesa (50,9%), mientras que el que presenta el menor porcentaje en el grupo Naturgy (22,5%).

Octava. – Nuevas altas y tiempos medios. En el segundo trimestre de 2018, se han declarado más de 112.000 nuevos puntos de suministro en electricidad, y casi 43.000 nuevos puntos en gas. El tiempo medio de activación desde la perspectiva del distribuidor son de 3,7 y 10,6 días, respectivamente en el sector eléctrico y en el gasista.

Novena. – Tasas de rechazo de solicitudes de nuevas altas. En el segundo trimestre de 2018 se continúan observando tasas de rechazo muy elevadas, especialmente en el sector del gas natural:

⁴³ Con el fin de incrementar la transparencia al mercado minorista, con fecha 6 de septiembre de 2018, la SSR de la CNMC aprobó una Resolución sobre el procedimiento para la adopción de una decisión jurídicamente vinculante relativa al cumplimiento efectivo de la obligación legal por las empresas distribuidoras y comercializadoras de referencia pertenecientes a grupos integrados, a no crear confusión a los consumidores en la información, presentación de marca e imagen de marca

- En el sector eléctrico la tasa de rechazo fue del 26,3% durante este trimestre, disminuyendo en 140 puntos básicos la tasa observada el trimestre anterior. Las distribuidoras agrupadas en “Otros” presentan la tasa de rechazo más baja (8,9%), mientras que las distribuidoras del grupo EDP muestran las tasas más altas (40,5%).
- En el sector gasista se ha observado un incremento progresivo en la tasa de rechazo durante los trimestres anteriores. No obstante, en este trimestre la tasa de rechazo experimentó una reducción en 1.200 puntos básicos con respecto a la del 1T 2018, pasando de 44,3% a 32,3% en el 2T 2018. Pese a este hecho, la tasa de rechazo de este sector se encuentra muy por encima de los niveles deseados.

Así, se ha identificado que la tasa de rechazo de este sector está fuertemente influenciada por el alto número de solicitudes rechazadas que se producen en el área de distribución de Naturgy (tasa de rechazo: 37,6%) provenientes principalmente de la comercializadora Iberdrola Clientes (tasa de rechazo: 65,8%). Estos rechazos corresponden a las 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 comercializadora⁴⁴.

Décima. – Destino de las nuevas altas. Se observa que el 65% 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: Naturgy), y se produjeron un 22% 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 +97.983 puntos de suministro (+4,5% del total que gestionaba al inicio del trimestre), y del grupo EDP con +6.918 puntos (+0,6%). Por el contrario, las mayores pérdidas de puntos de suministro

⁴⁴ Cabe destacar que en los grupos de trabajo organizados por la CNMC, se está desarrollando una propuesta de operativa común en relación al alta de puntos de suministro transformados de GLP a gas natural, con el objetivo de que los comercializadores exploten la información publicada sobre los puntos de suministro en proceso de transformación y dejen de enviar solicitudes de cambio para estos CUPS.

se produjeron en las comercializadoras del grupo Endesa (-45.047 puntos; -0,4%).

- En el sector gasista, los comercializadores agrupados en “Otros” (+16.180 puntos; +16,3%) y el grupo Iberdrola (+7.814 puntos; +0,8%) son los grupos que consiguen un mayor balance positivo. Por el contrario, el Naturgy es el único grupo con un balance negativo en este trimestre con pérdidas de casi más de 10.250 puntos de suministro (-0,2%).

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.

ANEXO I. RESUMEN PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR 2T 2018

MERCADO ELÉCTRICO													
Cod Dis	Distribuidor	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
R1-003	BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS	4.639	4.056	87,30%	99,93%	590	12,70%	96,78%	47	3.976	99,85%	39	0
R1-009	ELÉCTRICA CONQUEENSE DISTRIBUCIÓN	1.287	1.178	91,46%	100,00%	110	8,54%	100,00%	0	1.165	100,00%	12	9
R1-035	ELÉCTRICA DEL OESTE DISTRIBUCIÓN	1.235	1.118	89,58%	84,35%	130	10,42%	100,00%	0	785	100,00%	0	0
R1-299	ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	445.667	384.098	83,38%	99,47%	76.565	16,62%	99,91%	3.576	364.626	99,28%	6.504	1.764
R1-008	HIDROCANTABRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	18.649	16.475	86,70%	99,56%	2.528	13,30%	99,47%	58	16.151	92,56%	99	0
R1-001	IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	402.159	367.351	91,35%	100,00%	34.768	8,65%	99,84%	495	363.207	99,87%	4.239	3.299
R1-021	ADMINISTRADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ	1.017	520	50,53%	100,00%	509	49,47%	100,00%	71	492	100,00%	0	0
R1-002	UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN	102.336	88.971	84,84%	99,89%	15.896	15,16%	99,64%	895	87.106	94,04%	472	0
R1-005	VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	19.192	17.146	88,19%	99,97%	2.297	11,81%	97,47%	146	16.714	99,79%	121	0
RESTO	RESTO	23.430	18.397	75,62%	91,54%	5.931	24,38%	88,80%	158	16.644	92,51%	206	12
TOTAL	TOTAL	1.019.611	899.310	86,59%	99,56%	139.324	13,41%	99,17%	5.446	870.866	98,76%	11.694	5.084

Cod Com	Comercializador	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
R2-662	ACSOL ENERGÍA GLOBAL	2.215	2.068	92,99%	99,76%	156	7,01%	100,00%	2	2.383	98,87%	28	3
R2-242	AGENTE DEL MERCADO ELÉCTRICO	2.533	2.345	90,82%	99,15%	237	9,18%	100,00%	8	2.283	98,29%	9	4
R2-455	ALCANZANIA ENERGÍA	3.825	3.174	81,78%	99,68%	707	18,22%	99,43%	19	2.976	95,53%	36	3
R2-506	ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	9.726	9.086	93,46%	99,80%	636	6,54%	99,53%	23	8.962	99,68%	151	59
R2-387	AUDAX ENERGÍA	20.088	18.642	92,05%	99,86%	1.610	7,95%	99,69%	21	18.386	99,71%	190	144
R2-416	AURA ENERGÍA	1.916	1.810	94,12%	99,78%	113	5,88%	100,00%	2	379	92,08%	3	0
R2-235	AXPO IBERIA	1.934	1.406	70,65%	99,43%	584	29,35%	99,66%	7	1.446	96,40%	7	4
R2-679	CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	1.627	1.195	72,64%	100,00%	450	27,36%	100,00%	4	1.151	90,36%	9	1
R2-291	CIDE HC ENERGÍA	1.838	1.530	80,91%	95,82%	361	19,99%	95,29%	3	1.358	97,57%	4	0
R2-408	CLIDOM ENERGÍA	21.073	13.908	65,86%	99,71%	7.209	34,14%	99,39%	582	13.103	99,55%	89	24
R2-604	DRK ENERGY	1.158	931	79,85%	100,00%	235	20,15%	99,57%	2	874	99,66%	0	0
R2-182	EDP COMERCIALIZADORA	5.972	5.404	90,38%	99,98%	575	9,62%	99,30%	2	5.378	100,00%	18	10
R2-004	EDP ENERGÍA	59.830	52.737	86,50%	99,89%	8.233	13,50%	98,59%	288	51.524	98,12%	199	112
R2-001	ENDESA ENERGÍA	187.052	167.963	88,52%	99,28%	28.439	14,48%	99,49%	1.980	159.201	98,56%	1.597	1.018
R2-523	ENELUZ 2025	2.684	2.484	92,07%	99,60%	214	7,93%	98,60%	5	2.569	98,40%	35	4
R2-542	ENERGÍA COLECTIVA	1.628	1.438	87,05%	99,86%	214	12,95%	100,00%	3	1.421	99,44%	6	2
R2-569	ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA	1.213	1.069	87,77%	99,81%	149	12,23%	100,00%	2	1.017	98,82%	4	3
R2-241	ENERGÍA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	9.477	8.860	91,43%	99,02%	639	6,57%	97,83%	27	8.477	97,68%	21	36
R2-109	FACTOR ENERGÍA	4.697	4.260	89,27%	99,86%	512	10,73%	99,80%	7	4.028	99,18%	7	11
R2-403	FENIE ENERGÍA	19.767	17.139	85,03%	99,42%	3.018	14,97%	99,20%	162	16.013	99,03%	59	72
R2-558	FLIP ENERGÍA	18.400	14.997	79,50%	99,75%	3.866	20,50%	98,76%	116	14.577	98,96%	20	11
R2-597	FORTULUZ	5.553	4.906	86,79%	99,57%	747	13,21%	99,46%	12	4.779	99,06%	16	6
R2-583	FOX ENERGÍA	4.990	4.505	90,22%	99,96%	461	9,28%	99,57%	4	4.170	99,76%	108	5
R2-567	GADLANIA SERVICIOS	1.537	1.401	89,11%	99,93%	166	10,59%	98,19%	4	1.364	98,83%	4	5
R2-140	GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	2.094	1.740	82,35%	99,37%	373	17,65%	100,00%	4	1.687	98,81%	57	56
R2-603	GEO ALTERNATIVA	6.686	5.367	77,52%	99,39%	1.556	22,48%	99,16%	71	5.101	98,63%	71	17
R2-269	GESTERNOVA	1.909	1.580	81,65%	99,37%	355	18,35%	99,15%	4	1.669	94,55%	72	3
R2-536	GLOBAL BIOSFERA PROTEC	1.543	1.433	92,57%	99,93%	115	7,43%	98,26%	1	1.425	99,79%	4	1
R2-680	GRUPO IBEROGAS ENERGÍA	1.134	1.057	92,15%	99,62%	90	7,85%	100,00%	3	1.016	99,21%	1	1
R2-515	IBERDROLA CLIENTES	214.092	188.214	86,98%	99,79%	28.176	13,02%	99,23%	751	185.783	98,54%	1.762	1.312
R2-459	INER ENERGÍA CASTILLA LA MANCHA	1.037	884	85,49%	99,66%	150	14,51%	99,33%	1	879	98,29%	8	4
R2-562	INSERIMOS ENERGÍA	2.410	2.082	85,33%	98,85%	358	14,67%	98,60%	26	1.930	97,51%	9	5
R2-469	INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	1.424	1.329	93,26%	99,62%	96	6,74%	100,00%	3	1.243	95,58%	15	0
R2-529	MULTIENERGÍA VERDE	1.454	1.260	85,08%	99,84%	221	14,92%	98,64%	3	1.299	99,08%	2	0
R2-608	NABALIA ENERGÍA 2000	3.021	2.799	91,92%	99,04%	246	8,08%	99,19%	5	2.693	98,89%	83	10
R2-142	NATURGY IBERIA	162.729	136.139	82,74%	99,73%	28.401	17,26%	99,54%	283	134.397	99,59%	1.108	874
R2-161	NEXUS ENERGÍA	2.812	2.426	86,15%	99,13%	390	13,85%	98,97%	1	2.169	99,68%	4	10
R2-402	ON DEMAND FACILITIES	1.017	911	89,05%	99,89%	68	6,95%	100,00%	48	464	99,78%	4	0
R2-497	PETRONIEVES ENERGÍA 1	1.282	1.106	86,27%	99,73%	176	13,73%	99,43%	4	967	99,28%	4	1
R2-415	SOM ENERGÍA	6.146	5.465	88,76%	99,74%	692	11,24%	99,42%	4	5.844	99,45%	17	38
R2-620	SWAP ENERGÍA	1.326	1.138	85,56%	99,66%	192	14,48%	97,92%	2	1.103	99,53%	2	2
R2-473	THE YELLOW ENERGY	949	881	91,43%	99,05%	457	32,50%	99,34%	3	929	99,03%	2	2
R2-694	TRACTAMENT I SELECCIÓ DE RESIDUS	3.974	3.935	99,09%	99,95%	36	0,91%	100,00%	0	0	0,00%	3.846	0
R2-443	UNIELÉCTRICA ENERGÍA	3.265	2.918	88,45%	99,73%	381	11,55%	98,95%	13	2.529	98,89%	79	4
R2-243	VIESGO ENERGÍA	35.952	32.733	88,75%	99,66%	4.149	11,25%	98,22%	182	31.714	98,18%	163	57
R2-642	VIVO ENERGÍA FUTURA	1.031	937	90,18%	99,89%	102	9,82%	100,00%	0	924	99,35%	0	0
R2-449	WATUM	3.979	3.555	88,90%	99,86%	444	11,10%	99,77%	14	3.240	99,89%	24	6
R2-456	XENERA COMPAÑIA ELÉCTRICA	1.423	1.277	89,43%	99,84%	148	10,39%	99,30%	6	1.212	98,93%	20	5
R2-530	COR - ALUMBRADO ELÉCTRICO DE CEUTA C.O.R.	82	80	100,00%	100,00%	0	0,00%	0,00%	0	71	100,00%	0	0
R2-540	COR - CHC C.O.R.	5.174	4.694	89,73%	86,43%	896	16,03%	86,61%	0	4.974	96,48%	9	0
R2-356	COR - COMERCIALIZADORA REGULADA, GAS & POWER	15.152	13.895	90,24%	99,49%	1.502	9,76%	99,53%	28	13.988	96,87%	25	8
R2-284	COR - EDP C.U.R.	5.200	4.934	94,74%	98,74%	274	5,26%	91,24%	8	4.877	99,00%	23	2
R2-292	COR - ENDESA ENERGÍA XXI	47.072	45.373	95,74%	99,88%	2.019	4,26%	99,75%	115	44.591	99,63%	115	317
R2-329	COR - IBERDROLA C.U.R.	59.515	57.111	95,79%	99,89%	2.509	4,13%	99,79%	445	57.104	98,74%	1.024	840
R2-532	COR - TERAMELCO	3	3	100,00%	100,00%	0	0,00%	0,00%	0	3	100,00%	0	0
R2-290	COR - VIESGO C.U.R.	1.884	1.778	93,43%	99,94%	125	6,57%	99,20%	2	1.774	99,61%	2	0
RESTO	RESTO	31.715	26.950	84,60%	99,09%	4.905	15,40%	98,41%	75	25.448	98,49%	203	62
TOTAL	TOTAL	1.019.611	899.310	86,59%	99,56%	139.324	13,41%	99,17%	5.446	870.866	98,76%	11.694	5.084

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 NATURGY	156.803	129.458	82,74%	99,95%	26.997	17,26%	99,88%	359	132.709	98,46%	965	0
0207	DC GAS EXTREMADURA	2.125	1.979	93,13%	100,00%	146	6,87%	90,41%	0	1.951	99,85%	12	4
0225	GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA	4.856	3.790	77,44%	99,97%	1.104	22,56%	100,00%	1	3.768	98,94%	8	0
0234	MADRILEÑA RED DE GAS	34.781	18.734	84,65%	98,87%	3.397	15,35%	99,97%	3	18.614	99,92%	323	0
0242	NED ESPAÑA DISTRIBUCIÓN GAS	12.009	10.311	85,87%	99,44%	1.696	14,13%	99,94%	1	10.346	99,48%	63	0
0229	NORTEGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN	22.750	18.827	82,79%	99,99%	3.915	17,21%	99,85%	9	18.878	99,25%	78	0
0238	REDEXIS GAS	16.259	13.721	83,38%	99,80%	2.734	16,62%	99,74%	3	13.697	98,95%	51	0
0216	TOLOSA GASA	164	102	62,20%	100,00%	62	37,80%	100,00%	0	112	100,00%	0	0
RESTO	RESTO	0	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	0	0	0,00%	0	0
TOTAL	TOTAL	249.747	196.922	83,10%	99,82%	40.051	16,90%	99,85%	376	200.075	98,78%	1.500	4

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	2.381	2.120	90,56%	100,00%	221	9,44%	99,55%	2	2.138	96,54%	17	0
0503	AUDAX ENERGÍA	6.120	5.396	90,04%	99,96%	597	9,96%	100,00%	1	5.853	99,45%	21	0
0518	CATGAS ENERGÍA	1.536	1.332	86,66%	99,92%	205	13,34%	100,00%	0	1.542	99,16%	12	0
0088	CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	1.239	792	68,81%	100,00%	359	31,19%	99,16%	1	821	99,63%	14	0
0089	CLIDOM ENERGY	2.402	1.710	73,74%	99,71%	609	26,26%	100,00%	1	2.253	99,91%	10	0
0002	EDP COMERCIALIZADORA	27.759	23.898	90,41%	99,95%	2.535	9,59%	99,61%	310	24.275	98,56%	39	0
0007	ENDESA ENERGÍA	45.212	39.972	91,37%	99,94%	3.775	8,63%	99,81%	22	40.272	99,58%	798	1
0082	FACTOR ENERGÍA	1.515	1.318	89,54%	98,79%	154	10,46%	100,00%	7	1.780	98,31%	39	0
0527	FENIE ENERGÍA	1.803	1.521	87,16%	100,00%	224	12,84%	100,00%	0	1.563	98,98%	1	0
0588	FLIP ENERGÍA	3.883	2.595	70,67%	100,00%	1.077	29,33%	100,00%	0	2.273	99,91%	10	0
0606	GEO ALTERNATIVA	1.025	743	77,48%	100,00%	216	22,52%	100,00%	0	746	100,00%	7	0
0529	IBERDROLA CLIENTES	51.363	40.063	83,96%	99,72%	7.652	16,04%	99,90%	8	39.953	99,47%	165	0
0033	NATURGY IBERIA	75.184	53.079	75,46%	99,67%	17.258	24,54%	99,87%	13	53.967	98,27%	185	1
0044	VIESGO ENERGÍA	12.834	11.268	90,27%	99,85%	1.215	9,73%	99,84%	0	11.196	99,61%	104	0
0052	C.U.R. - COMERCIALIZADORA REGULADA, GAS &	5.471	3.506	65,05%	99,94%	1.884	34,95%	100,00%	4	3.555	98,68%	8	0
0060	C.U.R. - EDP C.U.R.	921	634	69,44%	100,00%	279	30,56%	99,64%	2	640	99,53%	1	0
0059	C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI	1.447	1.260	90,78%	100,00%	128	9,22%	98,44%	0	1.289	99,69%	15	0
0054	C.U.R. - IBERDROLA C.U.R.	1.482	1.121	84,99%	100,00%	198	15,01%	100,00%	0	1.120	99,55%	0	2
RESTO	RESTO	6.170	4.594	75,82%	100,00%	1.465	24,18%	99,59%	5	4.839	89,65%	54	0
TOTAL	TOTAL	249.747	196.922	83,10%	99,82%	40.051	16,90%	99,85%	376	200.075	98,78%	1.500	4

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ANEXO II. RESUMEN PROCESO DE NUEVAS ALTAS 2T 2018

MERCADO ELÉCTRICO														
Cod Dis	Distribuidor	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones	
R1-003	BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS	882	677	74,64%	99,41%	230	25,36%	93,04%	24	616	99,19%	21	0	0
R1-009	ELECTRICA CONCAENSE DISTRIBUCIÓN	134	109	81,25%	100,00%	24	18,05%	100,00%	0	107	100,00%	1	0	0
R1-035	ELECTRICA DEL OESTE DISTRIBUCIÓN	84	79	92,25%	91,14%	17	17,71%	100,00%	0	70	100,00%	0	0	0
R1-299	ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	76.151	59.500	73,08%	99,71%	21.917	26,92%	99,93%	1.254	53.551	94,93%	666	0	0
R1-008	HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	2.326	1.489	59,46%	99,73%	1.015	40,54%	91,13%	18	2.545	88,96%	8	0	0
R1-001	IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	69.568	52.307	74,87%	100,00%	17.561	25,13%	100,00%	230	51.107	99,99%	607	0	0
R1-021	SUMINISTRADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ	524	509	96,58%	100,00%	18	3,42%	100,00%	0	500	100,00%	0	0	0
R1-002	UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN	23.029	16.911	69,57%	98,10%	7.398	30,43%	98,16%	242	15.463	99,20%	47	0	0
R1-005	VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	1.842	1.537	78,54%	99,93%	420	21,46%	82,14%	31	1.315	98,78%	39	0	0
RESTO	RESTO	5.392	4.705	88,57%	96,26%	607	11,43%	90,94%	25	3.933	94,28%	17	0	0
TOTAL	TOTAL	179.932	137.823	73,69%	99,50%	49.207	26,31%	99,21%	1.824	129.207	97,39%	1406	0	0
Cod Com	Comercializador	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones	
R2-662	ACSOL ENERGÍA GLOBAL	62	34	50,00%	100,00%	34	50,00%	100,00%	1	34	91,18%	0	0	0
R2-242	AGENTE DEL MERCADO ELÉCTRICO	31	16	48,48%	93,75%	17	51,52%	100,00%	0	14	100,00%	1	0	0
R2-455	ALCANZANIA ENERGÍA	141	188	57,14%	100,00%	141	42,86%	97,87%	2	175	97,14%	5	0	0
R2-506	ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	343	195	56,69%	100,00%	149	43,31%	98,66%	6	190	97,37%	8	0	0
R2-387	AUDAX ENERGÍA	334	211	42,03%	99,05%	291	57,97%	100,00%	8	178	97,75%	2	0	0
R2-416	AURA ENERGÍA	208	115	55,29%	100,00%	93	44,71%	100,00%	1	97	100,00%	4	0	0
R2-235	AXPO IBERIA	105	41	38,68%	100,00%	65	61,32%	100,00%	1	32	93,75%	3	0	0
R2-679	CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	13	9	69,23%	88,89%	4	30,77%	100,00%	0	9	100,00%	0	0	0
R2-291	CHC HC ENERGÍA	2.058	1.876	91,55%	99,23%	151	7,45%	82,12%	10	1.802	97,67%	2	0	0
R2-408	CLIDOM ENERGY	2.805	1.525	51,68%	99,67%	1.427	48,32%	99,30%	40	1.375	97,60%	9	0	0
R2-604	DRK ENERGY	30	15	48,39%	100,00%	16	51,61%	100,00%	0	14	100,00%	0	0	0
R2-182	EDP COMERCIALIZADORA	361	230	63,54%	100,00%	132	36,46%	99,24%	1	237	99,58%	1	0	0
R2-004	EDP ENERGÍA	5.469	3.579	62,64%	99,53%	2.135	37,36%	97,56%	57	4.130	96,78%	47	0	0
R2-001	ENDESA ENERGÍA	45.721	38.111	78,33%	99,65%	10.543	21,67%	99,78%	652	35.125	95,14%	344	0	0
R2-523	ENELUZ 2025	56	37	61,67%	100,00%	23	38,33%	100,00%	1	24	95,83%	1	0	0
R2-542	ENERGÍA COLECTIVA	21	9	45,00%	100,00%	11	55,00%	100,00%	1	9	100,00%	0	0	0
R2-569	ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA	27	28	46,67%	100,00%	32	53,33%	100,00%	0	24	95,83%	0	0	0
R2-241	ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	121	67	50,38%	100,00%	66	49,62%	100,00%	2	60	93,33%	2	0	0
R2-109	FACTOR ENERGÍA	124	59	46,83%	100,00%	67	53,17%	100,00%	3	58	100,00%	2	0	0
R2-403	FENIE ENERGÍA	8.154	6.395	74,76%	99,72%	2159	25,24%	99,21%	97	5.889	96,48%	29	0	0
R2-558	FLIP ENERGÍA	56	28	49,12%	96,43%	29	50,88%	100,00%	2	25	96,00%	0	0	0
R2-597	FORTULUZ	211	64	28,70%	98,44%	159	71,30%	99,37%	3	59	94,92%	2	0	0
R2-583	FOX ENERGÍA	378	214	55,15%	100,00%	174	44,85%	100,00%	1	199	93,47%	5	0	0
R2-567	GAOLANIA SERVICIOS	167	103	58,86%	99,03%	72	41,14%	100,00%	0	95	95,79%	1	0	0
R2-140	GÁS NATURAL COMERCIALIZADORA	612	308	46,39%	98,70%	356	53,61%	98,88%	4	254	96,85%	5	0	0
R2-603	GEO ALTERNATIVA	1.156	582	49,53%	99,83%	593	50,47%	99,49%	24	505	97,82%	24	0	0
R2-269	GESTERNOVA	217	143	64,41%	99,30%	79	35,99%	100,00%	1	129	98,45%	5	0	0
R2-536	GLOBAL BIOSFERA PROTEC	73	42	57,53%	100,00%	31	42,47%	100,00%	0	39	100,00%	4	0	0
R2-680	GRUPO IBEROGAS ENERGÍA	228	96	39,51%	98,96%	147	60,49%	100,00%	10	83	100,00%	0	0	0
R2-515	IBERDROLA CLIENTES	67.275	49.466	72,38%	99,69%	18.872	27,62%	99,75%	397	47.777	99,29%	584	0	0
R2-459	INER ENERGÍA CASTILLA LA MANCHA	69	47	69,12%	100,00%	21	30,88%	100,00%	0	43	100,00%	1	0	0
R2-562	INSERIMOS ENERGÍA	121	81	57,86%	97,53%	59	42,14%	98,31%	2	61	93,44%	0	0	0
R2-469	INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	141	81	55,10%	100,00%	66	44,90%	100,00%	0	88	89,77%	1	0	0
R2-529	MULTIENERGÍA VERDE	41	13	30,23%	100,00%	30	69,77%	100,00%	0	11	100,00%	0	0	0
R2-608	NABALIA ENERGÍA 2000	100	41	41,11%	100,00%	58	58,59%	100,00%	0	39	100,00%	4	0	0
R2-142	NATURGY IBERIA	10.665	8.174	72,56%	98,09%	3.091	27,44%	97,44%	111	7.498	99,05%	9	0	0
R2-161	NEXUS ENERGÍA	614	423	66,52%	100,00%	199	43,89%	99,20%	1	298	98,66%	3	0	0
R2-402	ON DEMAND FACILITIES	36	71	50,00%	100,00%	36	50,00%	100,00%	1	35	91,43%	0	0	0
R2-497	PETRONIEVES ENERGÍA 1	84	19	21,35%	100,00%	70	78,65%	95,71%	1	18	94,44%	1	0	0
R2-415	SOM ENERGÍA	402	283	65,97%	99,65%	146	34,03%	99,32%	8	255	95,69%	3	0	0
R2-620	SWAP ENERGÍA	68	32	47,76%	100,00%	35	52,24%	100,00%	0	29	100,00%	1	0	0
R2-473	THE YELLOW ENERGY	119	25	21,01%	100,00%	94	78,99%	100,00%	1	24	100,00%	0	0	0
R2-443	UNIELECTRICA ENERGÍA	484	259	52,64%	99,61%	233	47,36%	100,00%	6	230	96,96%	2	0	0
R2-243	VIESGO ENERGÍA	1.526	1.223	77,68%	100,00%	354	22,32%	99,59%	36	1.130	98,69%	15	0	0
R2-642	VIVO ENERGÍA FUTURA	7	5	41,67%	100,00%	2	58,33%	100,00%	0	4	100,00%	0	0	0
R2-449	WATIUM	224	142	60,94%	100,00%	91	39,06%	100,00%	1	122	99,18%	4	0	0
R2-456	XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	279	178	70,36%	97,19%	75	29,64%	94,67%	5	139	99,28%	10	0	0
R2-530	COR - ALUMBRADO ELÉCTRICO DE CEUTA C.O.R.	60	60	98,36%	100,00%	1	1,64%	100,00%	0	3	100,00%	0	0	0
R2-540	COR - CHC C.O.R.	46	38	74,51%	89,47%	13	25,49%	100,00%	0	41	97,56%	0	0	0
R2-356	COR - COMERCIALIZADORA REGULADA, GAS & POWER	4.361	3.621	78,67%	98,12%	982	21,33%	96,33%	54	3.348	99,01%	6	0	0
R2-284	COR - EDP C.U.R.	566	423	69,52%	100,00%	195	43,89%	99,52%	3	321	91,75%	3	0	0
R2-292	COR - ENDESA ENERGÍA XXI	13.443	11.535	81,00%	99,77%	2.705	19,77%	99,70%	220	10.134	95,44%	140	0	0
R2-329	COR - IBERDROLA C.U.R.	3.876	3.089	77,79%	99,90%	882	22,21%	99,89%	13	3.001	99,77%	29	0	0
R2-290	COR - VIESGO C.U.R.	106	93	83,78%	100,00%	18	16,22%	94,44%	1	83	100,00%	2	0	0
RESTO	RESTO	5.686	4.204	72,10%	99,19%	1.627	27,90%	99,32%	35	3.398	94,64%	32	0	0
TOTAL	TOTAL	179.932	137.823	73,69%	99,50%	49.207	26,31%	99,21%	1.824	129.207	97,39%	1406	0	0

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 NATURGY	62.559	41.985	62,38%	99,90%	25.319	37,62%	99,66%	1.059	38.279	89,91%	324	0
0207	DC GAS EXTREMADURA	623	503	80,74%	100,00%	120	19,26%	96,67%	0	517	63,64%	0	0
0225	GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA	1.876	1.710	79,61%	100,00%	438	20,39%	99,77%	0	1.431	87,35%	4	0
0234	MADRILEÑA RED DE GAS	7.759	4.357	79,70%	100,00%	1.110	20,30%	100,00%	3	3.530	52,46%	1	0
0242	NED ESPAÑA DISTRIBUCIÓN GAS	2.114	1.905	78,40%	99,95%	525	21,60%	95,81%	79	1.570	46,62%	5	0
0229	NORTEGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN	4.264	3.519	78,69%	99,97%	953	21,31%	99,16%	24	2.620	66,60%	3	0
0238	REDEXIS GAS	8.441	7.973	83,82%	99,99%	1.539	16,18%	99,87%	46	7.182	66,92%	23	0
0216	TOLOSA GASA	44	39	84,78%	100,00%	7	15,22%	100,00%	0	39	92,31%	0	0
RESTO	RESTO	0	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	0	0	0,00%	0	0
TOTAL	TOTAL	87.680	61.991	67,38%	99,93%	30.011	32,62%	99,59%	1.211	55.168	81,87%	360	0

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	113	95	76,00%	100,00%	30	24,00%	100,00%	0	85	71,76%	1	0
0503	AUDAX ENERGÍA	205	180	84,51%	100,00%	33	15,49%	100,00%	0	149	62,42%	0	0
0518	CATGAS ENERGÍA	187	129	60,00%	100,00%	86	40,00%	100,00%	1	115	89,57%	2	0
0088	CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	504	312	65,00%	100,00%	168	35,00%	100,00%	7	217	66,36%	2	0
0089	CLIDOM ENERGY	274	198	72,26%	100,00%	76	27,74%	100,00%	1	167	82,63%	1	0
0002	EDP COMERCIALIZADORA	7.559	6.254	78,18%	99,98%	1.745	21,82%	99,08%	101	5.499	69,21%	65	0
0007	ENDESA ENERGÍA	18.863	16.228	79,52%	99,96%	4.180	20,48%	99,69%	250	14.214	75,52%	115	0
0082	FACTOR ENERGÍA	86	56	61,54%	100,00%	35	38,46%	100,00%	2	50	94,00%	0	0
0527	FENIE ENERGÍA	1.083	844	75,16%	100,00%	279	24,84%	100,00%	14	745	86,17%	3	0
0588	FLIP ENERGÍA	10	6	42,86%	100,00%	8	57,14%	100,00%	0	5	100,00%	0	0
0606	GEO ALTERNATIVA	2	1	50,00%	100,00%	1	50,00%	100,00%	0	1	100,00%	0	0
0529	IBERDROLA CLIENTES	25.548	8.390	33,27%	99,99%	16.831	66,73%	99,81%	731	7.127	75,81%	67	0
0033	NATURGY IBERIA	15.751	14.861	87,37%	99,83%	2.149	12,63%	99,63%	13	13.546	85,64%	62	0
0044	VIESGO ENERGÍA	110	91	67,91%	100,00%	43	32,09%	100,00%	0	64	54,69%	0	0
0052	C.U.R. - COMERCIALIZADORA REGULADA, GAS &	13.683	11.337	78,86%	99,96%	3.039	21,14%	98,52%	70	10.988	98,22%	34	0
0060	C.U.R. - EDP C.U.R.	812	673	78,90%	100,00%	180	21,10%	99,44%	7	298	65,44%	3	0
0059	C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI	908	732	69,91%	100,00%	315	30,09%	99,05%	5	585	73,50%	2	0
0054	C.U.R. - IBERDROLA C.U.R.	604	429	72,59%	100,00%	162	27,41%	100,00%	7	344	71,51%	1	0
RESTO	RESTO	1.378	1.175	64,35%	99,49%	651	35,65%	99,23%	2	969	71,10%	2	0
TOTAL	TOTAL	87.680	61.991	67,38%	99,93%	30.011	32,62%	99,59%	1.211	55.168	81,87%	360	0

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.

