



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

13 de marzo de 2019

Expte. IS/DE/014/18

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN.....	4
1.1	FUNDAMENTOS DE DERECHO	4
1.2	NOVEDADES REGULATORIAS	5
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.....	9
2.	ESTRUCTURA DEL MERCADO MINORISTA.....	10
2.1	SECTOR ELÉCTRICO	11
2.2	SECTOR GASISTA	14
3.	EVOLUCIÓN DE LA TASA DE CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR (<i>SWITCHING</i>).....	17
4.	SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR.....	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.....	31
4.3	ANÁLISIS DE LAS SOLICITUDES RECHAZADAS	33
4.3.1	TASAS DE RECHAZO POR AGENTE	35
4.3.2	MOTIVOS DE RECHAZO.....	42
5.	ANÁLISIS DE LA MOVILIDAD DE LOS CONSUMIDORES.....	47
5.1	MOVILIDAD POR TIPO DE MERCADO	47
5.2	MOVILIDAD RESPECTO A LOS DISTINTOS COMERCIALIZADORES DE REFERENCIA/ÚLTIMO RECURSO.....	49
5.3	MOVILIDAD ENTRE GRUPOS COMERCIALES.....	51
5.4	MOVILIDAD ENTRE COMERCIALIZADORES LIBRES VERTICALMENTE INTEGRADOS Y COMERCIALIZADORES INDEPENDIENTES.....	52
6.	SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE NUEVAS ALTAS	53
6.1	ANÁLISIS DE LOS TIEMPOS MEDIOS DE LAS NUEVAS ALTAS	53
6.2	ANÁLISIS DE LA EFICACIA DEL PROCESO DE ALTAS	56
6.3	ANÁLISIS DE LAS SOLICITUDES DE ALTA RECHAZADAS.....	58
6.3.1	TASAS DE RECHAZO POR AGENTE	60
6.3.2	MOTIVOS DE RECHAZO.....	68
6.4	ANÁLISIS DE LA MOVILIDAD DE LAS ALTAS ACTIVADAS	72
7.	BALANCE DE LOS PRINCIPALES COMERCIALIZADORES.....	74
8.	COMERCIALIZADORES CON VARIACIONES RELEVANTES EN EL NÚMERO DE CONSUMIDORES.	79
9.	HECHOS RELEVANTES.....	80
10.	CONCLUSIONES.....	81
	ANEXO I. RESUMEN PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR. TERCER TRIMESTRE DE 2018	85
	ANEXO II. RESUMEN PROCESO DE NUEVAS ALTAS. TERCER TRIMESTRE DE 2018	87

INFORME DE SUPERVISIÓN DE LOS CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR – TERCER TRIMESTRE AÑO 2018

Expediente nº: IS/DE/014/18

SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA

Presidenta

D^a. María Fernández Pérez

Consejeros

D. Benigno Valdés Díaz

D. Mariano Bacigalupo Saggese

D. Bernardo Lorenzo Almendros

D. Xabier Ormaetxea Garai

Secretario de la Sala

D. Joaquim Hortalà i Vallvé, Secretario del Consejo

En Madrid, a 13 de marzo de 2019

La Sala de Supervisión Regulatoria, en su reunión de 13 de marzo de 2019, ha aprobado el presente informe de supervisión de los cambios de comercializador producidos en el tercer trimestre del año 2018 en los sectores de energía eléctrica y de gas natural, de conformidad con lo dispuesto en la Disposición transitoria tercera de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico¹ y en la Disposición adicional séptima de la Orden ITC/1857/2008 de 26 de junio, por la que se revisan las tarifas eléctricas a partir del 1 de julio de 2008².

¹ “Oficina de cambios de comercializador (en adelante OCSUM).

La OCSUM seguirá desempeñando hasta el 30 de junio de 2014 las funciones que tenía atribuidas conforme a lo dispuesto en el artículo 47 bis de la Ley 54/1997, de 27 de noviembre, en el artículo 83 bis de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos y en su normativa de desarrollo.

A partir de esta fecha, dichas funciones serán desempeñadas por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, que tendrá acceso a las Bases de Datos de Consumidores y Puntos de Suministro de gas y de electricidad”.

² “A partir de 1 de enero de 2009, la Oficina de Cambio de Suministrador remitirá al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y a la Comisión Nacional de Energía, información provisional con carácter mensual y definitiva con carácter trimestral sobre los cambios de suministrador que se han realizado en el periodo, en el que incluirá el detalle de las solicitudes de cambio que se han enviado, las que han sido aceptadas, las rechazadas, las pendientes de respuesta, las pendientes de activación, las solicitudes anuladas, las activadas y los impagos producidos”.

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

³ «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 tercer 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

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 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 modificó 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

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.

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 2015”*⁶ y sobre todo en la *“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”*⁸.

Por otro lado, la *Propuesta de Directiva* hace mención a la necesidad de estandarizar y hacer compatibles los procesos de cambio con el objetivo de mejorar la eficiencia en el mercado minorista, y establece como objetivo de la autoridad regulatoria promover *“la compatibilidad de los procesos de intercambio de datos para que los clientes cambien de suministrador”*. En esta línea el Consejo de Reguladores Europeos de Energía (CEER) señala⁹ 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

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.

⁶ *EC Summer Package 2015, Document 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 *Estos roles ya se han materializado en la Directiva (UE) 2018/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo de 11 de diciembre de 2018, relativa al fomento del uso de energía procedente de fuentes renovables.*

⁹ *CEER (Council of European Energy Regulators): «Position Paper on Well-Functioning Retail Energy Markets» Ref: C15-SC-36-03, 14 October 2015.*

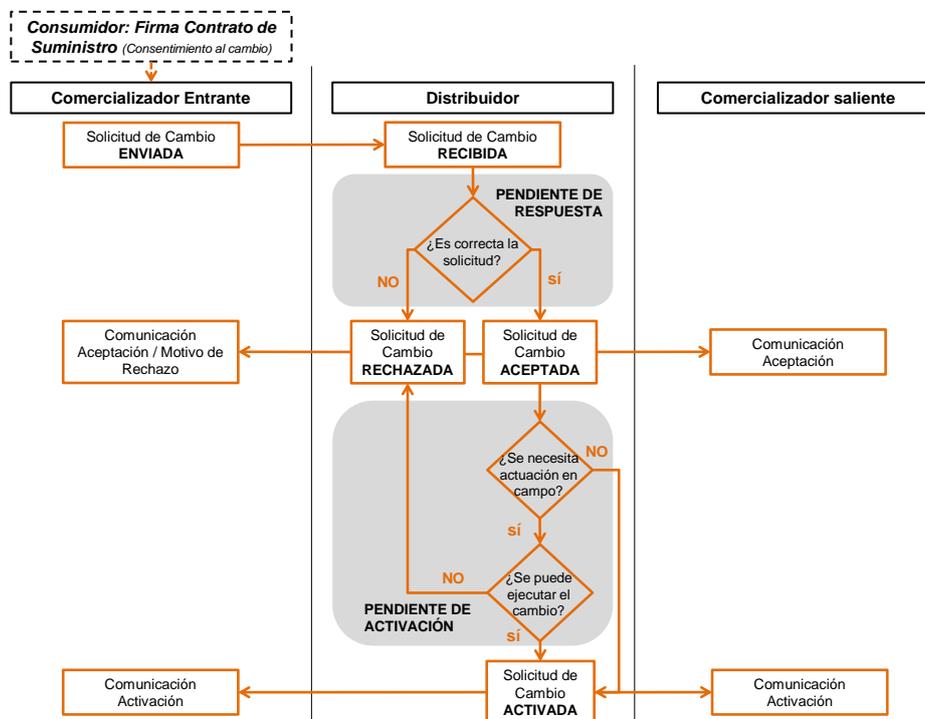
horas de un día laborable¹⁰. Ahora se espera la consecuente materialización de dicha propuesta en Directivas de la UE con el objetivo de que los Estados Miembros transpongan leyes nacionales que las incorporen.

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

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

Se aprecia cómo, una vez que el comercializador cuenta con el consentimiento del consumidor para el cambio y ha suscrito el correspondiente contrato de suministro, el proceso se inicia con el envío de una solicitud de cambio del nuevo comercializador (entrante) al distribuidor, el cual debe evaluar si acepta o rechaza su tramitación bajo unos criterios tasados, e informar en consecuencia 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

¹⁰<http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?type=COMPARL&reference=PE-597.758&format=PDF&language=EN&secondRef=01>

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, como, 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 gasista, 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 eléctrico y gasista, 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 tercer trimestre de 2018 se continuó con los trabajos para desarrollar nuevos formatos de ficheros de intercambio de comunicación entre comercializadores y distribuidores de sector de energía eléctrica y de gas natural para incluirlos en una nueva Resolución de la CNMC, que constituya la versión 2.0 de formatos.

- 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*.
- 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.
- Se diseña un nuevo formato unidireccional de fichero de intercambio de información en el sector eléctrico (formato B2) y el sector gasistas (A12_24) mediante el cual la distribuidora comunica a la comercializadora la baja del contrato de acceso.
- Se estandariza el formato A2_19 de notificación de anulación de un proceso de contratación necesario para estandarizar el traspaso a la COR en el sector del gas natural.
- Se diseñan nuevos formatos gasistas (A1_42, A1_43) y se modifican los existentes (A1_02, A1_41, A1_38 y A1_05) para adaptarlos a los multicontratos según lo establecido en el *Real Decreto 984/2015 de 30*

de octubre, por el que se regula el mercado organizado de gas y el acceso de terceros a las instalaciones del sistema de gas natural.

- Se diseñan nuevos formatos de ficheros de intercambio para la petición en tiempo real de información sobre el punto de suministro como paso previo a la contratación en el sector eléctrico (formato P0) y gasista (A5_53).

Por otra parte, durante este trimestre continuaron los trabajos de desarrollo de la versión 1.2 de los formatos de ficheros de intercambio, que incluirán mejoras respecto a la versión 1.1, a implantar en el T4 de 2018. Entre estas mejoras se encuentran las siguientes:

- Adaptación del nodo dirección en los formatos de contratación y reclamaciones para poder informar un apartado de correos.
- Se elimina la posibilidad de informar una fecha prevista de activación a fecha fija vacía.
- Se actualiza la tabla de motivos de rechazo.
- Se redefine la operativa con los cambios de titularidad, existiendo dos opciones: (i) con subrogación, (ii) por traspaso.

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 tercer 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 632 agentes, que se agrupan en la forma siguiente:

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

Sector	Comercializadores	Distribuidores
Electricidad	243	328
Gas	42	19
Total general	285	347

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 septiembre de 2018, el mercado eléctrico estaba compuesto por 29,4 millones de puntos de suministro, de los cuales 11,3 millones se suministraban a través de un Comercializador de Referencia o COR (38,5%), mientras que el resto, 18,1 millones, se suministraban a través de un comercializador en el mercado libre (61,5%).

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

Tipo mercado	3T 2015		3T 2016		3T 2017		3T 2018	
	PS	% Total PS						
Mercado Libre	15.710.515	54,3%	16.688.302	57,4%	17.523.668	60,0%	18.084.123	61,5%
COR	13.223.299	45,7%	12.360.393	42,6%	11.701.631	40,0%	11.297.831	38,5%
TOTAL	28.933.814	100%	29.048.695	100%	29.225.299	100%	29.381.954	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En los últimos tres años, el número de puntos suministrados por los COR se ha reducido progresivamente en 1,9 millones; pasando desde los 13,2 millones registrados el 30 de septiembre de 2015 a cerca de 11,3 millones registrados tres años después, lo que supone una reducción del 14,4%.

Durante el mismo periodo de tiempo, el número de puntos suministrados en el mercado libre se ha incrementado en más de 2,4 millones; pasando desde los 15,7 millones de puntos a 30 de septiembre de 2015 a los casi 18,1 millones, tres años después, lo que supone un crecimiento del 15,3%. De estos nuevos puntos de suministro en el mercado libre, las comercializadoras de los cinco grupos energéticos tradicionales han contratado a más de 1,5 millones (entre ellas destaca Endesa, con más de 0,7 millones), mientras que las comercializadoras independientes han contratado más de 0,8 millones (lo que supone un incremento del 56,9%).

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

Con fecha 30 de septiembre de 2018, las comercializadoras de los cinco grupos energéticos tradicionales, suministraban el 87,1% del total de los puntos de suministro del mercado libre (hace tres años suministraban el 90,5%). El resto de comercializadoras, las llamadas independientes, suministraban el 12,9% de estos suministros (9,5% hace tres años). Entre ellas destacan CIDE HC Energía y Fenie Energía, con unas cuotas del 2,3% y del 1,9%, respectivamente;

mientras que el resto de comercializadores independientes cuentan con cuotas inferiores al 0,7%.

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

COMERCIALIZADORES	3T 2015		3T 2016		3T 2017		3T 2018	
	Suministros	% Total						
IBERDROLA CLIENTES	6.208.990	39,5%	6.436.926	38,6%	6.559.895	37,4%	6.634.729	36,7%
ENDESA ENERGÍA	4.677.943	29,8%	5.115.109	30,7%	5.321.720	30,4%	5.360.849	29,6%
GRUPO NATURGY*	2.190.094	13,9%	2.238.753	13,4%	2.358.240	13,5%	2.363.873	13,1%
GRUPO EDP**	753.427	4,8%	826.405	5,0%	896.100	5,1%	934.170	5,2%
VIESGO ENERGÍA	389.386	2,5%	394.211	2,4%	437.835	2,5%	451.336	2,5%
Subtotal 5 grupos energéticos tradicionales	14.219.840	90,5%	15.011.404	90,0%	15.573.790	88,9%	15.744.957	87,1%
CIDE HC ENERGÍA	429.199	2,7%	427.256	2,6%	424.999	2,4%	411.379	2,3%
FENIE ENERGÍA	190.295	1,2%	239.907	1,4%	290.237	1,7%	351.181	1,9%
CLIDOM ENERGY	46.287	0,3%	64.976	0,4%	92.492	0,5%	129.008	0,7%
SOM ENERGÍA	26.255	0,2%	36.606	0,2%	54.238	0,3%	79.847	0,4%
COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ	61.904	0,4%	61.581	0,4%	61.183	0,3%	61.294	0,3%
RESTO COMERCIALIZADORAS	736.735	4,7%	846.572	5,1%	1.026.729	5,9%	1.306.454	7,2%
Subtotal otras comercializadoras	1.490.675	9,5%	1.676.898	10,0%	1.949.878	11,1%	2.339.163	12,9%
Total mercado libre	15.710.515	100%	16.688.302	100%	17.523.668	100%	18.084.123	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.

No obstante, también conviene analizar estos mismos datos del mercado libre por segmentos de consumo. Respecto al trimestre anterior, las comercializadoras independientes crecen hasta alcanzar el 12,1% en el segmento doméstico (un 0,5% más); mientras que, en los segmentos de las pymes e industrial estas comercializadoras alcanzan un mayor crecimiento y unas mayores cuotas de puntos de suministro, lo que supone un 30,4% y del 27,0% respectivamente (aumento del 1,8% en pyme y del 1,6% en industrial), 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 de septiembre de 2018 – Sector Eléctrico

COMERCIALIZADORES	DOMÉSTICO	PYME	INDUSTRIAL	TOTAL
IBERDROLA CLIENTES	37,2%	25,1%	32,3%	36,7%
ENDESA ENERGÍA	30,0%	23,9%	20,3%	29,6%
GRUPO NATURGY*	12,9%	16,6%	14,9%	13,1%
GRUPO EDP**	5,3%	2,1%	3,8%	5,2%
VIESGO ENERGÍA	2,5%	1,9%	1,8%	2,5%
Subtotal 5 grupos energéticos tradicionales	87,9%	69,6%	73,0%	87,1%
CIDE HC ENERGÍA	2,3%	0,8%	1,0%	2,3%
FENIE ENERGÍA	1,9%	3,7%	3,9%	1,9%
CLIDOM ENERGY	0,7%	1,0%	0,3%	0,7%
SOM ENERGÍA	0,5%	0,2%	0,0%	0,4%
COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ	0,3%	0,2%	0,0%	0,3%
RESTO COMERCIALIZADORAS	6,4%	24,6%	21,6%	7,2%
Subtotal otras comercializadoras	12,1%	30,4%	27,0%	12,9%
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.

En el trimestre de estudio, la mayoría de los puntos de suministro de los segmentos pyme e industrial se encuentran suministrados por comercializadoras libres (98,5% y 99,1%, respectivamente), mientras que, en el segmento doméstico, el cual incluye a los consumidores con derecho a PVPC, las comercializadoras libres suministran al 60,4% de los puntos, valor ligeramente superior al del trimestre anterior.

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

Tipo mercado	Segmento	3T 2015		3T 2016		3T 2017		3T 2018	
		PS	% Total PS						
Mercado Libre	DOMÉSTICO	14.886.330	53,0%	15.852.053	56,2%	16.670.691	58,8%	17.212.659	60,4%
	PYME	715.262	97,0%	726.490	97,7%	742.487	98,2%	760.292	98,5%
	INDUSTRIAL	108.923	98,5%	109.759	98,9%	110.490	99,0%	111.172	99,1%
TOTAL ML		15.710.515	54,3%	16.688.302	57,4%	17.523.668	60,0%	18.084.123	61,5%
COR	DOMÉSTICO	13.199.846	47,0%	12.342.292	43,8%	11.686.604	41,2%	11.285.156	39,6%
	PYME	21.848	3,0%	16.890	2,3%	13.967	1,8%	11.697	1,5%
	INDUSTRIAL	1.605	1,5%	1.211	1,1%	1.060	1,0%	978	0,9%
TOTAL COR		13.223.299	45,7%	12.360.393	42,6%	11.701.631	40,0%	11.297.831	38,5%
TOTAL		28.933.814	100%	29.048.695	100%	29.225.299	100%	29.381.954	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 septiembre de 2018, se observa que el grupo Endesa con 10,5 millones de puntos de suministro obtiene la mayor cuota integrada del mercado (35,7%), seguida por el grupo Iberdrola con 10,1 millones (34,4%) y Naturgy con 4,6 millones (15,6%). Los comercializadores independientes en su conjunto representan un 6,6% del total de puntos de suministro, valor que es ligeramente superior al del trimestre anterior.

Tabla 6. Cuota integrada del mercado (por número de suministros) por grupo comercializador, tipo de mercado y segmento a 30 de septiembre de 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%	10.277.760	36,1%	95%	5%	191.431	24,8%	99%	1%	22.840	20,4%	10.492.031	35,7%
IBERDROLA	65%	35%	9.891.779	34,7%	100%	0%	191.675	24,8%	99%	1%	36.362	32,4%	10.119.816	34,4%
NATURGY	50%	50%	4.448.147	15,6%	99%	1%	126.875	16,4%	99%	1%	16.677	14,9%	4.591.699	15,6%
INDEPENDIENTE	100%	0%	1.675.231	5,9%	100%	0%	225.451	29,2%	100%	0%	28.804	25,7%	1.929.486	6,6%
EDP	81%	19%	1.130.077	4,0%	98%	2%	15.979	2,1%	100%	0%	4.266	3,8%	1.150.322	3,9%
VIESGO	67%	33%	648.791	2,3%	99%	1%	14.758	1,9%	99%	1%	2.039	1,8%	665.588	2,3%
CHC	95%	5%	426.030	1,5%	100%	0%	5.820	0,8%	100%	0%	1.162	1,0%	433.012	1,5%
TOTAL MERCADO			28.497.815	100%			771.989	100%			112.150	100%	29.381.954	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

2.2 SECTOR GASISTA

A 30 de septiembre de 2018, el mercado del gas natural estaba compuesto por cerca de 7,9 millones de puntos de suministro, de los cuales, alrededor de 1,6 millones fueron suministrados a través de un Comercializador de Último Recurso o CUR (20,2%) mientras que el resto, cerca de 6,3 millones se suministraron por comercializadores en el mercado libre (79,8%).

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

Tipo mercado	3T 2015		3T 2016		3T 2017		3T 2018	
	PS	% Total PS						
Mercado Libre	5.805.891	76,6%	6.006.925	78,1%	6.148.633	79,1%	6.279.561	79,8%
CUR	1.777.687	23,4%	1.687.350	21,9%	1.624.136	20,9%	1.592.768	20,2%
TOTAL	7.583.578	100%	7.694.275	100%	7.772.769	100%	7.872.329	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En los últimos tres años, el número de puntos suministrados por los CUR se ha ido reduciendo progresivamente, desde los 1,8 millones registrados el 30 de septiembre de 2015 a los 1,6 millones registrados tres años después.

Durante el mismo periodo, el número de puntos de suministro en el mercado libre de gas se ha incrementado en casi 0,5 millones (desde los 5,8 millones de puntos

a 30 de septiembre de 2015 a los cerca de 6,3 millones, tres años después, lo que supone un incremento de 8,6%). Estos nuevos puntos de suministro han sido contratados principalmente con las comercializadoras de los cinco grupos energéticos tradicionales.

La siguiente tabla muestra la evolución de la estructura del mercado libre minorista de gas, medida en número de puntos de suministro con fecha el día 30 de septiembre de los últimos 4 años, por empresas o grupos de empresas comercializadoras.

Así, a 30 de septiembre de 2018, las comercializadoras de los cinco grupos energéticos tradicionales, suministraban al 97,9% del total de los puntos de suministro del mercado libre. El resto de comercializadoras, las llamadas independientes, suministran al 2,1% de estos puntos.

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

COMERCIALIZADORES	3T 2015		3T 2016		3T 2017		3T 2018	
	Suministros	% Total						
GRUPO NATURGY*	2.957.178	50,9%	2.945.791	49,0%	2.958.715	48,1%	2.918.512	46,5%
ENDESA ENERGÍA	1.045.687	18,0%	1.254.485	20,9%	1.271.112	20,7%	1.293.614	20,6%
IBERDROLA CLIENTES	859.145	14,8%	929.343	15,5%	961.275	15,6%	1.003.535	16,0%
EDP COMERCIALIZADORA	772.281	13,3%	791.419	13,2%	818.491	13,3%	840.944	13,4%
VIESGO ENERGÍA	41.619	0,7%	49.294	0,8%	73.950	1,2%	93.048	1,5%
Subtotal 5 grupos energéticos tradicionales	5.675.910	97,8%	5.970.332	99,4%	6.083.543	98,9%	6.149.653	97,9%
FENIE ENERGÍA	347	0,0%	5.061	0,1%	11.622	0,2%	20.950	0,3%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	879	0,0%	6.349	0,1%	11.829	0,2%	15.638	0,2%
AUDAX ENERGÍA	90	0,0%	6.305	0,1%	6.894	0,1%	15.810	0,3%
CLIDOM ENERGY	-	0,0%	676	0,0%	5.232	0,1%	12.742	0,2%
GALP ENERGÍA ESPAÑA	34.116	0,6%	1.943	0,0%	2.447	0,0%	2.925	0,0%
RESTO COMERCIALIZADORAS	94.549	1,6%	16.259	0,3%	27.066	0,4%	61.843	1,0%
Subtotal otras comercializadoras	129.981	2,2%	36.593	0,6%	65.090	1,1%	129.908	2,1%
Total mercado libre	5.805.891	100%	6.006.925	100%	6.148.633	100%	6.279.561	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, para las comercializadoras independientes, aumenta ligeramente la cuota anterior para el segmento doméstico, siendo esta del 1,8% (un 0,2% mayor que el trimestre anterior), mientras que en los segmentos pyme e industrial, estas comercializadoras alcanzan unas mayores cuotas, del 27,9% y del 29,2% respectivamente (con un incremento de 1,4 y de 1,1 puntos, 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 de septiembre de 2018 – Sector Gasista

COMERCIALIZADORES	DOMÉSTICO	PYME	INDUSTRIAL	TOTAL
GRUPO NATURGY*	46,5%	41,1%	44,2%	46,5%
ENDESA ENERGÍA	20,6%	15,1%	16,5%	20,6%
IBERDROLA CLIENTES	16,0%	9,1%	2,0%	16,0%
EDP COMERCIALIZADORA	13,4%	6,5%	7,7%	13,4%
VIESGO ENERGÍA	1,5%	0,3%	0,3%	1,5%
Subtotal 5 grupos energéticos tradicionales	98,2%	72,1%	70,8%	97,9%
FENIE ENERGÍA	0,3%	0,7%	0,1%	0,3%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	0,2%	1,7%	0,5%	0,2%
AUDAX ENERGÍA	0,2%	1,0%	0,3%	0,3%
CLIDOM ENERGY	0,2%	0,0%	0,0%	0,2%
GALP ENERGÍA ESPAÑA	0,0%	3,4%	3,4%	0,0%
RESTO COMERCIALIZADORAS	0,8%	21,1%	25,0%	1,0%
Subtotal otras comercializadoras	1,8%	27,9%	29,2%	2,1%
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 comercializadores 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 del mercado libre suministran al 80% de estos puntos.

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

Tipo mercado	Segmento	3T 2015		3T 2016		3T 2017		3T 2018	
		PS	% Total PS						
Mercado Libre	DOMÉSTICO	5.757.469	76,4%	5.956.351	77,9%	6.096.553	79,0%	6.226.427	79,6%
	PYME	44.413	97,9%	46.536	98,5%	47.876	98,7%	48.891	98,8%
	INDUSTRIAL	4.009	99,5%	4.038	99,7%	4.204	98,3%	4.243	97,9%
TOTAL ML		5.805.891	76,6%	6.006.925	78,1%	6.148.633	79,1%	6.279.561	79,8%
COR	DOMÉSTICO	1.776.716	23,6%	1.686.622	22,1%	1.623.408	21,0%	1.592.083	20,4%
	PYME	952	2,1%	715	1,5%	655	1,3%	594	1,2%
	INDUSTRIAL	19	0,5%	13	0,3%	73	1,7%	91	2,1%
TOTAL COR		1.777.687	23,4%	1.687.350	21,9%	1.624.136	20,9%	1.592.768	20,2%
TOTAL		7.583.578	100%	7.694.275	100%	7.772.769	100%	7.872.329	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 septiembre de 2018, se observa que el grupo Naturgy con 4,2 millones de puntos de suministro obtiene la mayor cuota integrada del mercado (53,5%), seguida por el grupo Endesa con 1,5 millones (19,4%) y el grupo Iberdrola con 1,0 millones (12,9%). Los comercializadores independientes en su conjunto representan una cuota del 1,7% del total de puntos de suministro, valor que es ligeramente superior al del trimestre anterior.

Tabla 11. Cuota integrada del mercado (por número de suministros) por grupo comercializador, tipo de mercado y segmento a 30 de septiembre de 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%	4.188.043	53,6%	98%	2%	20.590	41,6%	95%	5%	1.965	45,3%	4.210.598	53,5%
ENDESA	85%	15%	1.520.139	19,4%	99%	1%	7.424	15,0%	100%	0%	701	16,2%	1.528.264	19,4%
IBERDROLA	99%	1%	1.013.763	13,0%	100%	0%	4.434	9,0%	100%	0%	84	1,9%	1.018.281	12,9%
EDP	94%	6%	888.657	11,4%	99%	1%	3.244	6,6%	100%	0%	329	7,6%	892.230	11,3%
VIESGO	100%	0%	92.863	1,2%	100%	0%	171	0,3%	100%	0%	14	0,3%	93.048	1,2%
INDEPENDIENTE	100%	0%	115.045	1,5%	100%	0%	13.622	27,5%	100%	0%	1.241	28,6%	129.908	1,7%
TOTAL MERCADO			7.818.510	100%			49.485	100%			4.334	100%	7.872.329	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 los mercados minoristas de electricidad y gas. En el caso español, la evolución trimestral de estas tasas muestra una tendencia negativa en ambos sectores, con una marcada reducción en el tercer trimestre de 2018. 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 *Consumer Markets Scoreboard*¹¹ o el *Panel de hogares* de la CNMC¹².

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 desde el cuarto trimestre de 2017 hasta el tercer trimestre de 2018, se observa una tasa de cambio de comercializador del

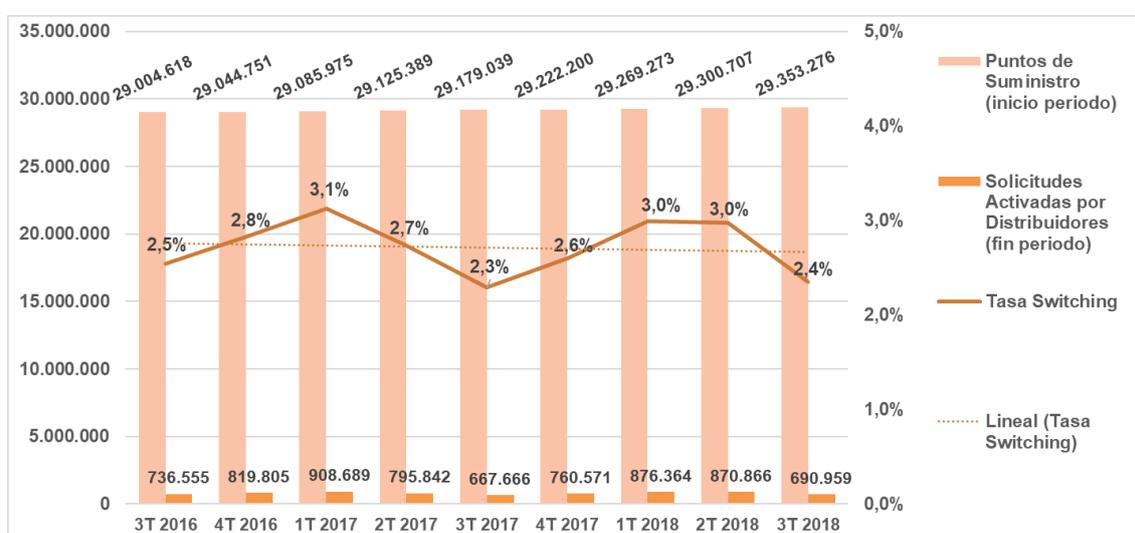
¹¹ European Union: «Consumer Markets Scoreboard - Making markets work for consumers, 2018 Edition».

¹² <https://www.cnmc.es/node/365255>

10,9% en el sector eléctrico y del 9,5% en el sector gasista (tasa anual del año móvil anterior: 10,9% y 9,7%, en los sectores eléctrico y gasista respectivamente).

La tasa de *switching* del tercer trimestre del 2018 en el **sector eléctrico** (2,4%) cambia de tendencia y se reduce en 0,6 puntos respecto al trimestre anterior debido a que el tercer trimestre incluye el periodo vacacional de la mayor parte de consumidores.

Gráfico 2. Tasa de *switching*. Evolución trimestral durante los últimos dos años – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En términos interanuales, la tasa de cambio del tercer trimestre de 2018 tiene una variación del 0,1 punto, siendo superior a la observada el mismo trimestre de 2017 (2,3%) e inferior a la observada en 2016 (2,5%). Así, se observa una línea de tendencia prácticamente constante en los últimos dos años y un comportamiento cíclico con altas tasas de cambio en el primer trimestre de cada año y más bajas en el tercer trimestre.

Respecto al **sector gasista**, la tasa de *switching* del tercer trimestre de 2018 (1,9%) representa por segundo trimestre consecutivo una reducción de su valor, y concretamente supone para el último periodo 0,7 puntos menos.

Gráfico 3. Tasa de *switching*. Evolución trimestral durante los últimos dos años – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En términos interanuales, la tasa de *switching* y el volumen de solicitudes activadas durante el tercer trimestre de 2018 (152.927 activaciones), se reduce en un 11,9% en un año, mientras que lo hizo en un 28,3% en dos años. Al comparar estos valores con los del 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.

Analizando geográficamente la tasa de *switching* por provincias y para ambos sectores, podemos observar lo indicado a continuación.

Las provincias de Navarra (3,3%), Valencia (3,1%) y Badajoz (2,9%) registran las tasas de cambio más altas en el **sector eléctrico**. En el extremo opuesto, las provincias¹³ con las tasas de cambio más bajas en el sector eléctrico fueron Teruel (1,4%) y Ourense (1,5%).

En el **sector gasista**, fueron las provincias de Segovia (3,0%), Ávila (2,9%), Salamanca (2,8%) y Álava (2,8) las que sobresalieron en su tasa de *switching* al presentar los valores más altos del trimestre. Por el contrario, las provincias con un valor menor de esta tasa fueron Zamora, Huelva, Granada y Jaén (todas con un 1,5%).

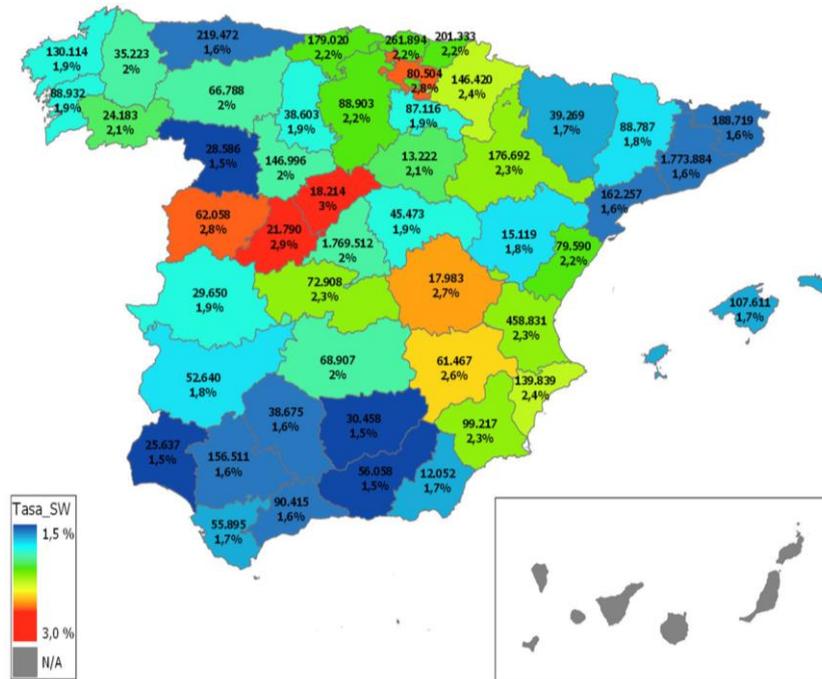
¹³ Excluyendo las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla.

Gráfico 4. Distribución geográfica de puntos de suministro y tasas de *switching* en el trimestre de estudio - Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Gráfico 5. Distribución geográfica de puntos de suministro y tasas de *switching* en el trimestre de estudio - 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

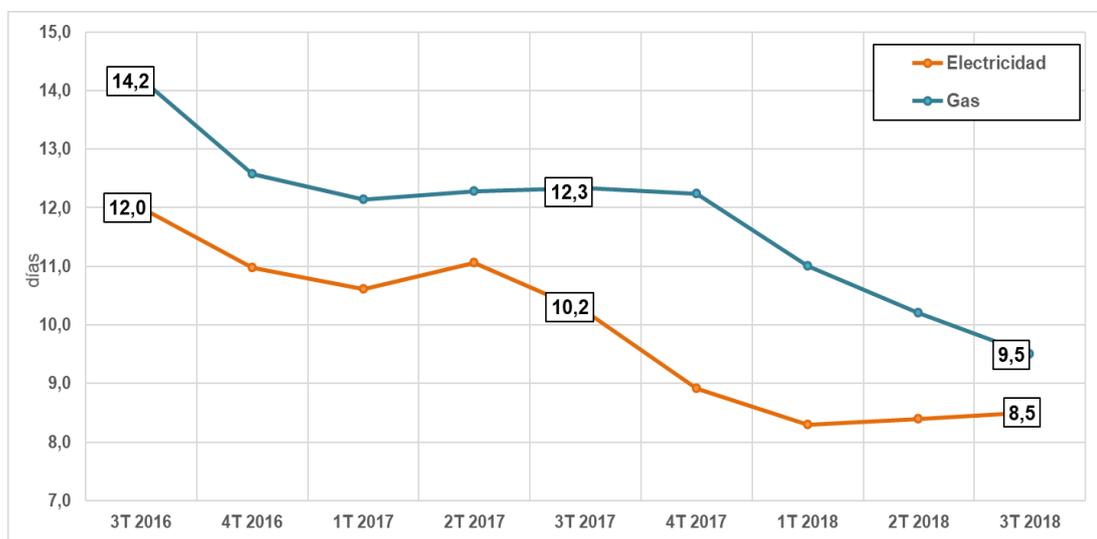
En este apartado, se muestran los tiempos medios de activación desde la perspectiva del comercializador para ambos sectores, eléctrico y gasista; de tal manera que el conteo de estos tiempos se inicia con la obtención del consentimiento del consumidor por parte del comercializador entrante, y finaliza 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 (algo 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 en la activación del proceso de cambio para ambos sectores, eléctrico y gasista:

- a. Los tiempos medios generales de cambio de comercializador. Durante el tercer trimestre de 2018, los tiempos medios fueron de 8,5 días y 9,5 días, en electricidad y en gas natural, respectivamente. Esto supone una nueva reducción de tiempos medios respecto al trimestre anterior en el sector del gas natural, que fue de 10,2 días.

Gráfico 6. Tiempos medios de activación del proceso de cambio de comercializador. Evolución trimestral desde el 3T 2016 hasta el 3T 2018 – Sector Eléctrico y Sector Gasista



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

Nota: Tiempo medio expresado en días.

Es destacable que, en lo que va de año, los tiempos medios de activación del proceso de cambio de comercializador en el **sector gasista** han ido descendiendo trimestralmente, siendo los tiempos medios indicados para el trimestre en estudio, los más bajos registrado desde que éstos se recogen en las estadísticas.

Por el contrario, los tiempos medios de activación del proceso de cambio de comercializador registrados en el **sector eléctrico**, que alcanzaron los tiempos medios mínimos históricos (8,3 días) en el primer trimestre de 2018, se han visto ligeramente incrementados por segundo trimestre consecutivo.

- 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 el tercer trimestre de 2018, ente 5,1 días y 5,7 días más lenta que el resto de canales, en electricidad y gas, respectivamente).

Gráfico 7. Tiempos medios de activación de proceso de cambios de comercializador por canal de contratación en el tercer trimestre de 2018 – Sector Eléctrico y Sector Gasista



Canal	% del total	Tiempo medio
Fuerza de ventas puerta a puerta	33,9%	11,8 días
Resto de canales	66,1%	6,7 días
TOTAL	100,0%	8,5 días

Canal	% del total	Tiempo medio
Fuerza de ventas puerta a puerta	36,7%	13,2 días
Resto de canales	63,3%	7,5 días
TOTAL	100,0%	9,5 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 auditorías de calidad que, en algunos casos, deben pasar estas solicitudes antes de que los comercializadores envíen al distribuidor la solicitud efectiva del cambio al distribuidor¹⁴.

- 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 el tercer trimestre de 2018, las solicitudes que requirieron actuaciones en campo en electricidad fueron 1,7 días más lentas que el resto de solicitudes, lo que supuso una reducción importante respecto al trimestre anterior, mientras que en el sector gasista, las escasas solicitudes que requieren actuaciones en campo fueron 5,7 días más lentas que el resto de solicitudes.

¹⁴ El Real Decreto-ley 15/2018, de 5 de octubre, en “Otras medidas de protección de los consumidores de electricidad”, suprime las ventas domiciliarias, lo que reducirá de forma importante los tiempos de cambio a partir del cuarto trimestre de 2018.

Gráfico 8. Tiempos medios de activación del proceso de cambio de comercializador considerando actuaciones en el tercer trimestre de 2018 – Sector Eléctrico y Sector Gasista



Actuación en campo	% del total	Tiempo medio
Sin actuación en campo	65,0%	7,8 días
Con actuación en campo	35,0%	9,5 días
TOTAL	100,0%	8,5 días

Actuación en campo	% del total	Tiempo medio
Sin actuación en campo	99,7%	9,6 días
Con actuación en campo	0,3%	15,3 días
TOTAL	100,0%	9,5 días

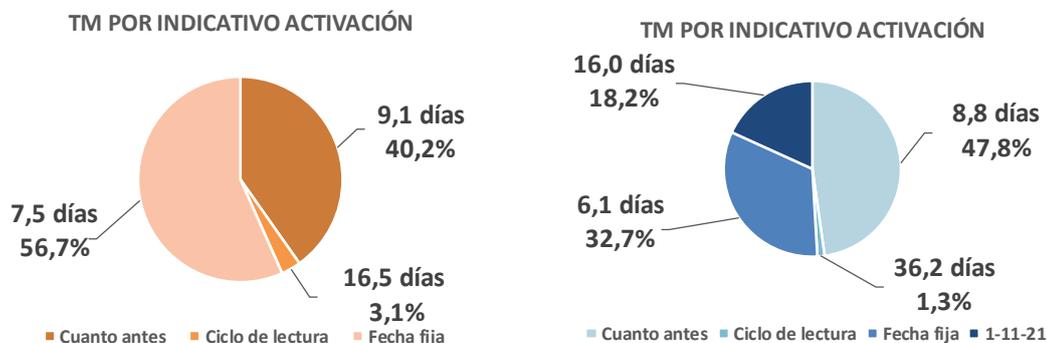
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes comercializadores.

No obstante, cabe señalar que mientras las solicitudes que requieren actuaciones en campo en el sector eléctrico representan el 35% del total de activaciones, en el sector del gas natural éstas son mínimas (0,3% del total de activaciones)¹⁵.

- d. Tiempos medios según el indicativo de activación. Llama la atención que en ambos sectores las solicitudes a fecha fija se activan en promedio 3 días antes que las solicitadas con el indicativo “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.

¹⁵ 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.

Gráfico 9. Tiempos medios de activación del proceso de cambio de comercializador según el indicativo de activación en el tercer trimestre de 2018 – Sector Eléctrico y Sector Gasista



Indicativo activación	% del total	Tiempo medio
Cuanto antes	40,2%	9,1 días
Ciclo de lectura	3,1%	16,5 días
Fecha fija	56,7%	7,5 días
TOTAL	100,0%	8,5 días

Indicativo activación	% del total	Tiempo medio
Cuanto antes	47,8%	8,8 días
Ciclo de lectura	1,3%	36,2 días
Fecha fija	32,7%	6,1 días
1-11-21	18,2%	16,0 días
TOTAL	100,0%	9,5 días

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

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

Cabe señalar que, como parte de la operativa habitual de algunas comercializadoras, se envían solicitudes de cambio a fecha fija para el mismo día en que fue enviada la solicitud, lo que es interpretado desde el punto de vista de los distribuidores 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 con el indicativo “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 de cambiar de comercializador en una fecha determinada.

- e. Rankings de Comercializadores. En las siguientes tablas 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 para el trimestre en estudio, que entre los **comercializadores eléctricos** con más de 1.000 activaciones realizadas, hay 13 que tienen tiempos de cambio inferiores a 5 días. Destacan los comercializadores de último recurso Iberdrola C.U.R. y Gas Natural S.U.R. (actualmente Comercializadora Regulada Gas&Power), con valores de 2,1 días y 2,9 días respectivamente; como los que presentan un menor tiempo medio de cambio. Entre los comercializadores independientes, destacan Fenie Energía y Watium, con un tiempo medio de cambio de 3,4 días.

Tabla 12. Tiempos medios de cambio (desde el consentimiento) de los principales comercializadores en el tercer trimestre de 2018 – Sector Eléctrico

ELECTRICIDAD		% Activaciones		Total activaciones	Tiempo Medio de Cambio Total (días)
Comercializador	Código	Fecha Fija	Cuanto Antes		
IBERDROLA C.U.R.	R2-329	100%	-	36.612	2,1 días
GAS NATURAL S.U.R.	R2-356	-	100%	11.495	2,9 días
IBERDROLA CLIENTES	R2-515	100%	-	86.215	3,0 días
ENDESA ENERGÍA XXI	R2-292	98%	2%	19.081	3,4 días
FENIE ENERGÍA	R2-403	11%	90%	7.403	3,4 días
WATIUM	R2-449	3%	97%	2.799	3,4 días
EDP C.U.R.	R2-284	5%	95%	2.461	3,5 días
AXPO IBERIA	R2-235	100%	-	1.444	3,5 días
FORTULUZ	R2-597	12%	88%	2.025	3,9 días
ALCANZIA ENERGÍA	R2-455	96%	4%	1.266	4,0 días
ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA	R2-569	23%	77%	1.707	4,1 días
CHC C.O.R.	R2-540	6%	94%	1.787	4,8 días
ON DEMAND FACILITIES	R2-402	78%	22%	1.018	4,8 días
GESTERNOVA	R2-269	79%	21%	2.181	5,4 días
FLIP ENERGÍA	R2-558	-	100%	3.501	5,9 días
CLIDOM ENERGY	R2-408	33%	67%	3.366	5,9 días
INSERIMOS ENERGÍA	R2-562	88%	12%	2.119	8,8 días
TOTAL GAS Y ELECTRICIDAD ESPAÑA	R2-687	100%	-	1.921	8,8 días
GAS NATURAL SERVICIOS SDG	R2-142	-	100%	83.596	9,0 días
EDP COMERCIALIZADORA	R2-182	23%	77%	2.566	10,3 días
ENDESA ENERGÍA	R2-001	93%	7%	28.303	13,7 días
VIESGO ENERGÍA	R2-243	100%	-	13.337	14,0 días
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	R2-506	3%	97%	16.972	15,3 días
EDP ENERGÍA	R2-004	4%	96%	23.719	16,5 días
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	R2-469	100%	-	1.148	21,0 días
TRACTAMENT I SELECCIÓ DE RESIDUS	R2-694	100%	-	3.967	29,7 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 1.000¹⁶ cambios en el trimestre objeto de estudio.

¹⁶ 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.

Entre los **comercializadores gasistas** con más 100 activaciones realizadas, destacan dos comercializadores de último recurso y cuatro comercializadores libres, con tiempos medios inferiores a 5 días. Por un lado, Endesa Energía XXI y EDP C.U.R., y por otro; Remica Comercializadora, Fenie Energía, Audax Energía e Iberdrola Clientes. Asimismo, es destacable que Remica Comercializadora y Fenie Energía presentan unos tiempos de cambio inferiores a los 2 días.

Tabla 13. Tiempos medios de cambio (desde el consentimiento) de los principales comercializadores en el tercer trimestre de 2018 – Sector Gasista

GAS		% Activaciones		Total activaciones	Tiempo Medio de Cambio Total (días)
Comercializador	Código	Fecha Fija	Cuanto Antes		
REMICA COMERCIALIZADORA	0546	5%	95%	123	1,0 días
FENIE ENERGÍA	0527	-	100%	895	1,4 días
ENDESA ENERGÍA XXI	0059	98%	2%	908	2,1 días
AUDAX ENERGÍA	0503	-	100%	5.340	3,4 días
IBERDROLA CLIENTES	0529	85%	15%	34.891	3,9 días
EDP C.U.R.	0060	9%	91%	396	4,0 días
ON DEMAND FACILITIES	0076	13%	87%	142	5,9 días
IBERDROLA C.U.R.	0054	87%	13%	979	6,0 días
GAS NATURAL S.U.R.	0052	-	100%	1.418	7,3 días
GAS NATURAL SERVICIOS SDG	0033	-	100%	36.643	7,7 días
MULTIENERGÍA VERDE	0531	26%	74%	104	8,1 días
ENDESA ENERGÍA	0007	96%	4%	15.220	9,2 días
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	0088	100%	-	960	11,6 días
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	0573	100%	-	244	14,7 días
EDP COMERCIALIZADORA	0002	3%	97%	19.083	14,9 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 en ambos sectores que la gran mayoría de los comercializadores con los menores tiempos medios de cambio, envían el mayor número de sus solicitudes de cambio con el indicativo “cuanto antes”, mientras que los 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 muchos comercializadores, 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 los distribuidores como solicitudes a gestionarse con el criterio “cuanto antes”.

4.1.2 PERSPECTIVA DEL DISTRIBUIDOR

En este epígrafe se muestran los tiempos medios de activación de las solicitudes de cambio que dependen de la gestión de los distribuidores. Estos tiempos medios comprenden desde el momento de la recepción del distribuidor de la **solicitud de cambio** enviada por el comercializador, hasta su posterior

activación¹⁷. 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 tercer trimestre de 2018, en el **sector eléctrico** se observan tiempos medios ligeramente superiores a los registrados el trimestre anterior (3,2 días en el trimestre análisis de estudio, frente a los 2,9 días calculados el segundo trimestre de 2018). En el año 2017 para 2,8 millones de activaciones contabilizadas se obtuvo una media anual 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. Tercer trimestre de 2018 – Sector Eléctrico

GRUPOS DISTRIBUCIÓN	Activadas	Tm (días)
IBERDROLA	254.920	1,6
VIESGO	15.150	3,3
OTROS	9.568	3,5
NATURGY	65.945	3,7
ENDESA	252.488	4,6
EDP	10.103	4,2
TOTAL SECTOR	608.174	3,2

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

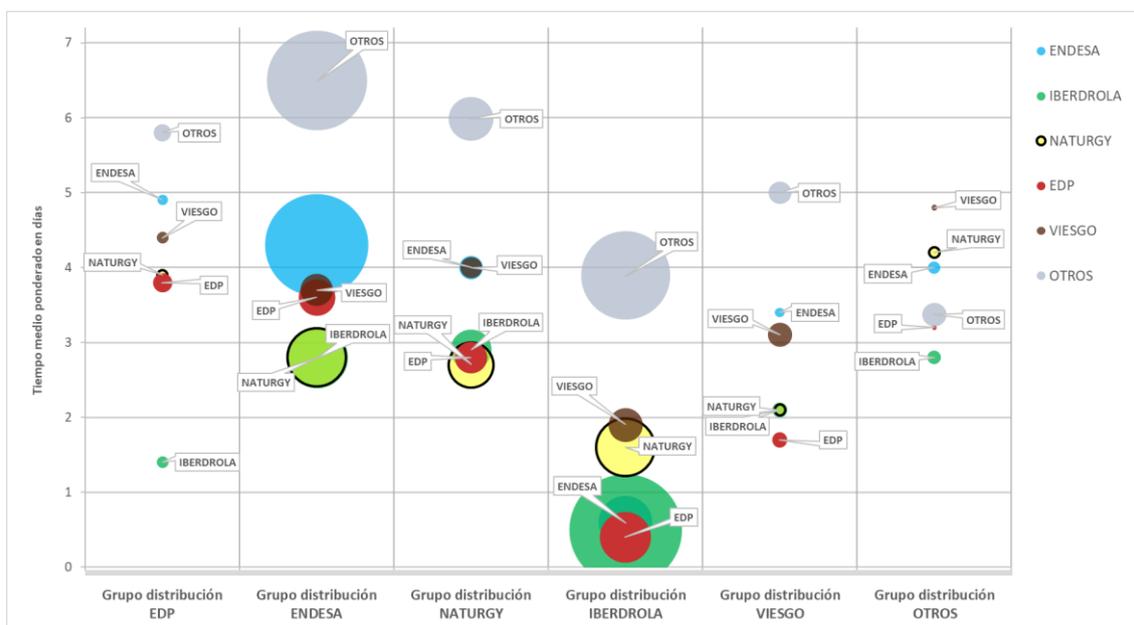
Nota: Se muestran tiempos medios ponderados por el número de activaciones. No se consideran las activaciones con tiempos medios superiores a 180 días, ni las activaciones de las comercializadoras de referencia (COR).

El área de distribución del grupo Iberdrola presenta el menor tiempo medio de activación del cambio (1,6 días) y el mayor número de solicitudes activadas (254.920 activaciones; el 41,9% del total de las informadas en el sector). Cabe señalar que cerca del 41% de sus activaciones de cambio fueron solicitadas por los comercializadores de su mismo grupo, registrando un tiempo medio de activación de 0,5 días. Por otro lado, el área de distribución de Endesa muestra el mayor tiempo medio de activación (4,6 días) seguido por EDP (4,2 días). Los tiempos medios de estas últimas empresas en 2017 fueron de 5,0 días y 5,4 días, respectivamente.

A continuación, 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.

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

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. Tercer trimestre de 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 del grupo EDP muestra la mayor dispersión de tiempos medios entre comercializadores, desde los 1,4 días del grupo Iberdrola hasta los 5,8 días de los comercializadores agrupados en el epígrafe “Otros”. Por el contrario, las redes de distribución con las menores dispersiones son las de los grupos Naturgy, Viesgo y “Otros”.

Finalmente, llama la atención dentro de las áreas de distribución de los grupos Endesa y Viesgo, los tiempos medios de las activaciones de los comercializadores de sus mismos grupos (4,3 días y 3,1 días, respectivamente) se encuentren entre los más altos en dichas zonas.

Como resultado del análisis, en el **sector gasista**, se observa una nueva reducción de los tiempos medios de solicitudes de cambio (2,8 días en el tercer trimestre de 2018 frente a 3,2 días en el trimestre anterior). En 2017 para 0,74 millones de activaciones contabilizadas, se obtuvo una media de 4,6 días.

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

GRUPOS DISTRIBUCIÓN	Activadas	Tm (días)
REDEXIS GAS	11.437	2,1
GAS EXTREMADURA	1.308	1,4
NORTEGAS	19.408	2,3
MADRILEÑA RED DE GAS	21.446	2,5
NATURGY	94.624	3,1
TOTAL SECTOR	148.223	2,8

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).

El área de distribución de Gas Extremadura es la que presenta el menor tiempo medio de activación del cambio (1,4 días) y el menor número de solicitudes activadas (1.308 activaciones; 1% del total del sector). Por el contrario, el área de distribución del grupo Naturgy muestra el mayor tiempo medio de activación (3,1 días), y el mayor número de solicitudes activadas (94.624 activaciones; 64% del total del sector).

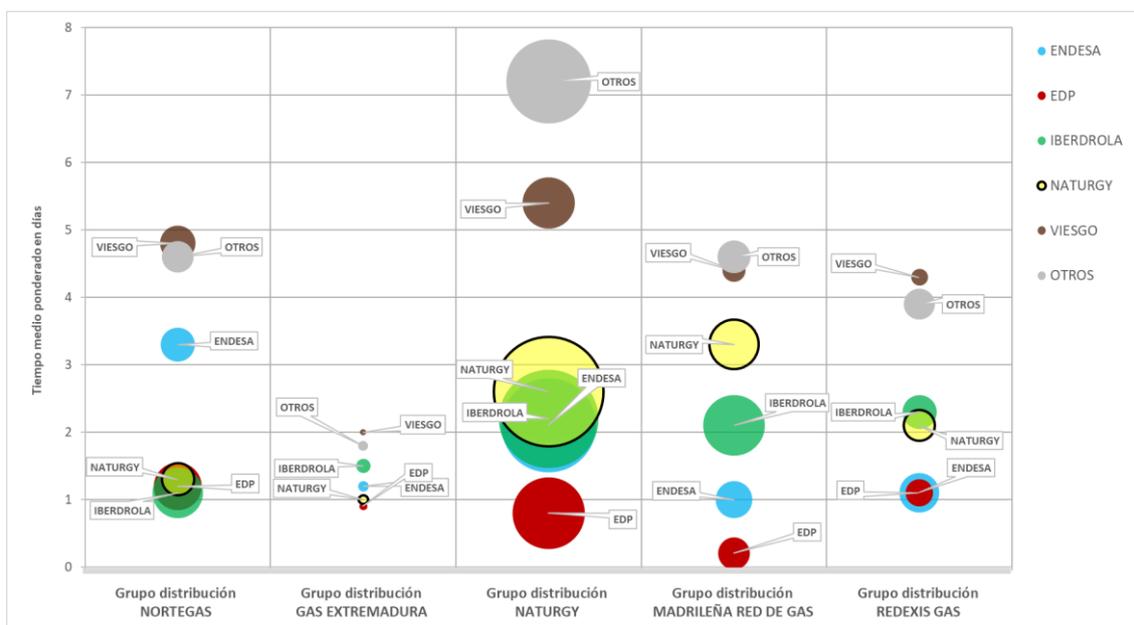
En el gráfico siguiente se muestran los tiempos medios de las principales áreas de distribución desglosados por los grupos de comercializadores libres en el **sector gasista**. El tamaño del área del círculo se corresponde con el número de activaciones de cambio solicitadas por los principales grupos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

En el tercer trimestre de 2018, destaca el área de distribución de Redexis Gas con una de las menores dispersiones de tiempos entre comercializadores¹⁸, que van desde los 1,1 días de los comercializadores de los grupos Endesa y EDP, hasta los 4,3 días de los comercializadores del grupo Viesgo.

Por otro lado, el área de distribución del grupo Naturgy registra el mayor tiempo medio de activación, así como la mayor dispersión de tiempos entre comercializadores, que van desde los 0,8 días de los comercializadores del grupo EDP hasta los 7,2 días de los comercializadores agrupados en el epígrafe "Otros".

¹⁸ Sin considerar a Gas Extremadura, con un número reducido de activaciones en el tercer trimestre de 2018.

Gráfico 51. Dispersión de los tiempos medios de las activaciones de cambio solicitadas por los principales grupos de comercializadores libres en las principales áreas de distribución. Tercer trimestre de 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 los sectores 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.

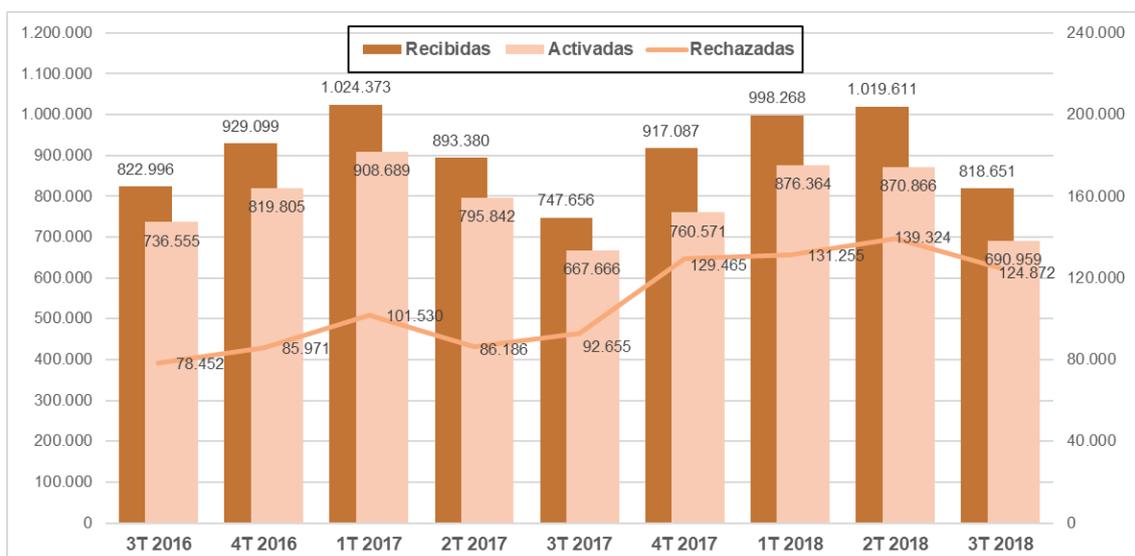
Por regla general, en los procesos de cambio, el número de solicitudes recibidas es superior al número de solicitudes activadas para un determinado periodo. Esto se debe principalmente a:

- 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 tercer trimestre de 2018 en el **sector eléctrico**, se observó una reducción del 19,7% en el número de solicitudes recibidas, con un descenso en el número de rechazos de un 10,4%, con respecto al trimestre anterior. Como consecuencia, la tasa de rechazo en este trimestre (14,9%) resultó ligeramente superior a la del trimestre anterior (13,4%).

Gráfico 62. Proceso seguido por las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución trimestral desde el 3T 2016 hasta el 3T 2018 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el **sector gasista**, descendió de forma notable el número de solicitudes de cambio recibidas, un 25,8% menos respecto al trimestre anterior. Como consecuencia, la tasa de rechazo en este trimestre (16,3%) resultó también inferior a la del trimestre anterior (16,9%).

Gráfico 73. Proceso seguido por las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución trimestral desde el 3T 2016 hasta el 3T 2018 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

4.3 ANALISIS DE LAS SOLICITUDES RECHAZADAS

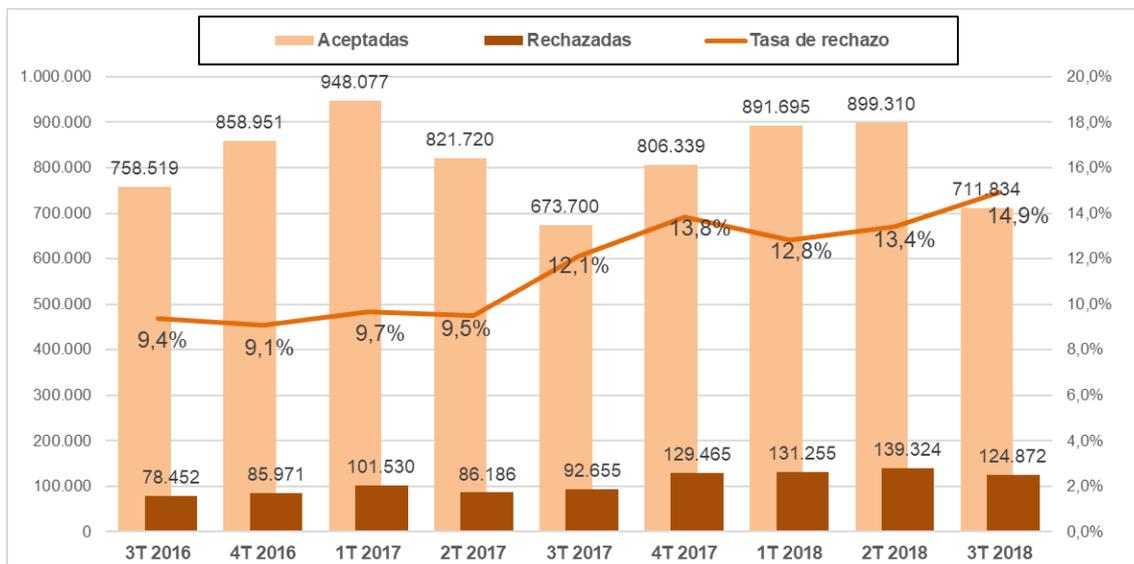
En los siguientes apartados se realiza un análisis operativo de las solicitudes de cambio de comercializador rechazadas para ambos sectores. Cabe destacar que la tasa de rechazo trimestral se calcula como el cociente entre el número de solicitudes rechazadas y el número de solicitudes gestionadas¹⁹ durante 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 gráficamente la evolución de la tasa de rechazo trimestral en los sectores eléctrico y de gas natural, el número de solicitudes gestionadas (desglosadas en solicitudes rechazadas y solicitudes aceptadas) que fueron registradas en el tercer trimestre de 2018, así como la evolución de la tasa de rechazo trimestral.

En el **sector eléctrico**, se vuelve a observar en el tercer trimestre de 2018 una tasa de rechazo elevada (14,9%) superior a la del trimestre anterior (13,4%) y que supone el mayor valor porcentual de los últimos dos años. En total, con 200.960 solicitudes menos recibidas (reducción del 19,7%), el número de rechazos se redujo solo en 14.452 solicitudes respecto al trimestre anterior. En 2017, la tasa de rechazo fue del 11,2%.

¹⁹ 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%).

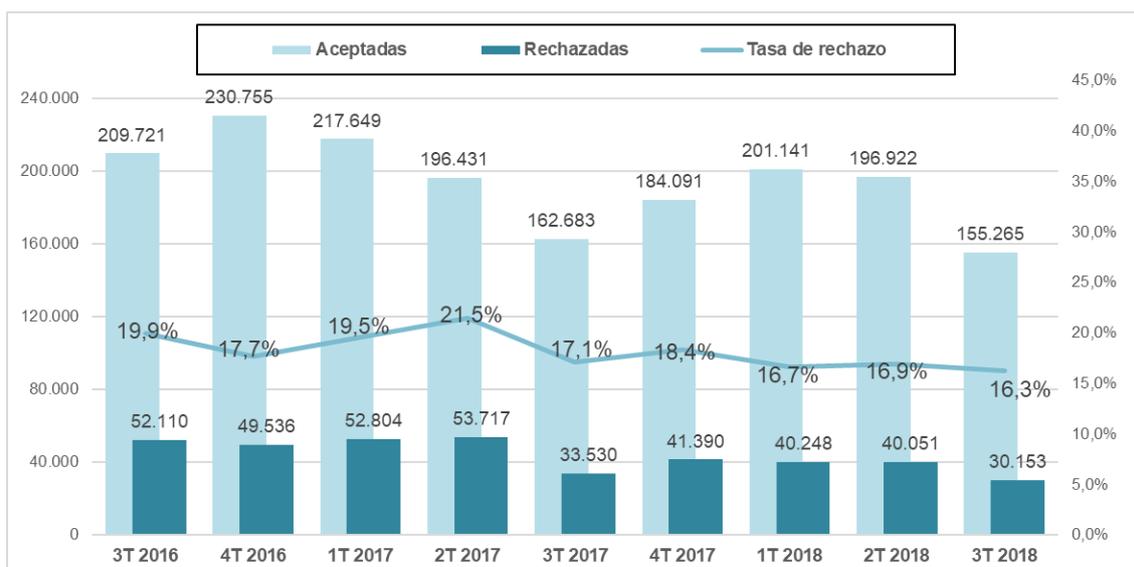
Gráfico 84. Tasa de rechazo de las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución trimestral desde el 3T 2016 hasta el 3T 2018 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el **sector gasista**, la tasa de rechazo (16,3%) del tercer trimestre de 2018 corresponde a la tasa más bajas registrada en los últimos dos años, al presentar una reducción de 0,6 puntos respecto a la tasa de rechazo del trimestre anterior (16,9%). En total, con 64.394 solicitudes menos recibidas, el número de rechazos disminuyó en 9.898 solicitudes respecto al segundo trimestre de 2018. En 2017, la tasa de rechazo fue del 19,1%.

Gráfico 95. Tasa de rechazo de las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución trimestral desde el 3T 2016 hasta el 3T 2018 – Sector Gasista



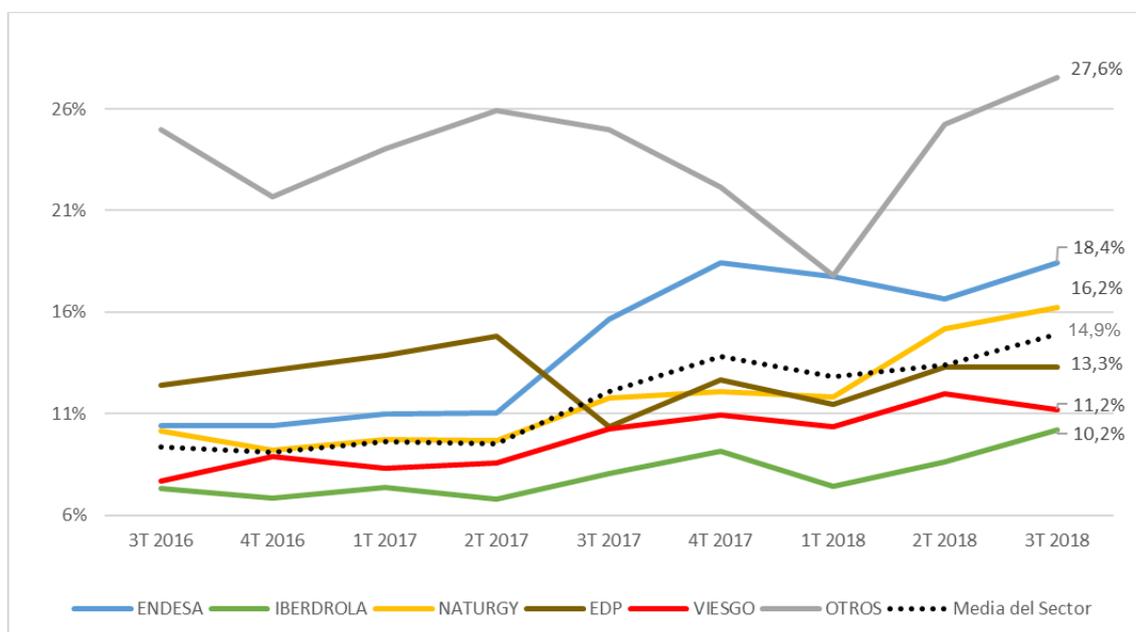
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

4.3.1 TASAS DE RECHAZO POR AGENTE

En esta sección se profundiza en el análisis de los rechazos, según los agentes responsables de los mismos, así como las alegaciones y explicaciones que han transmitido a la CNMC. A continuación, se muestra la evolución de las tasas de rechazo (solicitudes de cambio) de los distintos distribuidores y comercializadores, tanto eléctricos como gasistas.

De entre los principales grupos de **distribuidores del sector eléctrico**, a excepción de los grupos Viesgo y EDP, las tasas de rechazo muestran incrementos con respecto a los valores presentados un trimestre antes. Destaca principalmente el aumento de 2,3 puntos en la tasa de rechazo de los distribuidores agrupados en “Otros” que llegan a alcanzar el 27,6%. No obstante, ésta tasa no tiene gran repercusión en la media de rechazos del sector dado su poco peso²⁰ en el número total de solicitudes gestionadas durante el trimestre en estudio. También resultó notable el incremento de la tasa de rechazo del grupo Endesa, que tras dos trimestres en los que disminuía, alcanza el 18,4% en el tercer trimestre de 2018. Las tasas de rechazo presentadas por los grupos Iberdrola (10,2%) y Naturgy (16,2%), se incrementan nuevamente y se sitúan en su mayor valor en dos años.

Gráfico 106. Tasa de rechazos (solicitud de cambio) de los principales grupos de distribuidores. Evolución trimestral desde el 3T 2016 hasta el 3T 2018 – Sector Eléctrico



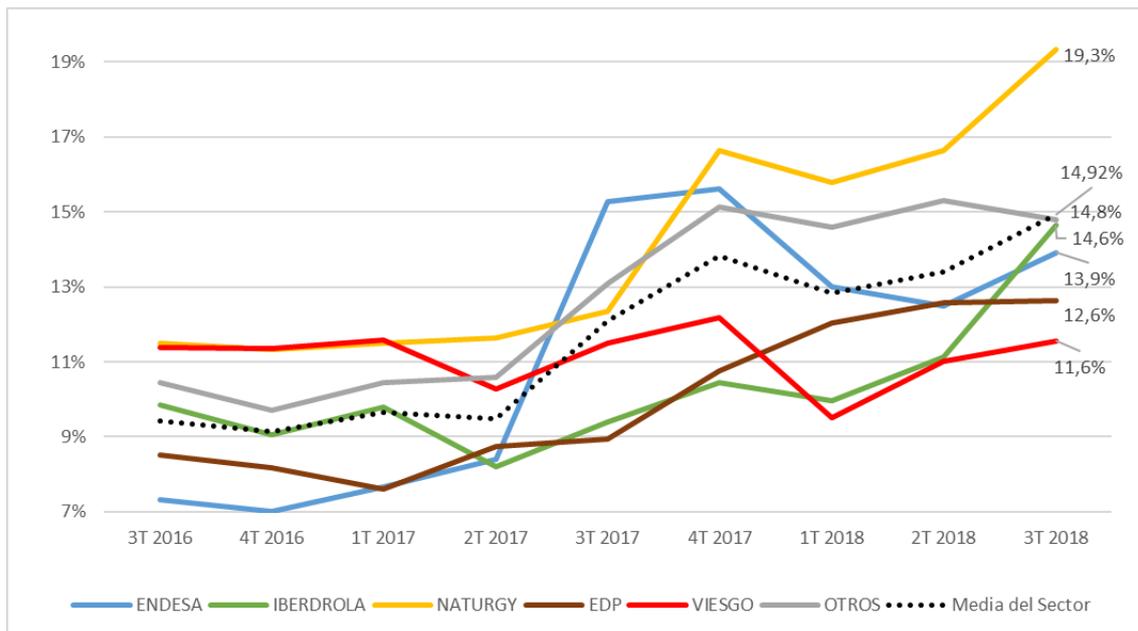
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Por su parte, los principales grupos **comercializadores del sector eléctrico** han incrementado sus tasas de rechazo con respecto a la presentada el trimestre

²⁰ El grupo “Otros” registró 18.316 de las 845.940 solicitudes gestionadas en todo el sector durante este trimestre, lo que equivale al 2,2% del total de solicitudes.

anterior, salvo EDP que se mantiene igual, y los agrupados en “Otros”, que disminuye. Son destacables las tasas de rechazo presentadas por los grupos comercializadores Naturgy (19,3%) e Iberdrola (14,6%), que manifiestan notables incrementos (2,7 y 3,5 puntos, respectivamente) en el tercer trimestre de 2018, hasta alcanzar su mayor cuota en dos años.

Gráfico 117. Tasa de rechazos (solicitud de cambio) de los principales grupos de comercializadores. Evolución trimestral desde el 3T 2016 hasta el 3T 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. En cambio, las celdas con texto en rojo indican tasas de rechazo con volúmenes relativamente pequeños (menor a 100 solicitudes).

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

ELECTRICIDAD		ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN						
Comercializador		ENDESA	IBERDROLA	NATURGY	EDP	VIESGO	OTROS	
Tasa de rechazo media	14,92%	18,4%	10,2%	16,2%	13,3%	11,2%	27,6%	
Solicitudes gestionadas	836.706	366.729	327.040	91.725	13.876	18.514	18.822	
ENDESA ENERGÍA, S.A.	15,5%	152.044	16,4%	9,2%	12,3%	15,1%	13,4%	42,6%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	16,2%	191.072	25,0%	11,0%	25,2%	15,4%	15,6%	38,0%
NATURGY IBERIA, S.A.	20,5%	105.491	26,7%	16,4%	14,1%	16,1%	17,0%	36,8%
EDP ENERGÍA, S.A.U.	13,2%	51.587	16,6%	9,1%	17,2%	11,5%	9,6%	34,7%
VIESGO ENERGÍA, S.L.	11,6%	33.194	13,9%	10,1%	11,4%	10,3%	9,7%	26,2%
ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	5,1%	26.693	5,0%	4,0%	7,9%	15,0%	6,2%	15,7%
IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	7,8%	44.880	14,8%	6,4%	18,7%	15,0%	13,5%	17,7%
COMERCIALIZADORA REGULADA, GAS & POWER, S.A.	9,5%	13.165	16,2%	6,0%	8,1%	9,5%	10,4%	16,7%
EDP C.U.R., S.A.	6,5%	2.882	14,0%	4,2%	8,7%	5,6%	6,6%	20,0%
VIESGO C.U.R., S.L.	8,8%	1.047	11,5%	2,5%	11,5%	33,3%	8,7%	0,0%
AUDAX ENERGÍA, S.A.	8,5%	22.938	9,4%	6,8%	9,2%	7,5%	4,5%	21,5%
FLIP ENERGÍA, S.L.	17,4%	21.209	24,2%	5,9%	14,1%	19,8%	10,8%	55,7%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	7,9%	19.272	9,8%	3,2%	18,5%	3,6%	4,3%	13,7%
CLIDOM ENERGY, S.L.	33,1%	18.347	43,9%	8,0%	10,8%	47,1%	16,8%	56,8%
FENIE ENERGÍA, S.A.	17,7%	15.898	21,4%	11,9%	15,8%	23,9%	15,6%	25,8%
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	10,3%	9.656	12,2%	4,8%	7,8%	6,1%	4,6%	21,7%
GEO ALTERNATIVA, S.L.	25,1%	7.839	29,9%	14,1%	17,6%	38,4%	15,1%	54,5%
GESTERNOVA, S.A.	8,8%	5.354	21,3%	6,3%	23,4%	25,0%	10,5%	45,5%
SOM ENERGÍA, S.C.C.L.	12,4%	5.037	13,0%	7,5%	12,8%	17,6%	21,4%	16,5%
FACTOR ENERGÍA, S.A.	13,1%	4.058	13,9%	9,7%	11,0%	12,0%	19,2%	17,5%
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	9,7%	3.959	13,7%	10,1%	16,9%	2,5%	1,0%	42,1%
TRACTAMENT I SELECCIÓ DE RESIDUS, S.A.	1,3%	3.928	1,3%					
FOX ENERGÍA, S.A.	9,7%	3.767	10,7%	9,1%	6,2%	11,8%	0,0%	21,9%
ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA, S.L.	11,5%	3.313	13,9%	7,8%	5,6%	13,7%	2,4%	0,0%
WATIUM, S.L.	7,0%	2.829	9,3%	6,3%	2,9%	1,6%	1,7%	20,0%
FORTULUZ, S.L.U.	11,2%	2.795	10,4%	9,3%	21,5%	10,0%	8,3%	15,6%
CHC C.O.R., S.L.U.	8,8%	2.522	26,7%	9,1%	38,1%	0,0%	0,0%	7,8%
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO, S.A.U.	27,7%	2.427	25,2%	30,2%	24,6%	31,7%	16,1%	28,6%
UNIELÉCTRICA ENERGÍA, S.A.	12,2%	2.198	13,9%	6,8%	19,1%	22,2%	24,5%	11,1%
TOTAL GAS Y ELECTRICIDAD ESPAÑA, S.A.U.	5,6%	2.178	5,7%	3,2%	6,9%	50,0%	10,1%	50,0%
ENELUZ 2025, S.L.	9,5%	2.010	9,5%	6,8%	5,4%	0,0%	0,0%	24,5%
NABALIA ENERGÍA 2000, S.A.	9,0%	1.957	9,3%	5,2%	8,5%	26,3%	4,3%	34,8%
INSERIMOS ENERGÍA, S.L.	16,6%	1.924	21,4%	10,6%	20,3%	20,4%	2,4%	29,6%
ALCANZIA ENERGÍA, S.L.	21,5%	1.876	25,2%	18,1%	26,3%	11,8%	7,9%	44,4%
AXPO IBERIA, S.L.	19,8%	1.817	21,1%	16,4%	21,8%	0,0%	38,6%	3,0%
AGENTE DEL MERCADO ELÉCTRICO, S.A.	11,5%	1.743	11,3%	7,9%	14,5%	13,5%	20,5%	27,4%
GAOLANIA SERVICIOS, S.L.	10,4%	1.619	11,8%	7,4%	14,6%	7,1%	12,5%	
ENERGÍA COLECTIVA, S.L.	18,5%	1.487	22,3%	14,2%	21,0%	20,0%	15,8%	21,7%
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	12,8%	1.355	32,1%	14,1%	19,8%	0,0%	0,0%	7,5%
GLOBAL BIOSFERA PROTEC, S.L.	9,2%	1.342	12,3%	5,9%	1,9%	18,3%	11,8%	8,6%
AURA ENERGÍA, S.L.	13,3%	1.206	9,1%	8,1%	34,6%	30,0%	8,7%	61,5%

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 tasas calculadas con un volumen de solicitudes gestionadas inferior a 100 solicitudes. Las celdas en rojo indican las tasas de rechazo que se encuentran por encima de la tasa de rechazo media del área de distribución correspondiente y que suponen un volumen de solicitudes rechazadas mayor a 100 solicitudes. Las cinco comercializadoras libres pertenecientes a los grupos tradicionales aparecen en las primeras posiciones, seguidas de las cinco comercializadoras de referencia de dichos grupos.

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

- Los distribuidores agrupados en el epígrafe “Otros” presentaron una tasa de rechazo de las comercializadoras libres de los grupos verticalmente integrados muy elevadas, por encima de la media en todos los casos, a excepción del grupo Viesgo Energía.

- Las cinco principales comercializadoras libres de los grupos energéticos tradicionales²¹ (salvo Iberdrola Clientes, con un 11,0% frente a un 10,2% de la tasa de rechazo media del área de Iberdrola Distribución) mostraron tasas de rechazo por debajo de la media del área de distribución pertenecientes a sus mismos grupos. Cabe señalar que la tasa de rechazo de la zona de Iberdrola fue de entre las cinco principales, las más reducida.
- Todas las comercializadoras de referencia²² (salvo Iberdrola C.U.R. S.A.U. en las áreas de distribución de Naturgy, EDP y Viesgo) presentaron 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, y con más de 5.000 solicitudes fueron, Audax Energía, Energya VM Gestión de Energía, y Som Energía S.C.C.L.
- Las comercializadoras independientes con tasas de rechazo superiores a la tasa media en la mayoría de áreas de distribución, con más de 5.000 solicitudes, fueron Clidom Energy, Fenie Energía y Geo Alternativa.

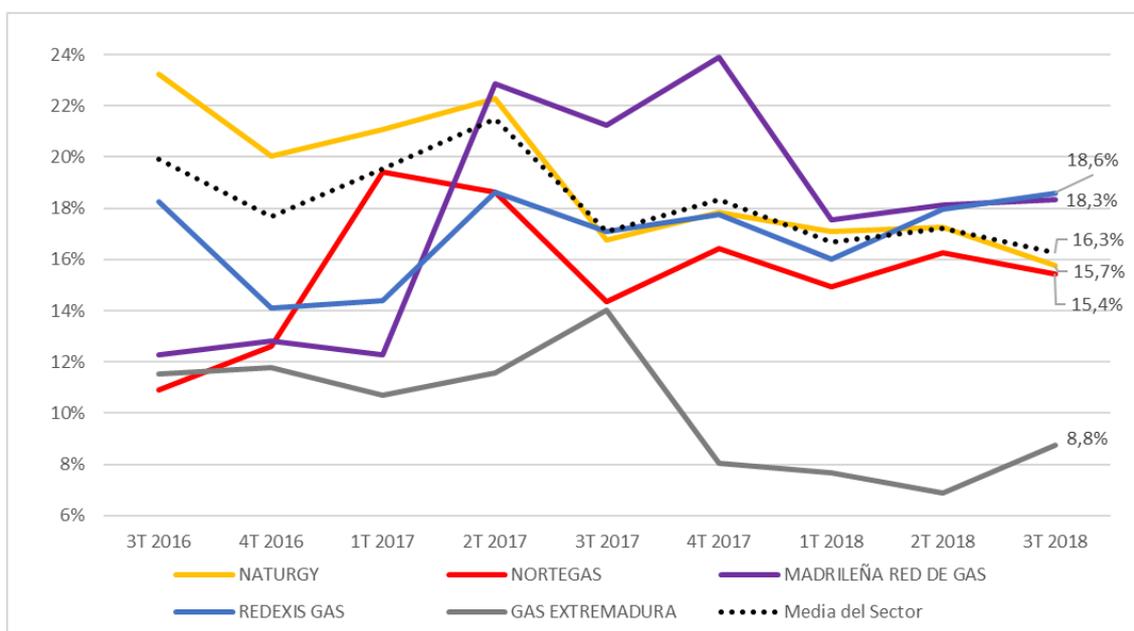
Se puede concluir que bastantes comercializadoras independientes mostraron tasas de rechazo por encima de la media en la mayoría de las áreas de distribución en las que operan, lo que pudiera reflejar su falta de experiencia en los procesos propios del sector, así como una incorrecta utilización de los ficheros de intercambio aprobados por la mencionada Resolución de 20 de diciembre de 2016.

²¹ 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.

²² Las comercializadoras ubicadas en el segundo bloque de la tabla (filas 6 a la 10).

Respecto a los grupos **distribuidores del sector gasista**, la tasa media de rechazo registró una reducción con respecto al trimestre anterior de 0,9 puntos, hasta alcanzar el 16,3% en el tercer trimestre de 2018 y la cuota mínima registrada en los últimos dos años. Este hecho, se explica por la reducción de este valor por parte del grupo Naturgy (1,5 puntos menos) y de Nortegas (0,8 puntos menos) principalmente; a pesar del notable aumento de Gas Extremadura (1,9 puntos más), que sigue presentando la tasa más baja y un reducido peso en el sector. Madrileña Red de Gas y Redexis Gas, ambas por encima de la media del sector, aumentan ligeramente su tasa de rechazo.

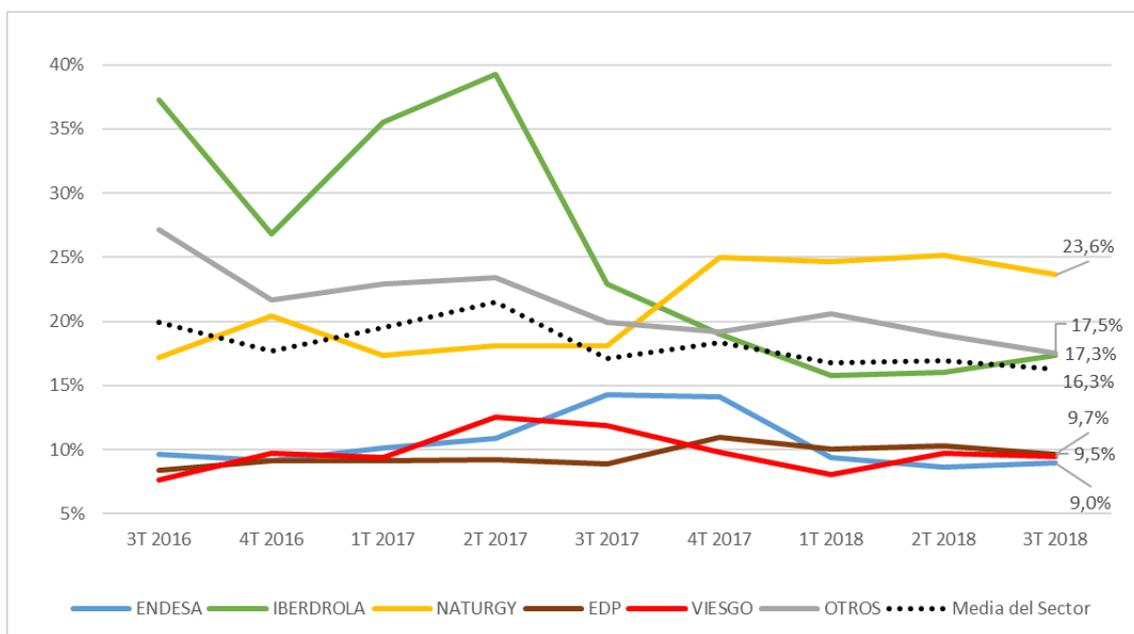
Gráfico 128. Tasa de rechazos (solicitud de cambio) de los principales grupos de distribuidores. Evolución trimestral desde el 3T 2016 hasta el 3T 2018 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Por su parte, la tasa media de rechazo de los principales grupos **comercializadores del sector gasista** se ha reducido en 0,6 puntos y alcanza el 16,3% en el tercer trimestre de 2018 y la cuota mínima registrada en los últimos dos años. Es destacable el aumento del grupo Iberdrola (1,3 puntos más), que tras dos trimestres presentando valores por debajo de la media del sector, crece hasta el 17,3% y se sitúa por encima. El resto de grupos, a excepción de Iberdrola, presenta reducciones de su tasa de rechazo si se compara su valor con el trimestre anterior. Sigue siendo por cuarto trimestre consecutivo el grupo Naturgy, quien con un 23,6% de tasa de rechazo, presenta el valor más alto del sector.

Gráfico 139. Tasa de rechazos (solicitud de cambio) de los principales grupos de comercializadores. Evolución trimestral desde el 3T 2016 hasta el 3T 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. Tercer trimestre de 2018 – Sector Gasista

GAS NATURAL			ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN				
Comercializadora			NATURGY	NORTEGAS	MADRILEÑA RED DE GAS	REDEXIS GAS	GAS EXTREMADURA
Tasa de rechazo media	16,3%		15,7%	15,4%	18,3%	18,6%	8,8%
Solicitudes gestionadas	185.418		118.443	23.418	26.786	15.264	1.507
NATURGY IBERIA, S.A.	23,1%	46.840	19,5%	38,0%	26,0%	34,4%	7,2%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	17,2%	43.165	18,6%	11,3%	17,2%	18,3%	10,6%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	8,9%	30.295	9,6%	5,8%	8,8%	7,6%	4,4%
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	9,6%	21.121	9,2%	9,7%	10,7%	10,0%	9,4%
VIESGO ENERGÍA, S.L.	9,5%	10.889	9,5%	9,8%	8,4%	10,5%	3,6%
COMERCIALIZADORA REGULADA, GAS & POWER	33,6%	2.418	33,3%	71,9%	21,6%	52,3%	0,0%
ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	10,4%	1.204	12,0%	18,2%	11,0%	7,1%	0,0%
EDP C.U.R., S.A.	13,2%	516	7,8%	7,5%	8,9%	36,4%	0,0%
IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	21,2%	1.332	23,4%	25,5%	18,2%	11,9%	12,5%
AUDAX ENERGÍA, S.A.	10,2%	7.915	8,6%	11,4%	20,1%	13,0%	3,1%
FLIP ENERGÍA, S.L.	25,0%	3.836	25,5%	22,5%	25,1%	28,0%	2,0%
ALDRÓ ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	8,3%	2.727	10,0%	6,0%	4,0%	8,3%	0,0%
CLIDOM ENERGY, S.L.	26,0%	2.596	25,7%	26,9%	26,5%	29,4%	12,5%
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO, S.A.U.	24,0%	1.459	23,3%	23,4%	27,2%	22,2%	15,4%
FENIE ENERGÍA, S.A.	12,6%	1.152	11,4%	29,5%	8,0%	10,5%	15,2%
GEO ALTERNATIVA, S.L.	31,3%	1.137	30,3%	26,8%	34,9%	36,4%	22,2%
CATGAS ENERGÍA	12,2%	989	11,8%	100,0%		38,5%	
FACTOR ENERGÍA, S.A.	11,6%	958	10,7%	20,0%	18,8%	38,9%	0,0%
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	7,0%	934	4,5%	10,4%	16,7%	15,4%	14,3%
NEXUS ENERGÍA, S.A.	23,2%	413	25,8%	19,6%	27,1%	19,4%	0,0%
SWAP ENERGÍA, S.A.	11,7%	325	7,3%	14,7%	53,8%	15,0%	0,0%
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	7,8%	258	7,5%	6,3%	30,0%	11,1%	
ALCANZIA ENERGÍA, S.L.	30,4%	240	28,0%	42,9%	40,0%	35,0%	42,9%
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	17,9%	229	16,2%	50,0%	15,4%	50,0%	50,0%
PETRONAVARRA, S.L.	5,7%	194	6,1%	0,0%			
REMICA COMERCIALIZADORA, S.A.	22,5%	191	21,9%	30,8%	14,3%	42,9%	0,0%
ON DEMAND FACILITIES, S.L.	18,5%	178	16,5%	15,0%	0,0%	27,3%	0,0%
INSERIMOS ENERGÍA, S.L.	38,6%	176	36,9%	57,1%	26,1%	60,0%	66,7%
PETRONIEVES ENERGÍA 1, S.L.	67,3%	171	68,0%	69,2%	60,0%	50,0%	
CHCUATRO GAS COMERCIALIZADORA, S.L.	24,8%	161	32,8%	0,0%	22,2%	19,0%	
MULTIENERGÍA VERDE, S.L.	33,5%	158	25,8%	50,0%	39,1%	37,5%	0,0%
SERVIGAS S. XXI, S.A.	21,9%	151	18,4%	30,0%	50,0%	17,6%	
NINOBE SERVICIOS ENERGÉTICOS, S.L.	43,2%	146	44,1%		77,8%	0,0%	28,0%
UNIÓN FENOSA GAS COMERCIALIZADORA, S.A.	33,1%	133	15,8%	67,5%	25,0%	33,3%	
GALP ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U.	26,0%	127	28,3%	35,7%	20,0%	42,9%	

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 (23,1%), siendo la comercializadora con la mayor cantidad de solicitudes gestionadas durante el tercer trimestre de 2018, mostró tasas de rechazo por encima de la media en la mayoría de las áreas de distribución en las que operó.

- Por su parte, dos de las comercializadoras libres pertenecientes a los grupos energéticos tradicionales Endesa Energía y Viesgo Energía, mostraron al igual que en el trimestre pasado, tasas de rechazo por debajo de la media en todas las áreas de distribución.
- La mayoría de los comercializadores independientes mostraron tasas de rechazo superiores a la tasa media en las áreas de distribución en las que operaron (algunas tasas incluso superaron el 50%). No obstante, es reseñable que la mayoría de dichos comercializadores no alcanzaron ni 50 solicitudes gestionadas durante el tercer trimestre de 2018 en ciertas redes de distribución (tasas de rechazo en color rojo).
- Pese a lo anterior, existen comercializadores independientes que mostraron tasas de rechazo por debajo de la media en todas las áreas en las que operaron. Se señalan a continuación las que superaron las 300 solicitudes: Aldro Energía y Soluciones, Catgas Energía (no operó en todas las áreas), Factor Energía y Swap Energía.

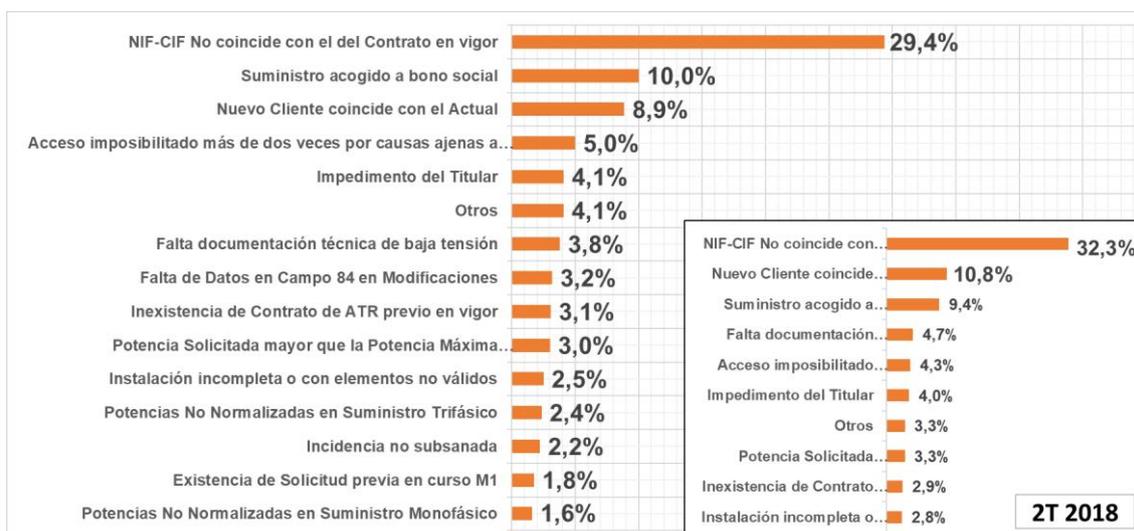
Se puede concluir, al igual que en el sector eléctrico, que las altas tasas de rechazo de los comercializadores independientes, puede reflejar su falta de experiencia en los procesos propios del sector y la incorrecta utilización de los ficheros de intercambio.

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 reiteran más frecuentemente durante el trimestre analizado.

A continuación, se presentan los motivos de rechazo más frecuentes en el **sector eléctrico**, donde el 48,3% de los mismos se concentran en tres motivos principalmente.

Gráfico 20. Motivos de rechazo. Tercer y segundo trimestre de 2018 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: En primer plano, los principales motivos de rechazo del tercer trimestre de 2018; en el recuadro pequeño, los principales motivos de rechazo del segundo trimestre de 2018.

Como se ha venido identificando en la mayoría de los trimestres analizados anteriormente, el principal motivo de rechazo es el tipo **“03. NIF-CIF No coincide con el del contrato en vigor”** (29,4%), que presentó una reducción de su peso relativo comparado con el trimestre anterior (32,3%). 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 para cotejar cuál de los dos procedimientos de cambio, procedimiento C1 o procedimiento C2, deben solicitar.

Se comprueba con las alegaciones aportadas por los agentes, que existe una desactualización generalizada 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 SIPS²³. Por su parte, en el mencionado Real Decreto-ley 15/2018, de 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 en el futuro la actualización del SIPS, con la reducción de los rechazos por este motivo.

El grupo Viesgo tiene puesto en marcha un plan de acción a través de una herramienta interna que consiste en la actualización masiva de información de los titulares de los puntos de suministro que no sean coincidentes con la de las comercializadoras, para de este modo, contribuir a la reducción de su tasa del rechazo por este motivo.

En segundo lugar, se encuentra el motivo **“D1. Suministro acogido a Bono Social”** (10,0%), 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. Por lo tanto, no resulta alarmante las solicitudes rechazadas por este motivo, ya que, en cualquier caso, es una salvaguarda para el comercializador y para el consumidor en bono social que ningún caso, podría estar interesado en moverse al mercado libre. En cualquier caso, se analizará en los grupos de trabajo este alto porcentaje que tal vez pueda estar influenciado por el envío repetitivo de solicitudes previamente rechazadas.

En tercer lugar, el motivo de rechazo **“55. Nuevo cliente coincide con el Actual”** (8,9%), registró una reducción importante con respecto al trimestre anterior (10,8%). Endesa Distribución, presenta el 94,6% 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. Solamente se explica una reducción de este motivo, según alegaciones de Endesa, en una mejor praxis general de algunas comercializadoras a la hora de enviar las solicitudes de cambio.

Por otra parte, se invierte la tendencia con el motivo de rechazo **“99. Otros”** (4,1%), que venía perdiendo peso en los trimestres anteriores, y ha vuelto a crecer en el tercer trimestre de 2018. Aunque se ha apreciado en trimestres anteriores 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, en el trimestre en análisis, con una reducción del número de

²³ 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”*.

solicitudes, el grupo Naturgy presenta un incremento del 34,4% de los rechazos por este motivo. La CNMC no ha recibido hasta la fecha respuesta por parte de este grupo a la solicitud de aclaración en el incremento del motivo de rechazo 99.

Finalmente, el motivo “**57. Falta documentación técnica de baja tensión**”²⁴ (3,8%) ha dejado de tener presencia dentro de las tres primeras posiciones de los motivos de rechazo más utilizados por tercer trimestre consecutivo, manteniendo el peso relativo registrado el trimestre anterior (4,7%). 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 datos (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. En un primer momento, tras la implantación de la versión 1.0, parece que algunos agentes no habían definido correctamente en sistemas las especificaciones técnicas de esta URL lo que pudo generar rechazos no deseados. No obstante, tras meses de experiencia tras la implantación, parece que los agentes ya han implantado correctamente el intercambio de documentos vía URL.

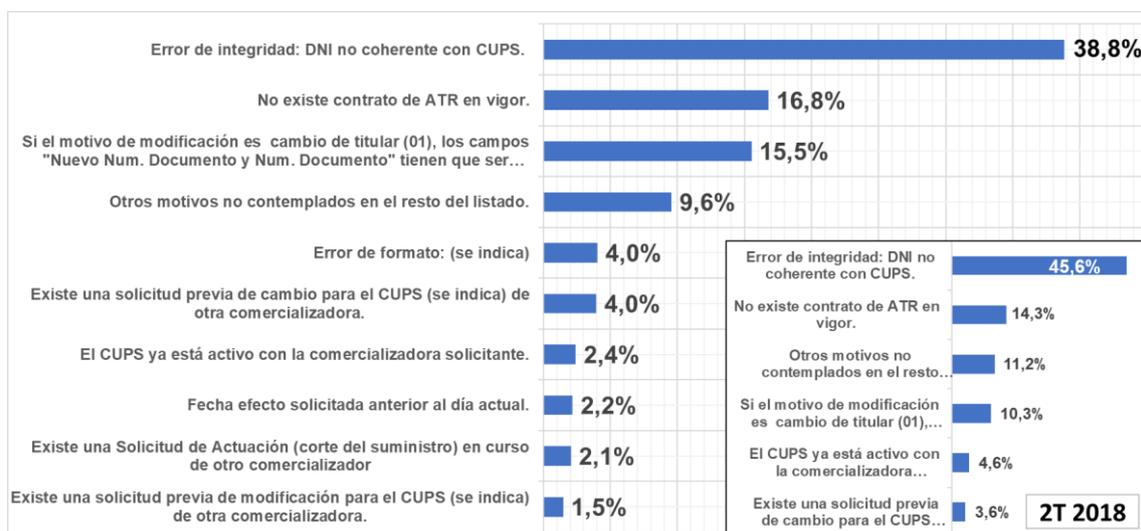
Además, con motivo de las actualizaciones incluidas en la versión 1.1. de los ficheros de intercambio²⁵ (concretamente aquellas relacionadas con la definición de algunos campos opcionales, por ejemplo, CNAE), se espera que continúe la reducción en el volumen de rechazo asociado a esta casuística en los próximos meses.

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 el 71,1% del total de las solicitudes de cambio rechazadas.

²⁴ 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.

²⁵ Entrada en vigor el 09 de abril de 2018.

Gráfico 21. Motivos de rechazo. Tercer y segundo trimestre de 2018 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: En el plano principal, los principales motivos de rechazo del tercer trimestre de 2018; en el recuadro pequeño, los principales motivos de rechazo del segundo trimestre de 2018.

El motivo de rechazo más frecuente en el tercer trimestre de 2018 en el sector gasista corresponde a **“R12. Error de integridad: DNI no coherente con CUPS”** (38,8%), que disminuyó su peso con respecto al trimestre anterior (45,6%) pero manteniéndose en un rango similar al que presenta normalmente.

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, esperando que alguno de esos documentos de identidad sea el correcto. Se analizará en los grupos de trabajo esa práctica, y al mismo tiempo, se recomienda 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”** (16,8%) que ha visto aumentado ligeramente su peso durante este trimestre con respecto al registrado el trimestre anterior (14,3%). 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 presentadas por distribuidoras de los principales grupos, este motivo de rechazo está directamente relacionado con el mercado de los puntos de suministro que son transformados de GLP²⁶ 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

²⁶ Gas Licuado del Petróleo.

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 ha desarrollado una operativa 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, el motivo **“R19. Si el motivo de modificación es cambio de titular (01), los campos ‘Nuevo Num. Documento y Num. Documento’ tienen que ser distintos”** (15,5%) que ha aumentado su peso respecto al trimestre anterior (10,3%). Según alegaciones de la comercializadora Endesa Energía en respuestas anteriores al trimestre en estudio, 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.

Finalmente, se observa que la casuística **“R70. Otros motivos no contemplados en el resto del listado”** (9,6%) reduce ligeramente su peso relativo durante el tercer trimestre de 2018 respecto al trimestre anterior (11,2%).

Las distribuidoras pertenecientes al grupo de Nortegas, en respuestas anteriores al trimestre en estudio, 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). La distribuidora del grupo Naturgy, justifica su aumento de rechazos por este motivo durante el tercer trimestre de 2018, en un redireccionamiento de las URL para el cambio de marca, que provocó una serie de errores posteriormente detectados y corregidos.

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 el epígrafe “otros”.

5. ANALISIS DE LA MOVILIDAD DE LOS CONSUMIDORES

5.1 MOVILIDAD POR TIPO DE MERCADO

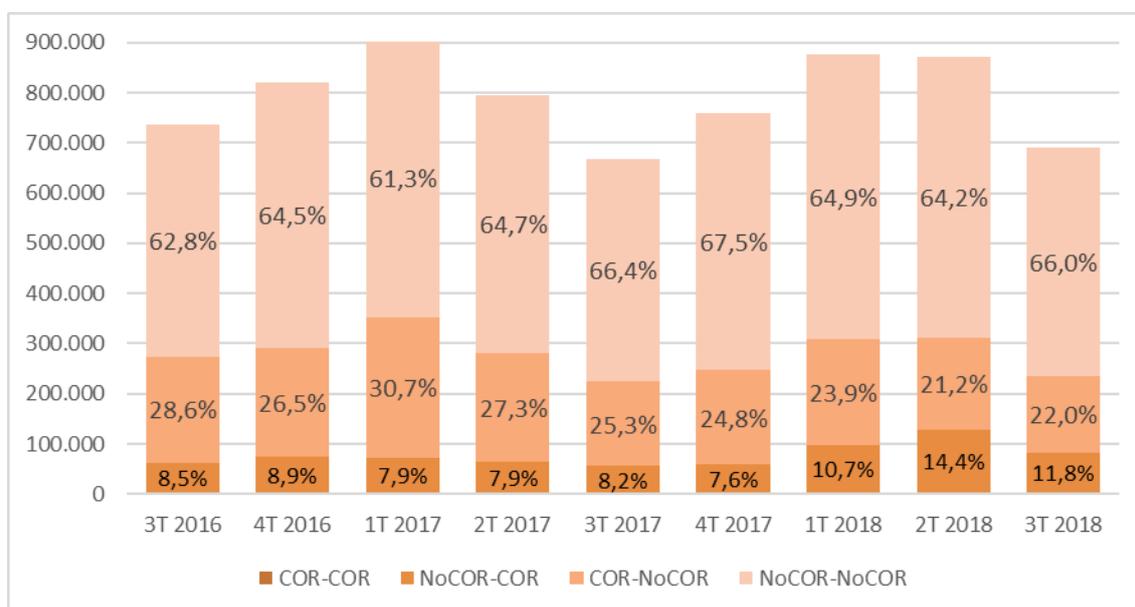
En este punto, se realiza un análisis de los cambios de comercializador desde la perspectiva de tipo de movimiento en el mercado, esto es, desde el mercado

regulado al mercado libre; dentro del mercado libre, o bien, de regreso desde el mercado libre al mercado 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** donde se produjeron un 20,7% menos de activaciones que en el trimestre anterior; y al igual que sucedió en los periodos precedentes, la mayoría de movimientos se produjo entre comercializadores libres (66,0%), y entre consumidores que pasaron del mercado regulado al mercado libre (22,0%). Ambos tipos de movimientos han disminuido nuevamente sus volúmenes de activaciones con respecto al trimestre anterior, en 102.675 y 32.632 activaciones menos, respectivamente, pero en línea con la reducción del total de activaciones que se ha detectó en el trimestre en análisis.

Por otro lado, es reseñable la reducción de 43.381 activaciones de consumidores que pasaron al comercializador de referencia provenientes del mercado libre.

Gráfico 22. Desglose de los movimientos entre COR y No COR (solicitudes activadas). Desde el 3T 2016 hasta el 3T 2018 – Sector Eléctrico



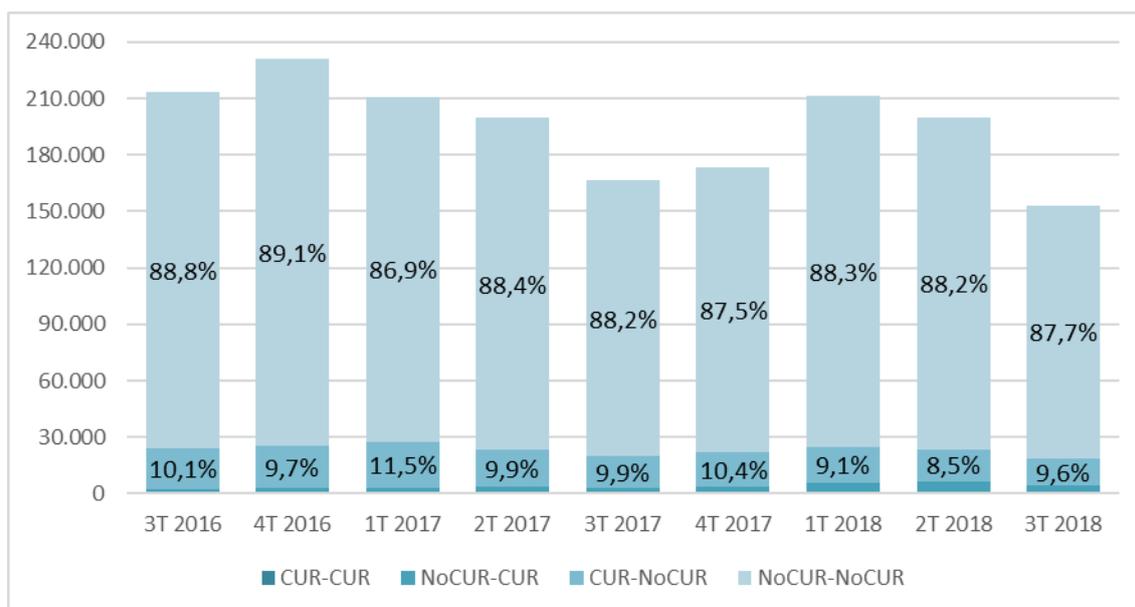
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

Respecto al **sector gasista**, donde se produjeron un 23,6% menos de activaciones que en el trimestre anterior, prevalecieron los movimientos de cambio de comercializador entre comercializadores del mercado libre (87,7%). Adicionalmente, aunque con una reducción del número de activaciones, aumentó ligeramente el porcentaje de consumidores que pasaron del comercializador de último recurso a un comercializador del mercado libre (9,6% del total de las activaciones registradas en el trimestre analizado).

Finalmente, se observó una disminución en el número de consumidores que volvieron al comercializador de referencia desde el mercado libre (2.447 activaciones menos).

Gráfico 14. Desglose de los movimientos entre CUR y No CUR (solicitudes activadas) Desde el 3T 2016 hasta el 3T 2018 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

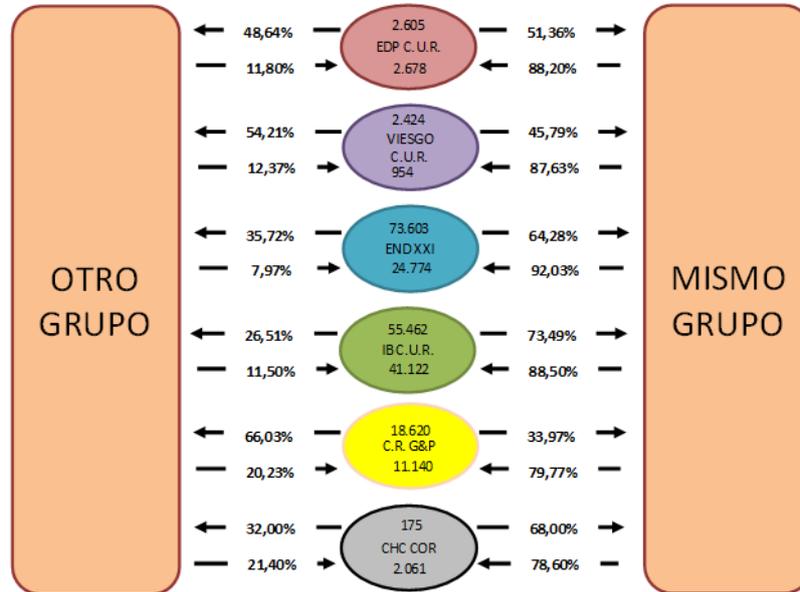
Nota: Los porcentajes correspondientes a los movimientos CUR-CUR alcanzan como máximo el 0,1% en los períodos mostrados en el gráfico. Los porcentajes correspondientes a los movimientos No CUR-CUR oscilan entre el 1,1% y el 3,2% en el período mostrado en el gráfico.

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

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

En el **sector eléctrico** se observó que la mayoría de cambios de COR a comercializador libre siguen teniendo como destino los comercializadores pertenecientes al mismo grupo empresarial (63,4% de la totalidad de cambios frente al 66,6% del trimestre anterior), siendo los grupos con mayor fidelización de clientes: Iberdrola (73,5%), CHC (68,0%) y Endesa (64,3%). En cambio, el grupo Naturgy (34,0%) registró el menor porcentaje en este tipo de movimientos.

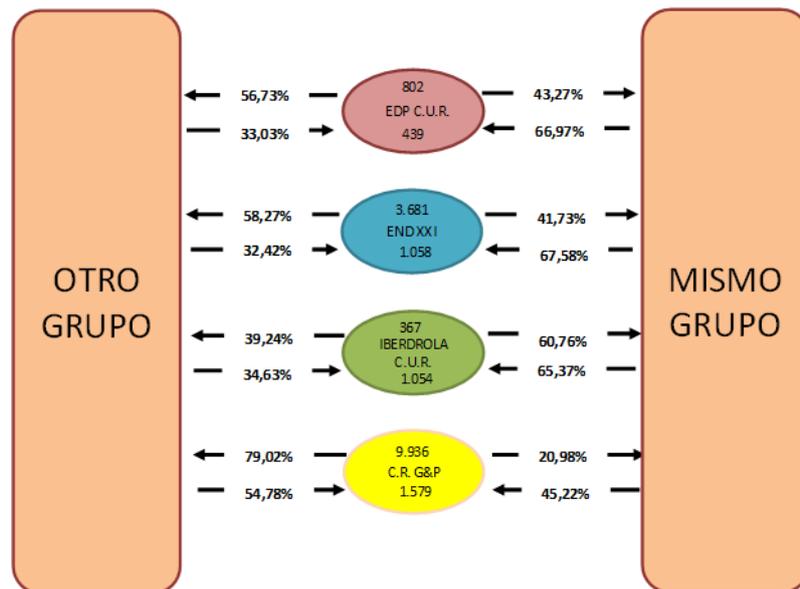
Gráfico 24. Desglose de los movimientos con origen o destino al COR (solicitudes activadas). Tercer trimestre de 2018 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el **sector gasista**, los cambios que se producen entre el comercializador CUR al comercializador libre del mismo grupo, registraron un porcentaje en el tercer trimestre de 2018 del 28,3% (30,4% en el trimestre anterior), siendo los grupos con mayor fidelización Iberdrola (60,8%) y EDP (43,3%), mientras que el grupo Naturgy (21,0%) presentó la menor.

Gráfico 155. Desglose de los movimientos con origen o destino al CUR (solicitudes activadas). Tercer trimestre de 2018 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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.

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 tercer 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.

[INICIO CONFIDENCIAL]

[FIN CONFIDENCIAL]

5.4 MOVILIDAD ENTRE COMERCIALIZADORES LIBRES VERTICALMENTE INTEGRADOS Y COMERCIALIZADORES INDEPENDIENTES

En este epígrafe se incluye un análisis detallado sobre la movilidad de los cambios de comercializador entre el conjunto de las empresas comercializadoras libres de los grupos verticalmente integrados y, por otro lado, las principales comercializadoras independientes, en el **sector eléctrico**. 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 Energía²⁷.

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 SIPS²⁸.

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

Durante el tercer trimestre de 2018, **las comercializadoras independientes más importantes, objeto de este análisis, ganaron 27.964 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.

[INICIO CONFIDENCIAL]

[FIN CONFIDENCIAL]

²⁷ Se incluye dentro de este conjunto al tratarse de una empresa asociada a las distribuidoras de la asociación de distribuidores CIDE.

²⁸ 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.

6. SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE NUEVAS ALTAS

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

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

6.1 ANALISIS DE LOS TIEMPOS MEDIOS DE LAS NUEVAS ALTAS

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

Se observó un ligero aumento en el tiempo medio de activación de las solicitudes de nuevas altas del **sector eléctrico** durante el trimestre en estudio (3,8 días) con respecto al tiempo medio calculado el trimestre anterior (3,7 días). En el año 2017, este tiempo medio fue de 4,2 días. Destaca el área de distribución del grupo Iberdrola, que presentó uno de los menores tiempos medios de activación (3,2 días) y el mayor número de solicitudes activadas (45,1% del total del sector). Por otro lado, el área que reúne a las distribuidoras con el epígrafe “Otros” registró el menor tiempo medio de activación del sector (2,2 días), sin embargo, su volumen de activaciones representó solamente el 4,0% del total.

Tabla 18. Tiempos medios de las activaciones de nuevas altas solicitadas por los principales grupos de comercializadores libres en las principales áreas de distribución. Tercer trimestre de 2018 – Sector Eléctrico

GRUPOS DISTRIBUCIÓN	Activadas	Tm (días)
OTROS	4.306	2,2
IBERDROLA	48.058	3,2
ENDESA	37.792	4,2
NATURGY	12.469	5,2
EDP	2.226	4,4
VIESGO	1.642	5,5
TOTAL SECTOR	106.493	3,8

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).

En 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 respecto a la dispersión de tiempos²⁹.

En las áreas de distribución de los grupos Viesgo (5,5 días) e Iberdrola (3,2 días), la dispersión de tiempos medios entre comercializadores libres fue una de las mayores registradas en el sector (2,7 días y 2,5 días respectivamente). En el área del grupo Viesgo, estos tiempos fueron desde los 5,3 días del grupo EDP hasta los 7,5 días del grupo Endesa; mientras que, en el caso del grupo Iberdrola, estos tiempos oscilaron entre 1,5 días del grupo Endesa y 3,8 días del grupo Viesgo.

Las áreas de distribución de los grupos Naturgy (5,2 días) y Endesa (4,2 días) presentaron la menor dispersión entre comercializadoras (1 día en ambos casos). En el área del grupo Naturgy, los tiempos medios fueron desde los 5,5 días del grupo Viesgo, hasta los 4,5 días del grupo Endesa; mientras que, en el área de distribución del grupo Endesa, los tiempos medios fueron desde los 3,6 días del grupo Viesgo, hasta los 4,6 días de los comercializadores agrupados con el epígrafe “Otros”.

Gráfico 30. Dispersión de los tiempos medios de las activaciones de nuevas altas por los principales grupos de comercializadores libres en las principales áreas de distribución. Tercer trimestre de 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.

²⁹ Calculado como la diferencia entre el máximo y el mínimo tiempo medio de activación.

Por su parte, en el **sector gasista** se observó, al igual que en el eléctrico, un ligero aumento de estos tiempos medios (11,7 días en el tercer trimestre de 2018 frente a 10,6 días en el trimestre anterior). En 2017, el resultado fue de 9,6 días de media para la activación de las solicitudes de alta. Destaca por realizar activaciones de solicitudes de altas en un menor tiempo durante el tercer trimestre de 2018, Redexis Gas (9,1 días) con un número de solicitudes activadas significativo (18% del total del sector).

Por otro lado, el área de distribución del grupo Naturgy (11,0 días) representó al mayor número de solicitudes activadas (58% del total del sector). En contraste, el área de distribución de Gas Extremadura (18,9 días) muestra el mayor tiempo medio de activación, sin embargo, su volumen de activaciones resultó muy poco significativo (1% del total del sector).

Tabla 19. Tiempos medios de las activaciones de nuevas altas solicitadas por los principales grupos de comercializadores libres en las principales áreas de distribución. Tercer trimestre de 2018 – Sector Gasista

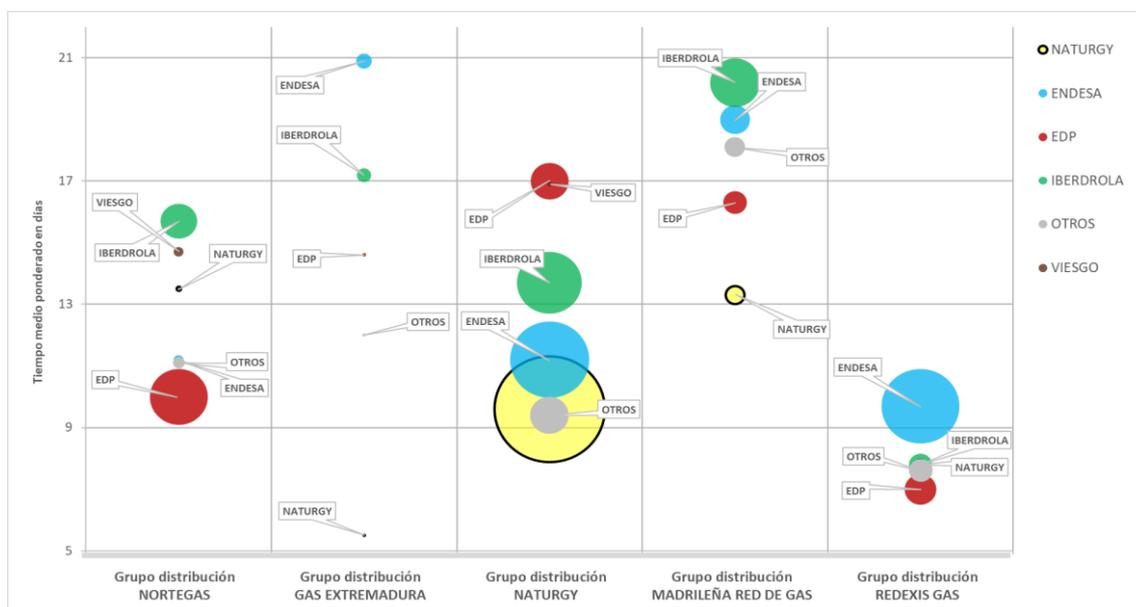
GRUPOS DISTRIBUCIÓN	Activadas	Tm (días)
NORTEGAS	4.258	11,7
REDEXIS GAS	6.935	9,1
NATURGY	21.856	11,0
MADRILEÑA RED DE GAS	4.102	18,7
GAS EXTREMADURA	404	18,9
TOTAL SECTOR	37.555	11,7

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 último recurso (CUR).

En el gráfico siguiente, respecto a la dispersión de los tiempos medios del sector gasista, se observa que, en el área de distribución de Gas Extremadura, la dispersión de tiempos medios entre comercializadores libres sigue siendo la mayor registrada en el sector (15,4 días en el trimestre de estudio), no obstante, como se indicó anteriormente, este valor tiene poca representación. En el área del grupo Naturgy, grupo que presentó el 58,2% de las activaciones en el trimestre en estudio, la dispersión resultante fue de 7,2 días, con oscilaciones entre los 9,4 días de grupo “Otros” y los 17,0 días del grupo EDP.

Gráfico 161. 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. Tercer trimestre de 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.

El área de distribución de Redexis Gas es la que presentó una menor dispersión (2,7 días), con oscilaciones entre los 7,0 días de EDP y los 9,7 días de Endesa.

6.2 ANALISIS DE LA EFICACIA DEL PROCESO DE ALTAS

Con el fin de valorar la eficacia en el proceso de nuevas altas en los sectores 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.

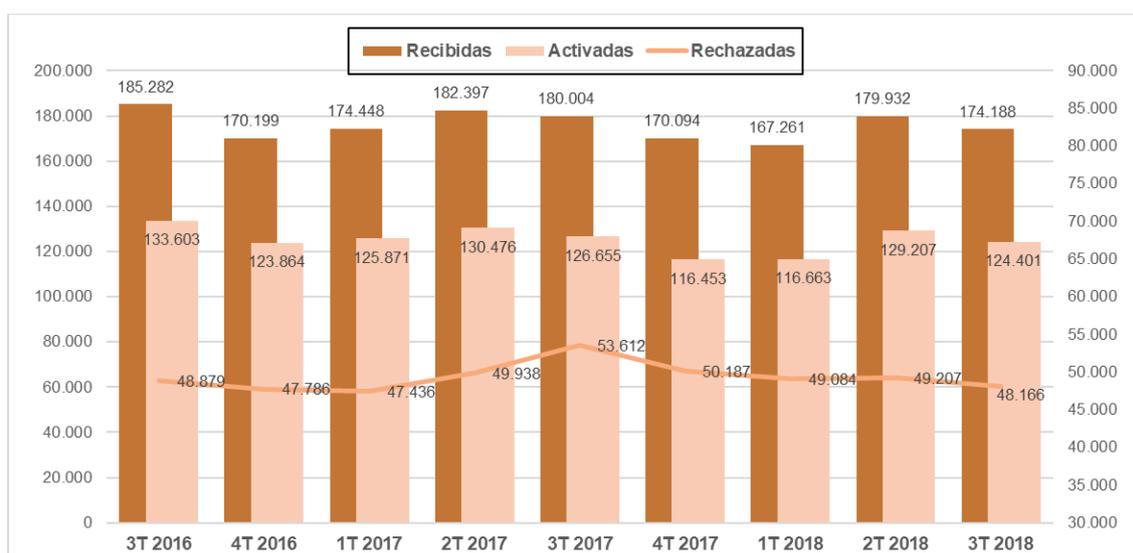
Por regla general, en los procesos de nuevas altas el número de solicitudes recibidas es superior al número de solicitudes activadas para un determinado periodo. Esto se debe principalmente a:

- Los rechazos por parte del distribuidor, que pueden producirse previamente 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 remisión de la información.

Durante el tercer trimestre de 2018 en el **sector eléctrico** disminuyó tanto el número de solicitudes recibidas (3,2% menos, 174,188 solicitudes), como el volumen total de rechazos (2,1% menos, 48.166 rechazos), con respecto al trimestre anterior. Como consecuencia, la tasa de rechazo en el trimestre en estudio (26,4%) sufrió un ligero aumento si la comparamos con la del trimestre anterior (26,3%). En 2017 la tasa media de rechazo en el proceso de alta fue del 26,9%.

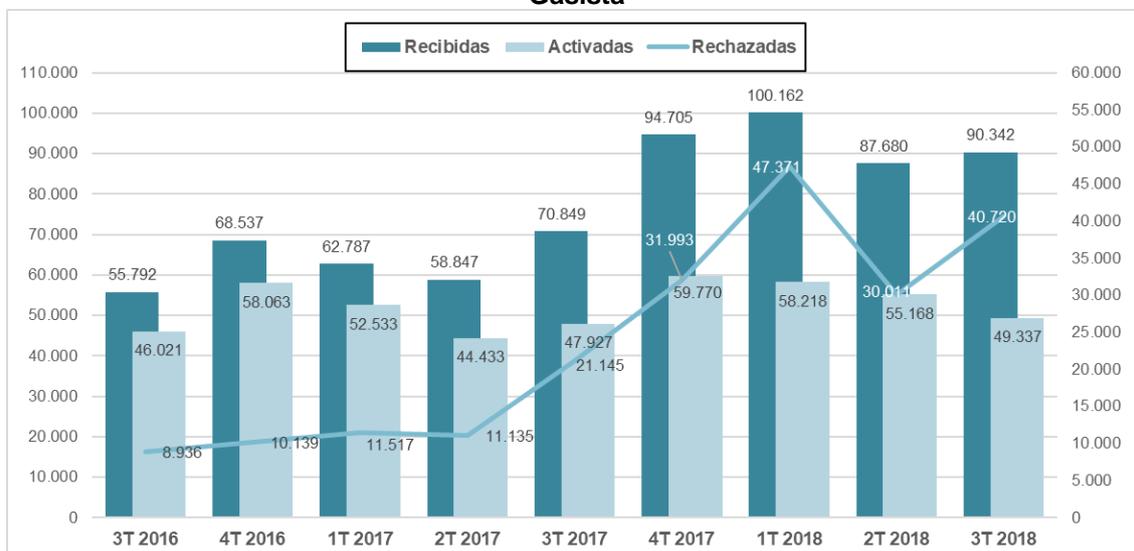
Gráfico 17. Proceso seguido por las solicitudes de nuevas altas. Evolución trimestral desde el tercer trimestre de 2016 hasta el tercer trimestre de 2018 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Por su parte, en el **sector gasista** se produjo un ligero incremento del número de solicitudes de nuevas altas (3,0% más, 90.342 solicitudes), y, sin embargo, se produjo un aumento considerable del número de rechazos (35,7% más, 40.720 rechazos) si comparamos estos valores con el trimestre anterior. Como consecuencia, la tasa de rechazo en el trimestre en estudio (42,0%) sufrió un aumento importante (32,6% en el trimestre anterior). En 2017 la tasa media de rechazo en el proceso de alta fue del 24,8%.

Gráfico 33. Proceso seguido por las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución trimestral desde el tercer trimestre de 2016 hasta el tercer trimestre de 2018 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

6.3 ANALISIS DE LAS SOLICITUDES DE ALTA RECHAZADAS

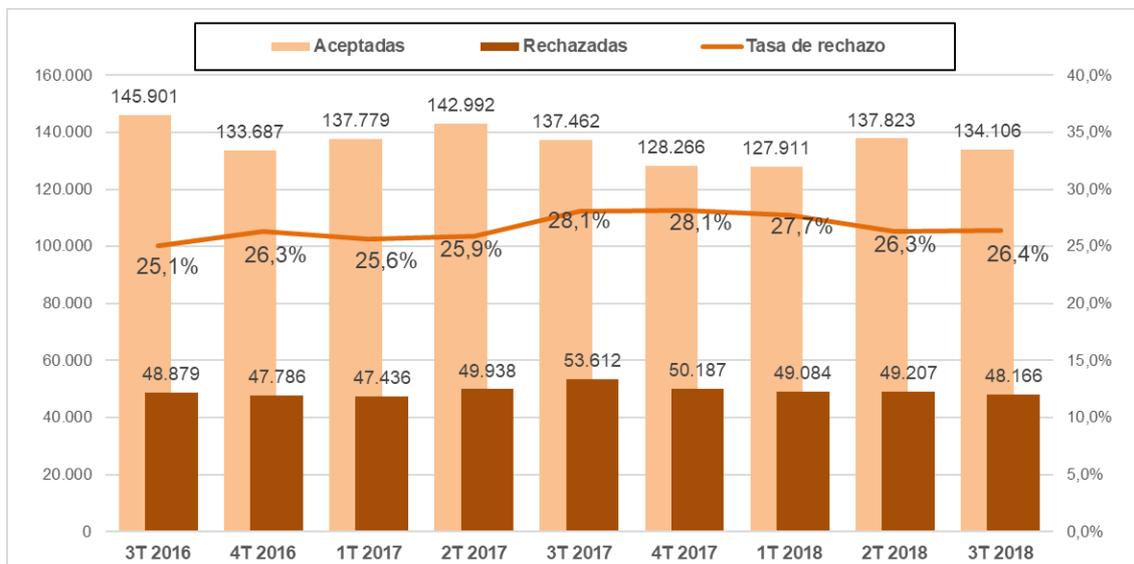
A continuación, se procede a analizar las actuaciones de los agentes responsables de los rechazos, así como las alegaciones y explicaciones que han transmitido a la CNMC. En los siguientes apartados se realiza un análisis operativo en relación a las solicitudes de nuevas altas rechazadas, tal y como 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 gestionadas³⁰ en el trimestre objeto de estudio.

En los siguientes puntos, 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 (26,4%) resultó muy similar a la registrada un trimestre antes (26,3%); no obstante, ésta aún continúa siendo elevada.

³⁰ Se entiende por “Solicitudes gestionadas” a la suma de solicitudes aceptadas y solicitudes rechazadas. Cabe señalar que las solicitudes anuladas (que también son solicitudes gestionadas) no son incluidas dada su poca relevancia con respecto al total de solicitudes recibidas (menos del 1%).

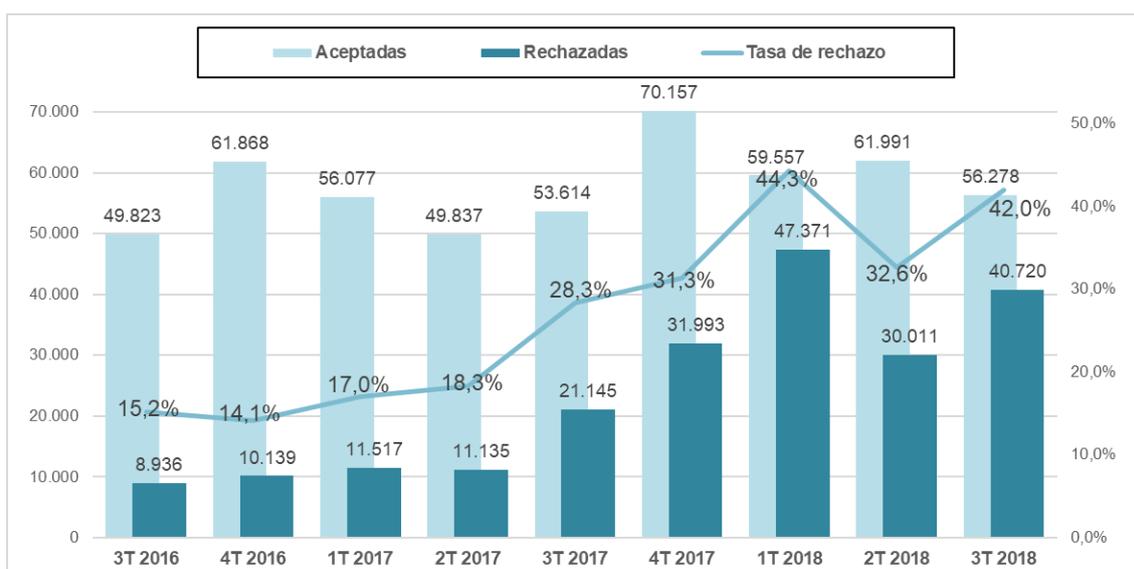
Gráfico 18. Tasa de rechazo de las solicitudes de nuevas altas. Evolución trimestral desde el tercer trimestre de 2016 hasta el tercer trimestre de 2018 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el **sector gasista**, por el contrario, se apreciaron variaciones relevantes al producirse un incremento del 9,4% de la tasa de rechazo trimestral con respecto a la tasa del trimestre anterior, pasando de 32,6% al 42,0% en el tercer trimestre de 2018. Esta tasa de rechazo, ya considerada elevada el trimestre pasado, se sitúa entre los valores máximos alcanzados en los últimos años, solamente superada por la presentada el primer trimestre de 2018.

Gráfico 35. Tasa de rechazo de las solicitudes de nuevas altas. Evolución trimestral desde el tercer trimestre de 2016 hasta el tercer trimestre de 2018 – Sector Gasista



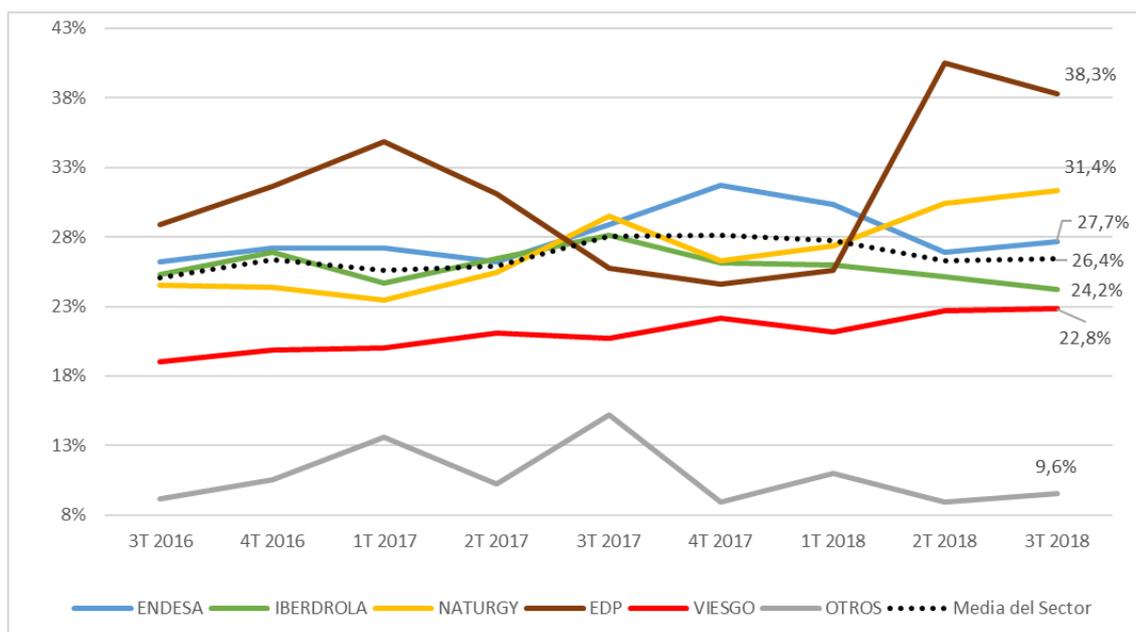
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

6.3.1 TASAS DE RECHAZO POR AGENTE

En el caso de los **distribuidores del sector eléctrico**, las tasas de rechazo durante los últimos trimestres muestran un comportamiento que no presenta importantes variaciones (a excepción del grupo EDP). En relación al trimestre anterior, no se han producido variaciones significativas, presentando los distribuidores valores muy similares a los aportados anteriormente; y, por tanto, la tasa media del sector del tercer trimestre de 2018 (26,4%) se mantuvo prácticamente igual que la tasa registrada durante el trimestre precedente (26,3%). Si comparamos el trimestre en estudio con el anterior, de entre los grupos tradicionales de distribución, junto a EDP, el grupo Iberdrola reduce su tasa de rechazo en 0,9 puntos. El resto de grandes grupos presentaron incrementos que oscilaron entre los 0,1 puntos de Viesgo y los 0,9 puntos de Naturgy.

La tasa de rechazo del área de distribución del grupo EDP (38,3%) siguió siendo la tasa más alta registrada en el sector, a pesar de haber reducido su valor en 2,2 puntos. No obstante, dado el peso de este agente, esta tasa no tuvo un impacto relevante en la media del sector. El grupo de “Otros” distribuidores (tasa de rechazo: 9,6%), continúa presentando la tasa de rechazo más baja dentro del periodo de análisis a pesar de haber aumentado en 0,7 puntos. Sin embargo, al igual que ocurre con la tasa de EDP, dado su pequeño peso, esta tasa no tuvo un impacto relevante en la media del sector (registró en torno al 3% del total de las solicitudes gestionadas en todo el sector durante el tercer trimestre de 2018).

Gráfico 36. Tasa de rechazos (nuevas altas) de los principales grupos de distribuidores. Evolución trimestral desde el tercer trimestre de 2016 hasta el tercer trimestre de 2018 – Sector Eléctrico



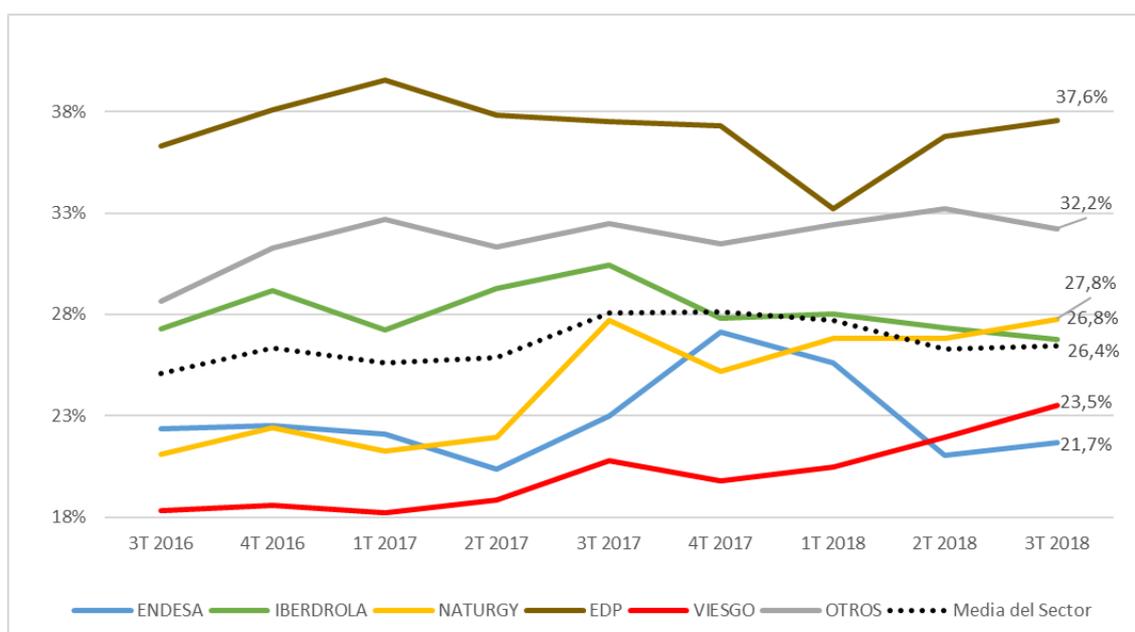
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Por su parte, las tasas de rechazo de nuevas altas de los principales grupos **comercializadores del sector eléctrico** también presentaron valores similares a los registrados el trimestre precedente al del estudio. Si comparamos el trimestre en estudio con el anterior, de entre los grupos tradicionales de comercializadoras, solamente Iberdrola redujo su tasa de rechazo (0,5 puntos menos). El resto de grandes grupos presentaron incrementos que oscilaron entre los 0,6 puntos de Endesa y los 1,6 puntos de Viesgo.

Así, destacó nuevamente el grupo EDP, el cual siguió presentando la tasa de rechazo más elevada, e incluso aumentó su valor hasta el 37,6%.

En el caso de EDP, que solamente representó el 1,99% de los rechazos de nuevas altas, entre otros motivos alegaron que tenían validaciones muy rígidas, que provocaban rechazos por validaciones menores, y que desde enero de 2019 no se producen. No obstante, dado el peso de este agente, ésta tasa no tuvo un impacto relevante en la media del sector. El grupo de “Otros” distribuidores presentó también una tasa de rechazo elevada, del 32,2%, pero 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. Por el contrario, es el grupo Endesa, quien, al igual que en el trimestre anterior, presentó una menor tasa de rechazo en el tercer trimestre de 2018.

Gráfico 197. Tasa de rechazos (nuevas altas) de los principales grupos de comercializadores. Evolución trimestral desde el tercer trimestre de 2016 hasta el tercer trimestre de 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 20. Tasas de rechazo (solicitudes de nuevas altas) de los comercializadores por área de distribución. Tercer trimestre de 2018 – Sector Eléctrico

ELECTRICIDAD			ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN					
Comercializador			ENDESA	IBERDROLA	NATURGY	EDP	VIESGO	OTROS
Tasa de rechazo media	26,43%		27,7%	24,2%	31,4%	38,3%	22,8%	9,6%
Solicitudes gestionadas	182.272		79.470	68.473	24.062	2.501	2.590	5.176
ENDESA ENERGÍA, S.A.	22,8%	42.297	22,2%	34,6%	24,5%	52,0%	22,2%	61,4%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	27,1%	66.568	49,9%	21,7%	47,8%	55,3%	33,5%	34,2%
NATURGY IBERIA, S.A.	27,9%	11.804	50,4%	32,6%	25,9%	75,0%	35,2%	44,4%
EDP ENERGÍA, S.A.U.	38,7%	6.135	42,5%	41,4%	33,5%	35,6%	19,0%	74,2%
VIESGO ENERGÍA, S.L.	24,0%	1.630	54,9%	46,5%	34,8%	76,5%	18,8%	60,0%
ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	19,5%	16.357	19,2%	47,9%	38,9%	66,7%	25,0%	20,5%
IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	22,2%	3.774	45,3%	19,8%	41,4%	40,0%	12,5%	35,7%
COMERCIALIZADORA REGULADA, GAS & POWER	22,9%	4.082	55,0%	38,3%	20,9%	80,0%	43,6%	57,9%
EDP C.U.R., S.A.	28,9%	713	30,4%	36,6%	37,5%	28,3%	18,8%	50,0%
VIESGO C.U.R., S.L.	13,3%	90		100,0%	0,0%	100,0%	11,6%	
FENIE ENERGÍA, S.A.	24,7%	8.396	26,7%	20,4%	28,3%	46,2%	23,2%	9,8%
CLIDOM ENERGY, S.L.	46,2%	3.244	51,8%	40,1%	33,1%	54,8%	40,0%	57,6%
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	7,1%	2.521	45,3%	41,2%	20,0%			4,9%
GEO ALTERNATIVA, S.L.	49,5%	1.745	54,9%	45,0%	39,3%	75,0%	38,1%	80,0%
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	55,8%	643	69,2%	47,0%	52,1%	66,7%	45,5%	75,0%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	45,3%	580	55,6%	47,5%	32,4%	72,7%	17,5%	0,0%
EMPRESA DE ALUMBRADO ELÉCTRICO DE CEUT	1,8%	495	1,8%					
AUDAX ENERGÍA, S.A.	29,9%	461	31,2%	26,6%	33,3%			0,0%
COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ, S.A	4,1%	443	22,2%					3,3%
UNIELÉCTRICA ENERGÍA, S.A.	35,7%	398	25,7%	42,7%	59,4%			60,0%
SOM ENERGÍA, S.C.C.L.	29,2%	387	25,5%	37,1%	48,1%			25,0%
ESTABANELL Y PAHISA MERCATOR, S.A.	15,8%	361	57,1%					11,3%
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	34,9%	358	60,0%	34,3%	40,0%	40,0%		
ALCANZIA ENERGÍA, S.L.	40,5%	341	50,5%	45,1%	4,1%		36,4%	50,0%
WATIUM, S.L.	37,8%	325	51,3%	38,3%	14,7%		30,0%	
COX ENERGÍA COMERCIALIZADORA ESPAÑA, S	47,4%	302	66,1%	40,5%	57,7%	100,0%		
FOX ENERGÍA, S.A.	36,5%	299	20,5%	46,2%	50,0%	66,7%		
NEXUS ENERGÍA, S.A.	42,7%	293	47,7%	49,3%	57,1%	100,0%	50,0%	0,0%
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA, S.A.	26,5%	279	43,3%	25,0%	32,4%		19,0%	0,0%
GESTERNOVA, S.A.	41,1%	275	44,3%	34,8%	50,9%		66,7%	
AURA ENERGÍA, S.L.	50,0%	240	46,0%	55,2%	55,0%			7,1%
GASELEC DIVERSIFICACIÓN, S.L.								
FORTULUZ, S.L.U.	51,0%	198	52,2%	39,5%	53,7%	66,7%	0,0%	100,0%
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	42,3%	196	66,7%	51,4%	23,4%	48,4%	42,9%	
GAOLANIA SERVICIOS, S.L.	43,1%	195	51,7%	35,4%	44,4%	0,0%	100,0%	
SOLABRIA, S.C.	24,0%	175		22,9%	50,0%			66,7%
COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	22,4%	170	22,4%					
GRUPO IBERSOGAS ENERGÍA, S.L.	34,4%	151	35,2%	25,0%	25,0%			0,0%
FACTOR ENERGÍA, S.A.	44,7%	150	49,6%	36,8%	22,2%	25,0%		0,0%
AXPO IBERIA, S.L.	52,8%	142	64,3%	52,3%	16,7%		0,0%	
BASSOLS ENERGÍA COMERCIAL, S.L.	2,2%	139	37,5%					0,0%
AGUAS DE BARBASTRO ENERGÍA, S.L.	35,0%	137	45,8%		50,0%			7,7%
ENERGÍA COLECTIVA, S.L.	50,4%	135	53,6%	39,5%	46,4%	100,0%		100,0%
ENERPLUS ENERGÍA, S.A.	36,6%	131	28,0%	50,0%	51,4%			
ON DEMAND FACILITIES, S.L.U.	67,5%	117	69,2%	68,9%	33,3%			0,0%
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	49,1%	112	59,2%	45,0%	36,4%		0,0%	
INSERIMOS ENERGÍA, S.L.	39,8%	103	34,6%	41,7%	40,3%	0,0%		100,0%
ELECTRA ENERGÍA, S.A.U.	3,9%	103	75,0%	0,0%				1,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

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

- La mayoría de las redes de distribución mostraron 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 registraron tasas de rechazo por encima del 40% para un buen número de comercializadoras (libres y de referencia) pertenecientes al resto de grupos tradicionales.
- La tasa de rechazo de la comercializadora EDP Energía (38,7%) resultó ser la más alta en comparación de los comercializadores libres pertenecientes a los otros grupos tradicionales.
- La práctica totalidad de los comercializadores independientes mostraron tasas de rechazo superiores a la tasa media en todas las áreas de distribución en las que operaron con más de 50 solicitudes gestionadas durante el trimestre analizado. Estas tasas de rechazo elevadas podrían ser reflejo de la falta de experiencia de estos comercializadores en los procesos de contratación y la incorrecta utilización de los ficheros de intercambio. No obstante, entre los comercializadores independientes cabe distinguir a Fenie Energía, que además de registrar el mayor número de solicitudes gestionadas durante el tercer trimestre de 2018 (8.396 altas), mostró tasas de rechazo por debajo de la media en la mayoría de las áreas de distribución en las que operó.

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 pre-contratación y documentación adjunta para validar/aceptar las solicitudes. Se podría concluir que, cuantos más requisitos de información requiera 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. En todo el mercado, esta tasa ha experimentado un incremento trimestral de 9,7 puntos, y alcanzó el 42,0% en el tercer trimestre de 2018.

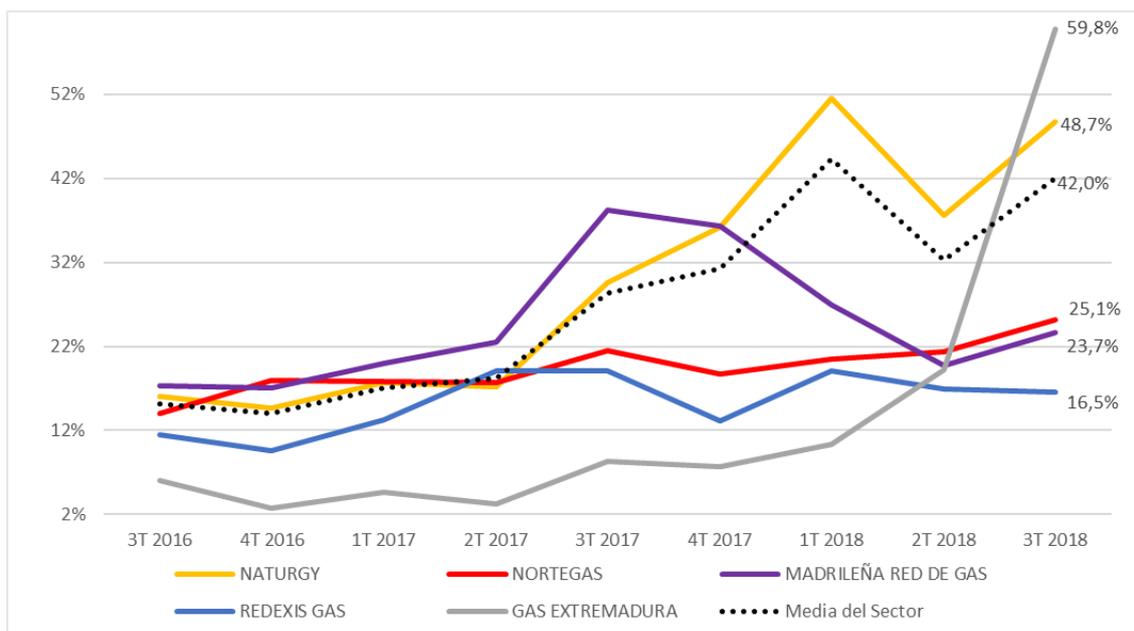
No obstante, se debe tener en cuenta que la alta tasa de rechazo del sector gasista durante los últimos trimestres se atribuye principalmente a dos agentes específicos. Así, el área de distribución del grupo Naturgy (48,7%) presenta la tasa de rechazo trimestral muy elevada, a causa del importante volumen de

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

En la red de distribución de Madrileña Red de Gas (23,7% de tasa de rechazo) se invierte la tendencia y aumentan nuevamente los rechazos presentados.

En la red de distribución de Gas Extremadura (59,8% de tasa de rechazo) se ha producido un cambio radical al pasar de ser quien históricamente presentaba menor tasa de rechazos, a convertirse en el distribuidor con el mayor valor en el tercer trimestre de 2018. 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, y variaciones importantes de su tasa de rechazo son fuertemente influenciadas por casos aislados.

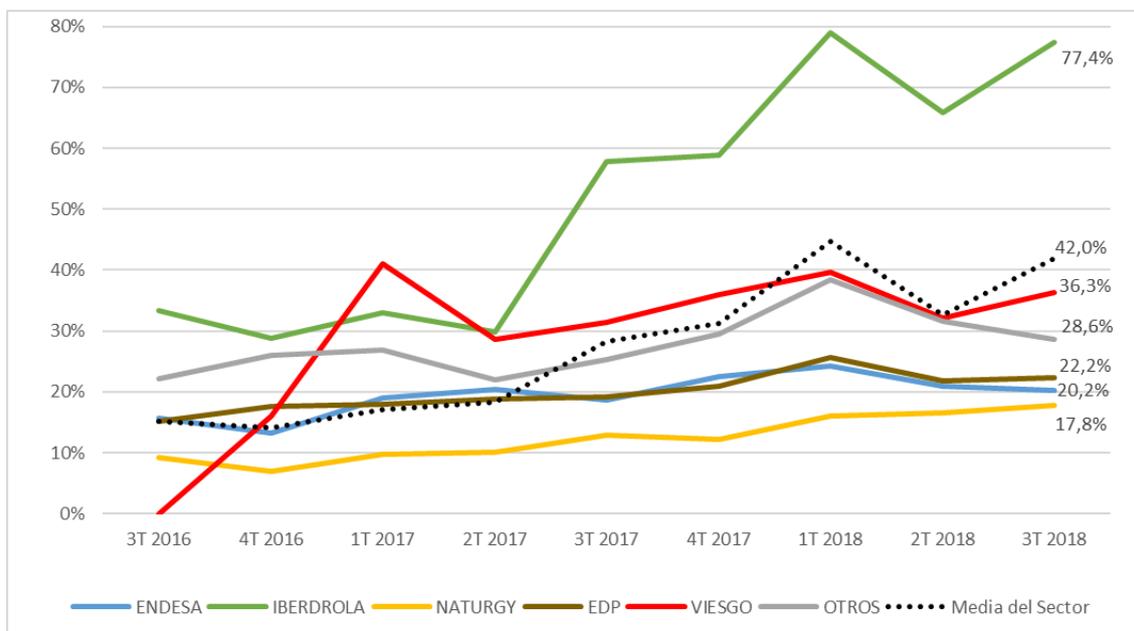
Gráfico 20. Tasa de rechazos (nuevas altas) de los principales grupos de distribuidores. Evolución trimestral desde el tercer trimestre de 2016 hasta el tercer trimestre de 2018 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Por su parte, la mayoría de los grupos **comercializadores del sector gasista** invierten la tendencia respecto a la experimentada el trimestre anterior, y presentan crecimiento de su tasa de rechazo en el trimestre en análisis. Solamente el grupo Endesa (0,8 puntos) y los comercializadores agrupados en el epígrafe “Otros” (2,9 puntos), presentaron una disminución de su tasa de rechazo. Destacó de entre los principales comercializadores, el grupo Iberdrola (77,4%) por aumentar su tasa de rechazo en 11,6 puntos. En los párrafos siguientes se analiza con más detalle las casuísticas y justificaciones de dichos incrementos.

Gráfico 219. Tasa de rechazos (nuevas altas) de los principales grupos de comercializadores. Evolución trimestral desde el tercer trimestre de 2016 hasta el tercer trimestre de 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 21. Tasas de rechazo (solicitudes de nuevas altas) de los comercializadores por área de distribución. Tercer trimestre de 2018 – Sector Gasista

GAS NATURAL			ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN					
Comercializadora			NATURGY	NORTEGAS	MADRILEÑA RED DE GAS	REDEXIS GAS	GAS EXTREMADURA	
Tasa de rechazo media			42,0%	48,7%	25,1%	23,7%	16,5%	59,8%
Solicitudes gestionadas			96.998	71.771	6.636	5.874	11.353	1.364
NATURGY IBERIA, S.A.	15,3%	16.133	14,6%	64,8%	16,8%	27,6%	33,3%	
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	78,2%	36.584	85,8%	38,7%	24,8%	43,7%	82,1%	
ENDESA ENERGÍA, S.A.	21,5%	17.367	26,4%	45,7%	16,7%	14,9%	4,0%	
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	21,7%	7.894	30,1%	15,9%	33,1%	16,2%	0,0%	
VIESGO ENERGÍA, S.L.	36,3%	240	38,5%	36,0%	33,3%		0,0%	
COMERCIALIZADORA REGULADA, GAS & POWER	21,4%	11.345	21,4%		15,3%	33,3%		
ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	10,0%	2.181	24,6%	46,7%	15,7%	6,3%	7,6%	
EDP C.U.R., S.A.	27,1%	924	48,5%	26,5%	8,3%	26,6%		
IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	30,4%	585	49,2%	46,2%	11,5%	16,0%	1,7%	
FENIE ENERGÍA, S.A.	22,4%	906	26,1%	38,1%	21,9%	11,0%	22,2%	
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO, S.A.U.	36,2%	497	37,9%	50,8%	32,2%	21,4%		
CLIDOM ENERGY, S.L.	22,8%	443	21,3%	35,7%	20,6%	32,3%	0,0%	
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	20,0%	275	24,4%	32,4%	1,4%	12,5%		
YADE JORMAN ESPAÑA, S.L.	41,1%	231	47,5%		66,7%	33,6%		
CATGAS ENERGÍA	42,6%	188	42,6%					
OGS ENERGÍA, S.L.	8,7%	183				8,7%		
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	25,3%	146	26,9%	0,0%	0,0%	28,6%		
AUDAX ENERGÍA, S.A.	22,0%	91	26,5%	100,0%	0,0%	18,2%		
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	11,5%	78	12,7%	0,0%	0,0%	50,0%		
FACTOR ENERGÍA, S.A.	41,7%	72	46,4%		15,4%	100,0%	0,0%	
GALP ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U.	34,3%	67	33,3%		41,4%	21,4%		
FLIP ENERGÍA, S.L.	24,2%	62	21,6%	100,0%	37,5%	0,0%		
ALCANZIA ENERGÍA, S.L.	43,3%	60	42,0%		40,0%	50,0%	66,7%	
GASINDUR, S.L.	12,7%	55	13,2%		0,0%	0,0%		

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, en el **sector gasista**, se observa lo siguiente:

- La tasa de la red de distribución de Naturgy (48,7%) se explica principalmente por las altas tasas de rechazo imputables a las comercializadoras Iberdrola Clientes y EDP Comercializadora con 85,7% y 30,1%, respectivamente.
- La comercializadora Iberdrola Clientes (78,2%) es la única comercializadora con un volumen relevante de solicitudes gestionadas que presentó tasas de rechazo por encima de la media en todas las redes de distribución. Consecuentemente, su tasa de rechazo general continuó siendo la más alta de todo el sector durante el tercer trimestre de 2018. Esta elevada tasa de rechazo se debe a que esta comercializadora envía varias veces cada solicitud de nuevos suministros, al ser inicialmente rechazadas principalmente en aquellos casos de nuevas altas

procedentes de la transformación de puntos de suministro de GLP a gas natural. Esta circunstancia, se da especialmente en el área de distribución del grupo Naturgy.

- La comercializadora Naturgy Iberia (15,3%) presentó la tasa de rechazo más baja del sector gasista³¹, hecho que llama la atención ya que gestiona un porcentaje alto del total de solicitudes del mercado libre. Es destacable la baja tasa de rechazos que presenta en el área de distribución de su propio grupo.

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. Igualmente, se ha comprobado que algunas comercializadoras reenvían solicitudes que previamente son rechazadas, y esta operación contribuye a un aumento de las tasas de rechazo. No obstante, se debe señalar que la mayoría de las comercializadoras no pertenecientes a las cinco tradicionales, 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 de solicitudes de nuevas altas más frecuentes en el **sector eléctrico**, donde el 44,6% de los mismos se concentraron en tres motivos principales durante el tercer trimestre de 2018.

³¹ Considerando solamente aquellas distribuidoras que por su volumen representan valores significativos al presentar más de 5.000 solicitudes.

Gráfico 40. Motivos de rechazo (Nuevas Altas). Tercer y segundo trimestre de 2018 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: En primer plano, los principales motivos de rechazo del tercer trimestre de 2018; en el recuadro pequeño, los principales motivos de rechazo del segundo trimestre de 2018.

Como se venía identificando en la mayoría de los trimestres de los dos últimos años, el principal motivo de rechazo continuó siendo el tipo “**57. Falta documentación técnica de baja tensión**” (25,2%). 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 aumentado su peso durante el tercer trimestre del 2018 con respecto al trimestre anterior (20,5%).

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.

Es Endesa Distribución Eléctrica quien presentó un volumen mayor de rechazos por el motivo 57 durante el trimestre en estudio (73,7% de rechazos por motivo 57), valor que en su caso se ha visto incrementado respecto al trimestre anterior en un 20,7% debido la corrección de errores detectados que indicaban rechazos por motivo 14 (Potencia Solicitada mayor que la Potencia Máxima Autorizada en baja tensión) que en realidad deberían haberse indicado con motivo 57.

En segundo lugar, el motivo de rechazo “**99. Otros**” (11,3%) continuó figurado dentro de las casuísticas más utilizadas para rechazar las solicitudes de nuevas altas. Éste ha disminuido ligeramente su peso relativo, no obstante, esta reducción no es achacable a una mejora del proceso durante el trimestre de estudio, sino, más bien, a una reducción debida al menor número de solicitudes gestionadas en este periodo.

Las distribuidoras del grupo EDP justificaron en trimestres anteriores, 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. En el trimestre en análisis, el porcentaje de rechazos por este motivo de las distribuidoras del grupo EDP resultó mínimo.

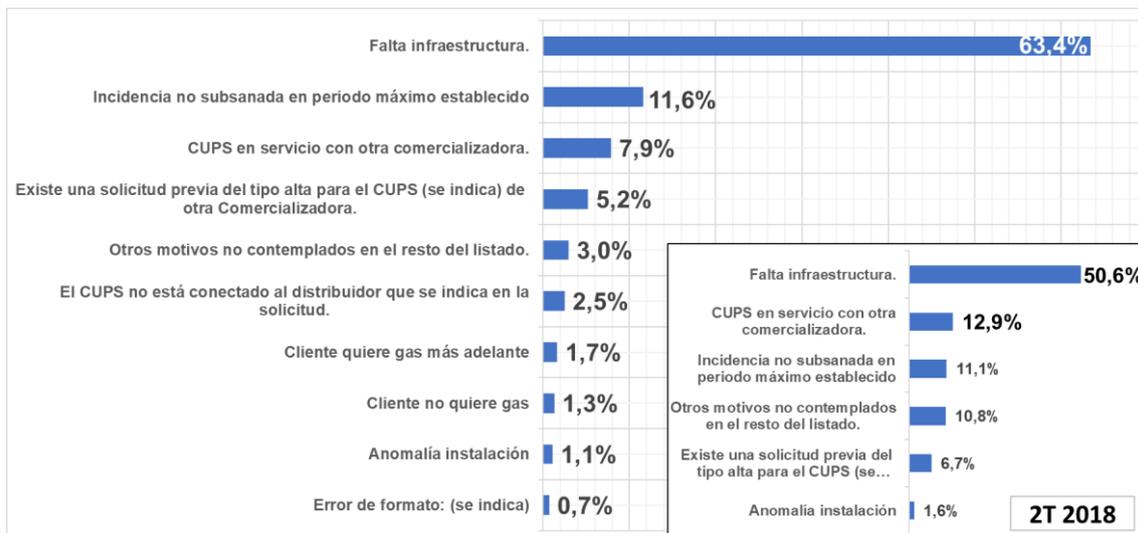
No obstante, durante el tercer trimestre de 2018, Iberdrola Distribución Eléctrica (83,8% de los rechazos por motivo 99) volvió a justificar el uso de este motivo para rechazar la falta o el envío incorrecto de documentación técnica de baja tensión (C.I.E.) en las solicitudes de nuevas altas, al igual que veía haciendo en trimestres anteriores. 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 hace 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 Eléctrica que estudie la posibilidad de realizar este 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 respuesta a esta solicitud, Iberdrola Distribución Eléctrica ha informado a la CNMC que con fecha 28 de enero de 2019 quedan implantadas en sus sistemas correcciones para que esto suceda y corregir así esta anomalía que se produce desde hace tiempo, por lo que se estima que, a partir del primer trimestre de 2019, el motivo de rechazo 99 verá reducido su volumen de forma considerable.

En tercera posición se encuentra nuevamente el motivo **“60. Instalación incompleta o con elemento no válidos”** (8,1%) 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, haciendo necesaria la tramitación de un nuevo expediente de acometida.

Por su parte, en el **sector gasista** la tipología de rechazos estuvo mucho más concentrada que en el sector eléctrico, dado que los tres motivos principales representaron el 82,9% del total de las solicitudes de nuevas altas.

Gráfico 41. Motivos de rechazo (Nuevas Altas). Tercer y segundo trimestre de 2018 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: En primer plano, los principales motivos de rechazo del tercer trimestre de 2018; en el recuadro pequeño, los principales motivos de rechazo del segundo trimestre de 2018.

El motivo de rechazo más frecuente durante el tercer trimestre de 2018 en el sector gasista corresponde a **“R04. Falta infraestructura”** (63,4%), el cual ha aumentado su peso de manera importante en más de 12,8 puntos durante este trimestre si lo comparamos con el valor registrado el trimestre anterior. 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 Naturgy han aumentado considerablemente el número de solicitudes rechazadas por el motivo R04, incrementando el valor presentado el trimestre anterior un 71,5%, lo que supone un incremento de más de 10.000 rechazos. Este incremento es coherente con el envío repetitivo de solicitudes previamente rechazadas alegado por Iberdrola Clientes. No obstante, esta conclusión no se ha podido contrastar con Naturgy.

Como se ha mencionado con anterioridad, se ha desarrollado dentro de los grupos de trabajo una propuesta de operativa 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.

El segundo motivo de rechazo más utilizado corresponde a **“R76. Incidencia no subsanada en periodo máximo establecido”** (11,6%). Este hecho está relacionado directamente con la distribuidora del grupo Naturgy, que ha aumentado su volumen de rechazos asociado a esta caustica en 1.404 en el trimestre analizado.

En la tercera posición se encuentra la casuística **“R51. CUPS en servicio con otra comercializadora”** (7,9%). 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.

Finalmente, tal y como se indicó en el informe del trimestre anterior, se realiza el seguimiento de la evolución del motivo de rechazo **“R70. Otros motivos no contemplados en el resto del listado”** (3,0%), que el segundo trimestre de 2018 representó un valor elevado (11,1%) para un motivo cuyo peso debería considerarse como residual. Se ha producido una reducción importante del número de casos, siendo en el trimestre de estudio un 62,8% menos, consecuencia de una “depuración de sistemas” y “corrección de deficiencias” según indican los agentes consultados por la CNMC.

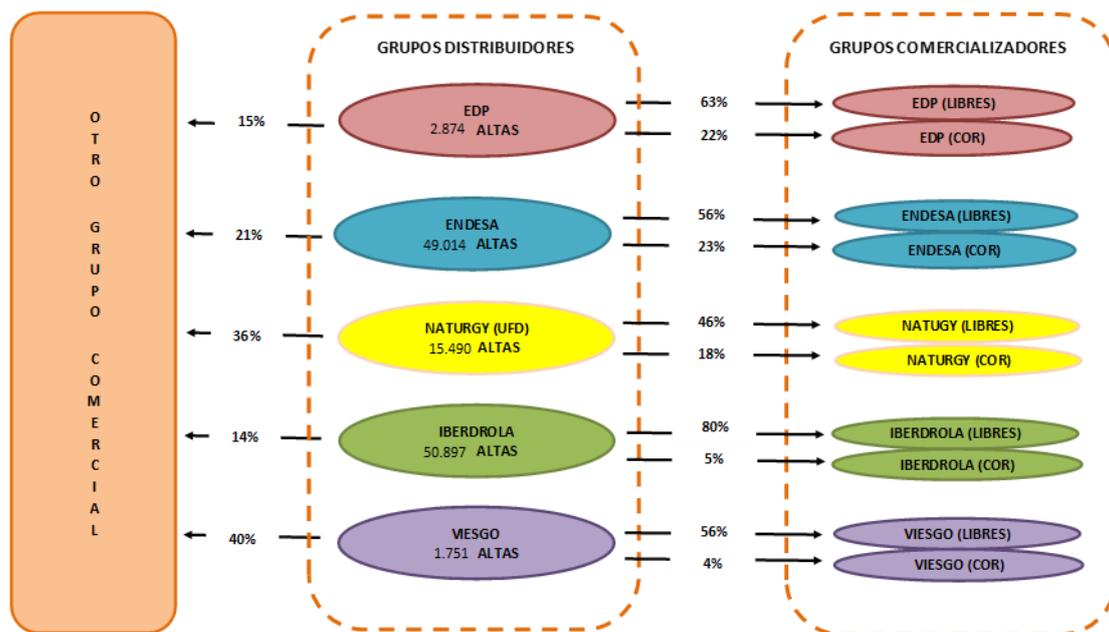
6.4 ANALISIS DE LA MOVILIDAD DE LAS ALTAS ACTIVADAS

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 85,6% de las altas se activaron en comercializadores libres, mientras que el 63,0% se realizaron a favor de comercializadores verticalmente integrados con el distribuidor. En 14,4% de las altas 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 80,4%, 63,3% y 56,2%, respectivamente. Por el contrario, el grupo Naturgy muestra un 46,0% de altas hacia las comercializadoras de su mismo grupo.

Gráfico 42. Desglose del destino de las altas (a grupos verticalmente integrados o no, y si su destino es COR o libre). Tercer trimestre de 2018 – Sector Eléctrico



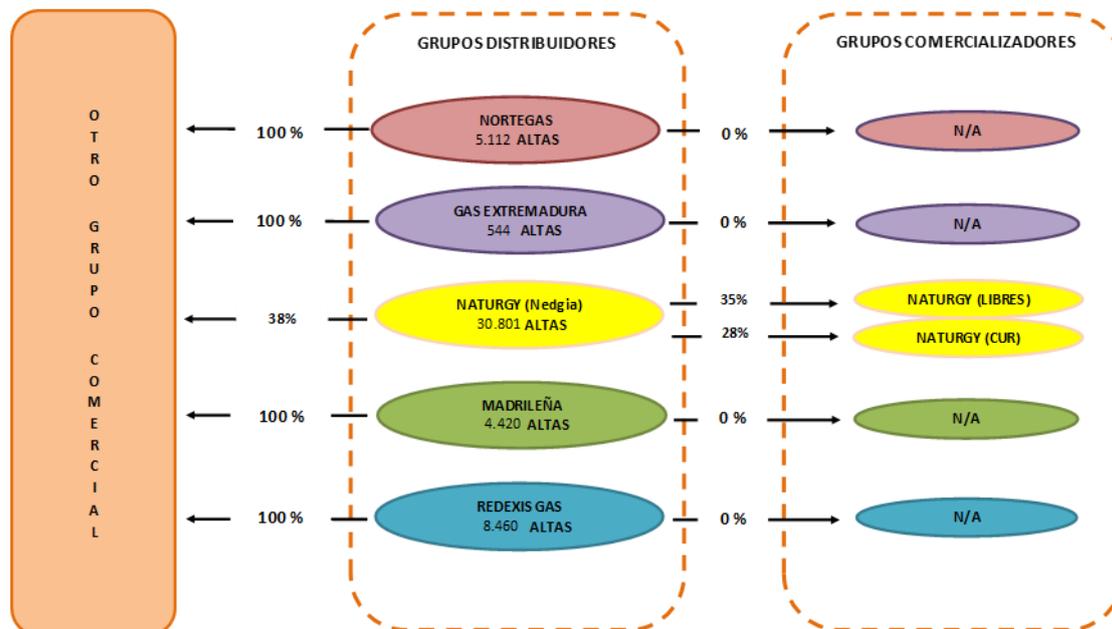
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

En el **sector gasista**³², el 21,5% de las altas se activaron a favor de comercializadores libres verticalmente integrados con el distribuidor³³, y se produjeron un 23,9% de altas a favor del CUR (22% el trimestre anterior). Se debe tener en cuenta que, a partir del tercer trimestre de 2017, solamente existe un único grupo verticalmente integrado con distribuidores de gas: el grupo Naturgy (34,5% de las altas en su área de distribución en comercializadores libres de su grupo).

³² 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.

³³ 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).

Gráfico 43. Desglose del destino de las altas (CUR, libre y a grupos verticalmente integrados o no). Tercer trimestre de 2018 – Sector Gasista

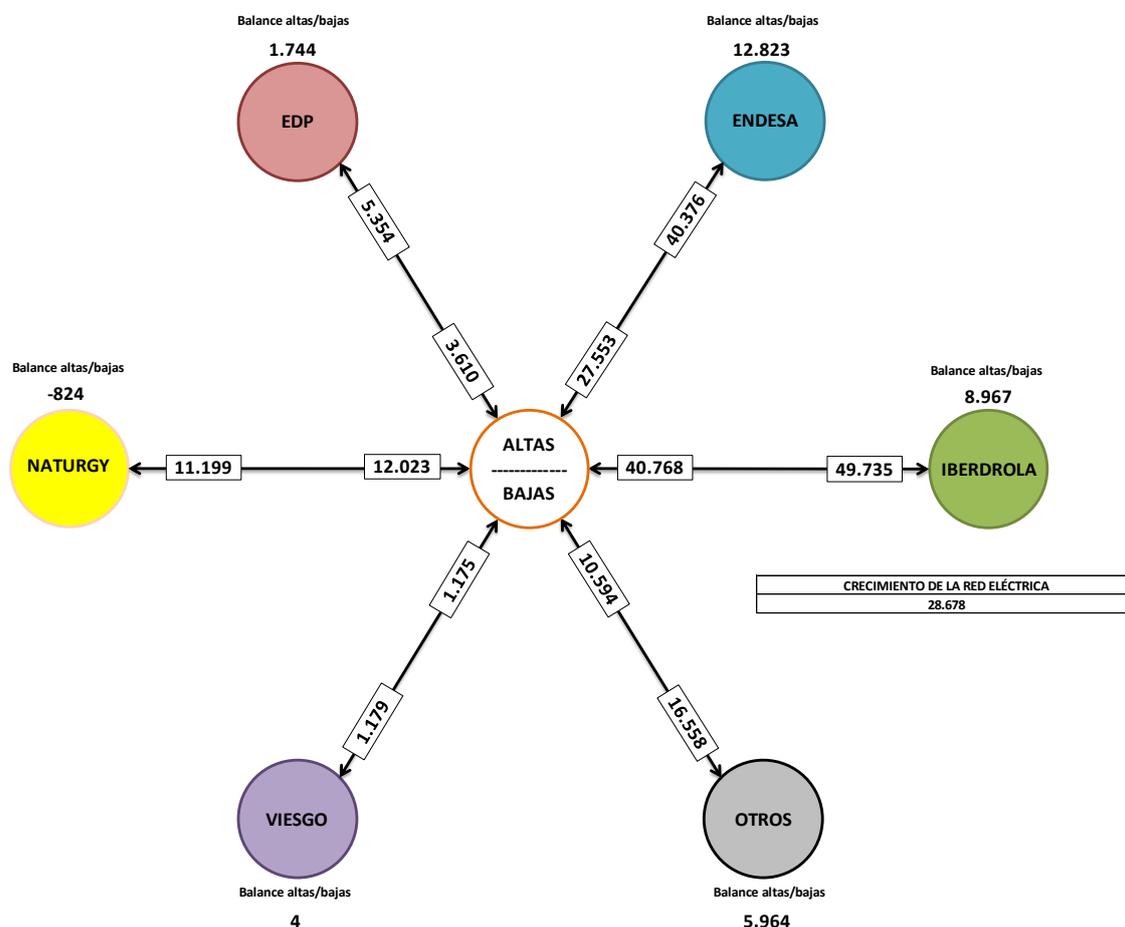


Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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 tercer trimestre de 2018, de los puntos de suministro gestionados por los comercializadores de los grupos más destacados para cada uno de los sectores, eléctrico y gasista. 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 44. Altas y bajas en grupos comerciales. Tercer trimestre de 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 28.678 puntos de suministro, destacan los datos de las comercializadoras de los grupos Endesa e Iberdrola, con un incremento de 12.823 y 8.967 puntos de suministro, respectivamente. En sentido opuesto, se encuentran las comercializadoras de Naturgy con un balance negativo de 824 puntos de suministro.

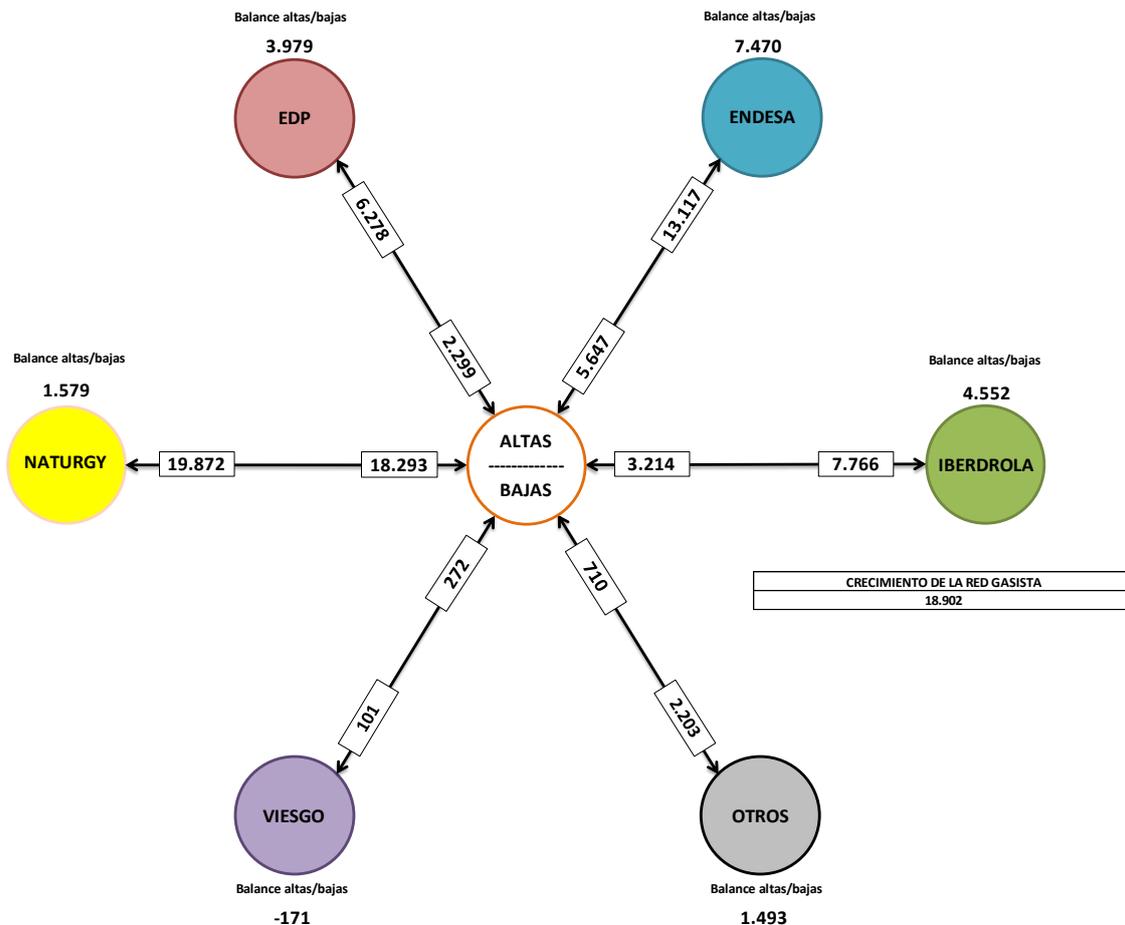
Tabla 22. Balance total de los comercializadores. Tercer trimestre de 2018 – Sector Eléctrico

MERCADO ELÉCTRICO									
GRUPO COMERCIAL	PS inicio periodo	PS fin periodo	Switchings entrantes	Switchings salientes	Altas	Bajas	Balance Altas-Bajas	Balance Total	% Incremento Cuota PS
EDP	1.141.532	1.150.322	49.246	42.200	5.354	3.610	1.744	8.790	0,8%
ENDESA	10.571.997	10.522.529	143.660	205.951	40.376	27.553	12.823	-49.468	-0,5%
NATURGY	4.629.561	4.591.699	94.898	131.936	11.199	12.023	-824	-37.862	-0,8%
IBERDROLA	10.124.324	10.119.816	195.472	208.947	49.735	40.768	8.967	-4.508	0,0%
VIESGO	659.159	665.588	29.511	23.086	1.179	1.175	4	6.429	1,0%
OTROS	2.226.703	2.332.000	178.172	78.839	16.558	10.594	5.964	105.297	4,7%
TOTAL	29.353.276	29.381.954	690.959	690.959	124.401	95.723	28.678	28.678	

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 **105.297 (4,7% más)** y en el grupo **EDP de 8.790 (0,8% más)** 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, Naturgy e Iberdrola**, con un **decremento de 49.468 (0,5% menos)**, **37.862 (0,8% menos)** y **4.508 (0,04% menos)** puntos de suministro, respectivamente. Esta situación presenta pocas diferencias con la observada en trimestres anteriores, donde se observa como prácticamente los tres principales grupos energéticos por volumen de puntos de suministro pierden cuota en beneficio de las comercializadoras libres de menor tamaño agrupadas en el epígrafe “Otros”.

Gráfico 45. Altas y bajas en grupos comerciales. Tercer trimestre de 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, con un crecimiento en el tercer trimestre de 2018, de 18.902 puntos de suministro. Destacan los datos del grupo Endesa con un balance neto de 7.470 puntos de suministro adicionales, seguido del grupo Iberdrola con 4.552 nuevos clientes. En sentido opuesto se ubica el grupo Viesgo, que pierde 171 puntos de suministro en relación al trimestre anterior.

Tabla 23. Balance total de los comercializadores. Tercer trimestre de 2018 – Sector gasista

MERCADO GASISTA									
GRUPO COMERCIAL	PS inicio periodo	PS fin periodo	Switchings entrantes	Switchings salientes	Altas	Bajas	Balance Altas-Bajas	Balance Total	% Incremento Cuota PS
EDP	887.233	892.230	19.424	18.406	6.278	2.299	3.979	4.997	0,6%
ENDESA	1.528.177	1.528.264	27.897	35.280	13.117	5.647	7.470	87	0,0%
NATURGY	4.230.140	4.210.598	37.958	59.079	19.872	18.293	1.579	-19.542	-0,5%
IBERDROLA	1.004.273	1.018.281	36.719	27.263	7.766	3.214	4.552	14.008	1,4%
VIESGO	88.330	93.048	9.757	4.868	101	272	-171	4.718	5,3%
OTROS	115.274	129.908	21.172	8.031	2.203	710	1.493	14.634	12,7%
TOTAL	7.853.427	7.872.329	152.927	152.927	49.337	30.435	18.902	18.902	

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 14.634 (12,7% más) y 14.008 (1,4% más)** puntos de suministro adicionales, respectivamente. Por otro lado, destaca el balance total negativo del grupo **Naturgy** con una **pérdida de 19.542 (0,5% menos)** puntos de suministro durante el tercer trimestre de 2018.

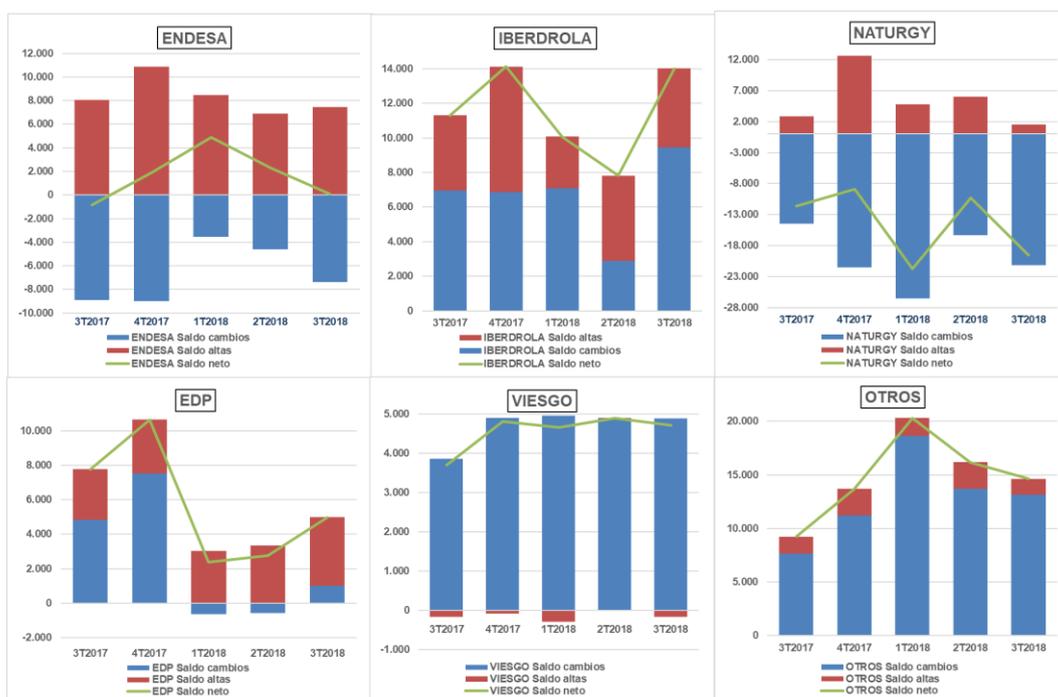
Finalmente, se adjuntan gráficos que recogen la evolución del balance neto (saldo resultante) de la dinámica de cambios entrantes/salientes, de las altas/bajas, y el saldo neto resultante (por grupo) durante los últimos cinco trimestres, para ambos sectores.

Gráfico 46. Resumen balance total de los principales grupos comercializadores. Desde el 3T de 2017 hasta el 3T de 2018 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Gráfico 22. Resumen balance total de los principales comercializadores Desde el 3T de 2017 hasta el 3T de 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 (superiores al 15%) en algún mes del período de análisis, han experimentado incrementos o decrementos mayores de 500 clientes³⁴:

En el **sector eléctrico**:

- Julio 2018:
 - GESTERNOVA, S.A. creció un 24,9%, aumentando en 3.642 CUPS.
 - FLIP ENERGÍA, S.L. creció un 16,1%, aumentando en 5.785 CUPS.
 - TRACTAMENT I SELECCIÓ DE RESIDUS, S.A. creció de 0 a 3.955 CUPS.
 - TOTAL GAS Y ELECTRICIDAD ESPAÑA, S.A.U. creció un 354,4%, aumentando en 560 CUPS.
- Agosto 2018:
 - TOTAL GAS Y ELECTRICIDAD ESPAÑA, S.A.U. creció un 93,1%, aumentando en 673 CUPS.
 - ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA, S.L. creció un 16,7%, aumentando en 707 CUPS.
 - CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO, S.A.U. creció un 16,0%, aumentando en 500 CUPS.
- Septiembre 2018:
 - A-DOS ENERGÍA, S.L. decreció un 80,2%, perdiendo 4.602 CUPS.
 - ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA, S.L. creció un 24,0%, aumentando en 1.183 CUPS.
 - TOTAL GAS Y ELECTRICIDAD ESPAÑA, S.A.U. creció un 62,5%, aumentando en 873 CUPS.
 - ENERGÍAS DE LA VILLA DE CAMPO COMERCIALIZADORA, S.L. creció de 0 a 633 CUPS.

En el sector gasista:

- Julio 2018:
 - FLIP ENERGÍA, S.L. creció un 24,3%, aumentando en 1.299 CUPS.
- En agosto y septiembre de 2018 no se dieron variaciones relevantes en el mercado gasista.

³⁴ No se incluyen las comercializadoras de referencia (COR/CUR).

9. HECHOS RELEVANTES

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

- Los clientes de la comercializadora eléctrica A-DOS ENERGÍA SL (R2-557) pasan al grupo AUDAX ENERGÍA, S.A. (R2-387) para posteriormente causar baja el 3 de octubre de 2018.
- La comercializadora eléctrica CONCISA-COMUNICACIÓN MARKETING Y SERVICIOS, S.L. UNIPERSONAL (R2-472) causó baja el 16 de julio de 2018.
- La CNMC sancionó a ZERO ELECTRUM, S.L. (350.000 euros) y a CATGAS ENERGÍA, S.A. (150.000 euros) como responsables de una infracción grave de las tipificadas en la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico (SNC/DE/024/17).

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

El 27 de junio de 2018, REPSOL anunció que había alcanzado un acuerdo con los fondos Macquarie y Wren House, para la compra de los negocios no regulados de generación de electricidad de bajas emisiones de VIESGO y su comercializadora de gas y electricidad. 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.³⁵. Finalmente, el 2 de noviembre de 2018, tras recibir todas las autorizaciones necesarias, REPSOL incorpora los negocios no regulados de generación de electricidad, así como la comercializadora del grupo VIESGO. El negocio de electricidad y gas de REPSOL en el mercado libre se desarrollará a través de su nueva filial denominada REPSOL ELECTRICIDAD Y GAS. Con motivo de este expediente, se ha advertido una ausencia de previsión normativa para el suministro de aquellos clientes conectados a redes de distribución de electricidad de empresas que no pertenecen al mismo grupo empresarial que un comercializador de referencia y que transitoriamente carezcan de contrato en vigor con un comercializador, dado que el artículo 4 del Real Decreto 216/2014, de 28 de marzo, no lo contempla.

El 24 de julio de 2018, ENDESA cerró la compra de todo el capital social de la EMPRESA DE ALUMBRADO ELÉCTRICO DE CEUTA, tras aprobación de la concentración por la sala de la competencia de la CNMC en 12 de julio de 2018.

³⁵ 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 tercer trimestre de 2018, el mercado eléctrico estaba compuesto por 29.381.954 puntos de suministro; de los cuales el 38,5% (11.297.831) eran suministrados por un Comercializador de Referencia (COR), y en el 61,5% (18.084.123) por un comercializador en el mercado libre. El grupo Endesa presenta una cuota integrada de mercado medida por número de suministros del 35,7%; seguido del grupo Iberdrola cuya cuota fue del 34,4% y del grupo Naturgy con el 15,6%. En el mercado libre, las comercializadoras de los cinco grupos energéticos tradicionales suministran al 87,1% de los puntos de suministro. Por segmentos, estos grupos suministran al 87,9% de los consumidores domésticos, al 69,6% de las pymes y al 73,0% 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 tercer trimestre de 2018 por 7.872.329 de puntos de suministro, estando suministrados el 20,2% (1.592.768) por un Comercializador de Último Recurso (CUR) y el 79,8% (6.279.561) por algún comercializador en el mercado libre. El grupo Naturgy presenta una cuota integrada de mercado por número de suministros del 53,5%; seguido del grupo Endesa cuya cuota fue del 19,4% y del grupo Iberdrola con el 12,9%. En el mercado libre, las comercializadoras de los cinco grupos energéticos tradicionales suministraron el 97,9% de los puntos de suministro. Por segmentos, estos grupos suministran al 98,2% de los consumidores domésticos, al 72,1% de las pymes y al 70,8% de la industria.

Tercera. – Tasas de cambio de comercializador (switching). En el tercer trimestre de 2018 las tasas de cambio se redujeron apreciablemente (al incluir los meses en los que mayoritariamente se concentra el periodo vacacional), y fueron del 2,4% en el sector eléctrico, y del 1,9% en el sector gasista. Durante el año móvil que finalizó en el tercer trimestre de 2018, las tasas de cambio de comercializador fueron, en el sector eléctrico del 10,9% y en el sector gasista del 9,5% (tasa anual del 2017: 10,8% y 9,8%, respectivamente).

Las tasas de *switching* más elevadas en el sector eléctrico durante el trimestre en estudio tuvo lugar en las provincias de Navarra (3,3%), Valencia (3,1%) y Badajoz (2,9%), mientras que en el sector gasista fueron las provincias de Segovia (3,0%), Ávila (2,9%), Salamanca y Álava (ambas con 2,8%), las que sobresalieron.

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) se incrementan ligeramente en electricidad respecto al trimestre anterior y se sitúan en 8,5 días, mientras que se redujeron en gas natural y se sitúan en 9,5 días durante el tercer trimestre de 2018 (10,2 y

12,3 días, un año antes). 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.

Quinta. – Tiempos medios de cambio de comercializador (perspectiva del distribuidor). Durante el tercer trimestre de 2018, los tiempos medios de cambio de comercializador desde la perspectiva del distribuidor (desde la recepción de solicitud de cambio por parte del distribuidor hasta que éste se activa) han sido de 3,2 y 2,8 días en electricidad y gas natural, respectivamente (3,8 y 4,9 días, un año antes). No obstante, los tiempos medios varían según las zonas de distribución. Las áreas de distribución con una actividad más ágil son las de Iberdrola (1,6 días) y Viesgo (3,3 días) en electricidad, y las de Gas Extremadura (1,4 días) y Redexis (2,1 días) en gas natural.

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

- En el sector eléctrico, se observa en el tercer trimestre de 2018 una tasa de rechazo (14,9%) superior a la del trimestre anterior (13,4%).
- En el sector gasista, la tasa de rechazo (16,3%) del tercer trimestre de 2018 corresponde a la tasa más bajas registrada en los últimos dos años, al presentar una reducción de 0,6 puntos respecto a la tasa de rechazo del trimestre anterior (16,9%).

Séptima. – Movimientos entre comercializadores. En el tercer trimestre de 2018 se observan los siguientes resultados:

- Al igual que sucede en los periodos precedentes, la mayoría de movimientos se dan entre comercializadoras libres (66,0%), y entre consumidores del mercado regulado al mercado libre (22,0%). El retorno del mercado libre a los comercializadores de referencia representa el 11,8% de los cambios.
- En el sector gasista prevalecen los movimientos de cambio de comercializador entre comercializadores del mercado libre (87,7%). Adicionalmente, aumenta ligeramente el porcentaje de consumidores que pasan del comercializador de último recurso a un comercializador en el mercado libre (9,6%).

Octava. – Nuevas altas y tiempos medios. En el tercer trimestre de 2018 se han declarado 106.493 activaciones de nuevas altas en áreas de distribución eléctricas, y 37.555 activaciones de nuevas altas en las áreas de distribución gasista entre las solicitadas por los principales grupos de comercializadores libres en las principales áreas de distribución. El tiempo medio de activación

desde la perspectiva del distribuidor fue de 3,8 días y 11,7 días, en los sectores eléctrico y gasista respectivamente (4,5 y 10,9 días, un año antes).

Novena. – Tasas de rechazo de solicitudes de nuevas altas. En el tercer trimestre de 2018 se observan los siguientes resultados:

- En el sector eléctrico, la tasa de rechazo de este periodo (26,4%) resulta muy similar a la registrada un trimestre antes.
- En el sector gasista, se incrementa la tasa del trimestre anterior, pasando de 32,6% al 42,0% en el trimestre en estudio. 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 del grupo Naturgy (tasa de rechazo: 48,7%) provenientes principalmente de la comercializadora Iberdrola Clientes (tasa de rechazo: 85,8%). 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 comercializadora; que por su parte, tras recibir el rechazo, enviaba una nueva solicitud.

Décima. – Destino de las nuevas altas. En el tercer trimestre de 2018 se ha observado, en función del mercado, lo siguiente:

- En el sector eléctrico, el 85,6% de las altas se activaron en comercializadores libres, mientras que el 63,0% del total, se realizaron a favor de comercializadores verticalmente integrados con el distribuidor. Los grupos Iberdrola y EDP son los que presentan una mayor activación de las altas a favor de sus comercializadores libres, con el 80,4% y 63,3% respectivamente. Por el contrario, el grupo Naturgy presenta un 36,0% de altas hacia otros grupos comerciales.
- En el sector gasista, el 21,5% de las altas se activaron a favor de comercializadores libres verticalmente integrados con el distribuidor, y se produjeron un 23,9% de altas a favor del 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, destacan con un balance total positivo los comercializadores agrupados en el epígrafe “Otros” con 105.297 (4,7% más) y el grupo EDP con 8.790 (0,8% más) puntos de suministro adicionales a los que tenían en el trimestre anterior. Por otra parte, con un balance total negativo se encuentran los comercializadores de los grupos Endesa, Naturgy e Iberdrola, con unos decrementos de 49.468 (0,5% menos), 37.862 (0,8% menos) y 4.508 (0,04% menos) puntos de suministro, respectivamente.

- En el sector gasista, destacan con un balance total positivo los comercializadores agrupados en el epígrafe “Otros” y el grupo Iberdrola, con 14.634 (12,7% más) y 14.008 (1,4% más) puntos de suministro adicionales a los que tenían el trimestre anterior, respectivamente. Por otro lado, destaca el balance total negativo del grupo Naturgy con una pérdida de 19.542 (0,5% menos) puntos de suministro durante el tercer trimestre de 2018.

ACUERDO

La Sala de Supervisión Regulatoria acuerda:

ÚNICO. – Aprobar y comunicar este informe al Ministerio de Energía, Turismo, y Agenda Digital y a las Comunidades Autónomas, de acuerdo con lo establecido en el artículo 3.j. del Real Decreto 1011/2009, de 19 de junio, por el que se regula la Oficina de Cambio de Suministrador y en la Disposición adicional séptima de la Orden ITC/1857/2008 de 26 de junio, por la que se revisan las tarifas eléctricas a partir del 1 de julio de 2008.

ANEXO I. RESUMEN PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR. TERCER TRIMESTRE DE 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	3.768	3.393	89,69%	100,00%	390	10,31%	95,38%	44	3.347	99,91%	27	0
R1-299	ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	348.689	297.408	85,32%	99,40%	67.155	18,42%	99,58%	2.592	279.979	98,84%	1.972	1.412
R1-008	HIDROCONTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	13.751	12.032	86,73%	99,46%	1.841	13,27%	92,72%	71	11.782	97,49%	64	0
R1-001	IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	325.181	292.216	89,82%	100,00%	33.126	10,18%	99,81%	271	293.208	100,00%	2.499	1.722
R1-021	SUMINISTRADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ	1.192	578	46,58%	100,00%	663	53,42%	100,00%	61	510	100,00%	0	0
R1-002	UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN	90.524	76.851	83,78%	99,79%	14.874	16,22%	99,56%	932	74.418	95,55%	278	0
R1-005	VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	14.665	13.046	88,56%	99,97%	1.685	11,44%	97,92%	234	12.934	99,73%	94	0
RESTO	RESTO	20.881	16.310	76,04%	92,57%	5.138	23,96%	90,97%	139	14.781	94,21%	125	13
TOTAL	TOTAL	818.651	711.834	85,08%	99,55%	124.872	14,92%	99,15%	4.344	690.959	98,88%	5.059	3.147

Cod Com	Comercializador	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
R2-242	AGENTE DEL MERCADO ELÉCTRICO	1.698	1.543	88,53%	99,61%	200	11,47%	99,50%	4	1.605	98,44%	18	3
R2-000	AGENTES DIRECTOS A MERCADO	1.175	1.156	98,47%	99,74%	18	1,53%	100,00%	0	609	99,01%	4	0
R2-455	ALCANZIA ENERGÍA	1.807	1.473	78,52%	100,00%	403	21,48%	99,01%	7	1.691	96,33%	32	14
R2-506	ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	19.269	17.741	92,06%	99,84%	1.531	7,94%	99,35%	31	17.418	99,82%	131	70
R2-387	AUDAX ENERGÍA	22.705	20.979	91,46%	99,68%	1.959	8,54%	99,44%	30	20.091	99,81%	294	267
R2-416	AURA ENERGÍA	1.204	1.045	86,65%	99,14%	161	13,35%	99,38%	1	2.487	99,80%	1	0
R2-235	AXPO IBERIA	1.813	1.457	80,19%	99,86%	360	19,81%	99,44%	5	1.442	97,71%	5	3
R2-679	CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	2.379	1.755	72,31%	99,94%	672	27,69%	99,55%	5	1.573	91,99%	19	1
R2-291	CIDE HC ENERGÍA	1.371	1.182	87,23%	95,69%	173	12,77%	97,11%	9	1.030	97,28%	1	0
R2-408	CLIDOM ENERGY	17.279	12.274	66,90%	99,66%	6.073	33,10%	99,80%	49	12.223	99,39%	42	24
R2-182	EDP COMERCIALIZADORA	3.952	3.575	90,30%	99,86%	384	9,70%	100,00%	2	3.548	99,89%	15	10
R2-004	EDP ENERGÍA	50.293	44.781	86,81%	99,75%	6.806	13,19%	98,80%	282	43.019	99,02%	233	93
R2-001	ENDESA ENERGÍA	142.496	128.509	84,52%	99,24%	23.535	15,48%	98,82%	1.145	118.820	98,05%	1.191	947
R2-523	ENELUZ 2025	2.005	1.820	90,55%	99,40%	190	9,45%	99,47%	2	1.722	97,74%	19	2
R2-542	ENERGÍA COLECTIVA	1.460	1.212	81,51%	99,67%	275	18,49%	100,00%	1	1.179	99,49%	1	1
R2-569	ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA	3.383	2.931	88,47%	99,93%	382	11,53%	100,00%	120	2.747	98,14%	15	3
R2-241	ENERGÍA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	9.529	8.661	89,70%	99,38%	995	10,30%	99,10%	28	8.561	98,75%	43	39
R2-109	FACTOR ENERGÍA	3.979	3.527	86,91%	99,83%	531	13,09%	99,44%	6	3.519	99,26%	16	10
R2-403	FENIE ENERGÍA	15.334	13.080	82,27%	99,37%	2.818	17,73%	99,22%	106	13.111	97,95%	56	39
R2-558	FLIP ENERGÍA	20.552	17.527	82,64%	99,82%	3.682	17,36%	98,94%	104	16.690	98,73%	32	5
R2-597	FORTULUZ	2.764	2.482	88,80%	99,23%	313	11,20%	99,04%	2	2.506	99,40%	11	6
R2-583	FOX ENERGÍA	3.755	3.402	90,31%	99,88%	365	9,69%	99,73%	10	3.380	99,97%	107	5
R2-567	GAOLANIA SERVICIOS	1.578	1.451	89,62%	99,86%	168	10,38%	100,00%	3	1.409	99,36%	0	1
R2-603	GEO ALTERNATIVA	7.314	5.874	74,93%	98,37%	1.965	25,07%	96,59%	23	5.295	97,66%	83	23
R2-269	GESTERNOVA	5.321	4.885	91,24%	99,92%	469	8,76%	99,79%	8	4.835	99,28%	7	4
R2-536	GLOBAL BIOSFERA PROTEC	1.339	1.218	90,76%	99,92%	124	9,24%	100,00%	1	1.206	99,92%	4	2
R2-515	IBERDROLA CLIENTES	189.297	160.033	83,76%	99,82%	31.039	16,24%	99,37%	954	154.350	98,80%	1.414	797
R2-562	INSERMOS ENERGÍA	1.877	1.605	83,42%	99,50%	319	16,58%	99,69%	2	1.697	97,17%	3	4
R2-469	INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	1.132	1.059	93,63%	99,72%	72	6,37%	100,00%	4	1.155	99,05%	9	1
R2-529	MULTIENERGÍA VERDE	1.168	988	84,16%	99,70%	186	15,84%	100,00%	1	1.034	99,71%	0	1
R2-608	NABALIA ENERGÍA 2000	1.936	1.780	90,96%	99,04%	177	9,04%	99,44%	9	1.779	98,71%	65	7
R2-142	NATURGY IBERIA	105.013	83.877	79,51%	99,64%	21.614	20,49%	99,63%	553	83.217	99,65%	326	368
R2-161	NEXUS ENERGÍA	964	844	88,19%	99,41%	113	11,81%	100,00%	3	1.041	99,42%	4	2
R2-415	SOM ENERGÍA	5.034	4.410	87,55%	99,73%	627	12,45%	99,84%	10	4.219	99,57%	17	11
R2-687	TOTAL GAS Y ELECTRICIDAD ESPAÑA	2.191	2.055	94,35%	90,32%	123	5,65%	78,05%	2	2.011	98,16%	6	0
R2-694	TRACTAMENT I SELECCIÓ DE RESIDUS	3.929	3.878	98,73%	99,90%	50	1,27%	94,00%	1	3.965	100,00%	2	0
R2-443	UNIELÉCTRICA ENERGÍA	2.176	1.930	87,81%	99,48%	268	12,19%	99,25%	10	1.751	98,52%	48	2
R2-243	VIESGO ENERGÍA	32.665	29.329	88,36%	99,69%	3.865	11,64%	98,06%	252	28.557	98,26%	245	100
R2-449	WATIUM	2.835	2.632	93,04%	99,96%	197	6,96%	100,00%	32	2.914	99,04%	4	3
R2-456	XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	1.035	930	89,60%	99,68%	108	10,40%	99,07%	7	901	98,34%	5	1
R2-530	COR - ALUMBRADO ELÉCTRICO DE CEUTA C.O.R.	59	59	100,00%	100,00%	0	0,00%	0,00%	0	49	100,00%	0	0
R2-540	COR - CHC C.O.R.	2.509	2.301	91,24%	92,24%	221	8,76%	92,76%	2	2.061	96,75%	0	0
R2-356	COR - COMERCIALIZADORA REGULADA, GAS & POWER	13.099	11.911	90,47%	99,68%	1.254	9,53%	99,60%	55	11.140	98,22%	17	9
R2-284	COR - EDP C.U.R.	2.889	2.695	93,51%	98,07%	187	6,49%	90,91%	22	2.678	99,74%	7	1
R2-292	COR - ENDESA ENERGÍA XXI	26.356	25.328	94,89%	99,74%	1.365	5,11%	99,71%	94	24.774	99,30%	199	186
R2-329	COR - IBERDROLA C.U.R.	44.670	41.374	92,19%	99,92%	3.506	7,81%	99,89%	229	41.122	99,78%	134	42
R2-532	COR - TERAMELCO	8	5	62,50%	100,00%	3	37,50%	100,00%	0	4	100,00%	0	0
R2-290	COR - VIESGO C.U.R.	1.039	955	91,21%	99,90%	92	8,79%	98,91%	0	954	99,79%	0	0
RESTO	RESTO	31.016	26.316	84,21%	99,14%	4.934	15,79%	98,44%	118	27.870	98,89%	174	40
TOTAL	TOTAL	818.651	711.834	85,08%	99,55%	124.872	14,92%	99,15%	4.344	690.959	98,88%	5.059	3.147

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	118.162	99.791	84,25%	99,82%	18.652	15,75%	99,92%	62	97.324	98,93%	900	0
0207	DC GAS EXTREMADURA	1.507	1.375	91,24%	100,00%	132	8,76%	96,21%	0	1.385	99,93%	2	4
0225	GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA	2.868	2.158	75,19%	99,95%	712	24,81%	100,00%	0	2.148	99,35%	5	0
0234	MADRILEÑA RED DE GAS	26.978	21.873	81,66%	99,52%	4.913	18,34%	99,90%	1	21.916	99,94%	196	0
0242	NED ESPAÑA DISTRIBUCIÓN GAS	8.535	7.368	86,45%	99,93%	1.155	13,55%	99,91%	2	7.416	99,70%	47	0
0229	NORTEGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN	14.877	12.412	83,48%	99,90%	2.456	16,52%	99,84%	9	12.384	99,26%	45	0
0238	REDEXIS GAS	12.399	10.268	82,85%	99,97%	2.126	17,15%	99,91%	1	10.335	98,90%	38	0
0216	TOLOSA GASA	27	20	74,07%	100,00%	7	25,93%	100,00%	0	19	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	185.353	155.265	83,74%	99,80%	30.153	16,26%	99,90%	75	152.927	99,15%	1.233	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	2.726	2.501	91,71%	99,96%	226	8,29%	99,56%	0	2.294	95,38%	8	0
0503	AUDAX ENERGÍA	7.915	7.104	89,75%	99,99%	811	10,25%	100,00%	1	5.758	99,57%	12	0
0088	CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	1.458	1.109	76,01%	100,00%	350	23,99%	99,43%	1	990	100,00%	12	0
0089	CLIDOM ENERGY	2.602	1.920	73,96%	99,95%	676	26,04%	100,00%	7	1.833	99,67%	9	0
0002	EDP COMERCIALIZADORA	20.837	19.100	90,43%	99,10%	2.021	9,57%	99,55%	7	18.985	99,48%	36	0
0007	ENDESA ENERGÍA	30.314	27.598	91,10%	99,79%	2.697	8,90%	99,78%	6	26.839	99,58%	702	0
0527	FENIE ENERGÍA	1.152	1.007	87,41%	99,90%	145	12,59%	100,00%	0	1.009	97,52%	0	0
0588	FLUP ENERGÍA	3.842	2.876	74,97%	99,79%	960	25,03%	100,00%	6	3.151	99,94%	8	0
0606	GEO ALTERNATIVA	1.137	781	68,69%	100,00%	356	31,31%	99,44%	0	810	99,14%	3	0
0529	IBERDROLA CLIENTES	43.273	35.739	82,80%	99,98%	7.426	17,20%	99,92%	34	35.665	99,42%	92	3
0033	NATURGY IBERIA	46.919	36.000	76,86%	99,89%	10.840	23,14%	99,99%	5	36.258	99,08%	117	0
0044	VIESGO ENERGÍA	10.892	9.859	90,54%	99,97%	1.030	9,46%	100,00%	2	9.757	99,80%	144	1
0052	C.U.R. - COMERCIALIZADORA REGULADA, GAS &	2.414	1.605	66,38%	99,44%	813	33,62%	100,00%	0	1.579	99,68%	23	0
0060	C.U.R. - EDP C.U.R.	517	448	86,82%	99,78%	68	13,18%	100,00%	0	439	100,00%	2	0
0059	C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI	1.204	1.079	89,62%	100,00%	125	10,38%	99,20%	0	1.058	99,53%	20	0
0054	C.U.R. - IBERDROLA C.U.R.	1.336	1.049	78,75%	100,00%	283	21,25%	100,00%	1	1.054	99,43%	0	0
RESTO	RESTO	6.815	5.490	80,55%	99,76%	1.326	19,45%	99,77%	5	5.448	93,83%	45	0
TOTAL	TOTAL	185.353	155.265	83,74%	99,80%	30.153	16,26%	99,90%	75	152.927	99,15%	1.233	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. TERCER TRIMESTRE DE 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	706	584	74,49%	100,00%	200	25,51%	81,00%	22	487	99,59%	10	0
R1-299	ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	72.144	56.494	72,19%	99,44%	21.759	27,81%	99,60%	901	48.646	95,15%	685	0
R1-008	HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	2.333	1.543	61,70%	99,94%	958	38,30%	93,84%	24	2.874	90,19%	2	0
R1-001	IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	67.555	51.628	75,84%	100,00%	16.447	24,16%	100,00%	229	50.632	99,97%	699	0
R1-021	SUMINISTRADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ	414	380	90,91%	100,00%	38	9,09%	100,00%	1	371	100,00%	0	0
R1-002	UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN	23.026	16.515	68,64%	97,86%	7.547	31,36%	97,27%	299	15.490	98,55%	42	0
R1-005	VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	1.631	1.415	78,35%	100,00%	391	21,65%	85,68%	24	1.264	99,13%	26	0
RESTO	RESTO	6.379	5.547	87,04%	99,31%	826	12,96%	94,31%	55	4.637	95,34%	27	0
TOTAL	TOTAL	174.188	134.106	73,57%	99,33%	48.166	26,43%	98,98%	1.555	124.401	97,50%	1491	0

Cod Com	Comercializador	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
R2-242	AGENTE DEL MERCADO ELÉCTRICO	30	15	45,45%	100,00%	18	54,55%	100,00%	0	10	80,00%	0	0
R2-000	AGENTES DIRECTOS A MERCADO	3	1	25,00%	100,00%	3	75,00%	100,00%	0	0	0,00%	0	0
R2-455	ALCANZIA ENERGÍA	335	203	59,53%	99,51%	138	40,47%	98,55%	4	191	96,34%	5	0
R2-506	ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	566	317	54,66%	100,00%	263	45,34%	99,62%	6	283	97,88%	15	0
R2-387	AUDAX ENERGÍA	407	323	70,07%	100,00%	138	29,93%	100,00%	4	270	97,41%	5	0
R2-416	AURA ENERGÍA	237	120	50,00%	100,00%	120	50,00%	100,00%	3	107	97,20%	11	0
R2-235	AXPO IBERIA	140	67	47,18%	100,00%	75	52,82%	100,00%	0	59	100,00%	5	0
R2-679	CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	25	17	60,71%	100,00%	11	39,29%	100,00%	0	12	100,00%	1	0
R2-291	CIDE HC ENERGÍA	2.528	2.343	92,59%	94,11%	178	7,06%	84,83%	4	2.245	97,02%	1	0
R2-408	CLIDOM ENERGY	3.074	1.745	53,79%	99,29%	1.499	46,21%	99,67%	35	1.548	98,06%	11	0
R2-182	EDP COMERCIALIZADORA	357	233	65,08%	100,00%	125	34,92%	98,40%	2	267	99,63%	1	0
R2-004	EDP ENERGÍA	5.873	3.759	61,27%	99,57%	2.376	38,73%	97,81%	88	4.389	97,31%	26	0
R2-001	ENDESA ENERGÍA	39.134	32.671	77,24%	99,55%	9.626	22,76%	99,69%	445	28.989	95,46%	366	0
R2-523	ENELUZ 2025	32	22	61,11%	100,00%	14	38,89%	100,00%	0	21	100,00%	0	0
R2-542	ENERGIA COLECTIVA	129	67	49,63%	100,00%	68	50,37%	100,00%	1	53	98,11%	0	0
R2-569	ENERGIA LIBRE COMERCIALIZADORA	58	28	47,46%	100,00%	31	52,54%	100,00%	0	24	100,00%	1	0
R2-241	ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	105	57	50,89%	100,00%	55	49,11%	100,00%	2	52	94,23%	0	0
R2-109	FACTOR ENERGÍA	140	83	55,33%	100,00%	67	44,67%	100,00%	1	59	98,31%	1	0
R2-403	FENIE ENERGÍA	7.836	6.321	75,29%	99,51%	2.075	24,71%	98,80%	66	5.805	96,43%	41	0
R2-558	FLIP ENERGÍA	81	45	49,45%	100,00%	46	50,55%	100,00%	0	36	97,22%	0	0
R2-597	FORTULUZ	189	97	48,99%	98,97%	101	51,01%	100,00%	2	88	97,73%	0	0
R2-583	FOX ENERGÍA	297	190	63,55%	100,00%	109	36,45%	100,00%	11	174	97,70%	1	0
R2-567	GAOLANIA SERVICIOS	193	111	56,92%	100,00%	84	43,08%	98,81%	3	108	95,37%	1	0
R2-603	GEO ALTERNATIVA	1.619	881	50,49%	99,43%	864	49,51%	99,42%	13	741	98,25%	15	0
R2-269	GESTERNOVA	261	162	58,91%	99,38%	113	41,09%	100,00%	0	146	97,95%	3	0
R2-536	GLOBAL BIOSFERA PROTEC	32	23	69,70%	100,00%	10	30,30%	100,00%	0	24	100,00%	0	0
R2-515	IBERDROLA CLIENTES	65.362	48.561	72,95%	99,88%	18.007	27,05%	99,62%	377	46.860	99,27%	664	0
R2-562	INSERIMOS ENERGÍA	99	62	60,19%	98,39%	41	39,81%	85,37%	2	59	98,31%	0	0
R2-469	INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	187	113	57,65%	99,12%	83	42,35%	95,18%	0	118	88,98%	1	0
R2-529	MULTIENERGÍA VERDE	13	4	28,57%	100,00%	10	71,43%	100,00%	0	2	100,00%	0	0
R2-608	NABALIA ENERGÍA 2000	70	47	64,38%	100,00%	26	35,62%	100,00%	1	39	97,44%	2	0
R2-142	NATURGY IBERIA	11.182	8.505	72,05%	98,14%	3.299	27,95%	97,12%	116	7.915	98,60%	19	0
R2-161	NEXUS ENERGÍA	287	168	57,34%	98,21%	125	42,66%	98,40%	4	166	95,18%	3	0
R2-415	SOMI ENERGÍA	362	274	70,80%	98,91%	113	29,20%	100,00%	6	243	94,24%	2	0
R2-687	TOTAL GAS Y ELECTRICIDAD ESPAÑA	46	16	34,78%	100,00%	30	65,22%	100,00%	0	16	100,00%	0	0
R2-694	TRACTAMENT I SELECCIÓ DE RESIDUS	84	48	53,93%	100,00%	41	46,07%	95,12%	0	35	97,14%	2	0
R2-443	UNIELÉCTRICA ENERGÍA	389	256	64,32%	98,83%	142	35,68%	100,00%	10	229	95,20%	4	0
R2-243	VIESGO ENERGÍA	1.477	1.238	75,95%	99,84%	392	24,05%	89,03%	30	1.108	99,19%	7	0
R2-449	WATIUM	317	202	62,15%	100,00%	123	37,85%	100,00%	2	178	100,00%	11	0
R2-456	XENERA COMPAÑIA ELÉCTRICA	297	205	73,48%	98,05%	74	26,52%	94,59%	5	141	93,62%	5	0
R2-530	COR - ALLUMBRADO ELÉCTRICO DE CEUTA C.O.R.	32	32	96,97%	100,00%	1	3,03%	100,00%	0	3	100,00%	0	0
R2-540	COR - CHC C.O.R.	38	31	79,49%	97,10%	8	20,51%	87,50%	1	28	92,86%	0	0
R2-356	COR - COMERCIALIZADORA REGULADA, GAS & POWER	3.916	3.148	77,12%	96,82%	934	22,88%	94,11%	61	3.017	98,64%	6	0
R2-284	COR - EDP C.U.R.	658	507	71,11%	99,61%	206	28,89%	94,17%	4	698	97,56%	1	0
R2-292	COR - ENDESA ENERGÍA XXI	15.201	13.166	80,49%	98,98%	3.191	19,51%	99,53%	163	11.216	94,99%	152	0
R2-329	COR - IBERDROLA C.U.R.	3.720	2.938	77,85%	99,90%	836	22,15%	100,00%	18	2.875	99,55%	21	0
R2-290	COR - VIESGO C.U.R.	84	78	86,67%	100,00%	12	13,33%	83,33%	1	71	100,00%	1	0
RESTO	RESTO	6.686	4.606	67,04%	98,50%	2.265	32,96%	99,03%	64	3.683	95,79%	70	0
TOTAL	TOTAL	174.188	134.106	73,57%	99,33%	48.166	26,43%	98,98%	1.555	124.401	97,50%	1491	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	66.812	36.801	51,28%	99,67%	34.970	48,72%	99,81%	567	30.801	87,92%	389	0
0207	DC GAS EXTREMADURA	1.394	548	40,18%	100,00%	816	59,82%	98,41%	0	544	61,58%	0	0
0225	GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA	1.406	1.257	81,46%	100,00%	286	18,54%	100,00%	0	1.160	83,79%	0	0
0234	MADRIEÑA RED DE GAS	5.616	4.481	76,29%	100,00%	1.393	23,71%	100,00%	6	4.420	42,62%	1	0
0242	NED ESPAÑA DISTRIBUCIÓN GAS	2.092	1.897	76,86%	99,89%	571	23,14%	94,75%	83	1.576	37,44%	1	0
0229	NORTEGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN	3.885	3.049	73,56%	99,74%	1.096	26,44%	89,87%	20	3.511	57,25%	4	0
0238	REDEXIS GAS	9.114	8.222	83,81%	100,00%	1.588	16,19%	99,69%	172	7.300	72,36%	10	0
0216	TOLOSA GASA	23	23	100,00%	100,00%	0	0,00%	0,00%	0	25	88,00%	0	0
RESTO	RESTO	0	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	0	0	0,00%	0	0
TOTAL	TOTAL	90.342	56.278	58,02%	99,76%	40.720	41,98%	99,45%	848	49.337	77,38%	405	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	254	220	80,00%	99,55%	55	20,00%	96,36%	1	171	57,31%	2	0
0503	AUDAX ENERGÍA	78	71	78,02%	100,00%	20	21,98%	100,00%	0	86	63,95%	0	0
0088	CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	423	317	63,78%	99,68%	180	36,22%	100,00%	7	227	63,44%	2	0
0089	CLIDOM ENERGY	428	342	77,20%	100,00%	101	22,80%	100,00%	12	276	75,00%	7	0
0002	EDP COMERCIALIZADORA	7.031	6.182	78,31%	99,87%	1.712	21,69%	96,90%	44	5.356	65,42%	61	0
0007	ENDESA ENERGÍA	15.109	13.641	78,55%	99,90%	3.726	21,45%	98,79%	137	11.330	72,80%	121	0
0527	FENIE ENERGÍA	828	703	77,59%	99,86%	203	22,41%	99,51%	14	605	82,31%	4	0
0588	FLIP ENERGÍA	58	47	75,81%	100,00%	15	24,19%	100,00%	0	28	85,71%	1	0
0606	GEO ALTERNATIVA	1	1	100,00%	100,00%	0	0,00%	0,00%	0	1	100,00%	0	0
0529	IBERDROLA CLIENTES	35.679	7.989	21,84%	99,84%	28.595	78,16%	99,64%	534	7.377	65,00%	82	0
0033	NATURGY IBERIA	14.398	13.670	84,73%	99,74%	2.463	15,27%	99,80%	16	11.131	82,31%	86	0
0044	VIESGO ENERGÍA	202	153	63,75%	100,00%	87	36,25%	96,55%	3	101	33,66%	0	0
0052	C.U.R. - COMERCIALIZADORA REGULADA, GAS &	11.032	8.922	78,64%	99,39%	2.423	21,36%	100,00%	48	8.677	97,74%	23	0
0060	C.U.R. - EDP C.U.R.	861	674	72,94%	99,26%	250	27,06%	98,00%	3	922	45,01%	0	0
0059	C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI	2.067	1.963	90,00%	100,00%	218	10,00%	99,54%	2	1.787	89,37%	10	0
0054	C.U.R. - IBERDROLA C.U.R.	560	407	69,57%	100,00%	178	30,43%	98,88%	4	389	59,90%	2	0
RESTO	RESTO	1.333	976	66,39%	99,90%	494	33,61%	98,99%	23	873	77,78%	4	0
TOTAL	TOTAL	90.342	56.278	58,02%	99,76%	40.720	41,98%	99,45%	848	49.337	77,38%	405	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.

