



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

23 de mayo 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	15
3.	EVOLUCIÓN DE LA TASA DE CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR (<i>SWITCHING</i>).....	18
4.	SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR.....	22
4.1	ANÁLISIS DE LOS TIEMPOS MEDIOS DEL PROCESO DE CAMBIO	22
4.1.1	PERSPECTIVA DEL COMERCIALIZADOR	22
4.1.2	PERSPECTIVA DEL DISTRIBUIDOR	30
4.2	ANÁLISIS DE LA EFICACIA DEL PROCESO DE CAMBIO.....	33
4.3	ANÁLISIS DE LAS SOLICITUDES RECHAZADAS	35
4.3.1	TASAS DE RECHAZO POR AGENTE	37
4.3.2	MOTIVOS DE RECHAZO.....	45
5.	ANÁLISIS DE LA MOVILIDAD DE LOS CONSUMIDORES.....	50
5.1	MOVILIDAD POR TIPO DE MERCADO	50
5.2	MOVILIDAD RESPECTO A LOS DISTINTOS COMERCIALIZADORES DE REFERENCIA/ÚLTIMO RECURSO.....	52
5.3	MOVILIDAD ENTRE GRUPOS COMERCIALES.....	54
5.4	MOVILIDAD ENTRE COMERCIALIZADORES LIBRES VERTICALMENTE INTEGRADOS Y COMERCIALIZADORES INDEPENDIENTES.....	55
6.	SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE NUEVAS ALTAS	56
6.1	ANÁLISIS DE LOS TIEMPOS MEDIOS DE LAS NUEVAS ALTAS	56
6.2	ANÁLISIS DE LA EFICACIA DEL PROCESO DE ALTAS	59
6.3	ANÁLISIS DE LAS SOLICITUDES DE ALTA RECHAZADAS.....	61
6.3.1	TASAS DE RECHAZO POR AGENTE	63
6.3.2	MOTIVOS DE RECHAZO.....	71
6.4	ANÁLISIS DE LA MOVILIDAD DE LAS ALTAS ACTIVADAS	76
7.	BALANCE DE LOS PRINCIPALES COMERCIALIZADORES.....	77
8.	COMERCIALIZADORES CON VARIACIONES RELEVANTES EN EL NÚMERO DE CONSUMIDORES.	82
9.	HECHOS RELEVANTES.....	83
10.	CONCLUSIONES.....	85
	ANEXO I. RESUMEN PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR. CUARTO TRIMESTRE DE 2018	90
	90	
	ANEXO II. RESUMEN PROCESO DE NUEVAS ALTAS. CUARTO TRIMESTRE DE 2018	92

INFORME DE SUPERVISIÓN DE LOS CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR – CUARTO 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. Miguel Sánchez Blanco, Vicesecretario del Consejo

En Madrid, a 23 de mayo de 2019

La Sala de Supervisión Regulatoria, en su reunión de 23 de mayo de 2019, ha aprobado el presente informe de supervisión de los cambios de comercializador producidos en el cuarto 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 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 cuarto 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, la versión refundida de la *“Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo sobre normas comunes para el mercado interior de la electricidad”*⁶, aprobada por el Parlamento Europeo el 26 de marzo de 2019, establece un paquete de propuestas esbozadas en la *“Hoja de ruta de la Unión de la Energía”*⁷. Las prioridades del paquete son en primer lugar la eficiencia energética, el liderazgo de la UE en el terreno de las energías renovables, y una *“posición ventajosa para los consumidores”*, colocándolos en el centro del mercado de la energía.

En lo concerniente a los procesos de cambio de comercializador, en la citada propuesta de directiva, en el *“Artículo 12. Derecho a cambiar de proveedor y normas aplicables a las tasas relacionadas con el cambio”* se establece lo siguiente:

- “1. Los Estados miembros garantizarán que los clientes que deseen cambiar de proveedor, en el respeto de las condiciones contractuales, tengan derecho a tal cambio en un plazo [máximo] de tres semanas.*
- 2. Los Estados miembros garantizarán que a los clientes no se les aplica ninguna tasa relacionada con el cambio. [...]*
- 4. Los Estados miembros garantizarán que el derecho a cambiar de proveedor se conceda a todos los clientes de forma no discriminatoria en lo que atañe a costes, esfuerzo o tiempo.”*

En relación a las normas relativas a la gestión y el intercambio de datos; en el *“Artículo 24. Formato de datos”*, se establece lo siguiente:

- “1. Los Estados miembros definirán un formato de datos común y un procedimiento transparente para que las partes elegibles tengan acceso a los datos enumerados en el artículo 23, apartado 1, con el fin de fomentar la competencia en el mercado minorista y evitar costes administrativos excesivos a las partes elegibles.*
- 2. La Comisión (europea) [...] determinará un formato común europeo de datos, así como procedimientos no discriminatorios y transparentes para acceder a los datos, enumerados en el artículo 23, apartado 1, que sustituirán el formato de datos nacional y el procedimiento adoptado por los Estados miembros de conformidad con el apartado 1. Los Estados miembros velarán*

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 Texto pertinente a efectos del EEE, pendiente de ratificación por el Consejo Europeo. COM(2016) 864 final.

⁷ Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo, al Comité de las Regiones y al Banco Europeo de Inversiones: Estrategia Marco para una Unión de la Energía resiliente con una política climática prospectiva, COM(2015) 080 final.

por que los participantes en el mercado apliquen un formato común europeo de datos.”

Los datos, enumerados en el “*artículo 23, apartado 1*” son, “*los datos de medición y consumo, así como los datos necesarios para el cambio de proveedor. Las partes elegibles incluirán; al menos; clientes, proveedores, gestores de redes de transporte y distribución, agregadores⁸, empresas de servicios energéticos y otras partes que proporcionen energía u otros servicios a los clientes.*”

En esta línea, el Consejo de Reguladores Europeos de Energía (CEER) señala⁹ expresamente que:

“... 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...”

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

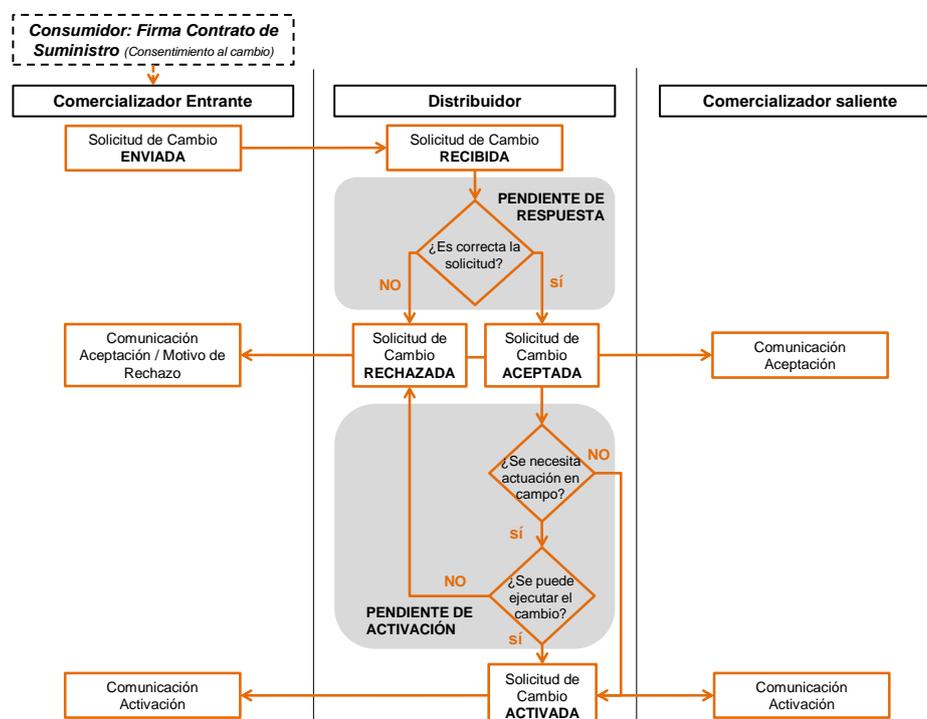
El siguiente gráfico muestra el esquema general del proceso de cambio de comercializador, aplicable tanto para el sector eléctrico como para el gasista.

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.

⁸ «agregador»: un participante en el mercado que combina múltiples cargas de clientes o electricidad generada para su venta, compra o subasta en cualquier mercado de la energía organizado.

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

Gráfico 1. Esquema general del procedimiento de cambio de comercializador



Fuente: CNMC

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

Sin perjuicio de lo anterior, existen aún diferencias de carácter regulatorio en ambos sectores, 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) eléctricos, 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 cuarto 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 continúa con los trabajos en relación al diseño de 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).
- Se continúan con los trabajos en relación a la definición del protocolo de comunicación SINCRONA que afectará a los citados formatos P0 y A5_53

Adicionalmente, se realizó un análisis de la alta tasa de rechazo por el motivo “otros” utilizado en el proceso de cambio de comercializador y alta de un nuevo punto de suministro en ambos sectores, gas natural y electricidad, de cara a corregir posibles deficiencias operativas en la parametrización de los motivos de

rechazo o la necesitada de incluir nuevos motivos de rechazo en la tabla maestra.

Por otra parte, durante el cuarto trimestre de 2018 se implantó la versión 1.2 de los formatos de ficheros de intercambio, que incluyen mejoras respecto a la versión 1.1 para adaptar los formatos al Real Decreto-Ley 15/2018 de 5 de octubre, de medidas urgentes para la transición energética y la protección de los consumidores.

2. ESTRUCTURA DEL MERCADO MINORISTA

Como paso previo al análisis de los cambios de comercializador y de las altas/bajas que han tenido lugar en el cuarto trimestre de 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 cuarto trimestre de 2018

Sector	Comercializadores	Distribuidores
Electricidad	244	327
Gas	42	19
Total general	286	346

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 éstos los encargados de la tramitación del cambio de comercializador, altas y bajas, así como de gestionar la base de datos de puntos de suministro. En todo caso, la información de los comercializadores es necesaria para contrastar la anterior, y en su caso, para complementar los datos en caso de ausencia de información del distribuidor.

2.1 SECTOR ELÉCTRICO

A 31 de diciembre 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 (38,3%), mientras que el resto, 18,1 millones, se suministraban a través de un comercializador en el mercado libre (61,7%).

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

Tipo mercado	4T 2015		4T 2016		4T 2017		4T 2018	
	PS	% Total PS						
Mercado Libre	16.023.887	55,3%	16.884.412	58,0%	17.707.296	60,5%	18.149.356	61,7%
COR	12.940.056	44,7%	12.205.476	42,0%	11.565.048	39,5%	11.261.291	38,3%
TOTAL	28.963.943	100%	29.089.888	100%	29.272.344	100%	29.410.647	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 1,7 millones; pasando desde los casi 13 millones registrados el 31 de diciembre de 2015 a cerca de 11,3 millones registrados tres años después, lo que supone una reducción del 13,1%.

Durante el mismo periodo de tiempo, el número de puntos suministrados en el mercado libre se ha incrementado en más de 2,1 millones; pasando desde los poco más de 16 millones de puntos a 31 de diciembre de 2015 a los 18,1 millones tres años después, lo que supone un crecimiento del 13,1%. De estos nuevos puntos de suministro en el mercado libre, las comercializadoras de los cinco grupos energéticos tradicionales¹⁰ han contratado más de 1,2 millones (entre ellas destaca Endesa, con más de 0,6 millones), mientras que las comercializadoras independientes han contratado más de 0,9 millones (lo que supone un incremento del 60,3%).

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.

¹⁰ Durante parte del cuarto trimestre de 2018, el grupo Viesgo considerado como uno de los cinco grupos energéticos tradicionales; aún estaba formado por Viesgo Distribución Eléctrica S.L.; y las comercializadoras Viesgo Energía S.L., y Viesgo C.U.R. S.A.U. A partir del 2 de noviembre de 2018; las comercializadoras de grupo Viesgo pasan a formar parte del grupo Repsol.

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

COMERCIALIZADORES	4T 2015		4T 2016		4T 2017		4T 2018	
	Suministros	% Total						
IBERDROLA CLIENTES	6.309.731	39,4%	6.448.586	38,2%	6.603.727	37,3%	6.638.033	36,6%
ENDESA ENERGÍA	4.820.535	30,1%	5.184.272	30,7%	5.330.334	30,1%	5.375.220	29,6%
GRUPO NATURGY*	2.196.437	13,7%	2.273.074	13,5%	2.380.450	13,4%	2.284.308	12,6%
GRUPO EDP**	775.119	4,8%	840.201	5,0%	913.502	5,2%	932.279	5,1%
VIESGO ENERGÍA***	397.280	2,5%	409.591	2,4%	438.356	2,5%	475.087	2,6%
Subtotal 5 grupos energéticos tradicionales	14.499.102	90,5%	15.155.724	89,8%	15.666.369	88,5%	15.704.927	86,5%
CIDE HC ENERGÍA	428.818	2,7%	427.041	2,5%	423.323	2,4%	406.760	2,2%
FENIE ENERGÍA	204.999	1,3%	249.366	1,5%	305.033	1,7%	360.007	2,0%
CLIDOM ENERGY	51.511	0,3%	72.694	0,4%	99.486	0,6%	143.305	0,8%
SOM ENERGÍA	28.820	0,2%	39.649	0,2%	59.910	0,3%	86.251	0,5%
COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ	61.882	0,4%	61.579	0,4%	61.347	0,3%	61.246	0,3%
RESTO COMERCIALIZADORAS	748.755	4,7%	878.359	5,2%	1.091.828	6,2%	1.386.732	7,6%
Subtotal otras comercializadoras	1.524.785	9,5%	1.728.688	10,2%	2.040.927	11,5%	2.444.301	13,5%
Total mercado libre	16.023.887	100%	16.884.412	100%	17.707.296	100%	18.149.356	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

*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.

*** Viesgo Energía forma parte del grupo Repsol desde el 2 de noviembre de 2018.

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

Con fecha 31 de diciembre de 2018, las comercializadoras de los cinco grupos energéticos tradicionales suministraban el 86,5% 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 13,5% de estos suministros (9,5% tres años antes). Entre ellas destacan CIDE HC Energía, Fenie Energía y Clidom Energy, con unas cuotas del 2,2%; del 2%, y del 0,8% respectivamente; mientras que el resto de comercializadores independientes cuentan con cuotas inferiores al 0,5%.

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 12,6% 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 31,6% y del 27,6% respectivamente (aumento del 1,2% en pyme y del 0,6% 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 31 de diciembre de 2018 – Sector Eléctrico

COMERCIALIZADORES	DOMÉSTICO	PYME	INDUSTRIAL	TOTAL
IBERDROLA CLIENTES	37,1%	25,1%	32,2%	36,6%
ENDESA ENERGÍA	29,9%	24,1%	20,7%	29,6%
GRUPO NATURGY*	12,5%	14,7%	13,1%	12,6%
GRUPO EDP**	5,3%	2,1%	4,0%	5,1%
VIESGO ENERGÍA***	2,6%	2,5%	2,3%	2,6%
Subtotal 5 grupos energéticos tradicionales	87,4%	68,4%	72,4%	86,5%
CIDE HC ENERGÍA	2,3%	0,8%	1,0%	2,2%
FENIE ENERGÍA	1,9%	3,7%	3,7%	2,0%
CLIDOM ENERGY	0,8%	1,0%	0,3%	0,8%
SOM ENERGÍA	0,5%	0,2%	0,0%	0,5%
COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ	0,3%	0,2%	0,0%	0,3%
RESTO COMERCIALIZADORAS	6,7%	25,7%	22,5%	7,6%
Subtotal otras comercializadoras	12,6%	31,6%	27,6%	13,5%
Total mercado libre	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

* 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.

*** Viesgo Energía forma parte del grupo Repsol desde el 2 de noviembre de 2018.

Nota: (i) Se muestran las cuotas desglosadas por comercializador más relevantes del mercado libre. (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 (hasta la entrada en vigor del RD-I 15/2018), 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 encontraban suministrados por comercializadoras libres (98,6% y 99,1%, respectivamente), mientras que, en el segmento doméstico, el cual incluye a los consumidores con derecho a PVPC, las comercializadoras libres suministraron al 60,6% de los puntos, valor que resultó ligeramente superior al del trimestre anterior.

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

Tipo mercado	Segmento	4T 2015		4T 2016		4T 2017		4T 2018	
		PS	% Total PS						
Mercado Libre	DOMÉSTICO	15.196.823	54,1%	16.045.077	56,8%	16.850.179	59,3%	17.272.654	60,6%
	PYME	717.841	97,3%	729.529	97,8%	746.331	98,3%	765.390	98,6%
	INDUSTRIAL	109.223	98,7%	109.806	98,9%	110.786	99,1%	111.312	99,1%
TOTAL ML		16.023.887	55,3%	16.884.412	58,0%	17.707.296	60,5%	18.149.356	61,7%
COR	DOMÉSTICO	12.918.618	45,9%	12.188.242	43,2%	11.550.715	40,7%	11.249.109	39,4%
	PYME	19.948	2,7%	16.068	2,2%	13.284	1,7%	11.215	1,4%
	INDUSTRIAL	1.490	1,3%	1.166	1,1%	1.049	0,9%	967	0,9%
TOTAL COR		12.940.056	44,7%	12.205.476	42,0%	11.565.048	39,5%	11.261.291	38,3%
TOTAL		28.963.943	100%	29.089.888	100%	29.272.344	100%	29.410.647	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 31 de diciembre de 2018, se observó que el grupo Endesa, con 10,5 millones de puntos, obtiene la mayor cuota integrada del mercado (35,5%), seguida por el grupo Iberdrola con 10,1 millones (34,4%) y el grupo Naturgy con 4,5 millones (15,4%). Los comercializadores independientes en su conjunto representan un 6,9% 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 31 de diciembre 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%	10.234.959	35,9%	95%	5%	193.829	25,0%	99%	1%	23.415	20,9%	10.452.203	35,5%
IBERDROLA	65%	35%	9.897.451	34,7%	100%	0%	192.589	24,8%	99%	1%	36.300	32,3%	10.126.340	34,4%
NATURGY	49%	51%	4.389.599	15,4%	99%	1%	113.058	14,6%	99%	1%	14.773	13,2%	4.517.430	15,4%
INDEPENDIENTE	100%	0%	1.773.598	6,2%	100%	0%	236.209	30,4%	100%	0%	29.594	26,4%	2.039.401	6,9%
EDP	81%	19%	1.132.461	4,0%	98%	2%	16.079	2,1%	100%	0%	4.489	4,0%	1.153.029	3,9%
REPSOL	68%	32%	668.331	2,3%	99%	1%	19.030	2,5%	100%	0%	2.558	2,3%	689.919	2,3%
CHC	94%	6%	425.364	1,5%	100%	0%	5.811	0,7%	100%	0%	1.150	1,0%	432.325	1,5%
TOTAL MERCADO			28.521.763	100%			776.605	100%			112.279	100%	29.410.647	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

2.2 SECTOR GASISTA

A 31 de diciembre 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, poco más 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 cuarto trimestre de los años 2015, 2016, 2017 y 2018 – Sector Gasista

Tipo mercado	4T 2015		4T 2016		4T 2017		4T 2018	
	PS	% Total PS						
Mercado Libre	5.871.812	77,1%	6.039.211	78,4%	6.195.834	79,3%	6.300.107	79,8%
CUR	1.745.573	22,9%	1.665.016	21,6%	1.613.254	20,7%	1.590.018	20,2%
TOTAL	7.617.385	100%	7.704.227	100%	7.809.088	100%	7.890.125	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 reducido de forma progresiva, pasando de los 1,7 millones registrados el 31 de diciembre 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 0,4 millones (desde los 5,9 millones de puntos a 31 de diciembre de 2015 a los poco más de 6,3 millones, tres años después), lo que supuso un incremento de 6,8%. Estos nuevos puntos de suministro han sido contratados principalmente con las comercializadoras de los cinco grupos energéticos tradicionales.

A continuación, se muestra la evolución de la estructura del mercado libre minorista de gas, medida en número de puntos de suministro el último día del año de los últimos 4 años, por empresas o grupos de empresas comercializadoras.

Así, a 31 de diciembre de 2018, las comercializadoras de los cinco grupos energéticos tradicionales, suministraban al 97,7% del total de los puntos de suministro de gas natural del mercado libre. El resto de comercializadoras, las llamadas independientes, alcanzaron el 2,3% de estos puntos. De entre las comercializadoras independientes, destacaron Fenie Energía y Aldro Energía y Soluciones, con un 0,4% y 0,3% del mercado nacional.

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

COMERCIALIZADORES	4T 2015		4T 2016		4T 2017		4T 2018	
	Suministros	% Total						
GRUPO NATURGY*	2.953.532	50,3%	2.946.018	48,8%	2.956.696	47,7%	2.897.178	46,0%
ENDESA ENERGÍA	1.191.116	20,3%	1.263.429	20,9%	1.276.609	20,6%	1.302.044	20,7%
IBERDROLA CLIENTES	887.031	15,1%	935.463	15,5%	974.658	15,7%	1.008.535	16,0%
EDP COMERCIALIZADORA	777.932	13,2%	795.519	13,2%	830.320	13,4%	843.716	13,4%
VIESGO ENERGÍA**	42.775	0,7%	56.632	0,9%	78.764	1,3%	101.639	1,6%
Subtotal 5 grupos energéticos tradicionales	5.852.386	99,7%	5.997.061	99,3%	6.117.047	98,7%	6.153.112	97,7%
FENIE ENERGÍA	1.173	0,0%	6.659	0,1%	14.288	0,2%	22.553	0,4%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	1.545	0,0%	7.881	0,1%	12.511	0,2%	17.490	0,3%
AUDAX ENERGÍA	2.186	0,0%	6.394	0,1%	8.874	0,1%	13.126	0,2%
CLIDOM ENERGY	65	0,0%	1.595	0,0%	6.573	0,1%	15.644	0,2%
GALP ENERGÍA ESPAÑA	1.835	0,0%	1.984	0,0%	2.577	0,0%	3.067	0,0%
RESTO COMERCIALIZADORAS	12.622	0,2%	17.637	0,3%	33.964	0,5%	75.109	1,2%
Subtotal otras comercializadoras	19.426	0,3%	42.150	0,7%	78.787	1,3%	146.989	2,3%
Total mercado libre	5.871.812	100%	6.039.211	100%	6.195.834	100%	6.300.107	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

* 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.

** Viesgo Energía forma parte del grupo Repsol desde el 2 de noviembre de 2018.

Nota: Se muestran las cuotas desglosadas por comercializador más relevantes del mercado y la cuota de Galp Energía España por su representatividad histórica.

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 2,1% (0,3 puntos mayor que el trimestre anterior), mientras que en los segmentos pyme e industrial, estas comercializadoras alcanzan unas mayores cuotas, del 28,3% y del 30,2% respectivamente (con un incremento de 0,4 puntos y de 1 punto, respectivamente), lo que denota una mayor competencia en estos segmentos de mercado.

Tabla 9. Cuota de mercado (por número de suministros y segmento) en el mercado libre a 31 de diciembre de 2018 – Sector Gasista

COMERCIALIZADORES	DOMÉSTICO	PYME	INDUSTRIAL	TOTAL
GRUPO NATURGY*	46,0%	40,4%	43,6%	46,0%
ENDESA ENERGÍA	20,7%	14,9%	16,2%	20,7%
IBERDROLA CLIENTES	16,1%	9,4%	2,0%	16,0%
EDP COMERCIALIZADORA	13,5%	6,3%	7,6%	13,4%
VIESGO ENERGÍA**	1,6%	0,7%	0,4%	1,6%
Subtotal 5 grupos energéticos tradicionales	97,9%	71,7%	69,7%	97,7%
FENIE ENERGÍA	0,4%	0,7%	0,1%	0,4%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	0,3%	2,3%	0,6%	0,3%
AUDAX ENERGÍA	0,2%	0,8%	0,3%	0,2%
CLIDOM ENERGY	0,3%	0,0%	0,0%	0,2%
GALP ENERGÍA ESPAÑA	0,0%	3,5%	3,3%	0,0%
RESTO COMERCIALIZADORAS	1,0%	20,9%	25,9%	1,2%
Subtotal otras comercializadoras	2,1%	28,3%	30,2%	2,3%
Total mercado libre	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

* 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.

** Viesgo Energía forma parte del grupo Repsol desde el 2 de noviembre de 2018.

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. (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 en el mercado gasista durante los últimos tres años, distribuidos por tipo de mercado y por segmento de consumo.

Actualmente, casi todos los puntos de suministro de los segmentos pyme e industrial se encuentran suministrados por comercializadoras libres (98,8% y 97,8%, respectivamente), mientras que, en el segmento doméstico, que incluye a los consumidores con derecho a TUR, las comercializadoras del mercado libre suministran el 79,7% de estos puntos.

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

Tipo mercado	Segmento	4T 2015		4T 2016		4T 2017		4T 2018	
		PS	% Total PS						
Mercado Libre	DOMÉSTICO	5.822.597	76,9%	5.988.042	78,3%	6.143.097	79,2%	6.246.347	79,7%
	PYME	45.199	98,2%	47.111	98,5%	48.517	98,7%	49.478	98,8%
	INDUSTRIAL	4.016	99,6%	4.058	99,8%	4.220	98,2%	4.282	97,8%
TOTAL ML		5.871.812	77,1%	6.039.211	78,4%	6.195.834	79,3%	6.300.107	79,8%
COR	DOMÉSTICO	1.744.722	23,1%	1.664.311	21,7%	1.612.548	20,8%	1.589.316	20,3%
	PYME	835	1,8%	695	1,5%	630	1,3%	606	1,2%
	INDUSTRIAL	16	0,4%	10	0,2%	76	1,8%	96	2,2%
TOTAL COR		1.745.573	22,9%	1.665.016	21,6%	1.613.254	20,7%	1.590.018	20,2%
TOTAL		7.617.385	100%	7.704.227	100%	7.809.088	100%	7.890.125	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 31 de diciembre

de 2018, se observa que el grupo Naturgy con 4,2 millones de puntos de suministro obtiene la mayor cuota integrada del mercado (53,1%), seguida por el grupo Endesa con 1,5 millones (19,5%) y el grupo Iberdrola con 1 millón (13%). Los comercializadores independientes en su conjunto representan una cuota del 1,9% 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 31 de diciembre 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%	4.164.722	53,2%	98%	2%	20.495	40,9%	95%	5%	1.962	44,8%	4.187.179	53,1%
ENDESA	85%	15%	1.526.598	19,5%	99%	1%	7.423	14,8%	100%	0%	692	15,8%	1.534.713	19,5%
IBERDROLA	98%	2%	1.019.747	13,0%	100%	0%	4.673	9,3%	100%	0%	87	2,0%	1.024.507	13,0%
EDP	94%	6%	891.589	11,4%	99%	1%	3.178	6,3%	100%	0%	325	7,4%	895.092	11,3%
REPSOL	100%	0%	101.291	1,3%	100%	0%	335	0,7%	100%	0%	19	0,4%	101.645	1,3%
INDEPENDIENTE	100%	0%	131.716	1,7%	100%	0%	13.980	27,9%	100%	0%	1.293	29,5%	146.989	1,9%
TOTAL MERCADO			7.835.663	100%			50.084	100%			4.378	100%	7.890.125	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, durante el último trimestre de 2018, la evolución de esta tasa varía en función del sector. En el sector eléctrico se invierte la tendencia del trimestre anterior y crece nuevamente, mientras que en el gasista vuelve a disminuir y marca el mínimo de los últimos cuatro años. Dichas evoluciones deben valorarse conjuntamente con otros indicadores relacionados con la estructura y el grado de satisfacción de los consumidores. Así, no se puede descartar que, en ausencia de cambios estructurales y de variaciones significativas entre precios ofertados para los servicios básicos de electricidad y gas natural, una elevada tasa de *switching* pueda estar asociada, en parte, con un elevado grado de descontento de los consumidores, como el que revelan los datos del *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.

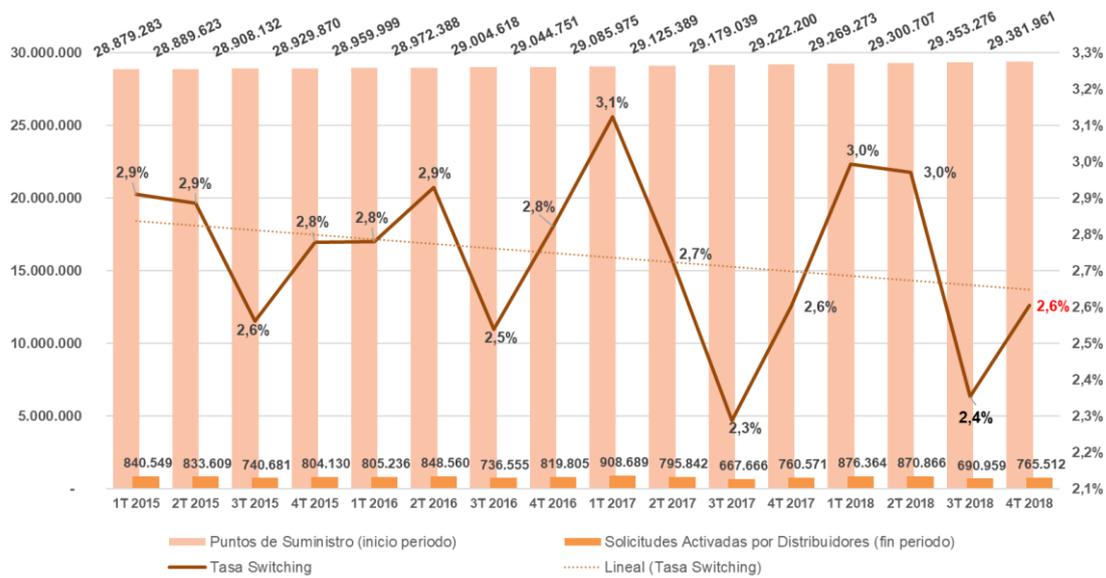
Durante el año móvil que comprende todo 2018, se observó una tasa de cambio de comercializador del 10,9% en el sector eléctrico y del 8,9% en el sector gasista (tasa anual del año móvil anterior: 10,8% y 9,8%, en los sectores eléctrico y gasista respectivamente).

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

¹² <https://www.cnmc.es/node/365255>

La tasa de *switching* del cuarto trimestre del 2018 en el **sector eléctrico** (2,6%) cambia de tendencia y aumenta en 0,2 puntos respecto al trimestre anterior.

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

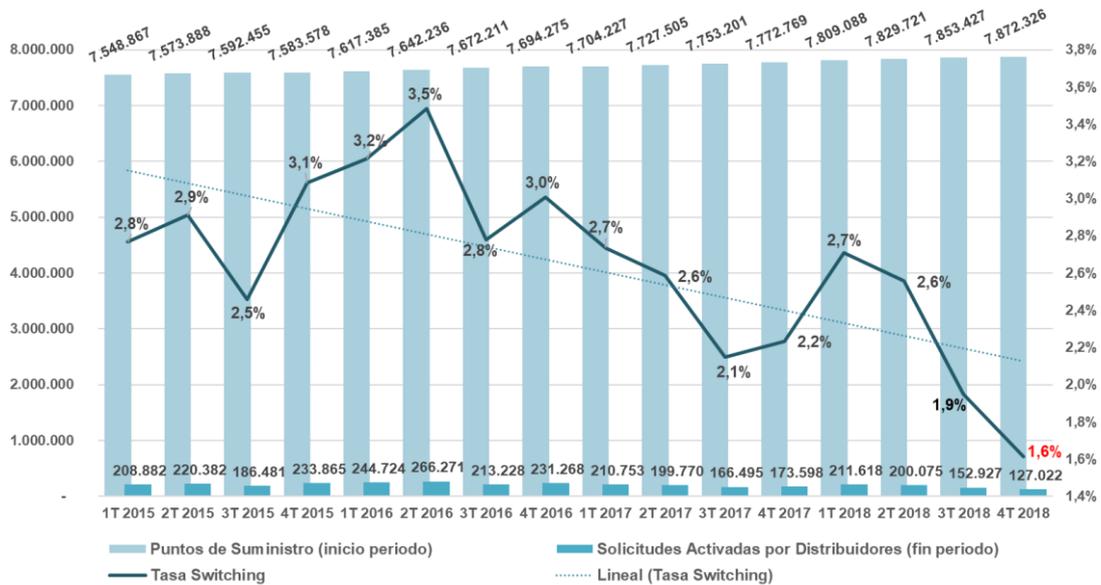


Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En términos interanuales, la tasa de cambio del cuarto trimestre de 2018 (765.512 activaciones) no presenta variación con la observada el mismo trimestre de 2017 (2,6%), pero resulta inferior a las observadas en el mismo periodo de los años 2016 y 2015 (2,8%). Así, se observa una línea de tendencia ligeramente negativa en los últimos cuatro 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 cuarto trimestre de 2018 (1,6%) representa por tercer trimestre consecutivo una reducción de su valor, y concretamente supone para el último periodo 0,3 puntos menos.

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



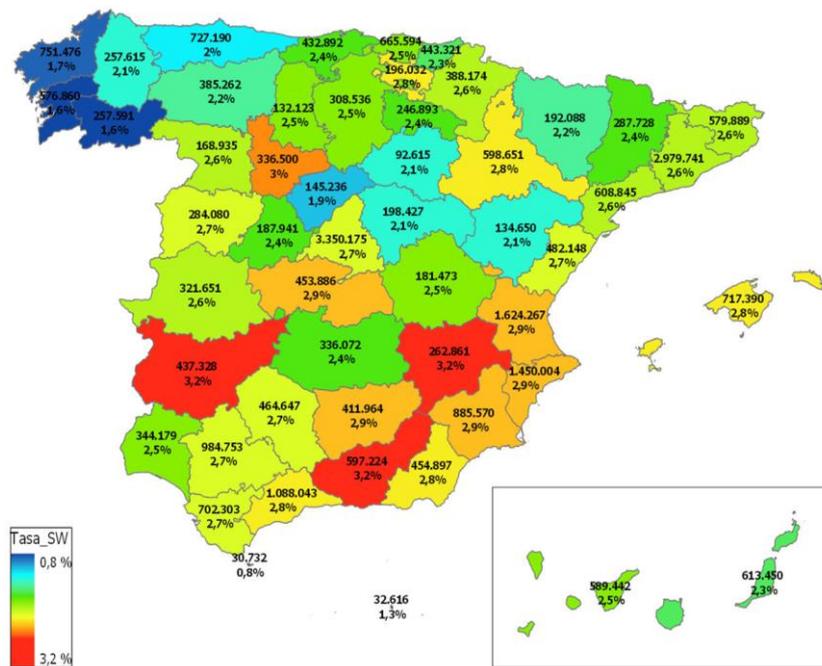
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En términos interanuales, la tasa de *switching* y el volumen de solicitudes activadas durante el cuarto trimestre de 2018 (152.927 activaciones), se reduce en un 26,8% en el último año, mientras que lo hizo en un 45,1% si consideramos los dos últimos años. Al comparar los valores de los tres años anteriores, se observa una tendencia decreciente y, al igual que en el sector eléctrico, un comportamiento cíclico con altas tasas de cambio en el primer trimestre de cada año y menores durante el tercero.

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

En el **sector eléctrico**, fueron las provincias¹³ de Badajoz, Albacete y Granada (todas con un 3,2% de tasa de *switching*) las que registraron las tasas más elevadas, mientras que en el extremo opuesto fueron las provincias gallegas de A Coruña (1,7%), Ourense y Pontevedra (ambas con un 1,6% de tasa de *switching*) las que registraron tasas más bajas.

Gráfico 4. Distribución geográfica de puntos de suministro y tasas de switching en el cuarto trimestre de 2018 - Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el **sector gasista**, las provincias de Cuenca (2,6%), Ciudad Real y Zaragoza (ambas con un 2,4% de tasa de *switching*), fueron las que sobresalieron en su tasa de cambio al presentar los valores más altos del trimestre. Por el contrario, las provincias con un valor menor de esta tasa fueron las andaluzas Córdoba, Cádiz y Almería (todas con un 1,1% de tasa de *switching*); y Asturias (1%).

¹³ Excluyendo las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla.

Gráfico 5. Distribución geográfica de puntos de suministro y tasas de *switching* en el cuarto trimestre de 2018 - 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.

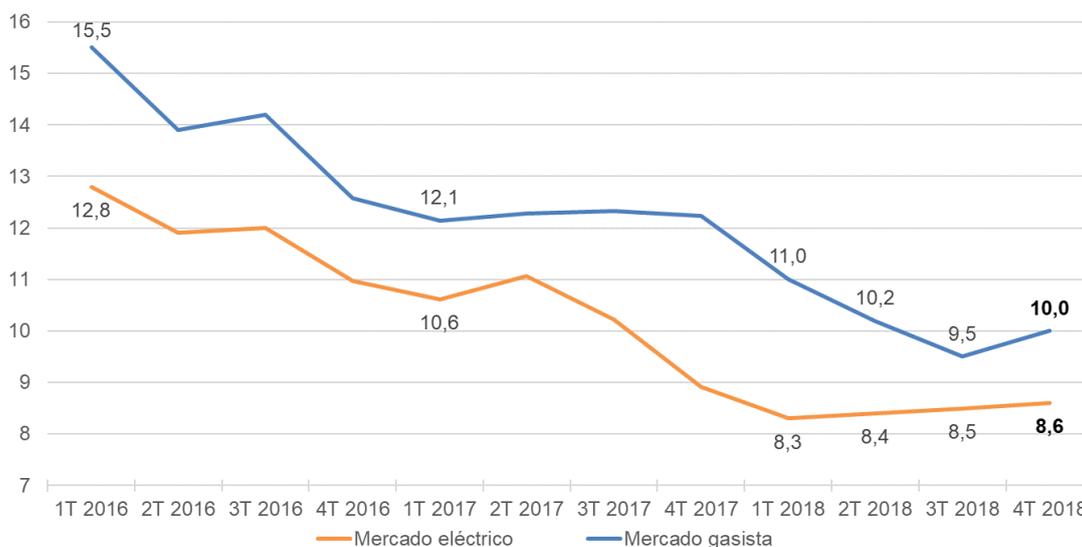
En línea con lo establecido en los formatos de los ficheros de intercambio de información aprobados en la Resolución de la CNMC de 20 de diciembre de 2016, a partir del 1 de enero de 2018 se modificó la manera en la que los agentes

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 cuarto trimestre de 2018, los tiempos medios fueron de 8,6 y 10 días, en electricidad y en gas natural, respectivamente. Esto supone un ligero aumento de los tiempos medios respecto al trimestre anterior en ambos sectores, cuando fueron de 8,5 y 9,5 días en electricidad y en gas natural, respectivamente.

Gráfico 6. Tiempos medios de activación del proceso de cambio de comercializador. Evolución trimestral desde el 1T 2016 hasta el 4T 2018 – Sectores eléctrico y gasista.



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

Nota: Tiempo medio expresado en días.

Es destacable que, los tiempos medios de activación del proceso de cambio de comercializador en el **sector gasista**, que alcanzaron un mínimo histórico (9,5 días) en el tercer trimestre de 2018; en el cuarto trimestre de 2018 invirtieron la tendencia anual y aumentaron en relación con el trimestre anterior en 0,4 días.

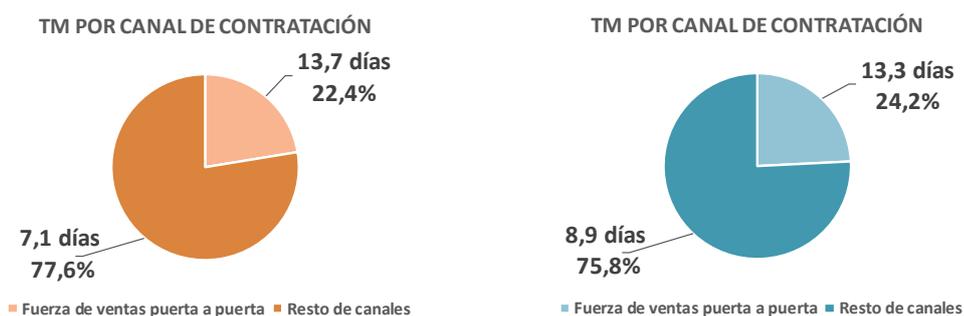
Los tiempos medios de activación del proceso de cambio de comercializador registrados en el **sector eléctrico**, que alcanzaron los tiempos medios mínimos históricos (8,3 días) en el primer trimestre de 2018, presentaron en

el cuarto trimestre el valor más alto del año, al aumentar en relación con el trimestre anterior en 0,1 días.

Los incrementos en los tiempos medios durante el segundo, tercer y cuarto trimestre de 2018 podrían ser debidos a una corrección en los criterios de medición de los tiempos informados por los agentes; tras la detección por parte de la CNMC de casos en los que la información enviada correspondía a la medida entre el tiempo en el que el agente entrante enviaba el fichero XML de solicitud de cambio hasta que era efectivo el cambio. No se incluía el tiempo que transcurría desde que el cliente consentía el cambio y el agente enviaba el fichero XML. Esta circunstancia disminuía principalmente los tiempos medios informados correspondientes a la contratación “puerta a puerta”; que tras la corrección se han visto incrementados cada trimestre. Además, en este último trimestre, se suprimió por el Real Decreto Ley 15/2018, de 5 de octubre, la contratación mediante este canal (salvo que previamente exista una petición expresa por parte del cliente y a propia iniciativa para establecer la cita), lo que habría desencadenado la finalización de la gestión de los expedientes más atrasados, previamente contratados.

- 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 cuarto trimestre de 2018, entre 6,6 días y 4,4 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 cuarto trimestre de 2018 – Sector Eléctrico y Sector Gasista



Canal	% del total	Tiempo Medio
Fuerza de ventas puerta a puerta	22,4%	13,7 días
Resto de canales	77,6%	7,1 días
TOTAL	100,0%	8,6 días

Canal	% del total	Tiempo Medio
Fuerza de ventas puerta a puerta	24,2%	13,3 días
Resto de canales	75,8%	8,9 días
TOTAL	100,0%	10,0 días

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

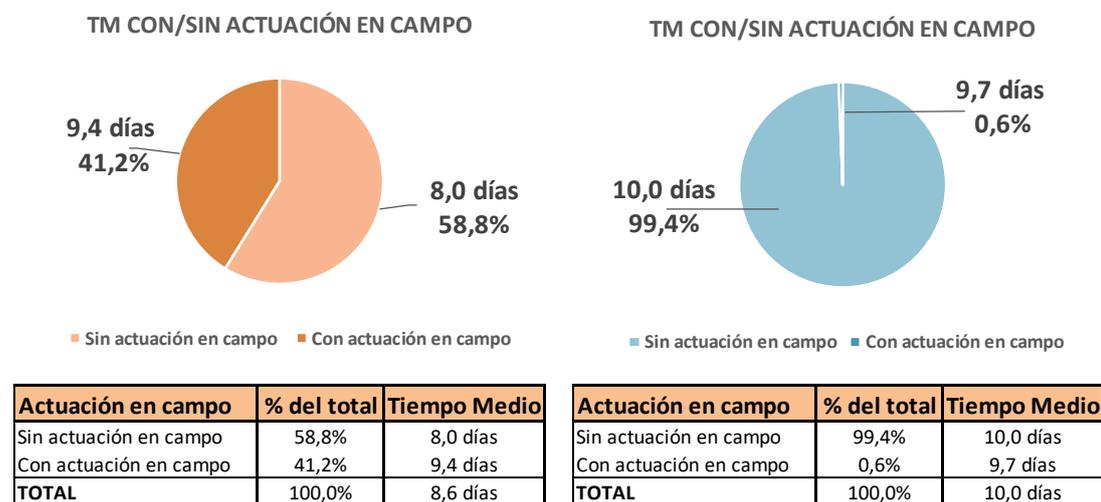
Estos tiempos medios más largos para la venta domiciliaria se podrían deber tanto por una operativa ineficiente por parte de las fuerzas de venta, como por las auditorías de calidad que, en algunos casos, deben pasar estas solicitudes

antes de que los comercializadores envíen al distribuidor la solicitud efectiva del cambio al distribuidor.

Se observa asimismo una disminución importante del volumen de contratación del canal “puerta a puerta”, como consecuencia de la citada prohibición de este canal de contratación, al pasar del 33,9% y 36,7%¹⁴ en el tercer trimestre de 2018 al 22,2% y 24,2% en el cuarto trimestre, en los sectores eléctrico y gasista, respectivamente. Es de esperar que esta modalidad vaya reduciéndose en los trimestres siguientes (salvo que previamente exista una petición expresa por parte del cliente y a propia iniciativa para establecer la cita), con lo que se tendrían que reducir los tiempos medios de cambio.

- c. Tiempos medios considerando actuaciones en campo. En el sector eléctrico, históricamente 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 cuarto trimestre de 2018, las solicitudes en electricidad que requirieron actuaciones en campo fueron 1,4 días más lentas que el resto de solicitudes, mientras que en el sector gasista, las escasas solicitudes que requieren actuaciones en campo fueron 0,3 días más rápidas que el resto de solicitudes.

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



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

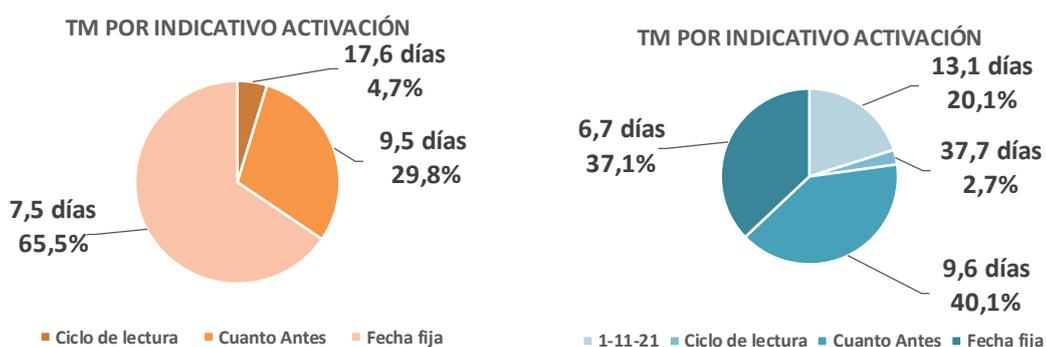
No obstante, cabe señalar que mientras las solicitudes que requieren actuaciones en campo en el sector eléctrico representan el 41,2% del total de

¹⁴ Según información aportada por los agentes y publicada en el “Informe de Supervisión de los Cambios de Comercializador - Tercer Trimestre 2018”.

activaciones, en el sector del gas natural éstas son mínimas (0,6% del total de activaciones)¹⁵.

- d. Tiempos medios según el indicativo de activación. Es destacable que en ambos sectores las solicitudes a fecha fija se activan 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. En concreto, durante el cuarto trimestre de 2018 las solicitudes con fecha de activación indicada con el indicativo “fecha fija” se activaron entre 2 y 2,9 días antes que aquellas solicitadas “cuanto antes”, en los sectores eléctrico y gasista, respetivamente.

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



Indicativo activación	% del total	Tiempo Medio
Ciclo de lectura	4,7%	17,6 días
Cuanto Antes	29,8%	9,5 días
Fecha fija	65,5%	7,5 días
TOTAL	100,0%	8,6 días

Indicativo activación	% del total	Tiempo Medio
1-11-21	20,1%	13,1 días
Ciclo de lectura	2,7%	37,7 días
Cuanto Antes	40,1%	9,6 días
Fecha fija	37,1%	6,7 días
TOTAL	100,0%	10,0 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

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.

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 se realizan a ciclo de lectura.

Se observa que, entre los 28 **comercializadores eléctricos** con más de 1.000 activaciones¹⁶ realizadas en el trimestre, 12 tienen tiempos de cambio inferiores o iguales a 5 días.

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.

Tabla 12. Tiempos medios de cambio (desde el consentimiento) de los principales comercializadores en el cuarto 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%	-	68.740	1,7 días
VIESGO C.O.R.	R2-290	100%	-	2.527	2,0 días
FENIE ENERGÍA	R2-403	1%	99%	5.244	2,2 días
COMERCIALIZADORA REGULADA, GAS & PO	R2-356	-	100%	21.876	2,7 días
ENDESA ENERGÍA XXI	R2-292	100%	0%	45.213	2,8 días
EDP C.U.R.	R2-284	3%	97%	6.580	3,5 días
ALCANZIA ENERGÍA	R2-455	90%	10%	1.250	3,5 días
ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA	R2-569	21%	79%	1.960	3,7 días
AXPO IBERIA	R2-235	100%	-	1.515	4,0 días
CHC C.O.R.	R2-540	5%	95%	3.811	4,1 días
NEXUS ENERGÍA	R2-161	100%	-	1.450	4,8 días
IBERDROLA CLIENTES	R2-515	100%	-	67.062	5,0 días
FLIP ENERGÍA	R2-558	-	100%	3.931	5,5 días
CLIDOM ENERGY	R2-408	-	100%	3.351	5,9 días
TOTAL GAS Y ELECTRICIDAD ESPAÑA	R2-687	99%	1%	1.278	6,6 días
INSERIMOS ENERGÍA	R2-562	96%	4%	1.251	7,8 días
GESTERNOVA	R2-269	68%	32%	3.006	7,9 días
NATURGY IBERIA	R2-142	1%	99%	28.184	8,4 días
ENELUZ 2025	R2-523	72%	28%	1.490	9,7 días
AUDAX ENERGÍA	R2-387	5%	95%	10.163	10,6 días
EDP COMERCIALIZADORA	R2-182	46%	54%	1.211	14,1 días
ENDESA ENERGÍA	R2-001	99%	1%	34.471	14,5 días
VIESGO ENERGÍA	R2-243	100%	-	22.678	14,5 días
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	R2-469	100%	-	1.128	15,8 días
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	R2-679	97%	3%	1.198	15,9 días
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	R2-506	8%	92%	21.144	18,9 días
EDP ENERGÍA	R2-004	8%	92%	9.851	19,7 días
FACTOR ENERGÍA	R2-109	-	100%	1.301	20,1 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 1.000 cambios en el trimestre objeto de estudio.

Destacan los comercializadores de último recurso Iberdrola C.U.R., con 1,7 días, y Viesgo C.O.R. con 2 días; como los que presentaron un menor tiempo medio de cambio. Es Fenie Energía, un comercializador independiente, quien continúa el ranking con 2,2 días de media en el proceso de cambio; seguido de las comercializadores de referencia Comercializadora Regulada, Gas & Power, y Endesa Energía XXI, con 2,7 y 2,8 días, respectivamente.

Existen 10 **comercializadores gasistas** con más 100 activaciones realizadas en el trimestre de estudio, que tuvieron tiempos medios inferiores a 5 días. Tres de ellos fueron comercializadores de último recurso y siete comercializadores libres. Estos comercializadores son, por un lado, la Comercializadora Regulada,

Gas & Power, Endesa Energía XXI e Iberdrola C.U.R., y por otro; Fenie Energía, Geo alternativa, Nexus Energía, Iner Energía Castilla-La Mancha, Iberdrola Clientes y Remica Comercializadora. Resultó destacable que Fenie Energía presentó unos tiempos de cambio de 1,3 días; al igual que la Comercializadora Regulada, Gas & Power.

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

GAS		% Activaciones		Total activaciones	Tiempo Medio de Cambio Total (días)
Comercializador	Código	Fecha Fija	Cuanto Antes		
COMERCIALIZADORA REGULADA, GAS & PO	0052	5%	95%	1.590	1,3 días
FENIE ENERGÍA	0527	-	100%	800	1,3 días
GEO ALTERNATIVA	0606	-	100%	313	3,2 días
NEXUS ENERGÍA	0035	100%	-	598	3,5 días
INER ENERGÍA CASTILLA-LA MANCHA	0579	-	100%	128	4,0 días
IBERDROLA CLIENTES	0529	87%	13%	25.453	4,1 días
ENDESA ENERGÍA XXI	0059	98%	2%	1.140	4,1 días
ON DEMAND FACILITIES	0076	7%	93%	226	4,1 días
IBERDROLA C.U.R.	0054	82%	18%	1.226	4,5 días
REMICA COMERCIALIZADORA	0546	3%	97%	202	4,5 días
CLIDOM ENERGY	0089	-	100%	1.145	5,5 días
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	0001	100%	-	199	6,1 días
EDP C.U.R.	0060	-	100%	673	6,5 días
NATURGY IBERIA	0033	1%	99%	17.713	7,2 días
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	0605	0%	100%	302	8,3 días
ENDESA ENERGÍA	0007	98%	2%	15.391	9,7 días
AUDAX ENERGÍA	0503	0%	100%	2.948	10,1 días
UNIELECTRICA ENERGÍA	0628	-	100%	450	11,4 días
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	0088	100%	-	2.064	12,7 días
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	0573	100%	-	174	13,4 días
NABALIA ENERGÍA 2000	0627	-	100%	693	14,6 días
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	0537	-	100%	1.715	15,3 días
EDP COMERCIALIZADORA	0002	0%	100%	12.828	16,0 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 muchas 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, debido a que en la información remitida por los distribuidores a la CNMC no se desglosa por tipos y actuaciones.

Como resultado del análisis del cuarto trimestre de 2018, en el **sector eléctrico** se observan tiempos medios ligeramente superiores a los registrados el trimestre anterior (3,3 días en el trimestre de estudio, frente a los 3,2 días calculados el tercer trimestre de 2018). En el año 2017 para 2,8 millones de activaciones contabilizadas se obtuvo una media anual de 4 días.

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

GRUPOS DISTRIBUCIÓN	Activadas	Tm (días)
IBERDROLA	239.183	1,9
VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA S.L.	13.229	3,9
OTROS	9.759	4,8
NATURGY	56.144	4,8
ENDESA	271.811	4,1
EDP	8.377	5,6
TOTAL SECTOR	598.503	3,3

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).

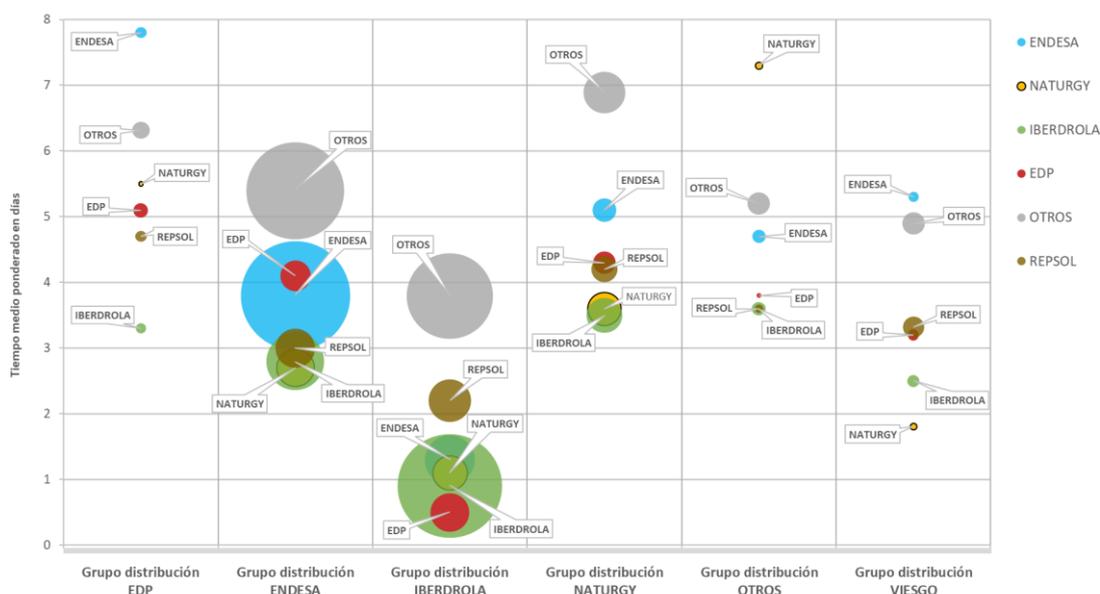
El área de distribución del grupo Iberdrola presenta el menor tiempo medio de activación del cambio (1,9 días) y el segundo mayor número de solicitudes activadas (239.183 activaciones; el 40% del total de las informadas en el sector). Cabe señalar que el 42,8% de sus activaciones de cambio fueron solicitadas por los comercializadores de su mismo grupo, registrando un tiempo medio de activación de 0,9 días en estos casos. Por otro lado, el área de distribución donde más activaciones se produjeron (271.811 activaciones, 45,4% del total de las informadas en el sector) corresponde al grupo Endesa; el cual presentó un tiempo medio de 4,1 días en este proceso. Fue EDP quien, con un tiempo medio de 5,6 días, presentó el mayor tiempo medio de activación en los procesos de cambio durante el cuarto trimestre de 2018.

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

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

activaciones de cambio solicitadas por los principales grupos de comercializadores en esa 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. Cuarto trimestre de 2018 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Notas: Las comercializadoras Viesgo Energía S.L., y Viesgo C.U.R. S.A.U. forman parte del grupo Repsol desde el 2 de noviembre de 2018. Su principal área de comercialización es la de Viesgo Distribución Eléctrica S.L. 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 mostró la mayor dispersión de tiempos medios entre comercializadores, desde los 3,3 días del grupo Iberdrola hasta los 7,8 días del grupo Endesa. Por el contrario, la red de distribución con la menor dispersión fue la de Endesa, que presentó tiempos medios entre los 2,7 días del grupo Naturgy, y los 5,4 días de los comercializadores agrupados en el epígrafe “Otros”.

Finalmente, llama la atención que dentro de las áreas de distribución de los grupos Endesa y EDP, los tiempos medios de las activaciones de los comercializadores de sus mismos grupos (3,8 y 5,1 días, respectivamente) se encuentren entre los más altos en dichas zonas.

Como resultado del análisis, en el **sector gasista**, también se observa un ligero incremento del tiempo medio en las solicitudes de cambio (2,9 días en el último trimestre de 2018 frente a 2,8 días en el trimestre anterior). En todo caso, el tiempo medio en 2018 es significativamente inferior al observando en 2017 (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. Cuarto trimestre de 2018 – Sector Gasista

GRUPOS DISTRIBUCIÓN	Activadas	Tm (días)
REDEXIS GAS	12.029	2,8
GAS EXTREMADURA	942	1,6
NORTEGAS	12.034	2,6
MADRILEÑA RED DE GAS	17.318	2,2
NATURGY	78.882	3,2
TOTAL SECTOR	121.205	2,9

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

El área de distribución de Gas Extremadura es la que presentó el menor tiempo medio de activación del cambio (1,6 días) y el menor número de solicitudes activadas (942 activaciones; 0,8% del total del sector). Por el contrario, el área de distribución del grupo Naturgy muestra el mayor tiempo medio de activación (3,2 días), y el mayor número de solicitudes activadas (78.882 activaciones; 65,1% del total del sector).

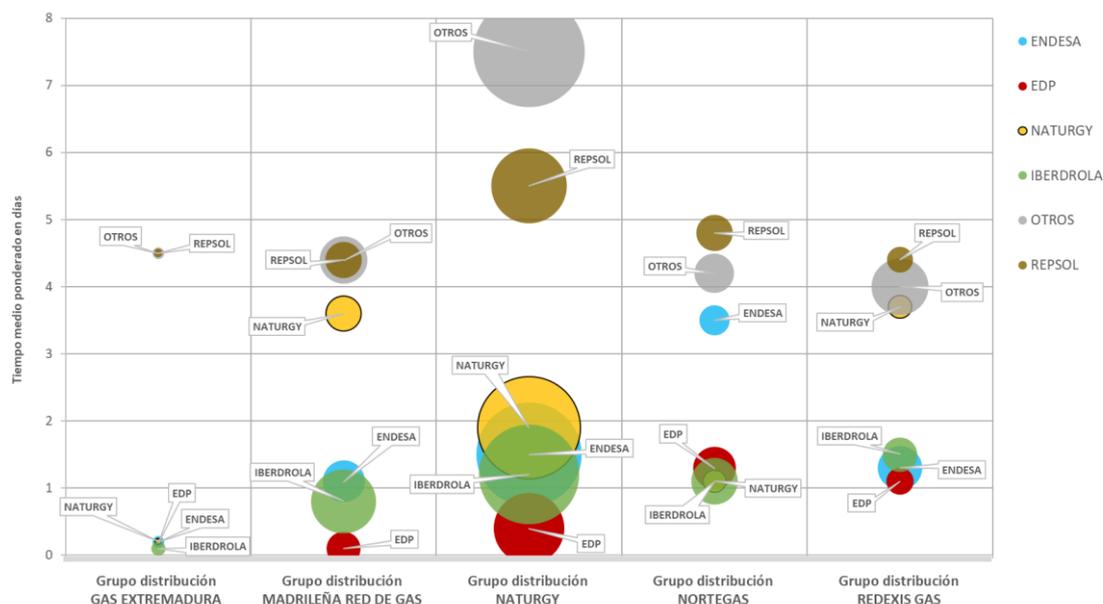
En el gráfico siguiente se muestran los tiempos medios de las principales áreas de distribución desglosados por los grupos de comercializadores libres en el **sector gasista**. El tamaño del área del círculo se corresponde con el número de activaciones de cambio solicitadas por los principales grupos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

En el cuarto trimestre de 2018, destacó el área de distribución de Redexis Gas con una de las menores dispersiones de tiempos medios entre comercializadores¹⁸, que van desde los 1,1 días del grupo EDP, hasta los 4,3 días de los comercializadores agrupados en el epígrafe “Otros”.

Por otro lado, el área de distribución del grupo Naturgy volvió a registrar el mayor tiempo medio de activación de las solicitudes de cambio, así como la mayor dispersión de tiempos entre comercializadores, que van desde los 0,4 días del grupo EDP hasta los 7,5 días del grupo Repsol, que aumentó significativamente su actividad en el periodo de estudio.

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

Gráfico 11. Dispersión de los tiempos medios de las activaciones de cambio solicitadas por los principales grupos de comercializadores libres en las principales áreas de distribución. Cuarto trimestre de 2018 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Notas: Las comercializadoras Viesgo Energía S.L., y Viesgo C.U.R. S.A.U. forman parte del grupo Repsol desde el 2 de noviembre de 2018. Su principal área de comercialización es la de Viesgo Distribución Eléctrica S.L. 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.

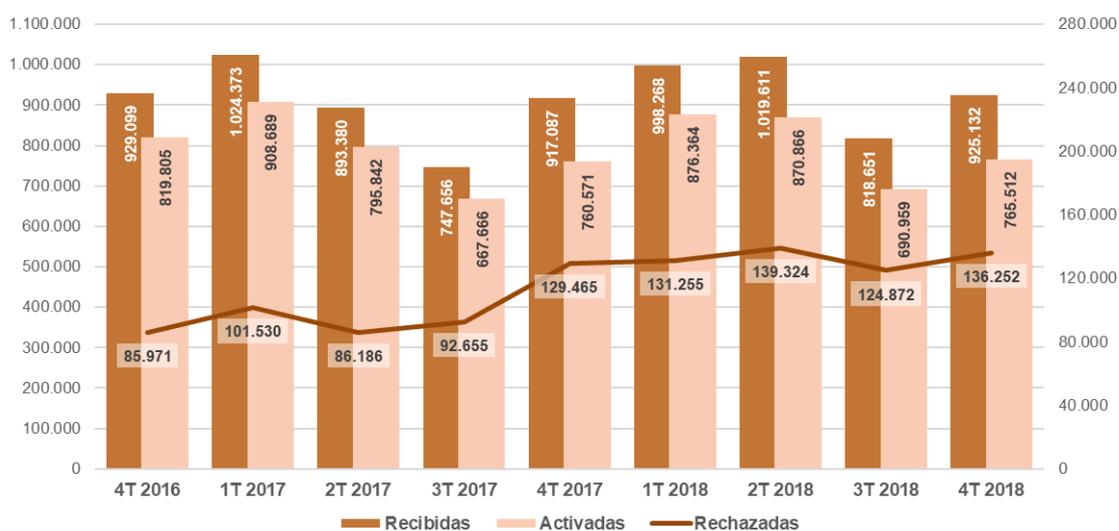
Por regla general, en los procesos de cambio, el número de solicitudes recibidas es superior al número de solicitudes activadas para un determinado periodo. Esto se debe principalmente a:

- 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 **sector eléctrico**, durante el cuarto trimestre de 2018, se observó un aumento del 13% en el número de solicitudes recibidas y un aumento del 9,1% en el número de solicitudes rechazadas, todo ello respecto al trimestre anterior. Como consecuencia, la tasa de rechazo en este trimestre (14,5%) resultó ligeramente inferior a la del trimestre anterior (14,9%).

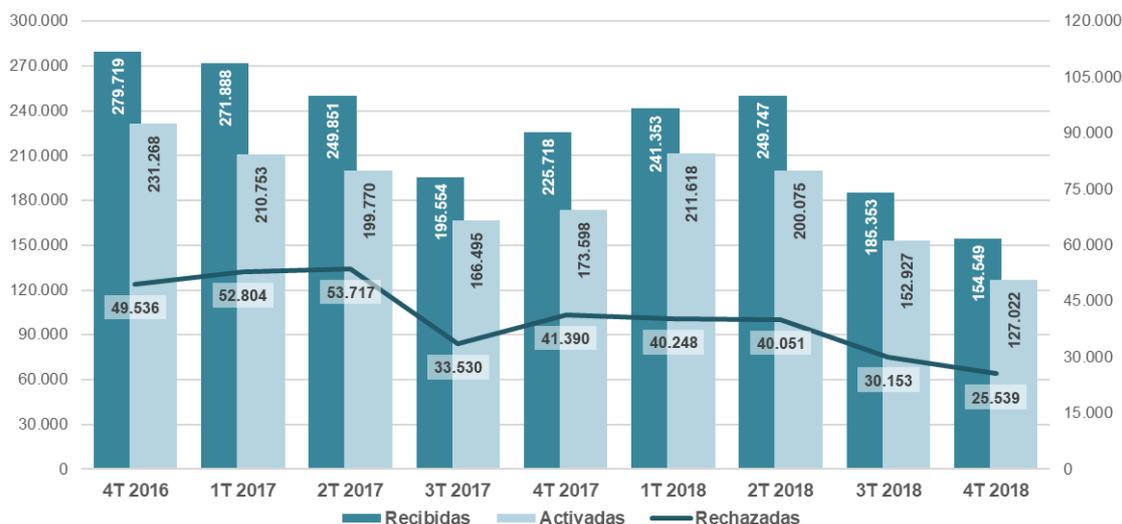
Gráfico 12. Proceso seguido por las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución trimestral desde el 4T 2016 hasta el 4T 2018 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el **sector gasista**, descendió nuevamente el número de solicitudes de cambio recibidas, un 16,6% menos respecto al trimestre anterior; mientras que se redujo un 15,3% el número de rechazos. Como consecuencia, la tasa de rechazo en este trimestre (16,7%) resultó ligeramente superior a la del trimestre anterior (16,3%).

Gráfico 13. Proceso seguido por las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución trimestral desde el 4T 2016 hasta el 4T 2018 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

4.3 ANALISIS DE LAS SOLICITUDES RECHAZADAS

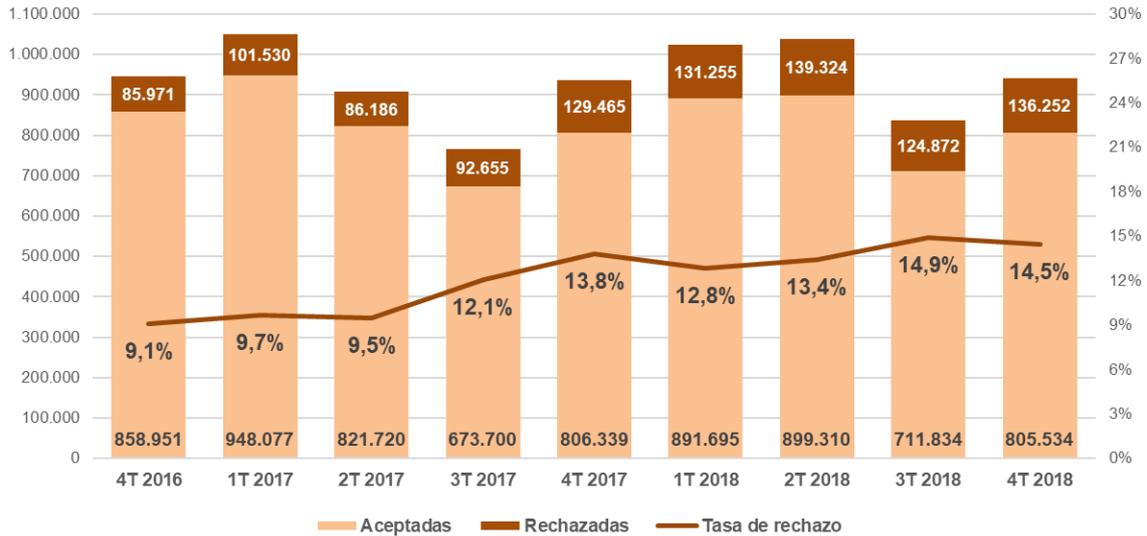
En los siguientes apartados se realiza un análisis operativo de las solicitudes de cambio de comercializador rechazadas para ambos sectores. Cabe destacar que la tasa de rechazo trimestral se calcula como el cociente entre el número de solicitudes rechazadas y el número de solicitudes gestionadas¹⁹ durante el 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 cuarto trimestre de 2018, así como la evolución de la tasa de rechazo trimestral.

En el **sector eléctrico**, se observa en el cuarto trimestre de 2018 una tasa de rechazo del 14,5% que se considera elevada, aunque resultó inferior en 0,4 puntos a la presentada en el trimestre anterior (14,9%). En total, con 106.132 solicitudes más recibidas (13% más que en el trimestre anterior), el número de rechazos aumentó solo en 11.380 solicitudes (incremento del 9,1 %) respecto al trimestre anterior. En 2018, la tasa de rechazo promedio resultó del 13,9%.

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 14. Tasa de rechazo de las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución trimestral desde el 4T 2016 hasta el 4T 2018 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el **sector gasista**, la tasa de rechazo presentada en el cuarto trimestre de 2018 es del 16,7%. Esta tasa, también elevada, se vio incrementada en 0,4 puntos respecto a la tasa de rechazo del trimestre anterior (16,3%). En total, con 30.804 solicitudes menos recibidas (16,6% menos que el trimestre anterior), el número de rechazos disminuyó en 4.614 solicitudes (reducción del 15,3%) respecto al tercer trimestre de 2018. Durante 2018, la tasa de rechazo promedio fue del 16,6%.

Gráfico 15. Tasa de rechazo de las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución trimestral desde el 4T 2016 hasta el 4T 2018 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

4.3.1 TASAS DE RECHAZO POR AGENTE

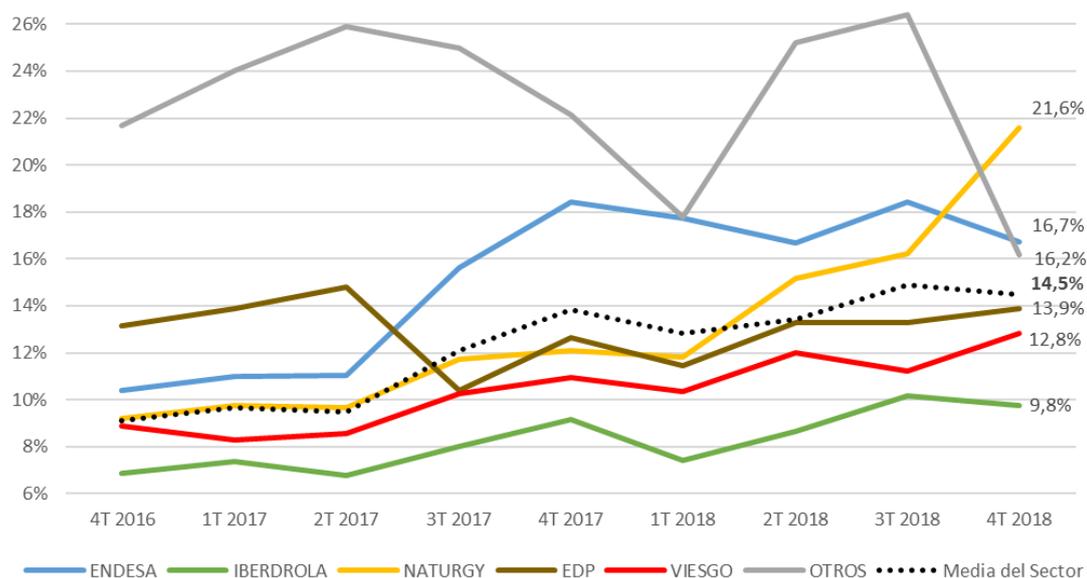
En esta sección se profundiza en el análisis de los rechazos, según los agentes responsables de los mismos, así como las alegaciones y explicaciones que han transmitido a la CNMC. A continuación, se muestra la evolución de las tasas de rechazo (solicitudes de cambio) de los distintos distribuidores y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

De entre los principales grupos **distribuidores del sector eléctrico**, los grupos Endesa (16,7%), Iberdrola (9,8%) y el conjunto de los distribuidores agrupados en el epígrafe “Otros” (16,2%), redujeron sus tasas de rechazo. El resto de grupos las incrementó. Destaca principalmente el aumento de 5,4 puntos en la tasa de rechazo del grupo Naturgy, que alcanza al 21,6% de sus solicitudes. Este aumento se podría justificar por la implantación de un nuevo sistema de gestión a principios de noviembre que aumentó los rechazos, y por la actualización durante el trimestre de los puntos de suministro que habían perdido el Bono Social, y que eran rechazados mientras no se actualizaba esta información. También resultó notable el incremento de la tasa de rechazo de Viesgo Distribución Eléctrica S.L., que tras haber sido reducida el trimestre anterior, aumenta en 1,6 puntos y se sitúa en el 12,8%. No obstante, la tasa media de rechazo en las solicitudes de cambio en el sector se reduce principalmente por el influjo de los grupos distribuidores Endesa e Iberdrola²⁰, y en menor medida por la notable mejora de los distribuidores agrupados en el epígrafe “Otros”²¹.

²⁰ Las distribuidoras de los grupos Endesa e Iberdrola representaron el 45,8% y el 37,7% de las solicitudes de cambio recibidas durante el cuarto trimestre de 2018.

²¹ Los distribuidores agrupados en el epígrafe “Otros” representaron en el cuarto trimestre de 2018 el 2,1% de las solicitudes de cambio registradas.

Gráfico 16. Tasa de rechazos (solicitud de cambio) de los principales grupos de distribuidores. Evolución trimestral desde el 4T 2016 hasta el 4T 2018 – Sector Eléctrico

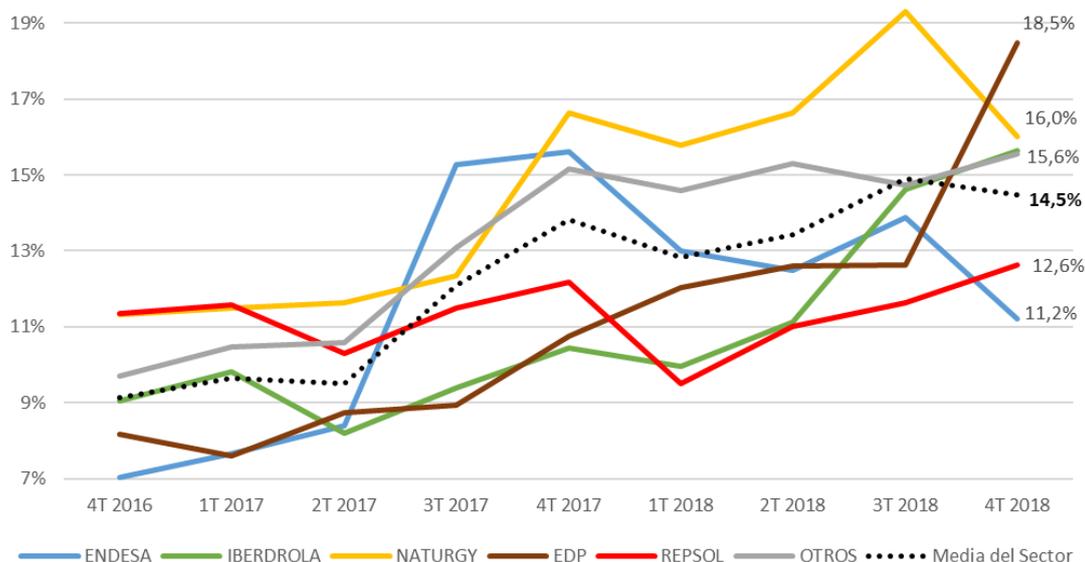


Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Por su parte, los principales grupos **comercializadores del sector eléctrico**, a excepción de Endesa (11,2%) y Naturgy (16%), han incrementado sus tasas de rechazo con respecto a las presentadas el tercer trimestre de 2018. Destaca el aumento de 5,9 puntos en el número de rechazos del grupo EDP, que se sitúa en el 18,5%. No obstante, la tasa media de rechazo de solicitudes de cambio durante el cuarto trimestre de 2018 se ve reducida principalmente por el influjo de los comercializadores de los grupos Endesa y Naturgy²².

²² Las comercializadoras de los grupos Endesa y Naturgy representaron el 26,1% y el 7,7% de las solicitudes de cambio enviadas durante el cuarto trimestre de 2018.

Gráfico 17. Tasa de rechazos (solicitud de cambio) de los principales grupos de comercializadores. Evolución trimestral desde el 4T 2016 hasta el 4T 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. Cuarto trimestre de 2018 – Sector Eléctrico

ELECTRICIDAD		ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN						
Comercializadora		ENDESA	IBERDROLA	NATURGY	EDP	VIESGO DISTR.	OTROS	
Tasa de rechazo media	14,47%	16,7%	9,8%	21,6%	13,9%	12,8%	16,2%	
Solicitudes gestionadas	941.786	431.729	355.039	98.686	15.754	20.500	20.078	
ENDESA ENERGÍA, S.A.	13,6%	186.672	14,0%	10,2%	17,2%	17,6%	13,8%	19,4%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	19,3%	192.341	26,9%	14,1%	29,7%	15,8%	32,3%	23,5%
NATURGY IBERIA, S.A.	19,6%	47.772	30,6%	9,7%	12,3%	29,2%	10,8%	28,1%
EDP ENERGÍA, S.A.U.	22,2%	38.005	22,6%	10,8%	42,2%	20,5%	13,5%	32,0%
VIESGO ENERGÍA, S.L.	13,0%	51.905	12,1%	8,4%	25,4%	9,1%	11,3%	16,9%
ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	3,5%	58.710	3,5%	2,1%	4,4%	5,4%	3,3%	7,7%
IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	6,9%	80.461	17,1%	5,2%	18,1%	18,0%	14,1%	15,4%
COMERCIALIZADORA REGULADA, GAS & POWER, S.A.	8,9%	23.439	12,9%	4,7%	9,1%	4,7%	9,7%	14,0%
EDP C.U.R., S.A.	4,5%	7.660	7,8%	2,0%	11,7%	3,4%	11,3%	12,0%
VIESGO C.U.R., S.L.	5,7%	2.999	8,1%	2,5%	4,7%	2,9%	5,8%	40,0%
CLIDOM ENERGY, S.L.	33,5%	26.122	43,6%	7,1%	18,9%	45,6%	9,4%	46,7%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	9,6%	25.096	7,9%	4,0%	31,4%	5,1%	6,1%	13,9%
FLIP ENERGÍA, S.L.	17,1%	23.013	25,0%	3,7%	25,5%	16,3%	12,3%	43,0%
FENIE ENERGÍA, S.A.	18,9%	14.609	22,4%	12,4%	22,7%	19,4%	10,3%	16,2%
AUDAX ENERGÍA, S.A.	8,2%	12.215	8,5%	6,4%	11,8%	3,4%	8,1%	19,9%
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	6,5%	12.011	8,0%	3,6%	7,7%	5,3%	3,4%	6,2%
SOM ENERGÍA, S.C.C.L.	10,5%	7.550	10,9%	6,2%	12,0%	6,9%	11,8%	20,0%
GEO ALTERNATIVA, S.L.	29,1%	7.451	31,5%	17,5%	36,3%	27,0%	18,9%	60,0%
FOX ENERGÍA, S.A.	7,4%	6.203	9,3%	6,4%	7,4%	18,5%	5,1%	23,0%
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO, S.A.U.	21,8%	5.329	24,0%	19,8%	21,9%	33,8%	17,3%	33,3%
FACTOR ENERGÍA, S.A.	11,5%	5.258	11,3%	10,6%	24,5%	5,6%	0,0%	13,6%
ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA, S.L.	15,2%	4.924	14,9%	8,9%	34,3%	23,8%	3,5%	46,2%
UNIÉLECTRICA ENERGÍA, S.A.	9,4%	4.900	10,7%	7,3%	11,3%	25,0%	10,7%	12,6%
CHC C.O.R., S.L.U.	5,6%	4.734	8,7%	6,9%	40,8%			4,9%
GESTERNOVA, S.A.	14,6%	4.569	14,9%	13,8%	17,9%	29,6%	14,0%	11,3%
NABALIA ENERGÍA 2000, S.A.	6,9%	4.164	7,4%	4,1%	9,2%	16,3%	3,2%	19,6%
ENERGÍA COLECTIVA, S.L.	14,7%	3.692	17,9%	11,3%	17,8%	11,1%	12,3%	12,5%
NEXUS ENERGÍA, S.A.	6,2%	3.581	4,7%	8,6%	18,8%	5,0%	0,0%	5,2%
WATIUM, S.L.	8,5%	2.952	10,1%	4,8%	7,3%	8,3%	8,8%	31,3%
FORTULUZ, S.L.U.	19,9%	2.693	19,3%	15,9%	27,2%	66,0%	27,0%	12,8%
AXPO IBERIA, S.L.	26,0%	2.173	30,4%	13,7%	32,1%	33,3%	26,0%	22,2%
AURA ENERGÍA, S.L.	8,3%	2.090	13,1%	5,0%	33,0%	0,0%	0,0%	2,0%
ALCANZIA ENERGÍA, S.L.	23,8%	2.087	25,7%	19,8%	34,3%	33,3%	29,4%	12,5%
GAOLANIA SERVICIOS, S.L.	9,4%	1.992	12,5%	5,1%	15,3%	5,3%	5,0%	50,0%
THE YELLOW ENERGY, S.L.	24,7%	1.840	26,7%	15,8%	41,4%	18,4%	20,8%	32,1%
INSERIMOS ENERGÍA, S.L.	15,3%	1.811	15,6%	9,1%	22,0%	13,6%	11,5%	14,1%
TOTAL GAS Y ELECTRICIDAD ESPAÑA, S.A.U.	4,6%	1.788	4,8%	4,1%	6,9%	8,8%	0,0%	10,0%
ALILUZ MEDITERRÁNEA, S.L.	11,2%	1.736	25,0%	11,0%	50,0%	16,7%		14,3%
ENELUZ 2025, S.L.	10,5%	1.702	10,4%	8,7%	13,8%			15,3%
AGENTE DEL MERCADO ELÉCTRICO, S.A.	10,1%	1.552	9,6%	6,2%	16,6%	19,3%	9,7%	18,2%
MULTIENERGÍA VERDE, S.L.	22,7%	1.505	23,6%	20,9%	27,2%	6,8%	19,1%	66,7%
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	11,0%	1.466	8,8%	19,2%	4,4%	5,9%	5,3%	5,9%
ANOTHER ENERGY OPTION, S.L.	21,7%	1.431	23,7%	9,4%	17,6%	88,9%	0,0%	52,6%
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	14,1%	1.386	26,5%	18,2%	47,4%		0,0%	7,2%
GLOBAL BIOSFERA PROTEC, S.L.	9,5%	1.229	13,5%	6,2%	19,7%	14,0%	21,4%	10,0%
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA, S.A.	11,5%	1.219	15,6%	2,4%	12,7%		7,3%	15,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Notas: Las comercializadoras Viesgo Energía S.L., y Viesgo C.U.R. S.A.U. forman parte del grupo Repsol desde el 2 de noviembre de 2018. Su principal área de comercialización es la de Viesgo Distribución Eléctrica S.L.

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

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

- Los distribuidores agrupados en el epígrafe “Otros” presentaron una tasa de rechazo para las comercializadoras libres de los grupos verticalmente integrados muy elevada, por encima de la media en todos los casos.
- De entre las cinco principales comercializadoras libres de los grupos energéticos tradicionales²³; Endesa Energía y Naturgy Iberia mostraron tasas de rechazo por debajo de la media, mientras que, tanto Iberdrola Clientes como EDP Energía presentaron tasas de rechazo superiores a la media en sus principales áreas de comercialización correspondientes a las áreas de distribución de sus mismos grupos energéticos. En el caso de Viesgo Energía, perteneciente al grupo Repsol desde el pasado 2 de noviembre, presentó una tasa de rechazo inferior a la media en su principal área de comercialización, la correspondiente a la distribuidora Viesgo Distribución Eléctrica. Cabe señalar que la tasa de rechazo de la zona de Iberdrola vuelve a ser de entre las cinco principales, la más reducida.
- Todas las comercializadoras de referencia²⁴ (salvo Iberdrola C.U.R. S.A.U. en las áreas de distribución de Endesa, 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 donde presentaron más de 100 solicitudes, y con más de 5.000 solicitudes totales fueron, Energya VM Gestión de Energía, y Fox Energía.
- Las comercializadoras independientes con tasas de rechazo superiores a la tasa media en la mayoría de áreas de distribución donde presentaron más de 100 solicitudes, y con más de 5.000 solicitudes totales, fueron Flip Energía, Fenie Energía, Geo Alternativa y Cepsa Comercial Petróleo.

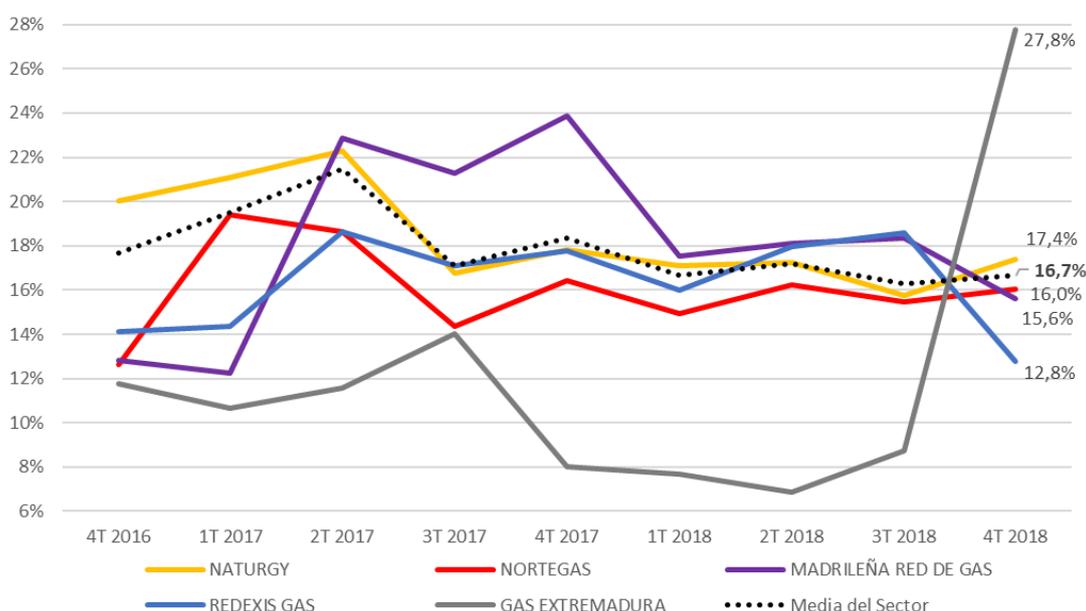
Se puede concluir que bastantes comercializadoras independientes mostraron tasas de rechazo por encima de la media en la mayoría de las áreas de distribución en las que operan, lo que pudiera reflejar su falta de experiencia en los procesos propios del sector, así como una ineficiente utilización de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

²³ 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.

²⁴ 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 un aumento con respecto al trimestre anterior de 0,4 puntos, hasta alcanzar el 16,7% en el cuarto trimestre de 2018. Este hecho, se explica principalmente por el incremento del número de rechazos presentados por el grupo Naturgy²⁵ (1,7 puntos más) y en menor medida por el incremento de Nortegas (0,6 puntos más). A pesar del notable aumento de Gas Extremadura (19 puntos más), este valor no influye en la media debido a su reducido peso en el sector, no superior al 1%. Madrileña Red de Gas y Redexis Gas, presentan notables reducciones de su tasa de rechazos (2,7 y 5,8 puntos menos, respectivamente) y se sitúan ambas por debajo de la media del sector.

Gráfico 18. Tasa de rechazos (solicitud de cambio) de los principales grupos de distribuidores. Evolución trimestral desde el 4T 2016 hasta el 4T 2018 – Sector Gasista

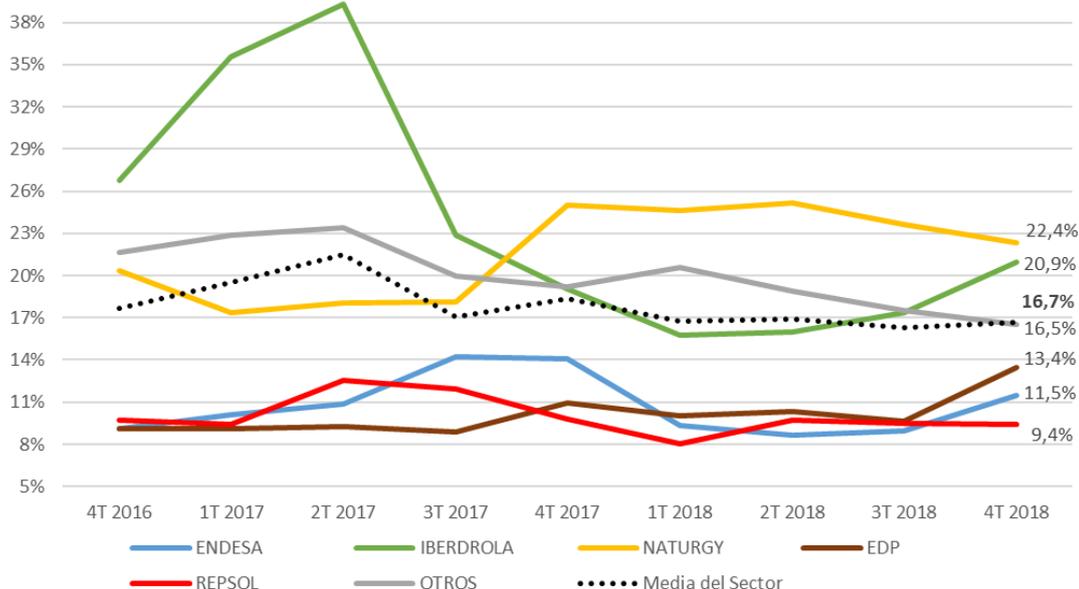


Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Por su parte, en la tasa media de rechazo presentada por los principales grupos **comercializadores del sector gasista**, destacan por su incremento y porcentaje de participación en el mercado los grupos Iberdrola (3,6 puntos más); Endesa (2,5 puntos más) y EDP (3,8 puntos más), ya que en su conjunto representaron el 49,9% de las solicitudes gestionadas durante el cuarto trimestre de 2018. Por el contrario, presentaron reducciones en el porcentaje del número de rechazos el grupo Naturgy (1,3 puntos menos) y el conjunto de comercializadores agrupados en el epígrafe “Otros” (1 punto menos).

²⁵ El grupo Naturgy representó el 65,1% de las solicitudes de cambio gestionadas durante el cuarto trimestre de 2018 en el sector gasista.

Gráfico 19. Tasa de rechazos (solicitud de cambio) de los principales grupos de comercializadores. Evolución trimestral desde el 4T 2016 hasta el 4T 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. Cuarto 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		16,7%	17,4%	16,0%	15,6%	12,8%	27,8%
Solicitudes gestionadas		153.231	99.815	16.114	21.342	14.494	1.466
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	21,0%	32.076	23,8%	14,4%	17,9%	19,9%	5,1%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	11,6%	25.451	12,8%	7,5%	9,9%	8,3%	2,6%
NATURGY IBERIA, S.A.	20,6%	23.104	18,7%	40,7%	22,1%	27,5%	9,4%
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	13,2%	15.026	10,8%	13,2%	10,9%	9,9%	82,8%
VIESGO ENERGÍA, S.L.	9,4%	14.278	9,1%	11,8%	8,8%	9,6%	4,2%
COMERCIALIZADORA REGULADA, GAS & POWER	33,7%	3.816	34,1%	69,4%	12,0%	31,3%	0,0%
ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	8,6%	1.535	10,4%	33,3%	7,2%	4,5%	5,6%
IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	20,5%	1.583	25,7%	15,3%	15,6%	23,4%	2,6%
EDP C.U.R., S.A.	17,1%	840	11,9%	18,4%	11,8%	19,7%	50,0%
AUDAX RENOVABLES, S.A.	3,1%	4.615		2,3%	3,0%	3,5%	
FLIP ENERGÍA, S.L.	34,2%	4.027	35,2%	31,5%	34,2%	36,1%	0,0%
AUDAX ENERGÍA, S.A.	8,5%	3.605	7,7%	30,4%	13,3%	5,0%	21,4%
CLIDOM ENERGY, S.L.	21,8%	3.307	20,7%	28,0%	24,5%	27,1%	9,5%
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO, S.A.U.	22,6%	2.823	22,3%	22,8%	26,4%	15,8%	12,1%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	13,4%	2.501	15,4%	10,7%	8,4%	14,5%	0,0%
CATGAS ENERGÍA	10,6%	2.226	10,4%			35,7%	
FACTOR ENERGÍA, S.A.	8,4%	1.622	7,9%	36,8%	13,2%	12,2%	0,0%
ENERGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	5,2%	1.587	4,9%	5,2%	5,3%	8,2%	5,0%
FENIE ENERGÍA, S.A.	9,4%	1.165	10,5%	15,0%	6,0%	5,3%	4,5%
GEO ALTERNATIVA, S.L.	38,5%	836	36,4%	43,4%	44,5%	38,4%	0,0%
NABALIA ENERGÍA 2000, S.A.	6,7%	745	6,5%	10,0%	7,1%	9,1%	
NEXUS ENERGÍA, S.A.	18,2%	731	18,0%	12,7%	19,3%	29,2%	8,3%
UNIELECTRICA ENERGÍA, S.A.	4,2%	496	3,5%	37,5%	7,5%	0,0%	0,0%
UNIÓN FENOSA GAS COMERCIALIZADORA, S.A.	20,5%	439	13,2%	37,2%	50,0%	23,4%	
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	16,4%	397	21,8%	8,9%	1,9%	14,7%	0,0%
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA, S.A.	25,0%	372	25,0%				
ENERGÍA COLECTIVA, S.L.	26,0%	354	20,2%	64,9%	18,8%	37,9%	0,0%
CHCUATRO GAS COMERCIALIZADORA, S.L.	22,2%	320	24,7%	37,5%	27,8%	18,1%	
GALP ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U.	22,3%	305	24,1%	20,0%	24,1%	5,3%	
ON DEMAND FACILITIES, S.L.	10,6%	283	15,0%	11,4%	20,0%	5,3%	0,0%
SERVIGAS S. XXI, S.A.	31,9%	282	37,4%	0,0%	30,0%	14,9%	
ALCANZIA ENERGÍA, S.L.	34,5%	281	31,4%	58,1%	47,1%	23,1%	33,3%
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	5,3%	188	4,2%	3,1%	25,0%	0,0%	
MET ENERGÍA ESPAÑA, S.A.	12,2%	181	18,9%	5,1%	0,0%	42,9%	
FOX ENERGÍA, S.A.	8,0%	163	100,0%	8,3%	19,2%	1,0%	
PETRONIEVES ENERGÍA 1, S.L.	46,0%	163	43,1%	62,5%	33,3%	87,5%	
INER ENERGÍA CASTILLA-LA MANCHA, S.L.	24,7%	162	23,8%			100,0%	
SWAP ENERGÍA, S.A.	8,3%	156	5,2%	11,1%	100,0%	0,0%	0,0%
INSERIMOS ENERGÍA, S.L.	39,0%	154	38,3%	50,0%	30,0%	60,0%	50,0%
NINOBE SERVICIOS ENERGÉTICOS, S.L.	41,2%	148	43,4%	0,0%	33,3%	60,0%	30,8%
REMICA COMERCIALIZADORA, S.A.	30,2%	116	33,8%	27,3%	28,0%	11,1%	
AXPO IBERIA, S.L.	35,1%	111	32,1%	37,5%	50,0%	33,3%	0,0%
YADE JORMAN ESPAÑA, S.L.	46,0%	100	43,7%		48,1%	100,0%	

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

Las celdas en blanco indican ausencia de solicitudes gestionadas por el comercializador en esa área de distribución. Las celdas con texto en color rojo indican tasas calculadas con un volumen de solicitudes gestionadas inferior a 50 solicitudes.

Las celdas en rojo indican las tasas de rechazo que se encuentran por encima de la tasa de rechazo media del área de distribución correspondiente y que suponen un volumen de solicitudes rechazadas mayor a 50 solicitudes. Las cinco comercializadoras libres pertenecientes a los grupos tradicionales aparecen en las primeras posiciones, seguidas de las cuatro comercializadoras de referencia de dichos grupos.

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

- Iberdrola Clientes (21%), siendo la comercializadora con la mayor cantidad de solicitudes gestionadas durante el cuarto trimestre de 2018, mostró tasas de rechazo por encima de la media en tres de las cinco 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 anterior, 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. No obstante, es reseñable que la mayoría de dichos comercializadores no alcanzaron ni 50 solicitudes gestionadas durante el cuarto 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 los que superaron las 1.000 solicitudes: Audax Renovables, Catgas Energía (no operaron en todas las áreas) Factor Energía, Enérgya VM Gestión de Energía y Fenie Energía.

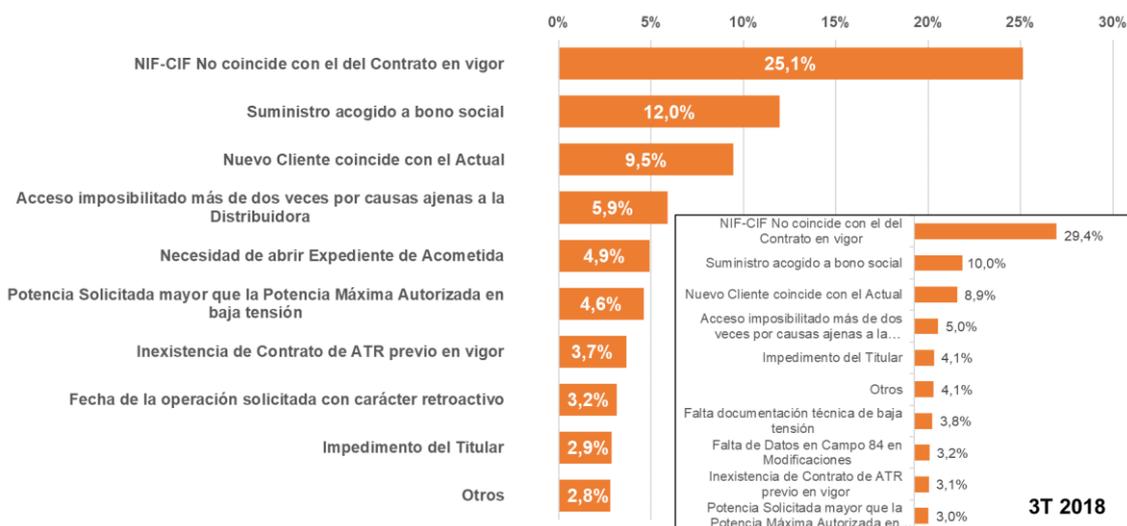
Se puede concluir, al igual que en el sector eléctrico, que las altas tasas de rechazo de los comercializadores independientes, puede reflejar su falta de experiencia en los procesos propios del sector y una ineficiente utilización de los ficheros de intercambio.

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 46,6% de los mismos se concentran en tres motivos principalmente.

Gráfico 20. Motivos de rechazo. Cuarto y tercer trimestre de 2018 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: En primer plano, los principales motivos de rechazo del cuarto trimestre de 2018; en el recuadro pequeño, los principales motivos de rechazo del tercer 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”** (25,1%), que presentó una reducción de su peso relativo comparado con el trimestre anterior (29,4%) y que mantiene la tendencia ascendente de los últimos trimestres. 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.

Adicionalmente, de acuerdo con las alegaciones aportadas por los agentes, 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 SIPS²⁶. 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.

La distribuidora Viesgo Distribución Eléctrica S.L. puso en marcha un plan de acción a través de una herramienta interna que consiste en la actualización masiva de información de los titulares de los puntos de suministro que no sean coincidentes con la de las comercializadoras, para de este modo, contribuir a la reducción de su tasa del rechazo por este motivo, que está provocando una reducción de los rechazos por el motivo anteriormente indicado.

En segundo lugar, se encuentra el motivo de rechazo **“D1. Suministro acogido a Bono Social”** (12%) que presentó un aumento de su peso relativo comparado con el trimestre anterior (10%). 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, en 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, se mantiene el motivo de rechazo **“55. Nuevo cliente coincide con el Actual”** (9,5%), que registró un aumento con respecto al trimestre anterior (8,9%) similar al aumento de actividad comercial. Endesa Distribución Eléctrica S.L., presentó el 94,4% 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.

Durante el último trimestre de 2018, se produce un incremento importante del número de rechazos por motivo **“53. Necesidad de abrir Expediente de acometida”** (4,9%); siendo las distribuidoras Unión Fenosa Distribución e Iberdrola Distribución los principales orígenes de estos rechazos (99,1% entre las dos); debido en ambos casos a la implantación de nuevos sistemas de gestión durante el cuarto trimestre de 2018. Concretamente, en el caso de Unión Fenosa Distribución (75,9%), la explicación está en una mejora implantada para

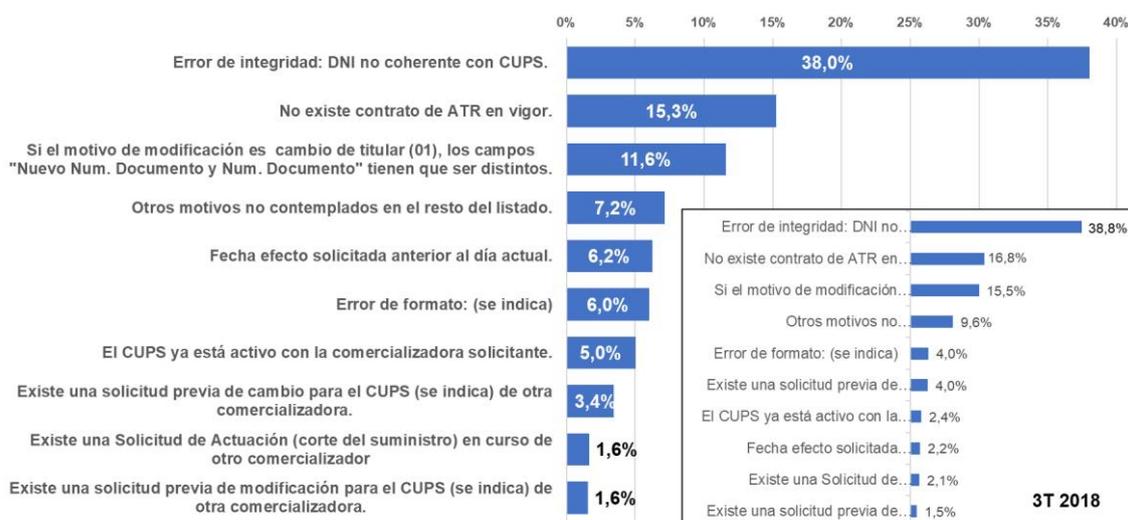
²⁶ El Real Decreto 1074/2015, de 27 de noviembre, por el que se modifican distintas disposiciones en el sector eléctrico establece que *“ni las empresas comercializadoras ni la CNMC podrán acceder a cualquier información que directamente identifique al titular del punto de suministro”*.

el control de la caducidad de los derechos de acometida, que redundó en un aumento de los rechazos por este motivo. Estos nuevos sistemas de gestión, se implantan en gran medida para adaptarse a la aprobación del “*Real Decreto-ley 15/2018, de 5 de octubre, de medidas urgentes para la transición energética y la protección de consumidores*”; y más concretamente a la posibilidad de contratación de la potencia en múltiplos de 0,1 kW para potencias menores de 15 kW.

Por otra parte, se reduce notablemente el motivo de rechazo “**99. Otros**” (2,8%), en relación con el valor que registró un trimestre antes (4,1%). Se ha constatado una distribución del número de rechazos por este motivo durante el cuarto trimestre de 2018, debido a 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. Se espera una reducción mayor en primer trimestre de 2019.

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 64,9% del total de las solicitudes de cambio rechazadas.

Gráfico 21. Motivos de rechazo. Cuarto y tercer 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 cuarto trimestre de 2018; en el recuadro pequeño, los principales motivos de rechazo del tercer trimestre de 2018.

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

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”** (15,3%) que ha visto reducido su peso durante este trimestre con respecto al registrado el trimestre anterior (16,8%). 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 GLP²⁷ a gas natural. Estos puntos de suministro de GLP ya tienen suministro y un CUPS asignado y los comercializadores erróneamente envían una solicitud de cambio de comercializador cuando realmente debería esperar a la transformación definitiva de estos puntos a gas natural y el envío posterior de la solicitud de alta.

Cabe destacar que, dentro de los grupos de trabajo organizados por la CNMC, se ha desarrollado una propuesta de formatos que serán objeto de una futura Resolución, 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”** (11,6%) ha disminuido su peso respecto al trimestre anterior (15,5%). 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”** (7,2%) reduce notablemente su peso relativo durante el cuarto trimestre de 2018 respecto al trimestre anterior (9,6%).

Las distribuidoras pertenecientes al grupo de Nortegas justificaron el uso de este motivo principalmente para rechazar las solicitudes de cambio de comercializador de puntos de suministros cuyo CUPS no pertenece a ninguna

²⁷ Gas Licuado del Petróleo.

de las redes de éstas distribuidoras y en los casos en los que el contrato de ATR se encontraba en suspensión. A partir del mes de noviembre, este grupo implantó una serie de modificaciones derivadas de la sesión del Grupo de Trabajo del pasado 30 de octubre de 2018, encaminadas a redireccionar los rechazos anteriormente indicados como R70; lo que supuso la reducción importante de este rechazo a partir de diciembre, que se reflejó en los datos del cuarto trimestre de 2018.

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

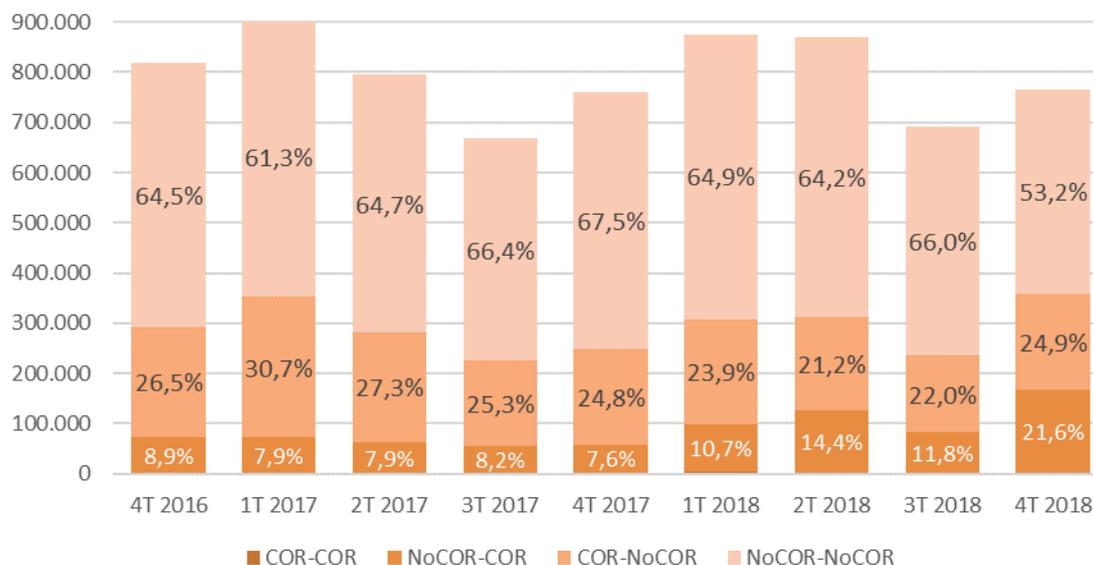
En este punto, se realiza un análisis de los cambios de comercializador desde la perspectiva de tipo de movimiento en el mercado, esto es, desde el mercado regulado al mercado libre; dentro del mercado libre, o bien, de regreso desde el mercado libre al mercado regulado. Así, se analizan los movimientos 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 10,8% más 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 (53,2%), y entre consumidores que pasaron del mercado regulado al mercado libre (24,9%). Es en el caso de los movimientos entre comercializadores libres donde por tercer trimestre consecutivo se reduce el número de cambios (12,8 puntos menos que el trimestre anterior); mientras que, en el caso de solicitudes de cambio del mercado regulado al mercado libre, se invierte la tendencia y aumentan en relación al trimestre anterior (2,9 puntos más).

Por otro lado, es reseñable el aumento en más del doble de activaciones de puntos de suministros que pasaron del mercado libre al mercado regulado durante el cuarto trimestre de 2018 (lo que supuso el 21,6% de los cambios registrados). Concretamente, de 81.750 activaciones en este sentido en el tercer trimestre, pasamos a 165.286 durante el cuarto trimestre de 2018. Las explicaciones posibles a este hecho pueden estar relacionadas con la aprobación del *“Real Decreto-ley 15/2018, de 5 de octubre, de medidas urgentes para la transición energética y la protección de consumidores”*; y más concretamente con la posibilidad de contratación de la potencia en múltiplos de 0,1 kW para potencias menores de 15 kW, lo que permite a puntos de suministro que tenían potencias contratadas normalizadas, por ejemplo, de 10,35 kW o de

11,5 kW, ajustar este valor hasta los 10 kW o menos, y cumplir con los requisitos para acogerse al PVPC. También a la eliminación de la necesidad de verificación de instalaciones de baja tensión cuya antigüedad sea mayor a 20 años en caso de que no exista incremento de potencia.

Gráfico 22. Desglose de los movimientos entre COR y No COR (solicitudes activadas). Desde el 4T 2016 hasta el 4T 2018 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

Respecto al **sector gasista**, donde se produjeron un 16,9% menos de activaciones que en el trimestre anterior, prevalecieron los movimientos de cambio de comercializador entre comercializadores del mercado libre (83,6%) y en menor medida, entre consumidores que pasaron del mercado regulado al mercado libre (11,8%). Concretamente, el movimiento entre consumidores dentro del mercado libre se redujo en 4,1 puntos, mientras que el resto de movimientos crecieron. En el caso de consumidores que pasaron del mercado regulado al libre se incrementó su valor en este trimestre, en 2,2 puntos.

**Gráfico 23. Desglose de los movimientos entre CUR y No CUR (solicitudes activadas)
Desde el 4T 2016 hasta el 4T 2018 – Sector Gasista**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

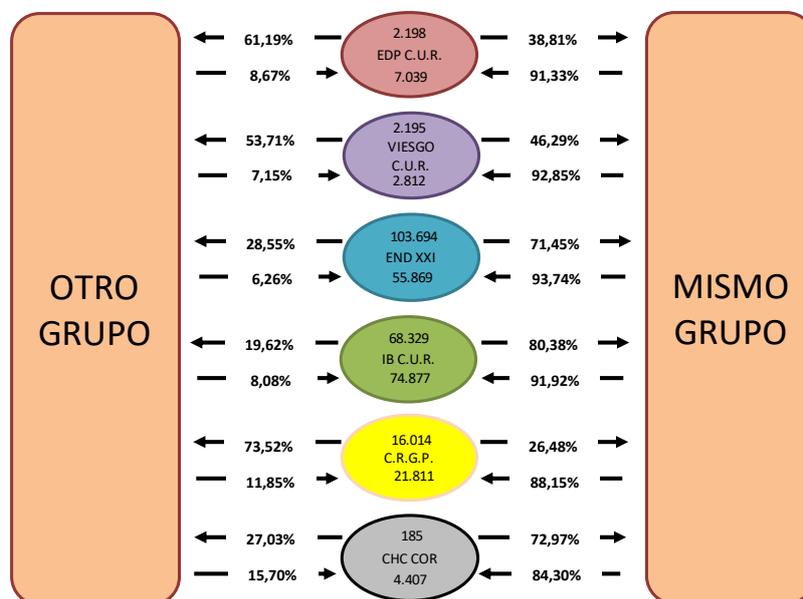
Nota: Los porcentajes correspondientes a los movimientos CUR-CUR alcanzan como máximo el 0,1% en los períodos mostrados en el gráfico. Los porcentajes correspondientes a los movimientos No CUR-CUR oscilan entre el 1,1% y el 4,4% del cuarto trimestre de 2018.

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

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

En el **sector eléctrico** se observó que la mayoría de cambios de COR a comercializador libre siguen teniendo como destino los comercializadores pertenecientes al mismo grupo empresarial (70,2% de la totalidad de cambios frente al 63,4% del trimestre anterior), siendo los grupos con mayor fidelización de clientes: Iberdrola (80,4%), CHC (73%) y Endesa (71,5%). En cambio, el grupo Naturgy (26,5%) registró el menor porcentaje en este tipo de movimientos durante el cuarto trimestre de 2018.

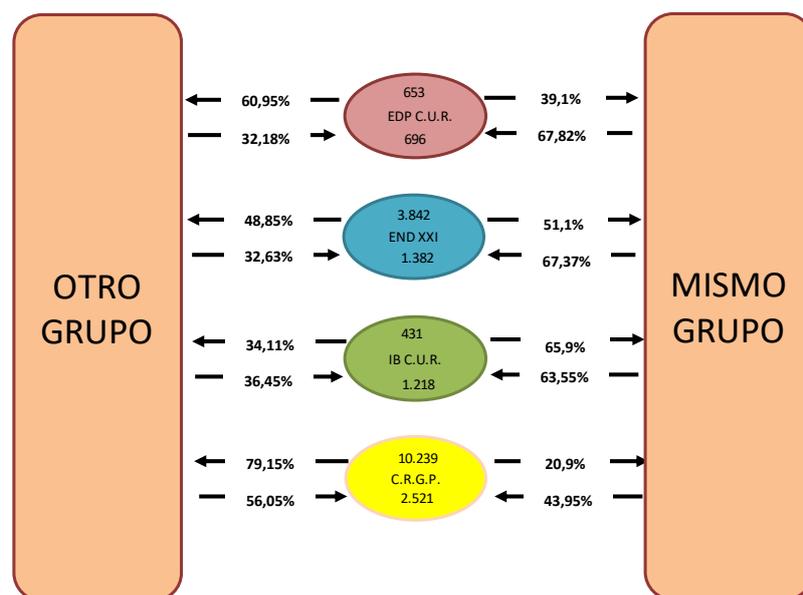
Gráfico 24. Desglose de los movimientos con origen o destino al COR (solicitudes activadas). Cuarto trimestre de 2018 – Sector Eléctrico



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 medio en el cuarto trimestre de 2018 del 30,6% (28,3% en el trimestre anterior), siendo los grupos con mayor fidelización Iberdrola (65,9%) y Endesa (51,1%), mientras que el grupo Naturgy (20,9%) presentó la menor tasa.

Gráfico 25. Desglose de los movimientos con origen o destino al CUR (solicitudes activadas). Cuarto 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 cuarto 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, Repsol (anteriormente 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 Energía²⁸ y CHC Energía²⁹.

El objetivo principal de este análisis es tomar el cuarto trimestre de 2017 como referencia de los *switching* que se producen entre comercializadoras independientes y las verticalmente integradas, para detectar posibles incidencias en el mercado cuando a partir de septiembre de 2017 las distribuidoras comenzaron a facilitar el campo “comercializador existente” en el SIPS³⁰.

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

Durante el cuarto trimestre de 2018, **las comercializadoras independientes más importantes, objeto de este análisis, ganaron 33.749 consumidores, respecto a las comercializadoras libres verticalmente integradas**. Además, el agregado de la mayoría de estas comercializadoras independientes tiene saldo positivo con respecto a cada uno de las comercializadoras libres verticalmente integradas.

[INICIO CONFIDENCIAL]

[FIN CONFIDENCIAL]

²⁸ Se incluye dentro del conjunto ya que formaba parte del grupo verticalmente integrado “Viesgo” hasta la incorporación de Viesgo Energía S.L., y Viesgo C.U.R. S.A.U. en el grupo Repsol el 2 de noviembre de 2018.

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

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

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 durante el cuarto trimestre de 2018.

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 descenso en el tiempo medio de activación de las solicitudes de nuevas altas del **sector eléctrico** durante el trimestre en estudio (3,7 días) con respecto al tiempo medio calculado el trimestre anterior (3,8 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 (2,9 días) y el mayor número de solicitudes activadas (43,7% 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 (2,8 días), sin embargo, su volumen de activaciones representó solamente el 3,4% 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. Cuarto trimestre de 2018 – Sector Eléctrico

GRUPOS DISTRIBUCIÓN	Activadas	Tm (días)
OTROS	3.551	2,8
IBERDROLA	45.513	2,9
NATURGY	11.645	4,2
ENDESA	39.873	4,3
EDP	2.032	4,7
VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA S.L.	1.588	5,9
TOTAL SECTOR	104.202	3,7

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

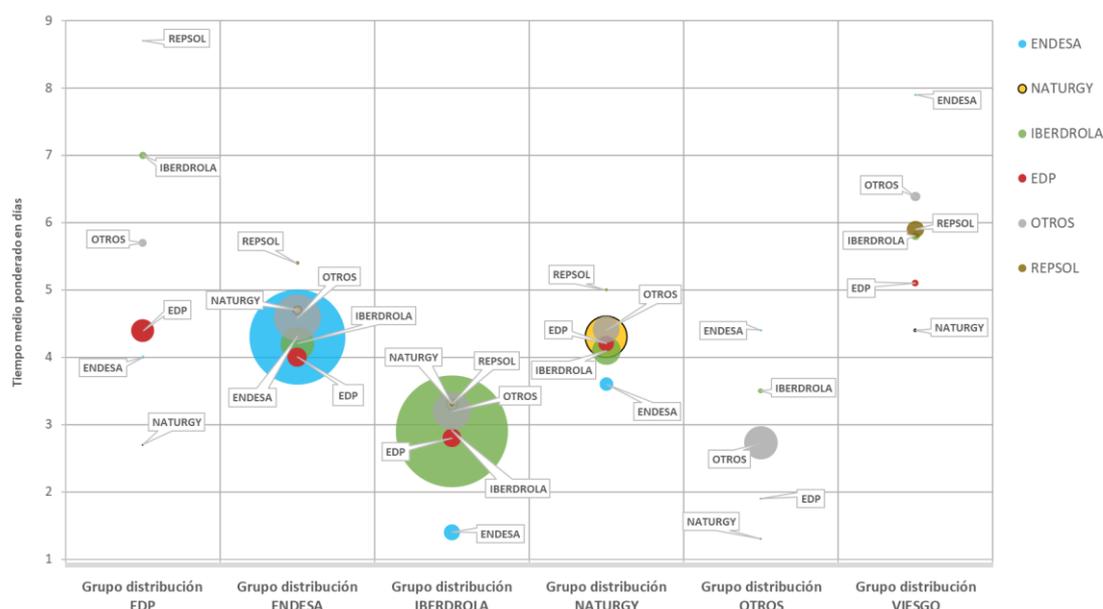
El gráfico siguiente se muestran los tiempos medios en las solicitudes de alta, de los principales grupos comercializadores libres por área de distribución en el sector eléctrico. El tamaño del área del círculo se corresponde con el número de

activaciones realizadas por el comercializador en esa área de distribución respecto a la dispersión de tiempos³¹.

En las áreas de Viesgo Distribución Eléctrica S.L. (5,9 días) y del grupo EDP (4,7 días), la dispersión de tiempos medios entre comercializadores libres fue una de las mayores registradas en el sector (3,5 y 6 días, respectivamente). En el área Viesgo Distribución Eléctrica S.L., estos tiempos fueron desde los 4,4 días del grupo Naturgy hasta los 7,9 días del grupo Endesa; mientras que, en el caso del grupo EDP, estos tiempos oscilaron entre 2,7 días del grupo Naturgy y los 8,7 días del grupo Repsol.

Las áreas de distribución de los grupos Endesa (4,3 días) y Naturgy (4,2 días) presentaron la menor dispersión entre comercializadoras (1,4 días en ambos casos). En el área del grupo Endesa, los tiempos medios fueron desde los 4 días del grupo EDP, hasta los 5,4 días del grupo comercializador Repsol; mientras que, en el área de distribución del grupo Naturgy, los tiempos medios fueron desde los 3,6 días del grupo Endesa, hasta los 5 días del grupo comercializador Repsol.

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. Cuarto trimestre de 2018 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Las comercializadoras Viesgo Energía S.L., y Viesgo C.U.R. S.A.U. forman parte del grupo Repsol desde el 2 de noviembre de 2018. Su principal área de comercialización es la de Viesgo Distribución Eléctrica S.L. 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.

³¹ 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 descenso de estos tiempos medios (10,7 días en el cuarto trimestre de 2018 frente a 11,7 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 (7,5 días) con un número de solicitudes activadas significativo (20,9% del total del sector).

Por otro lado, el área de distribución del grupo Naturgy (10,7 días) representó al mayor número de solicitudes activadas (55,1% del total del sector). En contraste, el área de distribución de madrileña Red de Gas (16,1 días) muestra el mayor tiempo medio de activación, con un volumen de activaciones significativo (14,1% 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. Cuarto trimestre de 2018 – Sector Gasista

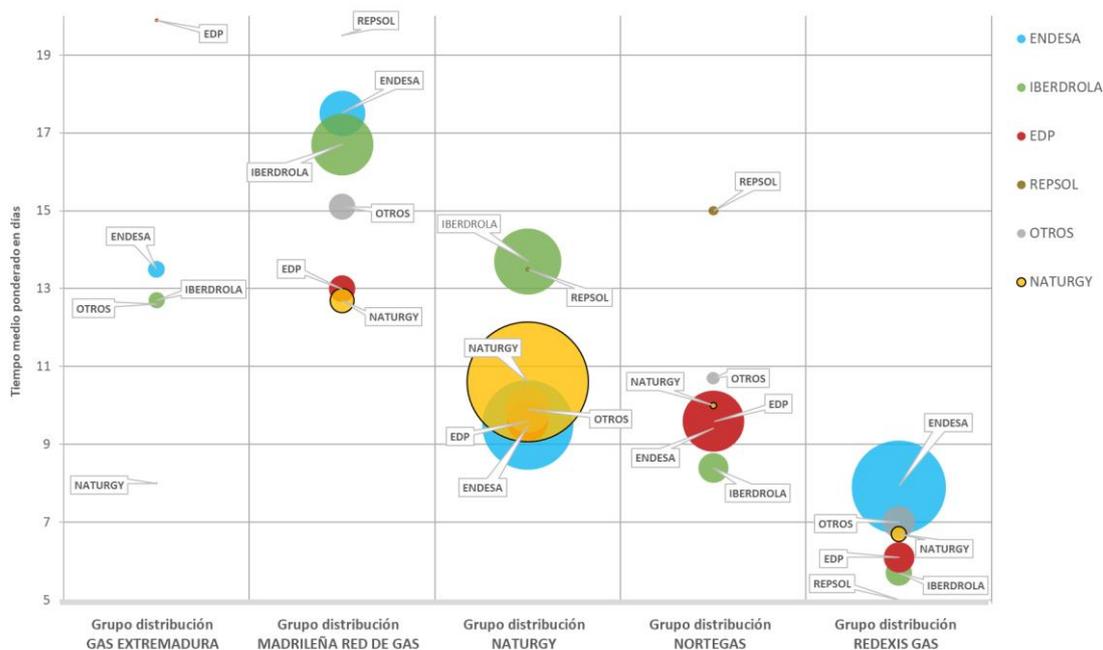
GRUPOS DISTRIBUCIÓN	Activadas	Tm (días)
NORTEGAS	4.577	9,5
REDEXIS GAS	10.711	7,5
NATURGY	28.275	10,7
MADRILEÑA RED DE GAS	7.232	16,1
GAS EXTREMADURA	534	13,3
TOTAL SECTOR	51.329	10,7

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 de las comercializadoras de último recurso (CUR).

En el gráfico siguiente, respecto a la dispersión de los tiempos medios de las activaciones de nuevas altas 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 (11,9 días en el trimestre de estudio), no obstante, este valor tiene poca representación (1% del total del sector). En el área del grupo Naturgy, la dispersión resultante fue de 4,2 días, con oscilaciones entre los 9,5 días del grupo Endesa y los 13,7 días del grupo Iberdrola.

Gráfico 31. 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. Cuarto trimestre de 2018 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Las comercializadoras Viesgo Energía S.L., y Viesgo C.U.R. S.A.U. forman parte del grupo Repsol desde el 2 de noviembre de 2018. Su principal área de comercialización es la de Viesgo Distribución Eléctrica S.L. 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 (2,9 días), con oscilaciones entre los 5 días del grupo Repsol y los 7,9 días del grupo 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 cuarto trimestre de 2018 en el **sector eléctrico** aumentó el número de solicitudes recibidas (2,8% más, 179.068 solicitudes), como el volumen total de rechazos (17,6% más, 56.666 rechazos), con respecto al trimestre anterior. Como consecuencia, la tasa de rechazo en el trimestre en estudio (30,3%) sufrió un importante aumento si la comparamos con la del trimestre anterior (26,4%) y alcanzó el mayor valor de los últimos dos años. En 2018 la tasa media de rechazo en el proceso de alta resultó del 27,7%.

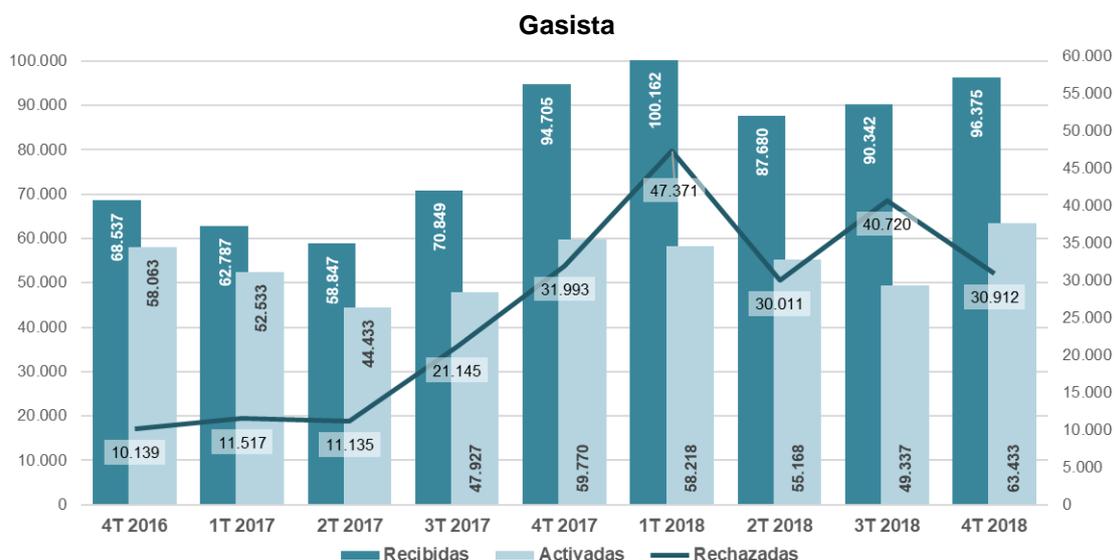
Gráfico 22. Proceso seguido por las solicitudes de nuevas altas. Evolución trimestral desde el cuarto trimestre de 2016 hasta el cuarto trimestre de 2018 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Por su parte, en el **sector gasista** se produjo un incremento del número de solicitudes de nuevas altas (6,7% más, 96.375 solicitudes), y, al mismo tiempo, se redujo considerable del número de rechazos (24,1% menos, 30.912 rechazos) si comparamos estos valores con el trimestre anterior. Como consecuencia, la tasa de rechazo en el trimestre en estudio (30,1%) sufrió una reducción importante (42% en el trimestre anterior). En 2018 la tasa media de rechazo en el proceso de alta resultó del 37,2%.

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



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

6.3 ANALISIS DE LAS SOLICITUDES DE ALTA RECHAZADAS

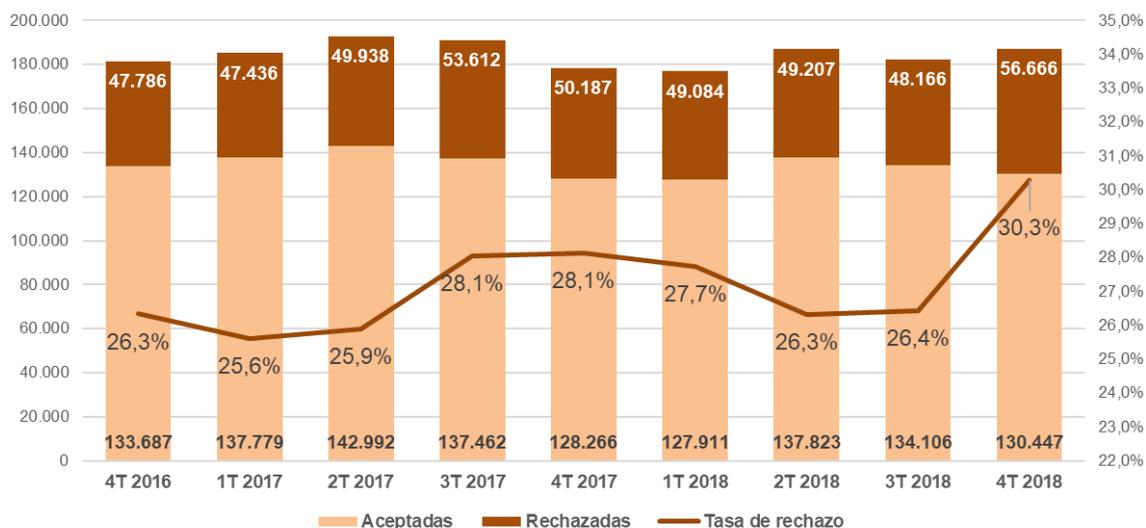
A continuación, se procede a analizar las actuaciones de los agentes responsables de los rechazos, así como las alegaciones y explicaciones que han transmitido a la CNMC. En los siguientes apartados se realiza un análisis operativo en relación a las solicitudes de nuevas altas rechazadas, tal y como 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 gestionadas³² 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 (30,3%) presentó un aumento considerable comparada con la tasa registrada un trimestre antes (26,4%); y alcanza el mayor valor registrado en los últimos dos años.

³² Se entiende por “Solicitudes gestionadas” a la suma de solicitudes aceptadas y solicitudes rechazadas. Cabe señalar que las solicitudes anuladas (que también son solicitudes gestionadas) no son incluidas dada su poca relevancia con respecto al total de solicitudes recibidas (menos del 1%).

Gráfico 3. Tasa de rechazo de las solicitudes de nuevas altas. Evolución trimestral desde el cuarto trimestre de 2016 hasta el cuarto 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 una reducción de 11,9 puntos de la tasa de rechazo trimestral con respecto a la tasa del trimestre anterior, hasta alcanzar el 30,1% en el cuarto trimestre de 2018. Esta tasa de rechazo, aún considerada elevada, se sitúa como el valor trimestral mínimo alcanzado durante 2018.

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



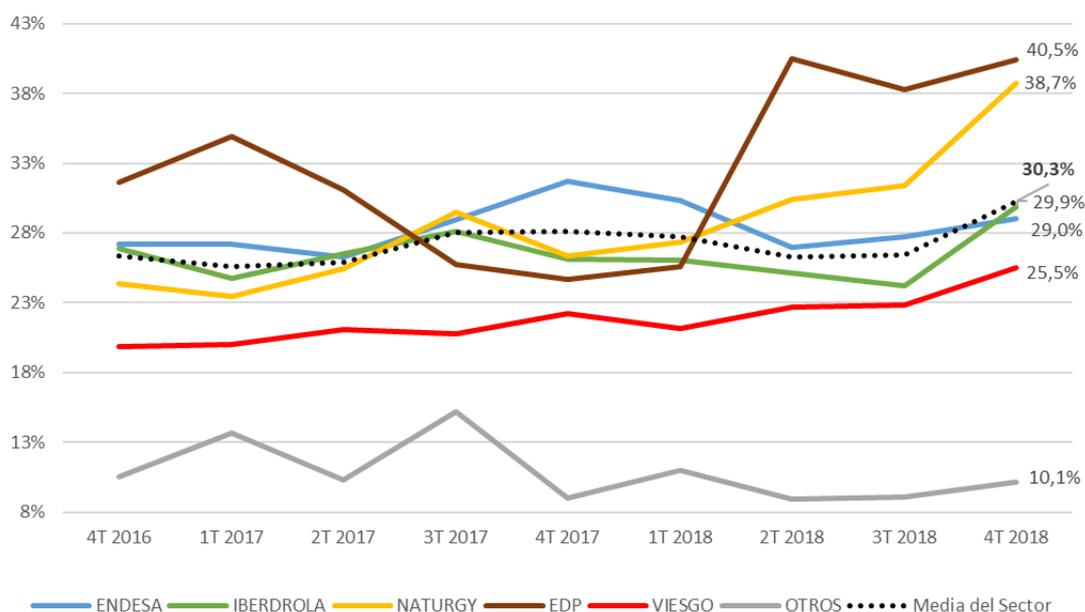
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

6.3.1 TASAS DE RECHAZO POR AGENTE

En el caso de los **distribuidores del sector eléctrico**, las tasas de rechazo de solicitudes de alta durante los últimos trimestres muestran un comportamiento que no presenta importantes variaciones (a excepción de los grupos EDP y Naturgy). Durante este trimestre, el número de rechazos de nuevas altas por parte de los distribuidores ha aumentado entre los 1,1 y los 7,3 puntos, correspondientes a los grupos “Otros” y Naturgy, respectivamente. La tasa media del sector durante el cuarto trimestre de 2018, alcanzó el mayor valor de los últimos dos años (30,3%), lo que supuso un aumento de 3,9 puntos con respecto al trimestre anterior. Resultó muy notable el aumento de 7,3 puntos del grupo Naturgy, que se situó en el 38,7% de rechazos de alta con una cuota de solicitudes del 13%. Este aumento es debido principalmente a la implantación de un nuevo sistema con mejoras para el control de la caducidad de los derechos de acometida ya comentado anteriormente.

La tasa de rechazo del área de distribución del grupo EDP (tasa de rechazo del 40,5%) volvió a presentar el valor más alto registrado en el sector, y aumentó su valor trimestral en 2,2 puntos. No obstante, dado el peso de este agente (durante el periodo analizado, gestionó el 1,4% de las solicitudes de alta), esta tasa no tuvo un impacto relevante en la media del sector. El grupo de “Otros” distribuidores (tasa de rechazo del 10,1%), continúa presentando la tasa de rechazo más baja dentro del periodo de análisis a pesar de haber aumentado en 1,1 puntos su valor. Sin embargo, al igual que ocurre con la tasa de EDP, dado su pequeño peso, este aumento no tuvo un impacto relevante en la media del sector (el grupo de distribuidores englobados en el epígrafe “Otros” registró el 2,2% del total de solicitudes de alta gestionadas en todo el sector durante el cuarto trimestre de 2018).

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



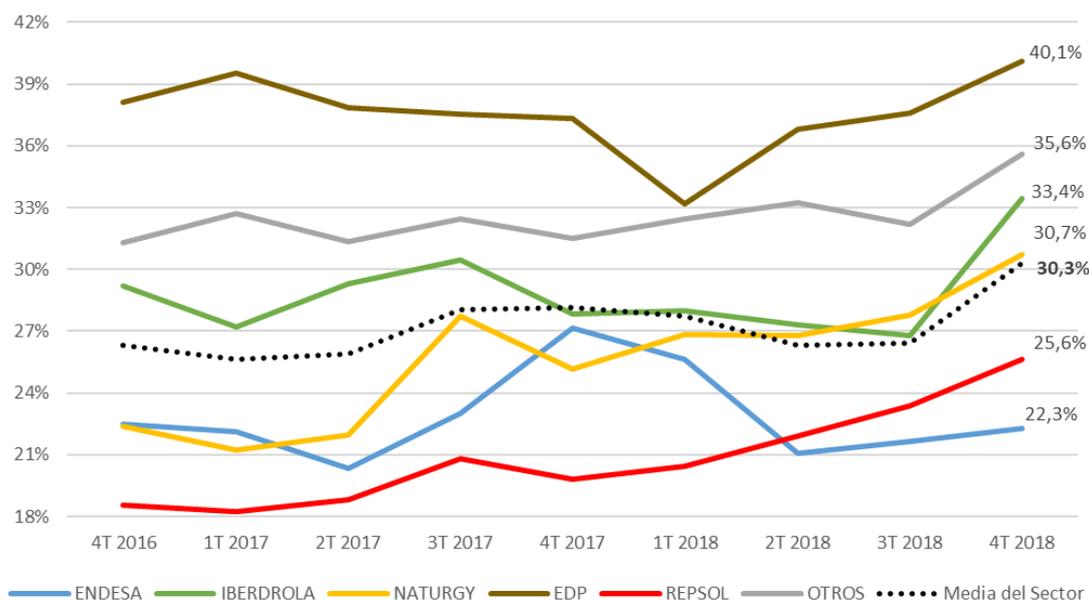
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Por su parte, las tasas de rechazo de solicitudes de alta de los principales grupos **comercializadores del sector eléctrico** también presentaron valores superiores a los registrados el trimestre precedente al de estudio. Durante el cuarto trimestre de 2018, todos los grupos indicados en el gráfico presentaron incrementos que oscilaron entre los 0,6 y 6,7 puntos para Endesa e Iberdrola, respectivamente. Resulta llamativo que precisamente Iberdrola, tras ser el único de los grandes grupos comercializadores que presentó reducción de su tasa de rechazos durante el trimestre anterior, sea quien ahora muestre un mayor incremento. Este incremento se ve justificado en mayor medida por una incidencia en la fecha de solicitud en los reenvíos; debido a que ésta no se actualizaba en las solicitudes reenviadas, por lo que eran rechazadas indicando que la fecha de operación solicitada era con carácter retroactivo.

El grupo EDP sigue presentando el valor más alto la tasa de rechazo en las solicitudes de alta, y alcanzó el 40,1%, lo que supone el mayor valor presentado en los últimos dos años. En el caso de EDP, que solamente representó el 4,3% de las solicitudes de nuevas altas y el 0,8% de los rechazos, entre otros motivos alegaron que tenían validaciones muy rígidas, que provocaban rechazos por validaciones menores, y que desde enero de 2019 no se producen, según indicación a la CNMC. 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, que alcanzó el 35,6%, pero al igual que ocurre con la tasa de EDP, dado su pequeño peso, éste valor 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 cuarto trimestre de 2018, del 22,3%.

Gráfico 37. Tasa de rechazos (nuevas altas) de los principales grupos de comercializadores. Evolución trimestral desde el cuarto trimestre de 2016 hasta el cuarto 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. Cuarto trimestre de 2018 – Sector Eléctrico

ELECTRICIDAD			ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN					
Comercializador			ENDESA	IBERDROLA	NATURGY	EDP	VIESGO	OTROS
Tasa de rechazo media	30,28%		29,0%	29,9%	38,7%	40,5%	25,5%	10,1%
Solicitudes gestionadas	187.113		82.541	70.823	24.332	2.588	2.637	4.192
ENDESA ENERGÍA, S.A.	23,1%	43.279	22,5%	35,2%	31,4%	58,5%	17,2%	54,4%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	33,9%	70.618	49,9%	28,6%	56,9%	66,4%	33,3%	51,0%
NATURGY IBERIA, S.A.	31,5%	9.502	54,1%	39,6%	28,7%	66,7%	47,2%	50,0%
EDP ENERGÍA, S.A.U.	40,9%	6.839	43,8%	40,6%	42,1%	37,0%	25,4%	71,4%
VIESGO ENERGÍA, S.L.	25,7%	1.600	51,6%	51,1%	55,6%	50,0%	19,6%	25,0%
ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	20,4%	15.241	20,0%	50,6%	39,1%	60,0%	14,3%	38,5%
IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	26,7%	4.470	55,3%	23,4%	47,5%	80,0%	55,6%	35,3%
COMERCIALIZADORA REGULADA, GAS & POWER, S.A.	26,2%	3.694	52,8%	38,5%	24,5%	100,0%	40,0%	40,0%
EDP C.U.R., S.A.	30,5%	771	32,1%	51,7%	46,9%	26,4%	33,3%	50,0%
VIESGO C.U.R., S.L.	24,7%	85	66,7%	75,0%	0,0%		20,8%	
FENIE ENERGÍA, S.A.	27,8%	8.058	28,7%	22,4%	36,7%	47,1%	22,3%	31,0%
CLIDOM ENERGY, S.L.	47,6%	4.300	51,5%	39,3%	44,5%	64,7%	53,7%	52,6%
GEO ALTERNATIVA, S.L.	47,5%	2.195	52,8%	40,7%	40,7%	71,8%	38,9%	0,0%
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	8,5%	1.777	34,0%	51,4%	35,5%		50,0%	3,9%
COX ENERGÍA COMERCIALIZADORA ESPAÑA, S.A.	33,2%	1.402	40,4%	26,5%	13,8%	66,7%		
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	54,1%	669	60,5%	51,6%	57,7%	56,8%	22,4%	
UNIELÉCTRICA ENERGÍA, S.A.	40,2%	645	41,2%	35,6%	57,1%		28,6%	50,0%
SOM ENERGÍA, S.C.C.L.	30,8%	500	25,8%	40,3%	59,0%		50,0%	50,0%
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	49,3%	493	58,9%	45,6%	42,9%	50,0%	33,3%	42,9%
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	44,2%	432	60,0%	43,1%		33,3%	57,7%	0,0%
COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ, S.A.	3,8%	416	60,0%		75,0%			1,0%
ESTABANELL Y PAHISA MERCATOR, S.A.	12,8%	400	41,4%					10,5%
ALCANZIA ENERGÍA, S.L.	45,6%	362	58,1%	42,2%	34,4%	72,7%	0,0%	100,0%
EMPRESA DE ALUMBRADO ELÉCTRICO DE CEUTA, S.A.	3,5%	341	3,5%					
CEPSA COMERCIALIZADORA PETRÓLEO, S.A.U.	75,0%	332	89,4%	71,6%	67,0%	70,0%	0,0%	
WATIUM, S.L.	37,5%	317	35,3%	37,1%	45,2%		20,0%	
GESTERNOVA, S.A.	41,0%	315	44,6%	38,4%	40,5%	60,0%	40,0%	0,0%
AUDAX ENERGÍA, S.A.	38,4%	289	36,9%	45,3%	30,0%	50,0%		
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA, S.A.	33,7%	288	27,3%	50,0%	37,5%		25,0%	0,0%
FOX ENERGÍA, S.A.	38,4%	279	33,3%	40,1%	50,0%		66,7%	0,0%
ENERGÍA COLECTIVA, S.L.	45,1%	253	54,2%	32,8%	36,7%	57,1%	0,0%	0,0%
AURA ENERGÍA, S.L.	50,2%	211	59,4%	52,9%	50,0%	75,0%		14,3%
GAOLANIA SERVICIOS, S.L.	37,4%	198	41,3%	37,5%	31,7%	50,0%	27,3%	
NEXUS ENERGÍA, S.A.	45,4%	196	41,3%	45,7%	72,7%	100,0%	0,0%	20,0%
COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS DE BARCELONA, S.A.	25,3%	178	25,3%					
AGUAS DE BARBASTRO ENERGÍA, S.L.	26,7%	165	42,7%		60,0%			7,7%
INSERIMOS ENERGÍA, S.L.	51,3%	154	61,1%	57,1%	44,6%		33,3%	
SOLABRIA, S.C.	36,6%	153		33,6%	66,7%		25,0%	
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	57,0%	149	52,9%	44,7%	69,4%	60,0%	0,0%	
FORTULUZ, S.L.U.	57,9%	140	59,6%	57,1%	51,7%	100,0%	64,3%	
TRACTAMENT I SELECCIÓ DE RESIDUS, S.A.	47,0%	132	47,0%					
BASSOLS ENERGÍA COMERCIAL, S.L.	3,8%	132	30,0%					1,6%
ENERGÍA EUROPEAS DE COMERCIALIZACIÓN, S.A.	38,0%	129		38,0%				
THE YELLOW ENERGY, S.L.	76,2%	126	80,0%	78,0%	50,0%			100,0%
GRUPO IBERSOGAS ENERGÍA, S.L.	32,0%	125	33,6%	16,7%	37,5%			0,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Notas: Las comercializadoras Viesgo Energía S.L., y Viesgo C.U.R. S.A.U. forman parte del grupo Repsol desde el 2 de noviembre de 2018. Su principal área de comercialización es la de Viesgo Distribución Eléctrica S.L.

Solo se incluyen los comercializadores con más de 125 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 35% 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 (40,9%) 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 las principales 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 nuevamente a Fenie Energía, que además de registrar el mayor número de solicitudes gestionadas durante el cuarto trimestre de 2018 (8.058 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 reducciones generalizadas significativas con respecto al trimestre anterior. En el cuarto trimestre de 2018, esta tasa ha experimentó una importante disminución, de 11,9 puntos, y alcanzó el 30,1%.

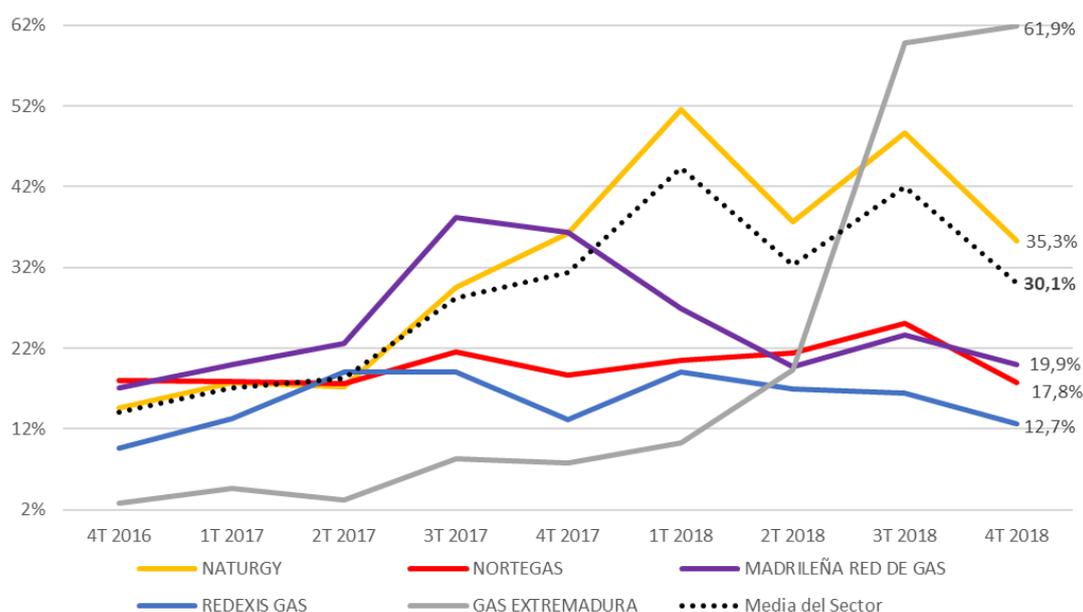
No obstante, se debe tener en cuenta que la alta tasa de rechazo que aún presenta el sector gasista, como en los últimos trimestres, se atribuye principalmente a dos agentes específicos. Así, el área de distribución del grupo Naturgy (35,3% de rechazos y gestión del 63,4% de las solicitudes) presenta una tasa de rechazo trimestral muy elevada, a causa del importante volumen de

rechazos perteneciente a la comercializadora Iberdrola Clientes, cuya tasa de rechazo media resultó del 59,3% presentando el 25% de las solicitudes.

A excepción de Gas Extremadura, las redes de distribución gasista disminuyeron su tasa de rechazo trimestral de solicitudes de alta entre los 3,8 puntos de Redexis Gas y Madrileña Red de Gas; y los 13,4 puntos del grupo Naturgy.

En la red de distribución de Gas Extremadura (61,9% de tasa de rechazo) se mantienen las elevadas tasas del trimestre anterior. No obstante, se debe tener en cuenta que esta distribuidora gestiona menos del 1% del volumen total de solicitudes de nuevas altas del sector gasista, 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.

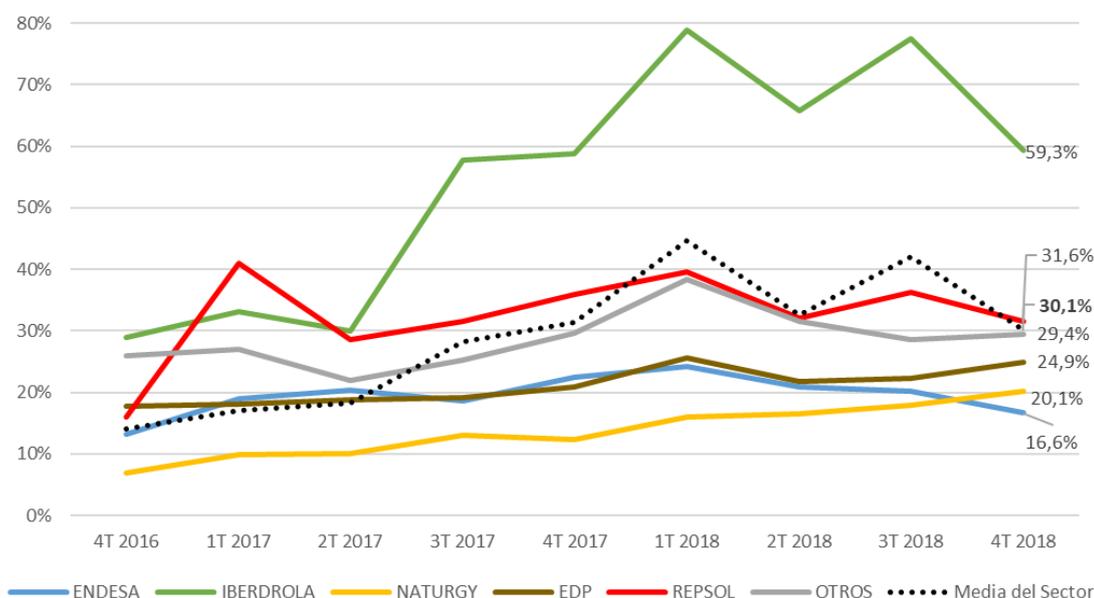
Gráfico 4. Tasa de rechazos (nuevas altas) de los principales grupos de distribuidores. Evolución trimestral desde el cuarto trimestre de 2016 hasta el cuarto trimestre de 2018 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Por su parte, los grupos **comercializadores del sector gasista** presentan variaciones dispares de la tasa de rechazo trimestral, destacando por un lado el incremento de 2,7 puntos del grupo EDP (24,9%), y por otro, el descenso de 18,1 puntos del grupo Iberdrola (59,3%). En los párrafos siguientes se analiza con más detalle las casuísticas y justificaciones de dichos incrementos y reducciones.

Gráfico 5. Tasa de rechazos (nuevas altas) de los principales grupos de comercializadores. Evolución trimestral desde el cuarto trimestre de 2016 hasta el cuarto 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. Cuarto trimestre de 2018 – Sector Gasista

GAS NATURAL			ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN					
Comercializador			NATURGY	NORTEGAS	MADRILEÑA RED DE GAS	REDEXIS GAS	GAS EXTREMADURA	
Tasa de rechazo media			30,1%	35,3%	17,8%	19,9%	12,7%	61,9%
Solicitudes gestionadas			102.795	70.531	6.820	8.797	14.815	1.832
NATURGY IBERIA, S.A.	17,2%	19.745	17,3%	31,5%	16,6%	8,9%		
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	60,3%	24.925	71,4%	20,9%	22,5%	50,0%	76,8%	
ENDESA ENERGÍA, S.A.	16,7%	24.572	25,0%	34,7%	11,1%	7,0%	1,4%	
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	25,2%	9.776	37,3%	14,2%	29,6%	14,0%	94,0%	
VIESGO ENERGÍA, S.L.	31,6%	247	31,0%	31,9%	25,0%			
COMERCIALIZADORA REGULADA, GAS & POWER	24,1%	14.141	24,2%	100,0%	19,4%	22,2%		
ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	15,6%	1.703	24,7%	40,0%	10,5%	12,8%	0,0%	
EDP C.U.R., S.A.	21,1%	734	37,2%	19,0%	25,0%	17,4%		
IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	27,4%	785	39,3%	27,3%	17,7%	24,5%	5,3%	
FENIE ENERGÍA, S.A.	24,7%	1.536	26,9%	36,2%	11,0%	19,1%	10,0%	
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO, S.A.U.	36,6%	808	48,5%	44,4%	22,9%	35,2%	57,1%	
CLIDOM ENERGY, S.L.	26,3%	703	26,4%	43,2%	23,0%	17,0%	50,0%	
YADE JORMAN ESPAÑA, S.L.	41,6%	401	47,4%		46,2%	18,8%		
CATGAS ENERGÍA	50,3%	320	50,5%			0,0%		
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	28,9%	308	33,3%	25,9%	25,9%	7,1%		
OGS ENERGÍA, S.L.	9,5%	295				9,5%		
AUDAX ENERGÍA, S.A.	11,3%	195	21,6%	0,0%	25,0%	7,2%		
FACTOR ENERGÍA, S.A.	25,9%	170	38,6%	66,7%	10,1%			
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	17,6%	165	20,0%	33,3%	9,5%	6,7%	0,0%	
GALP ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U.	30,9%	94	36,6%		11,8%	16,7%		
REMICA COMERCIALIZADORA, S.A.	37,4%	91	38,7%		30,4%	50,0%		
NEXUS ENERGÍA, S.A.	31,1%	90	34,7%	20,0%	25,0%	26,3%	100,0%	
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	30,7%	88	34,5%	20,8%	0,0%	37,5%		
ALCANZIA ENERGÍA, S.L.	44,3%	79	47,5%	50,0%	27,3%	40,0%		
FOX ENERGÍA, S.A.	23,1%	78				23,1%		
CHCUATRO GAS COMERCIALIZADORA, S.L.	27,4%	73	53,8%	0,0%	33,3%	11,6%		
GASINDUR, S.L.	14,7%	68	14,7%					
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA, S.A.	40,6%	64	41,3%		0,0%			
SERVIGAS S. XXI, S.A.	30,2%	63	43,6%	0,0%	14,3%	8,3%		
INER ENERGÍA CASTILLA-LA MANCHA, S.L.	30,8%	52	30,8%					

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 rechazos en la red de distribución del grupo Naturgy (35,3%) se explica principalmente por las altas tasas de rechazo imputables a las comercializadoras Iberdrola Clientes y EDP Comercializadora con 71,4% y 37,3%, respectivamente.
- La comercializadora gasista Iberdrola Clientes (60,3%) 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 cuarto 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 Endesa Energía (16,7%) presentó la tasa de rechazo más baja del sector gasista³³, hecho que llama la atención ya que gestionó un porcentaje elevado del total de solicitudes del mercado libre durante el cuarto trimestre de 2018.

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

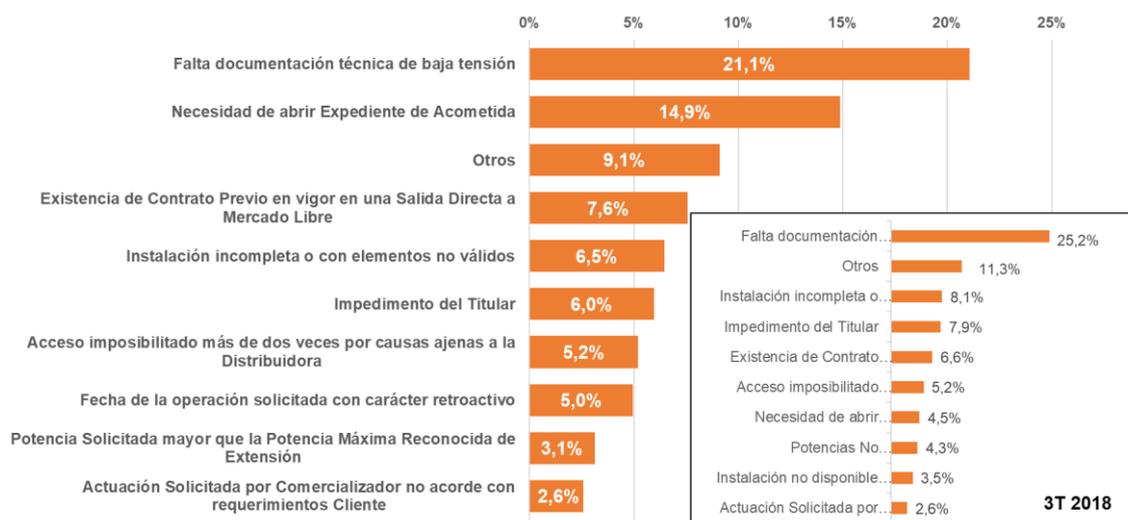
6.3.2 MOTIVOS DE RECHAZO

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 más frecuentes de solicitudes de nuevas altas en el **sector eléctrico**, donde el 45,1% de los mismos se concentraron en los tres motivos principales durante el cuarto trimestre de 2018.

³³ 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). Cuarto y tercer trimestre de 2018 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: En primer plano, los principales motivos de rechazo del cuarto trimestre de 2018; en el recuadro pequeño, los principales motivos de rechazo del tercer 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**” (21,1%). 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 reducido su peso durante el cuarto trimestre del 2018 con respecto al trimestre anterior (25,2%).

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 la necesidad de consultar el SIPS previo al envío de las solicitudes de nuevas altas (en éste se indica si el punto de suministro en cuestión dispone del C.I.E y los datos del mismo).

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 volvió a presentar un volumen mayor de rechazos por el motivo 57 durante el trimestre en estudio (69,2% de los rechazos por este motivo), valor que en su caso se ha visto reducido respecto al trimestre anterior en 6 puntos, debido a la corrección de errores detectados que indicaban rechazos por otros motivos.

En segundo lugar, con un incremento considerable, se sitúa el motivo de rechazo “**53. Necesidad de abrir Expediente de acometida**” (14,9%); siendo las distribuidoras Unión Fenosa Distribución e Iberdrola Distribución el principal origen de estos rechazos (99,3% entre las dos); debido en ambos casos por la implantación de nuevos sistemas de gestión durante el cuarto trimestre de 2018. En el caso de Unión Fenosa Distribución (64,8%), esto supuso una mejora en el control de la caducidad de los derechos de acometida, que redundó en un aumento de los rechazos por este motivo. Según aclaraciones de Iberdrola Distribución (34,5%), la implantación del nuevo desarrollo a mediados del mes de octubre, que defendía la necesidad de apertura de expediente de acometida o no si una solicitud implica un cambio en potencia, tensión, etc. provocó un incremento inesperado de los rechazos por este motivo. Desde entonces, el desarrollo ha ido afinándose de tal manera que se espera una reducción de los rechazos por motivo 53 en el primer trimestre de 2019.

En tercer lugar, el motivo de rechazo “**99. Otros**” (9,1%) continuó figurado dentro de las casuísticas más utilizadas para rechazar las solicitudes de nuevas altas, aunque presentó una disminución considerable y bajó una posición en la escala de los motivos de rechazo en solicitudes de alta más frecuentes; sigue siendo muy elevada.

Unión Fenosa Distribución informó que incrementó ligeramente el número de rechazos por este motivo durante el mes de diciembre debido a un desajuste, que producía en caso de llegar una solicitud de un nuevo suministro que carecía de C.I.E. y no venir información del mismo en el XML, un rechazo. Este desajuste fue corregido un mes después.

No obstante, durante el cuarto trimestre de 2018, Iberdrola Distribución Eléctrica (78,9% de los rechazos por motivo 99) continuó utilizando 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 venía haciendo en

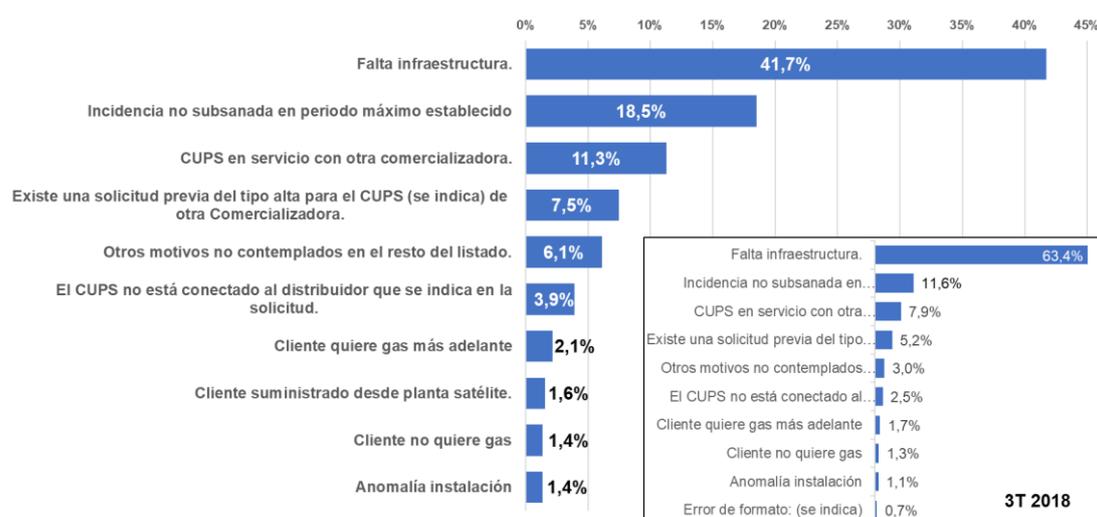
trimestres anteriores. Es decir, que, aunque se conoce que el motivo adecuado que debería utilizarse debido a esta casuística es “57. Falta documentación técnica de baja tensión”, se hace uso del motivo “99. Otros” (cuando la solicitud es revisada manualmente por un gestor) dado que éste permite individualizar 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 solicitó 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 cuarta posición se encuentra el motivo de rechazo **21. “Existencia de contrato previo en vigor en una salida Directa a Mercado”** que se produce mayoritariamente por reenvíos masivos y posiblemente automatizados de solicitudes previamente rechazadas de la comercializadora Iberdrola Clientes (42,3% de los rechazos por este motivo), sin modificar los términos en los que el rechazo inicial se produce.

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 71,6% del total de las solicitudes de nuevas altas.

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



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes. Nota: En primer plano, los principales motivos de rechazo del cuarto trimestre de 2018; en el recuadro pequeño, los principales motivos de rechazo del tercer trimestre de 2018.

El motivo de rechazo más frecuente durante el cuarto trimestre de 2018 en el sector gasista correspondió a **“R04. Falta infraestructura”** (41,7%), el cual ha reducido su peso de manera muy considerable; y en más de 21,7 puntos 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 (93,6% de los rechazos por este motivo) han disminuido considerablemente el número de rechazos, reduciendo el valor presentado el trimestre anterior un 52,7%. Esta reducción está directamente relacionada con la reducción del envío repetitivo de solicitudes previamente rechazadas alegado por Iberdrola Clientes durante el cuarto trimestre de 2018.

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”** (18,5%). Este hecho está relacionado directamente con la distribuidora del grupo Naturgy (81,9% de los rechazos por este motivo), que ha aumentado su volumen de rechazos asociado a esta caustica en 1.400 en el trimestre analizado.

En la tercera posición se encuentra el motivo **“R51. CUPS en servicio con otra comercializadora”** (11,3%). 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.

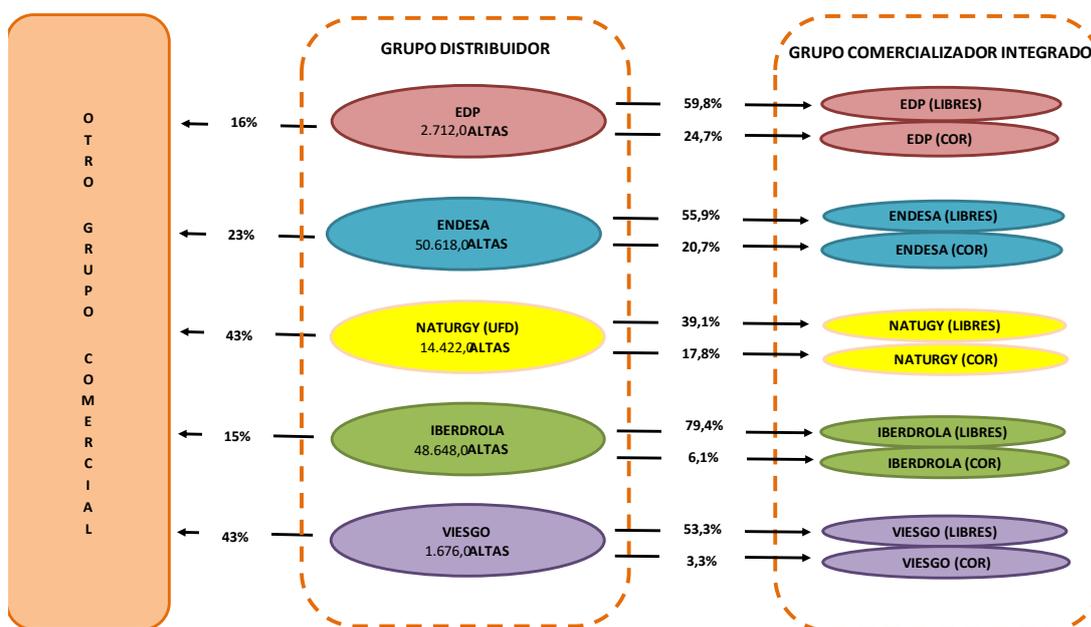
Finalmente, tal y como se indicó en los informes previos, se realiza el seguimiento de la evolución del motivo de rechazo **“R70. Otros motivos no contemplados en el resto del listado”** (6,1%), que vuelve a incrementar su valor en el cuarto trimestre de 2018. El grupo Naturgy (68,7% de los rechazos por este motivo), es el principal responsable de este aumento; e indicó tras consulta de la CNMC que el 88,2% de sus rechazos por motivo R70 correspondieron con suministros que no se encontraban en disposición de contratar.

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 85,8% de las altas se activaron en comercializadores libres. De esas altas, el 71,1% se realizaron a favor de comercializadores verticalmente integrados con el distribuidor (un 72% si consideramos a las comercializadoras de Viesgo como integradas con Viesgo Distribución). El 14,2% de las altas fueron a favor de comercializadores de referencia (COR). Los grupos Iberdrola, EDP y Endesa son los que presentaron una mayor activación de las altas a favor de sus comercializadores libres, con el 79,4%, 59,8% y 55,9%, respectivamente. Por el contrario, el grupo Naturgy muestra un 39,1% 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). Cuarto trimestre de 2018 – Sector Eléctrico



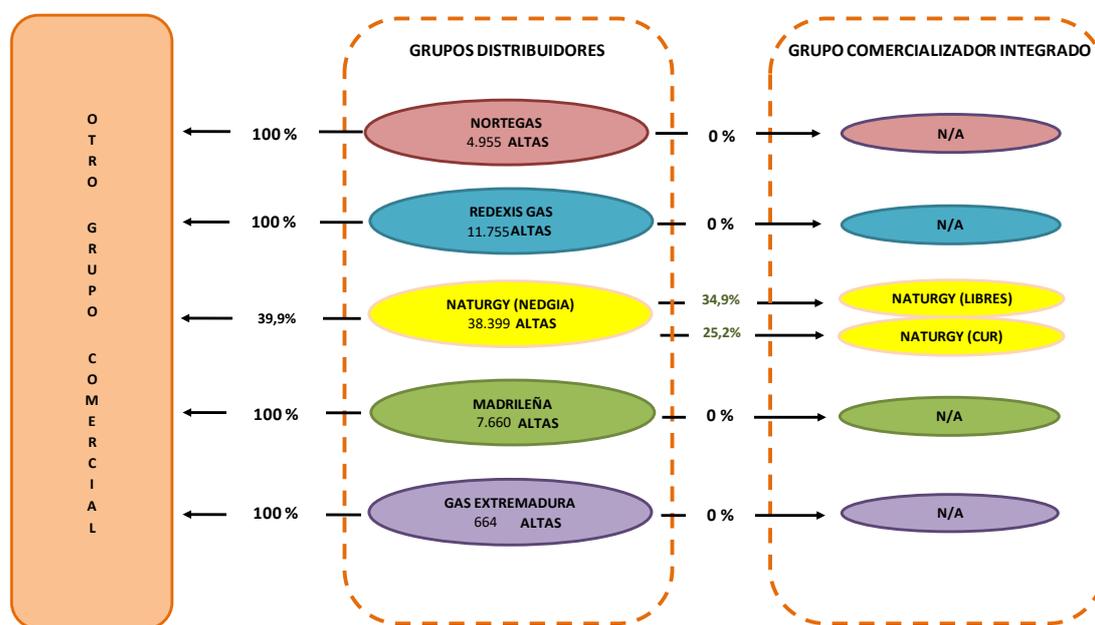
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

* Las comercializadoras Viesgo Energía S.L. (Libres), y Viesgo C.U.R. S.A.U. (COR) forman parte del grupo Repsol desde el 2 de noviembre de 2018. Por razones históricas, su principal área de comercialización es la de Viesgo Distribución Eléctrica S.L. y hasta la absorción de Repsol de la actividad comercial del grupo Viesgo, conformaban un grupo comercializador verticalmente integrado.

Nota: El porcentaje de altas indicado, referente al número de puntos de suministro con destino "Otro grupo comercial" incluye los que se activan tanto en el mercado regulado como en el libre, en cualquier comercializador no perteneciente al grupo verticalmente integrado con el distribuidor de ese punto de suministro.

En el **sector gasista**³⁴, el 80,9% de las altas se activaron en comercializadores libres, de las cuales el 26,1% se activaron a favor de comercializadores libres verticalmente integrados con el distribuidor³⁵; mientras que se produjeron un 19,1% de altas a favor del CUR (23,9% 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 (25,2% de las altas en su área de distribución en comercializadores libres de su grupo).

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



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: El porcentaje de altas indicado, referente al número de puntos de suministro con destino "Otro grupo comercial" incluye los que se activan tanto en el mercado regulado como en el libre, en cualquier comercializador no perteneciente al grupo verticalmente integrado con el distribuidor de ese punto de suministro.

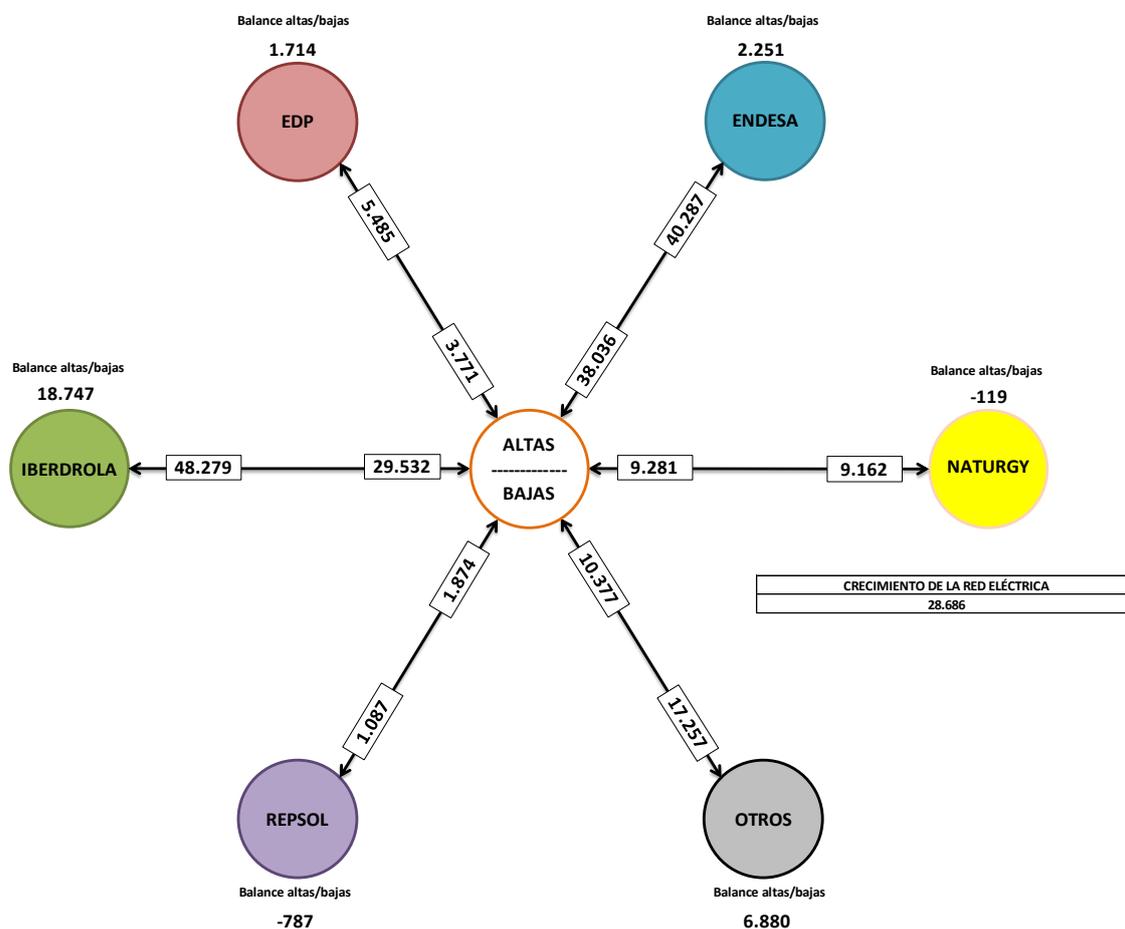
7. BALANCE DE LOS PRINCIPALES COMERCIALIZADORES

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 cuarto 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.

³⁴ Hasta el segundo trimestre 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.

³⁵ 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 44. Altas y bajas en grupos comerciales. Cuarto 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 28.686 puntos de suministro, similar al del trimestre anterior, destacan los datos de las comercializadoras del grupo Iberdrola y las agrupadas en el epígrafe “Otros”, con aumentos de 18.747 y 6.880 puntos de suministro, respectivamente. En sentido opuesto, se encuentran las comercializadoras de los grupos Repsol y Naturgy, con un balance negativo de 787 y 119 puntos de suministro, respectivamente.

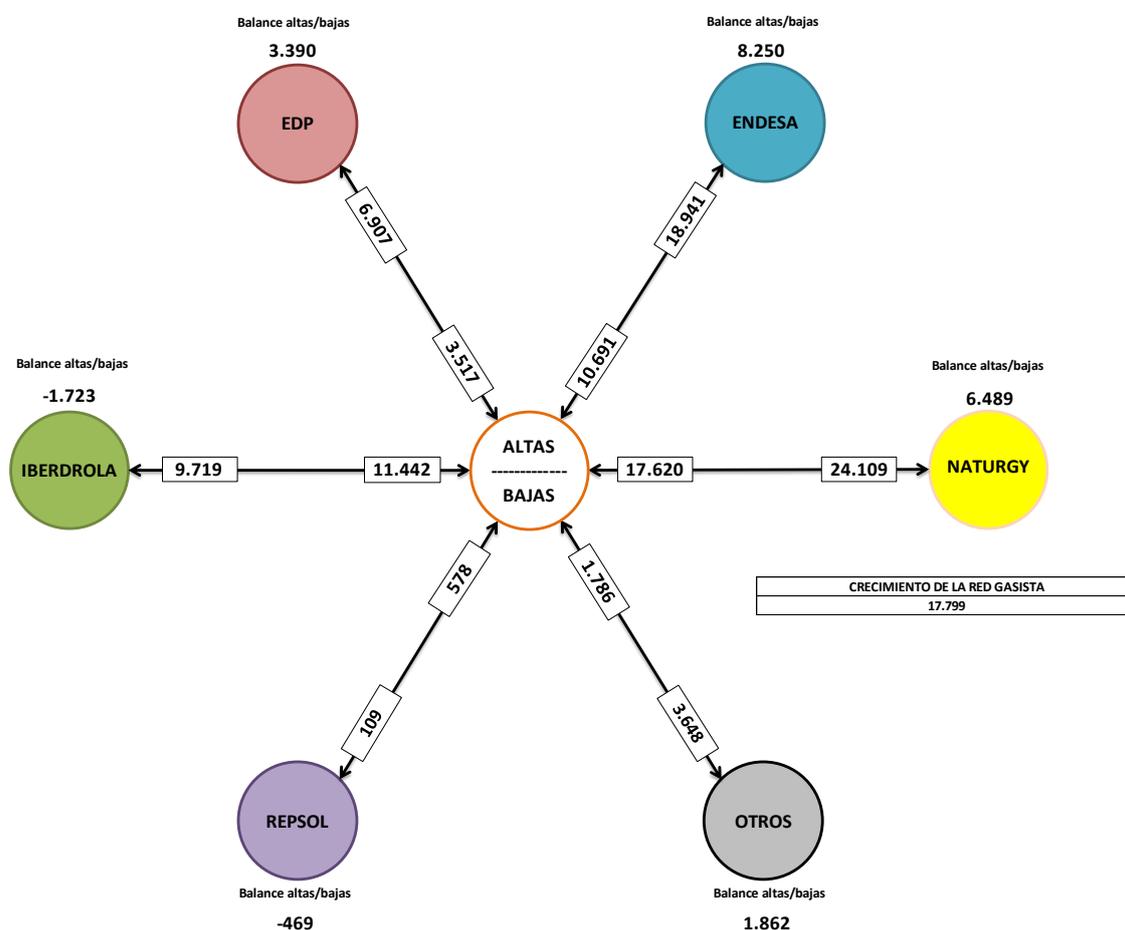
Tabla 22. Balance total de los comercializadores. Cuarto trimestre de 2018 – Sector Eléctrico

MERCADO ELÉCTRICO								
GRUPO COMERCIAL	PS inicio periodo	PS fin periodo	Switchings entrantes	Switchings salientes	Altas	Bajas	Balance Altas-Bajas	Balance Total
EDP	1.150.322	1.153.029	38.130	37.137	5.485	3.771	1.714	2.707
ENDESA	10.522.530	10.482.731	201.288	243.338	40.287	38.036	2.251	-39.799
IBERDROLA	10.119.827	10.126.340	224.640	236.874	48.279	29.532	18.747	6.513
NATURGY	4.591.703	4.517.430	61.070	135.224	9.162	9.281	-119	-74.273
REPSOL	665.693	689.919	47.285	22.272	1.087	1.874	-787	24.226
OTROS	2.331.886	2.441.198	193.099	90.667	17.257	10.377	6.880	109.312
TOTAL	29.381.961	29.410.647	765.512	765.512	121.557	92.871	28.686	28.686

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 **109.312 (4,7% más)** y del grupo **Repsol de 24.226 (3,6% 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 **Naturgy y Endesa**, con un **decremento de 74.273 (1,6% menos) y 39.799 (0,4% menos)** puntos de suministro, respectivamente. A diferencia de los trimestres anteriores en los últimos dos años, Iberdrola obtiene balance positivo de 6.513 puntos de suministro.

Gráfico 45. Altas y bajas en grupos comerciales. Cuarto 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 cuarto trimestre de 2018, de 17.799 puntos de suministro. Destacan los datos del grupo Endesa con un balance neto de 8.250 puntos de suministro adicionales, seguido del grupo Naturgy con 6.489 nuevos clientes. En sentido opuesto se ubica el grupo Iberdrola, que pierde 1.723 puntos de suministro en relación al trimestre anterior.

Tabla 23. Balance total de los comercializadores. Cuarto 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
EDP	892.230	895.092	13.302	13.830	6.907	3.517	3.390	2.862
ENDESA	1.528.264	1.534.713	23.988	25.789	18.941	10.691	8.250	6.449
IBERDROLA	1.018.281	1.024.507	26.660	18.711	9.719	11.442	-1.723	6.226
NATURGY	4.210.595	4.187.179	21.693	51.598	24.109	17.620	6.489	-23.416
REPSOL	93.051	101.645	13.092	4.029	109	578	-469	8.594
OTROS	129.905	146.989	28.287	13.065	3.648	1.786	1.862	17.084
TOTAL	7.872.326	7.890.125	127.022	127.022	63.433	45.634	17.799	17.799

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Si además se superponen a estos valores los saldos comerciales, al igual que sucedió en el sector eléctrico, destaca el balance total positivo del grupo **“Otros” comercializadores** y del grupo **Repsol, con 17.084 (13,2% más) y 8.594 (9,2% más)** puntos de suministro adicionales, respectivamente. Por otro lado, destaca el balance total negativo del grupo **Naturgy** con una **pérdida de 23.416 (0,6% menos)** puntos de suministro durante el cuarto 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.

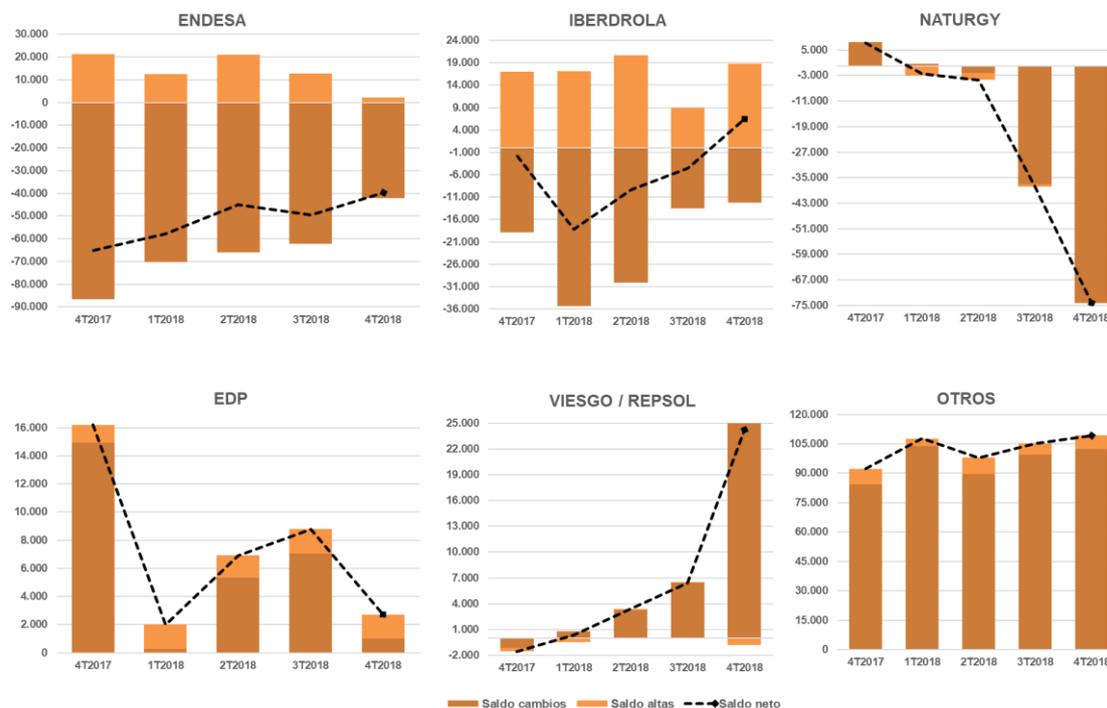
En el **mercado eléctrico**, destaca el crecimiento de las comercializadoras de Viesgo, que entraron a formar parte del grupo Repsol el pasado 2 de noviembre de 2018; con un repunte significativo en el último trimestre de 2018; debido en parte a una mayor actividad comercial que les propició un elevado número de cambios a favor. El grupo de comercializadores agrupados en el epígrafe “Otros” mantiene un crecimiento constante durante el último año, que solamente se vio interrumpido durante el segundo trimestre de 2018.

Durante el último trimestre de 2018, el grupo Iberdrola obtiene un saldo neto positivo en el número de puntos suministros tras un año en el que este valor resultó negativo el resto de trimestres. Este saldo neto positivo se debe a que presentaron un número de nuevas altas mayor al de solicitudes de cambio en contra.

Con saldos netos negativos se encuentran los grupos Endesa y Naturgy; pero con evoluciones diferentes. En el caso de Endesa, se produce un recorte del número de puntos de suministro que pierde en prácticamente cada trimestre mostrado; mientras que Naturgy; quien hace un año presentaba un saldo neto de puntos de suministro positivo; incrementa en los últimos trimestres su saldo de cambios en contra de forma muy significativa.

El grupo EDP mantiene un saldo positivo de nuevos puntos de suministro durante el último año, aunque presenta variaciones significativas en su saldo de cambios.

**Gráfico 46. Resumen balance total de los principales grupos comercializadores.
 Desde el 4T de 2017 hasta el 4T de 2018 – Sector Eléctrico**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el **mercado gasista**, todos los grupos representados a excepción de Naturgy, muestran saldos netos positivos en el número de puntos de suministro durante los trimestres representados en el gráfico.

Destaca el crecimiento durante el cuarto trimestre de 2018 de las comercializadoras de Viesgo, que entraron a formar parte del grupo Repsol el pasado 2 de noviembre de 2018; cuando presentan un repunte significativo en el número de cambios a favor, a pesar del saldo negativo en las altas. Esto se debió en parte, a una mayor actividad por parte del grupo Repsol.

El grupo Endesa y las comercializadoras agrupadas en el epígrafe “Otros”, al igual que Repsol, aumentan su saldo neto en comparación con el trimestre anterior; mientras que el resto lo disminuye.

Por el contrario, los grupos EDP e Iberdrola reducen su saldo neto durante el último trimestre, aunque mantienen un saldo positivo. Es el grupo Naturgy quien presenta pérdidas de puntos de suministro durante los periodos mostrados e incrementadas durante el último trimestre; debido en gran medida al gran volumen de solicitudes de cambio en contra presentados.

**Gráfico 47. Resumen balance total de los principales comercializadores
 Desde el 4T de 2017 hasta el 4T 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 periodo de análisis, han experimentado incrementos o decrementos mayores de 500 clientes³⁶:

³⁶ No se incluyen las comercializadoras de referencia (COR/CUR).

Tabla 24. Variaciones significativas de puntos de suministro. Cuarto trimestre de 2018 – Mercados eléctrico y gasista

MES	MERCADO	AGENTE CON VARIACIONES SIGNIFICATIVAS	PORCENTAJE VARIACIÓN	VARIACIÓN MENSUAL DE PUNTOS DE SUMINISTRO
Octubre	Eléctrico	AGENTES DIRECTOS A MERCADO	43,60%	567
Octubre	Eléctrico	ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA, S.L.	15,90%	975
Octubre	Eléctrico	A-DOS ENERGÍA, S.L.	-96,90%	-1.099
Octubre	Gasista	ORUS ENERGÍA, S.L.	-97,60%	-1.817
Noviembre	Eléctrico	ELÉCTRICA VINALESA, S.C.V.	151800,00%	1.518
Noviembre	Eléctrico	CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO, S.A.U.	25,60%	1.257
Noviembre	Eléctrico	ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA, S.L.	22,60%	1.624
Noviembre	Eléctrico	CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO, S.A.U.	25,90%	1.596
Diciembre	Eléctrico	COX ENERGÍA COM. ESPAÑA, S.L.U.	20,00%	522
Diciembre	Gasista	AUDAX ENERGÍA, S.A.	-20,70%	-3.673

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

9. HECHOS RELEVANTES

Durante el cuarto 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 S.L. (R2-557) y gasista ORUS ENERGÍA S.L. (0075) pasan al grupo AUDAX ENERGÍA, S.A.U. (R2-387 y 0503); y con fecha 23 de noviembre de 2018, AUDAX ENERGÍA, S.A.U. es absorbida por AUDAX RENOVABLES, S.A.³⁷.
- La comercializadoras eléctricas que se dieron de alta durante el cuarto trimestre de 2018³⁸ fueron las siguientes (nombre, código, fecha):

- IBERRED SOLUTIONS S.L.	R2-739	01/11/2018
- DIVICONSULTING ENERGIA S.L	R2-741	01/11/2018
- ASISTENCIA ENERGETICA, S.L.	R2-754	01/12/2018
- COM. LA CHISTABINA, S.L.U.	R2-749	17/12/2018
- AIRE LIMPIO S.L.	R2-746	29/12/2018
- Las comercializadoras gasistas del mercado minorista que tuvieron como fecha de inicio de actividad el cuarto trimestre de 2018³⁹ fueron las siguientes (nombre, código, fecha):

- S. HIDROCARBUROS DE EUSKADI, S.A.	641	01/10/2018
- DRK ENERGIA S.L.	644	01/10/2018

³⁷ Anuncio 8980 del BORME núm. 226 de 2018 - BOE

³⁸ Según el “Listado de Comercializadoras de electricidad” publicado por la CNMC.

³⁹ Según “Informe sobre las altas y bajas de comercializadores de gas natural que han tenido lugar durante el año 2018” publicado por la CNMC (Expediente IS/DE/018/19).

- ELECTRICA DE GUIXES ENERGIA, S.L	651	30/10/2018
- AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE S.L	649	01/11/2018
- IRIS ENERGÍA EFICIENTE, S.A	653	27/11/2018
- GAS MARINE LNG, S.L.	639	01/12/2018
- VECTOR ENERGIA, S.L.	650	01/12/2018
- AUDAX RENOVABLES, S.A.	654	01/12/2018

- Las comercializadoras eléctricas que causaron baja durante el cuarto trimestre de 2018⁴⁰ fueron las siguientes (nombre, código, fecha):

- ELECTRICA NURIEL, S.L.	R2-428	03/10/2018
- A-DOS ENERGÍA S.L.	R2-557	03/10/2018
- NODEX CONNECTING S.L	R2-639	03/10/2018
- PROTEMPUS WORLD S.L	R2-644	03/10/2018
- VOLTIEN COM. ELECTRICA, S.L.	R2-685	24/10/2018
- ELEKTRIZITÄTS-GESSELLSCHAFT AG.	R2-305	31/10/2018
- EMD. D'ENERGIA E. DE PONTS, S.L.	R2-507	05/11/2018
- ALPIQ AG.	R2-293	13/12/2018
- ENERGIAS DE PANTICOSA S.L.	R2-451	14/11/2018
- ZAIGLOBAL GESTIÓN, S.L.	R2-661	14/11/2018
- ECOEQ ALMERIA S.L	R2-618	18/12/2018
- EMD. D'ENERGIA E. D'ALMENAR, S.L.U.	R2-351	21/12/2018
- AUDAX ENERGÍA, S.A.	R2-387	31/12/2018

Así mismo, señalar que durante el cuarto 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.⁴¹. 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

⁴⁰ Según el “Listado de Comercializadoras de electricidad” publicado por la CNMC.

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

carezcan de contrato en vigor con un comercializador, dado que el artículo 4 del Real Decreto 216/2014, de 28 de marzo, no lo contempla.

10. CONCLUSIONES

Primera. – Estructura del mercado eléctrico. A finales del cuarto trimestre de 2018, el mercado eléctrico estaba compuesto por 29.410.647 puntos de suministro; de los cuales el 38,3% (11.261.291) eran suministrados por un Comercializador de Referencia (COR), y en el 61,7% (18.149.356) por un comercializador en el mercado libre. El grupo Endesa presentó una cuota integrada de mercado medida por número de suministros del 35,5%; seguido del grupo Iberdrola cuya cuota fue del 34,4% y del grupo Naturgy con el 15,4%. En el mercado libre, las comercializadoras de los cinco grupos energéticos tradicionales suministraron al 86,5% de los puntos de suministro. Por segmentos, estos grupos suministraron al 87,4% de los consumidores domésticos, al 68,4% de las pymes y al 72,4% 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 cuarto trimestre de 2018 por 7.890.125 de puntos de suministro, estando suministrados el 20,2% (1.590.018) por un Comercializador de Último Recurso (CUR) y el 79,8% (6.300.107) por algún comercializador en el mercado libre. El grupo Naturgy presentó una cuota integrada de mercado por número de suministros del 53,1%; seguido del grupo Endesa cuya cuota fue del 19,5% y del grupo Iberdrola con el 13%. En el mercado libre, las comercializadoras de los cinco grupos energéticos tradicionales suministraron el 97,7% de los puntos de suministro. Por segmentos, estos grupos suministran al 97,9% de los consumidores domésticos, al 71,7% de las pymes y al 69,7% de la industria.

Tercera. – Tasas de cambio de comercializador (*switching*). En el cuarto trimestre de 2018 las tasas de cambio tuvieron evoluciones dispares en ambos mercados. Las tasas de *switching* en el sector eléctrico (2,4%) y en el sector gasista (1,6%), llevaron a unas tasas de año móvil, del 10,9% en el sector eléctrico y del 8,9% en el sector gasista (tasa anual del 2017: 10,8% y 9,8%, respectivamente).

En el sector eléctrico, fueron las provincias de Badajoz, Albacete y Granada (todas con un 3,2% de tasa de *switching*) las que registraron las tasas más elevadas. En el sector gasista, las provincias de Cuenca (2,6%), Ciudad Real y Zaragoza (ambas con un 2,4% de tasa de *switching*), fueron las que sobresalieron en su tasa de cambio al presentar los valores más altos del trimestre.

Cuarta. – Tiempos medios de cambio de comercializador (*perspectiva del comercializador*). Los tiempos medios desde que el cliente otorga su

consentimiento al comercializador hasta que el distribuidor activa el cambio se incrementan ligeramente en ambos mercados, siendo de 8,6 y 10 días, en electricidad y en gas natural, respectivamente (8,5 y 9,5 días, un trimestre antes). Estos incrementos podrían ser debidos a una corrección en los criterios de medición de los tiempos informados por los agentes; tras la detección por parte de la CNMC de casos en los que la información enviada correspondía a la medida entre el tiempo en el que el agente entrante enviaba el fichero de solicitud de cambio hasta que éste era efectivo el cambio; y no se incluía el tiempo que transcurría desde que el cliente aceptaba el contrato y el agente enviaba el fichero de solicitud ; y asimismo, a la supresión de la contratación del canal “puerta a puerta” (salvo que previamente exista una petición expresa por parte del cliente y a propia iniciativa para establecer la cita) por el Real Decreto Ley 15/2018, de 5 de octubre, lo que habría desencadenado la finalización de la gestión de los expedientes más atrasados, previamente contratados.

Quinta. – Tiempos medios de cambio de comercializador (perspectiva del distribuidor). Los tiempos medios desde la recepción de solicitud de cambio por parte del distribuidor hasta que éste se activa, han sido de 3,3 y 2,9 días en electricidad y gas natural, respectivamente (3,2 y 2,8 días, un trimestre 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 (1,9 días) y Viesgo Distribución Eléctrica S.L. (3,9 días) en electricidad, y las de Gas Extremadura (1,6 días) y Madrileña Red de Gas (2,2 días) en gas natural.

Sexta. – Tasas de rechazo de solicitudes de cambio de comercializador. En el cuarto trimestre de 2018 estas tasas variaron ligeramente con respecto a los valores presentados el trimestre anterior:

- En el sector eléctrico, se observa una tasa de rechazo inferior en 0,4 puntos a la presentada en el trimestre anterior (14,9%)
- En el sector gasista, la tasa de rechazo resultante durante el cuarto trimestre de 2018 se vio incrementada en 0,4 puntos respecto a la tasa de rechazo del trimestre anterior (16,3%).

Séptima. – Movimientos entre comercializadores del mismo grupo empresarial. En el cuarto trimestre de 2018 se observaron los siguientes resultados:

- 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 (70,2% de la totalidad de cambios frente al 63,4% del trimestre anterior), siendo los grupos con mayor fidelización de clientes: Iberdrola (80,4%), CHC (73%) y Endesa (71,5%). En cambio, el grupo Naturgy (26,5%) registró el menor porcentaje en este tipo de movimientos durante el cuarto trimestre de 2018.

- En el sector gasista, los cambios que se producen entre el comercializador CUR al comercializador libre del mismo grupo, registraron un porcentaje en el cuarto trimestre de 2018 del 30,6% (28,3% en el trimestre anterior), siendo los grupos con mayor fidelización Iberdrola (65,9%) y Endesa (51,1%), mientras que el grupo Naturgy (20,9%) presentó la menor tasa.

Octava. – Nuevas altas de puntos de suministro y tiempos medios. En el cuarto trimestre de 2018 se han declarado 136.965 activaciones de nuevas altas en áreas de distribución eléctricas, y 63.985 activaciones de nuevas altas en las áreas de distribución gasista. El tiempo medio de activación desde la perspectiva del distribuidor fue de 3,7 y 11 días, en los sectores eléctrico y gasista respectivamente (3,8 y 11,7 días, el trimestre anterior).

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

- En el sector eléctrico, la tasa de rechazo de este periodo (30,3%) presentó un aumento respecto a la tasa registrada un trimestre antes (26,4%); debido principalmente a los cambios en los sistemas introducidos por Naturgy.
- En el sector gasista, por el contrario, se apreciaron variaciones relevantes al producirse una reducción de 11,9 puntos la tasa de rechazo trimestral con respecto a la tasa del trimestre anterior, hasta alcanzar el 30,1% en el cuarto trimestre de 2018 (valor trimestral mínimo alcanzado durante 2018).

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

- En el sector eléctrico, el 85,8% de las altas se activaron en comercializadores libres, de las que el 71,1% se realizaron a favor de comercializadores verticalmente integrados con el distribuidor (un 72% si consideramos a las comercializadoras de Viesgo como integradas con Viesgo Distribución). En 14,2% 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 79,4%, 59,8% y 55,9%, respectivamente. Por el contrario, el grupo Naturgy muestra un 39,1% de altas hacia las comercializadoras de su mismo grupo.
- En el sector gasista, el 80,9% de las altas se activaron en comercializadores libres, de las cuales el 26,1% se activaron a favor de comercializadores libres verticalmente integrados con el distribuidor; mientras que se produjeron un 19,1% de altas a favor del CUR (23,9% el trimestre anterior). Se debe tener en cuenta que desde el tercer trimestre de 2017, solamente existe un único grupo verticalmente integrado con

distribuidores de gas: el grupo Naturgy (25,2% de las altas en su área de distribución en comercializadores libres de su grupo).

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

- En el sector eléctrico, sobre un balance de altas/bajas positivo de 28.686 puntos de suministro similar al del trimestre anterior, destacan los datos de las comercializadoras del grupo Iberdrola y las agrupadas en el epígrafe “Otros”, con aumentos de 18.747 y 6.880 puntos de suministro, respectivamente. En sentido opuesto, se encuentran las comercializadoras de los grupos Repsol y Naturgy, con un balance negativo de 787 y 119 puntos de suministro, respectivamente.
- En el sector gasista, se observó un balance de altas/bajas total positivo, con un crecimiento en el cuarto trimestre de 2018, de 17.799 puntos de suministro. Destacan los datos del grupo Endesa con un balance neto de 8.250 puntos de suministro adicionales, seguido del grupo Naturgy con 6.489 nuevos clientes. En sentido opuesto se ubica el grupo Iberdrola, que pierde 1.723 puntos de suministro en relación al trimestre anterior.

Duodécima. – Balance total de puntos de suministro. En este balance se incluye el balance total de puntos de suministro, incluyendo altas/bajas y *switching* de puntos de suministro en los principales grupos empresariales:

- En el sector eléctrico se obtiene un balance total positivo de los comercializadores agrupados en el epígrafe “Otros” de 109.312 (+4,7%) y del grupo Repsol de 24.226 (+3,6%) puntos de suministro adicionales en relación al trimestre anterior. Por otra parte, con un balance total negativo se encuentran los comercializadores de los grupos Naturgy y Endesa, con un decremento de 74.273 (-1,6%) y 39.799 (-0,4%) puntos de suministro, respectivamente. A diferencia de los trimestres anteriores en los últimos dos años, Iberdrola obtiene balance positivo de 6.513 puntos de suministro.
- En el sector gasista, al igual que sucedió en el sector eléctrico, destaca el balance total positivo del grupo “Otros” comercializadores y del grupo Repsol, con 17.084 (+13,2%) y 8.594 (+9,2%) puntos de suministro adicionales, respectivamente. Por otro lado, destaca el balance total negativo del grupo Naturgy con una pérdida de 23.416 (-0,6%) puntos de suministro durante el cuarto 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. CUARTO 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	4.794	4.352	90,05%	99,98%	481	9,95%	95,43%	53	4.158	99,90%	30	0
R1-294	DISTRIBUIDORA ELÉCTRICA DEL PUERTO DE LA CRUZ	1.204	864	65,85%	100,00%	448	34,15%	100,00%	3	770	98,96%	2	2
R1-009	ELÉCTRICA CONQUENSE DISTRIBUCIÓN	1.471	1.371	93,27%	100,00%	99	6,73%	100,00%	0	1.253	100,00%	26	3
R1-299	ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	413.866	357.066	83,31%	99,76%	71.536	16,69%	99,74%	2.062	330.336	98,51%	2.226	1.253
R1-008	HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	15.705	13.568	86,12%	99,59%	2.186	13,88%	93,64%	163	12.733	96,80%	53	0
R1-001	IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	353.136	318.269	90,23%	100,00%	34.443	9,77%	99,81%	613	313.086	100,00%	2.470	1.154
R1-002	UFD DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	96.503	77.393	78,42%	99,83%	21.293	21,58%	98,86%	204	73.152	87,71%	263	0
R1-005	VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	15.327	13.517	86,28%	99,98%	2.150	13,72%	97,07%	123	12.581	99,89%	89	0
RESTO	RESTO	23.126	19.134	84,11%	92,98%	3.616	15,89%	94,44%	622	17.443	93,48%	147	3
TOTAL	TOTAL	925.132	805.534	85,53%	99,70%	136.252	14,47%	99,33%	3.843	765.512	97,98%	5.306	2.415

Cod Com	Comercializador	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
R2-662	ACSOL ENERGÍA GLOBAL	1.178	1.098	92,50%	99,73%	89	7,50%	100,00%	2	915	98,91%	27	2
R2-242	AGENTE DEL MERCADO ELÉCTRICO	1.548	1.396	89,95%	99,64%	156	10,05%	98,72%	2	1.396	97,56%	10	2
R2-455	ALCANZIA ENERGÍA	2.042	1.990	76,19%	99,94%	497	23,81%	98,79%	10	1.493	95,85%	42	12
R2-506	ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	25.124	22.681	90,38%	99,74%	2.415	9,62%	99,96%	32	22.596	99,77%	147	79
R2-706	ALLUZ MEDITERRANEA	1.742	1.541	88,77%	99,81%	195	11,23%	98,97%	4	1.533	99,93%	23	22
R2-499	ANOTHER ENERGY OPTION	1.417	1.121	78,34%	99,82%	310	21,66%	99,35%	3	1.092	98,26%	10	2
R2-387	AUDAX ENERGÍA	12.136	11.217	91,83%	99,81%	998	8,17%	99,00%	8	11.456	99,46%	173	163
R2-416	AURA ENERGÍA	2.088	1.917	91,72%	99,90%	173	8,28%	100,00%	1	1.449	97,10%	0	0
R2-235	AXPO IBERIA	2.176	1.608	74,00%	99,81%	565	26,00%	100,00%	8	1.471	98,30%	2	1
R2-679	CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	5.274	4.168	78,21%	99,98%	1.161	21,79%	99,57%	9	3.725	85,93%	41	5
R2-291	CIDE HC ENERGÍA	1.367	1.191	85,93%	96,22%	195	14,07%	96,41%	19	1.193	97,65%	0	0
R2-408	CLIDOM ENERGY	25.333	17.371	66,50%	99,77%	8.751	33,50%	99,70%	72	16.039	99,00%	64	15
R2-182	EDP COMERCIALIZADORA	5.150	4.535	88,40%	99,85%	595	11,60%	100,00%	23	2.953	99,22%	13	5
R2-004	EDP ENERGÍA	36.509	29.552	77,76%	99,82%	8.453	22,24%	98,15%	234	28.138	97,60%	162	62
R2-001	ENDESA ENERGÍA	178.881	161.199	86,35%	99,63%	25.473	13,65%	99,31%	1.555	145.211	96,94%	1.303	719
R2-523	ENELUZ 2025	1.695	1.523	89,48%	100,00%	179	10,52%	100,00%	1	1.577	97,40%	13	1
R2-542	ENERGÍA COLECTIVA	3.671	3.148	85,27%	99,71%	544	14,73%	99,45%	6	3.058	99,57%	10	8
R2-569	ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA	4.707	4.175	84,79%	99,62%	749	15,21%	99,73%	4	4.169	96,67%	16	6
R2-241	ENERGÍA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	11.954	11.227	93,47%	99,85%	784	6,53%	99,87%	7	11.215	98,55%	82	64
R2-109	FACTOR ENERGÍA	5.166	4.653	89,79%	99,79%	605	11,51%	99,83%	4	4.540	99,14%	20	9
R2-403	FENIE ENERGÍA	14.145	11.852	81,13%	99,69%	2.757	18,87%	98,59%	74	11.275	98,64%	37	40
R2-558	FLIP ENERGÍA	22.200	19.075	82,89%	99,81%	3.938	17,11%	99,01%	18	18.423	98,49%	54	14
R2-597	FORTULUZ	2.684	2.157	80,10%	99,86%	536	19,90%	99,44%	3	2.070	98,31%	5	3
R2-583	FOX ENERGÍA	6.215	5.746	92,63%	99,97%	457	7,77%	99,78%	30	4.809	99,63%	205	3
R2-567	GALONIA SERVICIOS	1.956	1.804	90,56%	99,94%	188	9,44%	99,47%	5	1.778	99,16%	1	5
R2-140	GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	1.013	892	88,14%	99,60%	120	11,86%	99,17%	12	785	99,17%	2	1
R2-603	GEO ALTERNATIVA	7.090	5.285	70,33%	99,91%	2.166	29,07%	99,03%	50	4.712	98,17%	122	16
R2-269	GESTERNOVA	4.513	3.902	85,40%	99,87%	667	14,60%	99,25%	5	3.737	97,48%	12	1
R2-536	GLOBAL BIOSFERA PROTEC	1.225	1.112	90,48%	99,91%	117	9,52%	97,44%	3	1.112	99,73%	5	4
R2-515	IBERDROLA CLIENTES	190.194	155.195	80,69%	99,81%	37.146	19,31%	99,60%	490	149.742	97,77%	1.217	479
R2-562	INSERIMOS ENERGÍA	1.798	1.534	84,70%	99,80%	277	15,30%	98,92%	10	1.544	93,52%	9	6
R2-469	INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	1.463	1.305	89,02%	99,54%	161	10,98%	99,38%	0	1.208	95,03%	2	0
R2-529	MULTIENERGÍA VERDE	1.458	1.164	77,34%	99,83%	341	22,66%	99,41%	1	1.072	99,44%	1	0
R2-608	NABALIA ENERGÍA 2000	4.146	3.875	93,06%	99,15%	289	6,94%	98,62%	6	2.941	98,78%	182	3
R2-142	NATURGY IBERIA	46.879	38.431	80,45%	99,73%	9.341	19,55%	99,68%	41	38.676	99,06%	125	246
R2-161	NEXUS ENERGÍA	3.603	3.358	93,77%	99,70%	223	6,23%	100,00%	52	1.386	99,71%	15	1
R2-415	SOM ENERGÍA	7.540	6.757	89,50%	99,81%	793	10,50%	99,75%	8	6.787	99,73%	26	9
R2-473	THE YELLOW ENERGY	1.789	1.385	75,27%	99,78%	455	24,73%	99,34%	3	1.338	99,18%	2	4
R2-687	TOTAL GAS Y ELECTRICIDAD ESPAÑA	1.783	1.705	95,36%	99,77%	83	4,64%	100,00%	3	1.401	93,65%	16	1
R2-443	UNIELECTRICA ENERGÍA	4.880	4.437	90,55%	99,53%	463	9,45%	98,49%	23	3.492	99,17%	174	2
R2-243	VIESGO ENERGÍA	51.230	45.145	86,98%	99,85%	6.760	13,02%	98,57%	125	44.472	94,77%	191	69
R2-449	WATUM	2.910	2.701	91,50%	99,85%	251	8,50%	99,60%	5	2.595	99,81%	1	1
R2-456	XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	1.208	1.079	88,52%	100,00%	140	11,48%	97,86%	6	1.032	98,93%	3	1
R2-530	COR - ALUMBRADO ELÉCTRICO DE CEUTA C.O.R.	214	212	100,00%	100,00%	0	0,00%	0,00%	0	178	100,00%	1	0
R2-540	COR - CHC C.O.R.	4.724	4.467	94,36%	89,99%	267	5,64%	95,51%	51	4.407	97,05%	0	0
R2-356	COR - COMERCIALIZADORA REGULADA, GAS & POWER	23.310	21.346	91,07%	99,50%	2.093	8,93%	99,04%	9	21.811	99,42%	23	11
R2-284	COR - EDP C.U.R.	7.682	7.316	95,11%	99,34%	344	4,49%	92,44%	2	7.039	99,67%	5	2
R2-292	COR - ENDESA ENERGÍA XXI	58.332	56.649	96,49%	99,89%	2.061	3,51%	99,51%	47	55.869	99,52%	291	228
R2-329	COR - IBERDROLA C.U.R.	80.682	74.935	91,33%	99,95%	5.526	6,77%	99,89%	464	74.877	99,16%	96	42
R2-532	COR - TERAMELCO	13	13	100,00%	100,00%	0	0,00%	0,00%	0	13	100,00%	0	0
R2-290	COR - VIESGO C.U.R.	2.993	2.828	94,30%	100,00%	171	5,70%	98,83%	2	2.812	99,93%	3	1
RESTO	RESTO	36.102	30.961	85,54%	99,62%	5.234	14,46%	99,50%	149	27.104	98,04%	324	45
TOTAL	TOTAL	925.132	805.534	85,53%	99,70%	136.252	14,47%	99,33%	3.843	765.512	97,98%	5.306	2.415

MERCADO DE GAS													
Cod Dis	Distribuidor	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
G001	GRUPO GAS NATURAL FENOSA	101.008	82.442	82,59%	99,90%	17.373	17,41%	99,87%	175	82.691	99,37%	437	0
O207	DC GAS EXTREMADURA	1.466	1.059	72,24%	100,00%	407	27,76%	49,39%	0	1.038	99,81%	0	2
O225	GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA	2.505	2.059	82,76%	100,00%	429	17,24%	100,00%	0	2.058	97,81%	4	0
O234	MADRILEÑA RED DE GAS	21.169	18.014	84,41%	99,40%	3.328	15,59%	99,76%	4	17.960	99,87%	141	0
O242	NED ESPAÑA DISTRIBUCIÓN GAS	6.046	5.096	85,15%	99,76%	889	14,85%	99,89%	15	4.799	99,35%	14	0
O229	NORTEGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN	10.154	8.380	83,29%	99,88%	1.681	16,71%	99,82%	23	7.846	98,92%	27	0
O238	REDEXIS GAS	12.133	10.586	88,17%	99,97%	1.420	11,83%	99,93%	2	10.574	99,27%	23	0
O216	TOLOSA GASA	68	56	82,35%	100,00%	12	17,65%	100,00%	0	56	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	154.549	127.692	83,33%	99,83%	25.539	16,67%	99,05%	219	127.022	99,38%	646	2

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	2.501	2.166	86,61%	99,91%	335	13,39%	100,00%	0	2.470	96,80%	5	0
0503	AUDAX ENERGÍA	3.655	3.297	91,46%	100,00%	308	8,54%	99,68%	2	4.640	99,76%	12	0
0654	AUDAX RENOVABLES	4.619	4.473	96,92%	100,00%	142	3,08%	100,00%	4	3.194	100,00%	0	0
0518	CATGAS ENERGÍA	2.243	1.990	89,40%	100,00%	236	10,60%	100,00%	0	1.547	99,94%	17	0
0088	CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	2.886	2.186	77,44%	100,00%	637	22,56%	100,00%	4	2.048	99,90%	38	0
0089	CLUDOM ENERGY	3.381	2.585	78,17%	99,77%	722	21,83%	99,72%	2	2.761	99,71%	8	0
0002	EDP COMERCIALIZADORA	15.214	13.039	86,78%	99,83%	1.987	13,22%	89,48%	26	12.606	99,85%	21	0
0007	ENDESA ENERGÍA	25.771	22.491	88,37%	99,89%	2.960	11,63%	99,86%	14	22.606	99,69%	255	1
0038	ENERGY VM GESTIÓN DE ENERGÍA	1.612	1.504	94,77%	100,00%	83	5,23%	98,80%	1	1.581	99,81%	8	0
0082	FACTOR ENERGÍA	1.645	1.485	91,55%	99,26%	137	8,45%	100,00%	0	1.160	99,05%	4	0
0527	FENIE ENERGÍA	1.172	1.056	90,64%	100,00%	109	9,36%	100,00%	0	1.021	99,31%	0	0
0588	FLUP ENERGÍA	4.089	2.648	65,76%	99,85%	1.379	34,24%	99,93%	1	2.740	100,00%	6	0
0529	IBERDROLA CLIENTES	31.970	25.353	79,04%	99,89%	6.723	20,96%	99,90%	11	25.442	99,26%	39	1
0033	NATURGY IBERIA	23.415	18.344	79,40%	99,60%	4.760	20,60%	99,94%	129	18.950	99,67%	27	0
0044	VIESGO ENERGÍA	14.393	12.933	90,58%	99,96%	1.345	9,42%	99,63%	1	13.088	99,03%	137	0
0052	C.U.R. - COMERCIALIZADORA REGULADA, GAS &	3.850	2.531	66,33%	100,00%	1.285	33,67%	100,00%	1	2.521	100,00%	16	0
0060	C.U.R. - EDP C.U.R.	853	696	82,86%	100,00%	144	17,14%	100,00%	5	696	99,86%	2	0
0059	C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI	1.567	1.403	91,40%	100,00%	132	8,60%	100,00%	1	1.382	99,86%	14	0
0054	C.U.R. - IBERDROLA C.U.R.	1.579	1.259	79,53%	99,68%	324	20,47%	99,69%	0	1.218	99,43%	2	0
RESTO	RESTO	8.134	6.253	77,73%	99,41%	1.791	22,27%	99,55%	17	5.351	96,52%	35	0
TOTAL	TOTAL	154.549	127.692	83,33%	99,83%	25.539	16,67%	99,05%	219	127.022	99,38%	646	2

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. CUARTO 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	621	479	77,03%	100,00%	186	27,97%	90,86%	5	442	99,32%	23	0
R1-294	DISTRIBUIDORA ELÉCTRICA DEL PUERTO DE LA CRUZ	103	85	75,89%	100,00%	27	24,11%	100,00%	5	58	94,83%	1	0
R1-009	ELÉCTRICA CONQUENSE DISTRIBUCIÓN	144	117	80,14%	100,00%	29	19,86%	100,00%	0	115	100,00%	0	0
R1-299	ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	75.547	57.785	70,84%	99,92%	23.784	29,16%	99,16%	1.507	50.082	93,32%	692	0
R1-008	HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	2.421	1.541	59,54%	99,87%	1.047	40,46%	94,36%	31	2.712	88,50%	8	0
R1-001	IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	70.263	49.376	70,08%	99,99%	21.077	29,92%	100,00%	447	48.363	99,96%	577	0
R1-002	UFD DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	22.893	14.912	61,29%	98,46%	9.420	38,71%	98,93%	29	14.422	98,52%	46	0
R1-005	VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	1.813	1.486	75,35%	99,80%	486	24,65%	86,01%	19	1.234	99,51%	36	0
RESTO	RESTO	5.263	4.666	88,44%	98,01%	610	11,56%	94,10%	140	4.129	93,22%	17	0
TOTAL	TOTAL	179.068	130.447	69,72%	99,71%	56.666	30,28%	99,15%	2.183	121.557	96,56%	1400	0
Cod Com	Comercializador	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
R2-662	ACSOL ENERGÍA GLOBAL	45	26	52,00%	100,00%	24	48,00%	100,00%	0	19	89,47%	0	0
R2-242	AGENTE DEL MERCADO ELÉCTRICO	16	10	55,56%	100,00%	8	44,44%	100,00%	1	8	87,50%	1	0
R2-455	ALCANZANIA ENERGÍA	354	197	54,22%	100,00%	165	45,88%	100,00%	2	186	95,70%	4	0
R2-506	ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	646	307	45,89%	99,67%	362	54,11%	98,90%	1	274	95,99%	7	0
R2-706	ALILUZ MEDITERRÁNEA	61	40	66,67%	100,00%	20	33,33%	100,00%	1	38	100,00%	0	0
R2-499	ANOTHER ENERGY OPTION	11	2	16,67%	100,00%	10	83,33%	100,00%	0	3	66,67%	0	0
R2-387	AUDAX ENERGÍA	262	178	61,59%	100,00%	111	38,41%	98,20%	3	149	97,99%	1	0
R2-416	AURA ENERGÍA	205	105	49,76%	100,00%	106	50,24%	100,00%	1	96	97,92%	0	0
R2-235	AXPO IBERIA	120	52	42,98%	96,15%	69	57,02%	97,10%	1	47	95,74%	0	0
R2-679	CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	337	83	25,00%	100,00%	249	75,00%	99,60%	5	74	100,00%	2	0
R2-291	CIDE HC ENERGÍA	1.778	1.626	97,11%	91,50%	151	8,50%	90,73%	87	1.593	95,04%	1	0
R2-408	CUDOM ENERGY	4.075	2.252	52,37%	99,82%	2.048	47,63%	98,24%	70	1.955	97,24%	21	0
R2-182	EDP COMERCIALIZADORA	435	241	55,79%	100,00%	191	44,21%	99,48%	4	242	98,35%	5	0
R2-004	EDP ENERGÍA	6.512	4.041	59,09%	99,43%	2.798	40,91%	97,68%	112	4.490	96,46%	52	0
R2-001	ENDESA ENERGÍA	40.306	33.265	76,86%	99,90%	10.014	23,14%	99,34%	832	29.559	93,85%	301	0
R2-523	ENELUZ 2025	33	20	55,56%	100,00%	16	44,44%	100,00%	2	19	100,00%	0	0
R2-542	ENERGÍA COLECTIVA	241	139	54,94%	99,28%	114	45,06%	98,25%	3	123	97,56%	0	0
R2-569	ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA	40	15	35,71%	100,00%	27	64,29%	96,30%	0	17	100,00%	0	0
R2-241	ENERGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	85	37	42,53%	100,00%	50	57,47%	98,00%	1	34	94,12%	2	0
R2-109	FACTOR ENERGÍA	102	71	65,14%	100,00%	38	34,86%	97,37%	3	77	93,51%	1	0
R2-403	FENIE ENERGÍA	7.594	5.814	72,55%	99,76%	2.244	27,85%	99,38%	104	5.402	94,30%	33	0
R2-558	FLUP ENERGÍA	72	38	51,35%	100,00%	36	48,65%	100,00%	1	35	97,14%	1	0
R2-597	FORTILUZ	131	59	42,44%	100,00%	81	57,86%	100,00%	0	53	92,45%	0	0
R2-583	FOX ENERGÍA	289	172	61,59%	99,42%	107	38,35%	99,07%	6	161	99,38%	1	0
R2-567	GALONIA SERVICIOS	187	124	62,53%	100,00%	74	37,37%	100,00%	2	112	96,43%	1	0
R2-140	GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	463	250	50,71%	98,00%	243	49,29%	99,59%	4	209	93,30%	6	0
R2-603	GEO ALTERNATIVA	2.095	1.153	52,53%	99,74%	1042	47,47%	98,56%	38	982	97,86%	18	0
R2-269	GESTERNOVA	302	186	59,05%	98,92%	129	40,95%	100,00%	1	175	97,14%	1	0
R2-536	GLOBAL BIOSFERA PROTEC	42	23	57,50%	100,00%	17	42,50%	100,00%	0	22	100,00%	0	0
R2-515	IBERDROLA CLIENTES	69.556	46.704	66,14%	99,93%	23.914	33,86%	99,71%	519	45.083	99,00%	651	0
R2-562	INSERIMOS ENERGÍA	145	75	48,70%	97,33%	79	51,30%	93,67%	3	64	96,88%	3	0
R2-469	INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	141	64	42,95%	100,00%	85	57,05%	100,00%	2	81	79,01%	0	0
R2-529	MULTIENERGÍA VERDE	21	13	61,90%	100,00%	8	38,10%	100,00%	0	14	92,86%	0	0
R2-608	NABALIA ENERGÍA 2000	108	55	50,00%	100,00%	55	50,00%	100,00%	0	51	96,08%	1	0
R2-142	NATURGY IBERIA	8.836	6.510	68,51%	98,60%	2.992	31,49%	98,20%	29	6.239	97,88%	21	0
R2-161	NEXIUS ENERGÍA	197	107	54,59%	100,00%	89	45,41%	98,88%	4	105	96,19%	5	0
R2-415	SOM ENERGÍA	472	346	69,20%	99,71%	154	30,80%	97,40%	13	307	93,16%	3	0
R2-473	THE YELLOW ENERGY	121	30	23,81%	100,00%	96	76,19%	100,00%	4	25	88,00%	0	0
R2-687	TOTAL GAS Y ELECTRICIDAD ESPAÑA	11	2	20,00%	100,00%	8	80,00%	100,00%	0	1	100,00%	1	0
R2-443	UNIELÉCTRICA ENERGÍA	587	386	59,84%	100,00%	259	40,16%	99,61%	10	316	94,94%	7	0
R2-243	VIESGO ENERGÍA	1.455	1.189	74,31%	99,92%	411	25,69%	90,75%	10	1.027	98,64%	13	0
R2-449	WATIUM	314	198	62,46%	100,00%	119	37,54%	100,00%	4	192	96,88%	10	0
R2-456	XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	287	191	62,32%	97,91%	97	33,68%	96,91%	5	179	96,65%	3	0
R2-530	COR - ALUMBRADO ELÉCTRICO DE CEUTA C.O.R.	62	62	100,00%	100,00%	0	0,00%	0,00%	0	3	100,00%	0	0
R2-540	COR - CHC C.O.R.	69	54	85,71%	85,19%	9	14,29%	77,78%	6	53	94,34%	0	0
R2-356	COR - COMERCIALIZADORA REGULADA, GAS & POWER	3.437	2.727	73,82%	97,76%	967	26,18%	97,93%	1	2.714	98,12%	3	0
R2-284	COR - EDP C.U.R.	730	536	69,52%	100,00%	235	30,48%	93,62%	7	753	97,08%	0	0
R2-292	COR - ENDESA ENERGÍA XXI	14.085	12.132	79,60%	99,96%	3.109	20,40%	99,42%	193	10.574	93,40%	122	0
R2-329	COR - IBERDROLA C.U.R.	4.445	3.276	73,29%	99,94%	1.194	26,71%	99,66%	23	3.195	99,47%	23	0
R2-290	COR - VIESGO C.U.R.	81	64	75,29%	100,00%	21	24,71%	95,24%	2	60	96,67%	2	0
RESTO	RESTO	7.090	5.200	70,77%	99,37%	2.221	29,93%	99,19%	63	4.367	95,47%	67	0
TOTAL	TOTAL	179.068	130.447	69,72%	99,71%	56.666	30,28%	99,15%	2.183	121.557	96,56%	1400	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	NEDGIA	65.484	45.600	64,65%	99,85%	24.931	35,35%	99,65%	511	38.399	85,35%	498	0
0207	DC GAS EXTREMADURA	1.832	698	38,10%	100,00%	1.134	61,90%	87,65%	0	664	70,48%	0	0
0225	GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA	1.882	1.598	79,98%	100,00%	400	20,02%	100,00%	0	1.472	87,57%	2	0
0234	MADRILEÑA RED DE GAS	8.507	7.045	80,08%	99,90%	1.752	19,92%	99,94%	1	7.660	46,03%	2	0
0242	NED ESPAÑA DISTRIBUCIÓN GAS	2.493	2.232	79,52%	99,82%	575	20,48%	94,96%	20	1.786	43,67%	2	0
0229	NORTEGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN	3.815	3.356	84,11%	99,88%	634	15,89%	92,59%	16	3.149	70,72%	4	0
0238	REDEXIS GAS	12.340	11.335	88,44%	100,00%	1.482	11,56%	100,00%	101	10.283	74,81%	21	0
0216	TOLOSA GASA	22	19	82,61%	100,00%	4	17,39%	100,00%	0	20	75,00%	0	0
RESTO	RESTO	0	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	0	0	0,00%	0	0
TOTAL	TOTAL	96.375	71.883	69,93%	99,88%	30.912	30,07%	99,01%	649	63.433	76,88%	529	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	269	219	71,10%	100,00%	89	28,90%	100,00%	3	181	67,40%	2	0
0503	AUDAX ENERGÍA	186	174	89,52%	100,00%	22	11,28%	100,00%	0	165	72,12%	0	0
0518	CATGAS ENERGÍA	309	159	49,69%	100,00%	161	50,31%	98,76%	10	124	86,29%	4	0
0088	CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	765	512	63,37%	99,80%	296	36,63%	99,66%	6	526	52,47%	3	0
0089	CLIDOM ENERGY	644	518	73,68%	100,00%	185	26,32%	98,92%	10	415	77,83%	18	0
0002	EDP COMERCIALIZADORA	9.100	7.314	74,82%	99,84%	2.462	25,18%	91,96%	46	6.423	68,07%	103	0
0007	ENDESA ENERGÍA	22.659	20.476	83,33%	99,87%	4.096	16,67%	99,44%	102	17.704	74,39%	119	0
0038	ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	16	10	62,50%	100,00%	6	37,50%	100,00%	0	7	85,71%	0	0
0082	FACTOR ENERGÍA	166	126	74,12%	100,00%	44	25,88%	97,73%	3	114	57,02%	0	0
0527	FENIE ENERGÍA	1.449	1.156	75,26%	99,83%	380	24,74%	97,89%	10	954	82,18%	7	0
0588	FLIP ENERGÍA	38	28	62,22%	100,00%	17	37,78%	100,00%	0	23	69,57%	1	0
0529	IBERDROLA CLIENTES	24.083	9.892	39,69%	99,94%	15.033	60,31%	99,73%	381	9.175	65,72%	116	0
0033	NATURGY IBERIA	17.729	16.345	82,78%	99,85%	3.400	17,22%	99,74%	13	14.147	78,78%	117	0
0044	VIESGO ENERGÍA	209	169	68,42%	99,41%	78	31,58%	98,72%	1	109	33,94%	1	0
0052	C.U.R. - COMERCIALIZADORA REGULADA, GAS &	13.821	10.726	75,85%	99,94%	3.415	24,15%	99,82%	38	9.833	97,48%	16	0
0060	C.U.R. - EDP C.U.R.	667	579	78,88%	99,65%	155	21,12%	98,71%	4	484	68,39%	4	0
0059	C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI	1.559	1.438	84,44%	100,00%	265	15,56%	100,00%	5	1.237	82,54%	8	0
0054	C.U.R. - IBERDROLA C.U.R.	765	570	72,61%	100,00%	215	27,39%	98,60%	3	544	59,74%	0	0
RESTO	RESTO	1.941	1.472	71,28%	99,80%	593	28,72%	98,48%	14	1.268	73,82%	10	0
TOTAL	TOTAL	96.375	71.883	69,93%	99,88%	30.912	30,07%	99,01%	649	63.433	76,88%	529	0

