



INFORME DE SUPERVISIÓN DE LOS CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR – AÑO 2018

25 de julio de 2019

IS/DE/014/18

www.cnmc.es

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN.....	4
1.1	FUNDAMENTOS DE DERECHO	4
1.2	NOVEDADES REGULATORIAS	5
1.3	REFERENCIAS EUROPEAS	7
1.4	PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR. DIFERENCIAS ENTRE LOS SECTORES DE ELECTRICIDAD Y GAS NATURAL.....	9
1.5	MEJORAS EN LA SUPERVISIÓN DE LOS PROCESOS DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR EN EL AÑO 2018	10
1.6	EVOLUCIÓN DE LA INFORMACIÓN RECIBIDA POR LA CNMC	10
1.7	FUNCIONAMIENTO DE LOS GRUPOS DE TRABAJO	11
2.	ESTRUCTURA DEL MERCADO MINORISTA	12
2.1	SECTOR ELÉCTRICO	12
2.2	SECTOR GASISTA	19
3.	EVOLUCIÓN DE LA TASA DE CAMBIO (<i>SWITCHING</i>)	25
4.	SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE CAMBIO	31
4.1	ANÁLISIS DE TIEMPOS MEDIOS DEL PROCESO DE CAMBIO.....	31
4.1.1	PERSPECTIVA DEL COMERCIALIZADOR	31
4.1.2	PERSPECTIVA DEL DISTRIBUIDOR	38
4.2	ANÁLISIS DE EFICACIA DEL PROCESO DE CAMBIO	41
4.3	ANÁLISIS DE LOS RECHAZOS DEL PROCESO DE CAMBIO.....	43
4.3.1	TASA DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE CAMBIO POR DISTRIBUIDOR.....	45
4.3.2	MOTIVOS DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE CAMBIO	53
5.	ANÁLISIS DE MOVILIDAD DE LOS CONSUMIDORES	58
5.1	MOVILIDAD POR TIPO DE MERCADO.....	58
5.2	MOVILIDAD RESPECTO A LOS DISTINTOS COMERCIALIZADORES DE REFERENCIA/ÚLTIMO RECURSO.....	59
5.3	MOVILIDAD ENTRE GRUPOS COMERCIALES	61
5.4	MOVILIDAD ENTRE COMERCIALIZADORES LIBRES VERTICALMENTE INTEGRADOS Y COMERCIALIZADORES INDEPENDIENTES.....	62
6.	SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE ALTA.....	63
6.1	ANÁLISIS DE LOS TIEMPOS MEDIOS DEL PROCESO DE ALTA.....	63
6.2	ANÁLISIS DE LA EFICACIA DEL PROCESO DE ALTA	66
6.3	ANÁLISIS DE LOS RECHAZOS DEL PROCESO DE ALTA	68
6.3.1	TASA DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE ALTA POR DISTRIBUIDOR.....	70
6.3.2	MOTIVOS DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE ALTA	77
6.4	ANÁLISIS DE MOVILIDAD DE LAS ALTAS ACTIVADAS.....	82
7.	BALANCE DE LOS PRINCIPALES COMERCIALIZADORES.....	84
8.	COMERCIALIZADORES CON VARIACIONES RELEVANTES EN EL NÚMERO DE CONSUMIDORES.....	89
9.	HECHOS RELEVANTES.....	92
10.	ADMINISTRACIÓN DE LAS BBDD SIPS EN LA CNMC.....	95
11.	CONCLUSIONES	99

ANEXO I. RESUMEN PROCESO DE CAMBIO. ANUAL 2018	104
ANEXO II. RESUMEN PROCESO DE ALTA. ANUAL 2018	106
ANEXO III. ANÁLISIS DE LA INTEGRACIÓN VERTICAL EN EL MERCADO MINORISTA	108

INFORME ANUAL DE SUPERVISIÓN DE LOS CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR – 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 25 de julio de 2019

La Sala de Supervisión Regulatoria, en su reunión de 25 de julio de 2019, ha aprobado el presente informe anual de supervisión de los cambios de comercializador producidos en el año 2018 en los sectores de energía eléctrica y 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. INTRODUCCIÓN

1.1 FUNDAMENTOS DE DERECHO

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), de acuerdo con al 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*”.

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

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

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

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

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.

Como consecuencia del desarrollo de estas funciones se elabora el Informe anual de supervisión de los procesos de cambios de comercializador realizados durante el año 2018, a partir de los datos correspondientes a dicho periodo, que han sido remitidos por los comercializadores y distribuidores de electricidad y de gas natural.

1.2 NOVEDADES REGULATORIAS

La Disposición adicional tercera del Real Decreto 1074/2015, de 27 de noviembre, establece que «*A partir de la entrada en vigor de este real decreto,*

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.»

previo trámite de audiencia y previo informe favorable de la Secretaría de Estado de Energía del Ministerio de Industria, Energía y Turismo, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia aprobará por resolución los formatos de ficheros de intercambio de información entre distribuidores y comercializadores de energía eléctrica y entre distribuidores y comercializadores de gas natural, respectivamente».

En línea con el párrafo anterior, esta Sala aprobó la Resolución de 20 de diciembre de 2016, por la que se aprueban los formatos de los ficheros de intercambio de información entre distribuidores y comercializadores eléctricos y de gas natural. Esta Resolución se encuentra disponible en su página web⁴. El anuncio de la Resolución fue publicado en BOE el 28 de enero de 2017 y tal y como establece la Resolución, los nuevos formatos de ficheros de intercambio de electricidad y gas natural que han entrado en operación el 31 de julio y el 30 de octubre de 2017, respectivamente.

El Real Decreto-ley 7/2016, de 23 de diciembre, por el que se regula el mecanismo de financiación del coste del bono social y otras medidas de protección al consumidor vulnerable de energía eléctrica y su normativa de desarrollo (por una parte, el Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica, y por otra, la Orden ETU/943/2017, de 6 de octubre, por la que se desarrolla y se completa el Real Decreto anterior) dio lugar a modificaciones⁵ en los formatos existentes (analizados en los grupos de trabajo de la CNMC) para adaptarlos a la nueva regulación. Esta nueva versión de formatos adaptada a esta regulación del bono social (versión 1.1) entró en operación el 9 de abril de 2018.

Adicionalmente, de acuerdo con lo establecido en el artículo 6.4 de ese Real Decreto, «*el Sistema de Información de Puntos de Suministro de electricidad (SIPS) deberá estar actualizado con dicha información, incluyendo una referencia a la percepción del bono social*», hecho que propició una modificación de las especificaciones de la información del SIPS que se enviaba a la CNMC desde el mes de diciembre 2017.

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 vulnerable⁶. Entre los cambios introducidos

⁴ <https://www.cnmc.es/node/353323>

⁵ En particular, el artículo 5.3 del Real Decreto 897/2017 establece que “*Los procedimientos de cambio de comercializador y los formatos de intercambio de información asociados que sean aprobados por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia según la normativa vigente establecerán las previsiones necesarias para que el comercializador saliente tenga la información que le permita aplicar lo anterior*”.

⁶ 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

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»*. El Real Decreto-Ley 15/2018 de 5 de octubre, dio lugar a modificaciones en los formatos existentes (analizados en los grupos de trabajo de la CNMC) para adaptarlos a la nueva regulación. Esta nueva versión de formatos adaptada a esta regulación (versión 1.2) entró en operación el 26 de noviembre de 2018.

1.3 REFERENCIAS EUROPEAS

Antes de entrar en el análisis del contenido de este Informe, se recuerdan las principales recomendaciones de la Comisión Europea (CE) respecto a los procesos de cambio de comercializador, altas, bajas o reclamaciones, por las repercusiones que las mismas puedan tener tanto en el desarrollo de las próximas actuaciones de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) en este campo⁷, como en la propia gestión de la supervisión de dichos procesos.

En concreto, la versión refundida de la “Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo sobre normas comunes para el mercado interior de la electricidad y por la que se modifica la Directiva 2012/27/UE”⁸, aprobada por el Parlamento Europeo el 26 de marzo de 2019 y ratificada por el Consejo Europeo el 5 de junio de 2019, establece un paquete de propuestas esbozadas en la “Hoja de ruta de la Unión de la Energía”⁹. Las prioridades del paquete son en primer lugar la eficiencia energética, el liderazgo de la UE en el terreno de las energías

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.

⁷ 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.

⁸ Texto pertinente a efectos del EEE, ratificado por el Consejo Europeo el 5 de junio de 2019 .2016/0380 (COD).

⁹ 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.

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 directiva, en el “Artículo 12 - Derecho a cambiar de suministrador y normas aplicables a las tasas relacionadas con el cambio”; se establece lo siguiente:

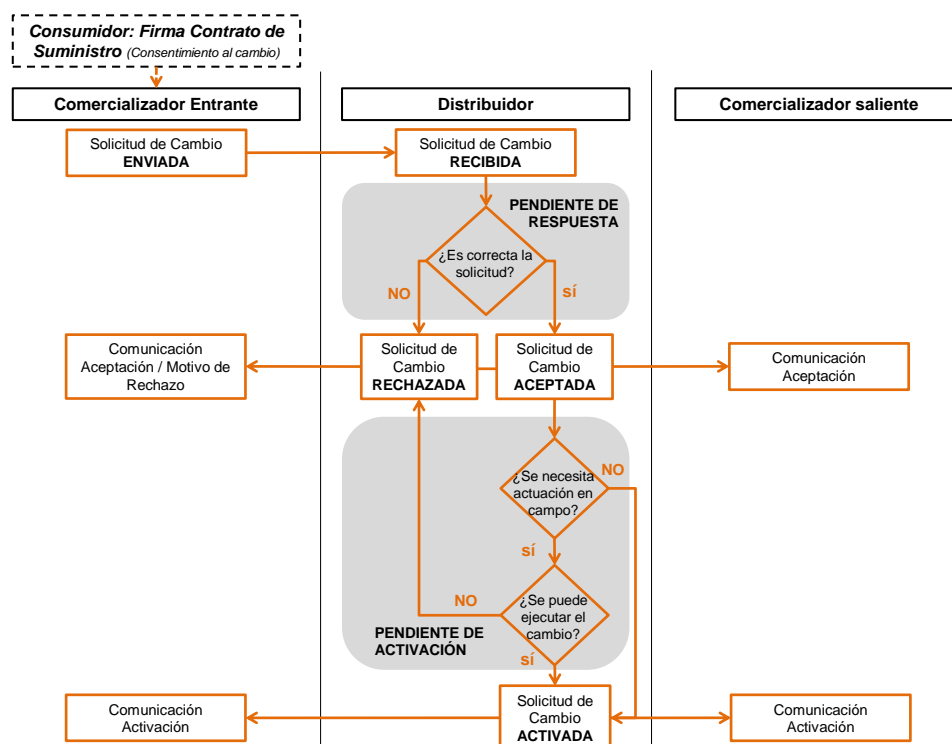
- «1. El cambio de suministrador o de participante en el mercado que preste servicios de agregación se realizará en el plazo más breve posible. Los Estados miembros garantizarán que los clientes que deseen cambiar de suministradores o de participantes en el mercado que presten servicios de agregación, respetando las condiciones contractuales, tengan derecho a tal cambio en un plazo máximo de tres semanas a partir de la fecha de la solicitud. A más tardar en 2026, los procesos técnicos de cambio de suministrador no podrán durar más de veinticuatro horas y serán posibles cualquier día laborable.
2. Los Estados miembros garantizarán que al menos a los clientes domésticos y a las pequeñas empresas no se les aplique ninguna tasa relacionada con el cambio. [...]
4. Los Estados miembros garantizarán que el derecho a cambiar de suministrador o participante en el mercado que preste servicios de agregación se conceda a todos los clientes de forma no discriminatoria en lo que atañe a costes, esfuerzo y tiempo.
5. Los clientes domésticos tendrán derecho a participar en procedimientos colectivos de cambio de suministrador. Los Estados miembros eliminarán todos los obstáculos reglamentarios o administrativos para el cambio colectivo, al mismo tiempo que proporcionarán un marco que garantice la mayor protección posible a los consumidores para evitar prácticas abusivas.»

En relación a las normas relativas a la gestión y el intercambio de datos; en el “Artículo 23 - Gestión de datos”; se establece lo siguiente:

- «1. Al establecer las normas relativas a la gestión y el intercambio de datos, [...] las autoridades competentes designadas especificarán las normas sobre el acceso de las partes elegibles a los datos del cliente final con su consentimiento explícito de conformidad con lo dispuesto en el presente artículo y el marco jurídico de la Unión aplicable. A los efectos de la presente Directiva, se entenderá que los datos incluirán los datos de medición y consumo así como los datos necesarios para el cambio de suministrador, la respuesta de demanda y otros servicios.
2. [...] Con independencia del modelo de gestión de datos aplicado en cada Estado miembro, partes responsables de la gestión de datos facilitará a cualquier parte elegible el acceso a los datos del cliente final, conforme a las disposiciones del apartado 1 del presente artículo. Las partes elegibles deben tener a su disposición de manera no discriminatoria y simultáneamente los datos solicitados. El acceso a los datos será fácil y los procedimientos pertinentes se pondrán a disposición del público.»

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

Gráfico 1. Esquema general del procedimiento de cambio de comercializador



Fuente: CNMC.

En el gráfico anterior se muestra el esquema general del proceso de cambio de comercializador, aplicable tanto para el sector eléctrico como para el gasista. En el podemos apreciar 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.

Sin embargo, siendo el proceso común para ambos sectores, en la práctica existen diferencias en los mecanismos de intercambio de información utilizados. En el sector eléctrico, se emplean mensajes bilaterales entre los agentes implicados (comercializador entrante, distribuidor y comercializador saliente) generados por sistemas independientes desarrollados por cada uno de los agentes; mientras que, en el sector de gas natural, se utiliza mayoritariamente

una plataforma de software común entre los agentes, denominada “*Sistema de Comunicación Transporte – Distribución*” (SCTD).

No obstante, independientemente del sistema utilizado en cada sector, los mensajes intercambiados entre los agentes deben cumplir con los formatos de los ficheros de intercambio aprobados por Resolución por la Sala de Supervisión Regulatoria en su sesión del 20 de diciembre de 2016, concretamente, desde el 31 de julio y el 30 de octubre de 2017, para el sector eléctrico y gasista, respectivamente.

Sin perjuicio de lo anterior, existen aún diferencias de carácter regulatorio en ambos sectores, 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) de ambos sectores, todo lo cual constituye asimetrías que deberían ser revisadas en beneficio de los consumidores.

1.5 MEJORAS EN LA SUPERVISIÓN DE LOS PROCESOS DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR EN EL AÑO 2018

En el desarrollo de las funciones establecidas en el artículo 3 del Real Decreto 1011/2009, de 19 de junio, esta Sala ha procedido a elaborar el presente informe de supervisión de los cambios de comercializador realizados a lo largo del año. Este informe recopila y completa la información recogida en los cuatro informes trimestrales ya elaborados durante 2018. En estos informes se incluyó nueva información respecto a la supervisión del proceso de nuevas altas (tiempos medios, eficacia del proceso de altas, análisis de rechazos, entre otros) así como nuevos gráficos y tablas relacionadas con la supervisión.

Además, en este informe se incluye un análisis detallado sobre la movilidad de los cambios de comercializador (únicamente del sector eléctrico, dado que hasta octubre de 2018 estuvo a disposición de los comercializadores el dato del comercializadora existente, lo que no ocurrió en el sector gasista) entre el conjunto de las empresas comercializadoras libres de los grupos verticalmente integrados y las principales comercializadoras independientes.

1.6 EVOLUCIÓN DE LA INFORMACIÓN RECIBIDA POR LA CNMC

El presente informe de supervisión de los cambios de comercializador, correspondiente al año 2018, se ha elaborado sobre la base de la información remitida a la CNMC por parte de un total de 731 agentes distribuidores y comercializadores, según el siguiente desglose. En la siguiente tabla, también se ha incluido el número de informantes en los últimos años, así como la variación en el último año.

Tabla 1. Número de agentes de los que se dispone de información. Evolución 2014 - 2018

Sector	Tipo agente	2014	2015	2016	2017	2018	Variación último año
Energía eléctrica	Distribuidores	328	324	321	325	326	1
	Comercializadores	221	254	274	292	314	22
Gas natural	Distribuidores	21	16	19	19	19	0
	Comercializadores	38	43	51	61	72	11
TOTALES		608	637	665	697	731	34

Fuente: CNMC según el número de agentes informantes.

Es destacable el aumento del número de informantes en los últimos años, resultado del crecimiento anual del número de comercializadores tanto eléctricos como gasistas, y del trabajo llevado a cabo por parte de la CNMC en el control de la información aportada por los agentes participantes en los distintos mercados eléctrico y gasista.

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

1.7 FUNCIONAMIENTO DE LOS GRUPOS DE TRABAJO

La CNMC organiza con carácter mensual varias sesiones de trabajo con los agentes distribuidores y comercializadores, asociaciones de consumidores, y grandes consumidores, 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 esta Sala de 20 de diciembre de 2016, en relación a los procesos de cambio de comercializador, altas de nuevos puntos de suministro, bajas, modificaciones en la contratación del acceso, facturación de los peajes de acceso y procesos de reclamación.

Durante el año 2018 se continuó con los trabajos para desarrollar nuevos formatos de ficheros de intercambio de comunicación entre comercializadores y distribuidores de ambos sectores para incluirlos en una nueva Resolución de la esta Sala, que constituya la versión 2.0 de formatos de ficheros de intercambio.

En líneas generales, se realizaron los siguientes trabajos:

1. Diseño de 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 el 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.
2. Diseño de 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.
3. 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).
4. Definición del protocolo de comunicación *síncrona* 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, de cara a corregir posibles deficiencias operativas en la parametrización de los motivos de rechazo o la necesidad de incluir nuevos motivos de rechazo en la tabla maestra.

Por otra parte, durante 2018 se implantó la versión 1.1 (9 de abril de 2018) y posteriormente, la versión 1.2 (26 de noviembre de 2018) de los formatos de ficheros de intercambio en el sector eléctrico para adaptarlos a la nueva regulación, según lo descrito en el apartado 1.2. anterior.

2. ESTRUCTURA DEL MERCADO MINORISTA

Como paso previo al análisis de los cambios de comercializador y de las altas/bajas que han tenido lugar durante 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.

2.1 SECTOR ELÉCTRICO

El último día del año 2018, el mercado eléctrico estaba compuesto por más de 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 entre 2014 y 2018.
 Último día del año – Sector Eléctrico**

Tipo mercado	2014		2015		2016		2017		2018	
	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total
Mercado Libre	14.799.113	51,2%	16.023.886	55,3%	16.884.410	58,0%	17.707.295	60,5%	18.149.356	61,7%
COR	14.084.083	48,8%	12.940.056	44,7%	12.205.476	42,0%	11.565.048	39,5%	11.261.291	38,3%
TOTAL	28.883.196	100%	28.963.942	100%	29.089.886	100%	29.272.343	100%	29.410.647	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En los últimos cuatro años, el número de puntos suministrados por los COR se ha reducido progresivamente; pasando de los casi 14,1 millones registrados el 31 de diciembre de 2014 a los 11,3 millones registrados cuatro años después, lo que ha supuesto un decrecimiento del 20% de los suministros de este tipo de mercado.

Durante el mismo periodo, el número de puntos de suministro en el mercado libre se ha incrementado en más de 3,3 millones; desde los 14,8 millones de suministros a 31 de diciembre de 2014, hasta los 18,1 millones cuatro años después; lo que supuso un incremento del 22,6%. De estos nuevos puntos de suministro, las comercializadoras de los cinco grandes grupos energéticos tradicionales contrataron cerca de 2,3 millones (entre ellas destacó el grupo Endesa, con un crecimiento cercano a 1,1 millones), mientras que el conjunto de comercializadoras independientes contrataron en el mismo periodo 1,1 millones de nuevos puntos de suministro.

Si tenemos en cuenta la evolución de los principales agentes en el mercado libre, en función de los puntos de suministro presentados el último día del año de los últimos cinco años, los datos obtenidos son los mostrados en la tabla siguiente.

Tabla 3. Evolución de la cuota de mercado libre (por número de suministros) entre 2014 y 2018. Último día del año – Sector Eléctrico

COMERCIALIZADORES	2014		2015		2016		2017		2018	
	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total
Grupo IBERDROLA.*	6.062.791	41,0%	6.309.731	39,4%	6.448.586	38,2%	6.603.727	37,3%	6.638.055	36,6%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	4.303.392	29,1%	4.839.241	30,2%	5.184.472	30,7%	5.330.334	30,1%	5.375.220	29,6%
Grupo NATURGY.**	1.995.718	13,5%	2.196.437	13,7%	2.273.074	13,5%	2.380.450	13,4%	2.284.308	12,6%
Grupo EDP.***	718.139	4,9%	775.119	4,8%	840.201	5,0%	913.502	5,2%	932.279	5,1%
VIESGO ENERGÍA, S.L.****	356.566	2,4%	397.280	2,5%	409.591	2,4%	438.356	2,5%	475.193	2,6%
Subtotal 5 grupos tradicionales	13.436.606	90,8%	14.517.808	90,6%	15.155.924	89,8%	15.666.369	88,5%	15.705.055	86,5%
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	429.239	2,9%	428.818	2,7%	427.041	2,5%	423.323	2,4%	406.760	2,2%
FENIE ENERGÍA, S.A.	146.835	1,0%	204.999	1,3%	249.366	1,5%	305.033	1,7%	360.007	2,0%
CLIDOM ENERGY, S.L.	38.888	0,3%	51.511	0,3%	72.694	0,4%	99.486	0,6%	143.305	0,8%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	688	0,0%	11.198	0,1%	33.384	0,2%	52.716	0,3%	89.440	0,5%
SOM ENERGÍA, S.C.C.L.	19.574	0,1%	28.820	0,2%	39.649	0,2%	59.910	0,3%	86.251	0,5%
AUDAX ENERGÍA, S.A.	46.335	0,3%	50.675	0,3%	48.812	0,3%	47.460	0,3%	67.080	0,4%
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	26.591	0,2%	27.175	0,2%	40.348	0,2%	60.239	0,3%	62.250	0,3%
FLIP ENERGÍA, S.L.	-	0,0%	178	0,0%	521	0,0%	12.779	0,1%	62.071	0,3%
COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ, S.A.	61.775	0,4%	61.882	0,4%	61.579	0,4%	61.347	0,3%	61.246	0,3%
RESTO COMERCIALIZADORAS	592.582	4,0%	640.822	4,0%	755.092	4,5%	918.633	5,2%	1.105.891	6,1%
Subtotal otras comercializadoras	1.362.507	9,2%	1.506.078	9,4%	1.728.486	10,2%	2.040.926	11,5%	2.444.301	13,5%
Total mercado libre	14.799.113	100%	16.023.886	100%	16.884.410	100%	17.707.295	100%	18.149.356	100%

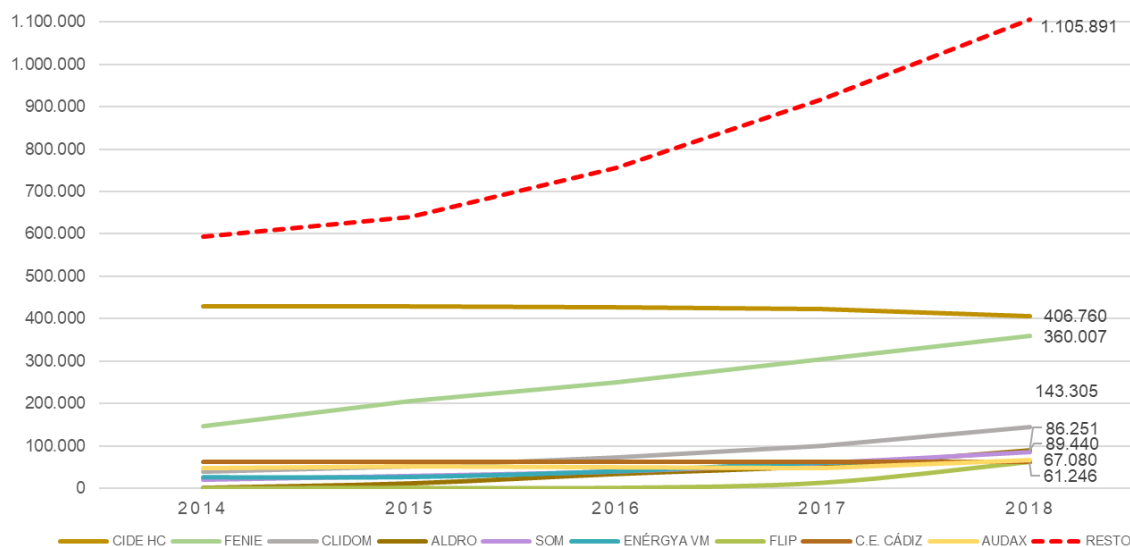
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se incluyen explícitamente los comercializadores que presentan más de 60.000 puntos de suministro a 31 de diciembre de 2018. *Para el dato de 2014, los puntos de suministro fueron suministrados por la comercializadora Iberdrola Generación, S.A.U. **El Grupo Naturgy incluye las comercializadoras Naturgy Iberia, S.A. y Gas Natural Comercializadora, S.A. ***El Grupo EDP incluye las comercializadoras EDP Energía, S.A.U. y EDP Comercializadora, S.A. ****Viesgo Energía, S.L. entró a formar parte del grupo Repsol S.A. el 2 de noviembre de 2018.

Así, a 31 de diciembre del 2018, las comercializadoras de los cinco grupos energéticos tradicionales, suministraban el 86,5% del total de los puntos de suministro del mercado libre (cuatro años antes suministraban el 90,8%). El resto de comercializadoras, las llamadas independientes, suministraban electricidad al 13,5% de los consumidores (cuatro años antes suministraban al 9,2%).

Durante el periodo 2014-2018 se apreció un crecimiento del número de consumidores que deciden contratar su suministro eléctrico con otra comercializadora libre no perteneciente a los cinco grupos energéticos tradicionales. Concretamente, durante el último año, este crecimiento ha supuesto para estos comercializadores más pequeños, un aumento de 2 puntos en su cuota del mercado eléctrico (este crecimiento fue de 1,3 puntos el año anterior).

Gráfico 2. Evolución del número de puntos de suministro de los principales comercializadores independientes entre los años 2014 y 2018 - Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se incluyen explícitamente las comercializadoras que presentan más de 60.000 puntos de suministro a 31 de diciembre de 2018.

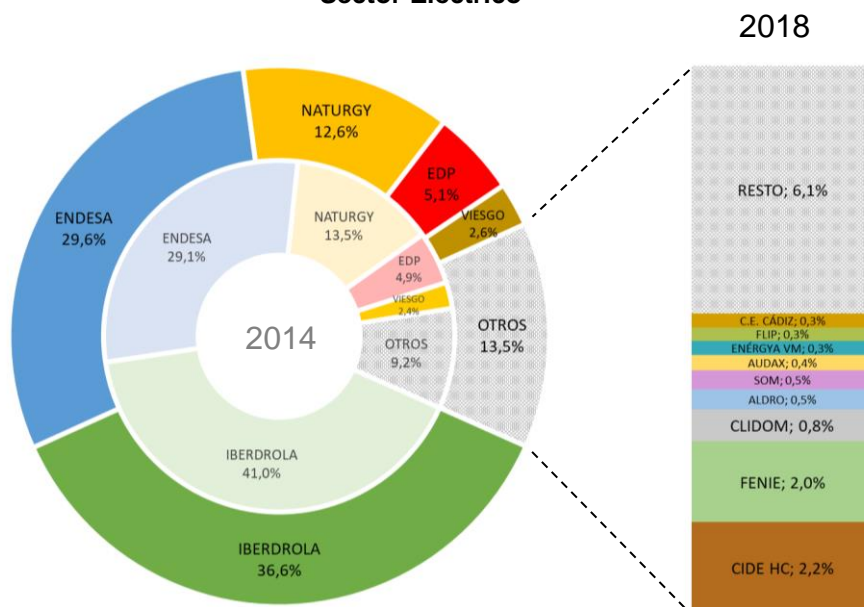
Siguiendo con el análisis de los grupos con más puntos de suministro declarados a finales de 2018, entre los comercializadores independientes, destacan aquellos que superaron los 60.000 puntos. De estos, se distinguen Flip Energía (aumenta en 49.292 suministros, un incremento del 385,7%) y Aldro Energía y Soluciones (aumenta en 36.724 suministros, un 69,7%) presentando un crecimiento importante en el último año.

En su conjunto, los comercializadores independientes aumentaron en 403.375, frente a los 38.686 puntos que crecieron los grupos tradicionales. Este aumento sitúa su cuota en el mercado eléctrico en el 13,5%, valor que aún sigue siendo reducido, pero que de forma global empieza a destacar entre los grupos tradicionales.

Entre estos comercializadores independientes, por su número de suministros, destacaron en 2018, CIDE HC Energía con un 2,2%; Fenie Energía con un 2%, y Clidom Energy con un 0,8% de cuota de mercado. El resto de comercializadores independientes contaron con cuotas iguales o inferiores al 0,5%. Hasta 2018, solamente CIDE HC tenía una cuota superior al 2%.

De entre los grupos tradicionales, si comparamos su tasa de participación en el mercado de 2018 con la que presentaron en 2014, observamos que Iberdrola ha reducido su cuota en 4,4 puntos, seguido por el grupo Naturgy quien ha perdido 0,9 puntos. Por el contrario, han aumentado su participación los grupos EDP y Viesgo (actualmente Repsol) al incrementar su valor en 0,2 puntos; y Endesa que presentó un crecimiento de 0,5 puntos en los últimos cuatro años.

Gráfico 3. Variación de la cuota de mercado libre entre los años 2014 y 2018 - Sector Eléctrico



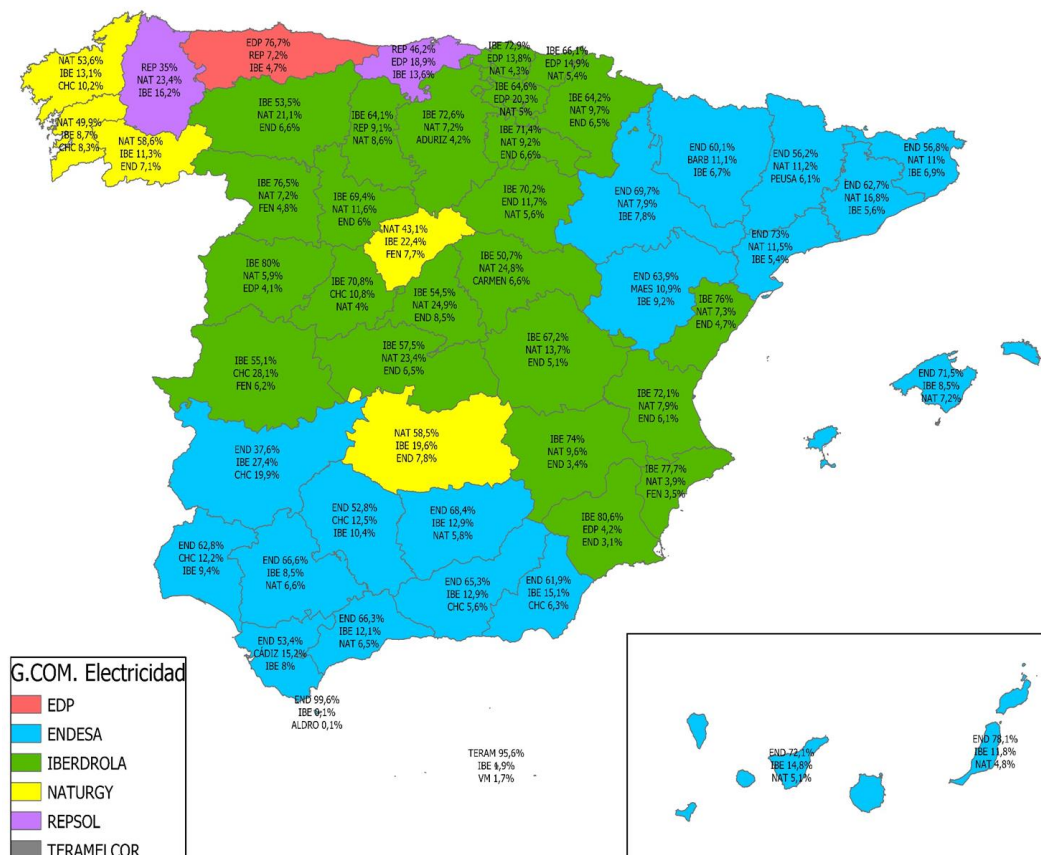
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se incluyen explícitamente los comercializadores que presentan más de 60.000 puntos de suministro a 31 de diciembre de los años 2014 (sección interior) y 2018. Viesgo es el comercializador del grupo Repsol desde el 2 de noviembre de 2018.

Si tenemos en cuenta los datos del mercado libre a finales del año 2018 para el segmento doméstico en cada provincia española, obtenemos el mapa representativo en el que el color de la provincia corresponde al comercializador con la mayor cuota de puntos de suministro.

Son las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla donde el comercializador dominante tiene una mayor penetración en el mercado, con cuotas que superan el 95% en cada caso. Si nos centramos en las provincias, los grupos de Iberdrola y de Endesa representan los comercializadores mayoritarios en la mayor parte del mapa. En siete provincias, el comercializador dominante representa a más de tres cuartas partes del mercado libre, y en cinco de ellas este comercializador pertenece al grupo Iberdrola (destacando Murcia y Salamanca, con cuotas iguales o superiores al 80%).

Gráfico 4. Cuota de participación de los tres grupos comercializadores principales del mercado libre en cada provincia. Último día del año 2018 - Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se incluye primer (color de la provincia), segundo y tercer comercializador según cuota de PS en el segmento doméstico del mercado libre en cada provincia. Viesgo Energía, S.L. entró a formar parte del grupo Repsol S.A. el 2 de noviembre de 2018.

Adicionalmente, también conviene analizar los datos del mercado libre a finales del año 2018 para todos los segmentos del mercado (doméstico, pyme e industrial). En los segmentos pymes e industrial, se observa una mayor penetración de los comercializadores independientes. Mientras que estos alcanzaron una cuota del 12,6% en el segmento doméstico; en los segmentos pyme e industrial lograron mayores participaciones, llegando al 31,6% y al 27,6% del mercado libre, respectivamente; lo que denota una mayor competencia en estos dos 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, S.A.U.	37,1%	25,1%	32,2%	36,6%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	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 S.L.***	2,6%	2,5%	2,3%	2,6%
Subtotal 5 grupos energéticos tradicionales	87,4%	68,4%	72,4%	86,5%
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	2,3%	0,8%	1,0%	2,2%
FENIE ENERGÍA, S.A.	1,9%	3,7%	3,7%	2,0%
CLIDOM ENERGÍA, S.L.	0,8%	1,0%	0,3%	0,8%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	0,4%	3,1%	1,9%	0,5%
SOM ENERGÍA, S.C.C.L.	0,5%	0,2%	0,0%	0,5%
AUDAX ENERGÍA, S.A.	0,3%	1,3%	1,0%	0,4%
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	0,3%	1,3%	2,4%	0,3%
FLIP ENERGÍA, S.L.	0,4%	0,0%	0,0%	0,3%
COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ, S.A.	0,3%	0,2%	0,0%	0,3%
RESTO COMERCIALIZADORAS	5,4%	20,0%	17,2%	6,1%
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.

Nota: Se incluyen explícitamente los comercializadores que presentan más de 60.000 puntos de suministro a 31 de diciembre de 2018. *El Grupo Naturgy incluye las comercializadoras Naturgy Iberia, S.A. y Gas Natural Comercializadora, S.A. **El Grupo EDP incluye las comercializadoras EDP Energía, S.A.U. y EDP Comercializadora, S.A. ***Viesgo Energía, S.L. entró a formar parte del grupo Repsol S.A. el 2 de noviembre de 2018.

Relación entre segmento de mercado y tarifas de acceso: Doméstico/comercial, tarifas de acceso 2.0A, 2.1A, 2.0 DHA, 2.0 DHS, 2.1 DHA, y 2.1 DHS; PYME, 3.0A; Industrial, 3.1A, 6.1A, 6.1B, 6.2, 6.3, 6.4.

Entre los comercializadores independientes destacaron CIDE HC Energía (cuota del 2,3% en el segmento doméstico), Fenie Energía (cuotas del 3,7% en pyme e industrial); Aldro Energía (cuotas del 3,1% y 1,9% en pyme e industrial, respectivamente) y Enérgya VM (cuotas del 1,3% y 2,4% en pyme e industrial respectivamente). Adicionalmente, conviene nombrar también a Nexus Energía (con cuotas del 1,3% y 1,9% en pyme e industrial, respectivamente) por su importante participación en estos segmentos.

Por último, se analiza la evolución del total de puntos de suministro eléctricos durante los cuatro últimos años, distribuidos por tipo de mercado y por segmento de consumo.

Actualmente, casi todos los puntos de suministro de los segmentos pyme e industrial se encuentran suministrados por comercializadoras libres (98,6% y 99,1%, respectivamente), mientras que, en el segmento doméstico, el cual incluye a los consumidores con derecho a PVPC, los comercializadores libres suministraron al 60,6% de los puntos de suministro.

Tabla 5. Evolución del total de los puntos de suministro por segmentos de mercado entre 2014 y 2018. Último día del año – Sector Eléctrico

Tipo mercado	Segmento	2014		2015		2016		2017		2018	
		Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total
Mercado Libre	DOMÉSTICO	13.976.971	49,9%	15.196.823	54,1%	16.045.077	56,8%	16.850.179	59,3%	17.272.654	60,6%
	PYME	714.202	96,3%	717.840	97,3%	729.527	97,8%	746.330	98,3%	765.390	98,6%
	INDUSTRIAL	107.940	98,3%	109.223	98,7%	109.806	98,9%	110.786	99,1%	111.312	99,1%
TOTAL ML		14.799.113	51,2%	16.023.886	55,3%	16.884.410	58,0%	17.707.295	60,5%	18.149.356	61,7%
COR	DOMÉSTICO	14.054.815	50,1%	12.918.618	45,9%	12.188.242	43,2%	11.550.715	40,7%	11.249.109	39,4%
	PYME	27.371	3,7%	19.948	2,7%	16.068	2,2%	13.284	1,7%	11.215	1,4%
	INDUSTRIAL	1.897	1,7%	1.490	1,3%	1.166	1,1%	1.049	0,9%	967	0,9%
TOTAL COR		14.084.083	48,8%	12.940.056	44,7%	12.205.476	42,0%	11.565.048	39,5%	11.261.291	38,3%
TOTAL		28.883.196	100%	28.963.942	100%	29.089.886	100%	29.272.343	100%	29.410.647	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Haciendo un análisis más exhaustivo del total de puntos de suministro para el total del mercado eléctrico y por segmentos de consumo a 31 de diciembre de 2018, se observó que el grupo Endesa (35,5%) mantiene la mayor cuota integrada del mercado, seguida por los grupos Iberdrola (34,4%) y Naturgy (15,4%). Los comercializadores independientes, en su conjunto, representaban un 6,9% del total de puntos de suministro.

Tabla 6. Cuota integrada del mercado (por número de suministros) por grupo comercializador, tipo de mercado y segmento a 31 de diciembre de 2018 – Sector Eléctrico

GRUPO COMERCIALIZADOR	DOMÉSTICO				PYME				INDUSTRIAL				TOTAL MERCADO	
	% ML	% COR	Suministros	% TOTAL	% ML	% COR	Suministros	% TOTAL	% ML	% COR	Suministros	% TOTAL	Suministros	% TOTAL
ENDESA	50,5%	49,5%	10.234.959	35,9%	95,2%	4,8%	193.829	25,0%	98,5%	1,5%	23.415	20,9%	10.452.203	35,5%
IBERDROLA	64,8%	35,2%	9.897.451	34,7%	99,6%	0,4%	192.589	24,8%	98,8%	1,2%	36.300	32,3%	10.126.340	34,4%
NATURGY	49,1%	50,9%	4.389.599	15,4%	99,4%	0,6%	113.058	14,6%	99,0%	1,0%	14.773	13,2%	4.517.430	15,4%
INDEPENDIENTE	99,9%	0,1%	1.773.598	6,2%	100%	0,0%	236.209	30,4%	100%	0,0%	29.594	26,4%	2.039.401	6,9%
EDP	80,5%	19,5%	1.132.461	4,0%	98,3%	1,7%	16.079	2,1%	99,8%	0,2%	4.489	4,0%	1.153.029	3,9%
VIESGO*	67,9%	32,1%	668.331	2,3%	99,0%	1,0%	19.030	2,5%	99,5%	0,5%	2.558	2,3%	689.919	2,3%
CHC	94,0%	6,0%	425.364	1,5%	100%	0,0%	5.811	0,7%	99,9%	0,1%	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.

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.

2.2 SECTOR GASISTA

A 31 de diciembre del 2018, el mercado del gas natural estaba compuesto por cerca de 7,9 millones de puntos de suministro, de los cuales aproximadamente 1,6 millones se suministraban a través de un Comercializador de Último Recurso o CUR (20,2%), mientras que el resto, 6,3 millones, se suministraban por comercializadores en el mercado libre (79,8%).

**Tabla 7. Evolución de puntos de suministro por tipo de mercado entre 2014 y 2018.
Último día del año – Sector Gasista**

Tipo mercado	2014		2015		2016		2017		2018	
	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total
Mercado Libre	5.646.367	74,8%	5.871.812	77,1%	6.039.211	78,4%	6.195.834	79,3%	6.300.107	79,8%
CUR	1.902.500	25,2%	1.745.573	22,9%	1.665.016	21,6%	1.613.254	20,7%	1.590.018	20,2%
TOTAL	7.548.867	100%	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 años, el número de puntos suministrados por los CUR se ha ido reduciendo de forma progresiva, desde los 1,9 millones registrados el 31 de diciembre de 2014, hasta los 1,6 millones registrados cuatro años después.

Durante el mismo periodo, el número de puntos suministrados en el mercado libre de gas se ha incrementado en cerca de 0,7 millones; pasando de 5,6 millones de puntos a 31 de diciembre de 2014; a 6,3 millones cuatro años después. Estos nuevos suministros fueron contratados en su mayoría por los comercializadores de los cinco grandes grupos energéticos tradicionales.

La tabla siguiente muestra la evolución de la estructura del mercado libre minorista de gas, medida en número de puntos de suministro, por empresas o grupos de empresas comercializadoras. El último día del año 2018, los comercializadores de los cinco grupos energéticos tradicionales, suministraban el 97,7% del total de los puntos de suministro del mercado libre.

El resto de comercializadores, los llamados independientes, en su conjunto suministraban el 2,3% de los puntos de suministro; y durante los últimos años han experimentado un importante crecimiento en número de consumidores, aunque actualmente cuentan con cuotas de mercado aún muy reducidas.

Destaca el crecimiento de Fenie Energía, que superó los 22.500 puntos de suministro en 2018, y presentó un aumento del 57,8% en el último año. Al igual que sucedió en el sector eléctrico, en el caso de los suministros gasistas, destacó Flip Energía, al multiplicar prácticamente por diez el número de suministros el último año, y alcanzar cerca de 10.000 CUPS el último día de 2018.

Tabla 8. Evolución de la cuota de mercado libre (por número de suministros) entre 2014 y 2018. Último día del año – Sector Gasista

COMERCIALIZADORES	2014		2015		2016		2017		2018	
	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total
Grupo NATURGY.*	2.876.413	50,9%	2.953.532	50,3%	2.946.018	48,8%	2.956.696	47,7%	2.897.178	46,0%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	1.016.922	18,0%	1.191.116	20,3%	1.263.429	20,9%	1.276.609	20,6%	1.302.044	20,7%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.**	826.831	14,6%	887.031	15,1%	935.463	15,5%	974.658	15,7%	1.008.535	16,0%
EDP ESPAÑA, S.A.U.	763.721	13,5%	777.932	13,2%	795.519	13,2%	830.320	13,4%	843.716	13,4%
VIESGO ENERGÍA, S.L.***	32.340	0,6%	42.775	0,7%	56.632	0,9%	78.764	1,3%	101.645	1,6%
Subtotal 5 grupos tradicionales	5.516.227	97,7%	5.852.386	99,7%	5.997.061	99,3%	6.117.047	98,7%	6.153.118	97,7%
FENIE ENERGÍA, S.A.	4	0,0%	1.173	0,0%	6.659	0,1%	14.288	0,2%	22.553	0,4%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	2	0,0%	1.545	0,0%	7.881	0,1%	12.511	0,2%	17.490	0,3%
AUDAX ENERGÍA, S.A.****	-	0,0%	2.186	0,0%	6.394	0,1%	8.874	0,1%	16.349	0,3%
CLIDOM ENERGY, S.L.	-	0,0%	65	0,0%	1.595	0,0%	6.573	0,1%	15.644	0,2%
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO, S.A.U.	242	0,0%	395	0,0%	1.990	0,0%	4.402	0,1%	10.120	0,2%
FLIP ENERGÍA, S.L.	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%	981	0,0%	9.746	0,2%
CATGAS ENERGÍA, S.A.	7	0,0%	175	0,0%	500	0,0%	2.090	0,0%	8.088	0,1%
FACTOR ENERGÍA, S.A.	9	0,0%	41	0,0%	383	0,0%	2.457	0,0%	6.501	0,1%
NEXUS ENERGÍA, S.A.	366	0,0%	522	0,0%	852	0,0%	2.115	0,0%	3.758	0,1%
RESTO COMERCIALIZADORAS	129.510	2,3%	13.324	0,2%	15.896	0,3%	24.496	0,4%	36.740	0,6%
Subtotal otras comercializadoras	130.140	2,3%	19.426	0,3%	42.150	0,7%	78.787	1,3%	146.989	2,3%
Total mercado libre	5.646.367	100%	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.

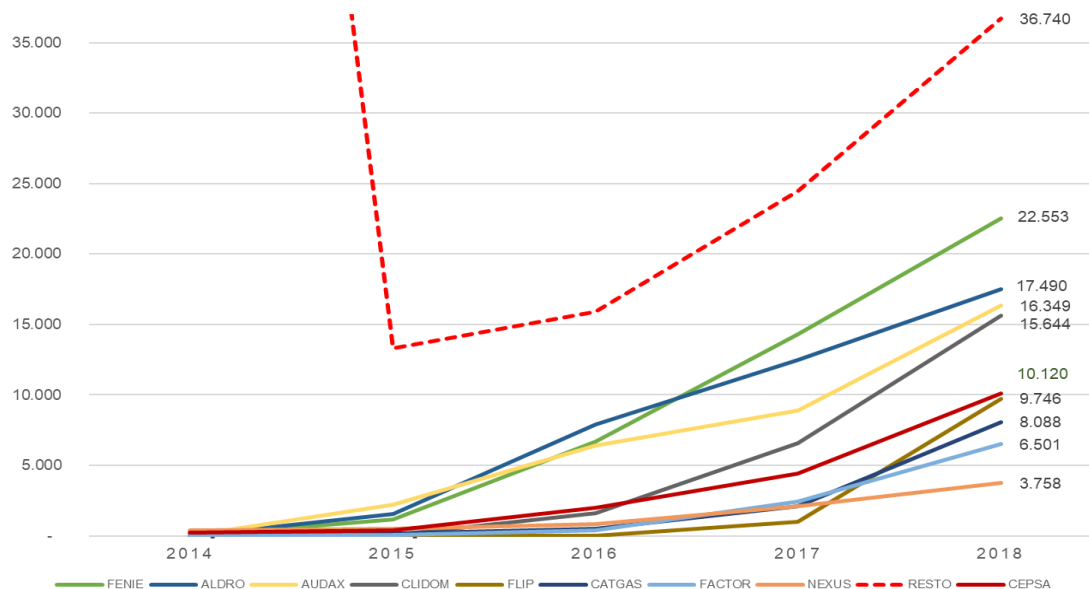
*Nota: Se incluyen explícitamente los comercializadores que presentaron más de 3.500 puntos de suministro a 31 de diciembre de 2018. *El Grupo Naturgy incluye las comercializadoras Naturgy Iberia, S.A. y Gas Natural Comercializadora, S.A. **Para el dato del 2014, los puntos de suministro fueron suministrados por la comercializadora Iberdrola Generación, S.A.U. ***Viesgo Energía, S.L. entró a formar parte del grupo Repsol S.A. el 2 de noviembre de 2018. ****Los datos de 2018 correspondientes a Audax Energía, S.A. incluyen los suministros de Audax Renovables S.A.*

El reparto de cuotas dentro del mercado gasista, en términos relativos, ha variado muy poco si lo comparamos al de hace cuatro años¹⁰. Los comercializadores independientes se reparten el 2,3% de cuota entre siete grupos principalmente, con cuotas que oscilan entre el 0,4% de Fenie Energía y el 0,1% de Nexus.

De entre los grupos tradicionales, quien ha presentado una mayor variación de su cuota en el mercado gasista, en relación a su posición en 2014, ha sido Naturgy, quien reduce su participación en 1,7 puntos (manteniendo aún una cuota del 46%). El resto de grupos tradicionales han presentado variaciones nulas como es el caso de EDP, o crecimientos que oscilan entre los 0,1 puntos de Endesa y los 0,3 puntos de Iberdrola y Viesgo.

¹⁰ Con la salvedad que, en 2015, alrededor de 230.000 clientes de Galp Energia pasaron al grupo Endesa

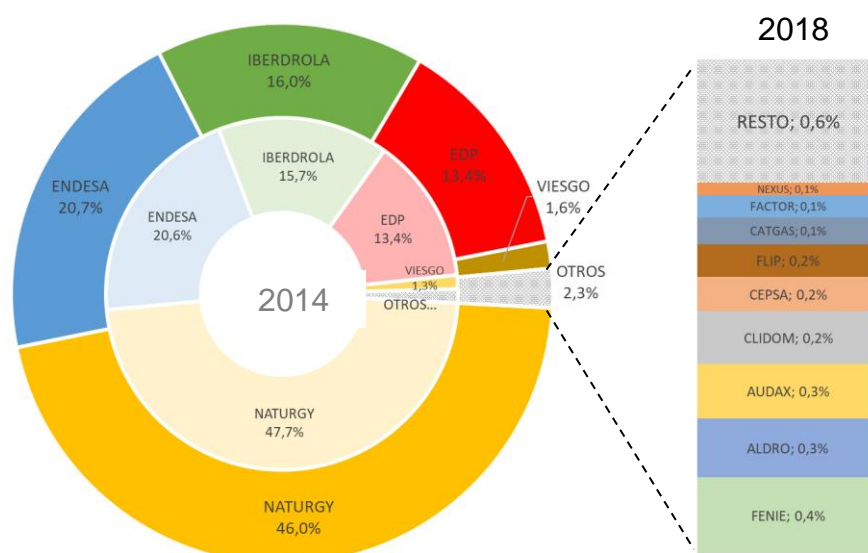
Gráfico 5. Evolución del número de puntos de suministro de los principales comercializadores independientes entre los años 2014 y 2018 - Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se incluyen explícitamente los comercializadores que presentaron más de 3.500 puntos de suministro a 31 de diciembre de 2018. En 2015, alrededor de 230.000 clientes de Galp Energía pasaron al grupo Endesa, y, por tanto, dejan de contabilizarse estos CUPS entre los comercializadores independientes agrupados en el epígrafe "Resto".

Gráfico 6. Variación de la cuota de mercado libre entre los años 2014 y 2018 - Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

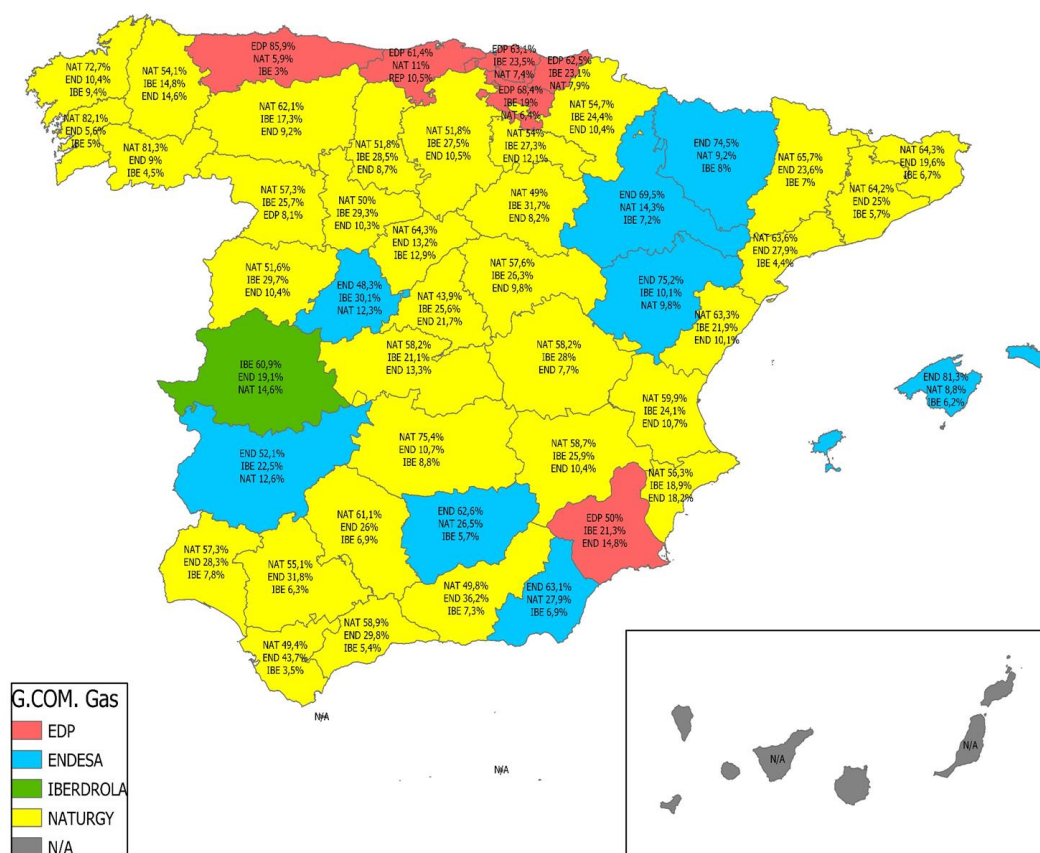
Nota: Se incluyen explícitamente los comercializadores que presentan más de 3.500 puntos de suministro a 31 de diciembre de los años 2014 (sección interior) y 2018. Viesgo es el comercializador del grupo Repsol desde el 2 de noviembre de 2018.

Si tenemos en cuenta los datos del mercado libre a finales del año 2018 para el segmento doméstico en cada provincia española, obtenemos el mapa

representativo en el que el color de la provincia corresponde al comercializador con la mayor cuota de suministros en el mercado libre.

Si nos centramos en las provincias, la mayor parte de ellas están suministradas por el grupo Naturgy. En seis de ellas el comercializador dominante representa a más de tres cuartas partes del mercado libre. También destaca Asturias, donde el grupo EDP presentó una cuota del 85,9% de puntos de suministro.

Gráfico 7. Cuota de participación de los tres grupos comercializadores principales del mercado libre en cada provincia. Último día del año 2018 - Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.
 Nota: Se incluye primer (color de la provincia), segundo y tercer comercializador según cuota de PS en el segmento doméstico del mercado libre en cada provincia. Viesgo Energía, S.L. entró a formar parte del grupo Repsol S.A. el 2 de noviembre de 2018.

Si bien la cuota correspondiente al resto de comercializadores para el segmento doméstico se mantiene reducida; al igual que sucedió en años anteriores; en los segmentos de pymes e industrial, los comercializadores independientes alcanzan unas participaciones mayores (28,3% y 30,2% en su conjunto, respectivamente), lo que denota una mayor competencia en estos segmentos de mercado, donde se presentan cuotas más repartidas.

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
NATURGY IBERIA, S.A.	46,0%	40,4%	43,6%	46,0%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	20,7%	14,9%	16,2%	20,7%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	16,1%	9,4%	2,0%	16,0%
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	13,5%	6,3%	7,6%	13,4%
VIESGO ENERGÍA, S.L.	1,6%	0,7%	0,4%	1,6%
Subtotal 5 grupos energéticos tradicionales	97,9%	71,7%	69,8%	97,7%
FENIE ENERGÍA, S.A.	0,4%	0,7%	0,1%	0,4%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	0,3%	2,3%	0,6%	0,3%
AUDAX ENERGÍA, S.A.	0,3%	1,0%	0,3%	0,3%
CLIDOM ENERGY, S.L.	0,3%	0,0%	0,0%	0,2%
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO, S.A.U.	0,2%	0,6%	0,1%	0,2%
FLIP ENERGÍA, S.L.	0,2%	0,0%	0,0%	0,2%
CATGAS ENERGÍA, S.A.	0,1%	0,1%	0,0%	0,1%
FACTOR ENERGÍA, S.A.	0,1%	0,4%	0,7%	0,1%
NEXUS ENERGÍA, S.A.	0,0%	1,3%	1,9%	0,1%
RESTO COMERCIALIZADORAS	0,4%	21,9%	26,4%	0,6%
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.

Nota: Se incluyen explícitamente los comercializadores que presentan más de 60.000 puntos de suministro a 31 de diciembre de 2018. *El Grupo Naturgy incluye las comercializadoras Naturgy Iberia, S.A. y Gas Natural Comercializadora, S.A. **Viesgo Energía, S.L. entró a formar parte del grupo Repsol S.A. el 2 de noviembre de 2018. ****Los datos correspondientes a Audax Energía, S.A. incluyen los suministros de Audax Renovables S.A.

(i) Relación entre segmento de mercado y tarifas de acceso: Doméstico/comercial, tarifas de acceso 3.1, 3.2 y 3.3; PYME, tarifa de acceso 3.4; Industrial, resto de tarifas de acceso.

Entre los comercializadores independientes, destacaron Fenie Energía (con una cuota del 0,4% en el segmento doméstico), Aldro Energía (con una cuota del 2,3% en el segmento pymes), y Nexus Energía (con una cuota del 1,9% en el segmento industrial).

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

A 31 de diciembre de 2018 la mayoría de los puntos de suministro de los segmentos pyme e industrial se encontraban suministrados por comercializadores libres (98,8% y 97,8%, respectivamente), mientras que, en el segmento doméstico, que incluye a los consumidores con derecho a TUR, los comercializadores libres suministraban al 79,7% de los puntos de consumo.

Tabla 10. Evolución del total de los puntos de suministro por segmentos de mercado entre 2014 y 2018. Último día del año – Sector Gasista

Tipo mercado	Segmento	2014		2015		2016		2017		2018	
		Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total
Mercado Libre	DOMÉSTICO	5.596.791	74,6%	5.822.597	76,9%	5.988.042	78,3%	6.143.097	79,2%	6.246.347	79,7%
	PYME	45.554	97,4%	45.199	98,2%	47.111	98,5%	48.517	98,7%	49.478	98,8%
	INDUSTRIAL	4.022	99,5%	4.016	99,6%	4.058	99,8%	4.220	98,2%	4.282	97,8%
TOTAL ML		5.646.367	74,8%	5.871.812	77,1%	6.039.211	78,4%	6.195.834	79,3%	6.300.107	79,8%
COR	DOMÉSTICO	1.901.264	25,4%	1.744.722	23,1%	1.664.311	21,7%	1.612.548	20,8%	1.589.316	20,3%
	PYME	1.216	2,6%	835	1,8%	695	1,5%	630	1,3%	606	1,2%
	INDUSTRIAL	20	0,5%	16	0,4%	10	0,2%	76	1,8%	96	2,2%
TOTAL COR		1.902.500	25,2%	1.745.573	22,9%	1.665.016	21,6%	1.613.254	20,7%	1.590.018	20,2%
TOTAL		7.548.867	100%	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 de la estructura del total de puntos de suministro por tipo de mercado y por segmento de consumo, a 31 de diciembre de 2018, se observó que el grupo Naturgy obtuvo, con diferencia, la mayor cuota integrada del mercado (53,1%), seguido por los grupos Endesa (19,5%) e Iberdrola (13%).

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%
VIESGO*	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.

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.

3. EVOLUCIÓN DE LA TASA DE CAMBIO (SWITCHING)

La tasa de cambio de comercializador, o tasa de *switching*, es un indicador del nivel de competencia en los mercados minoristas eléctrico y gasista. En el caso español, la evolución anual de estas tasas muestra una tendencia ligeramente negativa, aunque aún pueden considerarse elevadas, lo que debe valorarse conjuntamente con otros indicadores relacionados con la estructura y el grado de satisfacción de los consumidores. Así, no se puede descartar que, en ausencia de cambios estructurales y de variaciones significativas entre precios ofertados para los servicios básicos de electricidad y gas natural, una elevada tasa de *switching* pueda estar asociada en parte con un elevado grado de

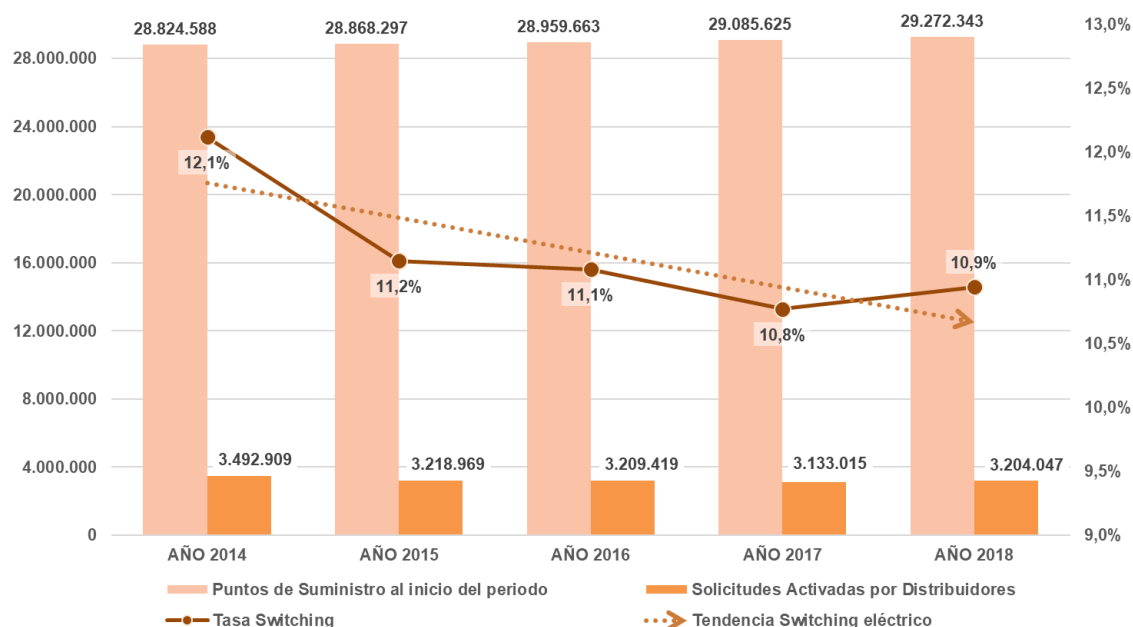
descontento de los consumidores, como el que revelan los datos del “2018 Consumer Markets Scoreboard”¹¹ y el “Panel de hogares CNMC”¹².

En el presente informe de supervisión, la tasa de *switching* anual en España se calcula como el cociente entre el número de cambios activados hasta el último día del año, y el número de puntos de suministro registrados el mismo día del año anterior.

En los gráficos siguientes se detalla el número de cambios de comercializador activados en 2018 sobre el total de puntos de suministro existentes al inicio del ejercicio, y su evolución en relación con los cuatro años anteriores. Se incluyen proyecciones lineales para observar la evolución interanual de las tasas de *switching* por cada sector.

En el **sector eléctrico**, se registró una tasa anual de *switching* del 10,9% durante 2018, correspondiente a 3.204.047 solicitudes activadas. Se observa, por un lado, que el número de puntos de suministro del sector ha ido aumentando año tras año, mientras que, por otro lado, el número de activaciones de cambio ha tenido una evolución dispar, reduciéndose año tras año, y aumentando en 2018.

Gráfico 8. Evolución de la tasa de *switching* entre los años 2014 y 2018 - Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

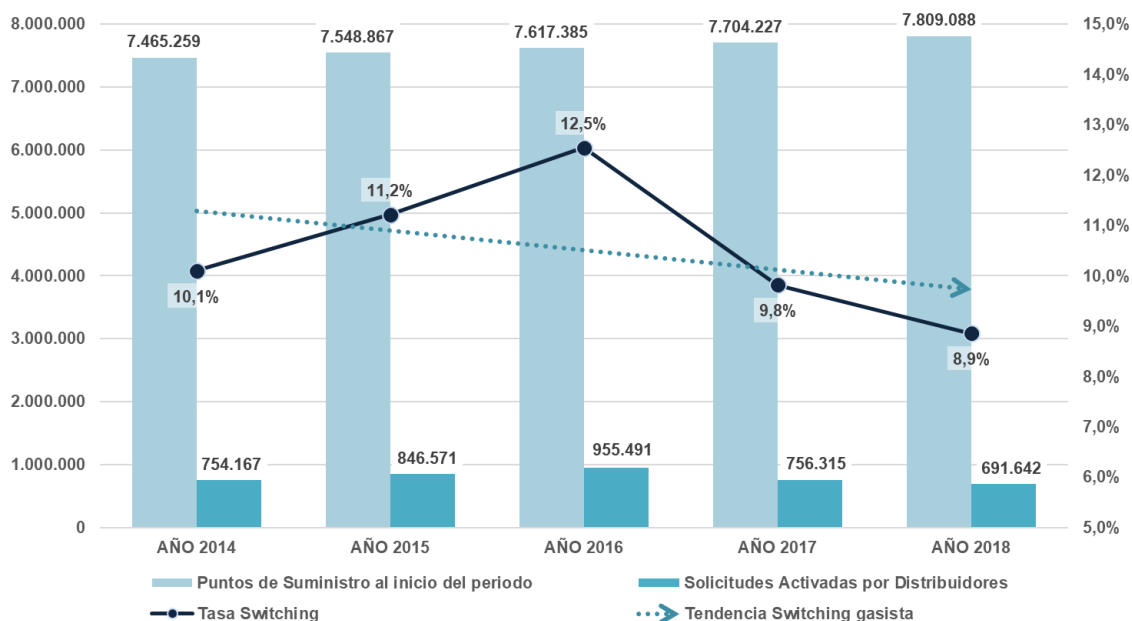
En el **sector gasista**, se registró durante 2018 la tasa anual de *switching* más baja de los últimos cinco años, con 691.642 solicitudes activadas,

¹¹ European Union: «2018 Consumer Markets Scoreboard – October 2018». Basado en datos de 2017.

¹² <https://blog.cnmc.es/2019/05/10/panel-de-hogares-cnmc-seis-de-cada-diez-usuarios-estan-satisfechos-con-los-servicios-de-telefonía-e-internet-movil/>

correspondientes al 8,9% de suministros. Se observa, por un lado, que el número de puntos de suministros del sector ha ido aumentando año tras año, mientras que, por otro lado, el número de activaciones de cambio ha tenido una evolución dispar, reduciéndose en los dos últimos años.

Gráfico 9. Evolución de la tasa de *switching* entre los años 2014 y 2018 - Sector Gasista



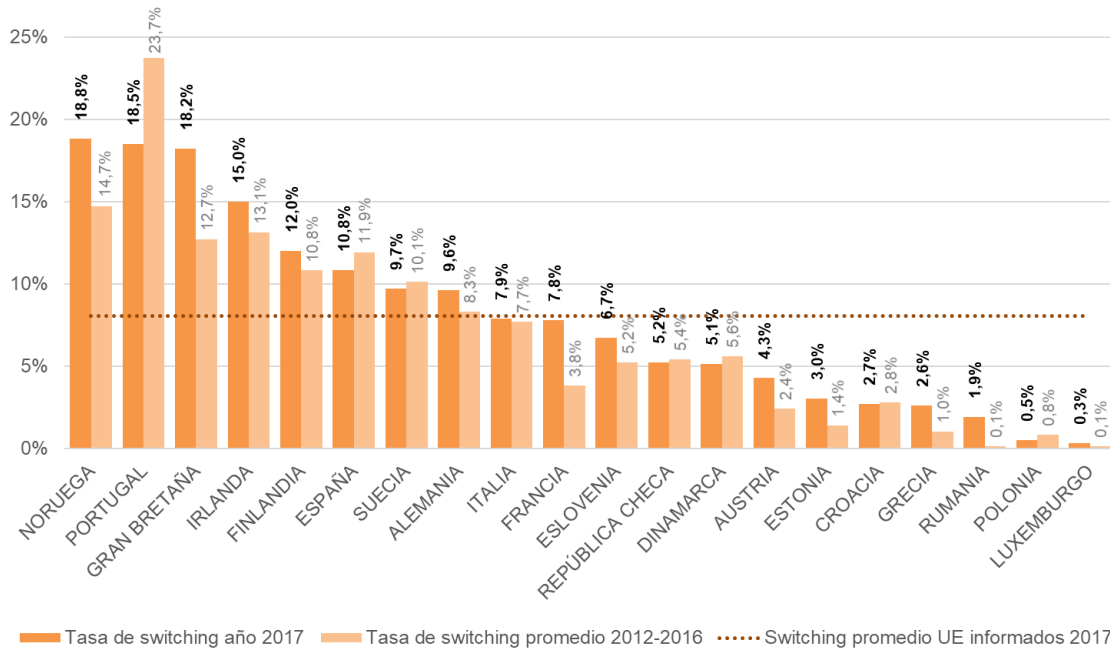
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Si tenemos en cuenta las tasas de cambio de otros países europeos, publicadas en los informes realizados por el “*Council of European Energy Regulators*” (CEER) junto con las tasas calculada en España; comprobamos como los valores de *switching* nacionales se encontraron por encima de la media de los mercados de gas y electricidad a nivel europeo¹³. Esta afirmación se puede apreciar en la siguiente comparativa sobre las tasas de *switching* de los países europeos informantes para los sectores de electricidad y gas que se obtuvo durante 2017.

Concretamente, en el ranking elaborado con la información aportada por los diferentes reguladores europeos en relación a las tasas de *switching* en el **sector eléctrico**; España ocupó en 2017 el quinto puesto, justo por detrás de Finlandia y por delante de Suecia.

¹³ Cabe señalar que la alta tasa de *switching* de Portugal está fuertemente influenciada por la desaparición de las tarifas reguladas el 31 de diciembre de 2013. Posteriormente existe un período de transición para los consumidores domésticos en la que se mantiene una tarifa de último recurso que se extiende hasta 2017.

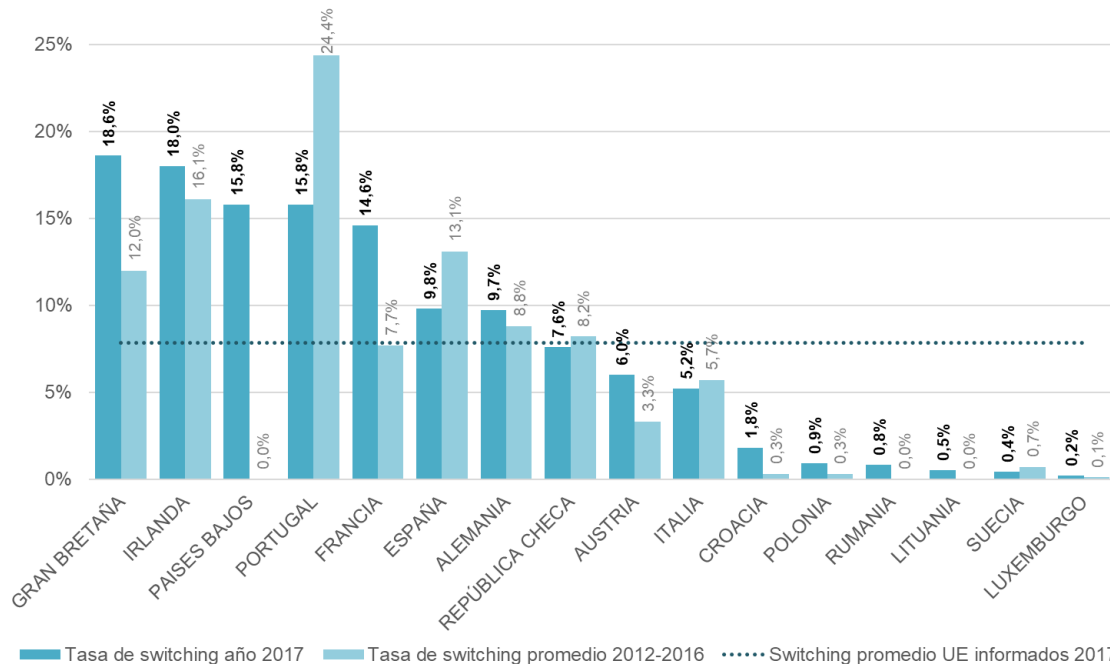
Gráfico 10. Tasas de switching de países europeos. Año 2017 – Sector Eléctrico



Fuente: CEER National Indicators Database y CNMC.

En cuanto al **sector gasista**, en relación con el resto de países miembros de la unión europea informantes, la posición de España sigue siendo superior a la media presentada; situándonos en sexta posición por detrás de Francia y por delante del switching resultante en Alemania.

Gráfico 11. Tasas de switching de países europeos. Año 2017 – Sector Gasista



Fuente: CEER National Indicators Database y CNMC.

A continuación, se realiza un análisis más exhaustivo de la tasa de *switching* y número de puntos de suministro informados, en función de las comunidades autónomas y provincias españolas donde se sitúan. Las comunidades extremeña y murciana presentaron la mayor tasa de *switching* global durante 2018. Por el contrario, sin tener en cuenta las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla, la comunidad gallega presentó una menor tasa global de *switching*.

Tabla 12. Tasas de *switching* por comunidades y ciudades autónomas. Año 2018.

Comunidades y ciudades autónomas	Electricidad			Gas			Tasas de Switching		
	CUPS inicio 2018	CUPS fin 2018	Switchings electricidad	CUPS inicio 2018	CUPS fin 2018	Switchings gas	Electricidad	Gas	Ambos mercados
EXTREMADURA	757.198	759.406	95.645	81.487	83.362	7.026	12,6%	8,6%	12,2%
MURCIA	880.264	887.633	108.090	97.923	99.981	11.394	12,3%	11,6%	12,2%
NAVARRA	386.299	388.764	48.688	144.677	147.510	15.566	12,6%	10,8%	12,1%
COMUNIDAD VALENCIANA	3.541.470	3.561.866	434.263	675.745	675.218	69.009	12,3%	10,2%	11,9%
ISLAS BALEARES	714.284	717.793	86.017	105.766	109.312	8.616	12,0%	8,1%	11,5%
CANTABRIA	431.365	433.205	50.608	178.848	179.179	18.288	11,7%	10,2%	11,3%
PAÍS VASCO	1.301.157	1.306.963	146.983	541.227	547.582	57.697	11,3%	10,7%	11,1%
CASTILLA-LA MANCHA	1.426.707	1.434.533	157.490	260.503	273.529	27.356	11,0%	10,5%	11,0%
MADRID	3.333.780	3.357.759	396.408	1.766.099	1.777.829	157.302	11,9%	8,9%	10,9%
ANDALUCÍA	5.025.382	5.051.304	558.522	460.347	469.123	35.129	11,1%	7,6%	10,8%
ARAGÓN	922.644	926.152	100.516	229.167	235.857	24.117	10,9%	10,5%	10,8%
CASTILLA Y LEÓN	2.037.470	2.042.452	216.641	479.890	490.321	48.580	10,6%	10,1%	10,5%
LA RIOJA	245.938	247.461	25.029	86.328	87.940	7.367	10,2%	8,5%	9,8%
CATALUÑA	4.443.420	4.455.348	464.767	2.208.450	2.208.045	164.721	10,5%	7,5%	9,5%
CANARIAS	1.196.841	1.203.890	112.559				9,4%		9,4%
ASTURIAS	725.778	727.737	62.140	218.721	220.223	15.214	8,6%	7,0%	8,2%
GALICIA	1.839.208	1.844.960	138.047	273.910	285.114	23.493	7,5%	8,6%	7,6%
CEUTA Y MELILLA	63.134	63.421	1.538				2,4%		2,4%
ESPAÑA	29.272.339	29.410.647	3.204.047	7.809.088	7.890.125	691.642	10,9%	8,9%	10,5%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Por provincias, en el **sector eléctrico**, Badajoz (13,6%), Albacete (13,5%) y Valencia (13,4%) presentaron las mayores tasas de *switching* durante 2018; mientras que, en el extremo opuesto, sin considerar las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla, las provincias gallegas de Ourense (5,8%) y Pontevedra, y Teruel (las dos últimas con un 7,5%) registraron tasas más bajas.

Gráfico 13. Distribución geográfica de la tasa de *switching*. Año 2018 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Obsérvese que la provincia de Albacete aparece entre las que presentaron una mayor tasa de *switching* en ambos sectores.

4. SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE CAMBIO

En el presente apartado se analizan las solicitudes de cambio de comercializador en ambos sectores. En primer lugar, se realiza una evaluación de los tiempos medios de activación; para seguidamente realizar un análisis general del proceso de cambio, donde se presta especial atención a las tasas de rechazo y los principales motivos alegados en los rechazos producidos durante 2018.

4.1 ANALISIS DE TIEMPOS MEDIOS DEL PROCESO DE CAMBIO

4.1.1 PERSPECTIVA DEL COMERCIALIZADOR

En este apartado, se muestran para ambos sectores, los tiempos medios de activación desde la perspectiva del comercializador, de tal manera que el conteo de estos tiempos se inicia con la obtención del consentimiento del consumidor

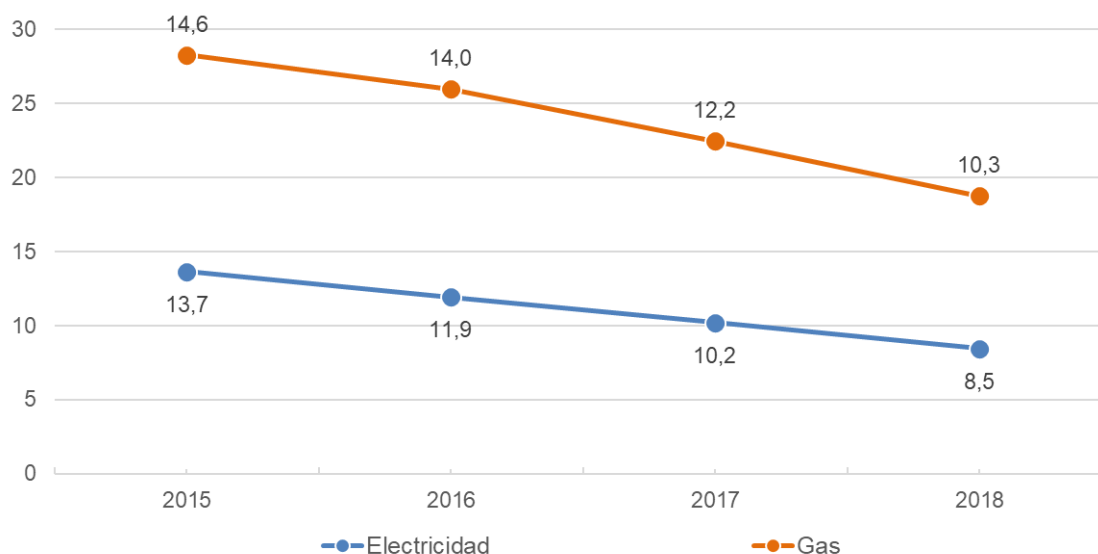
por parte del comercializador entrante, y finaliza con la recepción del mensaje de activación del cambio, enviado por el distribuidor a éste comercializador.

En línea con lo establecido en los formatos de ficheros de intercambio de información aprobados en la Resolución de esta Sala 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 esa 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 necesarias. Este desglose permite realizar un seguimiento más exhaustivo de la eficiencia operativa de los agentes en cada caso.

A continuación, se indican los tiempos medios obtenidos en la activación del proceso de cambio de comercializador para ambos sectores:

- a. Tiempos medios generales de cambio de comercializador. Durante el año 2018, los tiempos medios fueron de 8,5 y 10,3 días, en electricidad y en gas natural, respectivamente. Esto supuso una reducción general de los tiempos medios respecto al año anterior, cuando fueron de 10,2 y 12,2 días en electricidad y en gas natural, respectivamente.

Gráfico 14. Tiempos medios de activación del proceso de cambio de comercializador. Evolución anual desde 2015 hasta 2018 - Sectores eléctrico y gasista.



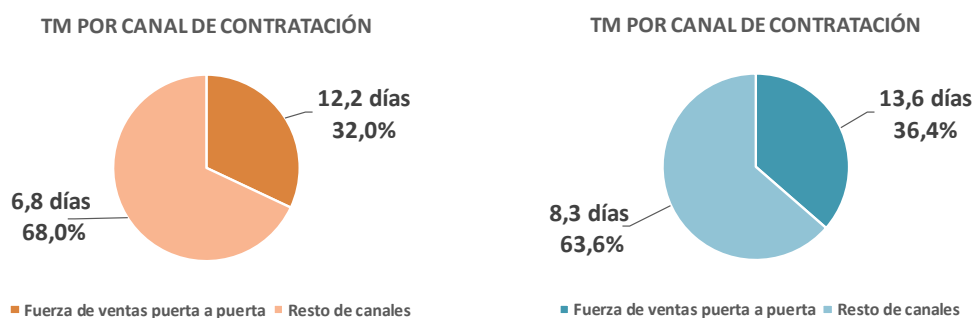
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes comercializadores.

Nota: Tiempo medio expresado en días.

- b. Tiempos medios por canal de contratación. Se observa que la venta domiciliaria (fuerza de ventas puerta a puerta) resultaba más lenta que el resto

de canales en ambos sectores (durante el año 2018, entre 5,4 días y 5,3 días más lenta, en electricidad y gas, respectivamente).

Gráfico 15. Tiempos medios de activación de proceso de cambios de comercializador por canal de contratación en 2018 – Sector Eléctrico y Sector Gasista



Canal	% del total	Tiempo Medio
Fuerza de ventas puerta a puerta	32,0%	12,2 días
Resto de canales	68,0%	6,8 días
TOTAL	100,0%	8,5 días

Canal	% del total	Tiempo Medio
Fuerza de ventas puerta a puerta	36,4%	13,6 días
Resto de canales	63,6%	8,3 días
TOTAL	100,0%	10,3 días

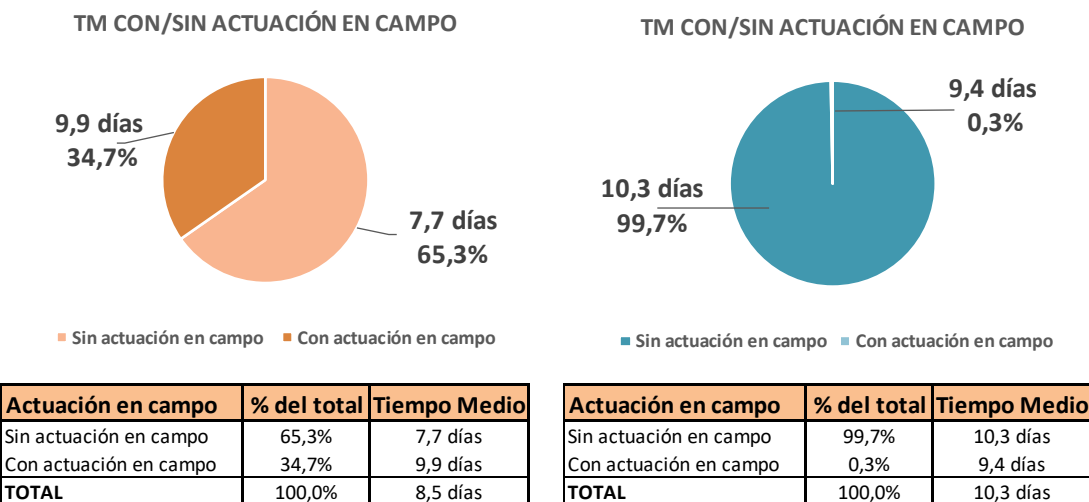
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes comercializadores.
Nota: Izquierda, sector eléctrico. Derecha, sector gasista.

Estos tiempos medios más extensos 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, debían pasar estas solicitudes antes de que los comercializadores enviaran al distribuidor la solicitud efectiva del cambio al distribuidor.

El volumen de contratación del canal “puerta a puerta”, que presenta los mayores tiempos medios, resultó del 32% y del 36,4% en los sectores eléctrico y gasista, respectivamente. Como consecuencia de la prohibición de este canal de contratación tras la publicación del Real Decreto Ley 15/2018, de 5 de octubre (salvo que previamente exista una petición expresa por parte del cliente y a propia iniciativa para establecer la cita), es de esperar que el volumen de esta modalidad vaya reduciéndose en 2019, con lo que se tendrían que reducir en consecuencia 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 año 2018, las solicitudes que en electricidad requirieron actuaciones en campo fueron 2,2 días más lentas que el resto de solicitudes, mientras que en el sector gasista, las escasas solicitudes que requieren actuaciones en campo fueron 0,9 días más rápidas que el resto.

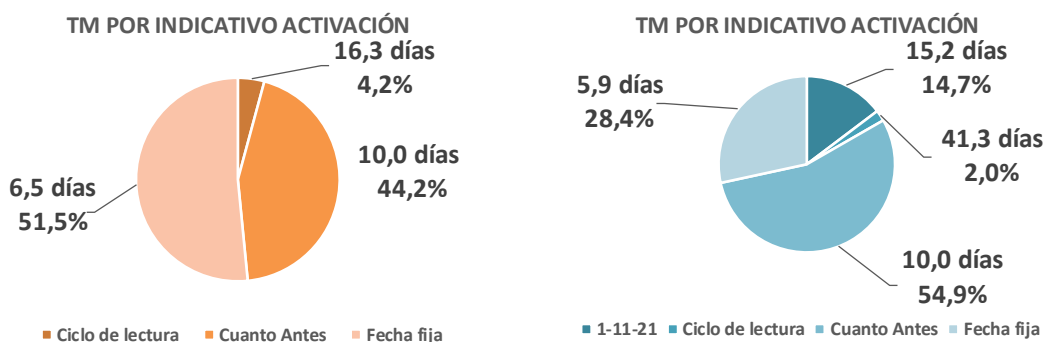
Gráfico 16. Tiempos medios de activación del proceso de cambio de comercializador considerando actuaciones durante 2018 – Sector Eléctrico y Sector Gasista



No obstante, cabe señalar que, con la implantación masiva de la telegestión, las actuaciones en campo en el sector eléctrico irán reduciéndose, con la consiguiente disminución de los tiempos de cambio.

- d. Tiempos medios según el indicativo de activación. Es destacable que, según la operativa de las empresas comercializadoras, 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 año 2018 las solicitudes con fecha de activación indicada con el indicativo “fecha fija” se activaron entre 3,5 y 4,1 días antes que aquellas solicitadas “cuanto antes”, en los sectores eléctrico y gasista, respetivamente.

Gráfico 17. Tiempos medios de activación del proceso de cambio de comercializador según el indicativo de activación en 2018 – Sector Eléctrico y Sector Gasista



Indicativo activación	% del total	Tiempo Medio
Ciclo de lectura	4,2%	16,3 días
Cuanto Antes	44,2%	10,0 días
Fecha fija	51,5%	6,5 días
TOTAL	100,0%	8,5 días

Indicativo activación	% del total	Tiempo Medio
1-11-21	14,7%	15,2 días
Ciclo de lectura	2,0%	41,3 días
Cuanto Antes	54,9%	10,0 días
Fecha fija	28,4%	5,9 días
TOTAL	100,0%	10,3 días

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

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

Cabe señalar que, como parte de la operativa habitual de algunas comercializadoras, se envían solicitudes de cambio a “fecha fija” para el mismo día en que fue enviada la solicitud, lo que es interpretado desde el punto de vista de los distribuidores como solicitudes a gestionarse con el criterio “cuanto antes”. Adicionalmente, las solicitudes a “fecha fija” en las que no se indica una fecha fija a realizar la activación, han sido también interpretadas por los distribuidores como solicitudes a gestionarse con el criterio “cuanto antes”.

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

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

e. Rankings de Comercializadores. A continuación, se incluyen listados de comercializadores en ambos sectores en función de los menores tiempos medios de cambio.

Se observa que, entre los 31 **comercializadores eléctricos** con más de 3.000 activaciones¹⁴ realizadas durante 2018, 14 presentaron tiempos medios de cambio de comercializador inferiores o iguales a 5 días.

Tabla 13. Tiempos medios de cambio (desde el consentimiento) de los principales comercializadores durante 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%	-	202.168	1,8 días
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	R2-456	0%	100%	3.415	1,9 días
ENDESA ENERGÍA XXI	R2-292	79%	21%	118.291	2,8 días
AUDAX ENERGÍA	R2-387	1%	99%	60.918	3,0 días
FENIE ENERGÍA	R2-403	4%	96%	35.403	3,0 días
IBERDROLA CLIENTES	R2-515	100%	-	430.743	3,1 días
COMERCIALIZADORA REGULADA, GAS & PO	R2-356	0%	100%	58.585	3,2 días
EDP C.U.R.	R2-284	4%	96%	16.000	3,6 días
VIESGO C.O.R.	R2-290	100%	-	5.957	3,8 días
FACTOR ENERGÍA	R2-109	1%	99%	8.803	3,9 días
ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA	R2-569	19%	81%	5.086	3,9 días
ALCANZIA ENERGÍA	R2-455	92%	8%	8.383	4,0 días
CIDE HC ENERGÍA	R2-291	22%	78%	3.485	4,7 días
CHC C.O.R.	R2-540	14%	86%	15.584	5,0 días
AXPO IBERIA	R2-235	100%	-	6.655	5,2 días
CLIDOM ENERGY	R2-408	15%	85%	7.634	6,0 días
GESTERNOVA	R2-269	70%	30%	6.338	6,8 días
FLIP ENERGÍA	R2-558	-	100%	16.533	7,1 días
TOTAL GAS Y ELECTRICIDAD ESPAÑA	R2-687	99%	1%	3.346	7,9 días
INSERIMOS ENERGÍA	R2-562	90%	10%	5.118	8,3 días
NATURGY IBERIA	R2-142	0%	100%	375.891	9,5 días
ENELUZ 2025	R2-523	74%	26%	3.166	10,7 días
GRUPO IBERSOGAS ENERGÍA	R2-680	100%	-	3.240	12,1 días
EDP COMERCIALIZADORA	R2-182	18%	82%	11.367	13,1 días
ENDESA ENERGÍA	R2-001	71%	29%	132.502	13,6 días
VIESGO ENERGÍA	R2-243	100%	-	55.013	15,2 días
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	R2-506	4%	96%	52.297	16,3 días
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	R2-140	85%	15%	12.691	16,6 días
EDP ENERGÍA	R2-004	5%	95%	93.583	17,9 días
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	R2-469	100%	-	4.710	18,1 días
TRACTAMENT I SELECCIÓ DE RESIDUS	R2-694	99%	1%	4.005	29,6 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 3.000 cambios en 2018.

¹⁴ 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.

Destaca el tiempo medio de cambio presentado por el comercializador de último recurso Iberdrola C.U.R., con 1,8 días; y el presentado por Xenera Compañía Eléctrica con 1,9 días; como los valores más bajos en 2018. Asimismo, destacan Endesa Energía XXI S.L.U (con 2,8 días), Audax Energía y Fenie Energía (con 3 días en ambos casos), Iberdrola Clientes (con 3,1 días) y la Comercializadora Regulada Gas and Power (con 3,2 días).

Existen 18 **comercializadores gasistas** con más 500 activaciones realizadas durante el año; y entre ellos, 8 presentaron tiempos medios inferiores a 5 días.

Es destacable Fenie Energía, con los tiempos medios de cambio más reducidos (de 1,4 días). Le siguen Endesa Energía XXI S.L.U., Nexus Energía, Geoalternativa, Iberdrola Clientes, Remica Comercializadora, Iberdrola C.U.R., y Audax Energía.

Tabla 14. Tiempos medios de cambio (desde el consentimiento) de los principales comercializadores en 2018 – Sector Gasista

GAS		% Activaciones		Total activaciones	Tiempo Medio de Cambio Total
Comercializador	Código	Fecha Fija	Cuanto Antes		
FENIE ENERGÍA	0527	-	100%	5.550	1,4 días
ENDESA ENERGÍA XXI	0059	61%	39%	4.473	2,6 días
NEXUS ENERGÍA	0035	100%	-	598	3,5 días
GEO ALTERNATIVA	0606	-	100%	1.116	3,9 días
IBERDROLA CLIENTES	0529	84%	16%	144.855	4,1 días
REMICA COMERCIALIZADORA	0546	5%	95%	531	4,1 días
IBERDROLA C.U.R.	0054	85%	15%	4.497	4,6 días
AUDAX ENERGÍA	0503	0%	100%	18.951	4,9 días
CLIDOM ENERGY	0089	-	100%	1.161	5,5 días
GAS NATURAL S.U.R.	0052	1%	99%	7.789	5,9 días
EDP C.U.R.	0060	7%	93%	1.878	6,0 días
ON DEMAND FACILITIES	0076	15%	85%	722	6,1 días
GAS NATURAL SERVICIOS SDG	0033	0%	100%	153.749	7,9 días
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	0088	100%	-	5.013	10,7 días
ENDESA ENERGÍA	0007	46%	54%	99.981	11,7 días
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	0573	100%	-	731	14,7 días
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	0537	-	100%	1.804	16,1 días
EDP COMERCIALIZADORA	0002	3%	97%	80.122	16,3 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 500 cambios en 2018.

Finalmente, se observa en ambos sectores que, principalmente, los comercializadores con los menores tiempos medios de cambio, envían el mayor número de sus solicitudes de cambio con el indicativo “cuanto antes”, mientras que los demás utilizan el indicativo “fecha fija”. No obstante, y como se ha mencionado en párrafos anteriores, se debe tener en cuenta que es operativa habitual de muchos comercializadores, solicitar las activaciones a

“fecha fija” para el mismo día en que fue enviada la solicitud, lo que se interpreta desde el punto de vista de los distribuidores como solicitudes a gestionarse con el criterio “cuanto antes”.

4.1.2 PERSPECTIVA DEL DISTRIBUIDOR

En este epígrafe se muestran los tiempos medios de activación de las solicitudes de cambio que dependen de la gestión de los distribuidores. Estos tiempos medios anuales, comprenden desde el momento de la recepción de la solicitud de cambio por el distribuidor, hasta su activación final¹⁵. A diferencia del análisis de la sección anterior, en este análisis se incluyen todo tipo de solicitudes, debido a que la información remitida por los distribuidores a la CNMC no se desglosa por tipos y actuaciones.

Como resultado del análisis, en el **sector eléctrico**, se observó un tiempo medio de activación de 3,1 días para las más de 2,7 millones de solicitudes activadas durante 2018 en las que se ha informado del tiempo necesario para el cambio. En 2017 se registró un tiempo medio en el sector eléctrico de 4 días, por lo que se ha producido una reducción considerable durante el último año (0,9 días menos).

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

GRUPOS DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	Activadas	Tm (días)
IBERDROLA	1.135.082	1,5
VIESGO	67.365	3,3
OTROS	39.747	3,9
NATURGY	273.037	4,0
ENDESA	1.168.176	4,4
EDP	45.491	4,8
TOTAL SECTOR ELÉCTRICO	2.728.898	3,1

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).

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

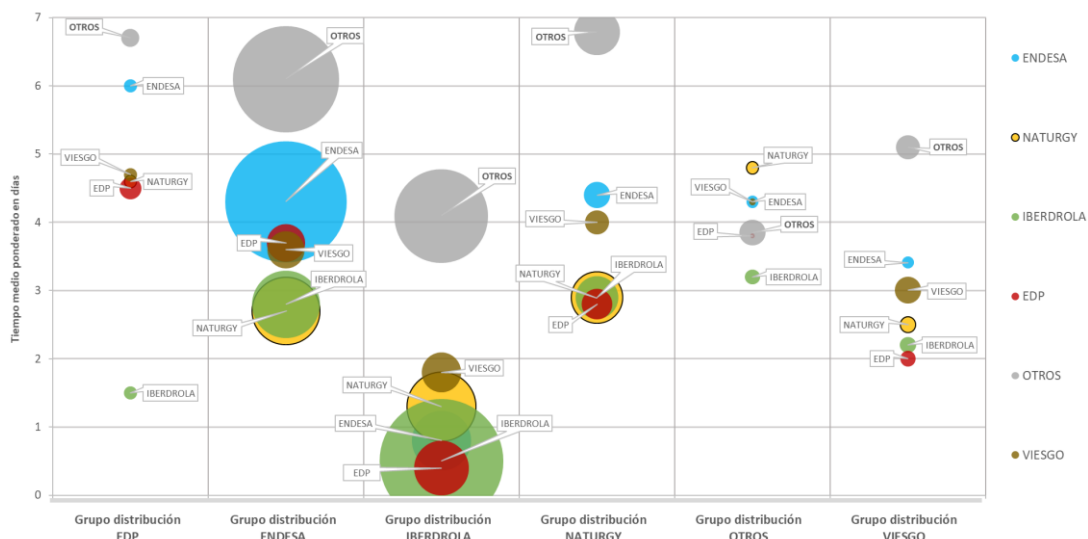
El área de distribución del grupo Iberdrola presentó en 2018 el menor tiempo medio de activación del cambio (1,5 días) y el segundo mayor número de

¹⁵ En los Anexos de este Informe se incluye el porcentaje de solicitudes aceptadas y activadas con retraso por área de distribución.

solicitudes activadas (más de 1,1 millones; el 41,6% del total de activaciones informadas en 2018). Esto se debe, principalmente, a que el 68,5% de las activaciones en su área de distribución fueron solicitadas por los comercializadores de su mismo grupo comercial, con un tiempo medio de activación de 0,8 días.

El área de distribución de EDP muestra la mayor dispersión de tiempos medios entre comercializadores, pasando desde los 1,5 días del grupo Iberdrola, hasta los 6,7 días de la agrupación “Otros”. Por el contrario, la red de distribución con la menor dispersión es la de las distribuidoras agrupadas en el epígrafe “Otros”, que presentó valores medios que oscilaron entre los 3,2 días del grupo Iberdrola, hasta los 4,8 días del grupo Naturgy.

Gráfico 18. Dispersión de los tiempos medios de las activaciones de cambio solicitadas por los principales grupos de comercializadores libres en las principales áreas de distribución durante 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.

Como resultado del análisis anual de tiempos medios, en el **sector gasista**, para más de 0,7 millones de solicitudes presentadas, se observó un tiempo medio de activación de 3,2 días. En 2017 se registró un tiempo medio en el sector gasista de 4,6 días, por lo que también podemos afirmar que se ha producido una reducción considerable durante el último año (1,4 días menos).

Tabla 16. Tiempos medios de las activaciones de cambio solicitadas por los principales grupos de comercializadores libres en las principales áreas de distribución durante 2018 – Sector Gasista

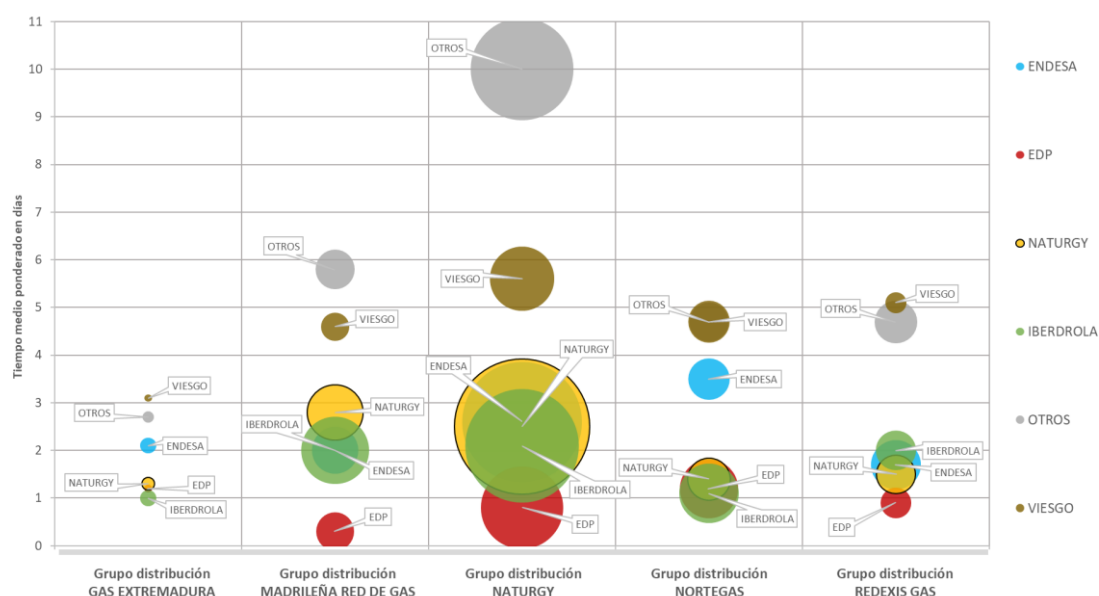
GRUPOS DISTRIBUCIÓN GASISTA	Activadas	Tm (días)
GAS EXTREMADURA	6.119	1,7
NORTEGAS	88.953	2,3
REDEXIS GAS	56.872	2,4
MADRILEÑA RED DE GAS	87.640	2,6
NATURGY	429.956	3,6
TOTAL SECTOR GASISTA	669.540	3,2

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

Analizando los tiempos medios del **sector gasista** en las principales áreas de distribución, desglosados por grupos de comercializadores, podemos afirmar lo indicado a continuación. El tamaño del área del círculo se corresponde con el número de activaciones de cambio solicitadas por los principales grupos de comercializadores en esa área de distribución.

Gráfico 19. Dispersión de los tiempos medios de las activaciones de cambio solicitadas por los principales grupos de comercializadores libres en las principales áreas de distribución durante 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. 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.

En el área de distribución de Gas Extremadura es donde se obtuvo el menor tiempo medio de activación del cambio (1,7 días), y al mismo tiempo, el menor

número de solicitudes activadas (6.119 activaciones; 0,9% del total del sector). Por el contrario, el área de distribución del grupo Naturgy muestra el mayor tiempo medio de activación (3,6 días), y el mayor número de solicitudes activadas (429.956 activaciones; 64,2% del total del sector).

El área de distribución del grupo Naturgy muestra la mayor dispersión de tiempos medios entre comercializadores, desde los 0,8 días del grupo EDP, hasta los 10 días que necesitaron los comercializadores agrupados en el epígrafe “Otros”. Por el contrario, la red de distribución con una menor dispersión de tiempos medios en 2018¹⁶ fue la de Nortegas, que oscilaron entre los 1,1 días del grupo Iberdrola, hasta los 4,7 días de Viesgo y los comercializadores agrupados en el epígrafe “Otros”.

4.2 ANALISIS DE EFICACIA DEL PROCESO DE CAMBIO

Con el fin de valorar la eficacia en el proceso de cambio de comercializador en los mercados eléctrico y de gas natural; a continuación, se incluye un análisis comparativo entre las principales magnitudes relacionadas con las solicitudes de cambio (número de solicitudes recibidas, aceptadas, rechazadas y finalmente activadas por los distribuidores), en relación a lo realizado en los cuatro años anteriores, en cada uno de los sectores.

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

- Los rechazos por parte del distribuidor, que pueden producirse previa a la aceptación (cuando no pasan la validación de 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.
- Las anulaciones de las solicitudes de cambio realizadas por los comercializadores.
- Las solicitudes pendientes de activar en la fecha de la remisión de la información.

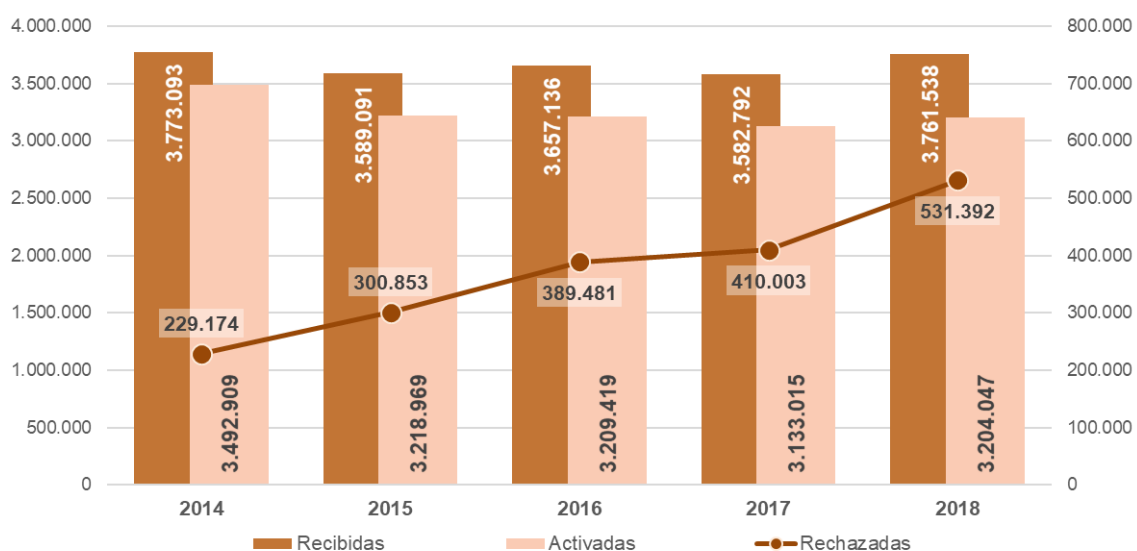
Así, el proceso de cambio será más eficiente cuanto menor sea el plazo para la activación y cuanto menor sea el número de incidencias registradas en el proceso (anulaciones o rechazos).

¹⁶ Sin considerar a Gas Extremadura, con un número reducido de activaciones en 2018.

En el **sector eléctrico**, la evolución de los datos indicados en el gráfico muestra un aumento del 5% en el número de solicitudes de cambio recibidas en 2018, respecto a 2017. El número de solicitudes activadas revierte su tendencia negativa de los últimos tres años, y en 2018 aumenta en un 2,3% respecto al año anterior.

Por otra parte, no todas las solicitudes enviadas por los comercializadores son finalmente aceptadas, y a su vez, no todas las solicitudes aceptadas son activadas. Así, considerando las operaciones aceptadas por los distribuidores cada año, podemos observar que el número de rechazos aumenta de forma paulatina, desde los 229.174 rechazos registrado en 2014, hasta los 531.392 rechazos de 2018. Este aumento supuso un incremento acumulado durante los últimos cuatro años de más del doble en el número de rechazos.

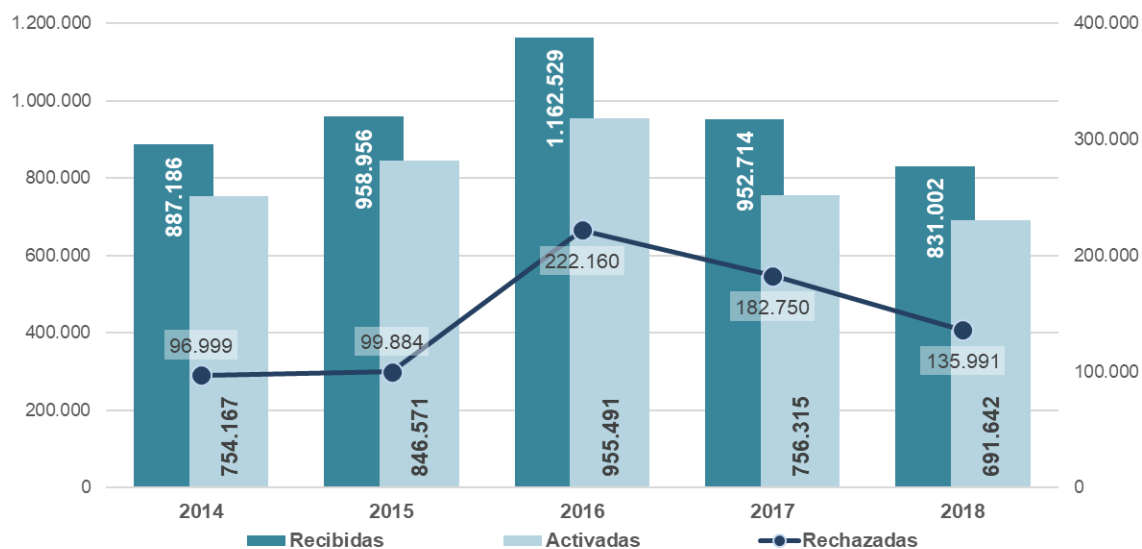
Gráfico 20. Proceso seguido por las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución anual entre 2014 y 2018 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Por lo que respecta al **sector gasista**, se observó un descenso del 12,8% en el número de solicitudes de cambio recibidas durante 2018 con respecto al año anterior, siendo 831.002 las recibidas en el último año. Este descenso, supuso una disminución acumulada en los últimos dos años del 28,5%.

Gráfico 21. Proceso seguido por las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución anual entre 2014 y 2018 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

4.3 ANALISIS DE LOS RECHAZOS DEL PROCESO DE CAMBIO

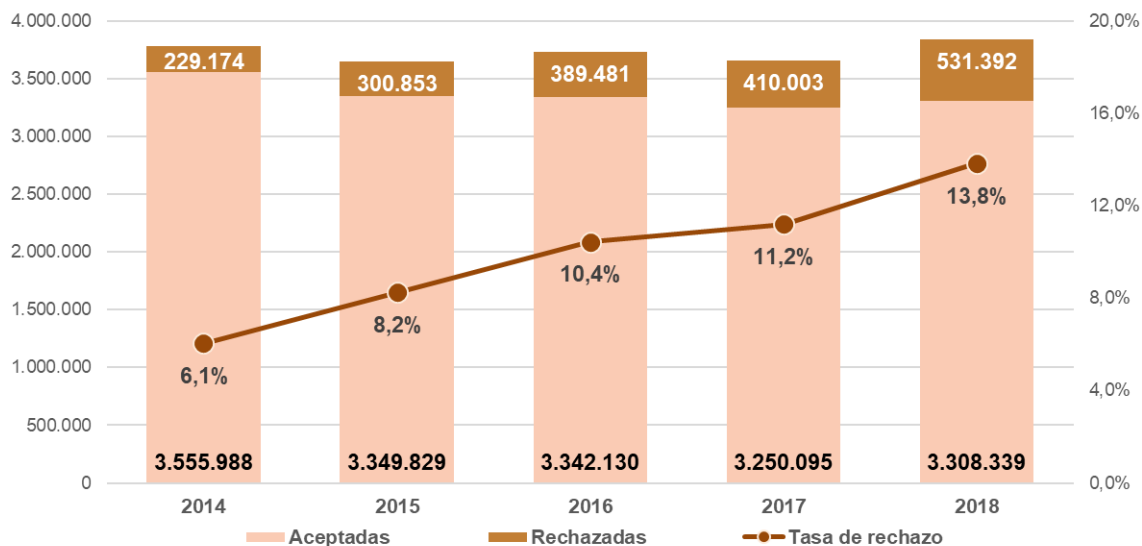
En los siguientes apartados se realiza un análisis operativo de las solicitudes de cambio de comercializador rechazadas para ambos sectores. Cabe destacar que la tasa de rechazo del periodo se calcula como el cociente entre el número de solicitudes rechazadas y el número de solicitudes gestionadas¹⁷ durante el año. Posteriormente, se continúa con un análisis general de las tasas de rechazo de cada grupo de distribución, seguido de un análisis de los motivos de rechazo más utilizados por los distribuidores durante el año.

A continuación, se muestra la evolución de la tasa de rechazo anual en ambos sectores, así como el número de solicitudes gestionadas (suma de las solicitudes rechazadas y las solicitudes aceptadas) que fueron registradas en 2018.

En el **sector eléctrico** se observa un nuevo aumento de la tasa de rechazo (13,8%) en el año 2018, situándose en el valor más alto de los últimos años, y superando el doble de la tasa registrada en el año 2014 (6,1%). Mientras el número de solicitudes aceptadas creció en un 1,8% en el último año, el número de rechazos aumentó en un 29,6% en el mismo periodo, dejando la tasa de rechazo anual en valores muy altos. En el apartado siguiente se analizan las causas de este incremento.

¹⁷ Se entiende por “solicitudes gestionadas” a la suma de solicitudes aceptadas y solicitudes rechazadas. Se señala que las solicitudes anuladas (que también serían considerables como solicitudes gestionadas), no son incluidas en este concepto dado su poca relevancia con respecto al total de solicitudes recibidas (menos del 1%).

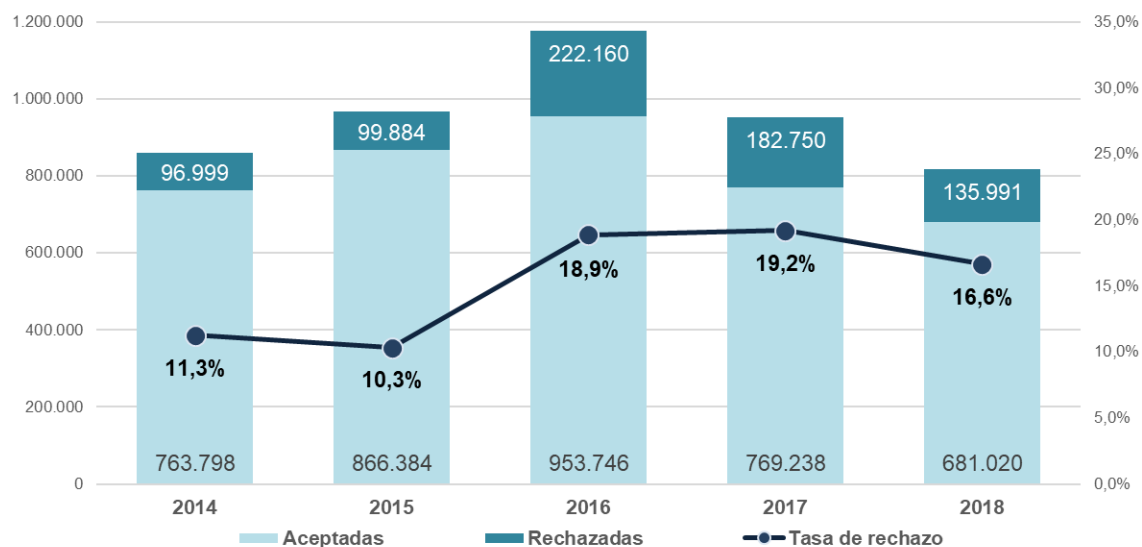
Gráfico 22. Tasa de rechazo de las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución anual entre 2014 y 2018 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el **sector gasista**, la tasa de rechazo (16,6%) del año 2018 reduce considerablemente su valor y se sitúa en el valor más bajo de los últimos tres años, aunque aún a mucha distancia de la registrada el 2015, cuando se informó de un 10,3% de rechazos. El número de solicitudes de cambio aceptadas se ha visto nuevamente reducido, concretamente en un 11,5% con respecto a 2017; mientras que el número de rechazos se redujo en un 25,6%, mejorando así la tasa de rechazo en 2018.

Gráfico 23. Tasa de rechazo de las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución anual entre 2014 y 2018 – Sector Gasista



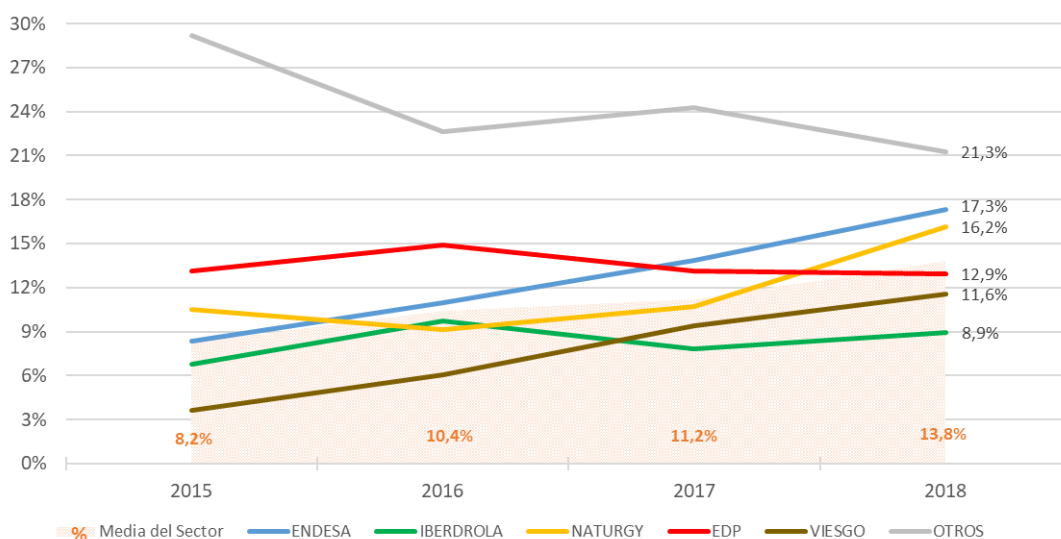
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

4.3.1 TASA DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE CAMBIO POR DISTRIBUIDOR

En el **sector eléctrico**, durante el año 2018 la tasa de rechazo de solicitudes de cambio de los principales distribuidores se situó entre el 8,9% de Iberdrola y el 17,3% de Endesa; distribuidores que mantuvieron sus posiciones respecto a 2017. De forma generalizada, se observa que la mayoría de los distribuidores han aumentado su tasa de rechazo con respecto a la presentada en el año 2015.

La tasa anual de rechazo de la agrupación de “Otros” distribuidores (21,3%) aunque muestra una reducción respecto a la presentada un año antes, continúa siendo la más alta registrada durante 2018. No obstante, ésta tasa no tiene gran repercusión en la media anual de rechazo del sector dado su poco peso¹⁸ en el número total de solicitudes gestionadas durante el periodo de estudio.

Gráfico 24. Tasa de rechazos (solicitud de cambio) de los principales grupos distribuidores. Evolución anual desde 2015 hasta 2018 – Sector Eléctrico

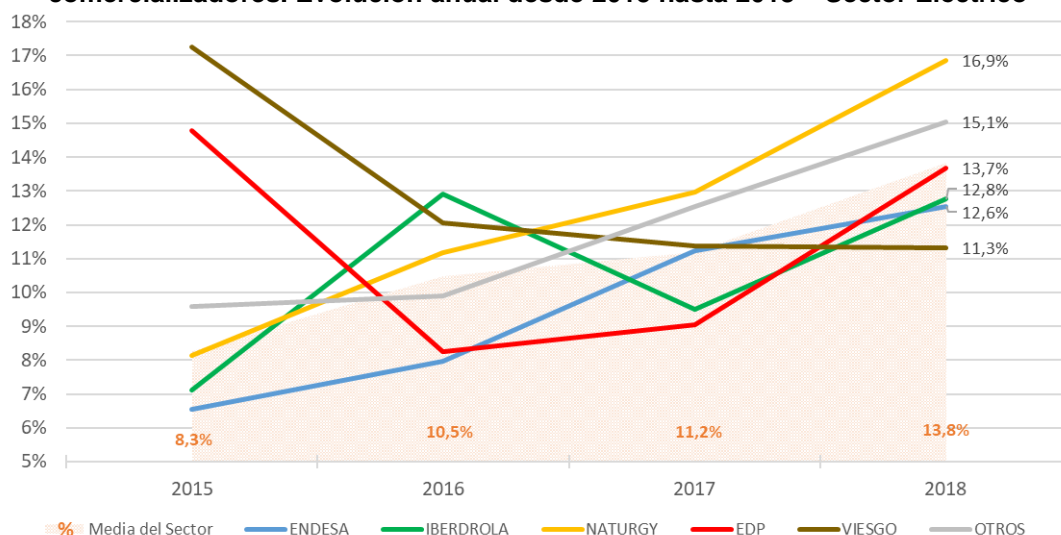


Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Por su parte, los principales grupos comercializadores del sector eléctrico, a excepción de Viesgo (11,3% y menor tasa de rechazo), han incrementado sus tasas de rechazo en 2018 respecto a la presentada un año antes. Destaca el aumento de 4,6 puntos en el número de rechazos del grupo EDP, que se sitúa en el 13,7%, valor cercano a la media del sector (13,8%). Es el grupo Naturgy, el que presenta un mayor valor, con una tasa de rechazo de solicitudes de cambio del 16,9% en 2018, permaneciendo por encima de la media del sector en todos los periodos analizados desde el año 2016.

¹⁸ El grupo “Otros” registró 86.366 de las 3.839.732 solicitudes de cambio gestionadas en todo el sector durante 2018, lo que equivale al 2,2% del total de solicitudes.

Gráfico 25. Tasa de rechazos (solicitud de cambio) de los principales grupos comercializadores. Evolución anual desde 2015 hasta 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 en las diferentes áreas de distribución. Para facilitar el análisis, las celdas con fondo rojo indican tasas de rechazo que se encuentran por encima de la tasa de rechazo media del área de distribución correspondiente. Las celdas con texto en color rojo indican tasas de rechazo con volúmenes relativamente pequeños (menor a 500 solicitudes).

Tabla 17. Tasas de rechazo (solicitudes de cambio) de los comercializadores por área de distribución durante 2018 – Sector Eléctrico

ELECTRICIDAD			ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN						
Comercializadora			ENDESA	IBERDROLA	NATURGY	EDP	VIESGO	OTROS	
Tasa de rechazo media			13,84%	17,3%	8,9%	16,2%	12,9%	11,6%	21,3%
Solicitudes gestionadas			3.839.731	1.716.891	1.488.449	394.126	66.369	87.872	86.024
ENDESA ENERGÍA, S.A.	14,4%	745.532	15,1%	9,4%	15,3%	15,0%	13,8%	31,5%	
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	14,7%	820.961	23,4%	9,9%	22,8%	16,2%	17,4%	32,1%	
NATURGY IBERIA, S.A.	17,6%	470.378	25,0%	11,6%	12,2%	14,6%	14,5%	35,4%	
EDP ENERGÍA, S.A.U.	14,8%	207.331	17,9%	10,3%	21,2%	12,2%	11,8%	37,3%	
VIESGO ENERGÍA, S.L.	11,6%	158.734	12,8%	8,6%	16,9%	9,5%	10,1%	22,3%	
ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	4,2%	161.024	4,1%	3,2%	5,6%	8,8%	6,2%	13,6%	
IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	6,0%	237.074	14,2%	4,7%	14,6%	14,2%	11,2%	16,7%	
COMERCIALIZADORA REGULADA, GAS & POWER	9,7%	65.890	15,7%	5,8%	8,8%	7,4%	9,5%	16,9%	
EDP C.U.R., S.A.	5,2%	18.607	10,7%	2,5%	8,6%	4,5%	10,4%	14,2%	
VIESGO C.U.R., S.L.	5,8%	7.654	7,1%	2,2%	4,7%	8,1%	6,1%	11,8%	
CHC C.O.R., S.L.U.	8,0%	20.517	16,9%	7,0%	35,3%	0,0%	33,3%	7,5%	
CLIDOM ENERGY, S.L.	33,0%	85.801	42,5%	8,7%	14,0%	46,6%	16,5%	50,4%	
FLIP ENERGÍA, S.L.	20,9%	84.862	31,4%	4,9%	15,8%	26,7%	11,1%	54,3%	
AUDAX ENERGÍA, S.A.	7,9%	73.700	8,9%	5,9%	10,5%	6,3%	5,0%	20,7%	
FENIE ENERGÍA, S.A.	15,3%	72.042	18,9%	10,3%	16,4%	17,4%	13,8%	17,6%	
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	8,2%	62.120	8,4%	3,8%	22,8%	4,3%	4,8%	14,8%	
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	9,1%	41.593	10,6%	3,7%	6,6%	7,6%	4,5%	17,8%	
SOM ENERGÍA, S.C.C.L.	10,0%	31.122	10,3%	6,5%	10,6%	7,1%	13,9%	19,1%	
GEO ALTERNATIVA, S.L.	24,1%	28.946	27,3%	16,2%	24,2%	30,4%	16,1%	41,2%	
FACTOR ENERGÍA, S.A.	10,6%	21.711	11,5%	7,8%	9,5%	8,7%	7,3%	12,5%	
FOX ENERGÍA, S.A.	8,5%	19.025	9,1%	7,9%	12,0%	12,1%	4,7%	18,0%	
FORTULUZ, S.L.U.	15,2%	17.693	15,7%	10,8%	19,1%	35,3%	18,8%	26,9%	
GESTERNOVA, S.A.	12,6%	13.609	16,9%	10,1%	20,1%	25,3%	11,0%	25,0%	
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	25,4%	13.403	45,4%	7,4%	10,2%	14,7%	16,0%	20,7%	
WATIUM, S.L.	9,0%	12.860	9,0%	9,3%	10,0%	3,8%	5,0%	18,3%	
UNIELÉCTRICA ENERGÍA, S.A.	10,8%	12.780	12,0%	8,5%	12,0%	15,0%	13,2%	11,8%	
ALCANZIA ENERGÍA, S.L.	18,2%	12.609	21,8%	15,2%	20,5%	23,1%	11,0%	31,3%	
NABALIA ENERGÍA 2000, S.A.	7,3%	12.132	7,4%	5,0%	7,7%	16,7%	6,1%	28,1%	
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO, S.A.U.	24,7%	11.664	28,1%	22,9%	24,0%	28,8%	16,9%	26,8%	
ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA, S.L.	13,1%	10.176	14,4%	8,7%	18,1%	18,1%	2,9%	17,1%	
ENELUZ 2025, S.L.	8,5%	9.811	8,0%	7,5%	12,2%		0,0%	17,4%	
INSERIMOS ENERGÍA, S.L.	15,7%	9.328	18,1%	9,6%	18,9%	16,4%	13,7%	24,1%	
TRACTAMENT I SELECCIÓ DE RESIDUS, S.A.	1,9%	8.584	1,9%						
AXPO IBERIA, S.L.	23,9%	8.447	25,3%	22,2%	20,0%	17,5%	23,5%	26,0%	
AGENTE DEL MERCADO ELÉCTRICO, S.A.	9,3%	8.324	10,7%	5,8%	10,4%	9,1%	14,2%	22,6%	
NEXUS ENERGÍA, S.A.	10,5%	8.306	10,1%	8,4%	15,4%	26,1%	13,0%	9,7%	
ENERGÍA COLECTIVA, S.L.	14,2%	8.268	17,1%	10,5%	16,9%	16,4%	11,3%	17,3%	
THE YELLOW ENERGY, S.L.	20,6%	8.068	24,3%	14,9%	23,6%	24,1%	18,7%	32,9%	
AURA ENERGÍA, S.L.	12,8%	7.972	13,7%	5,2%	29,3%	17,7%	6,2%	22,0%	
GAOLANIA SERVICIOS, S.L.	10,0%	7.175	12,5%	6,2%	13,0%	15,3%	12,5%	42,9%	
ACSOL ENERGÍA GLOBAL, S.A.	7,0%	6.989	7,3%	4,5%	8,2%	0,0%	2,3%	23,5%	
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	15,0%	6.303	28,7%	15,5%	29,5%	40,0%	0,0%	10,0%	
MULTIENERGÍA VERDE, S.L.	17,1%	5.512	17,0%	14,0%	32,8%	7,4%	21,3%	14,8%	
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	7,3%	5.385	6,9%	8,2%	5,4%	7,1%	10,4%	6,0%	
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA, S.A.	10,0%	5.119	13,3%	7,1%	10,1%	0,0%	8,5%	11,8%	
GLOBAL BIOSFERA PROTEC, S.L.	9,0%	5.063	12,1%	5,9%	10,4%	15,2%	16,3%	23,1%	

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Notas: Solo se incluyen los comercializadores con más de 5.000 solicitudes gestionadas en 2018.

Las celdas en blanco indican ausencia de solicitudes gestionadas por el comercializador en esa área de distribución. Las celdas con texto en color rojo indican tasas calculadas con un volumen de solicitudes gestionadas inferior a 500 solicitudes. Las celdas en rojo indican las tasas de rechazo que se encuentran por encima de la tasa de rechazo media del área de distribución correspondiente. Las cinco comercializadoras libres pertenecientes a los grupos tradicionales aparecen en las primeras posiciones, seguidas de las principales comercializadoras de referencia.

A partir de la información anterior en la que se muestran las tasas de rechazo por grupo y área de distribución, en el **sector eléctrico** se observa lo siguiente:

- Si se analizan los resultados de las comercializadoras de los principales grupos energéticos tradicionales¹⁹ en sus principales áreas de distribución, (o lo que es lo mismo, en las áreas de distribución pertenecientes al mismo grupo); se observa que solamente Iberdrola presentó tasas de rechazo superiores a la media del área de distribución correspondiente. Cabe señalar que el volumen de solicitudes gestionadas por esta comercializadora fue el más alto registrado durante el año 2018, cercano a 821.000 solicitudes.
- Son también las comercializadoras libres del grupo Iberdrola las que presentaron tasas de rechazo superiores a la media durante 2018 en todas las áreas en las que operaron. Las comercializadoras de los grupos EDP y Naturgy, fueron rechazadas por encima de la media en todas las áreas de distribución en las que operaron²⁰ a excepción de las correspondientes a sus mismos grupos energéticos. Es la comercializadora libre del grupo Viesgo²¹ la que presentó unas menores tasas de rechazo en la mayoría de las áreas en las que operó durante 2018. Si comparamos su tasa de rechazo con las presentadas por el resto de comercializadoras tradicionales, ésta se encuentra por debajo en todas las áreas de distribución.
- Todas las comercializadoras de referencia, a excepción de Iberdrola CUR en el área de distribución de EDP, presentaron tasas de rechazo por debajo de la media en todas las áreas en las que operaron.
- Los distribuidores agrupados en el epígrafe “Otros” rechazaron por encima de la media a las comercializadoras libres pertenecientes a los cinco grupos energéticos tradicionales en su área de distribución. Al mismo tiempo, en esta área de distribución, es donde las comercializadoras libres de los cinco grupos energéticos tradicionales presentan las mayores tasas de rechazo.
- El área de distribución del grupo Iberdrola es la que presenta una menor tasa de rechazo, con casi 1,5 millones de solicitudes gestionadas.
- De entre las comercializadoras independientes con más de 60.000 solicitudes gestionadas durante 2018 (Clidom Energía, Flip Energía, Audax Energía, Fenie Energía y Aldro Energía) fue Audax Energía (7,9%) quien presentó una menor tasa media de rechazo, con valores por debajo de la media en todas y cada una de las áreas de distribución en las que actuó. Entre este grupo de comercializadoras libres, las que mayor

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

²⁰ Tomando en consideración las áreas de distribución de los cinco grupos energéticos tradicionales y la agrupación “Otros” correspondiente al resto de pequeñas y medianas distribuidoras.

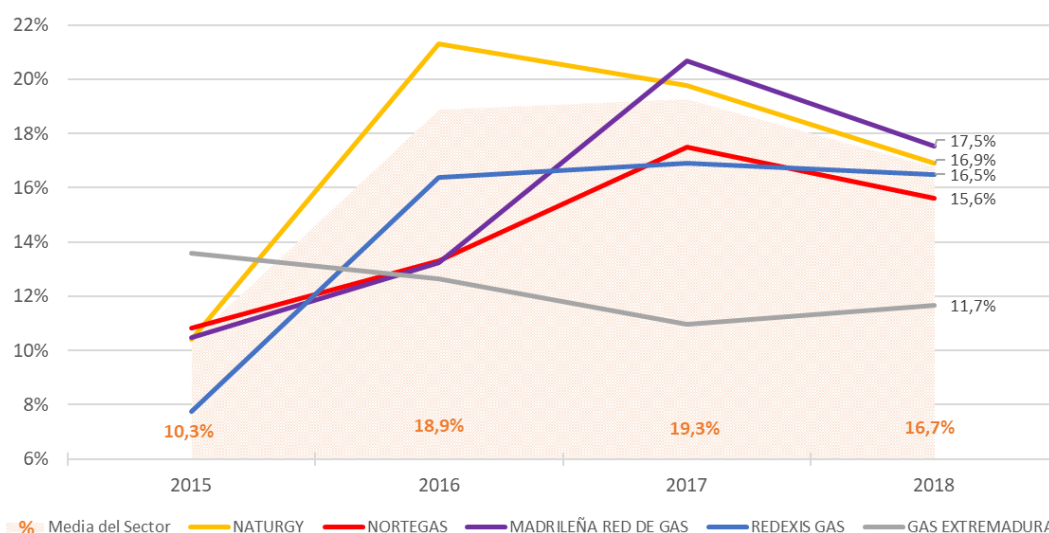
²¹ Las comercializadoras del grupo Viesgo (Viesgo Energía S.L. y Viesgo C.U.R. S.A.U.) forman parte del grupo Repsol desde el 2 de noviembre de 2018.

número de solicitudes gestionaron y al mismo tiempo las que mayores tasas de rechazo presentaron, fueron Clidom Energy (33%) y Flip energía (20,9%); que destacan por superar el 50% de rechazos en las áreas de los distribuidores agrupados en el epígrafe “Otros”.

Se puede concluir que la mayoría de las comercializadoras independientes analizadas muestran 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 y la incorrecta utilización de los ficheros de intercambio, pero al mismo tiempo, se constata que estas tasas de rechazo se están reduciendo de forma paulatina, indicativo de mejoras en la experiencia y por los procedimientos utilizados.

Respecto a los grupos distribuidores del **sector gasista**, las tasas de rechazo de todas las distribuidoras (salvo Gas Extremadura) han registrado una disminución generalizada con respecto al año 2017. Esta reducción generalizada, supuso un descenso de 2,6 puntos de la tasa media de rechazo del sector gasista en el último año. Este hecho, se explica principalmente por el descenso del número de rechazos presentados por el grupo Naturgy²² (2,9 puntos menos) y en menor medida por los descensos de las tasas de rechazo de Madrileña Red de Gas y Nortegas (3,2 y 1,9 puntos menos que un año antes). El único distribuidor que aumentó su tasa de rechazo fue gas Extremadura (0,7 puntos más), pero su escaso peso en el sector, con menos del 1% de las solicitudes gestionadas, limitó su capacidad de influenciar en la tasa media de rechazo en 2018.

Gráfico 26. Tasa de rechazos (solicitud de cambio) de los principales grupos distribuidores. Evolución anual desde 2015 hasta 2018 – Sector Gasista

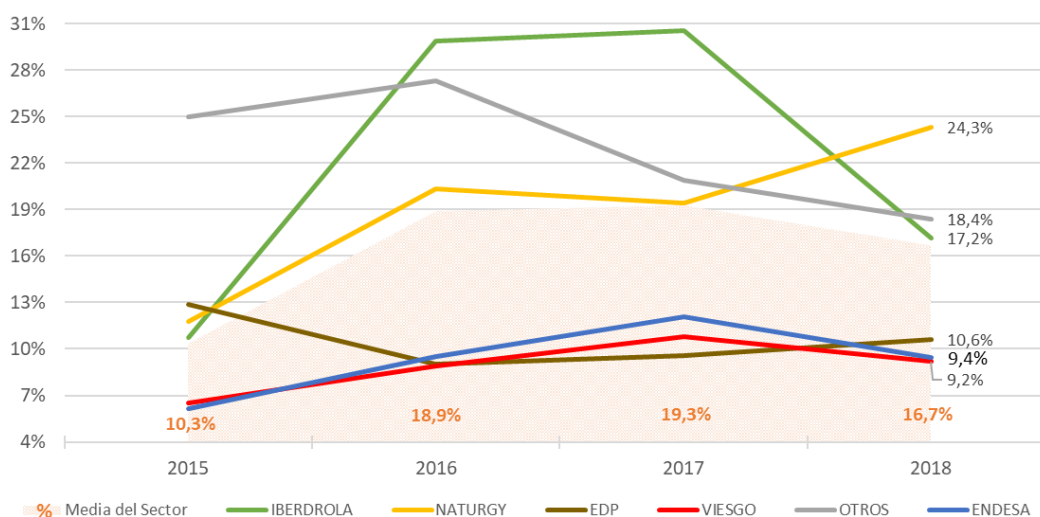


Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

²² El grupo Naturgy representó el 63,7% de las solicitudes de cambio gestionadas en el sector gasista durante 2018.

Por su parte, entre los principales grupos comercializadores del sector gasista, destaca la reducción en 13,4 puntos de la tasa de rechazo del grupo Iberdrola (17,2%). Por el contrario, el grupo Naturgy (24,3%) incrementa en 4,9 puntos su tasa de rechazo en el último año y presenta el mayor valor de 2018. Son los grupos Naturgy, Iberdrola y Endesa los que en su conjunto gestionaron el 67,8% de las solicitudes de cambio en el sector gasista, y en gran medida debido a la importante reducción de Iberdrola y en segundo lugar de Endesa (9,4%), se ha reducido la tasa media de rechazo del sector en 2018.

Gráfico 27. Tasa de rechazos (solicitud de cambio) de los principales grupos comercializadores. Evolución anual desde 2015 hasta 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 gasista. Esto supone una aproximación comparada en relación a la eficiencia de la gestión de las solicitudes de cada comercializador. Para facilitar el análisis, las celdas con fondo rojo indican las tasas de rechazo que se encuentran por encima de la tasa de rechazo media del área de distribución correspondiente. En cambio, las celdas con texto en rojo indican aquellas con un volumen menor a 200 solicitudes.

Tabla 18. Tasas de rechazo (solicitudes de cambio) de los comercializadores por área de distribución durante 2018 - Sector Gasista

GAS NATURAL			ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN				
Comercializadora			NATURGY	NORTEGAS	MADRILEÑA RED DE GAS	REDEXIS GAS	GAS EXTREMADURA
Tasa de rechazo media			16,6%	16,9%	15,6%	16,9%	11,7%
Solicitudes gestionadas			817.011	526.871	108.486	103.883	70.407
NATURGY IBERIA, S.A.	23,7%	206.286	21,2%	35,7%	25,8%	31,0%	7,5%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	17,1%	174.588	19,7%	10,8%	15,2%	16,0%	8,0%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	9,4%	143.844	10,1%	7,3%	8,4%	8,1%	3,2%
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	10,3%	89.318	9,9%	10,5%	9,6%	8,7%	46,7%
VIESGO ENERGÍA, S.L.	9,2%	50.674	9,1%	9,7%	8,0%	10,4%	3,8%
COMERCIALIZADORA REGULADA, GAS & POWER	33,2%	15.154	32,6%	73,2%	17,4%	50,2%	21,1%
IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	17,7%	5.607	21,2%	15,5%	13,9%	18,4%	9,7%
ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	9,7%	5.525	11,1%	22,0%	9,5%	6,2%	13,1%
EDP C.U.R., S.A.	20,9%	2.714	12,6%	22,3%	7,6%	27,3%	50,0%
AUDAX ENERGÍA, S.A.	10,3%	23.131	9,2%	13,4%	17,1%	11,2%	16,7%
FLIP ENERGÍA, S.L.	32,3%	16.867	31,3%	28,8%	37,2%	36,3%	9,2%
CLIDOM ENERGÍA, S.L.	24,8%	10.930	23,6%	27,1%	26,4%	35,5%	14,0%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	10,2%	9.557	12,8%	6,4%	6,0%	10,2%	9,2%
FENIE ENERGÍA, S.A.	11,3%	7.251	11,1%	28,1%	6,4%	7,6%	4,6%
CATGAS ENERGÍA	14,5%	7.132	14,4%	100,0%		27,9%	
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO, S.A.U.	24,0%	7.058	23,1%	22,8%	25,6%	29,2%	14,1%
FACTOR ENERGÍA, S.A.	10,3%	6.737	10,1%	18,4%	10,0%	11,2%	6,7%
AUDAX RENOVABLES, S.A.	3,1%	4.615		2,3%	3,0%	3,5%	
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	5,9%	3.901	5,2%	4,8%	8,2%	9,6%	12,8%
GEO ALTERNATIVA, S.L.	29,3%	3.426	28,6%	27,1%	32,8%	32,1%	10,3%
NEXUS ENERGÍA, S.A.	18,0%	2.649	19,6%	14,1%	19,7%	17,9%	4,0%
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	21,6%	1.901	24,9%	15,3%	9,6%	32,4%	14,3%
ALCANZIA ENERGÍA, S.L.	27,7%	1.370	26,0%	48,1%	27,0%	24,0%	43,8%
GALP ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U.	19,5%	1.028	24,3%	17,3%	11,2%	13,8%	
SWAP ENERGÍA, S.A.	16,4%	1.001	14,3%	15,4%	36,1%	28,1%	10,5%
CHCUATRO GAS COMERCIALIZADORA, S.L.	24,7%	973	29,1%	38,5%	29,2%	20,0%	
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	8,5%	968	7,7%	7,6%	18,5%	5,3%	44,4%
FUSIONA SOLUCIONES ENERGÉTICAS, S.A.	35,7%	961	36,1%	27,4%	39,6%	40,4%	0,0%
PETRONIEVES ENERGÍA 1, S.L.	56,4%	940	54,2%	67,4%	44,4%	79,5%	
ON DEMAND FACILITIES, S.L.	17,9%	885	19,7%	14,9%	24,7%	13,9%	0,0%
INSERIMOS ENERGÍA, S.L.	36,0%	787	33,4%	53,6%	24,3%	61,5%	38,1%
REMICA COMERCIALIZADORA, S.A.	34,5%	773	32,8%	44,5%	28,7%	26,3%	25,0%
UNIÓN FENOSA GAS COMERCIALIZADORA, S.A.	27,5%	766	17,3%	45,8%	42,1%	25,9%	
NABALIA ENERGÍA 2000, S.A.	6,7%	745	6,5%	10,0%	7,1%	9,1%	
SERVIGAS S. XXI, S.A.	25,9%	725	28,5%	23,4%	46,7%	14,6%	
UNIELECTRICA ENERGÍA, S.A.	4,6%	523	3,6%	37,5%	7,7%	5,0%	0,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Notas: Solo se incluyen los comercializadores con más de 500 solicitudes gestionadas en 2018.

Las celdas en blanco indican ausencia de solicitudes gestionadas por el comercializador en esa área de distribución. Las celdas con texto en color rojo indican tasas calculadas con un volumen de solicitudes gestionadas inferior a 200 solicitudes. Las celdas en rojo indican las tasas de rechazo que se encuentran por encima de la tasa de rechazo media del área de distribución correspondiente. Las cinco comercializadoras libres pertenecientes a los grupos tradicionales aparecen en las primeras posiciones, seguidas de las cuatro comercializadoras reguladas.

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

- Las comercializadoras libres del grupo Naturgy gestionaron el mayor número de solicitudes durante 2018 (25,2% del total de solicitudes); y son las que obtuvieron tasas de rechazo por encima de la media en todas las áreas de distribución, a excepción de la de Gas Extremadura (aunque solamente presentaron el 0,6% de sus solicitudes en esta área). Como

consecuencia, este grupo presenta la mayor tasa de rechazo entre las de comercializadoras libres de los grupos energéticos tradicionales.

- Por su parte, las comercializadoras libres de los grupos Endesa y Viesgo, presentaron tasas de rechazo por debajo de la media en todas las áreas de distribución.
- Fueron los grupos EDP e Iberdrola, los que presentaron tasas de rechazo por encima de la media en una de las áreas en las que operaron. Es el caso de Iberdrola en el área de distribución del grupo Naturgy el más significativo, donde la comercializadora obtuvo su mayor tasa de rechazo (19,7%), y en la que sus rechazos resultaron superiores a la media del área de la distribuidora. Las solicitudes de cambio de Iberdrola en el área de Naturgy representaron el 58,3% de sus solicitudes. En el caso de EDP, el área de distribución de Gas Extremadura es en la que obtuvo su mayor tasa de rechazo, pero debido al volumen de solicitudes, este caso resulta menos significativo.
- En relación a las comercializadoras de último recurso, destacó la Comercializadora Regulada Gas & Power del grupo Naturgy con tasas de rechazo por encima de la media en todas las áreas de distribución a excepción de la de Gas Extremadura. Fue Endesa energía XXI la comercializadora que presentó tasas de rechazo por debajo de la media en todas las áreas.
- La mayoría de las comercializadoras independientes muestran tasas de rechazo superiores a la tasa media en las áreas de distribución en las que operan (algunas tasas incluso superan el 50%). No obstante, se debe señalar que la mayoría de dichas comercializadoras no supera el umbral de las 200 solicitudes gestionadas durante el 2018 en algunas redes de distribución (números en color rojo).
- Destacan entre las comercializadoras independientes con más de 7.000 solicitudes y que presentaron tasas de rechazo por encima de la media en todas las áreas en las que operaron (a excepción del área de Gas Extremadura): Flip Energía, Clidom Energy y Cepsa Comercial Petróleo. Por el contrario, Aldro Energía, quien operó también en todas las áreas, presentó tasas por debajo de la media en cada una de ellas.

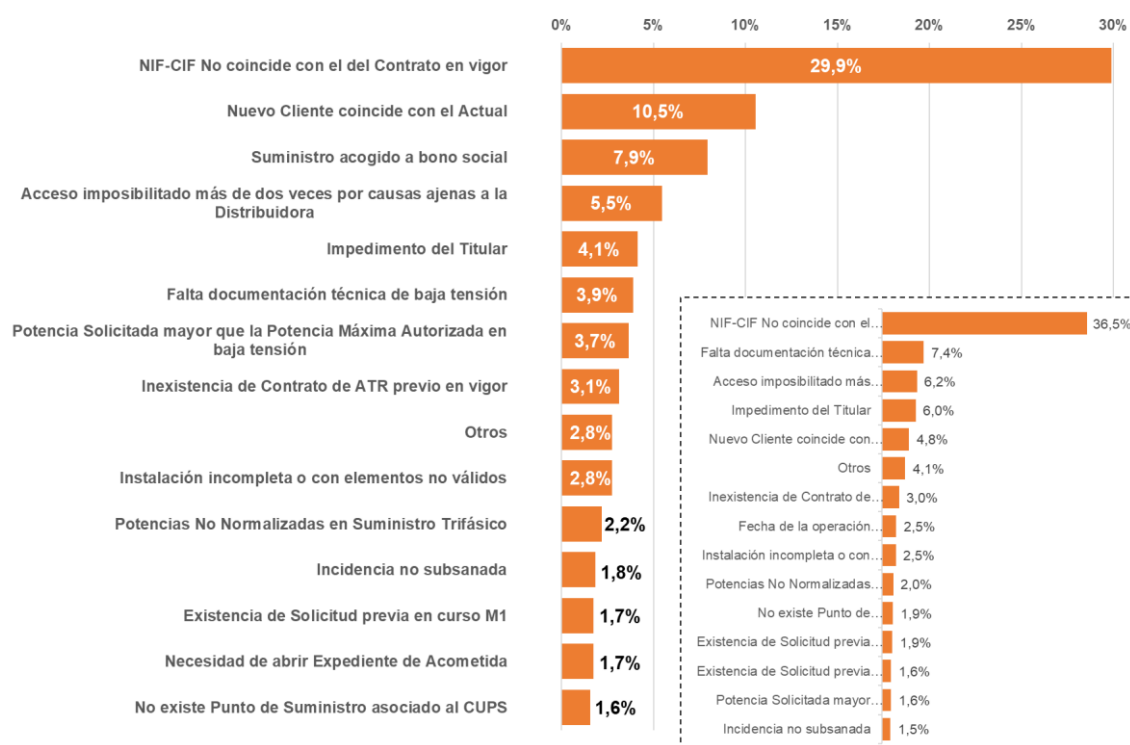
Así, se puede concluir al igual que en el sector eléctrico, que las altas tasas de rechazo de los comercializadores independientes pudieran reflejar su falta de experiencia en los procesos propios del sector y la incorrecta utilización de los ficheros de intercambio; pero como sucede en el sector eléctrico, al mismo tiempo se constata que estas tasas de rechazo se están reduciendo de forma paulatina, indicativo de mejoras en la experiencia y por los procedimientos utilizados.

4.3.2 MOTIVOS DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE CAMBIO

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 emplearon con una mayor frecuencia durante 2018.

A continuación, se presentan los motivos de rechazo más frecuentes en el **sector eléctrico**, donde cerca del 50% de los mismos se concentró en los tres motivos principales indicados en el gráfico siguiente. Estos motivos de rechazo principales no resultan excesivamente preocupantes debido a la operativa que los provoca, en la mayoría de los casos como consecuencia de procedimientos que implican un rechazo inicial que al mismo tiempo aporta información útil y relevante al comercializador, que en muchos casos obtiene una aceptación del cambio en su solicitud posterior.

Gráfico 28. Principales motivos de rechazo en solicitudes de cambio de comercializador. Años 2018 y 2017 - Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: En primer plano los principales motivos de rechazo producidos en 2018; en el recuadro pequeño, los principales motivos de rechazo en 2017.

Al igual que en años anteriores, el principal motivo de rechazo durante 2018 fue del tipo **“03. NIF-CIF No coincide con el del contrato en vigor”** (29,9%). Se trata de los casos en que los datos del NIF/CIF contratante en el comercializador

no coinciden con los datos existentes en el registro de puntos de suministro del distribuidor.

De acuerdo con las alegaciones de los principales agentes eléctricos, parte de 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, según indicación de los agentes consultados por la CNMC, 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), lo que provoca rechazos que, a priori, no deberían haberse producido. Los comercializadores de los grupos EDP y Endesa alegaron que este tipo de rechazo podría reducirse si en el proceso de contratación, el comercializador conociera el campo “titular del punto de suministro” que contiene la base de datos del distribuidor, lo que podría materializarse con la propuesta de nuevo formato P0 elaborada en los grupos de trabajo. Por su parte, en el mencionado Real Decreto-ley 15/2018, de 5 de octubre, se suprime la necesidad de realizar una verificación de la instalación 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, adicionalmente, la actualización de los titulares en las bases de datos de los distribuidores, con la reducción de los rechazos por este motivo.

Por su parte, 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, lo que está provocando una reducción de sus rechazos por el motivo anteriormente indicado.

En segundo lugar, se posiciona el motivo de rechazo **“55. Nuevo cliente coincide con el Actual”** (10,5%), que registró un aumento con respecto al año anterior (4,8%). Endesa Distribución Eléctrica S.L., presentó el 95,4% del volumen total de dicha casuística en 2018. La distribuidora utiliza este motivo de rechazo cuando los comercializadores 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. Algunos comercializadores envían directamente solicitudes C2 en lugar de C1 aun cuando no solicitan ningún cambio, siendo conscientes de la desactualización de la información de las diferentes bases de datos de los

distribuidores, para tratar de acelerar la aceptación de la solicitud en caso de que el DNI no se encuentre actualizado.

En tercer lugar, se encuentra el motivo de rechazo **“D1. Suministro acogido a Bono Social”** (7,9%). 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. Esta marca se implantó con la versión 1.1 de los ficheros de intercambio del 9 de abril de 2018. No resultan preocupantes 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, difícilmente podría estar interesado en moverse al mercado libre. En cualquier caso, se analizará en los grupos de trabajo este porcentaje, que tal vez pueda estar influenciado por el envío repetitivo de solicitudes previamente rechazadas.

Como cuarto rechazo más repetido durante 2018, se encuentra el motivo **“26. Acceso imposibilitado más de dos veces por causas ajenas a la distribuidora”** (5,5%) que ha visto reducido su peso en 0,7 puntos con respecto al año anterior. El valor de este motivo de rechazo no resulta preocupante, debido a que su operativa es difícil de controlar por los agentes y responde principalmente a la disponibilidad del cliente que solicita el cambio.

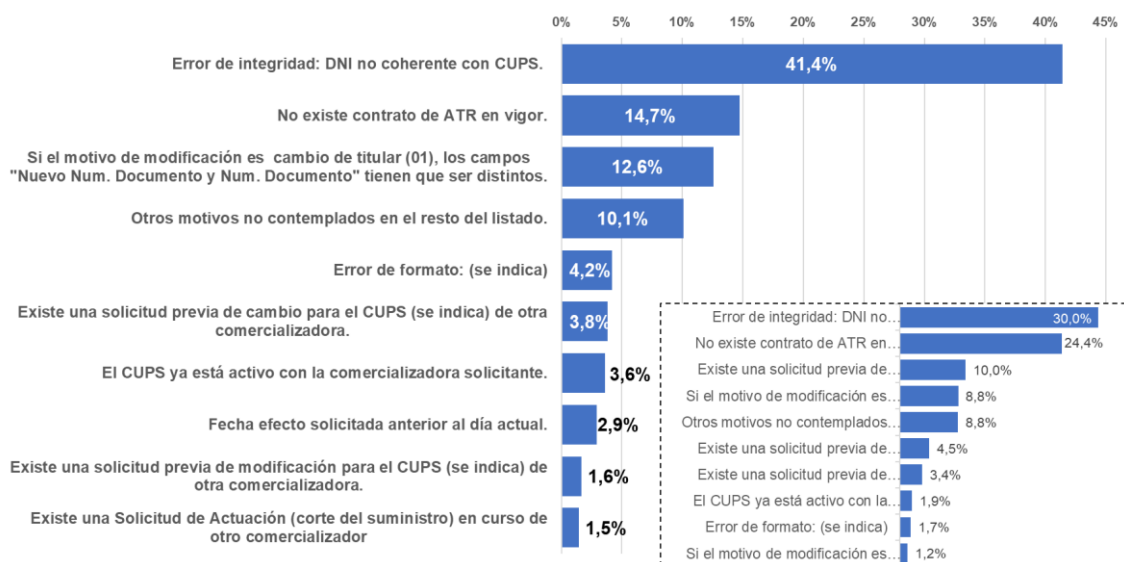
En quinta posición, encontramos el motivo **“31. Impedimento del titular”** (4,1%), que se reduce en 1,9 puntos en el último año. Al igual que sucede con el motivo inmediatamente superior, este rechazo no resulta preocupante, debido a que su operativa es difícil de controlar por los agentes y responde principalmente a la actuación del cliente que solicita el cambio.

Finalmente, se incluye el motivo de rechazo **“99. Otros”** (2,8%), que disminuyó su peso en 1,3 puntos con respecto al registrado el año anterior (4,1%), justificado en diversas correcciones operativas de las distribuidoras, que cada vez más, identifican correctamente los motivos de rechazo. Se espera una mayor reducción durante 2019, relegando este motivo a una operativa residual.

Se aprecia una influencia en la evolución de los motivos de rechazo motivada por la necesidad de adaptación de los sistemas utilizados por los agentes a la diferente normativa aprobada a finales de 2017 (Orden ETU/943/2017) y durante 2018 (Real Decreto-ley 15/2018), que motivaron las versiones 1.1 y 1.2 de formatos de ficheros de intercambio.

Por su parte, en el **sector gasista**, la tipología de rechazos está más concentrada en comparación con el sector eléctrico, dado que los tres motivos principales representan casi el 69% del total de las solicitudes de cambio rechazadas durante 2018.

Gráfico 29. Principales motivos de rechazo en solicitudes de cambio de comercializador. Años 2018 y 2017 - Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: En primer plano los principales motivos de rechazo producidos en 2018; en el recuadro pequeño, los principales motivos de rechazo en 2017.

El motivo de rechazo más frecuente en los tres últimos años en el sector gasista corresponde a **“R12. Error de integridad: DNI no coherente con CUPS”** (41,4%), aumentando su peso anual desde el año 2016 (30% en 2017 y 25,2% en 2016).

Las distribuidoras del grupo Naturgy, históricamente, justifican el uso de este motivo de rechazo debido a la operativa de algunos comercializadores gasistas, que 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 del suministro.

En segundo lugar, el motivo **“R34. No existe contrato de ATR en vigor”** (14,7%) ha reducido su peso durante este año con respecto al registrado el año anterior (24,4%). 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 las principales distribuidoras de los grupos tradicionales para los informes realizados durante 2018, este motivo de rechazo está directamente relacionado con el mercado de los puntos de suministro que son transformados de GLP 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 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”** (12,6%) ha aumentado su peso respecto a 2017 (8,8%). Según alegaciones de la comercializadora Endesa Energía en respuestas a consultas planteadas, 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”** (10,1%) aumenta su peso relativo durante 2018 respecto a un año antes (8,8%).

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 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 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 presentados en el informe correspondiente al cuarto trimestre de 2018.

Las distribuidoras están realizando un análisis detallado de los rechazos englobados en “otros motivos no contemplados en el resto del listado” 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”.

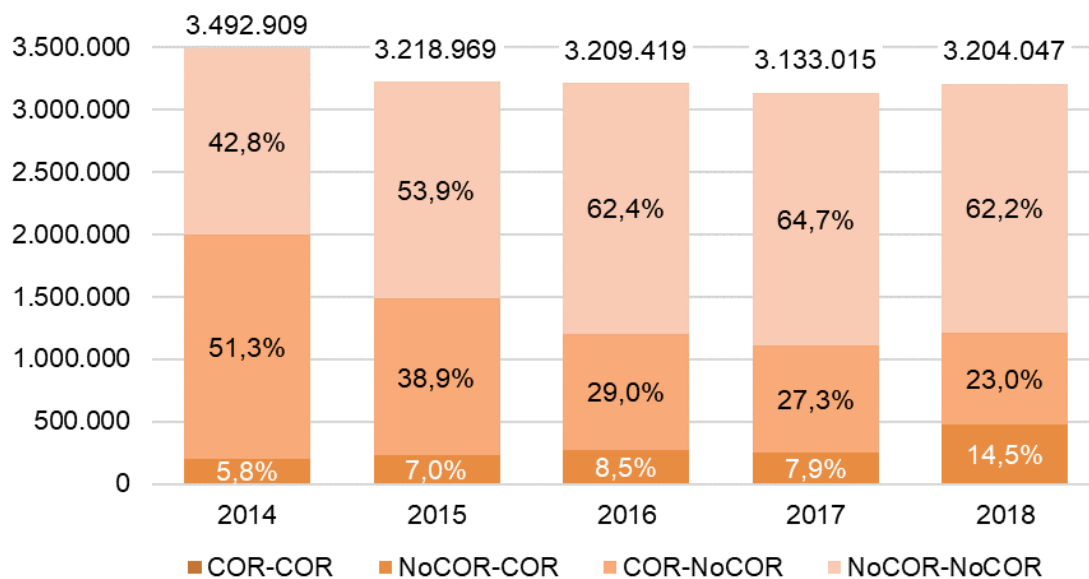
5. ANALISIS DE MOVILIDAD DE LOS CONSUMIDORES

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 2,3% más de activaciones que en el año anterior; y al igual que sucedió en los periodos precedentes, la mayoría de movimientos se produjo entre comercializadores libres (62,2% entre NoCOR-NoCOR), y entre consumidores que pasaron del mercado regulado al mercado libre (23% entre COR-NoCOR). Por su parte, se incrementaron los cambios del mercado libre al regulado (14,5% entre NoCOR-COR).

Gráfico 30. Desglose de los movimientos entre COR y No COR (solicitudes activadas) entre los años 2014 y 2018 - Sector Eléctrico

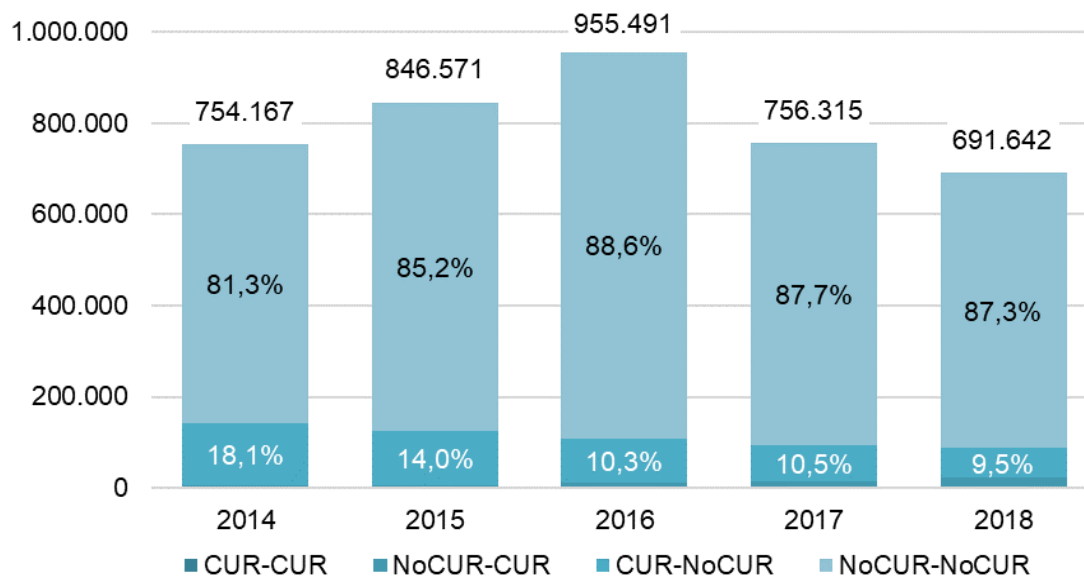


Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se indica el total de movimientos sobre cada columna. Los porcentajes correspondientes a los movimientos COR-COR fueron del 0,1% en los periodos mostrados en el gráfico. Sobre las columnas se indica en número de movimientos registrados cada año.

Por su parte, en el **sector gasista**, se produjeron un 8,6% menos de activaciones que en 2017, prevaleciendo los movimientos de cambio de comercializador entre comercializadores del mercado libre (87,3%) y en menor medida, entre consumidores que pasaron del mercado regulado al mercado libre (9,5%).

Gráfico 31. Desglose de los movimientos entre CUR y No CUR (solicitudes activadas) entre los años 2014 y 2018 - Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

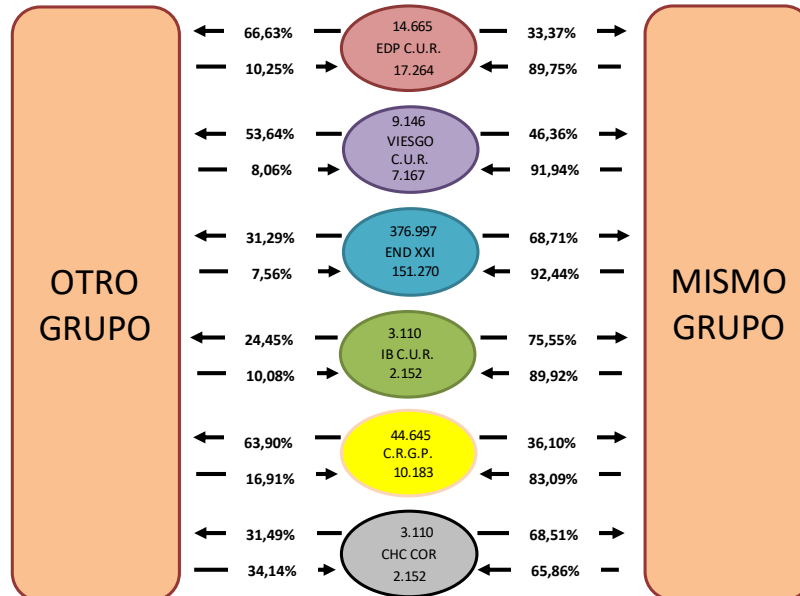
Nota: Se indica el total de movimientos sobre cada columna. Los porcentajes correspondientes a los movimientos CUR-CUR no alcanzan el 0,1% en los periodos mostrados en el gráfico. Los porcentajes correspondientes a los movimientos No CUR-CUR oscilan entre el 0,6% y el 3,1% (año 2018) en el período mostrado en el gráfico. Sobre las columnas se indica en número de movimientos registrados cada año.

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 tienen como destino los comercializadores perteneciente al mismo grupo empresarial (66,8% de la totalidad de cambios) siendo los grupos con mayor porcentaje Iberdrola (75,6%), Endesa (68,7%), y CHC (68,5%). En cambio, los grupos EDP (33,4%) y Naturgy (36,1%) registraron el menor porcentaje en este tipo de movimientos durante 2018.

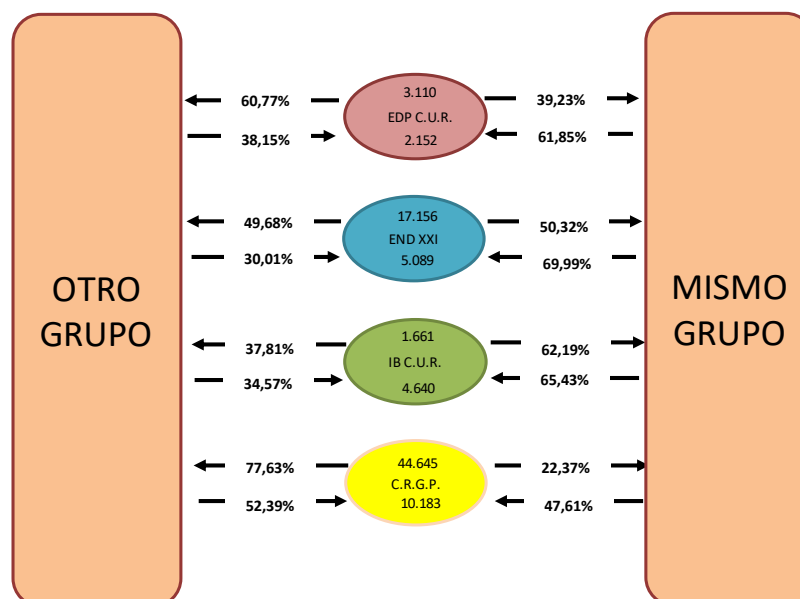
Gráfico 32. Desglose de los movimientos con origen o destino una comercializadora de referencia (solicitudes activadas) en el año 2018 - Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el **sector gasista**, los cambios que se produjeron entre el comercializador CUR y el comercializador libre del mismo grupo, registraron un porcentaje medio del 31,4%, siendo los grupos con mayor fidelización Iberdrola (62,2%) y Endesa (50,3%), mientras que el grupo Naturgy (22,4%) presentó el menor valor de captación.

Gráfico 33. Desglose de los movimientos con origen o destino una comercializadora de referencia (solicitudes activadas) en el año 2018 - Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En este punto cabe destacar que con fecha 6 de septiembre de 2018, esta Sala 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 marca²³.

En el Anexo III se realiza un análisis de la evolución del grado de fidelización tanto en nuevas altas como en los pasos del comercializador regulado al libre.

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. Se trata de dos gráficos en los que se detalla la interacción entre grupos comerciales, entendidos como el conjunto de comercializadores de un mismo conglomerado empresarial (por ejemplo, Iberdrola CUR más Iberdrola Clientes).

En dichos gráficos se especifica el saldo comercial 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, Viesgo²⁴, y Otros (resto de comercializadores independientes).

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 2018. Este detalle se desglosa en gráficas diferentes para el sector eléctrico y para el sector gasista.

[INICIO CONFIDENCIAL]

[FIN CONFIDENCIAL]

²³ Resolución DJV/DE/001/18.

²⁴ El 2 de noviembre de 2018, Viesgo Energía S.L., y Viesgo C.U.R. S.A.U. pasaron a formar parte del grupo Repsol.

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 Energía²⁵ y CHC Energía²⁶.

El objetivo principal de este análisis es tomar 2018 como referencia de los *switching* que se producen entre comercializadores independientes y los verticalmente integrados, para detectar posibles incidencias en el mercado cuando a partir de septiembre de 2017 los distribuidores comenzaron a facilitar el campo “comercializador existente” en el SIPS²⁷.

En un segundo gráfico se informa el balance neto (o saldo comercial) durante 2018, de los principales comercializadores independientes con respecto a los comercializadores libres verticalmente integrados.

Durante el año 2018 los comercializadores independientes más importantes, objeto de este análisis, ganaron 161.446 consumidores que tenían su contrato con el grupo de los comercializadores libres verticalmente integrados. Además, hay que destacar que el saldo de puntos de suministro de los comercializadores independientes indicados resultó en la mayoría de estos comercializadores positivo, con respecto a cada uno de los comercializadores libres verticalmente integrados.

[INICIO CONFIDENCIAL]

[FIN CONFIDENCIAL]

²⁵ 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.

²⁶ Se incluye dentro de este conjunto al tratarse de una empresa asociada a las distribuidoras de la asociación de distribuidores CIDE.

²⁷ 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 ALTA

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

Siguiendo la misma estructura que los apartados correspondientes al 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 de este tipo de solicitudes. Finalmente, se analiza la movilidad de las altas activadas durante el año 2018.

6.1 ANALISIS DE LOS TIEMPOS MEDIOS DEL PROCESO DE ALTA

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

Se observa que el tiempo medio de activación de las solicitudes de nuevas altas en el **sector eléctrico** resultó 0,5 días menor al presentado un año antes, siendo de 3,7 días en 2018. Destacó Iberdrola entre las distribuidoras de los grupos energéticos tradicionales, quien con el 43,5% de las activaciones de este año, presentó un tiempo medio de activación de 2,9 días; lo que supuso una diferencia de 1,4 días respecto al siguiente distribuidor (Endesa con 4,3 días). Por otro lado, el área que reúne a las distribuidoras con el epígrafe “Otros” registró el menor tiempo medio de activación del sector, con 2,5 días; no obstante, su volumen de activaciones fue solamente del 3,5% del total de las realizadas en 2018.

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

GRUPOS DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICOS	Activaciones	Tm (días)
OTROS	14.843	2,5
IBERDROLA	184.881	2,9
ENDESA	162.458	4,3
EDP	8.271	4,6
NATURGY	47.420	4,8
VIESGO	6.759	5,6
TOTAL SECTOR ELÉCTRICO	424.632	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).

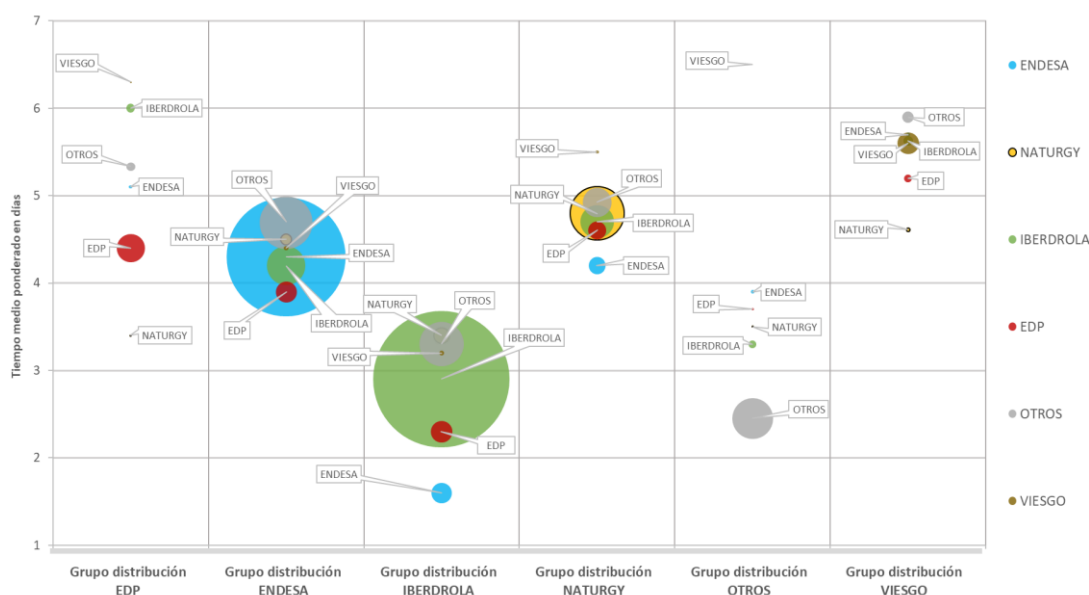
En el gráfico siguiente se muestran los tiempos medios en el sector eléctrico de los principales grupos de comercializadores libres por área de distribución. El tamaño del área del círculo se corresponde con el número de activaciones

realizadas por el comercializador en esa área de distribución, respecto a la dispersión de tiempos²⁸.

En las áreas de distribución de los grupos EDP (4,6 días) e Iberdrola (2,9 días), la dispersión de tiempos medios entre comercializadores libres fueron las mayores registradas en el sector (2,9 y 1,8 días, respectivamente). En el área de distribución del grupo EDP, estos tiempos oscilaron entre los 6,3 días que necesitaron los comercializadores del grupo Viesgo, y los 3,4 días de los del grupo Naturgy; mientras que, en el caso de los distribuidores del grupo Iberdrola, estos tiempos oscilaron entre los 3,4 días que necesitaron los comercializadores del grupo Naturgy y los 1,6 días de los del grupo Endesa.

Las áreas de distribución del grupo Endesa (4,3 días) presentó la menor dispersión entre comercializadores (0,8 días). En esta área, los tiempos medios oscilaron entre los 4,7 días que necesitaron los comercializadores libres agrupados en el epígrafe “Otros” y los 3,9 días de los de EDP.

Gráfico 34. Dispersión de los tiempos medios de las activaciones de nuevas altas por los principales grupos de comercializadores libres en las principales áreas de distribución. Año 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. 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.

²⁸ Dispersión de tiempos calculada como la diferencia entre el tiempo máximo y el tiempo mínimo de cada área de distribución.

Por su parte, en el **sector gasista** se observó, al contrario que en el eléctrico, un aumento del tiempo de activación de las solicitudes de nuevas altas. Concretamente, se incrementó el tiempo en 1,7 días, alcanzando un valor medio de 11,3 días necesarios en 2018. Al igual que un año antes, destacó por realizar activaciones de solicitudes de altas en un menor tiempo durante 2018, Redexis Gas (9,2 días) con un número de solicitudes activadas significativo (19,2% del total de solicitudes en el sector).

Por otro lado, en las áreas de distribución del grupo Naturgy (10,8 días) fue donde se presentaron el mayor número de solicitudes activadas (58,2% del total del sector) durante 2018. En contraste, el área de distribución de Gas Extremadura (16,3 días) muestra el mayor tiempo medio de activación, y al mismo tiempo el menor volumen de activaciones (1% del total del sector).

Tabla 20. Tiempos medios de las activaciones de nuevas altas solicitadas por los principales grupos de comercializadores libres en las principales áreas de distribución. Año 2018 – Sector Gasista

GRUPOS DISTRIBUCIÓN GASISTAS	Activaciones	Tm (días)
REDEXIS GAS	34.381	9,2
NORTEGAS	16.820	9,8
NATURGY	104.098	10,8
MADRILEÑA RED DE GAS	21.819	17,1
GAS EXTREMADURA	1.801	16,3
TOTAL SECTOR GASISTA	178.919	11,3

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).

A continuación, se muestran los tiempos medios en el sector gasista de los principales grupos de comercializadores libres por área de distribución. 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 tiempos.

Gráfico 35. Dispersión de los tiempos medios de las activaciones de nuevas altas solicitadas por los principales grupos de comercializadores libres en las principales áreas de distribución. Año 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. 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.

En las áreas de distribución de Gas Extremadura (16,3 días) y del grupo Naturgy (10,8 días), la dispersión de tiempos medios entre comercializadores libres fueron las mayores registradas en el sector (6,9 y 6,7 días, respectivamente). En el área de distribución del grupo Naturgy; los tiempos medios oscilaron entre los 16,3 días del grupo Viesgo y los 9,6 días que necesitaron los comercializadores de su mismo grupo. En el área de distribución del Madrileña Red de Gas (17,1 días), estos tiempos oscilaron entre los 18,4 días promedio que necesitaron los comercializadores agrupados en el epígrafe “Otros”, y los 18,8 días de los

El área de distribución de Nortegas (9,8 días) presentó la menor dispersión entre comercializadores (4,6 días). En esta área, los tiempos medios oscilaron entre los 14 y los 9,4 días que necesitaron los comercializadores de los grupos Viesgo y EDP, respectivamente.

6.2 ANALISIS DE LA EFICACIA DEL PROCESO DE ALTA

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 relacionadas con las solicitudes de nuevas altas (número de solicitudes recibidas, aceptadas, rechazadas y finalmente activadas

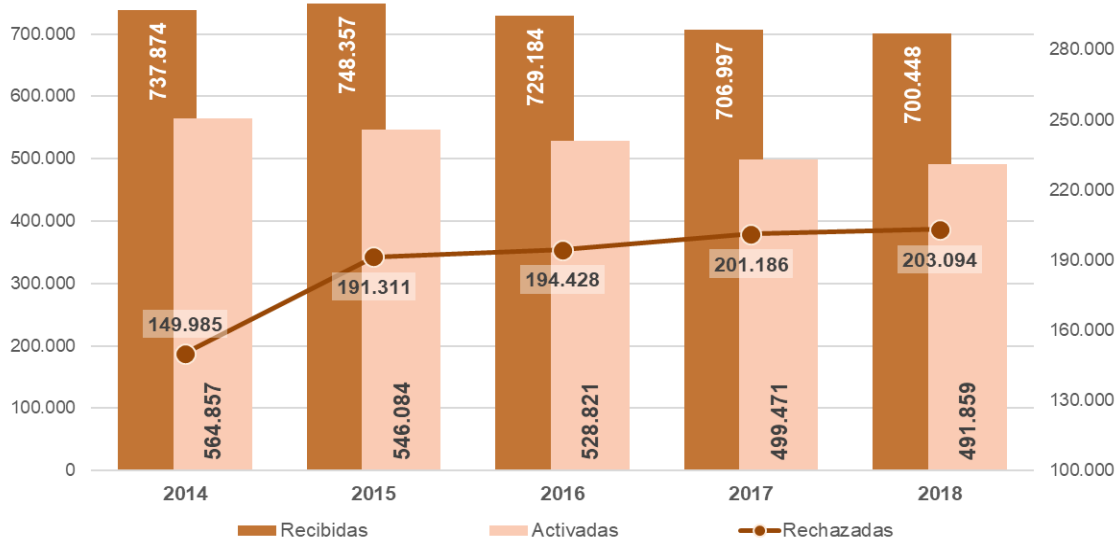
por los distribuidores) en 2018, en relación a lo realizado en los años anteriores para cada uno de los sectores.

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

- Los rechazos por parte del distribuidor, que pueden producirse previa a la aceptación (cuando no pasan la validación de formato –sector gasista- o de contenido –ambos sectores) y también posteriormente a la aceptación (cuando existe algún problema en campo), antes de la activación.
- Anulaciones de las solicitudes de nuevas altas realizadas por los comercializadores.
- Solicitudes pendientes de activar en la fecha de la remisión de la información.

Durante 2018, en el **sector eléctrico**, disminuyó un 0,9%, el número de solicitudes recibidas, mientras que el número de rechazos aumentó en la misma proporción, en comparación con un año antes. Como consecuencia, el número de activaciones se redujo en un 1,5% el último año.

Gráfico 36. Proceso seguido por las solicitudes de nuevas altas. Evolución anual entre 2014 y 2018 – Sector Eléctrico

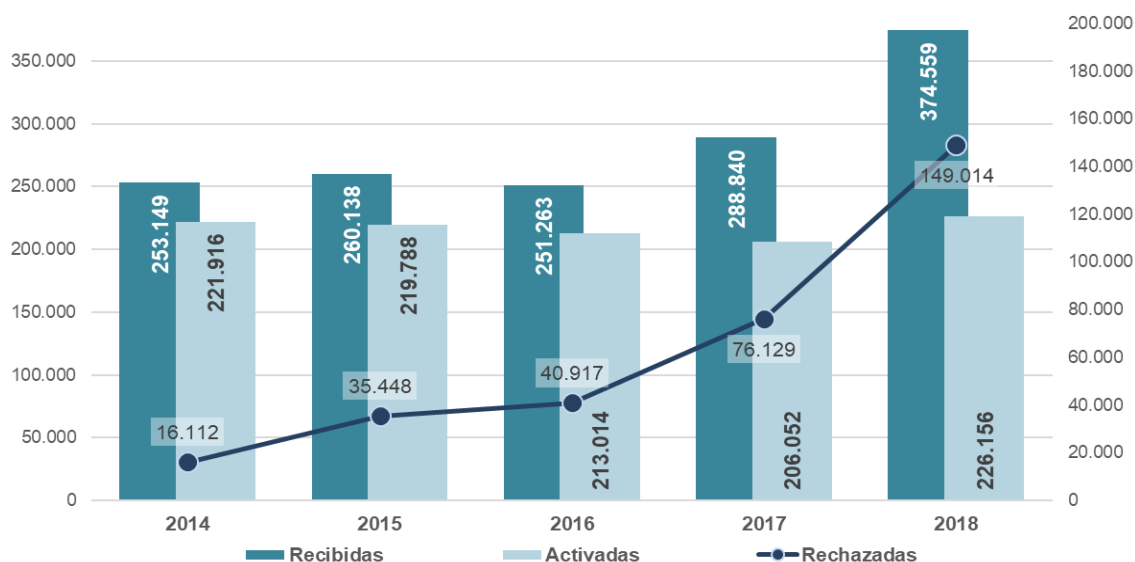


Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el **sector gasista**, durante el último año aumentó en un 29,7% el número de solicitudes de nuevas altas recibidas, mientras que el número de solicitudes rechazadas casi se duplicó con respecto a 2017 (un 95,7% más), superando

ligeramente los 149.000 rechazos. En consecuencia, el número de activaciones aumentó solamente un 9,8% en el último año.

Gráfico 37. Proceso seguido por las solicitudes de nuevas altas. Evolución anual entre 2014 y 2018 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En los apartados siguientes se profundiza con mayor detalle sobre los rechazos.

6.3 ANÁLISIS DE LOS RECHAZOS DEL PROCESO DE ALTA

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 esta Sala, la tasa de rechazo trimestral se calcula como el cociente entre el número de solicitudes rechazadas y el número de solicitudes gestionadas²⁹ en el periodo objeto de estudio.

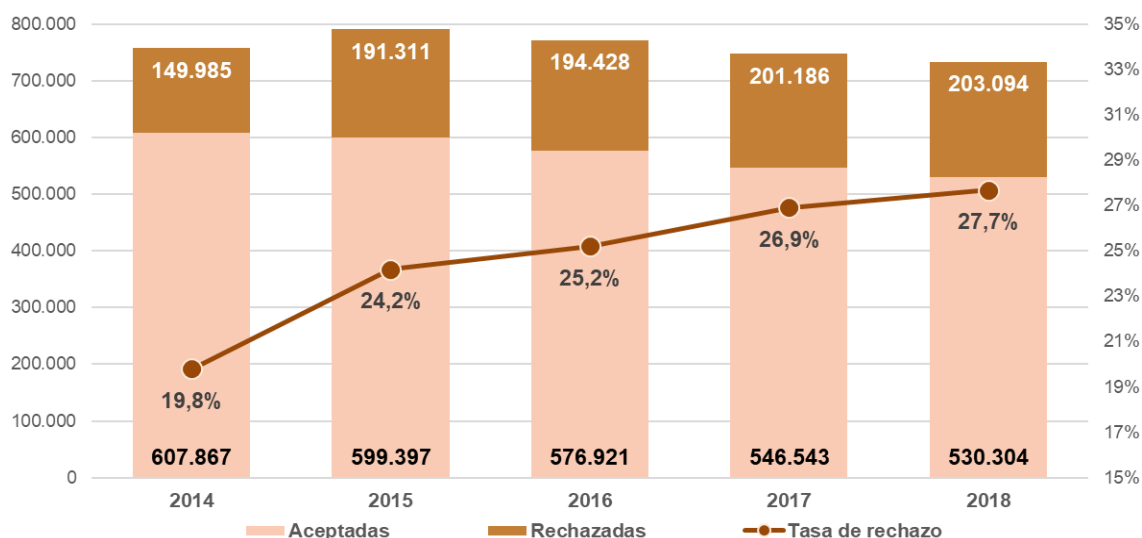
En los siguientes puntos, se muestra para ambos sectores el número de solicitudes de nuevas altas gestionadas (desglosadas en solicitudes aceptadas y solicitudes rechazadas), así como la evolución de la tasa de rechazo trimestral.

Durante el año 2018, en el **sector eléctrico** se registró una tasa de rechazo del 27,7%, lo que supuso un crecimiento en el último año de 0,8 puntos. Resulta reseñable que en 2018 se registró el menor número de solicitudes gestionadas de los últimos cinco años, superando ligeramente las 733.000 gestiones. Este aumento, según los agentes, se produce por la implantación de las versiones 1.1

²⁹ 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%).

y 1.2 de formatos, ya que se elevaron mucho las “incidencias” (sin esas incidencias, el resultado habría sido la reducción de rechazos). Especialmente el incremento se produjo por la influencia de la renovación de las condiciones del Bono Social, la salvaguarda en los formatos de la marca de contratación condicional del bono social, y las implicaciones del RD-I 15/2018.

**Gráfico 38. Tasa de rechazo de las solicitudes de nuevas altas.
Evolución anual entre 2014 y 2018 – Sector Eléctrico**

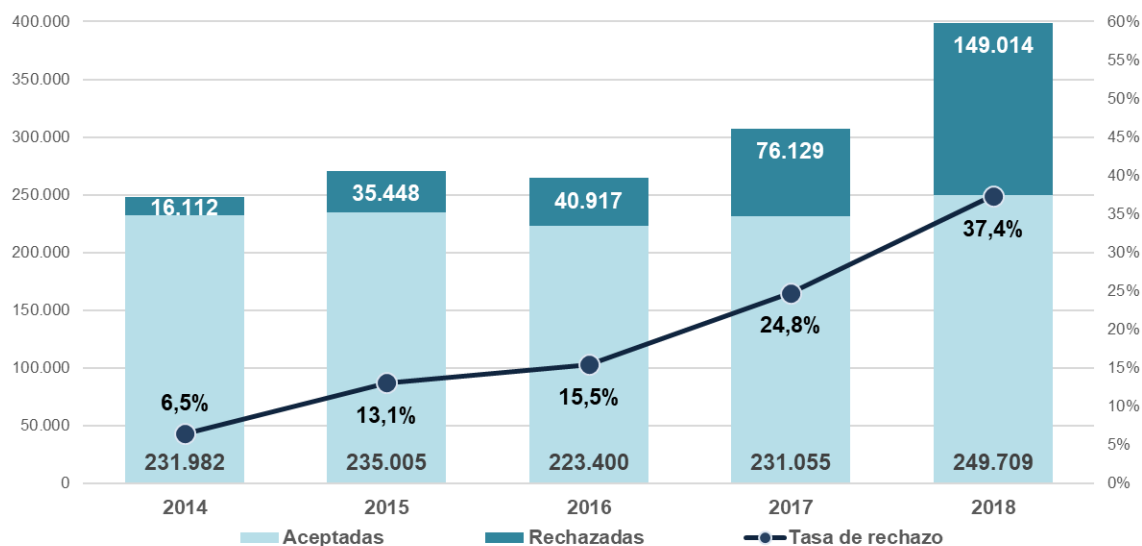


Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el **sector gasista** la tasa de rechazo aumentó en 12,6 puntos el último año, y se situó en el 37,4% en 2018. Resulta destacable el alto número de solicitudes rechazadas durante 2018, llegando a duplicar los rechazos de 2017. Durante 2018 se gestionaron cerca de 399.000 solicitudes de altas de puntos de suministro gasista, el mayor volumen de los últimos cinco años.

Este incremento está relacionado fundamentalmente con aquellas solicitudes de alta sobre puntos de suministro de GLP que están en proceso de transformación a gas natural. Se está trabajando en una nueva resolución con nuevos formatos, que regulará entre otros, el alta de nuevos suministros de gas procedentes de GLP, lo cual se espera que reduzca estos rechazos.

**Gráfico 39. Tasa de rechazo de las solicitudes de nuevas altas.
Evolución anual entre 2014 y 2017 – Sector Gasista**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

6.3.1 TASA DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE ALTA POR DISTRIBUIDOR

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

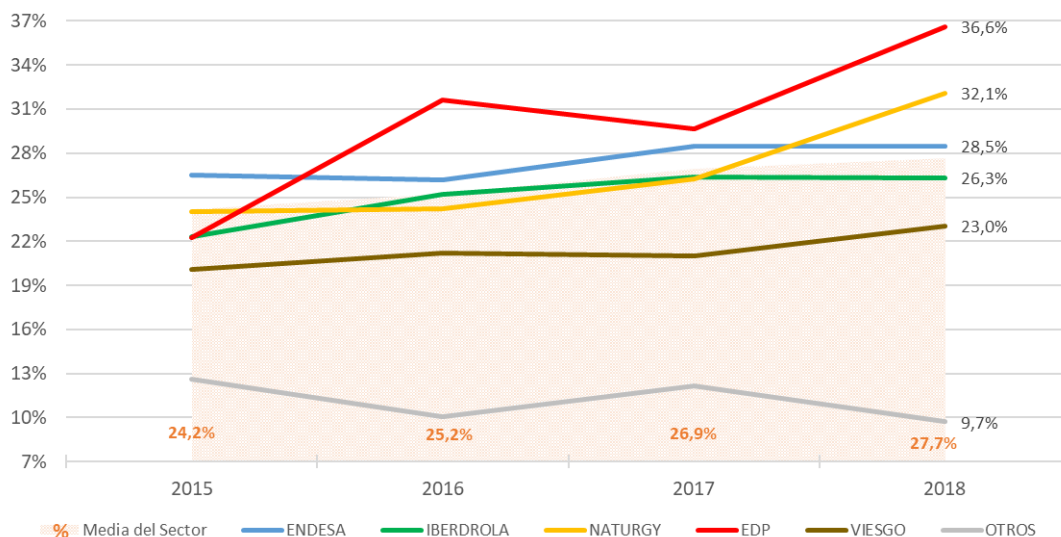
En el caso de los distribuidores del **sector eléctrico**, la tasa media de rechazo de solicitudes de alta durante el último año se ha incrementado en 0,8 puntos, y alcanza el 27,7% en 2018.

Mientras que los grupos Endesa (28,5% de tasa de rechazo y 44,6% de solicitudes gestionadas) e Iberdrola (26,3% de tasa de rechazo y 37,2% de solicitudes gestionadas), con una cuota conjunta del 81,8% de solicitudes gestionadas, apenas varían sus tasas de rechazo (Endesa mantiene la tasa de hace un año, e Iberdrola la disminuye en 0,1 puntos); el resto de grupos tradicionales presenta incrementos considerables, y son causantes del ligero aumento de la tasa media del sector. Así, se señala que la tasa anual de rechazo de los grupos EDP, Naturgy y Viesgo, con una cuota conjunta del 15,6% de las solicitudes gestionadas; aumenta su valor en 7; 5,9 y 2,1 puntos el último año, respectivamente.

Solamente los distribuidores libres agrupados en el epígrafe “Otros” reducen la tasa de rechazo en 2018, concretamente en 2,5 puntos. La tasa de estos grupos, se mantiene como la más baja en los últimos años, y aumenta su diferencia con los comercializadores tradicionales durante 2018. No obstante, estos grupos

tienen un peso minoritario en el sector, y solamente representaron en 2,6% de las solicitudes de alta gestionadas durante el año.

Gráfico 40. Tasa de rechazos (nuevas altas) de los principales grupos distribuidores. Evolución anual entre 2015 y 2018 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Por su parte, las tasas medias de rechazo de solicitudes de alta de los principales grupos comercializadores del sector eléctrico también presentaron valores superiores a los registrados un año antes. En su conjunto, la tasa media se incrementa en 0,8 puntos y alcanza el 27,7% en 2018. Durante este año, todos los grupos indicados en el gráfico, a excepción de Endesa (0,4 puntos menos) y EDP (0,9 puntos menos), presentaron incrementos que oscilaron entre los 3,8 puntos del grupo Naturgy y los 0,2 puntos del grupo Iberdrola.

Resulta llamativo el incremento del porcentaje de rechazos del grupo Naturgy, por ser el más elevado. Según alegaciones de la comercializadora a consultas realizadas por la CNMC, estos incrementos se justifican en parte por una serie de incidencias producidas tras las diferentes adaptaciones de sus sistemas para cumplir con las normas jurídicas aprobadas ya indicadas en este informe³⁰ que derivaron en las versiones 1.1 y 1.2 de los ficheros de intercambio.

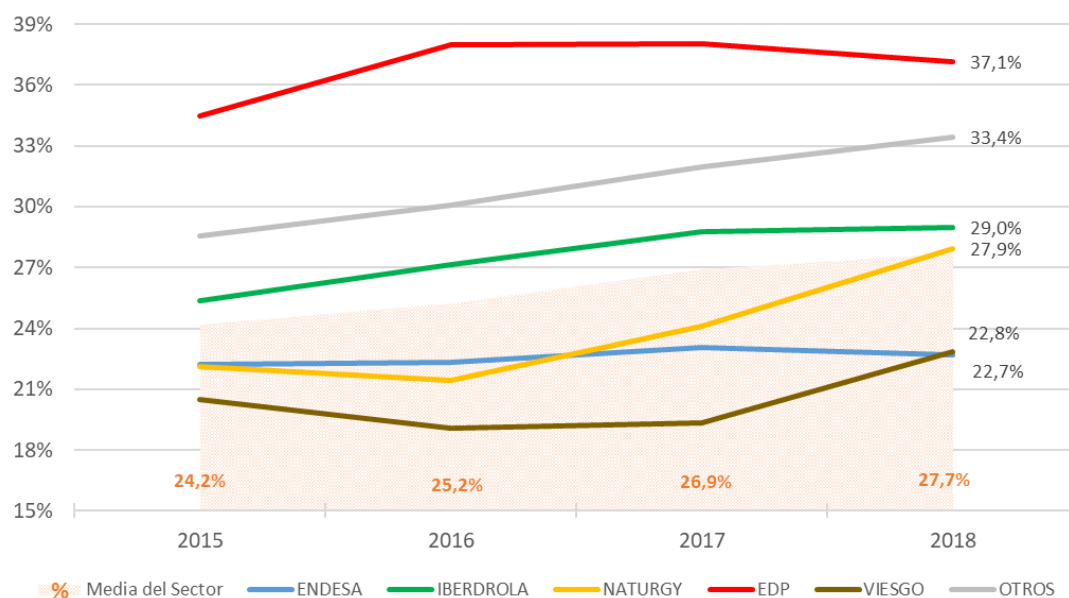
El grupo EDP sigue presentando el valor más alto de la tasa de rechazo en las solicitudes de alta, y alcanzó el 37,1% el último año. En su caso, solamente representaron el 3,8% de las solicitudes gestionadas, y alegaron que tenían validaciones muy rígidas que provocaban rechazos por validaciones menores; y que desde enero de 2019 no se producen. El grupo de “Otros” distribuidores

³⁰ «Orden ETU/943/2017, de 6 de octubre, por la que se desarrolla el Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica» y «Real Decreto-ley 15/2018, de 5 de octubre, de medidas urgentes para la transición energética y la protección de los consumidores.»

presentó también una tasa de rechazo elevada, que alcanzó el 33,4% el último año y representó el 14,7% de las solicitudes presentadas, valor que empieza a ser significativo e influyente en la tasa media de rechazos de las solicitudes de nuevas altas en el sector.

Durante 2018, el grupo Endesa, con un 22,7% de tasa de rechazo, alcanzó el valor más bajo del año tras reducir este en 0,4 puntos respecto a un año antes. Conviene resaltar que este grupo gestionó el 33,5% de las solicitudes de nuevas altas durante 2018, y sus variaciones en la tasa de rechazo son reflejadas en la tasa media del sector.

Gráfico 41. Tasa de rechazos (nuevas altas) de los principales grupos comercializadores. Evolución anual entre 2015 y 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 con fondo rojo indican las tasas de rechazo que se encuentran por encima de la tasa de rechazo media del área de distribución correspondiente. En cambio, las celdas con texto en rojo indican aquellas con un volumen menor a 200 solicitudes de nuevas altas.

Tabla 21. Tasas de rechazo (solicitudes de nuevas altas) de los comercializadores por área de distribución. Año 2018 – Sector Eléctrico

ELECTRICIDAD			ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN						
Comercializadora			ENDESA	IBERDROLA	NATURGY	EDP	VIESGO	OTROS	
Tasa de rechazo media			27,69%	28,4%	26,3%	32,1%	36,6%	23,0%	10,2%
Solicitudes gestionadas			733.398	327.969	273.029	93.992	9.763	10.717	17.928
ENDESA ENERGÍA, S.A.	23,4%	185.677	22,8%	36,7%	27,5%	56,4%	21,0%	56,0%	
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	29,3%	267.511	50,9%	24,0%	49,3%	58,4%	31,8%	39,9%	
NATURGY IBERIA, S.A.	28,3%	42.649	50,8%	41,0%	25,2%	58,3%	40,5%	42,9%	
EDP ENERGÍA, S.A.U.	37,9%	23.977	43,3%	40,9%	33,6%	32,2%	21,8%	66,9%	
VIESGO ENERGÍA, S.L.	22,8%	6.384	50,6%	48,3%	41,8%	61,0%	18,0%	48,0%	
ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	20,8%	59.033	20,5%	47,7%	29,0%	61,1%	10,5%	34,2%	
IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	23,0%	15.729	52,8%	20,6%	38,5%	69,2%	33,3%	32,0%	
COMERCIALIZADORA REGULADA, GAS & POWER	23,0%	16.686	54,6%	40,2%	21,0%	63,2%	36,7%	57,8%	
EDP C.U.R., S.A.	30,3%	2.631	40,7%	43,8%	39,3%	28,2%	34,0%	60,0%	
VIESGO C.U.R., S.L.	23,2%	436	62,5%	78,6%	53,8%	100,0%	15,9%		
CHC C.O.R., S.L.U.	21,2%	203	47,2%	87,5%	14,3%			11,7%	
FENIE ENERGÍA, S.A.	25,5%	32.908	26,8%	21,2%	30,0%	43,0%	21,3%	31,5%	
CLIDOM ENERGY, S.L.	47,7%	13.197	51,6%	43,9%	37,2%	51,3%	46,0%	58,8%	
GEO ALTERNATIVA, S.L.	48,7%	6.119	55,0%	44,3%	37,0%	66,3%	32,3%	76,5%	
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	54,6%	2.588	62,1%	56,0%	46,4%	61,1%	42,4%	50,0%	
COX ENERGÍA COMERCIALIZADORA ESPAÑA, S	38,8%	2.084	44,4%	36,5%	19,9%	85,7%			
UNIELÉCTRICA ENERGÍA, S.A.	40,7%	1.969	35,7%	42,8%	61,7%		26,3%	56,3%	
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	47,6%	1.964	54,6%	49,9%	46,8%	53,5%	18,2%	50,0%	
EMPRESA DE ALUMBRADO ELÉCTRICO DE CEUT	2,7%	1.884	2,7%						
SOM ENERGÍA, S.C.C.L.	30,9%	1.717	27,2%	42,0%	41,1%	66,7%	50,0%	42,1%	
AUDAX ENERGÍA, S.A.	40,8%	1.702	42,9%	35,0%	31,8%	28,6%	25,0%	0,0%	
COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ, S.A	3,6%	1.569	42,9%		75,0%			2,1%	
ALCANZIA ENERGÍA, S.L.	45,7%	1.409	55,1%	45,7%	27,5%	69,2%	38,9%	62,5%	
ESTABANELL Y PAHISA MERCATOR, S.A.	12,1%	1.324	49,2%					8,5%	
FOX ENERGÍA, S.A.	41,8%	1.313	40,2%	43,1%	34,7%	75,0%	66,7%	0,0%	
NEXUS ENERGÍA, S.A.	45,9%	1.252	47,0%	48,5%	56,1%	90,9%	41,2%	5,4%	
GASELEC DIVERSIFICACIÓN, S.L.	16,4%	1.121	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	16,4%	
WATIUM, S.L.	39,2%	1.040	45,4%	39,6%	28,7%		27,7%	40,0%	
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA, S.A.	30,2%	1.036	44,7%	37,5%	33,0%	44,4%	25,0%	1,8%	
GESTERNOVA, S.A.	40,2%	977	45,7%	35,4%	41,9%	60,0%	53,8%	33,3%	
FORTULUZ, S.L.U.	62,2%	804	63,8%	57,8%	60,0%	83,3%	56,3%	100,0%	
AURA ENERGÍA, S.L.	48,7%	762	49,2%	54,9%	52,0%	75,0%	37,5%	7,9%	
GAOLANIA SERVICIOS, S.L.	41,0%	735	49,3%	39,0%	32,5%	20,0%	26,7%		
COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS I	24,9%	734	24,9%	25,0%					
GRUPO IBERSOGAS ENERGÍA, S.L.	47,0%	675	47,3%	54,8%	33,3%			22,2%	
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	47,9%	628	60,6%	50,2%	35,3%	58,7%	38,9%	0,0%	
AGUAS DE BARBASTRO ENERGÍA, S.L.	28,7%	599	40,9%		57,1%			7,6%	
BASSOLS ENERGÍA COMERCIAL, S.L.	7,6%	553	34,2%					0,7%	
SOLABRIA, S.C.	26,4%	550	33,3%	24,2%	65,4%		25,0%	33,3%	
FACTOR ENERGÍA, S.A.	43,2%	528	45,3%	45,3%	30,0%	33,3%		0,0%	
INSERIMOS ENERGÍA, S.L.	45,0%	527	48,5%	50,0%	41,1%	66,7%	25,0%	100,0%	

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 500 solicitudes gestionadas en 2018. Las celdas en blanco indican ausencia de solicitudes gestionadas por el comercializador en esa área de distribución. Las celdas con texto en color rojo indican tasas calculadas con un volumen de solicitudes gestionadas inferior a 200 solicitudes. Las celdas en azul indican las tasas de rechazo que se encuentran por encima de la tasa de rechazo media del área de distribución correspondiente. 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 (37,9%) 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 200 solicitudes gestionadas durante 2018. 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 año (32.908 solicitudes de alta), mostró tasas de rechazo por debajo de la media en la mayoría de las áreas de distribución en las que operó.

Por otra parte, las tasas de rechazo de los principales distribuidores del **sector gasista** han experimentado aumentos generalizados y significativos durante el último año. Durante 2018, esta tasa media creció en 12,5 puntos, y alcanzó el 37,7%.

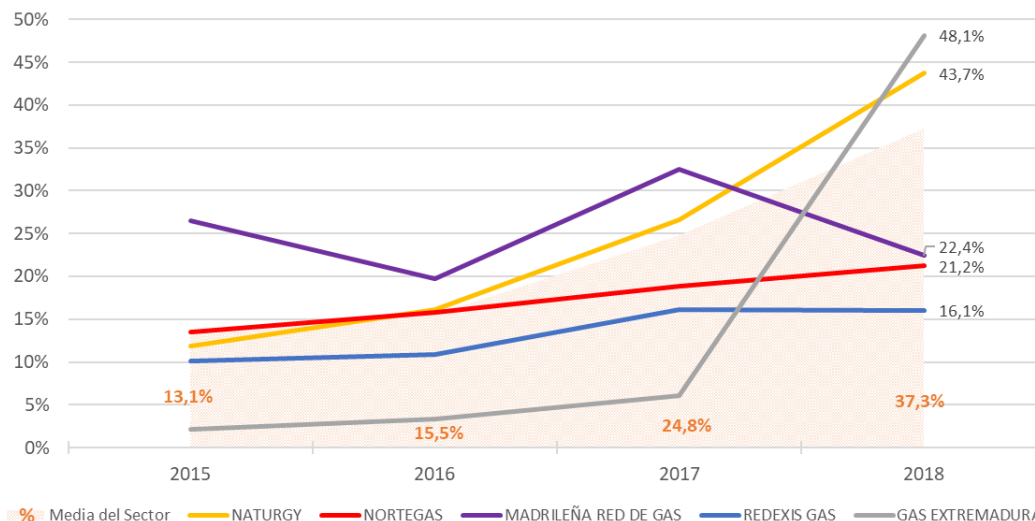
A excepción de Madrileña Red de Gas cuya tasa disminuye, y Redexis gas que la mantiene igual; las redes de distribución gasista aumentaron sus tasas de rechazo de solicitudes de alta entre los 2,3 puntos de Nortegas y los 42 puntos del Gas Extremadura.

No obstante, se debe tener en cuenta que la alta tasa de rechazo que presenta el sector gasista, se atribuye principalmente a dos agentes específicos. Así, en el área de distribución del grupo Naturgy (43,7% de rechazos y gestión del 72,5% de las solicitudes) se obtiene una tasa de rechazos que aumentó el último año en 17,1 puntos, a causa del importante volumen de rechazos perteneciente a la comercializadora Iberdrola Clientes, cuya tasa de rechazo media resultó del 72,1%, presentando el 22,2% de las solicitudes de alta en 2018.

Es en la red de Gas Extremadura, con un 48,1% de tasa de rechazo, donde este valor es más elevado. No obstante, se debe tener en cuenta que esta distribuidora gestionó el 1,1% del total de solicitudes de altas del sector gasista

en 2018, por lo que su impacto en la media del sector es mínimo, y variaciones importantes de su tasa son fuertemente influenciadas por casos aislados.

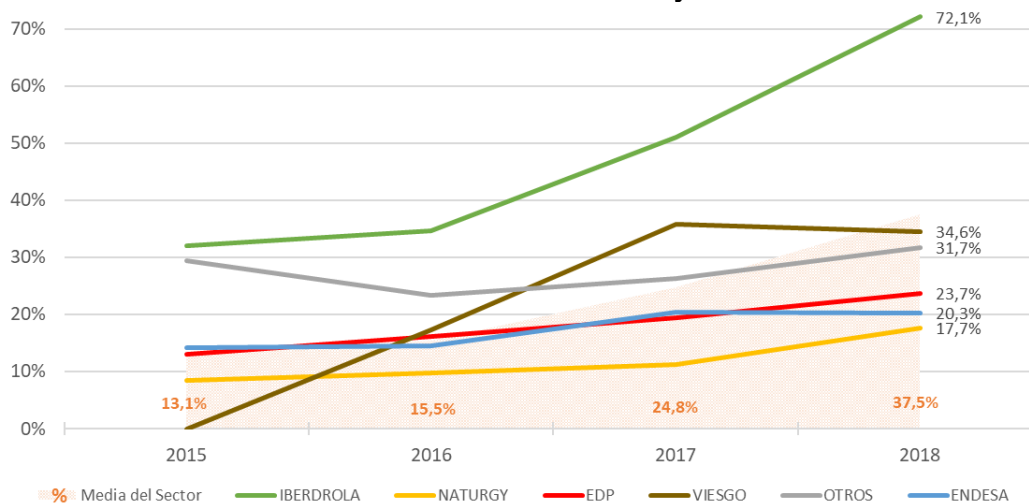
Gráfico 42. Tasa de rechazo (nuevas altas) de los principales grupos distribuidores. Evolución anual entre 2015 y 2018 – Sector Gasista



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 21 puntos del grupo Iberdrola (72,1%), y por otro, el descenso de 1,3 puntos del grupo Viesgo (34,6%). Ambos grupos presentaron las mayores tasas de rechazo de solicitudes de alta durante 2018.

Gráfico 43. Tasa de rechazos (nuevas altas) de los principales grupos de comercializadores. Evolución anual entre 2015 y 2018 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En los párrafos siguientes se analiza con más detalle las casuísticas y justificaciones de dichos incrementos y reducciones en el número de rechazos

En la siguiente tabla se muestra un desglose detallado de las tasas de rechazo de cada comercializador por área de distribución. Para facilitar el análisis, las celdas con fondo rojo indican las tasas de rechazo que se encuentran por encima de la tasa de rechazo media del área de distribución correspondiente. En cambio, las celdas con texto en rojo indican aquellas con un volumen menor a 200 solicitudes de nuevas altas.

Tabla 22. Tasas de rechazo (solicitudes de nuevas altas) de los comercializadores por área de distribución. Año 2018 – Sector Gasista

GAS NATURAL			ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN					
Comercializadora			NATURGY	NORTEGAS	MADRILEÑA RED DE GAS	REDEXIS GAS	GAS EXTREMADURA	
Tasa de rechazo media			37,4%	43,7%	21,2%	22,7%	16,1%	48,1%
Solicitudes gestionadas			398.723	290.683	26.403	27.886	49.320	4.431
NATURGY IBERIA, S.A.	15,3%	70.952	14,9%	50,3%	16,9%	20,8%	42,9%	
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	72,8%	129.016	82,0%	30,1%	25,5%	38,8%	69,6%	
ENDESA ENERGÍA, S.A.	20,4%	82.633	26,6%	43,0%	16,9%	12,9%	4,2%	
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	23,3%	34.174	36,6%	14,7%	29,6%	16,9%	86,9%	
VIESGO ENERGÍA, S.L.	34,6%	755	36,1%	34,3%	30,0%		0,0%	
COMERCIALIZADORA REGULADA, GAS & POWER	20,9%	51.442	20,7%	97,9%	12,8%	55,4%		
ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	18,0%	5.880	27,3%	40,0%	18,7%	12,8%	29,4%	
EDP C.U.R., S.A.	23,7%	3.064	42,7%	22,5%	21,1%	21,9%		
IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	31,4%	2.491	45,7%	30,1%	17,1%	19,0%	5,7%	
FENIE ENERGÍA, S.A.	25,1%	4.407	28,4%	41,5%	16,7%	14,2%	10,0%	
YADE JORMAN ESPAÑA, S.L.	41,8%	2.637	40,6%		63,6%	46,6%		
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO, S.A.U.	36,7%	2.352	46,0%	40,4%	25,1%	36,0%	57,1%	
CLIDOM ENERGY, S.L.	25,6%	1.450	24,7%	41,7%	21,4%	28,2%	42,9%	
CATGAS ENERGÍA	48,7%	940	48,7%			50,0%		
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	23,7%	826	28,6%	24,3%	7,3%	10,0%	0,0%	
OGS ENERGÍA, S.L.	10,4%	732				10,4%		
AUDAX ENERGÍA, S.A.	17,3%	594	30,6%	50,0%	11,8%	12,5%		
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	21,3%	545	22,5%	10,0%	8,9%	25,0%	0,0%	
FACTOR ENERGÍA, S.A.	35,5%	425	40,1%	85,7%	16,5%	88,9%	50,0%	
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	23,6%	318	24,6%	14,0%	12,5%	43,8%		
GALP ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U.	29,9%	301	35,1%	0,0%	23,5%	14,8%		
INSERIMOS ENERGÍA, S.L.	66,1%	233	69,5%	50,0%	31,3%	40,0%		
ALCANZIA ENERGÍA, S.L.	40,1%	232	41,7%	40,0%	23,1%	46,2%	66,7%	
GASINDUR, S.L.	15,9%	208	16,3%		0,0%	0,0%		

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Notas: Solo se incluyen los comercializadores con más de 200 solicitudes gestionadas en 2018. Las celdas en blanco indican ausencia de solicitudes gestionadas por el comercializador en esa área de distribución. Las celdas con texto en color rojo indican tasas calculadas con un volumen de solicitudes gestionadas inferior a 200 solicitudes. Las celdas en rojo indican las tasas de rechazo que se encuentran por encima de la tasa de rechazo media del área de distribución correspondiente. 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 el área de distribución del grupo Naturgy (43,7%) se explica principalmente por las altas tasas de rechazo imputables a las comercializadoras Iberdrola Clientes (82%).
- La comercializadora gasista Iberdrola Clientes (72,8%) 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. 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 gasista de Naturgy (15,3%) presentó la tasa de rechazo más baja del sector gasista³¹, hecho que llama la atención ya que gestionó un porcentaje elevado del total de solicitudes del mercado libre durante 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 se ha visto reflejada en las tasas de rechazo con aumentos considerables. No obstante, se debe señalar que la mayoría de las comercializadoras no pertenecientes a las cinco tradicionales, no alcanzan ni 200 solicitudes gestionadas durante 2018 en la mayoría de las redes de distribución (números en color rojo).

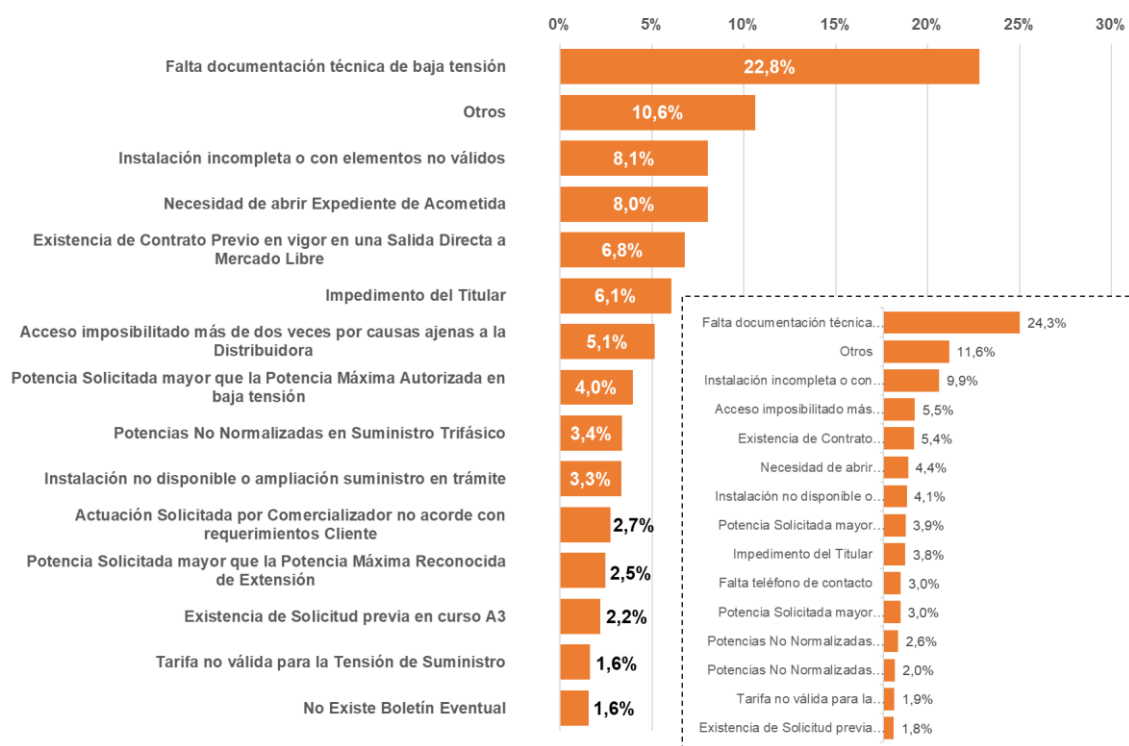
6.3.2 MOTIVOS DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE ALTA

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 sobre las solicitudes de nuevas altas de puntos de suministro en el **sector eléctrico**, donde prácticamente el 50% de los mismos se concentran en cuatro motivos principales.

³¹ Considerando solamente aquellas distribuidoras que por su volumen representan valores significativos al presentar más de 1.000 solicitudes durante 2018.

Gráfico 44. Motivos de rechazo de solicitudes de alta. Años 2018 y 2017 - Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: En primer plano los principales motivos de rechazo producidos en 2018; en el recuadro pequeño, los principales motivos de rechazo en 2017.

De entre los principales motivos de rechazo producidos durante 2018, los tres principales son los mismos y mantienen la misma posición que registraron en 2017.

El principal motivo de rechazo declarado fue **“57. Falta documentación técnica de baja tensión”** (22,8%) 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 ha producido una reducción de esta en 1,5 puntos tasa durante el último año.

Resulta conveniente mencionar lo comentado por algunos distribuidores durante 2018 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.

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 siga decreciendo en el medio plazo, producto del trabajo que ha desarrollado la CNMC en colaboración de los agentes de los grupos de trabajo de “Cambio de Comercializador” en la creación de una 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 y que ha sido actualizada durante 2018.

El segundo motivo de rechazo más utilizado durante el año ha sido nuevamente “**99. Otros**” (10,6%), que ha reducido su peso con respecto al año anterior en 1 punto, aunque sigue siendo muy elevado. Los principales distribuidores eléctricos alegaron diversas incidencias asociadas a la implantación de los nuevos formatos durante 2018.

Durante el año, Iberdrola Distribución Eléctrica 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 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. No obstante, tras analizar los datos correspondientes al primer trimestre de 2019, se ha constatado que no se ha producido el descenso del número de rechazos por motivo 99 anunciado por

Iberdrola Distribución Eléctrica, y tras consulta a la distribuidora, esta alega problemas en la información reportada a la CNMC ya que en la práctica si se ha producido la anunciada reducción.

Las distribuidoras del grupo EDP justificaron en los primeros trimestres del año que, entre otros, el uso de este motivo para rechazar por un lado, las solicitudes que no pasan las validaciones establecidas, por ejemplo, las fechas de emisión y/o caducidad del CIE que están mal informadas (suministros temporales con fecha de caducidad genérica o suministros definitivos con fecha de caducidad de 20 años); así, como las solicitudes que incluyen errores en la codificación de los documentos adjuntos a través de la URL. En la segunda parte del año, el porcentaje de rechazos por este motivo de las distribuidoras del grupo EDP resultó mínimo.

Adicionalmente, Unión Fenosa Distribución informó sobre un ligero incremento del 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.

En tercera posición se encuentra el motivo **“60. Instalación incompleta o con elementos no válidos”** (8,1%) que ha visto reducido su peso con respecto al año anterior en 1,8 puntos.

De acuerdo con alegaciones de los principales agentes del sector, este motivo se utiliza en suministros que, o bien son suministros cuya acometida no estaba disponible por estar pendiente de finalizar un expediente de pre-contratación (y estos finalmente se activaron en solicitudes posteriores), o bien no había un expediente abierto, que al no haber potencia disponible en la acometida, era necesaria la tramitación del mismo.

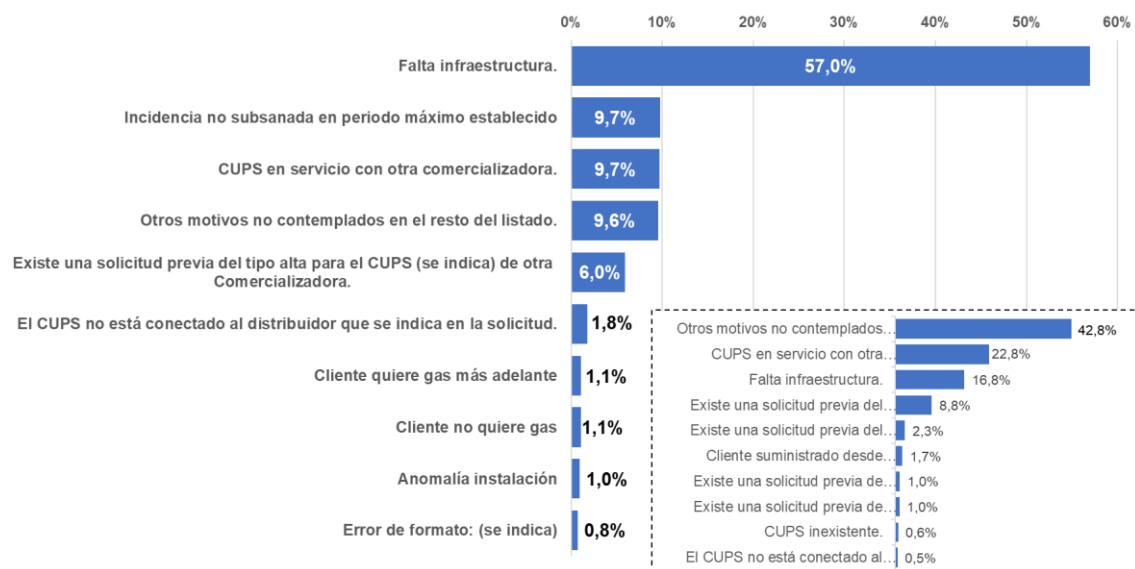
En cuarto lugar, con un incremento considerable, se sitúa el motivo de rechazo **“53. Necesidad de abrir Expediente de acometida”** (8%); siendo las distribuidoras Unión Fenosa Distribución e Iberdrola Distribución el principal origen de estos rechazos; justificado en ambos casos por la implantación de nuevos sistemas de gestión durante 2018. En el caso de Unión Fenosa Distribución, 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, 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 quinta posición, se encuentra el motivo de rechazo **21. “Existencia de contrato previo en vigor en una salida Directa a Mercado”** (6,8%) que se produce mayoritariamente por reenvíos masivos y posiblemente automatizados de solicitudes previamente rechazadas de la comercializadora Iberdrola Clientes, sin modificar los términos en los que el rechazo inicial se produce.

Al igual que sucedió en el análisis de los motivos de rechazo de las solicitudes de cambio; en los rechazos de las solicitudes de alta se aprecia un incremento impulsado por la necesidad de adaptación de los sistemas utilizados por los agentes a la diferente normativa aprobada a finales de 2017 (Orden ETU/943/2017) y durante 2018 (Real Decreto-ley 15/2018), que motivaron las versiones 1.1 y 1.2 de formatos de ficheros de intercambio.

Por su parte, en el **sector gasista** la tipología de rechazos está mucho más concentrada que en el sector eléctrico, dado que los tres motivos principales representan el 76,4% del total de las solicitudes de nuevas altas.

Gráfico 45. Motivos de rechazo de solicitudes de alta. Años 2018 y 2017 - Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: En primer plano los principales motivos de rechazo producidos en 2018; en el recuadro pequeño, los principales motivos de rechazo en 2017.

El motivo de rechazo más frecuente durante 2018 en el sector gasista correspondió a **“R04. Falta infraestructura”** (57%), el cual ha aumentado su peso de manera muy considerable; de 14,2 puntos si lo comparamos con el valor registrado un año antes. Esta casuística está directamente relacionada con aquellas solicitudes sobre puntos de suministro de GLP que están en proceso de transformación a gas natural y la operativa de algunos agentes en relación a estos puntos.

Las distribuidoras del grupo Naturgy (98,1% de los rechazos por este motivo) han aumentado considerablemente el número de rechazos desde noviembre de 2017; produciéndose durante 2018, 6,4 veces más rechazos por esta casuística que un año antes. Este incremento está directamente relacionado con el envío reiterativo de solicitudes de alta previamente rechazadas, por parte de Iberdrola Clientes (92% de los rechazos por este motivo) sobre puntos de GLP en proceso de transformación; según las alegaciones presentadas ante la CNMC por ambos agentes. Este reenvío de solicitudes de alta previamente rechazadas, ha presentado diferentes periodos de actividad, siendo el primer y el tercer trimestre del año, cuando más reiteraciones de envíos se han producido.

Como se ha mencionado con anterioridad en informes previos, se ha desarrollado dentro de los grupos de trabajo una propuesta de operativa en relación al alta de puntos de suministro que son transformados de GLP a gas natural, con el objetivo de reducir los rechazos ocasionados por la operativa vigente.

El segundo motivo de rechazo más repetido corresponde a **“R76. Incidencia no subsanada en periodo máximo establecido”** (9,7%). Este hecho está relacionado directamente con la distribuidora del grupo Naturgy (67,9% de los rechazos por este motivo). Este rechazo se genera cuando han transcurrido 30 días sin haberse resuelto la incidencia que motivó su origen, cerrando así la solicitud de alta.

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

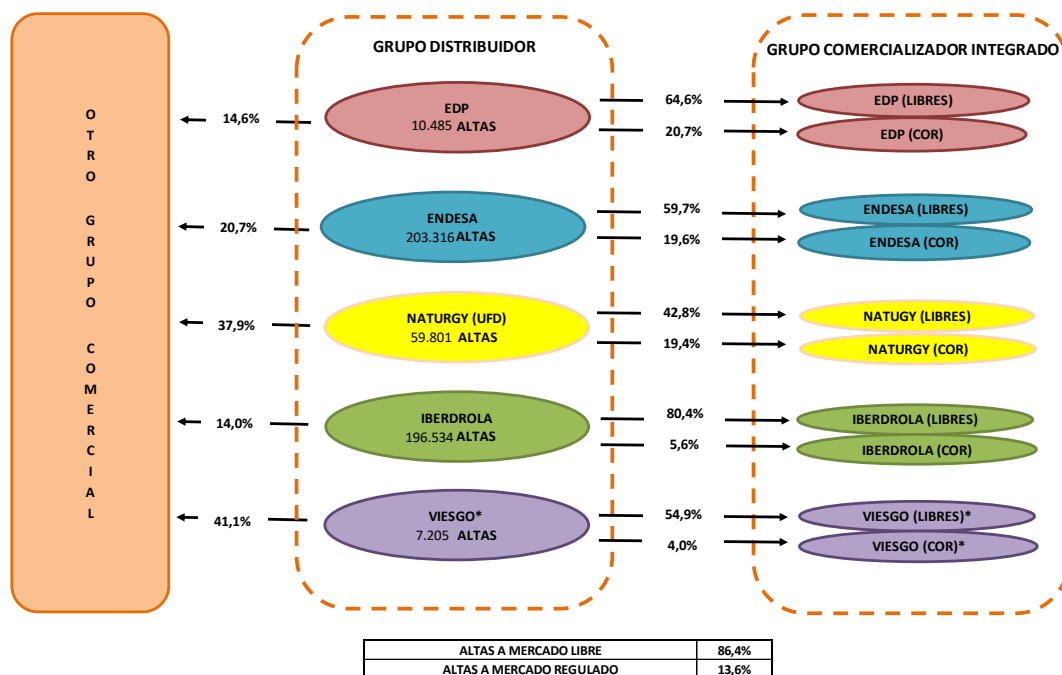
Finalmente, tal y como se indicó en los informes previos, se realiza el seguimiento de la evolución del motivo de rechazo **“R70. Otros motivos no contemplados en el resto del listado”** (9,6%), que reduce drásticamente su valor en 2018 (42,8% un año antes). Este motivo de rechazo debería utilizarse de forma residual; y tal y como se aprecia en su evolución y se ha indicado en los informes trimestrales, de forma paulatina se ajustan sus valores a esta definición; consecuencia de una “depuración de sistemas” y “corrección de deficiencias” según indican los agentes consultados por la CNMC.

6.4 ANALISIS DE 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**, durante 2018, el 62,4% de las altas se activaron a favor de comercializadores libres verticalmente integrados con el distribuidor, y el 13,6% del total de activaciones 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 80,4%, 64,6% y 59,7%, respectivamente. Por el contrario, el grupo Naturgy muestra un menor peso (42,8%) en las altas hacia las comercializadoras de su mismo grupo.

Gráfico 46. Desglose del destino de las altas (a grupos verticalmente integrados o no, y si su destino es COR o libre). Año 2018 - Sector Eléctrico



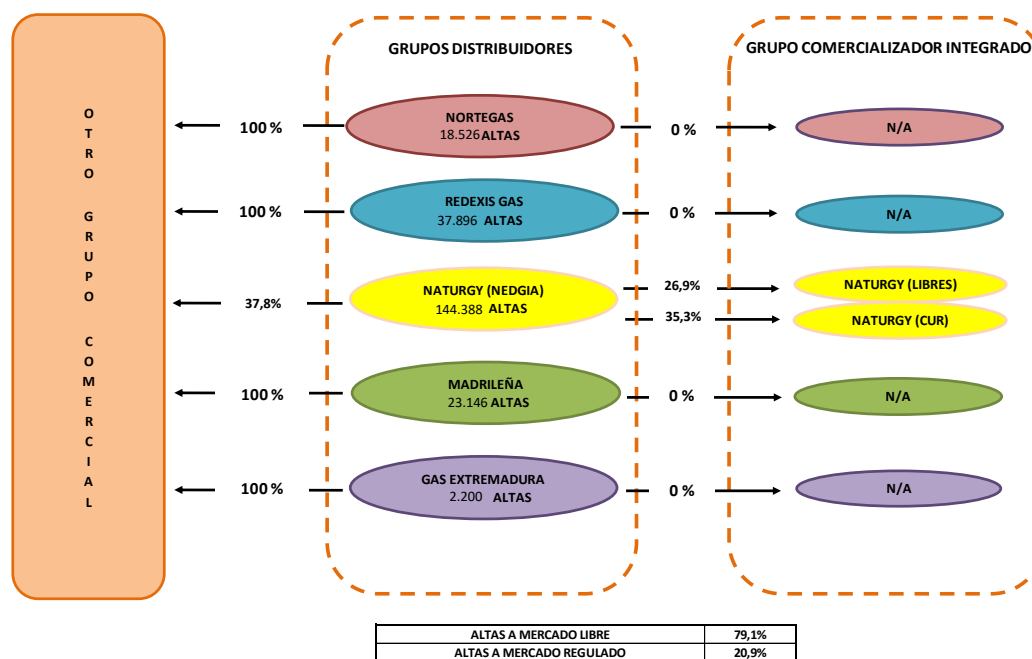
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

Nota: *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. El porcentaje de altas indicado, referente al número de puntos de suministro con destino "Otro grupo comercial" incluye los puntos de suministro 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**³², el 79,1% de las altas durante 2018 se activaron en el mercado libre, mientras que el 20,9% lo hicieron en el mercado regulado. Entre las altas activadas en el mercado libre, el 22,5% se realizó a favor de comercializadoras verticalmente integradas del grupo Naturgy.

³² Se debe tener en cuenta que en gas existe un porcentaje bastante elevado de red de distribución que no está verticalmente integrada (Gas Natural Fenosa es el único grupo integrado verticalmente desde el 3T 2017).

Gráfico 47. Desglose del destino de las altas (CUR, libre y a grupos verticalmente integrados o no). Año 2018 - Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: se considera a Naturgy como el único grupo verticalmente integrado en el sector gasista.

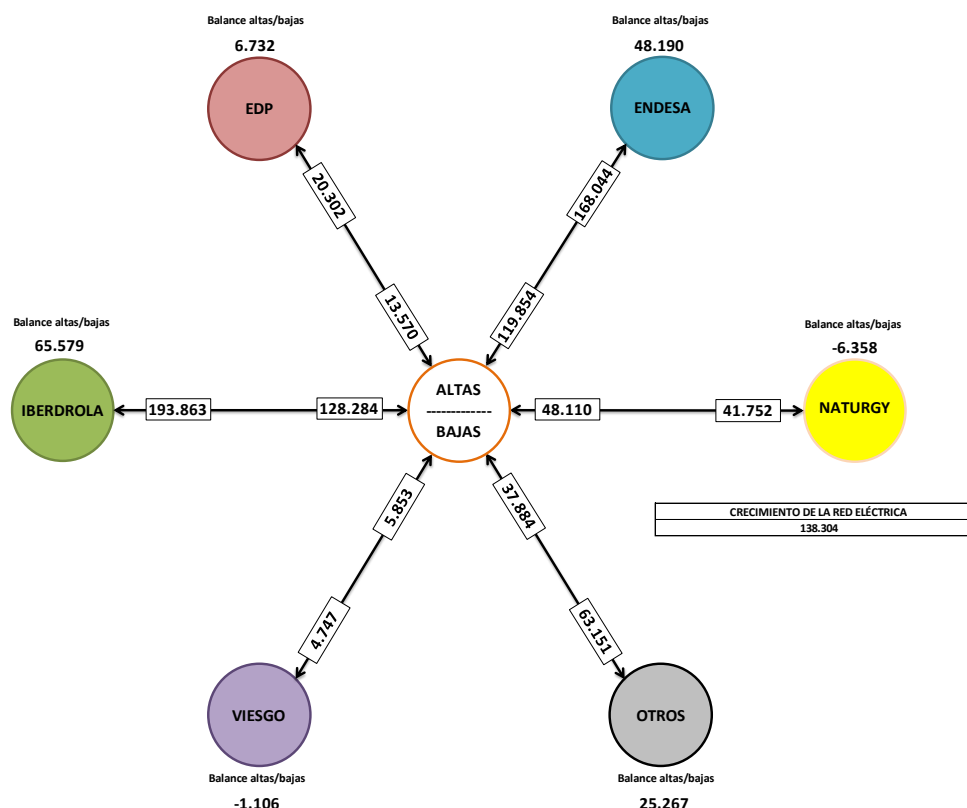
En el Anexo III se realiza un análisis de la evolución del grado de fidelización tanto en nuevas altas como en los pasos del comercializador regulado al libre.

7. BALANCE DE LOS PRINCIPALES COMERCIALIZADORES

En este punto del informe, se incluye, en primer lugar, un análisis del balance neto entre las nuevas altas registradas y las bajas producidas durante 2018, de los puntos de suministro gestionadas por los comercializadores de los grupos más destacados, para cada uno de los sectores. 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.

En el **sector eléctrico**, sobre un **balance anual de altas/bajas** positivo de 138.304 puntos de suministro, destacan los datos de los comercializadores de los grupos Iberdrola y Endesa, con incrementos de 65.579 y 48.190 puntos de suministro durante 2018, respectivamente. También llama la atención el número de puntos de suministro netos que alcanzan los comercializadores independientes agrupados en "Otros", con un saldo neto positivo de 25.267 puntos de suministro (33.616 en 2017). En sentido opuesto, se encuentran las comercializadoras de los grupos Naturgy y Viesgo con balances anuales negativos de 6.358 y 1.106 puntos de suministro, respectivamente.

Gráfico 48. Altas y bajas en grupos comerciales durante 2018 - Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: 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.

En segundo lugar, se obtiene el **balance total** del año 2018, teniendo en cuenta además del balance de altas/bajas de puntos de suministro, el *switching* anual. Así, se obtiene un balance total positivo de los comercializadores agrupados en el epígrafe "Otros" de 420.583 (crecimiento del 20,8%) y en el grupo Viesgo de 34.420 (crecimiento del 5,3%, especialmente concentrado durante el último trimestre del año) puntos de suministro adicionales, en relación al año anterior.

Tabla 23. Balance total de los comercializadores. Año 2018 - Sector Eléctrico

MERCADO ELÉCTRICO									
GRUPO COMERCIAL	PS inicio periodo	PS fin periodo	Switchings entrantes	Switchings salientes	Altas	Bajas	Balance Altas-Bajas	Balance Total	% Incremento Cuota PS
OTROS	2.020.615	2.441.198	745.913	350.597	63.151	37.884	25.267	420.583	20,8%
VIESGO	655.477	689.919	143.852	108.304	4.747	5.853	-1.106	34.442	5,3%
EDP	1.132.624	1.153.029	204.946	191.273	20.302	13.570	6.732	20.405	1,8%
IBERDROLA	10.151.889	10.126.340	909.403	1.000.531	193.863	128.284	65.579	-25.549	-0,3%
ENDESA	10.675.127	10.482.731	743.812	984.398	168.044	119.854	48.190	-192.396	-1,8%
NATURGY	4.636.611	4.517.430	456.121	568.944	41.752	48.110	-6.358	-119.181	-2,6%
TOTAL	29.272.343	29.410.647	3.204.047	3.204.047	491.859	353.555	138.304	138.304	

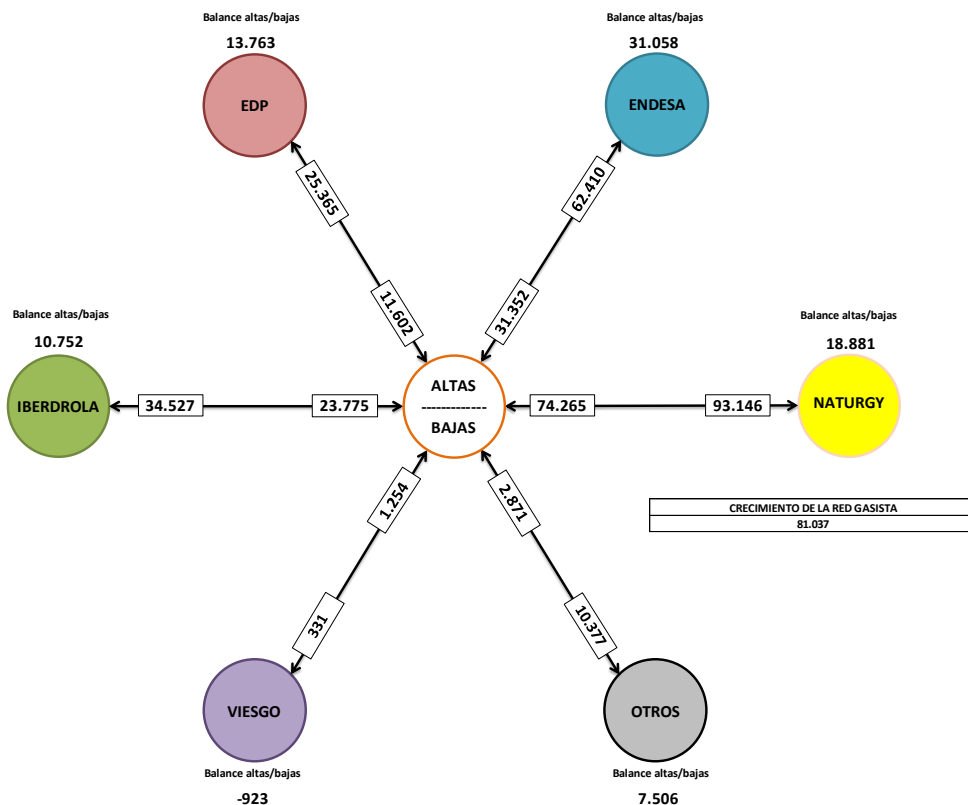
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: 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 otro lado, los grupos Naturgy y Enpresa, que finalizaron otro año con un balance total negativo, disminuyendo su número de puntos de suministro en 119.181 (decremento del 2,6%) y 192.396 (decremento del 1,8%) durante el último año, respectivamente.

En el **sector gasista**, se observó un **balance anual de altas/bajas** también positivo, de 81.037 suministros nuevos. Destacan los datos de los grupos Enpresa y Naturgy, quienes presentaron crecimientos de 31.058 y 18.881 nuevos suministros, respectivamente. También resultó destacable el aumento de puntos de suministro de los grupos Iberdrola y EDP, con incrementos de 13.763 y 10.752 nuevos suministros durante 2018, respectivamente. Por otro lado, destaca el grupo Viesgo, por ser el único grupo comercial con un balance neto negativo en 2018 de 923 puntos de suministro.

Gráfico 49. Altas y bajas en grupos comerciales durante 2018 - Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: 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.

Si además tenemos en cuenta el *switching* producido durante 2018, obtenemos el **balance total** de los diferentes grupos. En el mercado gasista, se obtiene un balance total positivo de los comercializadores agrupados en el epígrafe “Otros”, de 68.202 (crecimiento del 86,6%) y en el grupo Viesgo, de 22.881 (crecimiento del 29,1%) puntos de suministro adicionales, en relación al año anterior. Destaca

también por el número de suministros adicionales que presentan a finales de 2018, el grupo Iberdrola, con 38.116 suministros adicionales a los que tenía a finales de 2017 (crecimiento del 3,9%).

Tabla 24. Balance total de los comercializadores. Año 2018 - Sector Gasista

MERCADO GASISTA									
GRUPO COMERCIAL	PS inicio periodo	PS fin periodo	Switchings entrantes	Switchings salientes	Altas	Bajas	Balance Altas-Bajas	Balance Total	% Incremento Cuota PS
OTROS	78.787	146.989	98.901	38.205	10.377	2.871	7.506	68.202	86,6%
VIESGO	78.764	101.645	45.959	22.155	331	1.254	-923	22.881	29,1%
IBERDROLA	986.391	1.024.507	151.406	124.042	34.527	23.775	10.752	38.116	3,9%
EDP	882.057	895.092	83.007	83.735	25.365	11.602	13.763	13.035	1,5%
ENDESA	1.520.988	1.534.713	139.477	156.810	62.410	31.352	31.058	13.725	0,9%
NATURGY	4.262.101	4.187.179	172.892	266.695	93.146	74.265	18.881	-74.922	-1,8%
TOTAL	7.809.088	7.890.125	691.642	691.642	226.156	145.119	81.037	81.037	

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: 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.

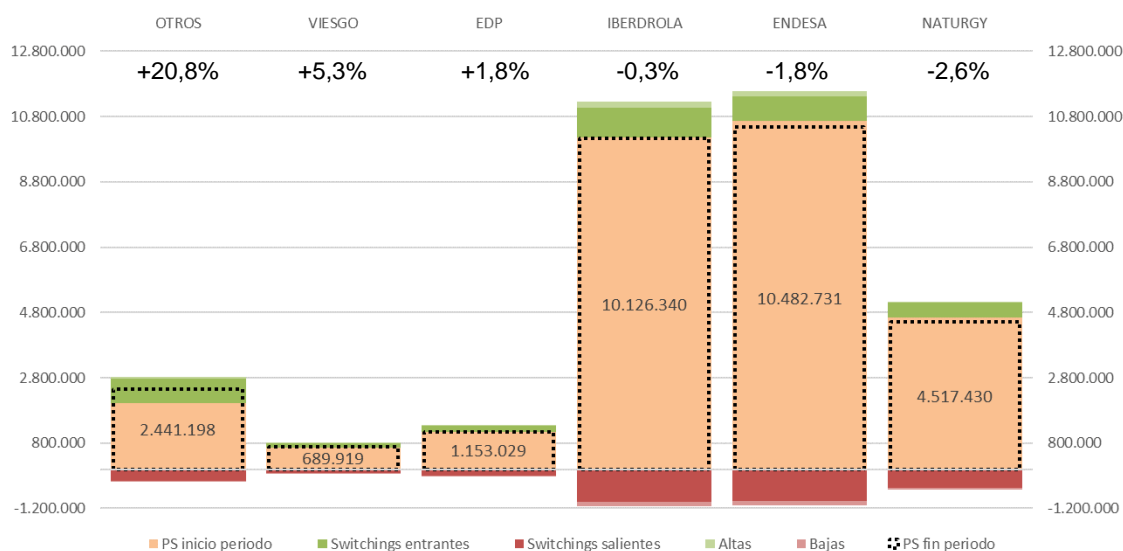
Por otro lado, el grupo Naturgy finalizó otro año con un balance total negativo, disminuyendo su número de puntos de suministro en 74.992 (decremento del 1,8%).

Finalmente, se adjuntan gráficos que recogen la dinámica de cambios entrantes/salientes, de las altas/bajas, y el saldo neto resultante (por grupo) durante 2018 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 2018, y su cartera de puntos de suministro creció en un 20,8%.

Por el contrario, los grupos Iberdrola, Endesa y Naturgy presentaron disminuciones en sus carteras de puntos de suministro. Entre estos grupos, fue Naturgy quien presentó una mayor disminución, y se reduce su cartera en un 2,6% durante el último año (119.396 suministros menos). Por su parte, el grupo Endesa fue quien perdió un mayor número de suministro (192.396 puntos menos) durante 2018, lo que supuso reducir su cartera en un 1,8%.

**Gráfico 50. Resumen balance total de los principales grupos comercializadores.
Año 2018 – Sector Eléctrico**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se incluye la tasa de variación de puntos de suministro y el número de PS a finales de 2018 por grupo comercializador. 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.

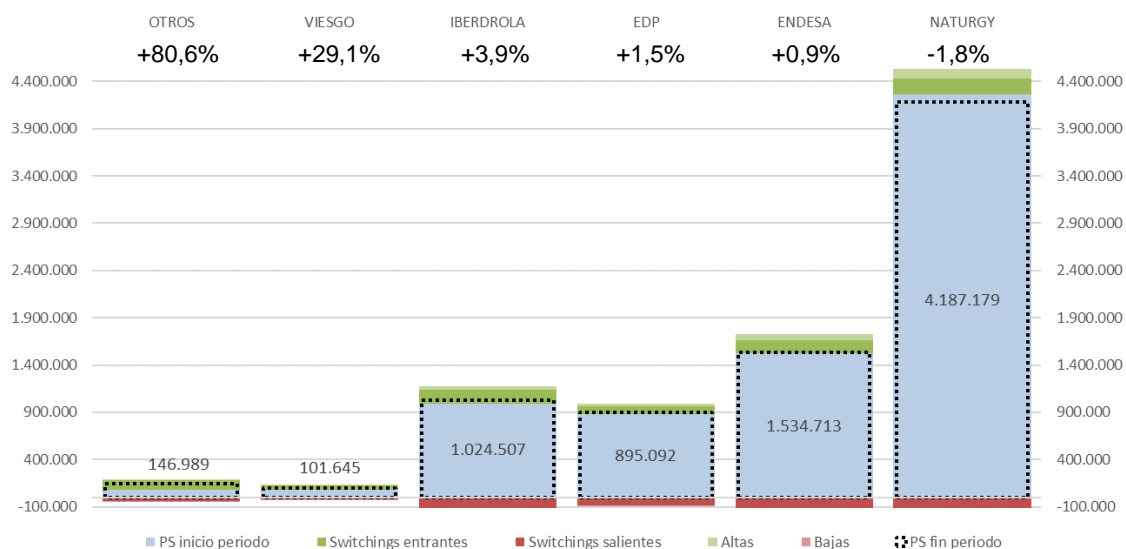
En el **mercado gasista**, todos los grupos representados, a excepción de Naturgy, muestran saldos netos positivos en el número de puntos de suministro durante 2018.

Destaca el crecimiento del 29,1% 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 durante el último trimestre del año.

Fueron las comercializadoras agrupadas en el epígrafe "Otros", las que aumentaron de forma más significativa su saldo neto durante 2018, con un aumento del 80,6% del número de puntos de suministro que gestionan en este mercado.

Por el contrario, el grupo Naturgy fue el único que presentó disminuciones en sus carteras de puntos de suministro, al finalizar el año con 1,8 puntos menos de los que tenía en 2017.

**Gráfico 51. Resumen balance total de los principales comercializadores
 Año 2018 – Sector Gasista**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se incluye la tasa de variación de puntos de suministro y el número de PS a finales de 2018 por grupo comercializador. 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.

8. COMERCIALIZADORES CON VARIACIONES RELEVANTES EN EL NÚMERO DE CONSUMIDORES

Esta Sala realiza un seguimiento mensual de los comercializadores que han presentado las mayores ganancias y pérdidas de clientes durante el 2018. Para ello se consideran aquellos incrementos y decrementos mensuales netos de puntos de suministro 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 casos³³ que, además de haber registrado variaciones relevantes durante el último año, en el **sector eléctrico**, han experimentado incrementos o decrementos mayores de 2.000 clientes al finalizar 2018, con respecto a sus clientes del año anterior.

Se observa que las comercializadoras Fenie Energía (54.974 nuevos suministros), Flip Energía (49.292 nuevos suministros), Clídom Energy (43.819 nuevos suministros) y Aldro Energía (36.724 nuevos suministros) experimentan los mayores crecimientos respecto al número de suministros en 2018. Si tenemos en cuenta el crecimiento en función al número de suministros que tenían a finales de 2017, fueron las petroleras Total Gas y Electricidad (69920% de crecimiento) y Cepsa Comercial Petróleo (9146,4% de crecimiento) las que

³³ No se incluyen las comercializadoras de último recurso o referencia (COR/CUR).

más aumentaron. El caso de Viesgo (Repsol desde noviembre de 2018) es distinto, porque la variación relativa anual no es muy relevante.

**Tabla 25. Comercializadores con variaciones relevantes en su número de clientes.
Año 2018 - Sector Eléctrico**

Comercializadores del mercado eléctrico				
Agente comercializador	CUPS al final de 2017	CUPS al final de 2018	Variación anual PS	Variación anual %
FENIE ENERGÍA	305.033	360.007	54.974	18,0%
FLIP ENERGÍA	12.779	62.071	49.292	385,7%
CLIDOM ENERGY	99.486	143.305	43.819	44,0%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	52.716	89.440	36.724	69,7%
SOM ENERGÍA	59.910	86.251	26.341	44,0%
AUDAX ENERGÍA	47.460	67.080	19.620	41,3%
GEO ALTERNATIVA	10.529	26.459	15.930	151,3%
FOX ENERGÍA	14.660	25.292	10.632	72,5%
GESTERNOVA	12.538	22.325	9.787	78,1%
FORTULUZ	6.176	15.317	9.141	148,0%
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	84	7.767	7.683	9146,4%
WATIUM	45.719	53.203	7.484	16,4%
ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA	2.877	9.701	6.824	237,2%
THE YELLOW ENERGY	3.784	9.525	5.741	151,7%
ENELUZ 2025	5.427	10.649	5.222	96,2%
ENERGÍA COLECTIVA	8.537	13.749	5.212	61,1%
INSERIMOS ENERGÍA	6.667	11.837	5.170	77,5%
GAOLANIA SERVICIOS	7.103	12.165	5.062	71,3%
AGENTE DEL MERCADO ELÉCTRICO	3.198	7.799	4.601	143,9%
NABALIA ENERGÍA 2000	18.152	22.730	4.578	25,2%
ACSOL ENERGÍA GLOBAL	3.843	8.057	4.214	109,7%
TOTAL GAS Y ELECTRICIDAD ESPAÑA	5	3.501	3.496	69920,0%
ALCANZIA ENERGÍA	17.588	21.043	3.455	19,6%
GRUPO IBERSOGAS ENERGÍA	919	4.304	3.385	368,3%
GLOBAL BIOSFERA PROTEC	3.653	6.644	2.991	81,9%
MULTIENERGÍA VERDE	4.219	6.871	2.652	62,9%
AXPO IBERIA	7.640	10.105	2.465	32,3%
GOIENER	9.581	12.037	2.456	25,6%
AURA ENERGÍA	10.821	13.225	2.404	22,2%
SERVIGAS S. XXI	3.753	6.099	2.346	62,5%
VIVO ENERGÍA FUTURA	1.241	3.458	2.217	178,6%
ESCANDINAVA DE ELECTRICIDAD	171	2.269	2.098	1226,9%
PETRONIEVES ENERGÍA 1	2.487	4.534	2.047	82,3%
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	12.803	14.850	2.047	16,0%
ADS ENERGY 8.0	6.411	3.102	-3.309	-51,6%
A-DOS ENERGÍA	6.148	2	-6.146	-100,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Con fondo gris, los comercializadores con crecimientos de más del doble en el número de suministros durante 2018.

En el **sector gasista**, han experimentado incrementos o decrementos mayores de 500 clientes al finalizar 2018, con respecto a sus clientes del año anterior los agentes incluidos en la siguiente tabla.

Se observa que las comercializadoras Viesgo Energía (22.875 nuevos suministros), Clidom Energy (9.071 nuevos suministros), Flip Energía (8.765 nuevos suministros) y Fenie Energía (8.265 nuevos suministros) experimentan los mayores crecimientos respecto al número de suministros en 2018. Si tenemos en cuenta el crecimiento en función al número de suministros que tenían a finales de 2017, fueron Flip Energía (893,5% de crecimiento) y CHCuatro Gas (458,8% de crecimiento) las que destacaron.

**Tabla 26. Comercializadores con variaciones relevantes en su número de clientes.
Año 2018 - Sector Gasista**

Comercializadores del mercado gasista				
Agente comercializador	CUPS al final de 2017	CUPS al final de 2018	Variación anual PS	Variación anual %
VIESGO ENERGÍA	78.764	101.639	22.875	29,0%
CLIDOM ENERGY	6.573	15.644	9.071	138,0%
FLIP ENERGÍA	981	9.746	8.765	893,5%
FENIE ENERGÍA	14.288	22.553	8.265	57,8%
CATGAS ENERGÍA	2.090	8.088	5.998	287,0%
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	4.402	10.120	5.718	129,9%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	12.511	17.490	4.979	39,8%
AUDAX ENERGÍA	8.874	13.126	4.252	47,9%
FACTOR ENERGÍA	2.457	6.501	4.044	164,6%
GEO ALTERNATIVA		2.109	2.109	inf
NEXUS ENERGÍA	2.115	3.758	1.643	77,7%
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	2.360	3.435	1.075	45,6%
ALCANZIA ENERGÍA	281	1.220	939	334,2%
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	1.569	2.433	864	55,1%
YADE JORMAN ESPAÑA	1.475	2.313	838	56,8%
CHCUATRO GAS COMERCIALIZADORA	160	894	734	458,8%
SWAP ENERGÍA	404	1.013	609	150,7%
NABALIA ENERGÍA 2000		580	580	inf
ON DEMAND FACILITIES	597	1.163	566	94,8%
ORUS ENERGÍA	2.048	11	-2.037	-99,5%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Con fondo gris, los comercializadores con crecimientos de más del doble en el número de suministros durante 2018.

Con valor negativo en la variación anual del número de suministros independientemente del sector, se encontraron ADS Energy 8.0 (-51,6% suministros eléctricos); A-Dos Energía y Orus Energía, cuyos puntos pasaron a las distribuidoras del grupo Audax.

9. HECHOS RELEVANTES

En este apartado tiene cabida toda aquella información que puede suponer una variación relevante en cuanto al volumen de un determinado valor, un hito, o bien una modificación representativa de un determinado dato en un mercado, un sector, un segmento o un agente.

Durante 2018 se han producido cambios de denominación social del grupo Gas Natural Fenosa (ahora Naturgy Energy Group), así como de varias empresas pertenecientes a este grupo. En la siguiente tabla se muestran los nombres antiguos y los nombres actuales.

Tabla 27. Cambio de denominación de empresas

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

Fuente: CNMC según la información aportada por el grupo.

Se han informado los siguientes hechos que destacan por su posible repercusión en futuros procesos de cambios de comercializador:

- Inhabilitación de las comercializadoras eléctricas Protempus World S.L.³⁴ y Nodex Connecting S.L.³⁵
- Acuerdo del inicio del proceso de inhabilitación de la comercializadora eléctrica Energika Energía, S.L.³⁶ traspasando la totalidad de sus clientes a un comercializador de referencia.
- Esta Sala sancionó a Zero Electrum S.L. (350.000 euros) y a CATGAS Energía S.A. (150.000 euros) como responsables de una infracción grave de las tipificadas en la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico (SNC/DE/024/17).
- La CNMC recibe, de consumidores, de asociaciones de consumidores y de organismos de consumo, denuncias por incidencias relacionadas con el cambio de comercializador; en su mayoría porque el cambio se ha realizado sin el consentimiento del titular del suministro. Así, en 2018 han derivado en la tramitación de cinco procedimientos sancionadores contra ENDESA ENERGÍA, S.A.U. porque esta comercializadora incumplió los requisitos de contratación y apoderamiento con los clientes, infracción que

³⁴ Resolución de la Dirección General de Política Energética y Minas por la que se inhabilita para el ejercicio de la actividad de comercialización a la empresa Protempus World S.L.

³⁵ Resolución de la Dirección General de Política Energética y Minas por la que se inhabilita para el ejercicio de la actividad de comercialización a la empresa Nodex Connecting S.L.

³⁶ https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-B-2018-14106

recoge el artículo 66.4 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico (LSE) y el artículo 111. d) de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos (LSH). Por ello, se la multó con 150.000 euros, desglosados en los siguientes expedientes:

Nº Sancionador	Infracción	Sanción (euros)
SNC/DE/115/17	66.4 LSE	20.000
SNC/DE/116/17	66.4 LSE	30.000
SNC/DE/171/17	66.4 LSE / 111.d) LSH	40.000
SNC/DE/045/18	66.4 LSE	30.000
SNC/DE/047/18	66.4 LSE	30.000

No es la primera vez que esta Comisión sanciona a empresas del sector energético por prácticas similares, en el año 2017 multó con un total de 155.000 euros, a ENDESA ENERGÍA, S.A.U., IBERDROLA CLIENTES, S.A.U., GAS NATURAL SERVICIOS, SDG, S.A. y VIESGO ENERGÍA, S.L.

- Los clientes de la comercializadora eléctrica A-DOS Energía S.L. (R2-557) y gasista Orus Energía S.L. (0075) pasan al grupo Aidax 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.

Durante 2018 se dieron de alta 35 nuevos comercializadores eléctricos³⁸ y 12 nuevos comercializadores gasistas del mercado minorista³⁹.

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).

Tabla 28. Altas de nuevos agentes por mercado durante 2018

ALTAS DE AGENTES POR MERCADO EN 2018			
AGENTE COMERCIALIZADOR	Códigos R2 / SIFCO	Fecha de alta o inicio de actividad	Mercado
ALIA TRES COMERCIALIZADORA DE ENERGÍA, S.L.	R2-723	23/04/2018	Eléctrico
ANIMA ENERGIA S.L.	R2-732	17/07/2018	Eléctrico
ARAN ENERGIA, S.L.	R2-721	15/04/2018	Eléctrico
BP GAS EUROPE SA	R2-164	03/12/2018	Eléctrico
BSG ENERGIA S.L.	R2-718	04/04/2018	Eléctrico
COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD EOSUN, S.L.	R2-715	13/03/2018	Eléctrico
COMERCIALIZADORA ELECTRICA PENINSULAR S.L.	R2-738	05/07/2018	Eléctrico
DIVICONSULTING ENERGIA S.L.	R2-741	01/11/2018	Eléctrico
ELECTRICA VINALESA SDAD COOP VALENCIANA	R2-728	24/07/2018	Eléctrico
ENERGIA RIO EZKA-EZKA IBAIA ENERGIA, S.L.	R2-720	08/03/2018	Eléctrico
ENERGÍA Y COMERCIALIZACIÓN EMPRESARIAL, S.L.	R2-735	19/07/2018	Eléctrico
ENERGIAS DE LA VILLA DE CAMPO COMERCIALIZADORA, S.	R2-733	06/07/2018	Eléctrico
FORZA VSUNAIR, S.L.	R2-719	23/03/2018	Eléctrico
HELIA COOP V	R2-734	13/08/2018	Eléctrico
HELIOELEC ENERGIA ELECTRICA, S.L.	R2-736	01/08/2018	Eléctrico
IBERCOEN ENERGIA, S.A.	R2-737	06/06/2018	Eléctrico
IBERDROLA SERVICIOS ENERGETICOS, S.A.U.	R2-726	18/07/2018	Eléctrico
IBERRED SOLUTIONS, S.L.	R2-739	01/11/2018	Eléctrico
INGENIO CORE, S.L.	R2-722	09/04/2018	Eléctrico
INNOVACION ENERGIA DEL NORTE, S.L.	R2-725	12/06/2018	Eléctrico
IRIS ENERGÍA EFICIENTE, S.A.	R2-744	20/08/2018	Eléctrico
ISLA LUZ DE CANARIAS, S.L.	R2-742	13/07/2018	Eléctrico
LUVON ENERGIA, S.L.	R2-586	13/09/2018	Eléctrico
NATURWATIO, S.L.U.	R2-713	17/01/2018	Eléctrico
NEOWATIO, S.L.	R2-729	26/07/2018	Eléctrico
NORTELECTRICA ENERGIA, S.L.	R2-727	20/07/2018	Eléctrico
QUASAR ENERGÍA, S.L.	R2-716	09/03/2018	Eléctrico
REPSOL LNG HOLDING, S.A.	R2-731	01/08/2018	Eléctrico
SMART ELECTRIC ENGINEERING P2P, S.L.	R2-745	24/09/2018	Eléctrico
SOCIETAT MUNICIPAL DE COMERCIALIZACIO ELECTRICA D	R2-712	08/01/2018	Eléctrico
SUMINISTROS DE GAS Y LUZ EUROPA, S.L.	R2-743	08/08/2018	Eléctrico
SUNAIR ONE CANARIAS, S.L.	R2-714	21/02/2018	Eléctrico
VIRTUS GLOBAL ENERGY, S.L.	R2-730	01/08/2018	Eléctrico
VISALIA ENERGIA S.L.	R2-747	02/01/2018	Eléctrico
WEGO ENERGY, S.L.	R2-717	13/03/2018	Eléctrico
AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE S.L	649	01/11/2018	Gasista
AUDAX RENOVABLES, S.A.	654	01/12/2018	Gasista
DRK ENERGIA S.L.	644	01/10/2018	Gasista
ELECTRICA DE GUIXES ENERGIA, S.L	651	30/10/2018	Gasista
ENARA GESTIÓN Y MEDIACIÓN S.L	635	01/01/2018	Gasista
ENERGIA COLECTIVA, S.L.	638	23/07/2018	Gasista
GAS MARINE LNG, S.L.	639	01/12/2018	Gasista
GESTERNOVA, S.A	636	26/01/2018	Gasista
IRIS ENERGÍA EFICIENTE, S.A	653	27/11/2018	Gasista
SOCIEDAD DE HIDROCARBUROS DE EUSKADI, S.A.	641	01/10/2018	Gasista
TOTAL GAS Y ELECTRICIDAD ESPAÑA. S.A.U.	637	01/07/2018	Gasista
VECTOR ENERGIA, S.L.	650	01/12/2018	Gasista

Fuente: CNMC según información propia y aportada por agentes.

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.⁴⁰. Finalmente, el 2 de noviembre de 2018, tras recibir todas las

⁴⁰ De (i) generación de energía a través de plantas hidráulicas y de ciclos combinados y (ii) las actividades de comercialización de electricidad y gas.

autorizaciones necesarias, REPSOL incorpora los negocios no regulados de generación de electricidad, así como la comercializadora del grupo Viesgo. El negocio de electricidad y gas de Repsol en el mercado libre se desarrollará a través de su nueva filial denominada Repsol Electricidad y Gas. Con motivo de este expediente, se ha advertido una ausencia de previsión normativa para el suministro de aquellos clientes conectados a redes de distribución de electricidad de empresas que no pertenecen al mismo grupo empresarial que un comercializador de referencia y que transitoriamente carezcan de contrato en vigor con un comercializador, dado que el artículo 4 del Real Decreto 216/2014, de 28 de marzo, no lo contempla.

El 24 de julio de 2018, Endesa cerró la compra de todo el capital social de la Empresa de Alumbrado Eléctrico de Ceuta, tras aprobación de la concentración por la Sala de Competencia de la CNMC en 12 de julio de 2018.

10. ADMINISTRACIÓN DE LAS BBDD SIPS EN LA CNMC

La CNMC asumió las funciones de la Oficina de Cambio de Suministrador (OCSUM) el 1 de julio de 2014. Entre éstas se encuentra la entrega de las BB.DD. de puntos de suministro⁴¹ a los comercializadores de energía eléctrica y gas natural que las soliciten.

La extinta OCSUM recibía estas BB.DD. con diferentes formatos de los distribuidores, porque hasta entonces estaba regulado el contenido, pero no el formato de dichas bases de datos, lo que constituía una barrera de acceso a la información por parte de los comercializadores, que se tenían que enfrentar a tantos formatos como distribuidores.

En septiembre de 2014, esta Sala estableció un primer formato básico sin apenas restricciones para el envío de la información. Con posterioridad, en julio de 2016, se elaboró un segundo formato estándar. En paralelo, en esa fecha, también se adaptó el sistema de entrega/recepción de la información al nuevo procedimiento de la CNMC, que utiliza una aplicación API en su página web. Todo ello, con el fin de facilitar el acceso al SIPS de electricidad y de gas a todos los comercializadores registrados, independientes y de empresas verticalmente integradas.

Con fecha 27 de noviembre de 2015 se aprobó el Real Decreto 1074/2015 por el que se modifican distintas disposiciones en el sector eléctrico. Dicho RD incorporó la prohibición de que las empresas comercializadoras y la CNMC pudieran acceder a cualquier información que directamente identifique al titular del punto de suministro y, en particular, a los datos recogidos en los apartados

⁴¹ Bases de Datos SIPS (Sistema de Información de los Puntos de Suministro).

c)⁴², z)⁴³ y aa)⁴⁴ del apartado 1 del artículo 7. Además, en esta norma se incluye el campo comercializador en el SIPS.

El 7 de octubre de 2017 se publica el Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica, en el que se establece que en el SIPS se incluya una referencia a la percepción del bono social.

Finalmente, en el Real Decreto-ley 15/2018, de 5 de octubre, de medidas urgentes para la transición energética y la protección de los consumidores, se establece que las empresas comercializadoras no podrán acceder a la información del apartado ac)⁴⁵, quedando accesible para la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, en el ejercicio de sus funciones.

A continuación, se describe de forma general la estructura de los ficheros de la CNMC para la recepción y entrega del SIPS.

Para el **sector eléctrico**, la información se agrupa en dos ficheros mensuales y uno tercero semanal. El primer fichero mensual contiene la mayoría de los campos del SIPS, mientras que el segundo contiene los consumos. El fichero semanal incluye los puntos de suministro que se activan con bono social durante la semana. Éstos quedarán incorporados en el envío del siguiente mes del SIPS.

Para el **sector gasista**, existen tres ficheros: el primer fichero contiene la mayoría de los campos del SIPS, con el detalle establecido en la regulación, el segundo fichero incluye el listado de los consumidores que desean que sus datos personales no sean cedidos a los comercializadores (conforme a lo previsto en la LOPD), y el tercero que contiene los consumos bianuales de los consumidores.

La entrega del SIPS debe ser aportada a la CNMC por los distribuidores entre los días del 1 al 8 de cada mes. Desde la entrada del nuevo procedimiento API, el proceso de carga de datos en la Base de Datos de la CNMC se realiza en el mismo momento de la entrega. Entre el día 9 y el 20, se comprueban las entregas y se preparan las descargas para los comercializadores que se hayan autenticado⁴⁶ ante la CNMC. Se trata de dos ficheros por sector. El primero con

⁴² “Ubicación del punto de suministro, que incluye dirección completa (tipo de vía, nombre de la vía, número, piso y puerta). Esta información debe referirse en todo momento al punto de suministro y no a la ubicación, población y provincia del titular de dicho punto de suministro que se exige en la letra aa) de este mismo artículo”.

⁴³ “Nombre y apellidos, o en su caso denominación social y forma societaria, del titular del punto de suministro”.

⁴⁴ “Dirección completa del titular del punto de suministro. Esta información debe referirse en todo momento al titular del punto de suministro y no a la ubicación, población y provincia de dicho punto de suministro que se exige en la letra c) de este mismo artículo”.

⁴⁵ Empresa comercializadora que realiza actualmente el suministro

⁴⁶ Para la puesta a disposición de los comercializadores de las Bases de Datos, es necesario que el responsable para recibir la Base de Datos tuviera la capacidad de representación suficiente de la empresa. Además, el representante de

la información de los puntos de suministro y el segundo con la información de los consumos asociados a esos puntos de suministro, una vez que la CNMC ha comprobado que no figura la información de los consumidores que se han opuesto a la entrega de sus datos (únicamente aplicable para el sector gasista). Estas entregas pueden ser globales o específicas de un conjunto de puntos de suministro. Las descargas se generan en función del ámbito geográfico de la licencia del comercializador que las solicita. Junto a esos ficheros, también se pone a disposición de los comercializadores el listado de puntos de suministro que semanalmente se van dando de alta con bono social desde el último mes.

El número de distribuidores eléctricos que enviaron información del SIPS a la CNMC en diciembre de 2018 fue de 305, lo que supuso 29 millones de puntos de suministro. Para el sector de gas, en diciembre de 2018 se cargó la información de 18 distribuidores, lo que supuso 7,9 millones de puntos de suministro. Es decir, entre ambos sectores se totalizaron 324 distribuidores y 36,9 millones de puntos de suministro. En esa misma fecha, el total de comercializadores de electricidad que se habían autenticado en la CNMC para acceder a las BB.DD. era de 161 (134 en 2017 y 81 en 2016), mientras que en el sector de gas era de 58 (54 en 2017 y 28 en 2016). Con todo ello, en ambos sectores se habían autenticado 219 comercializadores (188 en 2017 y 109 en 2016).

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

Tabla 29. Número de BB.DD. completas entregadas a los comercializadores. Evolución años 2014 a 2018 – Ambos sectores

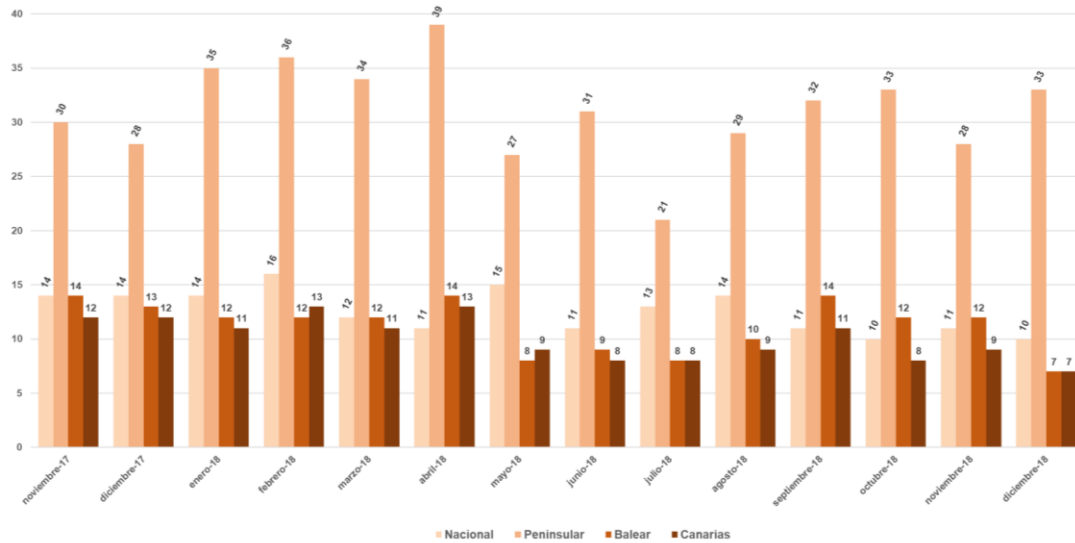
Sector	2014	2015	2016	2017	2018
gas	0	3	44	202	275
Electricidad	5	41	127	465	773
TOTAL	5	44	171	667	1048

Fuente: CNMC a partir de la información del SIPS.

Y en particular, el número de bases de datos descargadas por meses y sector en el 2018 fue:

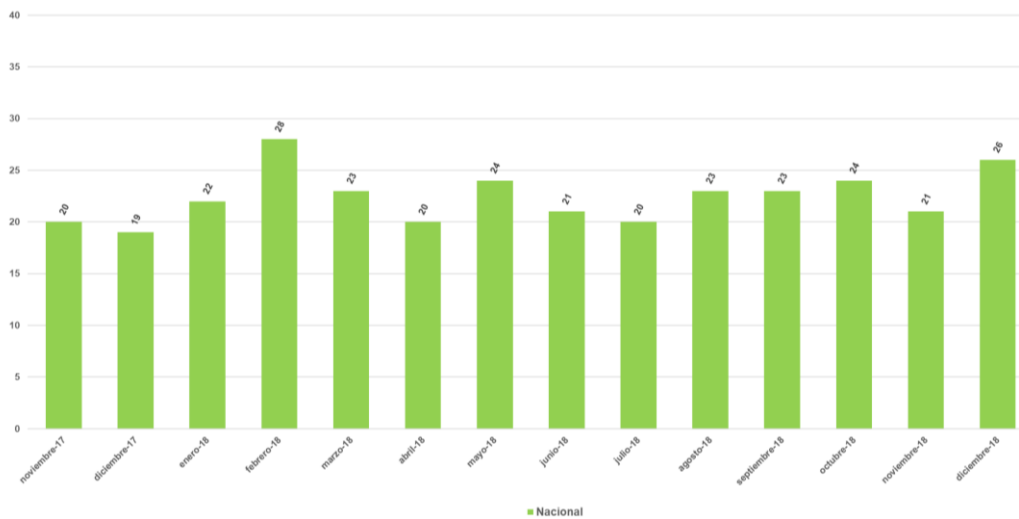
la peticionaria se ha de comprometer a garantizar en nombre de la empresa el cumplimiento de la normativa aplicable a la protección de datos.

Gráfico 52. Número de bases de datos descargadas al mes. Año 2018 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC a partir de la información del SIPS.

Gráfico 53. Número de bases de datos descargadas al mes. Año 2018 – Sector Gasista



Fuente: CNMC a partir de la información del SIPS

Además de las descargas completas de las BB.DD., y como ya se ha señalado, pueden realizarse descargas de un CUPS o un conjunto de CUPS previa autenticación, utilizando certificado digital. El número de comercializadores eléctricos que han realizado consultas individuales es de 24. En 2018, han realizado consultas por un total de 2,8 millones de puntos de suministro mediante acceso remoto a los servidores de la CNMC y previa autenticación mediante certificado digital. Este procedimiento automático evita que los comercializadores tengan que descargar los ficheros completos con el correspondiente ahorro en costes.⁴⁷

⁴⁷ Para evitar sobrecarga en los servidores, se limita el número de accesos por hora.

11. CONCLUSIONES

Primera. – Estructura del mercado eléctrico. A finales 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, lo que supone 445.157 consumidores más en este mercado⁴⁸. El grupo Iberdrola presentó una cuota por número de suministros en el mercado libre del 36,6% (37,3% en 2017) y grupo Endesa del 29,6% (el 30,1% un año antes); el grupo Naturgy tuvo una cuota del 12,6% (el 13,4% en 2017). Las comercializadoras independientes suministraron en el mercado libre al 13,5% de los puntos de suministro (11,5% un año antes), repartidos por segmentos de la siguiente forma: 12,6% de los puntos de suministro de consumidores domésticos, 31,6% de pymes y 27,6% de la industria (segmentos estos últimos en los que existe un mayor grado de competencia).

Segunda. – Estructura del mercado gasista. El mercado gasista estaba compuesto a finales 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, lo que supone 104.273 consumidores más en este mercado. El grupo Naturgy presentó una cuota por número de suministros en el mercado libre del 46,0% (47,7% un año antes); seguido del grupo Endesa cuya cuota fue del 20,7% (20,6% en 2017) y del grupo Iberdrola con el 16,0% (15,7% un año antes). Las comercializadoras independientes suministraron en el mercado libre al 2,3% de los puntos de suministro (1,3% un año antes), repartidos por segmentos de la siguiente forma: 2,1% de los puntos de suministro de consumidores domésticos, 28,3% de pymes y 30,2% de la industria (segmentos estos últimos en los que existe un mayor grado de competencia).

Tercera. – Tasas de cambio de comercializador (*switching*). Durante 2018 las tasas de cambio tuvieron evoluciones dispares en ambos mercados. Las tasas de *switching* en el sector eléctrico correspondieron al 10,9%, correspondiente a 3.204.047 activaciones, y en el sector gasista al 8,9% correspondiente a 691.642 activaciones. Las tasas anuales en 2017 fueron del 10,8% y 9,8%, en electricidad y gas, respectivamente.

Por provincias, en el sector eléctrico, Badajoz (13,6%), Albacete (13,5%) y Valencia (13,4%) presentaron las mayores tasas de *switching* durante 2018. Sin considerar las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla, las provincias gallegas de Ourense (5,8%) y Pontevedra (7,5%), y Teruel (también con 7,5%) registraron tasas más bajas. En el sector gasista, las provincias de Salamanca (13,6%), Cuenca (13%) y Albacete (12,5%) fueron las que tuvieron tasas de *switching* más

⁴⁸ Un año antes, el 40% de los puntos de suministro eléctricos eran suministrados por un COR, y el 60% por un comercializador en el mercado libre.

elevadas. Las menores tasas se registraron en Cádiz (6,5%), Sevilla y Asturias (ambas con un 7%).

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 redujeron nuevamente en ambos mercados, siendo de 8,5 y 10,3 días, en electricidad y en gas natural, respectivamente (10,2 y 12,2 días en 2017). La venta domiciliaria⁴⁹ fue entre 5,4 días y 5,3 días más lenta que el resto de canales, en electricidad y gas, respectivamente. Las actuaciones en campo fueron 2,2 días más lentas que el resto de solicitudes en electricidad, mientras que en el sector gasista, las escasas solicitudes que requieren actuaciones en campo fueron 0,9 días más rápidas que el resto.

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 3,1 y 3,2 días en electricidad y gas natural, respectivamente (4,0 y 4,6 días en 2017). No obstante, los tiempos medios varían según las zonas de distribución; siendo las áreas de distribución eléctrica con una actividad más ágil las del grupo Iberdrola (1,5 días) y de Viesgo Distribución Eléctrica S.L. (3,3 días). Por su parte, en el mercado gasista; resultaron más ágiles las áreas de Gas Extremadura (1,7 días) y de Nortegas (2,3 días) durante 2018.

Sexta. – Tasas de rechazo de solicitudes de cambio de comercializador. Durante el año analizado, estas tasas presentan diferentes variaciones con respecto a los valores presentados un año antes:

- En el sector eléctrico se observó un nuevo aumento de la tasa de rechazo (13,8%) durante 2018, situándose en el valor más alto de los últimos cinco años. En 2017, esta tasa resultó ser del 11,2%.
- En el sector gasista, la tasa de rechazo (16,6%) del año 2018 reduce considerablemente su valor y se sitúa en el valor más bajo de los últimos tres años. El 2017, esta tasa resultó ser del 19,2%.

Los motivos de rechazo principales no resultan excesivamente preocupantes debido a la operativa que los provoca, y aunque en algunos casos se deban a utilización errónea de los formatos, en otros, son consecuencia de procedimientos que implican un rechazo inicial que al mismo tiempo aporta información útil y relevante al comercializador, que en muchos casos obtiene una

⁴⁹ Como consecuencia de la prohibición de este canal de contratación tras la publicación del Real Decreto Ley 15/2018, de 5 de octubre, (salvo que previamente exista una petición expresa por parte del cliente y a propia iniciativa para establecer la cita), es de esperar que esta modalidad desaparezca en 2019, reduciéndose en consecuencia los tiempos medios de cambio.

aceptación del cambio en su solicitud posterior. Asimismo, se espera que la nueva normativa (promulgada y en proceso), se reduzcan los rechazos futuros⁵⁰.

Séptima. – Movimientos de puntos de suministro. En primer lugar, se observa que se mantiene la tendencia del acceso al mercado libre de puntos de suministro eléctricos (un 23,0% de los movimientos) y gasistas (un 9,5% de los movimientos) provenientes del mercado regulado. No obstante, se ha de señalar un movimiento inverso relevante en el sector eléctrico, que afecta al 14,5% de los cambios. El resto de los movimientos se producen en el mercado libre.

Por su parte, respecto a los movimientos de cambio de comercializador dentro de un mismo grupo empresarial, se ha de señalar lo siguiente:

- En el sector eléctrico, la mayoría de cambios del comercializador regulado al libre tienen como destino los comercializadores pertenecientes al mismo grupo empresarial (66,8% de la totalidad de cambios) siendo los grupos con mayor porcentaje Iberdrola (75,5%), Endesa (68,7%), y CHC (68,5%).
- En el sector gasista, los cambios que se produjeron entre el comercializador regulado y el libre del mismo grupo, registraron un porcentaje medio del 31,4%, siendo los grupos con mayor fidelización Iberdrola (62,2%) y Endesa (50,3%).

Con el fin de incrementar la transparencia al mercado minorista, con fecha 6 de septiembre de 2018, esta Sala 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.

Octava. – Nuevas altas de puntos de suministro y tiempos medios. En 2018 se han declarado 491.859 activaciones de nuevas altas en áreas de distribución eléctricas, y 226.156 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 11,3 días, en los sectores eléctrico y gasista respectivamente (4,2 y 9,6 días en 2017).

⁵⁰ El Real Decreto Ley 15/2018, de 5 de octubre, favorecerá la actualización de los titulares de los puntos de suministro en las bases de datos de los distribuidores, al suprimir la necesidad de realizar una verificación de las instalaciones cuando se produzcan cambios de titular en puntos de suministro con más de 20 años de antigüedad, sin incrementar la potencia contratada. Por otra parte, se encuentra en tramitación interna una resolución de la CNMC con nuevos formatos, que regulará entre otros, el acceso del comercializador en tiempo real a información comercial de puntos de suministro en proceso de contratación, y asimismo, el alta de nuevos suministros de gas procedentes de GLP.

Novena. – Tasas de rechazo de solicitudes de nuevas altas. Durante el año analizado, estas tasas presentan diferentes variaciones con respecto a los valores presentados un año antes:

- En el sector eléctrico se registró una tasa de rechazo del 27,7%, lo que supuso un crecimiento en el último año de 0,8 puntos. Resulta reseñable que en este año se registró el menor número de solicitudes gestionadas de los últimos cinco años, superando ligeramente las 733.000 gestiones.
- En el sector gasista la tasa de rechazo se situó en el 37,4%, lo que supuso un aumento de 12,6 puntos el último año. Resulta destacable el alto número de solicitudes rechazadas durante 2018, llegando a duplicar los rechazos de 2017. Este incremento está relacionado fundamentalmente con aquellas solicitudes de alta sobre puntos de suministro de GLP que están en proceso de transformación⁵¹ a gas natural.

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

- En el sector eléctrico, el 62,4% de las altas se activaron a favor de comercializadores libres verticalmente integrados con el distribuidor, y el 13,6% del total de activaciones fueron a favor de comercializadores de referencia. Los grupos Iberdrola, EDP y Endesa son los que presentaron una mayor activación de las altas a favor de sus comercializadores libres, con el 80,4%, 64,6% y 59,7%, respectivamente.
- En el sector gasista, el 79,1% de las altas durante 2018 se activaron en el mercado libre, mientras que el 20,9% lo hicieron en el mercado regulado. Entre las altas activadas en el mercado libre, el 22,5% se realizó a favor de comercializadoras verticalmente integradas del grupo Naturgy.

Undécima. – Balance total de puntos de suministro. En este balance se incluye el balance de cambios de comercializador y de altas/bajas de puntos de suministro en los principales grupos empresariales en 2018:

- En el sector eléctrico, sobre un balance neto total positivo de 138.304 puntos de suministro, destacan los datos de los comercializadores de los grupos Endesa, Naturgy e Iberdrola con pérdidas netas de 192.396 (-1,8%), 119.181 (-2,6%), y 25.549 (-0,3%) puntos de suministro. Simétricamente llama la atención el incremento neto de puntos de suministro que alcanzan los comercializadores independientes agrupados en “Otros”, con un saldo positivo de 420.583 puntos (+20,8%), seguido de los grupos Repsol⁵² (Viesgo) y EDP, con saldos positivos de 34.442 (+5,3%) y 20.405 puntos (+1,8%).

⁵¹ Se está trabajando en una nueva resolución de la CNMC con nuevos formatos, que regulará entre otros, el alta de nuevos suministros de gas procedentes de GLP, lo cual se espera que reduzca estos rechazos.

⁵² Las comercializadoras del grupo Viesgo fueron adquiridas por el grupo Repsol el pasado 2 de noviembre de 2018; con un repunte significativo de los puntos de suministro en el último trimestre de 2018.

- En el sector gasista, sobre un balance neto total positivo de 81.037 puntos de suministro, destacan los datos de los comercializadores del grupo Naturgy con pérdidas netas de 74.922 puntos de suministro (-1,8%). Simétricamente llama la atención el incremento neto de puntos de suministro que alcanzan los comercializadores independientes agrupados en “Otros”, con un saldo positivo de 68.202 puntos (+86,6%), seguidos de los grupos Iberdrola y Viesgo, con saldos positivos de 38.116 (+3,9%) y 22.881 puntos (+29,1%), respectivamente.

Decimotercera. – BBDD sobre SIPS. La entrega de las bases de datos de los puntos de suministro a los comercializadores de electricidad y de gas se encuentra regulada, como así mismo la información contenida en ellas. Sin embargo, hasta 2014 (cuando la CNMC recibió esa competencia), no se reguló el formato y el mecanismo de entrega, lo que constituía hasta entonces una barrera de acceso a la información por parte de los comercializadores, que se tenían que enfrentar a tantos formatos como distribuidores.

A día de hoy existe un procedimiento único y ágil de entrega mensual de las bases de datos actualizadas de puntos de suministro, que gestiona la CNMC. El número de distribuidores eléctricos que enviaron información del SIPS a la CNMC en diciembre de 2018 fue de 305, lo que supuso 29 millones de puntos de suministro. Para el sector de gas, en diciembre de 2018 se cargó la información de 18 distribuidores, lo que supuso 7,9 millones de puntos de suministro. En esa misma fecha, el total de comercializadores de electricidad que se habían autenticado en la CNMC para acceder a las BBDD era de 161, mientras que en el sector de gas era de 58.

Durante el año 2018 casi se duplican las entregas de bases de datos completas de 2017, alcanzándose 1.048 entregas a comercializadores.

ANEXO I. RESUMEN PROCESO DE CAMBIO. ANUAL 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	Incidencias
R1-003	BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS	18.505	16.599	89,14%	99,98%	2.023	10,86%	96,59%	53	16.279	99,88%	129	0	31
R1-294	DISTRIBUIDORA ELÉCTRICA DEL PUERTO DE LA CRUZ	3.192	2.512	72,10%	98,77%	972	27,90%	100,00%	3	2.243	97,95%	15	6	0
R1-009	ELÉCTRICA CONQUENSE DISTRIBUCIÓN	4.898	4.531	92,51%	100,00%	367	7,49%	100,00%	0	4.414	100,00%	60	21	40
R1-299	ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	1.637.378	1.410.439	82,70%	99,50%	295.129	17,30%	99,77%	2.062	1.328.990	98,86%	13.836	6.295	13.504
R1-008	HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	65.375	57.782	87,07%	99,56%	8.583	12,93%	99,60%	163	55.910	95,57%	347	0	604
R1-001	IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	1.480.350	1.348.029	91,08%	100,00%	132.020	8,92%	99,82%	613	1.346.467	99,96%	12.951	8.999	16.027
R1-002	UFID DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	387.115	330.367	83,82%	99,85%	63.759	16,18%	99,33%	204	320.547	93,63%	1.494	0	252
R1-005	VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	68.515	61.117	88,26%	99,98%	8.133	11,74%	97,77%	123	59.499	99,82%	426	0	64
RESTO	RESTO	96.210	76.903	79,04%	91,90%	20.406	20,96%	91,28%	622	69.698	93,83%	668	38	40
TOTAL	TOTAL	3.761.538	3.308.339	86,16%	99,57%	531.392	13,84%	99,20%	3.843	3.204.047	98,65%	29.926	15.359	30.562

Cod Com	Comercializador	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones	Incidencias
R2-662	ACSOL ENERGÍA GLOBAL	6.963	6.500	93,00%	99,71%	489	7,00%	98,98%	2	6.619	99,11%	114	8	16
R2-242	AGENTE DEL MERCADO ELÉCTRICO	8.234	7.550	90,70%	99,46%	774	9,30%	99,35%	2	7.326	98,54%	57	18	13
R2-455	ALCANZIA ENERGIA	12.390	10.316	81,81%	99,72%	2.293	18,19%	99,08%	10	11.116	97,19%	150	42	175
R2-506	ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	62.181	57.010	91,77%	99,76%	5.110	8,23%	99,71%	32	56.313	99,77%	557	261	112
R2-706	ALLUZ MEDITERRÁNEA	3.242	2.925	90,45%	99,90%	309	9,55%	99,35%	4	2.919	99,97%	49	48	20
R2-499	ANOTHER ENERGY OPTION	3.244	2.677	81,62%	99,70%	603	18,38%	98,84%	3	2.562	98,91%	25	7	3
R2-387	AUDAX ENERGÍA	73.223	67.910	92,14%	99,80%	5.790	7,86%	99,52%	8	66.753	99,74%	1.058	920	116
R2-416	AURA ENERGÍA	7.948	6.948	87,16%	99,60%	1.024	12,84%	99,90%	1	8.102	98,84%	82	81	46
R2-235	AXPO IBERIA	8.288	6.429	76,11%	99,56%	2.018	23,89%	99,65%	8	6.592	98,01%	26	15	5
R2-679	CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	11.529	8.785	75,32%	97,97%	2.879	24,68%	99,69%	9	7.974	90,17%	88	8	21
R2-291	CIDEHC ENERGÍA	6.226	5.358	85,01%	95,45%	945	14,99%	96,19%	19	4.872	97,62%	5	0	20
R2-408	CLIDOM ENERGY	83.156	57.493	67,01%	99,67%	28.308	32,99%	99,54%	72	54.164	99,22%	300	77	259
R2-182	EDP COMERCIALIZADORA	20.362	18.326	89,95%	99,80%	2.048	10,05%	99,80%	23	16.602	99,73%	59	34	66
R2-004	EDP ENERGÍA	201.935	176.690	85,22%	99,82%	30.641	14,78%	98,40%	234	171.079	98,48%	823	354	1.201
R2-001	ENDESA ENERGÍA	704.913	638.495	85,64%	99,35%	107.037	14,36%	99,31%	1.555	592.091	97,90%	6.077	3.771	12.990
R2-523	ENELUZ 2025	9.752	8.981	91,54%	99,71%	830	8,46%	99,52%	10	8.809	98,52%	105	28	0
R2-542	ENERGÍA COLECTIVA	8.204	7.098	85,85%	99,75%	1.170	14,15%	99,66%	6	6.928	99,52%	46	26	26
R2-569	ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA	10.016	8.838	86,85%	99,71%	1.338	13,15%	99,85%	4	8.569	97,60%	40	15	13
R2-241	ENERGY VM GESTIÓN DE ENERGÍA	40.947	37.811	90,91%	99,48%	3.782	9,09%	98,65%	7	37.503	98,44%	176	150	34
R2-109	FACTOR ENERGÍA	21.426	19.410	89,40%	99,80%	2.301	10,60%	99,70%	4	18.989	99,37%	58	42	11
R2-403	FENIE ENERGÍA	70.064	61.040	84,73%	99,45%	11.002	15,72%	98,98%	74	59.034	98,74%	211	208	1.614
R2-558	FLIP ENERGÍA	81.873	67.154	79,13%	99,70%	17.708	20,87%	98,83%	87	64.158	98,76%	140	39	240
R2-597	FORTULLUZ	17.511	15.004	84,80%	99,55%	2.689	15,20%	97,51%	3	14.779	99,09%	71	25	24
R2-583	FOX ENERGÍA	18.984	17.407	91,50%	99,93%	1.618	8,50%	99,75%	30	15.988	99,80%	480	17	164
R2-567	GAOLANIA SERVICIOS	7.035	6.459	90,20%	99,91%	716	9,98%	99,16%	5	6.314	99,13%	6	15	69
R2-140	GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	12.918	9.998	74,60%	99,23%	3.405	25,40%	99,77%	12	13.693	95,62%	76	64	13
R2-603	GEO ALTERNATIVA	27.520	21.965	75,88%	99,29%	6.981	24,12%	98,35%	50	20.054	98,26%	415	79	105
R2-269	GESTERNOVA	13.461	11.901	87,45%	99,81%	1.708	12,55%	99,47%	5	11.647	97,97%	141	28	148
R2-536	GLOBAL BIOSFERA PROTEC	5.043	4.607	90,99%	99,93%	456	9,01%	96,93%	3	4.582	99,83%	14	7	20
R2-515	IBERDROLA CLIENTES	811.266	700.083	85,28%	99,81%	120.878	14,72%	99,39%	490	687.028	98,60%	6.295	4.023	9.080
R2-562	INSERIMOS ENERGÍA	9.186	7.865	84,32%	99,25%	1.463	15,88%	99,04%	10	7.812	96,92%	40	18	21
R2-469	INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	5.380	4.990	92,66%	99,58%	395	7,34%	99,75%	0	4.851	97,30%	27	1	9
R2-529	MULTIENERGÍA VERDE	5.409	4.567	82,86%	99,80%	945	17,14%	99,37%	2	4.276	99,39%	4	2	113
R2-608	NABALIA ENERGÍA 2000	12.041	11.244	92,68%	99,20%	888	7,32%	99,10%	6	10.201	98,93%	390	25	40
R2-142	NATURGY IBERIA	466.997	387.523	82,39%	99,75%	82.555	17,61%	99,62%	41	383.654	99,64%	2.725	2.361	288
R2-161	NEXUS ENERGÍA	8.320	7.436	89,53%	99,44%	870	10,47%	99,20%	52	5.621	99,34%	27	14	26
R2-415	SOM ENERGÍA	31.054	28.009	90,00%	99,76%	3.113	10,00%	99,78%	8	27.564	99,57%	85	74	5
R2-473	THE YELLOW ENERGY	7.952	6.408	79,42%	99,72%	1.660	20,88%	99,22%	3	6.937	99,61%	45	9	16
R2-687	TOTAL GAS Y ELÉCTRICA ESPAÑA	4.277	4.024	94,13%	94,91%	251	5,87%	89,24%	3	3.564	96,44%	24	3	3
R2-443	UNIELECTRICA ENERGÍA	12.689	11.402	89,22%	99,56%	1.378	10,78%	98,40%	23	10.037	98,92%	370	15	95
R2-243	VIESGO ENERGÍA	155.932	140.368	88,43%	99,76%	18.366	11,57%	98,19%	125	136.988	97,28%	864	293	594
R2-449	WATILUM	12.746	11.701	90,99%	99,89%	1.159	9,01%	99,48%	5	11.705	99,60%	29	10	103
R2-456	XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	5.074	4.606	89,98%	99,70%	513	10,02%	97,47%	6	4.515	98,80%	36	7	7
R2-530	COR - ALUMBRADO ELÉCTRICO DE CEUTA C.O.R.	449	445	100,00%	100,00%	0	0,00%	0,00%	0	377	100,00%	1	0	0
R2-540	COR - CHC C.U.R.	20.177	18.875	92,00%	89,66%	1.642	8,00%	89,04%	51	17.902	97,07%	16	3	13
R2-356	COR - COMERCIALIZADORA REGULADA, GAS & POWER	65.355	59.489	90,29%	99,57%	6.401	9,71%	99,44%	9	58.769	98,30%	99	34	53
R2-284	COR - EDP C.U.R.	18.598	17.631	94,75%	98,79%	976	5,25%	99,96%	66	17.264	99,43%	42	7	18
R2-292	COR - ENDESA ENERGÍA XXI	159.591	154.238	95,79%	99,82%	6.786	4,21%	99,60%	47	151.270	99,45%	1.186	863	947
R2-329	COR - IBERDROLA C.U.R.	237.483	222.870	94,01%	99,93%	14.204	5,99%	99,75%	464	222.354	99,26%	1.402	1.026	848
R2-532	COR - TERAMEL COR	27	24	86,89%	100,00%	3	11,11%	100,00%	0	23	100,00%	0	0	0
R2-290	COR - VIESGO C.U.R.	7.624	7.208	94,17%	99,07%	446	5,83%	99,10%	2	7.167	99,83%	9	2	7
RESTO	RESTO	145.233	126.248	86,19%	98,98%	20.228	13,81%	98,67%	149	118.427	98,52%	4.761	182	702
TOTAL	TOTAL	3.761.538	3.308.339	86,16%	99,57%	531.392	13,84%	99,20%	3.843	3.204.047	98,65%	29.926	15.359	30.562

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	Incidencias
G001	GRUPO NATURGY (NEDGIA)	528.126	437.848	83,10%	99,92%	89.023	16,90%	99,90%	175	444.885	98,86%	2.938	0	n/a
0207	DC GAS EXTREMADURA	7.364	6.505	88,34%	100,00%	859	11,66%	71,48%	0	6.495	99,82%	54	11	n/a
0225	GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA	13.934	11.026	79,14%	99,96%	2.906	20,86%	100,00%	0	10.987	98,58%	22	0	n/a
0234	MADRILEÑA RED DE GAS	116.477	86.346	83,12%	99,38%	17.537	16,88%	99,90%	4	90.026	98,41%	937	0	n/a
0242	NED ESPAÑA DISTRIBUCIÓN GAS	38.734	33.627	86,97%	99,75%	5.038	13,03%	99,90%	15	33.502	99,45%	188	0	n/a
0229	NORTEGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN	69.307	57.517	83,03%	99,82%	11.757	16,97%	99,84%	23	57.290	99,19%	261	0	n/a
0238	REDEXIS GAS	56.514	47.765	84,58%	99,91%	8.710	15,42%	99,87%	2	48.054	98,75%	241	0	n/a
0216	TOLOSA GASA	546	386	70,57%	100,00%	161	29,43%	99,38%	0	403	99,75%	3	0	n/a
RESTO	RESTO	0	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	0	0	0,00%	0	0	n/a
TOTAL	TOTAL	831.002	681.020	83,36%	99,84%	135.991	16,64%	99,72%	219	691.642	98,86%	4.644	11	n/a

Cod Com	Comercializador	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones	Incidencias
0537	ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	9.600	8.578	89,76%	99,97%	979	10,24%	99,69%	0	8.718	96,66%	38	0	n/a
0503	AUDAX ENERGÍA	27.936	25.218	90,89%	99,99%	2.528	9,11%	99,96%	6	21.143	99,50%	177	0	n/a
0518	CATGAS ENERGÍA	7.147	6.100	85,53%	99,97%	1.032	14,47%	99,90%	0	5.788	99,57%	50	0	n/a
0088	CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	7.208	5.362	75,97%	99,96%	1.696	24,03%	99,65%	4	5.014	99,48%	73	0	n/a
0089	CLIDOM ENERGY	11.095	8.223	75,23%	99,82%	2.707	24,77%	99,93%	2	9.117	99,75%	47	0	n/a
0002	EDP COMERCIALIZADORA	90.472	80.145	89,73%	99,63%	9.173	10,27%	97,47%	26	80.855	99,28%	116	0	n/a
0007	ENDESA ENERGÍA	145.703	130.302	90,59%	99,88%	13.542	9,41%	99,82%	14	134.388	99,46%	2.319	3	n/a
0038	ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	3.934	3.672	94,13%	100,00%	229	5,87%	98,69%	1	3.831	95,90%	11	0	n/a
0082	FACTOR ENERGÍA	6.796	6.042	89,68%	99,39%	695	10,32%	100,00%	0	6.274	97,21%	117	0	n/a
0527	FENIE ENERGÍA	7.316	6.431	88,69%	99,98%	820	11,31%	100,00%	0	6.638	98,60%	5	0	n/a
0588	FLIP ENERGÍA	17.129	11.414	67,67%	99,91%	5.453	32,33%	99,98%	1	11.291	99,96%	31	0	n/a
0529	IBERDROLA CLIENTES	178.230	144.648	82,85%	99,89%	29.940	17,15%	99,92%	11	146.766	98,50%	385	4	n/a
0033	NATURGY IBERIA	211.543	157.447	76,32%	99,80%	48.839	23,68%	99,90%	129	160.939	98,98%	469	1	n/a
0044	VIESGO ENERGÍA	51.160	46.029	90,83%	99,94%	4.645	9,17%	99,83%	1	45.952	99,48%	510	1	n/a
0052	C.U.R. - COMERCIALIZADORA REGULADA, GAS &	15.269	10.118	66,77%	99,89%	5.036	33,23%	99,96%	1	10.183	99,46%	51	0	n/a
0060	C.U.R. - EDP C.U.R.	2.736	2.148	79,15%	99,91%	566	20,85%	99,65%	5	2.152	99,72%	5	0	n/a
0059	C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI	5.616	4.990	90,32%	99,98%	535	9,68%	99,44%	1	5.089	99,63%	71	0	n/a
0054	C.U.R. - IBERDROLA C.U.R.	5.770	4.613	82,27%	99,91%	994	17,73%	99,90%	0	4.640	98,56%	2	2	n/a
RESTO	RESTO	26.342	19.540	74,80%	99,68%	6.582	25,20%	99,71%	17	19.670	92,50%	167	0	n/a
TOTAL	TOTAL	831.002	681.020	83,36%	99,84%	135.991	16,64%	99,72%	219	691.642	98,86%	4.644	11	n/a

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.

Incidencias: Número de solicitudes de activadas que han sufrido al menos una incidencia.

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 ALTA. ANUAL 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	Incidencias
R1-003	BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS	2.907	2.320	75,01%	99,83%	773	24,99%	89,39%	5	2.060	99,47%	66	0	243
R1-294	DISTRIBUIDORA ELÉCTRICA DEL PUERTO DE LA CRUZ	338	283	77,53%	99,29%	82	22,47%	100,00%	5	249	94,78%	2	0	0
R1-009	ELÉCTRICA CONQUEENSE DISTRIBUCIÓN	578	473	81,69%	100,00%	106	18,31%	100,00%	0	470	100,00%	10	0	103
R1-299	ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	299.295	231.272	71,44%	99,59%	92.454	28,56%	99,65%	1.507	201.377	94,15%	270	0	18.451
R1-008	HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	8.975	6.187	63,38%	99,77%	3.575	36,62%	89,43%	31	10.484	89,16%	18	0	3.203
R1-001	IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	269.487	200.058	73,66%	100,00%	71.539	26,34%	100,00%	447	195.468	99,98%	2546	0	53.123
R1-002	UFED DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	89.116	63.809	67,89%	97,91%	30.183	32,11%	97,92%	29	59.801	98,79%	187	0	395
R1-005	VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	7.043	5.928	77,75%	99,93%	1.696	22,25%	85,55%	19	5.145	99,20%	135	0	535
RESTO	RESTO	22.709	19.974	88,15%	96,53%	2.686	11,85%	92,37%	140	16.805	94,41%	69	0	211
TOTAL	TOTAL	700.448	530.304	72,31%	99,44%	203.094	27,69%	99,08%	2.183	491.859	97,01%	5803	0	76.264

Cod Com	Comercializador	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones	Incidencias
R2-001	ENDESA ENERGÍA	172.521	142.244	76,61%	99,60%	43.433	23,39%	99,66%	832	127.146	94,43%	1447	0	12.565
R2-004	EDP ENERGÍA	22.806	14.899	62,14%	99,41%	9.078	37,86%	97,21%	112	16.891	96,65%	175	0	257
R2-109	FACTOR ENERGÍA	497	300	56,82%	100,00%	228	43,18%	99,56%	3	261	95,40%	6	0	1.614
R2-140	GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	2.440	1.176	45,44%	98,98%	1.412	54,56%	99,08%	4	1.006	96,32%	28	0	175
R2-142	NATURGY IBERIA	40.198	30.599	71,75%	98,03%	12.050	28,25%	97,35%	29	28.506	98,59%	65	0	0
R2-161	NEXUS ENERGÍA	1.281	677	54,07%	99,41%	575	45,93%	98,96%	4	635	97,01%	60	0	0
R2-182	EDP COMERCIALIZADORA	1.551	969	62,48%	100,00%	582	37,52%	99,31%	4	1.001	99,40%	11	0	19
R2-235	AXPO IBERIA	423	191	44,63%	98,43%	237	55,37%	99,16%	1	166	96,99%	9	0	34
R2-241	ENERGY VM GESTIÓN DE ENERGÍA	431	214	46,52%	99,53%	246	53,48%	99,19%	1	187	94,65%	4	0	116
R2-242	AGENTE DEL MERCADO ELÉCTRICO	113	66	54,10%	98,48%	56	45,90%	100,00%	1	52	92,31%	2	0	1.201
R2-243	VIESGO ENERGÍA	5.941	4.928	77,19%	99,86%	1.456	22,81%	99,97%	10	4.439	99,05%	45	0	21
R2-269	GESTERNOVA	938	584	59,77%	99,32%	393	40,23%	100,00%	1	531	97,74%	9	0	9
R2-284	COR - EDP C.U.R.	2.381	1.833	69,67%	99,78%	798	30,33%	87,97%	7	2.410	96,06%	4	0	16
R2-290	COR - VIESGO C.U.R.	415	335	76,83%	100,00%	101	23,17%	92,08%	2	308	99,03%	8	0	20
R2-291	CIDE HC ENERGÍA	8.098	7.428	91,91%	94,51%	654	8,09%	84,71%	87	7.172	96,08%	8	0	618
R2-292	COR - ENDESA ENERGÍA XXI	54.724	46.728	79,16%	99,45%	12.305	20,84%	99,63%	193	40.278	94,47%	552	0	5.494
R2-329	COR - IBERDROLA C.U.R.	15.542	12.108	76,98%	99,88%	3.621	23,02%	99,83%	23	11.815	99,58%	104	0	3
R2-356	COR - COMERCIALIZADORA REGULADA, GAS & POWER	15.831	12.853	77,03%	97,49%	3.833	22,97%	95,56%	1	12.240	98,71%	22	0	40
R2-387	AUDAX ENERGÍA	1.398	1.008	59,22%	99,70%	694	40,78%	99,71%	3	685	97,81%	13	0	66
R2-403	FENIE ENERGÍA	30.905	24.532	74,55%	99,62%	8376	25,45%	99,12%	104	22.555	95,85%	129	0	259
R2-408	CLIDOM ENERGY	12.457	6.905	52,32%	99,49%	6.292	47,68%	98,90%	70	6.065	97,41%	55	0	148
R2-415	SOM ENERGÍA	1.604	1.186	69,07%	99,24%	531	30,93%	99,06%	13	1.045	94,55%	14	0	20
R2-416	AURA ENERGÍA	752	391	51,31%	100,00%	371	48,69%	100,00%	1	350	97,43%	15	0	10
R2-443	UNIELECTRICA ENERGÍA	1.865	1.167	59,27%	99,40%	802	40,73%	99,75%	10	1.000	95,90%	17	0	338
R2-449	WATIUM	1.011	632	60,77%	99,84%	408	39,23%	97,30%	4	570	98,60%	28	0	69
R2-455	ALCANZIA ENERGÍA	1.374	765	54,29%	99,74%	644	45,71%	98,76%	2	713	96,49%	18	0	11
R2-456	XENERA COMPAÑIA ELÉCTRICA	1.071	723	69,79%	97,23%	313	30,21%	94,89%	5	578	97,06%	20	0	164
R2-469	INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	597	327	52,07%	99,08%	301	47,93%	98,34%	2	358	88,55%	4	0	9.083
R2-473	THE YELLOW ENERGY	363	100	27,17%	100,00%	268	72,83%	100,00%	4	93	94,62%	1	0	13
R2-499	ANOTHER ENERGY OPTION	36	12	33,33%	100,00%	24	66,67%	100,00%	0	11	90,91%	0	0	26
R2-506	ALDRD ENERGÍA Y SOLUCIONES	1.920	1.029	52,39%	99,71%	935	47,61%	99,04%	1	937	97,23%	37	0	13
R2-515	IBERDROLA CUENTES	262.385	189.089	70,68%	99,86%	78.422	29,32%	99,71%	519	182.047	99,20%	2517	0	3
R2-523	ENELUZ 2025	148	105	62,87%	100,00%	63	37,13%	100,00%	2	84	97,62%	1	0	947
R2-529	MULTIENERGÍA VERDE	85	35	39,77%	100,00%	53	60,23%	100,00%	0	32	96,88%	0	0	0
R2-530	COR - ALUMBRADO ELÉCTRICO DE CEUTA C.O.R.	220	220	99,10%	100,00%	2	0,90%	100,00%	0	15	100,00%	0	0	24
R2-536	GLOBAL BIOSFERA PROTEC	178	106	59,55%	100,00%	72	40,45%	100,00%	0	100	99,00%	9	0	16
R2-540	COR - CHC C.O.R.	202	160	78,82%	88,13%	43	21,18%	93,02%	6	157	96,18%	0	0	106
R2-542	ENERGÍA COLECTIVA	411	224	52,34%	99,55%	204	47,66%	99,02%	3	194	97,42%	0	0	848
R2-558	FLIP ENERGÍA	272	130	45,45%	99,23%	156	54,55%	100,00%	1	113	97,35%	1	0	5
R2-562	INSERIMOS ENERGÍA	485	290	55,03%	97,93%	237	44,97%	94,09%	3	243	95,88%	6	0	112
R2-567	GALONIA SERVICIOS	702	434	59,05%	99,31%	301	40,95%	99,67%	2	402	96,02%	3	0	113
R2-569	ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA	163	77	40,98%	100,00%	111	59,02%	99,40%	0	70	98,57%	1	0	53
R2-583	FOX ENERGÍA	1.273	764	58,19%	99,74%	549	41,81%	99,82%	6	704	96,73%	13	0	95
R2-597	FORTULUZ	765	304	37,81%	98,68%	500	62,19%	99,80%	0	265	95,85%	4	0	46
R2-603	GEO ALTERNATIVA	5.786	3.138	51,28%	99,52%	2981	48,72%	98,99%	38	2.674	97,79%	70	0	7
R2-608	NABALIA ENERGÍA 2000	367	193	51,06%	98,96%	185	48,94%	100,00%	0	173	97,69%	7	0	120
R2-662	ACSOL ENERGÍA GLOBAL	228	117	47,37%	99,15%	130	52,63%	100,00%	0	98	90,82%	0	0	13.002
R2-679	CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	377	110	29,33%	99,09%	265	70,67%	99,62%	5	96	100,00%	3	0	13
R2-687	TOTAL GAS Y ELÉCTRICA ESPAÑA	81	28	34,15%	100,00%	54	65,85%	100,00%	0	25	100,00%	1	0	26
R2-706	ALLUZ MEDITERRÁNEA	61	40	66,67%	100,00%	20	33,33%	100,00%	1	38	100,00%	0	0	288
RESTO	RESTO	24.774	17.831	69,76%	98,86%	7.730	30,24%	99,20%	63	14.325	94,92%	257	0	750
TOTAL	TOTAL	700.448	530.304	72,31%	99,44%	203.094	27,69%	99,08%	2.183	491.859	97,01%	5803	0	48.996

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	Incidencias
G001	GRUPO NATURGY (NEDGIA)	271.543	163.661	56,30%	99,81%	127.022	43,70%	99,34%	511	144.388	87,78%	1466	0	n/a
0207	DC GAS EXTREMADURA	4.461	2.298	51,86%	100,00%	2.133	48,14%	92,31%	0	2.200	65,36%	0	0	n/a
0225	GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA	7.123	6.447	78,98%	100,00%	1.716	21,02%	99,94%	0	5.733	85,78%	8	0	n/a
0234	MADRILEÑA RED DE GAS	29.251	21.546	77,26%	99,93%	6.340	22,74%	99,68%	1	23.146	47,14%	6	0	n/a
0242	NED ESPAÑA DISTRIBUCIÓN GAS	8.844	7.957	78,03%	99,86%	2.240	21,97%	94,73%	20	6.438	46,33%	15	0	n/a
0229	NORTEGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN	15.144	12.715	79,19%	99,89%	3.341	20,81%	93,59%	16	11.951	66,91%	19	0	n/a
0238	REDEXIS GAS	38.050	34.951	84,92%	100,00%	6.206	15,08%	99,85%	101	32.163	71,10%	82	0	n/a
0216	TOLOSA GASA	143	134	89,33%	100,00%	16	10,67%	100,00%	0	137	83,94%	0	0	n/a
RESTO	RESTO	0	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	0	0	0,00%	0	0	n/a
TOTAL	TOTAL	374.559	249.709	62,63%	99,86%	149.014	37,37%	99,08%	649	226.156	78,70%	1596	0	n/a

Cod Com	Comercializador	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones	Incidencias
0537	ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	737	630	76,27%	99,84%	196	23,73%	98,98%	3	514	65,95%	5	0	n/a
0503	AUDAX ENERGÍA	558	492	82,69%	100,00%	103	17,31%	100,00%	0	461	67,90%	0	0	n/a
0518	CATGAS ENERGÍA	910	482	51,28%	100,00%	458	48,72%	98,69%	10	417	86,33%	12	0	n/a
0088	CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	2.156	1.489	63,31%	99,80%	863	36,69%	99,54%	6	1.322	57,56%	7	0	n/a
0089	CLIDOM ENERGY	1.377	1.079	74,41%	100,00%	371	25,59%	99,46%	10	865	78,03%	27	0	n/a
0002	EDP COMERCIALIZADORA	31.285	26.204	76,68%	99,89%	7.970	23,32%	95,85%	46	23.277	69,23%	266	0	n/a
0007	ENDESA ENERGÍA	74.687	65.775	79,60%	99,91%	16.858	20,40%	99,28%	102	58.162	73,85%	478	0	n/a
0038	ENERGY VM GESTIÓN DE ENERGÍA	60	33	50,77%	96,97%	32	49,23%	96,88%	0	26	84,62%	0	0	n/a
0082	FACTOR ENERGÍA	414	274	64,47%	100,00%	151	35,53%	99,34%	3	273	68,13%	1	0	n/a
0527	FENIE ENERGÍA	4.160	3.299	74,86%	99,91%	1.108	25,14%	98,19%	10	2.924	82,90%	15	0	n/a
0588	FLIP ENERGÍA	120	88	63,77%	100,00%	50	36,23%	100,00%	0	56	80,36%	2	0	n/a
0529	IBERDROLA CUENTES	126.564	35.047	27,16%	99,83%	93.969	72,84%	99,23%	381	32.906	69,40%	333	0	n/a
0033	NATURGY IBERIA	63.843	60.066	84,66%	99,84%	10.886	15,34%	99,72%	13	53.534	82,13%	318	0	n/a
0044	VIESGO ENERGÍA	633	494	65,43%	99,80%	261	34,57%	97,70%	1	331	39,27%	2	0	n/a
0052	C.U.R. - COMERCIALIZADORA REGULADA, GAS &	50.445	40.689	79,10%	99,83%	10.753	20,90%	99,46%	38	39.263	97,71%	79	0	n/a
0060	C.U.R. - EDP C.U.R.	2.814	2.339	76,34%	99,70%	725	23,66%	97,52%	4	2.088	58,52%	7	0	n/a
0059	C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI	5.340	4.824	82,04%	100,00%	1.056	17,96%	99,05%	5	4.248	82,20%	27	0	n/a
0054	C.U.R. - IBERDROLA C.U.R.	2.437	1.710	68,65%	100,00%	781	31,35%	98,98%	3	1.621	62,86%	3	0	n/a
RESTO	RESTO	6.019	4.695	65,96%	99,34%	2.423	34,04%	99,22%	14	3.868	71,38%	14	0	n/a
TOTAL	TOTAL	374.559	249.709	62,63%	99,86%	149.014	37,37%	99,08%	649	226.156	78,70%	1596	0	n/a

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

Aceptadas/Rechazadas: Número de solicitudes de altas (nuevos suministros) que han sido aceptadas o rechazadas por una distribuidora a lo largo del periodo.

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

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

Activadas: Número de solicitudes de altas (nuevos suministros) que en su momento fueron aceptadas y que finalmente se han activado por una distribuidora a lo largo del periodo.

Pendiente activación: Número de solicitudes de altas (nuevos suministros) que en su momento fueron aceptadas pero que todavía no han sido activadas por una distribuidora a fecha de cierre del periodo.

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

Incidencias: Número de solicitudes de activadas que han sufrido al menos una incidencia.

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

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

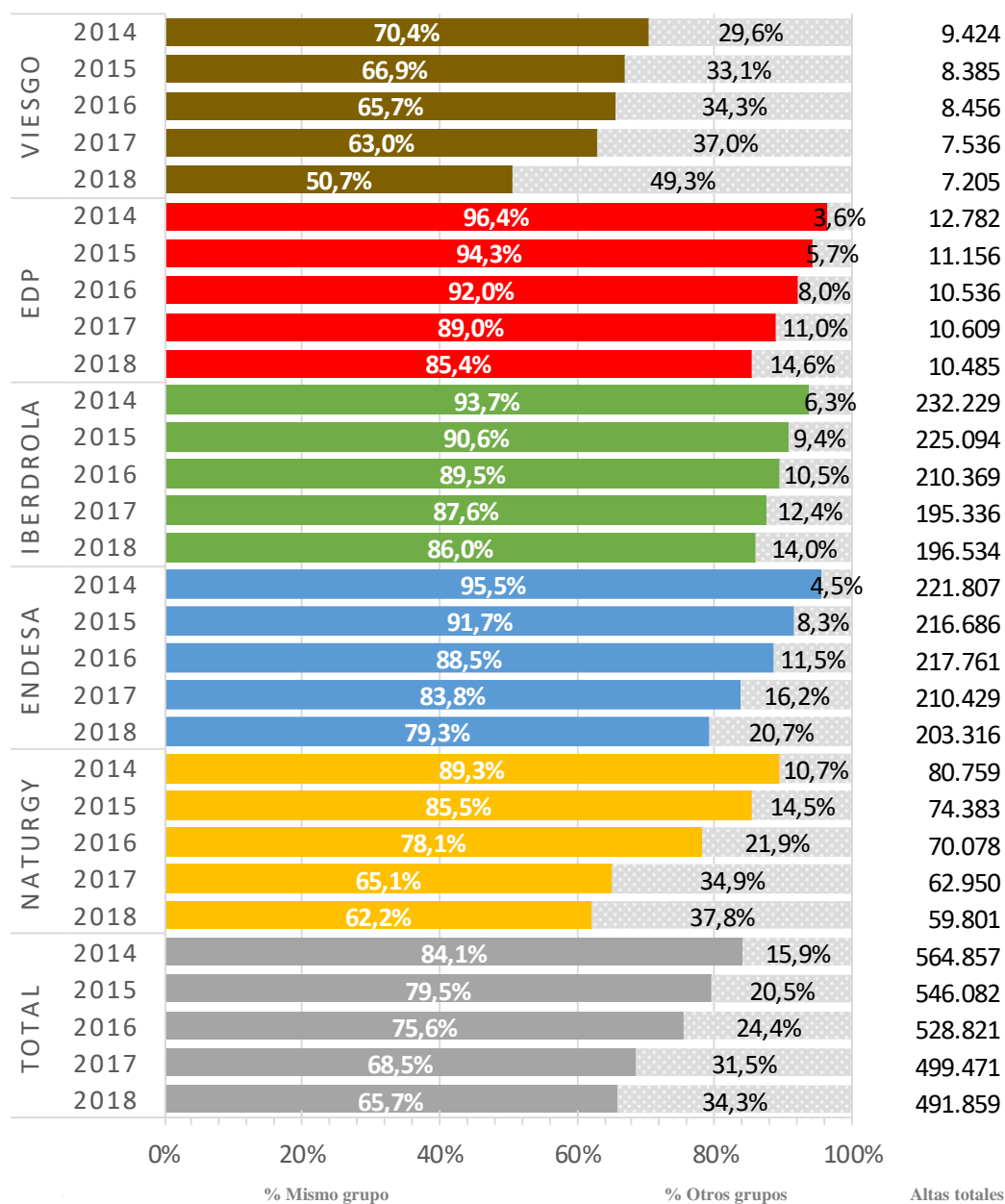
ANEXO III. ANÁLISIS DE LA INTEGRACIÓN VERTICAL EN EL MERCADO MINORISTA

En el presente anexo se analizan los grupos energéticos verticalmente integrados, así como la evolución de los movimientos de consumidores que se producen dentro de los principales grupos.

En primer lugar, se analiza el porcentaje del total de altas del distribuidor que son suministradas por comercializadores del mismo grupo empresarial. En el gráfico siguiente, correspondiente al **sector eléctrico**, se representan los movimientos de altas por grupos verticalmente integrados, donde destacan los siguientes resultados relativos al periodo 2014 - 2018:

- En el área de distribución del Grupo Iberdrola, se observó el porcentaje más elevado de altas suministradas por comercializadores pertenecientes al grupo, con el 86% en 2018 (93,7% en 2014, con un descenso medio anual en el entorno de los 2 puntos). Es el Grupo Iberdrola el que presenta un menor descenso en su tasa de altas de nuevos suministros en su área de distribución, con únicamente 7,7 puntos en el periodo analizado.
- El porcentaje más bajo de altas se produjo en el Grupo Viesgo, donde sus comercializadores suministraron el 50,7% de las activaciones en redes de Viesgo Distribución Eléctrica S.L. en 2018 (70,4% en 2014). En el gráfico puede contemplarse como, históricamente, este Grupo siempre ha presentado una menor tasa de captación.
- El Grupo que presentó una mayor reducción de la tasa de altas en comercializadores de su misma red de distribución en el periodo comprendido entre los años 2014 y 2018 fue Naturgy, al pasar del 89,3% de captación en 2014, al 62,2% en 2018; lo que le ha supuesto una reducción de 27,1 puntos, con una media de 6,8 puntos menos por año.
- Por su parte, el Grupo EDP, que presentaba la mayor tasa de captación de nuevas altas en su área de distribución en 2014, con un 96,4% de las activaciones; y que mantuvo esta situación durante los años siguientes; sin embargo, redujo dicho porcentaje en 2018, situándose en un 85,4%, aunque es aún la segunda más alta, por detrás de Iberdrola.
- En lo que se refiere al Grupo Endesa, el porcentaje de altas en sus redes de distribución durante el último año fue del 79,3%, mientras que en 2014 era del 95,5%. Para este grupo, la reducción de su tasa de captación de nuevas altas en su área de distribución ha sido de 16,2 puntos en el periodo analizado.

Gráfico III.1 Porcentaje del total de altas que son suministradas por comercializadores del mismo grupo empresarial, por otros grupos, y altas totales entre los años 2014 y 2018 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

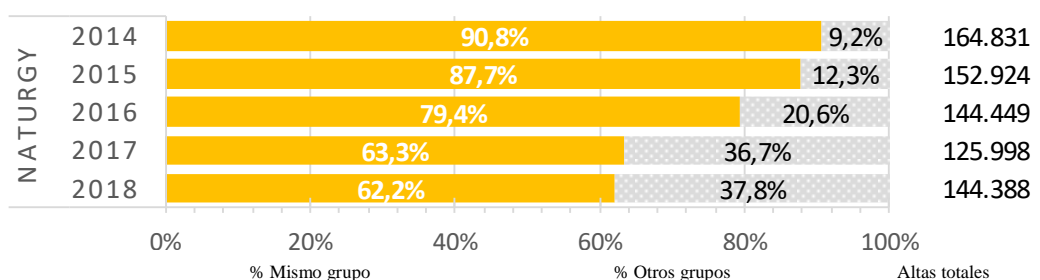
Nota: Para el presente análisis se han tenido en cuenta los datos del Grupo Viesgo durante 2018 hasta que las comercializadoras Viesgo Energía S.L. (mercado libre), y Viesgo C.U.R. S.A.U. (mercado regulado) pasaron a formar parte del grupo Repsol el 2 de noviembre de 2018.

Por tanto, los datos observados para el periodo comprendido entre los años 2014 y 2018 reflejan la importancia de la integración vertical con el distribuidor de la zona en el suministro a las nuevas altas de energía eléctrica. En 2018, el 62,4% del total de altas se activaron a favor de comercializadores libres verticalmente integrados con el distribuidor; el 65,7% si solamente consideramos las altas en áreas de distribución de los grupos verticalmente integrados. Aunque dicho

porcentaje ha disminuido durante el periodo objeto de análisis, pasando de un 84,1% al 65,7%, la situación actual sigue reflejando una concentración mayoritaria por parte de las comercializadoras del mismo grupo que el distribuidor respecto a las nuevas altas.

En lo referente al **sector gasista**, los comercializadores del Grupo Naturgy suministraron el 62,2% de las altas de puntos de suministro en las zonas de distribución de dicho grupo en 2018. Este porcentaje suponía el 90,8% en 2014, y sufrió una reducción notable entre 2016 y 2017, de 16,1 puntos. Para el conjunto del periodo comprendido entre los años 2014 y 2018, la tasa de captación del grupo en su área de distribución se ha reducido notablemente; siendo en 2018 28,6 puntos inferior a la de 2014.

Gráfico III.2 Altas y porcentaje del total de altas que son suministradas por comercializadores del mismo grupo empresarial entre los años 2014 y 2018 – Sector Gasista

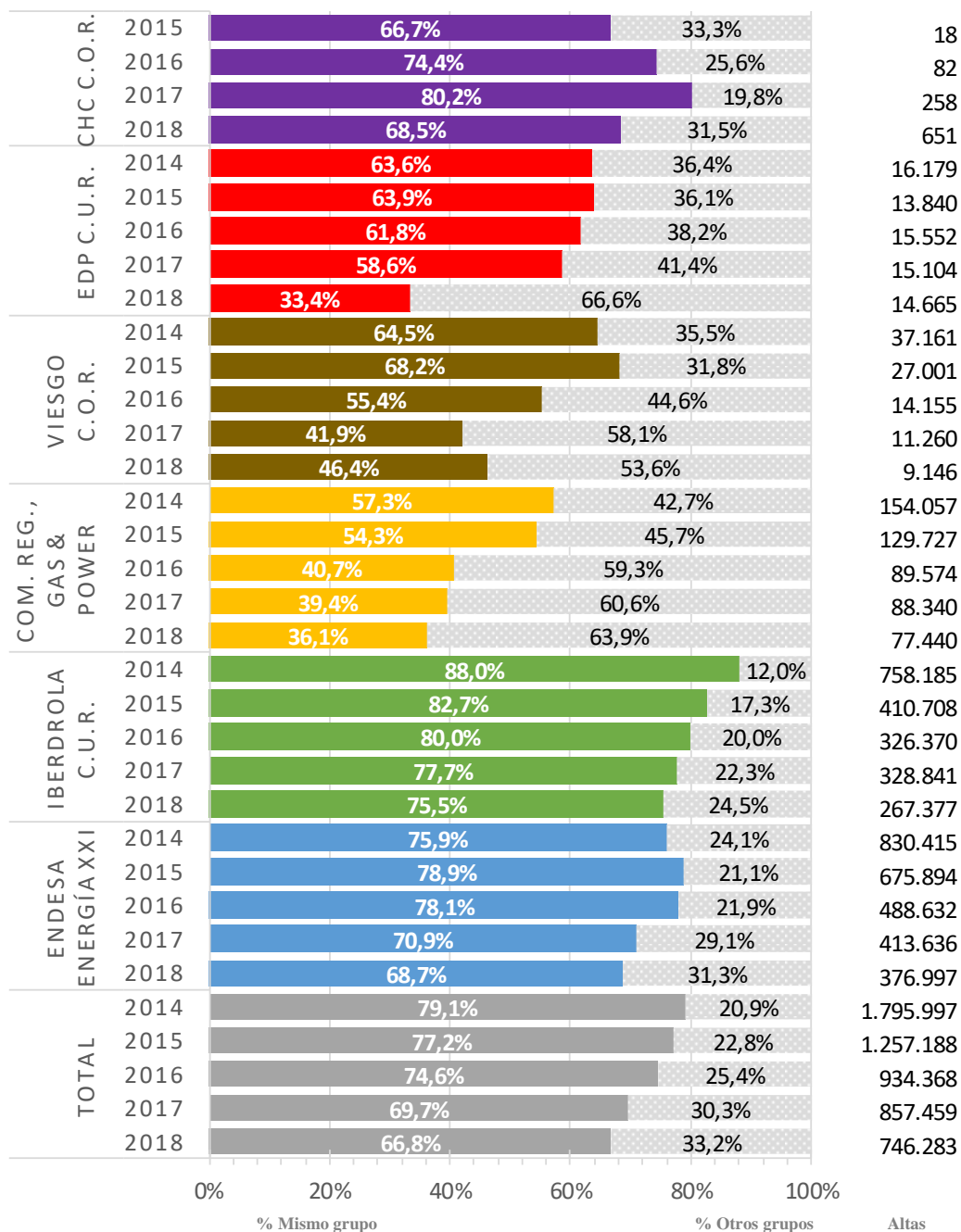


Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se considera al Grupo Naturgy como el único grupo verticalmente integrado en el sector gasista.

En segundo lugar, por lo que se refiere a los cambios de comercializador que se producen desde el comercializador de referencia al comercializador libre del mismo grupo, el siguiente gráfico muestra los resultados correspondientes al **sector eléctrico** para el periodo comprendido entre los años 2014 y 2018.

Gráfico III.3 Número de cambios producidos dentro del mismo grupo comercializador entre el COR y uno libre entre los años 2014 y 2018 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Para el presente análisis se han tenido en cuenta los datos del Grupo Viesgo durante 2018 hasta que las comercializadoras Viesgo Energía S.L. (mercado libre), y Viesgo C.U.R. S.A.U. (mercado regulado) pasaron a formar parte del grupo Repsol el 2 de noviembre de 2018. No existen cambios salientes de TERAMELCOR a la comercializadora libre de su Grupo.

Sobre un total de 746.283 consumidores de energía eléctrica que salieron del comercializador de referencia en 2018, el 66,8% eligieron un comercializador libre del mismo grupo empresarial (498.573 suministros) al que pertenecían. Cabe señalar que en 2014 este porcentaje se situó en el 79,1%, por lo que la

reducción en los últimos cuatro años supone 12,3 puntos menos. Para el conjunto de movimientos en el periodo comprendido entre los años 2014 y 2018, cambiaron del mercado regulado al mercado libre 5.591.295 suministros, eligiendo el 74,8% de ellos en el mismo grupo comercializador.

Analizando los casos en función del comercializador de referencia, conviene destacar los siguientes resultados:

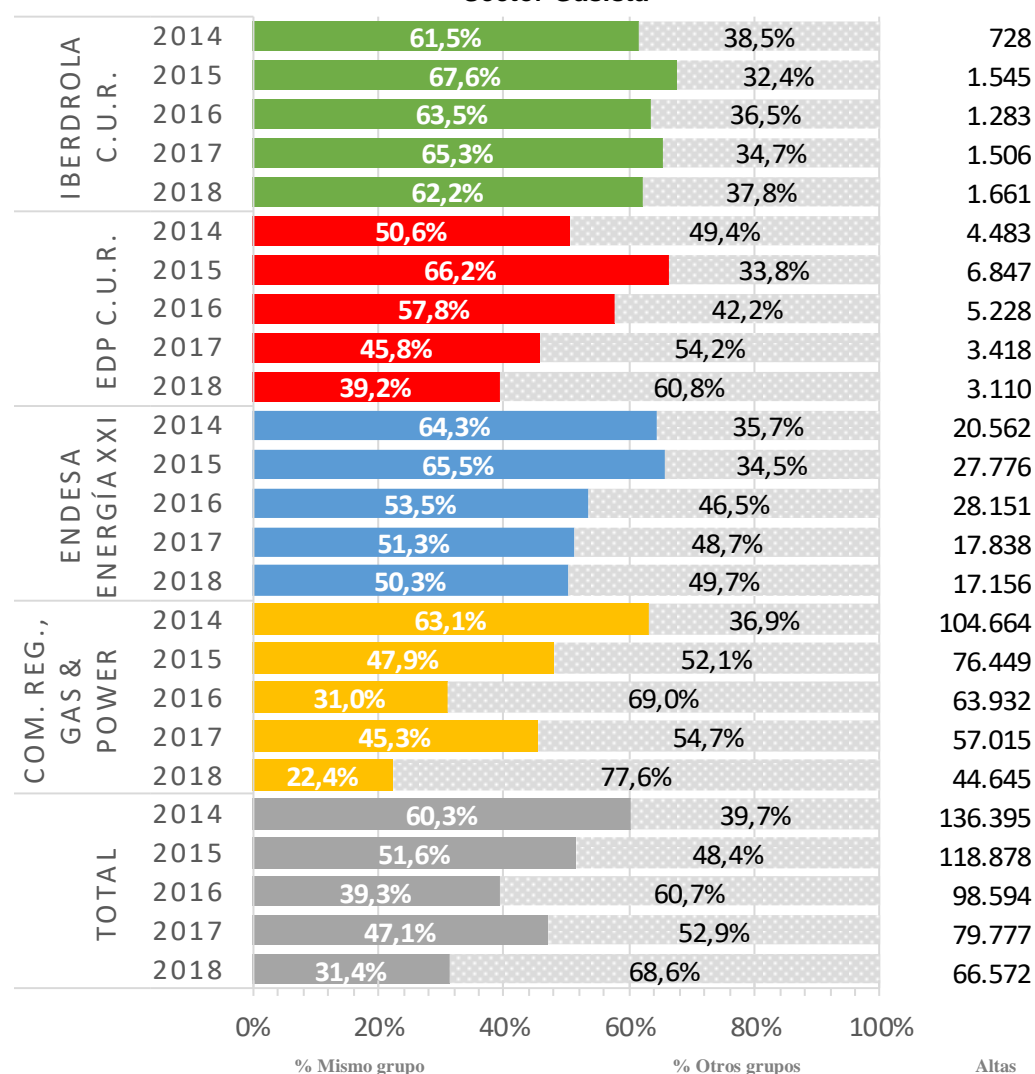
- El comercializador regulado del Grupo Iberdrola es quien presentaba un porcentaje mayor de salidas a comercializadores libres del mismo grupo en 2014, cuando captaban el 88% de los suministros salientes. En 2018 mantuvo esta situación, siendo la tasa de captación del 75,5% dentro del Grupo Iberdrola.
- Por el contrario, fue el Grupo EDP quien presentó el último año una menor tasa de captación en relación a las salidas de suministros de la comercializadora regulada EDP C.U.R. con destino una comercializadora libre de su mismo grupo, al captar el 33,4% de los suministros salientes. Se aprecia una importante reducción durante el último año, al disminuir en 25,2 puntos el porcentaje de captaciones en relación al valor presentado un año antes.
- El Grupo Naturgy, presenta una reducción de tasa de captación de suministros salientes de la Comercializadora Regulada Gas & Power, con destino una de sus comercializadoras libres durante el periodo comprendido entre los años 2014 y 2018, de 21,2 puntos; y representó en 2018 el 36,1% de captación de estos suministros.
- Por su parte, la comercializadora regulada Endesa Energía XXI es la que presentó un mayor número de suministro que pasaron al mercado libre en 2018, captando el 68,7% de estos una comercializadora libre de su mismo grupo. Si tenemos en cuenta la evolución del porcentaje de suministros que pasaron de la comercializadora regulada a una comercializadora libre del Grupo Endesa, podemos observar que el grupo presenta la menor reducción entre los grupos comercializadores participantes en el mercado regulado, con un descenso de 7,2 puntos entre 2014 y 2018.
- CHC C.O.R. presenta un número muy reducido de suministros que deciden pasarse a un comercializador libre (651 en 2018), siendo el destino del 68,5% de ellos la comercializadora libre de su mismo grupo.
- La comercializadora libre del Grupo Viesgo presentó una tasa de captación del 46,6% de los suministros salientes de Viesgo C.O.R. en 2018. En el caso de este grupo, es el único que presentó un aumento de este valor durante el último año, con un incremento de 4,5 puntos.
- El resultado obtenido para la Empresa de Alumbrado Eléctrico de Ceuta Comercializadora de Referencia, S.A.U. no es significativo debido al limitado número cambios desde esta comercializadora (20 en 2017 y 6 en 2018). En el caso de TERAMELCOR, S.L., comercializadora de referencia

que suministra en Melilla, solamente se ha producido 1 cambio en 2018, que además tuvo como destino la comercializadora libre del mismo grupo.

Por consiguiente, en el sector eléctrico continúa la inercia detectada hace años de cambio de comercializador hacia comercializadoras libres del grupo empresarial del comercializador regulado. Es cierto que se observa una disminución en el porcentaje respecto a años anteriores, pero, aun así, el 66,8% de consumidores que dejaron el COR en 2018 lo hicieron para pasar a la comercializadora libre del mismo grupo.

Analizando los datos correspondientes al **sector gasista**, en el gráfico siguiente se muestran los resultados para el periodo comprendido entre 2014 y 2018.

Gráfico III.4. Número de cambios producidos dentro del mismo grupo comercializador entre el comercializador de último recurso y uno libre entre los años 2014 y 2018 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Sobre un total de 66.572 consumidores de gas natural que salieron del comercializador de último recurso en 2018, el 31,4% eligieron a una comercializadora libre del mismo grupo empresarial como destino. En 2014 este porcentaje se situó en el 60,3%, por lo que la reducción es notable, de 28,9 puntos en cuatro años.

En el periodo comprendido entre 2014 y 2018, 500.216 consumidores han cambiado de un comercializador de último recurso a un comercializador libre, y el 48,6% de ellos (481.526) eligieron un comercializador libre del mismo grupo empresarial para su suministro de gas natural. Por grupo empresarial, Iberdrola mostró el porcentaje más elevado en 2018, con un 62,2% de consumidores que salieron de Iberdrola Comercialización de Último Recurso, S.A.U. hacia un comercializador libre del grupo.

En este sector, aunque en menor medida que en el sector eléctrico, se registra cierta inercia al cambio de comercializador desde el comercializador de último recurso de gas, al comercializador libre del mismo grupo empresarial.

Como se ha mencionado en el texto del informe, señalar que con fecha 6 de septiembre de 2018, esta Sala 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 marca⁵³.

⁵³ Resolución DJV/DE/001/18.

