



**INFORME DE SUPERVISIÓN DE LOS
CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR –
PRIMER TRIMESTRE 2019**

10 de octubre de 2019

Expte. IS/DE/014/19

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
1.1	FUNDAMENTOS DE DERECHO	3
1.2	NOVEDADES REGULATORIAS	4
1.3	REFERENCIAS EUROPEAS.....	4
1.4	PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR. DIFERENCIAS ENTRE LOS SECTORES DE ELECTRICIDAD Y GAS NATURAL.....	6
1.5	FUNCIONAMIENTO DE LOS GRUPOS DE TRABAJO.....	7
2.	ESTRUCTURA DEL MERCADO MINORISTA.....	8
2.1	SECTOR ELÉCTRICO	9
2.2	SECTOR GASISTA	13
3.	EVOLUCIÓN DE LA TASA DE CAMBIO (<i>SWITCHING</i>).....	16
4.	SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE CAMBIO.....	20
4.1	ANÁLISIS DE LOS TIEMPOS MEDIOS DEL PROCESO DE CAMBIO	21
4.1.1	PERSPECTIVA DEL COMERCIALIZADOR	21
4.1.2	PERSPECTIVA DEL DISTRIBUIDOR	28
4.2	ANÁLISIS DE LA EFICACIA DEL PROCESO DE CAMBIO.....	32
4.3	ANÁLISIS DE LOS RECHAZOS DEL PROCESO DE CAMBIO.....	34
4.3.1	TASA DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE CAMBIO POR DISTRIBUIDOR 36	
4.3.2	MOTIVOS DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE CAMBIO	47
5.	ANÁLISIS DE MOVILIDAD DE LOS CONSUMIDORES.....	54
5.1	MOVILIDAD POR TIPO DE MERCADO	54
5.2	MOVILIDAD RESPECTO A LOS DISTINTOS COMERCIALIZADORES DE REFERENCIA/ÚLTIMO RECURSO.....	55
5.3	MOVILIDAD ENTRE GRUPOS COMERCIALES.....	57
6.	SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE ALTA.....	58
6.1	ANÁLISIS DE LOS TIEMPOS MEDIOS DEL PROCESO DE ALTA.....	58
6.2	ANÁLISIS DE LA EFICACIA DEL PROCESO DE ALTA.....	63
6.3	ANÁLISIS DE LOS RECHAZOS DEL PROCESO DE ALTA.....	65
6.3.1	TASA DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE ALTA POR DISTRIBUIDOR	67
6.3.2	MOTIVOS DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE ALTA	77
6.4	ANÁLISIS DE LA MOVILIDAD DE LAS ALTAS ACTIVADAS	81
7.	BALANCE DE LOS PRINCIPALES COMERCIALIZADORES.....	83
8.	COMERCIALIZADORES CON VARIACIONES RELEVANTES EN EL NÚMERO DE CONSUMIDORES.	89
9.	HECHOS RELEVANTES.....	90
10.	CONCLUSIONES.....	92
	ACUERDO.....	¡Error! Marcador no definido.
	ANEXO I. RESUMEN PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR. PRIMER TRIMESTRE DE 2019	97
	ANEXO II. RESUMEN PROCESO DE NUEVAS ALTAS. PRIMER TRIMESTRE DE 2019	99

INFORME DE SUPERVISIÓN DE LOS CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR – PRIMER TRIMESTRE AÑO 2019

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*”.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.2 NOVEDADES REGULATORIAS

El día 7 de octubre de 2018 entro en vigor el Real Decreto-ley 15/2018, de 5 de octubre, de medidas urgentes para la transición energética y la protección de los consumidores, que introduce cambios en la regulación del suministro, especialmente en la del consumidor vulnerable². Entre los cambios introducidos en materia de protección al consumidor cabe destacar la creación de un bono social para usos térmicos, la prohibición de la contratación del suministro eléctrico y de gas en la modalidad “puerta a puerta”; el establecimiento de obligaciones de comunicación a los consumidores por parte de las comercializadoras de referencia del importe de la factura con discriminación horaria; la posibilidad de contratar la potencia en múltiplos de 0,1 kW hasta los 15 kW siempre que se disponga de contador integrado en los sistemas de telegestión; y se suprime la necesidad de realizar una verificación cuando se produzca un cambio de titular en un punto de suministro con más de 20 años que no incremente su potencia contratada. Adicionalmente el Real Decreto-ley 15/2018 modificó el artículo 7.2 del Real Decreto 1435/2002 por el que se regulan las condiciones básicas de los contratos de adquisición de energía y de acceso a las redes de baja tensión estableciendo en relación al Sistema de Información de los Puntos de Suministro (SIPS) eléctrico que *“las empresas comercializadoras no podrán acceder a la información del apartado ac) – empresa comercializadora que realiza actualmente el suministro-, quedando accesible para la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, en el ejercicio de sus funciones”*.

1.3 REFERENCIAS EUROPEAS

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

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».

² Se incrementa en un 15% los límites de energía anual con derecho a un descuento; se reconoce el derecho de acceder al bono social por ser consumidores vulnerables a las familias monoparentales y a los hogares con un miembro en situación de dependencia de grado II o III. Además, cuando haya, al menos, un menor de 16 años en el hogar, situación de dependencia de grado II o III o con discapacidad igual o superior al 33%, a pesar de que se incurran en el impago de la factura eléctrica, el suministro no podrá ser suspendido.

Competencia (CNMC) en este campo³, 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”⁴, aprobada por el Parlamento Europeo el 26 de marzo de 2019 y ratificada por el Consejo Europeo el 5 de junio de 2019, establece una serie de criterios procedentes de la “Hoja de ruta de la Unión de la Energía”⁵. Las prioridades son: en primer lugar, la eficiencia energética, el liderazgo de la UE en el terreno de las energías renovables, y una posición ventajosa para los consumidores, colocándolos en el centro del mercado de la energía.

En lo concerniente a los procesos de cambio de comercializador, en la citada 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.»

³ 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.

⁴ Texto pertinente a efectos del EEE, ratificado por el Consejo Europeo el 5 de junio de 2019 .2016/0380 (COD).

⁵ 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.

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.

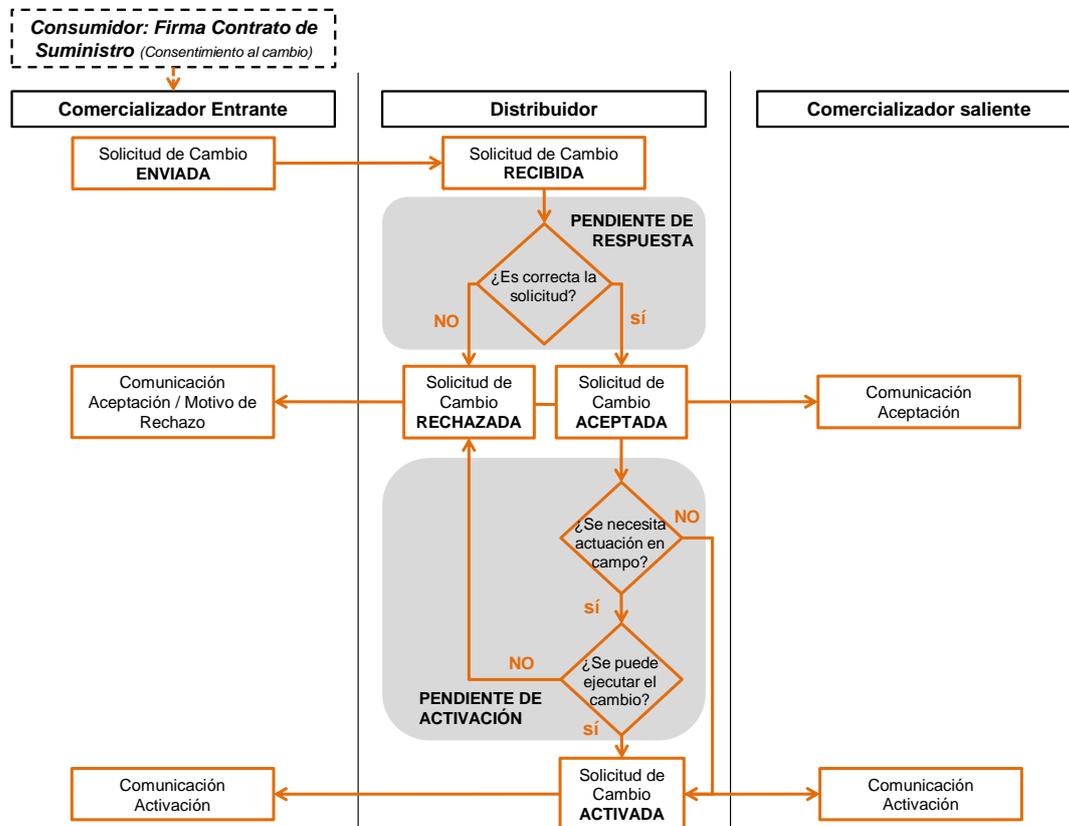
2. [...] Con independencia del modelo de gestión de datos aplicado en cada Estado miembro, partes responsables de la gestión de datos facilitará a cualquier parte elegible el acceso a los datos del cliente final, conforme a las disposiciones del apartado 1 del presente artículo. Las partes elegibles 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

En el gráfico 1, 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).

Gráfico 1. Esquema general del procedimiento de cambio de comercializador



Fuente: CNMC.

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 FUNCIONAMIENTO DE LOS GRUPOS DE TRABAJO

La CNMC organiza con carácter mensual 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 la CNMC de 20 de diciembre de 2016, en relación a los procesos de cambio de comercializador, altas de nuevos puntos de suministro, bajas, modificaciones en la contratación del acceso, facturación de los peajes de acceso y procesos de reclamación.

Durante el primer trimestre de 2019 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 CNMC, que constituya la versión 2.0 de formatos de ficheros de intercambio.

En líneas generales, se realizaron los siguientes trabajos:

- Se continuaron los trabajos en relación al diseño de unos nuevos formatos de ficheros de intercambio de información sobre el desistimiento del consumidor eléctrico (formato E1) y gasista (formato A1_49), según lo establecido en *Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias*.
- Se continuaron los trabajos en relación al diseño de unos nuevos formatos de ficheros de intercambio de información sobre el traspaso a la comercializadora regulada COR/CUR de los puntos de suministro de consumidores eléctricos (formato T1) y gasistas (formato A13_50) que careciesen transitoriamente de un contrato en vigor.
- Se continuaron los trabajos en relación al diseño de nuevos formatos de ficheros de intercambio para la solicitud 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).

2. ESTRUCTURA DEL MERCADO MINORISTA

Como paso previo al análisis de los cambios de comercializador, así como de las altas y bajas de puntos de suministro que han tenido lugar durante el primer trimestre de 2019, se recogen los principales datos de la estructura del mercado minorista tanto para el sector eléctrico como para el sector gasista.

Para ello, se cuenta con la información aportada a la CNMC por 642 agentes, 10 más que en el trimestre anterior.

Tabla 1. Agentes que informaron a la CNMC durante el primer trimestre de 2019

Sector	Comercializadores	Distribuidores
Electricidad	244	330
Gas	49	19
Total general	293	349

Fuente: CNMC.

Respecto al tratamiento de la información aportada por los agentes, es preciso recordar que la metodología empleada otorga preferencia, en caso de incoherencias entre los datos aportados por los distribuidores y los que presentaron los comercializadores; a la información remitida por los distribuidores, debido a que éstos son los encargados de la tramitación final del cambio de comercializador, de las altas y bajas, así como de gestionar la base de datos de puntos de suministro (SIPS). En cualquier caso, la información de los comercializadores es necesaria para contrastar la anterior, y es utilizada para complementar los datos en caso de ausencia de información presentada por un distribuidor.

En los Anexos de este informe se incluyen tablas resumen con la información recibida relativa al trimestre analizado.

2.1 SECTOR ELÉCTRICO

A 31 de marzo de 2019, el mercado eléctrico estaba compuesto por 29,4 millones de puntos de suministro, de los cuales 11,2 millones se suministraban a través de un Comercializador de Referencia o COR (38%), mientras que el resto, 18,2 millones, se suministraban a través de un comercializador en el mercado libre (62%).

Tabla 2. Evolución de puntos de suministro por tipo de mercado en el primer trimestre del año, entre 2016 y 2019 – Sector Eléctrico

Tipo mercado	1T 2016		1T 2017		1T 2018		1T 2019	
	PS	% Total PS						
Mercado Libre	16.262.595	56,1%	17.144.583	58,9%	17.864.375	61,0%	18.252.696	62,0%
Mercado Regulado	12.713.737	43,9%	11.984.728	41,1%	11.439.403	39,0%	11.188.369	38,0%
TOTAL	28.976.332	100%	29.129.311	100%	29.303.778	100%	29.441.065	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Puntos de suministro registrados a 31 de marzo de los años 2016 a 2019.

En los últimos tres años, el número de puntos suministrados por los comercializadores libres se ha visto incrementado de forma progresiva en 2,0 millones de suministros.

De estos nuevos puntos de suministro en el mercado libre, los cinco grupos comercializadores energéticos principales contrataron 1 millón (entre ellos destacó Endesa Energía, con más de 0,5 millones), mientras que el resto de

comercializadores independientes contrataron otro millón (lo que supuso para ellos, un incremento del 65,1% del número de suministros).

A continuación, se muestra la evolución de la estructura del mercado libre de electricidad, medida en número de puntos de suministro, por empresas o grupos de empresas comercializadoras.

Tabla 3. Evolución de la cuota de mercado libre (por número de suministros) en el primer trimestre del año, entre 2016 y 2019 – Sector Eléctrico

COMERCIALIZADORES MERCADO LIBRE	1T 2016		1T 2017		1T 2018		1T 2019	
	Suministros	% Total						
GRUPO IBERDROLA	6.378.789	39,2%	6.495.216	37,9%	6.615.927	37,0%	6.637.498	36,4%
ENDESA ENERGÍA	4.936.184	30,4%	5.249.318	30,6%	5.357.221	30,0%	5.413.784	29,7%
GRUPO NATURGY	2.208.588	13,6%	2.309.439	13,5%	2.389.586	13,4%	2.208.633	12,1%
GRUPO EDP	792.217	4,9%	856.866	5,0%	918.790	5,1%	923.203	5,1%
VIESGO ENERGÍA	392.139	2,4%	427.847	2,5%	439.551	2,5%	503.227	2,8%
Subtotal 5 grupos comercializadores principales	14.707.917	90,4%	15.338.686	89,5%	15.721.075	88,0%	15.686.345	85,9%
CIDE HC ENERGÍA	428.008	2,6%	426.201	2,5%	419.945	2,4%	399.608	2,2%
FENIE ENERGÍA	218.197	1,3%	262.899	1,5%	322.730	1,8%	364.191	2,0%
GRUPO AUDAX	52.427	0,3%	45.376	0,3%	52.363	0,3%	163.255	0,9%
CLIDOM ENERGY	56.840	0,3%	80.732	0,5%	110.021	0,6%	159.157	0,9%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	16.355	0,1%	38.749	0,2%	54.653	0,3%	98.943	0,5%
SOM ENERGÍA	32.017	0,2%	47.027	0,3%	70.321	0,4%	93.163	0,5%
FLIP ENERGÍA	268	0,0%	961	0,0%	24.682	0,1%	72.713	0,4%
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	27.218	0,2%	45.558	0,3%	57.502	0,3%	71.108	0,4%
RESTO COMERCIALIZADORAS	723.348	4,4%	858.394	5,0%	1.031.083	5,8%	1.144.213	6,3%
Subtotal comercializadores independientes	1.554.678	9,6%	1.805.897	10,5%	2.143.300	12,0%	2.566.351	14,1%
Total mercado libre	16.262.595	100%	17.144.583	100%	17.864.375	100%	18.252.696	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se consideran los siguientes grupos: Grupo Iberdrola compuesto por Iberdrola Clientes e Iberdrola Servicios Energéticos. Grupo Naturgy compuesto por Naturgy Iberia; Gas Natural Comercializadora y Naturgy Renovables. Grupo EDP compuesto por EDP Energía; EDP Comercializadora e Hidroeléctrica Del Cantábrico. Viesgo Energía forma parte del Grupo Repsol desde el 2 de noviembre de 2018. Grupo Audax compuesto por UniEléctrica Energía y Audax Energía desde abril de 2018. Se muestran las cuotas desglosadas por comercializadores independientes, con más de 70.000 puntos de suministro a 31 de marzo de 2019.

Con fecha 31 de marzo de 2019, los cinco comercializadores tradicionales suministraban el 85,9% del total de los puntos de suministro del mercado libre (tres años antes suministraban el 90,4%). El resto de comercializadores, los llamados independientes, suministraban el 14,1% de estos suministros (tres años antes suministraban el 9,6%). Entre ellos destacaron CIDE HC Energía (cuota del 2,2%), Fenie Energía (2%), el Grupo Audax (0,9%), y Clidom Energy/Holaluz (0,9%); mientras que el resto de comercializadores independientes contaban con cuotas inferiores al 0,5%. Hay que tener en cuenta que el crecimiento en el número de suministros mostrado por el Grupo Audax en

el último año, es debido a la unión de los grupos Audax Energía y UniEléctrica Energía en abril de 2018.

Resultó especialmente destacable el crecimiento presentado por Flip Energía (cuota del 0,4%), comercializador que prácticamente multiplica por tres el número de suministros en el último año.

También conviene analizar estos mismos datos del mercado libre, teniendo en cuenta los diferentes segmentos de mercado (doméstico, pyme e industrial). Así, mientras que los comercializadores independientes alcanzaron una cuota media del 13,1% en el segmento doméstico; en los segmentos pyme e industrial lograron mayores participaciones, llegando al 33% y al 28,4% de los suministros del mercado eléctrico, respectivamente. Estas cifras, denotan una mayor competencia en estos dos segmentos de mercado, en comparación con el segmento doméstico.

Tabla 4. Cuota de mercado (por número de suministros y segmento) en el mercado libre a 31 de marzo de 2019 – Sector Eléctrico

COMERCIALIZADORES	DOMÉSTICO	PYME	INDUSTRIAL	TOTAL
GRUPO IBERDROLA	36,9%	25,0%	32,7%	36,4%
ENDESA ENERGÍA	29,9%	24,6%	22,0%	29,7%
GRUPO NATURGY	12,1%	12,8%	10,0%	12,1%
GRUPO EDP	5,2%	2,0%	4,6%	5,1%
GRUPO REPSOL	2,8%	2,6%	2,3%	2,8%
Subtotal 5 grupos comercializadores principales	86,9%	67,0%	71,6%	85,9%
CIDE HC ENERGÍA	2,3%	0,7%	1,0%	2,2%
FENIE ENERGÍA	1,9%	3,6%	3,2%	2,0%
GRUPO AUDAX	0,6%	3,5%	2,4%	0,7%
CLIDOM ENERGY	0,9%	1,1%	0,3%	0,9%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	0,4%	3,5%	2,2%	0,5%
SOM ENERGÍA	0,5%	0,3%	0,0%	0,5%
FLIP ENERGÍA	0,4%	0,0%	0,0%	0,4%
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	0,3%	1,3%	2,2%	0,4%
RESTO COMERCIALIZADORES	5,8%	18,9%	17,0%	6,4%
Subtotal resto comercializadores (independientes)	13,1%	33,0%	28,4%	14,1%
Total mercado libre	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se consideran los siguientes grupos: Grupo Iberdrola compuesto por Iberdrola Clientes e Iberdrola Servicios Energéticos. Grupo Naturgy compuesto por Naturgy Iberia; Gas Natural Comercializadora y Naturgy Renovables. Grupo EDP compuesto por EDP Energía; EDP Comercializadora e Hidroeléctrica Del Cantábrico. Grupo Repsol compuesto por Viesgo Energía y Repsol L&G Holding (Viesgo Energía forma parte del Grupo Repsol desde el 2 de noviembre de 2018). Grupo Audax compuesto por Grupo UniEléctrica Energía y Audax Energía desde abril de 2018. Se muestran las cuotas desglosadas por comercializadores independientes, con más de 70.000 puntos de suministro a 31 de marzo de 2019. 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 Fenie Energía (cuotas del 3,6% en pyme y del 3,2% en industrial); el Grupo Audax (cuotas del 3,5% en pyme y del 2,4% en industrial); Aldro Energía (cuotas del 3,5% en pyme y del 2,2% en industrial) y Enérgya VM (cuotas del 1,3% en pyme y del 2,2% en

industrial). Conviene nombrar también a Nexus Energía (cuotas del 1,6% en pyme y del 2,1% en industrial) y a Factor Energía (cuotas del 2% en pyme y del 0,4% en industrial) por su importante participación en estos segmentos.

Por último, se analiza la evolución del total de puntos de suministro eléctricos durante los tres últimos años, distribuidos por tipo de mercado y por segmento de consumo. En el trimestre analizado, la mayoría de los puntos de suministro de los segmentos pyme e industrial se encontraban suministrados por comercializadoras libres (98,6% y 99%, respectivamente), mientras que, en el segmento doméstico, el cual incluye a los consumidores con derecho a PVPC, los comercializadores libres suministraron al 60,9% de los puntos, valor que resultó ligeramente superior al del trimestre anterior.

Tabla 5. Evolución del total de los puntos de suministro por segmentos de mercado en el primer trimestre del año, entre 2016 y 2019 – Sector Eléctrico

Tipo mercado	Segmento	1T 2016		1T 2017		1T 2018		1T 2019	
		PS	% Total PS						
Mercado Libre	DOMÉSTICO	15.434.222	54,9%	16.301.898	57,7%	17.004.769	59,8%	17.372.522	60,9%
	PYME	719.163	97,5%	732.848	98,0%	748.929	98,3%	769.092	98,6%
	INDUSTRIAL	109.210	98,7%	109.837	99,0%	110.677	99,0%	111.082	99,0%
TOTAL ML		16.262.595	56,1%	17.144.583	58,9%	17.864.375	61,0%	18.252.696	62,0%
Mercado Regulado	DOMÉSTICO	12.693.696	45,1%	11.968.407	42,3%	11.425.616	40,2%	11.176.107	39,1%
	PYME	18.647	2,5%	15.195	2,0%	12.653	1,7%	11.189	1,4%
	INDUSTRIAL	1.394	1,3%	1.126	1,0%	1.134	1,0%	1.073	1,0%
TOTAL COR		12.713.737	43,9%	11.984.728	41,1%	11.439.403	39,0%	11.188.369	38,0%
TOTAL		28.976.332	100%	29.129.311	100%	29.303.778	100%	29.441.065	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Haciendo un análisis más exhaustivo de la estructura sobre el total de puntos de suministro por tipo de mercado y por segmentos de consumo, a 31 de marzo de 2019, se observó que el Grupo Endesa, con 10,4 millones de puntos, obtiene la mayor cuota integrada del mercado (35,4%), seguida por el Grupo Iberdrola con 10,1 millones (34,4%), y por el Grupo Naturgy con 4,4 millones (15,1%). Los comercializadores independientes, en su conjunto representaron un 7,4% del total de puntos de suministro, valor que se vio incrementado un trimestre más.

Tabla 6. Cuota integrada del mercado (por número de suministros) por grupo comercializador, tipo de mercado y segmento a 31 de marzo de 2019 – Sector Eléctrico

GRUPO COMERCIALIZADOR	DOMÉSTICO				PYME				INDUSTRIAL				TOTAL MERCADO	
	% ML	% COR	TOTAL PS	% TOTAL	% ML	% COR	TOTAL PS	% TOTAL	% ML	% COR	TOTAL PS	% TOTAL	TOTAL PS	% TOTAL
ENDESA	51%	49%	10.188.876	35,7%	95%	5%	198.692	25,5%	98%	2%	24.869	22,2%	10.412.437	35,4%
IBERDROLA	65%	35%	9.894.503	34,7%	100%	0%	192.940	24,7%	99%	1%	36.788	32,8%	10.124.231	34,4%
NATURGY	49%	51%	4.326.277	15,2%	99%	1%	98.931	12,7%	98%	2%	11.294	10,1%	4.436.502	15,1%
INDEPENDIENTE	100%	0%	1.890.378	6,6%	100%	0%	247.929	31,8%	100%	0%	30.432	27,1%	2.168.739	7,4%
EDP	80%	20%	1.129.534	4,0%	98%	2%	15.998	2,1%	100%	0%	5.098	4,5%	1.150.630	3,9%
REPSOL	69%	31%	695.398	2,4%	99%	1%	20.201	2,6%	99%	1%	2.533	2,3%	718.132	2,4%
CHC	93%	7%	423.663	1,5%	100%	0%	5.590	0,7%	100%	0%	1.141	1,0%	430.394	1,5%
TOTAL MERCADO			28.548.629	100%			780.281	100%			112.155	100%	29.441.065	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Grupo Repsol compuesto por Viesgo Energía y Repsol L&G Holding (Viesgo Energía forma parte del grupo Repsol desde el 2 de noviembre de 2018).

2.2 SECTOR GASISTA

A 31 de marzo de 2019, el mercado del gas natural estaba compuesto por cerca de 7,9 millones de puntos de suministro, de los cuales, alrededor de 1,6 millones fueron suministrados en el mercado regulado a través de un Comercializador de Último Recurso o CUR (20%); mientras que el resto, poco más de 6,3 millones se suministraron por comercializadores en el mercado libre (80%).

Tabla 7. Evolución de puntos de suministro por tipo de mercado en el primer trimestre del año, entre 2016 y 2019 – Sector Gasista

Tipo mercado	1T 2016		1T 2017		1T 2018		1T 2019	
	PS	% Total PS						
Mercado Libre	5.919.903	77,5%	6.078.265	78,7%	6.226.120	79,5%	6.309.244	80,0%
Mercado Regulado	1.722.333	22,5%	1.649.236	21,3%	1.603.601	20,5%	1.580.859	20,0%
TOTAL	7.642.236	100%	7.727.501	100%	7.829.721	100%	7.890.103	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En los últimos tres años, el número de puntos de suministro gasista que participaron en el mercado libre, se ha incrementado de forma progresiva en unos 0,4 millones. La contratación de los nuevos puntos de suministro gasista se ha concentrado principalmente en los cinco comercializadores tradicionales.

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

Así, a 31 de marzo de 2019, los cinco comercializadores tradicionales suministraban al 97,3% del total de los puntos de suministro de gas natural del mercado libre (tres años antes suministraban el 99,6%). El resto de comercializadores, los llamados independientes, alcanzaron el 2,7% de estos suministros (tres años antes suministraban el 0,4%). Entre los comercializadores independientes, destacaron Fenie Energía (cuota del 0,4%); el Grupo Audax, Aldro Energía y Soluciones, y Clidom Energy (cuota del 0,3% en todos los casos) por su participación en este mercado.

Tabla 8. Evolución de la cuota de mercado libre (por número de suministros) en el primer trimestre del año, entre 2016 y 2019 – Sector Gasista

COMERCIALIZADORES MERCADO LIBRE	1T 2016		1T 2017		1T 2018		1T 2019	
	Suministros	% Total						
GRUPO NATURGY	2.944.015	49,7%	2.954.047	48,6%	2.940.650	47,2%	2.851.547	45,2%
ENDESA ENERGÍA	1.215.754	20,5%	1.264.750	20,8%	1.285.923	20,7%	1.312.301	20,8%
IBERDROLA CLIENTES	907.455	15,3%	944.842	15,5%	983.755	15,8%	1.015.690	16,1%
EDP COMERCIALIZADORA	782.801	13,2%	802.291	13,2%	833.268	13,4%	845.660	13,4%
VIESGO ENERGÍA	43.625	0,7%	63.600	1,0%	83.430	1,3%	111.490	1,8%
Subtotal 5 grupos comercializadores principales	5.893.650	99,6%	6.029.530	99,2%	6.127.026	98,4%	6.136.688	97,3%
FENIE ENERGÍA	2.476	0,0%	8.469	0,1%	17.580	0,3%	23.889	0,4%
GRUPO AUDAX	5.196	0,1%	8.873	0,1%	13.212	0,2%	21.464	0,3%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	2.846	0,0%	9.921	0,2%	13.205	0,2%	19.072	0,3%
CLIDOM ENERGY	117	0,0%	3.017	0,0%	8.598	0,1%	18.640	0,3%
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	543	0,0%	2.261	0,0%	5.673	0,1%	12.919	0,2%
FLIP ENERGÍA	-	0,0%	9	0,0%	3.656	0,1%	11.562	0,2%
CATGAS ENERGÍA	212	0,0%	605	0,0%	3.912	0,1%	10.053	0,2%
RESTO COMERCIALIZADORAS	14.863	0,3%	15.580	0,3%	33.258	0,5%	54.957	0,9%
Subtotal comercializadores independientes	26.253	0,4%	48.735	0,8%	99.094	1,6%	172.556	2,7%
Total mercado libre	5.919.903	100%	6.078.265	100%	6.226.120	100%	6.309.244	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se consideran los siguientes grupos: Grupo Naturgy compuesto por Naturgy Iberia y Gas Natural Comercializadora. Viesgo Energía forma parte del grupo Repsol desde el 2 de noviembre de 2018. Grupo Audax compuesto por Grupo UniEléctrica Energía y Audax Energía desde abril de 2018. Se muestran las cuotas desglosadas por comercializadores independientes, con más de 10.000 puntos de suministro a 31 de marzo de 2019.

No obstante, también conviene analizar estos datos del mercado libre por segmentos de consumo. Así, para los comercializadores independientes, aumentó ligeramente la cuota anterior para el segmento doméstico, siendo esta del 2,5% (0,4 puntos mayor que el trimestre anterior), mientras que en los segmentos pyme e industrial, estos comercializadores, en su conjunto, alcanzaron unas mayores cuotas, del 29,2% y del 31,2% respectivamente (con un incremento de 0,9 puntos y de 1 punto en comparación con el trimestre anterior), lo que denota una mayor competencia en estos segmentos de mercado.

Tabla 9. Cuota de mercado (por número de suministros y segmento) en el mercado libre a 31 de marzo de 2019 – Sector Gasista

COMERCIALIZADORES	DOMÉSTICO	PYME	INDUSTRIAL	TOTAL
GRUPO NATURGY	45,2%	39,1%	43,4%	45,2%
ENDESA ENERGÍA	20,8%	15,1%	15,3%	20,8%
IBERDROLA CLIENTES	16,2%	9,5%	1,7%	16,1%
EDP COMERCIALIZADORA	13,5%	6,3%	7,9%	13,4%
VIESGO ENERGÍA	1,8%	0,9%	0,5%	1,8%
Subtotal 5 grupos energéticos tradicionales	97,5%	70,8%	68,8%	97,3%
FENIE ENERGÍA	0,4%	0,7%	0,1%	0,4%
GRUPO AUDAX	0,3%	1,2%	0,4%	0,3%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	0,3%	2,4%	0,5%	0,3%
CLIDOM ENERGY	0,3%	0,0%	0,0%	0,3%
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	0,2%	0,6%	0,1%	0,2%
FLIP ENERGÍA	0,2%	0,0%	0,0%	0,2%
CATGAS ENERGÍA	0,2%	0,1%	0,0%	0,2%
RESTO COMERCIALIZADORAS	0,7%	24,3%	30,1%	0,9%
Subtotal otras comercializadoras	2,5%	29,2%	31,2%	2,7%
Total mercado libre	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se consideran los siguientes grupos: Grupo Naturgy compuesto por Naturgy Iberia y Gas Natural Comercializadora. Viesgo Energía forma parte del grupo Repsol desde el 2 de noviembre de 2018. Grupo Audax compuesto por Grupo UniEléctrica Energía y Audax Energía desde abril de 2018. Viesgo Energía forma parte del grupo Repsol desde el 2 de noviembre de 2018. Se muestran las cuotas desglosadas por comercializadores independientes, con más de 10.000 puntos de suministro a 31 de marzo de 2019. Relación entre segmento de mercado y tarifas de acceso: Doméstico/comercial, tarifas de acceso 3.1, 3.2 y 3.3; Pyme tarifas de acceso 3.4; Industrial, todas las demás.

Entre los comercializadores independientes destacaron; Aldro Energía (cuotas del 2,4% en pyme y del 0,5% en industrial) y el Grupo Audax (cuotas del 1,2% en pyme y del 0,4% en industrial). Conviene nombrar también, por sus elevadas cuotas de participación en los segmentos pyme e industrial, a Galp Energía España (cuotas del 3,8% en pyme y del 3,9% en industrial) y a Unión Fenosa Gas Comercializadora (cuotas del 3,3% en pyme y del 3,8% en industrial).

A continuación, se realiza un análisis de la evolución del total de puntos de suministro en el mercado gasista durante los últimos tres años, distribuidos por tipo de mercado y por segmento de consumo.

A finales del primer trimestre de 2019, casi todos 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 del mercado libre suministraron el 79,8% de estos puntos.

Tabla 10. Evolución del total de los puntos de suministro por segmento de mercado en el primer trimestre del año, entre 2016 y 2019 – Sector Gasista

Tipo mercado	Segmento	1T 2016		1T 2017		1T 2018		1T 2019	
		PS	% Total PS						
Mercado Libre	DOMÉSTICO	5.870.121	77,3%	6.026.596	78,5%	6.173.076	79,4%	6.254.717	79,8%
	PYME	45.766	98,3%	47.575	98,6%	48.819	98,7%	50.239	98,8%
	INDUSTRIAL	4.016	99,6%	4.094	99,8%	4.225	97,9%	4.288	97,8%
TOTAL ML		5.919.903	77,5%	6.078.265	78,7%	6.226.120	79,5%	6.309.244	80,0%
Mercado Regulado	DOMÉSTICO	1.721.547	22,7%	1.648.527	21,5%	1.602.891	20,6%	1.580.157	20,2%
	PYME	771	1,7%	699	1,4%	621	1,3%	607	1,2%
	INDUSTRIAL	15	0,4%	10	0,2%	89	2,1%	95	2,2%
TOTAL COR		1.722.333	22,5%	1.649.236	21,3%	1.603.601	20,5%	1.580.859	20,0%
TOTAL		7.642.236	100%	7.727.501	100%	7.829.721	100%	7.890.103	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

Haciendo un análisis más exhaustivo de la estructura sobre el total de puntos de suministro por tipo de mercado y por segmentos de consumo, a 31 de marzo de 2019, se observó que el Grupo Naturgy, con 4,1 millones de puntos de suministro, obtuvo la mayor cuota integrada del mercado (52,4%), seguido por el Grupo Endesa, con 1,5 millones (19,6%), y por el Grupo Iberdrola con 1 millón (13,1%). Los comercializadores independientes, en su conjunto, representaron una cuota del 2,2% del total de puntos de suministro, valor que es ligeramente superior al registrado el trimestre anterior, cuando fue del 1,9%.

Tabla 11. Cuota integrada del mercado (por número de suministros) por grupo comercializador, tipo de mercado y segmento a 31 de marzo de 2019 – 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%	4.109.568	52,5%	97%	3%	20.136	39,6%	95%	5%	1.953	44,6%	4.131.657	52,4%
ENDESA	85%	15%	1.535.683	19,6%	99%	1%	7.625	15,0%	100%	0%	658	15,0%	1.543.966	19,6%
IBERDROLA	98%	2%	1.028.295	13,1%	100%	0%	4.770	9,4%	100%	0%	73	1,7%	1.033.138	13,1%
EDP	94%	6%	893.736	11,4%	99%	1%	3.219	6,3%	100%	0%	341	7,8%	897.296	11,4%
REPSOL	100%	0%	111.042	1,4%	100%	0%	428	0,8%	100%	0%	20	0,5%	111.490	1,4%
INDEPENDIENTE	100%	0%	156.550	2,0%	100%	0%	14.668	28,8%	100%	0%	1.338	30,5%	172.556	2,2%
TOTAL MERCADO			7.834.874	100%			50.846	100%			4.383	100%	7.890.103	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

Nota: Grupo Repsol compuesto por Viesgo Energía y Repsol L&G Holding (Viesgo Energía forma 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 de electricidad y gas. En el caso español, durante el primer trimestre de 2019, la evolución de esta tasa varió en función del sector. En el sector eléctrico se mantuvo la tasa registrada para el trimestre anterior, mientras que en el sector gasista se invirtió la tendencia, y creció la tasa de cambio.

Dichas evoluciones deben valorarse conjuntamente con otros indicadores relacionados con la estructura y el grado de satisfacción de los consumidores.

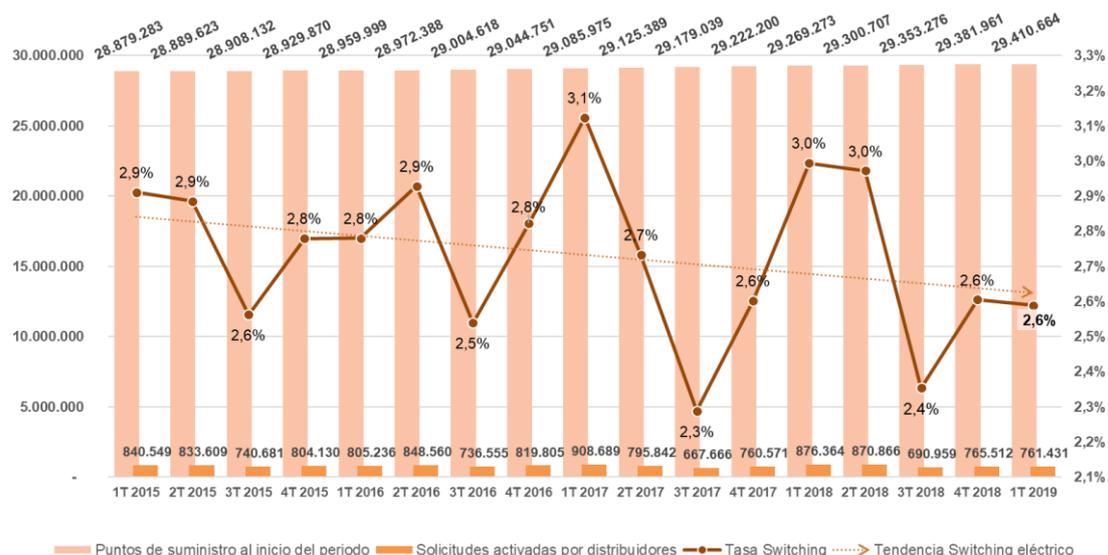
Así, no se puede descartar que, en ausencia de cambios estructurales y de variaciones significativas entre precios ofertados para los servicios básicos de electricidad y gas natural, una elevada tasa de *switching* pueda estar asociada, en parte, con un elevado grado de descontento de los consumidores, como el que revelan los datos del *Consumer Markets Scoreboard*⁶ o el *Panel de hogares* de la CNMC⁷.

Durante el año móvil, que comprende el periodo entre abril de 2018 y marzo de 2019, se observó una tasa de cambio de comercializador del 10,5% en el sector eléctrico y del 7,9% en el sector gasista (tasa anual del año móvil anterior: 10,6% y 9,7%, en los sectores eléctrico y gasista respectivamente). Por otra parte, durante el año 2018, tasa anual de *switching* fue del 10,9% y del 8,9% en los sectores eléctrico y gasista, respectivamente.

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

La tasa de *switching* durante el primer trimestre de 2019 en el **sector eléctrico** (2,6%) se mantuvo sin variaciones respecto al trimestre anterior.

Gráfico 2. Tasa de *switching*. Evolución trimestral desde el primer trimestre de 2016 hasta el primer trimestre de 2019 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

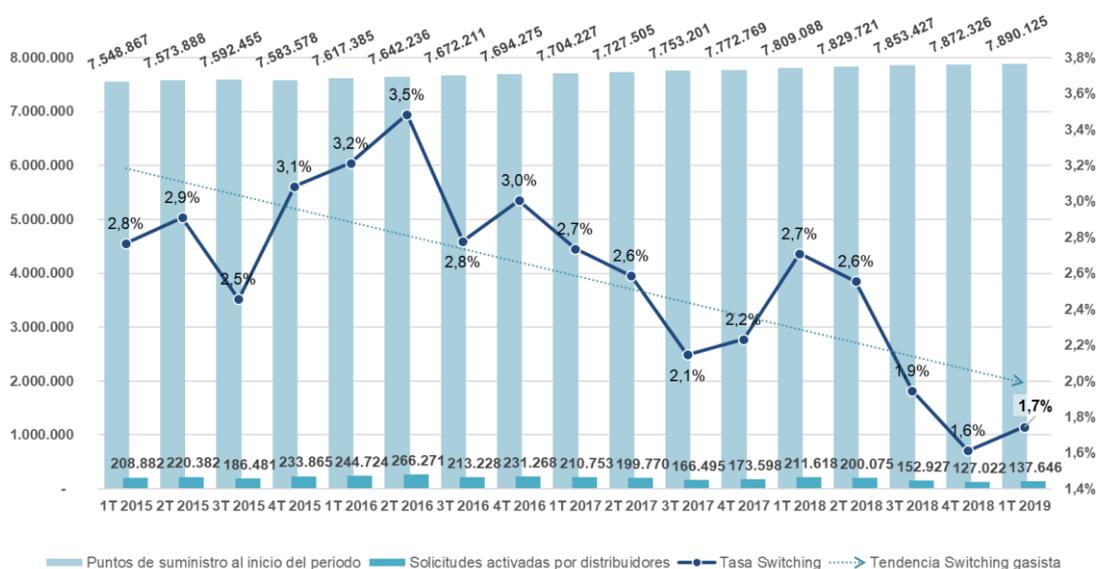
En términos interanuales, la tasa de cambio de comercializador registrada durante el primer trimestre de 2019 (761.431 activaciones) presentó una reducción de 0,4 puntos en relación al año anterior, y resultó igualmente inferior a las observadas en el mismo periodo de los años 2016 y 2015. Así, se observa

⁶ European Union: «2018 Consumer Markets Scoreboard - October 2018». Basado en datos de 2017.

⁷ http://data.cnmc.es/datagraph/PANEL_DE_HOGARES_CNMC

una línea de tendencia ligeramente negativa en los últimos cuatro años y un comportamiento aparentemente cíclico.

Gráfico 3. Tasa de *switching*. Evolución trimestral desde el primer trimestre de 2016 hasta el primer trimestre de 2019 – Sector Gasista



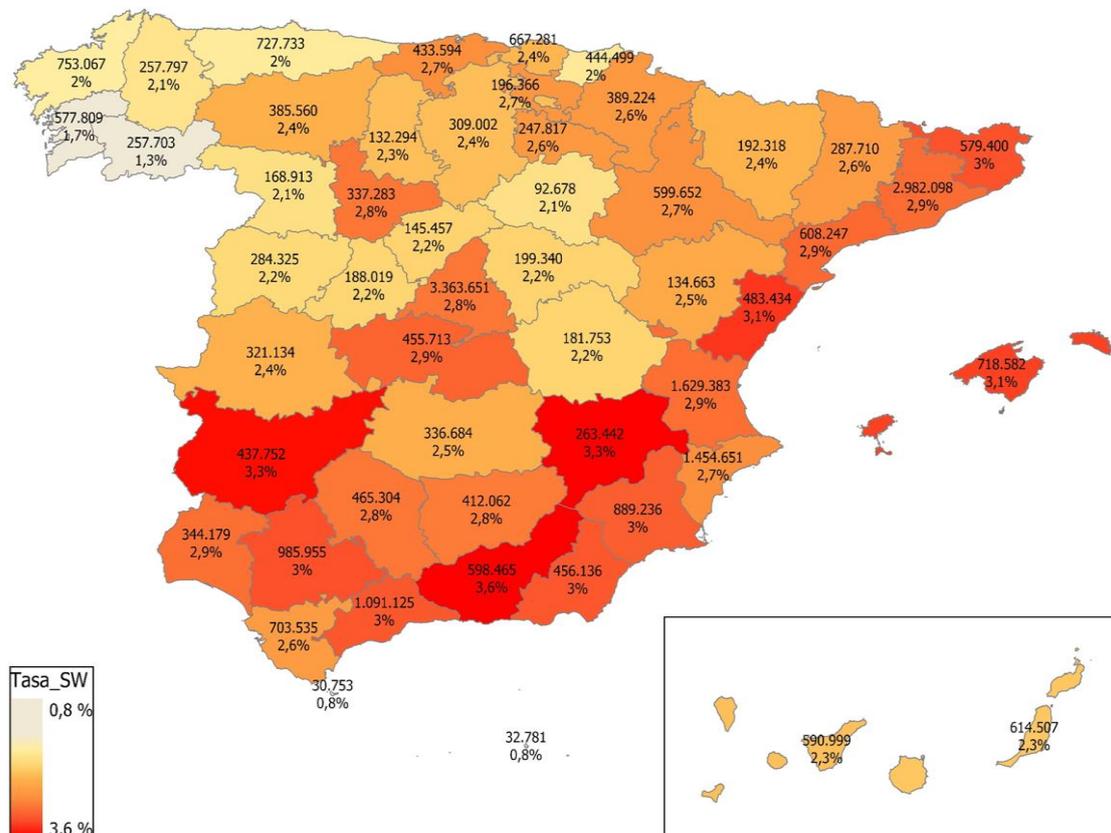
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Respecto al **sector gasista**, la tasa de *switching* del primer trimestre de 2019 (1,7%) aumentó, tras tres trimestres de reducción continua. Concretamente, se produjo un ligero incremento de 0,1 puntos sobre la tasa presentada el trimestre anterior.

En términos interanuales, la tasa de *switching* y el volumen de solicitudes activadas durante el primer trimestre de 2019 (137.646 activaciones), se redujo en un 42,6% en el último año móvil, mientras que lo hizo en un 31,6% si consideramos los dos últimos años móviles. Al comparar los valores trimestrales de los cuatro años anteriores, se observó una tendencia decreciente y, al igual que en el sector eléctrico, un comportamiento aparentemente cíclico.

Si analizamos geográficamente la tasa de *switching* para ambos sectores en cada provincia, podemos observar lo indicado a continuación.

Gráfico 4. Distribución geográfica de puntos de suministro y tasas de switching en el primer trimestre de 2019 - Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el **sector eléctrico**, fueron las provincias⁸ de Granada (3,6%), Albacete y Badajoz (ambas con un 3,3% de tasa de *switching*), las que registraron las tasas más elevadas, mientras que en el extremo opuesto, se encontraron las provincias gallegas de Pontevedra (1,7%) y Ourense (1,3%) con las tasas de *switching* más bajas.

⁸ Excluyendo las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla.

general del proceso de cambio, prestando especial atención a las tasas de rechazo y sus principales motivos.

4.1 ANALISIS DE LOS TIEMPOS MEDIOS DEL PROCESO DE CAMBIO

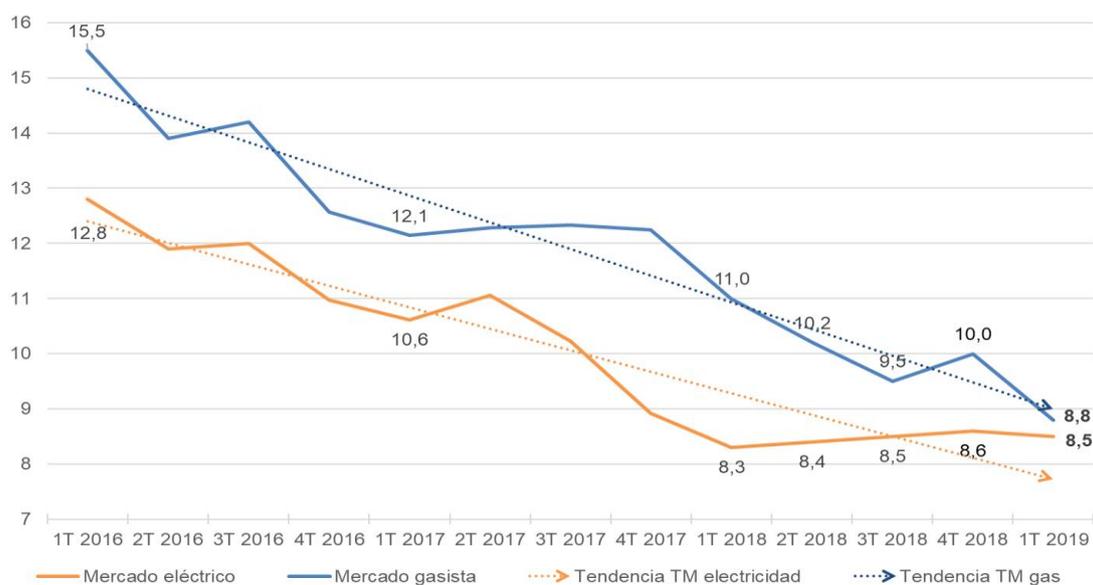
4.1.1 PERSPECTIVA DEL COMERCIALIZADOR

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

A continuación, se muestran los tiempos medios obtenidos en la activación del proceso de cambio para ambos sectores, eléctrico y gasista:

- a. Tiempos medios generales de cambio de comercializador. Durante el primer trimestre de 2019, los tiempos medios registrados fueron de 8,5 y 8,8 días en electricidad y en gas natural, respectivamente. Esto supuso una reducción de los tiempos medios registrados en el trimestre anterior en ambos sectores, cuando fueron de 8,6 y 10 días en electricidad y en gas natural, respectivamente.

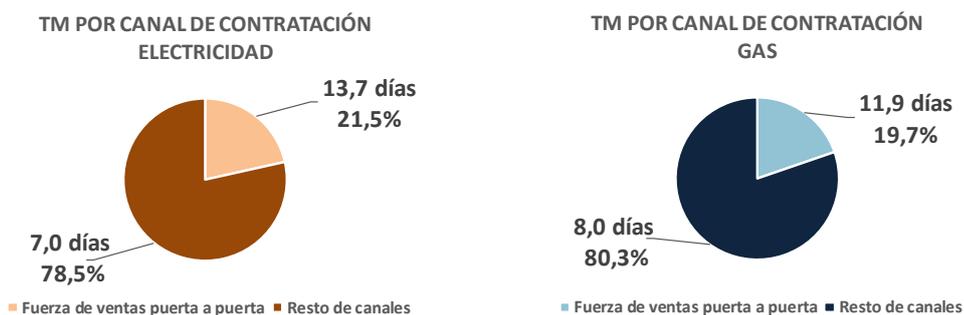
Gráfico 6. Tiempos medios de activación del proceso de cambio de comercializador. Evolución trimestral desde el 1T 2016 hasta el 1T 2019 – Sectores eléctrico y gasista.



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

- b. Tiempos medios por canal de contratación. Se observa que la venta domiciliaria (fuerza de ventas “puerta a puerta”, solicitada por el cliente) es más lenta que el resto de canales en ambos sectores (en el primer trimestre de 2019, entre 6,7 días y 3,9 días más lenta que el resto de canales, en electricidad y gas, respectivamente).

Gráfico 7. Tiempos medios de activación de proceso de cambios de comercializador por canal de contratación durante el primer trimestre de 2019 – Sector Eléctrico y Sector Gasista



Canal	% del total	Tiempo Medio
Fuerza de ventas puerta a puerta	21,5%	13,7 días
Resto de canales	78,5%	7,0 días
TOTAL	100,0%	8,5 días

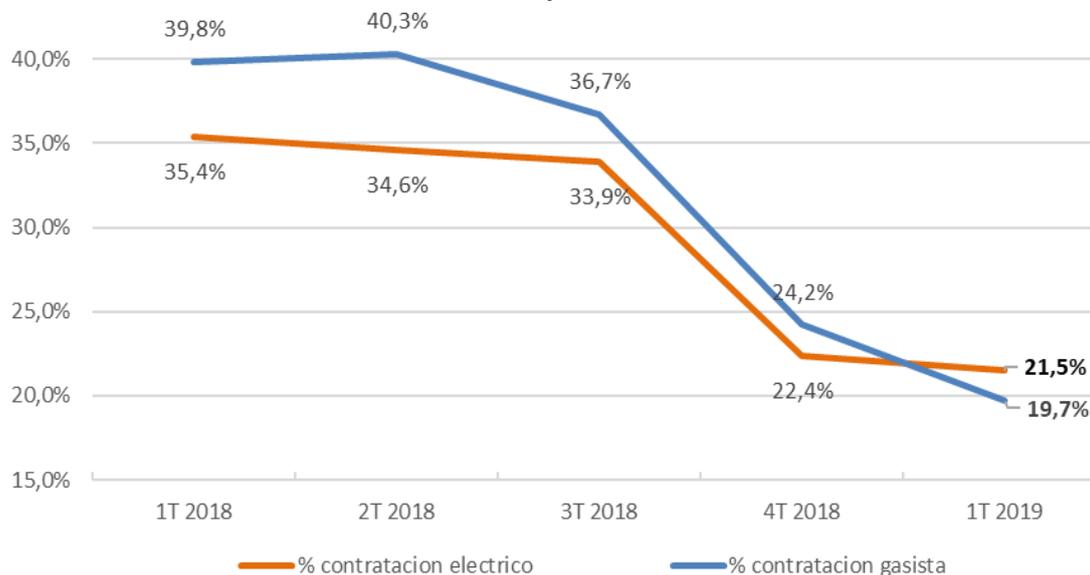
Canal	% del total	Tiempo Medio
Fuerza de ventas puerta a puerta	19,7%	11,9 días
Resto de canales	80,3%	8,0 días
TOTAL	100,0%	8,8 días

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

Estos tiempos medios, más largos para la venta domiciliaria, se podrían deber tanto por una operativa ineficiente por parte de las fuerzas de venta, como por las auditorías de calidad que, en algunos casos, deben pasar estas solicitudes antes de que los comercializadores envíen al distribuidor la solicitud efectiva del cambio al distribuidor.

Se observa así mismo que, continúa la disminución del volumen de contratación mediante el canal “puerta a puerta”, como consecuencia de su prohibición por el Real Decreto-ley 15/2018, de 5 de octubre; representando este canal en el primer trimestre de 2019, el 21,5% en el sector eléctrico, y el 19,7% en el gasista. En el gráfico siguiente, se observa la evolución de este volumen de contratación en ambos sectores.

Gráfico 8. Evolución tasa de contratación mediante el canal «puerta a puerta» – Sector Eléctrico y Sector Gasista



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

Nota: Se suprime por el Real Decreto-ley 15/2018, de 5 de octubre, la contratación de suministro eléctrico en la modalidad «puerta a puerta».

Es de esperar que la tasa de contratación mediante la modalidad “puerta a puerta”, permitida no obstante si existiese una petición expresa por parte del cliente, continúe reduciéndose en los siguientes trimestres, por lo que también se espera una reducción mayor de los tiempos medios de cambio.

- c. Tiempos medios considerando actuaciones en campo. En el sector eléctrico, históricamente las solicitudes que requieren actuaciones en campo conllevaban un tiempo de activación mayor que aquellas en las que no se requiere algún tipo de intervención técnica; no obstante, durante el primer trimestre de 2019 se ha producido la situación contraria. La instalación de contadores telegestionados minimiza el volumen de las actuaciones en campo del distribuidor, y por ejemplo, las modificaciones moderadas de la potencia contratada se realizan desde los centros de control. Sin embargo, los criterios con los que informan los comercializadores a la Comisión no se han modificado. Así, las solicitudes en electricidad informadas como actuaciones en campo fueron 1,3 días más rápidas que el resto de solicitudes; mientras que en el sector gasista, las escasas solicitudes que requieren actuaciones en campo fueron 0,3 días más lentas que el resto de solicitudes.

Gráfico 9. Tiempos medios de activación del proceso de cambio de comercializador considerando actuaciones durante el primer trimestre de 2019 – Sector Eléctrico y Sector Gasista



Actuación en campo	% del total	Tiempo Medio	Actuación en campo	% del total	Tiempo Medio
Sin actuación en campo	58,8%	9,0 días	Sin actuación en campo	99,3%	8,8 días
Con actuación en campo	41,2%	7,7 días	Con actuación en campo	0,7%	9,1 días
TOTAL	100,0%	8,5 días	TOTAL	100,0%	8,8 días

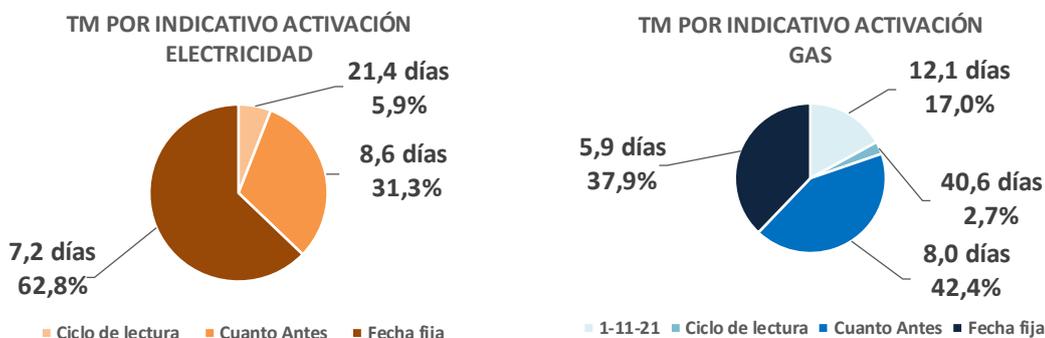
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes comercializadores.

- d. Tiempos medios según el indicativo de activación. Es destacable que, en ambos sectores, las solicitudes a fecha fija se activan antes que las solicitadas con el indicativo “cuanto antes”, siendo ésta última, por definición, la opción que debería elegirse cuando se requiere que la activación se realice a la mayor brevedad posible. En concreto, durante el primer trimestre de 2019 las solicitudes con fecha de activación indicada con el indicativo “fecha fija” se activaron entre 1,4 y 2,1 días antes que aquellas solicitadas “cuanto antes”, en los sectores eléctrico y gasista, respetivamente.

Cabe señalar que, como parte de la operativa habitual de algunos comercializadores, 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.

Gráfico 10. Tiempos medios de activación del proceso de cambio de comercializador según el indicativo de activación durante el primer trimestre de 2019 – Sector Eléctrico y Sector Gasista



Indicativo activación	% del total	Tiempo Medio
Ciclo de lectura	5,9%	21,4 días
Cuanto Antes	31,3%	8,6 días
Fecha fija	62,8%	7,2 días
TOTAL	100,0%	8,5 días

Indicativo activación	% del total	Tiempo Medio
1-11-21	17,0%	12,1 días
Ciclo de lectura	2,7%	40,6 días
Cuanto Antes	42,4%	8,0 días
Fecha fija	37,9%	5,9 días
TOTAL	100,0%	8,8 días

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

Nota: Indicativos “A fecha fija”: Cambios cuyo comercializador solicita al distribuidor que sean activados en una fecha en concreto. “Ciclo de lectura”: Cambios cuyo comercializador solicita al distribuidor que sean activados con ciclo de lectura, que puede ser mensual o bimestral. “Cuanto antes”: cambios cuyo comercializador solicita que se realice a la mayor brevedad posible. “1-11-21”: Cambios cuyo comercializador solicita que se realice en los días 1, 11 y 21. 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.

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

- e. Rankings de comercializadores. En las siguientes tablas se incluye un listado de comercializadores, en ambos sectores, en función de los tiempos medios que necesitaron para la realización del cambio, siempre y cuando en estos cambios no se produjeron actuaciones en campo ni se realizaron a ciclo de lectura.

Tabla 12. Tiempos medios de cambio (desde el consentimiento) de los principales comercializadores en el primer trimestre de 2019 – 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%	-	56.316	1,8 días
NEXUS ENERGÍA	R2-161	100%	-	2.053	2,2 días
ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA	R2-569	5%	95%	1.903	2,5 días
ALCANZIA ENERGÍA	R2-455	96%	4%	1.957	2,8 días
GESTERNOVA	R2-269	30%	70%	2.172	3,2 días
COMERCIALIZADORA REGULADA, GAS & POWER	R2-356	-	100%	13.977	3,5 días
IBERDROLA CLIENTES	R2-515	100%	-	69.510	3,6 días
AXPO IBERIA	R2-235	100%	-	1.806	3,9 días
FENIE ENERGÍA	R2-403	0%	100%	4.972	4,0 días
CLIDOM ENERGY	R2-408	0%	100%	3.751	4,3 días
ENDESA ENERGÍA XXI	R2-292	99%	1%	29.019	4,6 días
EDP C.U.R.	R2-284	2%	98%	8.735	5,4 días
FLIP ENERGÍA	R2-558	-	100%	3.751	5,6 días
CHC C.O.R.	R2-540	2%	98%	4.716	5,7 días
SOM ENERGÍA	R2-415	0%	100%	5.630	6,6 días
INSERIMOS ENERGÍA	R2-562	97%	3%	3.237	6,6 días
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA SUR	R2-572	100%	-	1.154	8,0 días
TOTAL GAS Y ELECTRICIDAD ESPAÑA	R2-687	99%	1%	2.412	8,1 días
ENELUZ 2025	R2-523	71%	29%	1.698	8,7 días
NATURGY IBERIA	R2-142	0%	100%	24.589	9,0 días
WATIUM	R2-449	2%	98%	1.767	9,8 días
EDP COMERCIALIZADORA	R2-182	82%	18%	2.799	10,0 días
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	R2-140	92%	8%	1.772	11,1 días
AUDAX RENOVABLES	R2-387	1%	99%	7.904	12,8 días
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	R2-506	3%	97%	12.519	13,6 días
ENDESA ENERGÍA	R2-001	99%	1%	62.324	13,8 días
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	R2-469	100%	-	2.028	14,6 días
VIESGO ENERGÍA	R2-243	100%	-	27.329	14,7 días
VIESGO C.O.R.	R2-290	100%	-	2.307	14,9 días
EDP ENERGÍA	R2-004	7%	93%	10.593	16,5 días
FACTOR ENERGÍA	R2-109	3%	97%	1.803	17,7 días

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Dada la extensión de los datos en el sector eléctrico, en esta tabla se reflejan solamente aquellos comercializadores que activaron más de 1.000 cambios en el trimestre objeto de estudio. Se indican con fondo gris, los comercializadores de referencia.

Se observó que, entre los 31 **comercializadores eléctricos** con más de 1.000 activaciones⁹ realizadas en el trimestre, 11 obtuvieron tiempos de cambio inferiores a 5 días.

⁹ 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.

Destacó el comercializador de último recurso Iberdrola C.U.R., con 1,8 días, como el comercializador que presentó un menor tiempo medio de cambio durante el trimestre. Fue Nexus Energía, un comercializador independiente, quien continuó el ranking con 2,2 días de media en el proceso de cambio; seguido de los también comercializadores independientes Energía Libre Comercializadora y Alcanzia Energía, con 2,5 y 2,8 días, respectivamente.

Por otra parte, existen 9 **comercializadores gasistas**, de entre los 25 que presentaron más de 100 activaciones realizadas durante el primer trimestre del año, que obtuvieron tiempos medios iguales o inferiores a 5 días en sus solicitudes de cambio. Tres de ellos fueron comercializadores de último recurso y 6 comercializadores del mercado libre. Destacaron entre estos, Iberdrola Clientes y Alcanzia Energía, al necesitar de media 1,8 días en sus procesos de cambio, seguidos de Fenie Energía, con 1,9 días de media. Fue Iberdrola C.U.R., el comercializador del mercado regulado gasista que registró un menor tiempo medio, siendo 2 días los que necesitó para la activación de sus solicitudes de cambio.

Tabla 13. Tiempos medios de cambio (desde el consentimiento) de los principales comercializadores en el primer trimestre de 2019 – Sector Gasista

GAS		% Activaciones		Total activaciones	Tiempo Medio de Cambio Total (días)
Comercializador	Código	Fecha Fija	Cuanto Antes		
IBERDROLA CLIENTES	0529	86%	14%	24.126	1,8 días
ALCANZIA ENERGÍA	0601	61%	39%	246	1,8 días
FENIE ENERGÍA	0527	-	100%	922	1,9 días
IBERDROLA C.U.R.	0054	83%	17%	1.670	2,0 días
COMERCIALIZADORA REGULADA, GAS & POWER	0052	0%	100%	3.116	3,1 días
ENDESA ENERGÍA XXI	0059	98%	2%	1.612	3,6 días
NATURGY IBERIA	0033	1%	99%	17.186	4,8 días
CLIDOM ENERGY	0089	-	100%	3.235	4,9 días
REMICA COMERCIALIZADORA	0546	2%	98%	210	5,0 días
NEXUS ENERGÍA	0035	100%	-	696	5,6 días
EDP C.U.R.	0060	-	100%	841	5,9 días
ON DEMAND FACILITIES	0076	5%	95%	165	6,2 días
GEO ALTERNATIVA	0606	-	100%	597	7,6 días
NABALIA ENERGÍA 2000	0627	0%	100%	2.465	7,8 días
FACTOR ENERGÍA	0082	13%	87%	220	8,3 días
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	0537	-	100%	2.173	8,7 días
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	0605	-	100%	470	9,2 días
ENDESA ENERGÍA	0007	99%	1%	18.392	9,3 días
FOX ENERGÍA	0634	-	100%	1.475	12,2 días
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	0088	100%	-	2.869	13,6 días
EDP COMERCIALIZADORA	0002	3%	97%	11.991	13,9 días
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	0001	99%	1%	537	14,0 días
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	0573	100%	-	286	14,1 días
AUDAX RENOVABLES	0654	1%	99%	3.141	16,0 días
UNIELECTRICA ENERGÍA	0628	-	100%	459	17,9 días

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes. Nota: Dada la relevancia de los datos, en esta tabla se reflejan solamente aquellos comercializadores que activaron más de 100 cambios en el trimestre objeto de estudio. Se indican con fondo gris, los comercializadores de último recurso.

4.1.2 PERSPECTIVA DEL DISTRIBUIDOR

En este epígrafe se muestran los tiempos medios de activación de las solicitudes de cambio que dependen de la gestión de los distribuidores. Estos tiempos medios comprenden desde el momento de la recepción del distribuidor de la solicitud de cambio enviada por el comercializador (aceptación del fichero XML de solicitud de cambio), hasta su posterior activación¹⁰. A diferencia del análisis de la sección anterior, en este análisis se incluyen todo tipo de solicitudes, debido a que, en la información remitida por los distribuidores a la CNMC, actualmente no se desglosa por tipos y actuaciones.

Como resultado del análisis correspondiente al primer trimestre de 2019, en el **sector eléctrico** se observaron tiempos medios inferiores a los registrados el trimestre anterior (3 días en el trimestre de estudio, frente a los 3,3 días calculados el cuarto trimestre de 2018). En el año 2018 para 2,7 millones de activaciones contabilizadas, se obtuvo una media anual de 3,1 días.

Tabla 14. Tiempos medios de las activaciones de cambio solicitadas por los principales grupos de comercializadores libres en las principales áreas de distribución durante el primer trimestre de 2019 – Sector Eléctrico

GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	Activaciones	Tm (días)
IBERDROLA	246.536	2,2
ENDESA	312.405	3,1
VIESGO	14.532	3,8
NATURGY	67.278	4,3
OTROS	10.128	4,6
EDP	8.987	4,6
TOTAL SECTOR ELÉCTRICO	659.866	3,0

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 los comercializadores de referencia (COR).

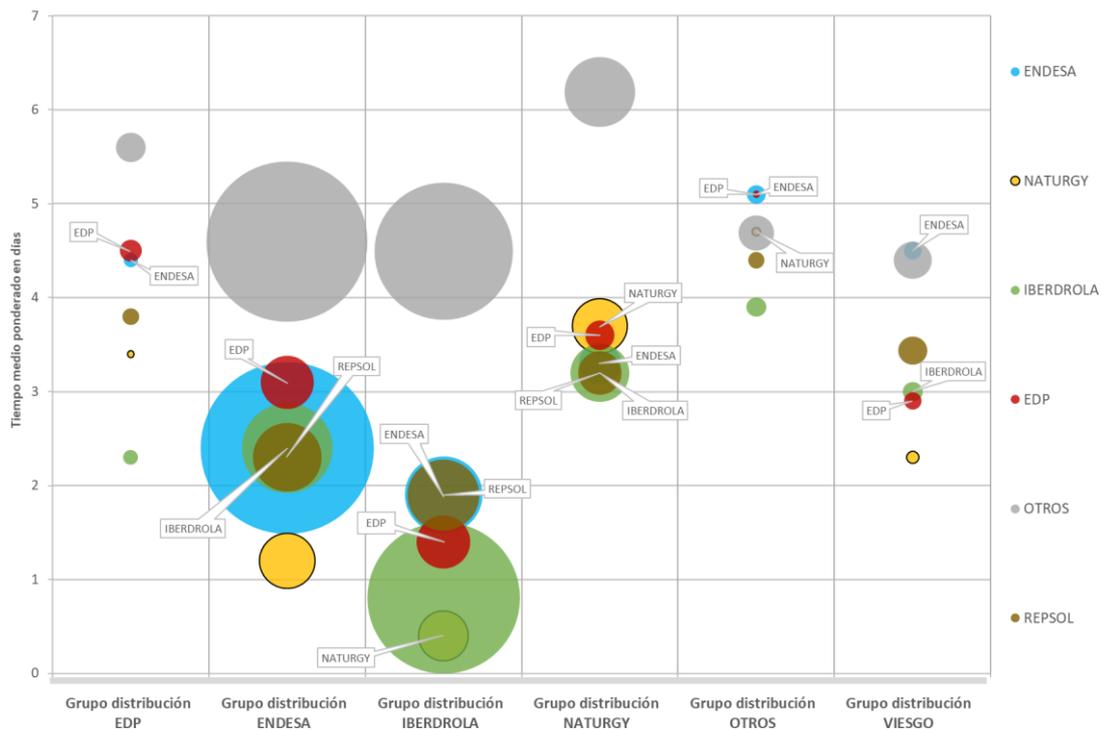
El área de distribución del Grupo Iberdrola sigue presentando el menor tiempo medio de activación del cambio (2,2 días) y el segundo mayor número de solicitudes activadas (246.536 activaciones). Cabe señalar que el 39,4% de sus activaciones de cambio fueron solicitadas por los comercializadores de su mismo Grupo, registrando un tiempo medio de activación de 0,8 días en estos casos. Por otro lado, el Grupo EDP, con un tiempo medio de 4,6 días, es el que presentó un mayor tiempo medio de activación.

Realizando un análisis de los tiempos medios en las principales áreas de distribución, desglosados por los grupos de comercializadores libres en el sector eléctrico, obtenemos el siguiente gráfico de dispersión de tiempos. El tamaño del área del círculo se corresponde con el número de activaciones de cambio solicitadas por los principales grupos de comercializadores en cada área.

¹⁰ En el Anexo de este Informe se incluye el porcentaje de solicitudes aceptadas y activadas con retraso por área de distribución.

El área de distribución del Grupo Iberdrola mostró la mayor dispersión de tiempos medios entre comercializadores, desde los 0,4 días del Grupo Naturgy hasta los 4,5 días de media de los comercializadores independientes agrupados en el epígrafe “Otros”. Por el contrario, la red de distribución con la menor dispersión fue la correspondiente a la agrupación de pequeños distribuidores “Otros”, al presentar tiempos medios que oscilaron entre los 3,9 días del Grupo Iberdrola, y los 5,1 días de los Grupos EDP y Enpresa.

Gráfico 11. Dispersión de los tiempos medios de las activaciones de cambio solicitadas por los principales grupos de comercializadores libres en las principales áreas de distribución durante el primer trimestre de 2019 – 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, en el **sector gasista**, los tiempos medios necesarios para el cambio de comercializador se mantuvieron iguales a los del trimestre anterior (2,9 días). En el año 2018 para 0,7 millones de activaciones contabilizadas, se obtuvo una media anual de 3,2 días.

Tabla 15. Tiempos medios de las activaciones de cambio solicitadas por los principales grupos de comercializadores libres en las principales áreas de distribución durante el primer trimestre de 2019 – Sector Gasista

GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN GASISTA	Activaciones	Tm (días)
GAS EXTREMADURA	1.289	1,5
MADRILEÑA RED DE GAS	15.884	1,8
NORTEGAS	12.337	2,5
REDEXIS GAS	10.138	2,6
NATURGY	89.978	3,2
TOTAL SECTOR GASISTA	129.626	2,9

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

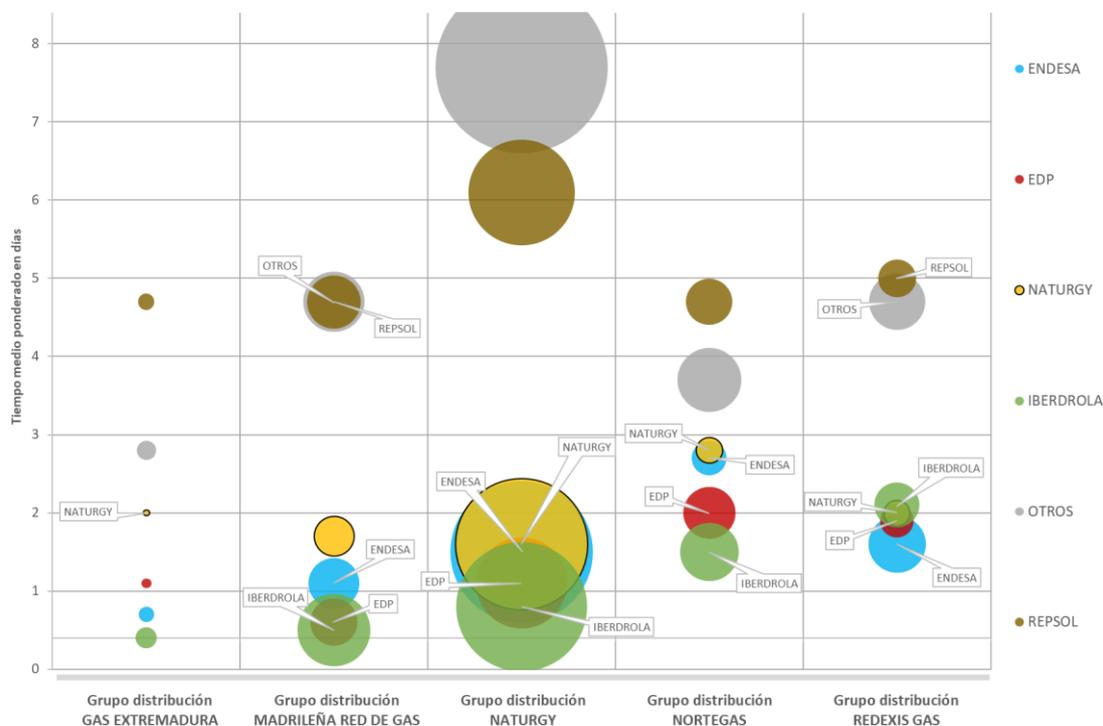
Nota: Se muestran tiempos medios ponderados por el número de activaciones. No se consideran las activaciones con tiempos medios superiores a 180 días, ni las activaciones de las comercializadoras de último recurso (CUR).

El área de distribución de Gas Extremadura es la que presentó el menor tiempo medio de activación del cambio (1,5 días) y el menor número de solicitudes activadas (1.289 activaciones). Por el contrario, el área de distribución del grupo Naturgy muestra el mayor tiempo medio de activación (3,2 días), y el mayor número de solicitudes activadas (89.978 activaciones).

En el gráfico siguiente se muestran los tiempos medios de las principales áreas de distribución desglosados por los grupos de comercializadores libres en el **sector gasista**.

Durante el primer trimestre de 2019, destacó el área de distribución de Nortegas con una de las menores dispersiones de tiempos medios entre comercializadores, que osciló entre los 1,1 días del Grupo Iberdrola, y los 4,3 días del Grupo Repsol.

Gráfico 12. 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 el primer trimestre de 2019 – Sector Gasista



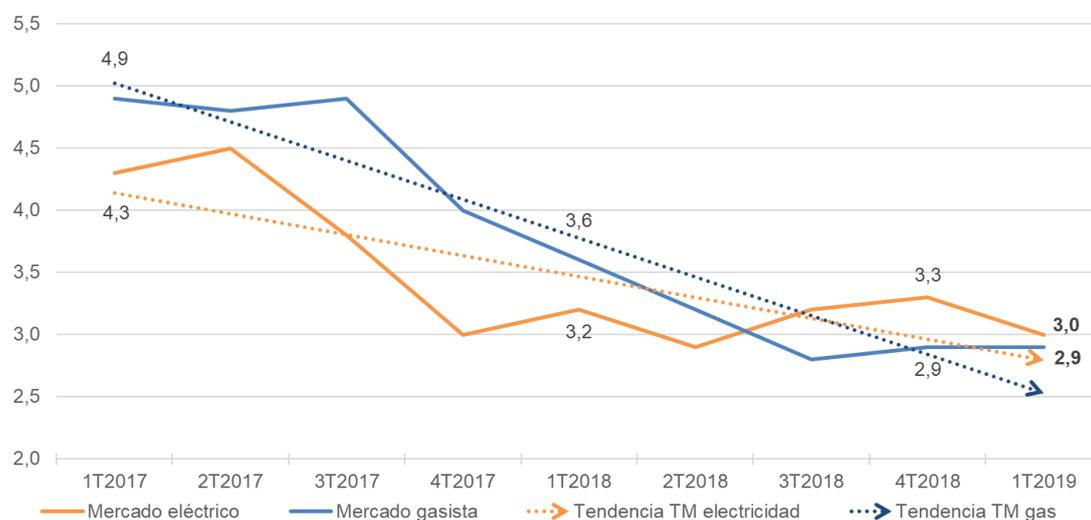
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Notas: Las comercializadoras Viesgo Energía S.L., y Viesgo C.U.R. S.A.U. forman parte del grupo Repsol desde el 2 de noviembre de 2018. Su principal área de comercialización es la de Viesgo Distribución Eléctrica S.L. Se muestran tiempos medios ponderados por el número de activaciones. El área del círculo es proporcional al número de activaciones de cambio solicitadas por los comercializadores. Las comercializadoras libres del grupo Naturgy aparecen con borde sólido para facilitar su distinción por el solape de los tiempos medios en algunas zonas de distribución.

Por otro lado, el área de distribución del Grupo Naturgy volvió a registrar el mayor tiempo medio de activación de las solicitudes de cambio, así como la mayor dispersión de tiempos entre comercializadores, que fueron desde los 0,4 días del Grupo Iberdrola hasta los 7,5 días de media correspondiente a la agrupación de comercializadores independientes unificados en el epígrafe “Otros”.

Podemos observar en el siguiente gráfico (al igual que se hizo con los tiempos medios generales de todo el proceso de cambio de comercializador) la evolución de los tiempos medios desde que el distribuidor recibe del comercializador el fichero de solicitud de cambio hasta que éste se activa.

Gráfico 13. Tiempos medios del proceso de cambio de comercializador desde la perspectiva del distribuidor. Evolución trimestral desde el 1T 2017 hasta el 1T 2019 – Sectores eléctrico y gasista.



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Tiempo medio (TM) expresado en días.

En ambos sectores se aprecia una tendencia claramente negativa, con reducciones de tiempo generalizadas entre trimestres.

4.2 ANALISIS DE LA EFICACIA DEL PROCESO DE CAMBIO

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

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

- Los rechazos por parte del distribuidor, que pueden producirse previa a la aceptación (cuando no pasan la validación de contenido) y también posteriormente a la aceptación (cuando existe algún problema en campo), antes de la activación. La mayor parte de la diferencia entre las solicitudes aceptadas y activadas se debe a este concepto de rechazos en campo.
- Anulaciones de las solicitudes de cambio realizadas por los comercializadores.
- Solicitudes pendientes de activar en la fecha de la remisión de la información.

En el **sector eléctrico**, durante el primer trimestre de 2019, se observó una reducción del 3,3% en el número de solicitudes recibidas, y una reducción del número de solicitudes rechazadas, todo ello respecto al trimestre anterior. Como consecuencia, la tasa de rechazo en este trimestre (13,3%) resultó 1,2 puntos inferior a la del trimestre anterior (14,5%).

Gráfico 14. Proceso seguido por las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución trimestral desde el 1T 2017 hasta el 1T 2019 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el **sector gasista**, en relación al trimestre anterior, aumentó en un 10,1% el número de solicitudes de cambio recibidas; mientras que aumentaron en un 25% el número de rechazos. Como consecuencia, la tasa de rechazo en el primer trimestre de 2019 (18,8%) resultó 2,1 puntos superior a la del trimestre anterior (16,7%).

Gráfico 15. Proceso seguido por las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución trimestral desde el 1T 2017 hasta el 1T 2019 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

4.3 ANÁLISIS DE LOS RECHAZOS DEL PROCESO DE CAMBIO

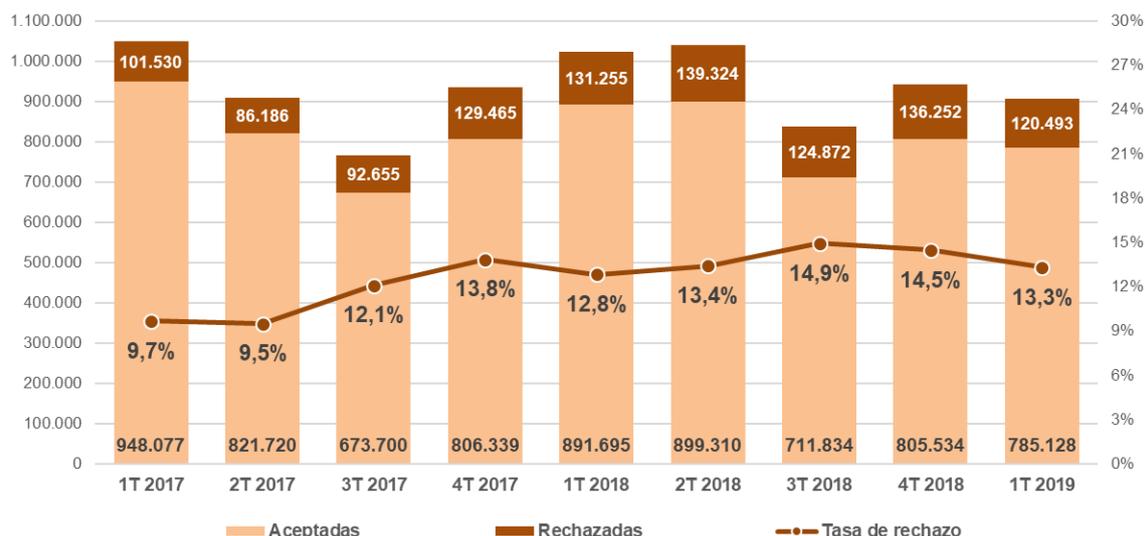
En los siguientes apartados se realiza un análisis operativo de las solicitudes de cambio de comercializador rechazadas para ambos sectores. Cabe destacar que la tasa de rechazo trimestral se calcula como el cociente entre el número de solicitudes rechazadas y el número de solicitudes gestionadas¹¹ durante el trimestre. Posteriormente, se continúa con un análisis general de las tasas de rechazo de cada grupo de distribución, seguido de un análisis de los motivos de rechazo más utilizados por los distribuidores.

A continuación, se muestra gráficamente la evolución de la tasa de rechazo trimestral en los sectores eléctrico y gasista, el número de solicitudes gestionadas (desglosadas en solicitudes rechazadas y solicitudes aceptadas) que fueron registradas en el primer trimestre de 2019, así como la evolución de la tasa de rechazo trimestral.

En el **sector eléctrico**, se registró una tasa de rechazo del 13,3%, fue 1,2 puntos inferior a la presentada el trimestre anterior (14,5%). En total, con 30.697 solicitudes menos recibidas el último trimestre (3,3% menos), el número de rechazos se redujo en 15.759 solicitudes (11,6% menos rechazos) en comparación con las cifras registradas el trimestre anterior. En 2018, la tasa de rechazo promedio resultó del 13,8% de las solicitudes aceptadas.

¹¹ Se entiende por “solicitudes gestionadas” a la suma de solicitudes aceptadas y solicitudes rechazadas. Se señala que las solicitudes anuladas (que también serían en puridad solicitudes gestionadas) no son incluidas en este concepto dado su poca relevancia con respecto al total de solicitudes recibidas (menos de 1%).

Gráfico 16. Tasa de rechazo de las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución trimestral desde el 1T 2017 hasta el 1T 2019 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el **sector gasista**, la tasa de rechazo presentada en el primer trimestre de 2019 fue del 18,8%. Esta tasa, que se encuentra entre las más elevadas de las presentadas en los últimos dos años, se vio incrementada en 2,1 puntos respecto a la tasa de rechazo del trimestre anterior (16,7%). En total, con 15.540 solicitudes más recibidas que en el trimestre anterior (10,1% más), el número de rechazos aumentó en 6.393 solicitudes (25% más de rechazos) respecto al cuarto trimestre de 2018. Durante 2018, la tasa de rechazo promedio fue del 16,6% de las solicitudes aceptadas.

Gráfico 17. Tasa de rechazo de las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución trimestral desde el 1T 2017 hasta el 1T 2019 – 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 esta sección se profundiza en el análisis de los rechazos, según los agentes responsables de los mismos, así como las alegaciones y explicaciones que han transmitido a la CNMC relacionadas con volúmenes o variaciones significativas durante el primer trimestre del año. A continuación, se muestra la evolución de las tasas de rechazo calculadas de los distintos distribuidores y comercializadores, tanto eléctricos como gasistas separados en cuatro bloques.

De entre los principales grupos **distribuidores del sector eléctrico**, Endesa, Iberdrola y Naturgy (UFD Distribución Electricidad, S.A.), redujeron sus tasas durante el primer trimestre de 2019. El resto de grupos (EDP, Viesgo y la agrupación de pequeños distribuidores “Otros”) las incrementaron.

Destaca por su incremento de 10,4 puntos en la tasa de rechazo, el conjunto de pequeños distribuidores agrupado en el epígrafe “Otros” (26,6%). Este incremento, está fuertemente influenciado por la operativa de Gas Natural Comercializadora, S.A. en la red de distribución de Eléctrica San Marcos, S.L. al enviar hasta 778 solicitudes que fueron rechazadas, sobre CUPS no pertenecientes al distribuidor. Naturgy Iberia, S.A., tras una inspección realizada por la CNMC, alegó una incidencia no detectada en sus sistemas, que provocó un reenvío masivo de solicitudes a dicha distribuidora, sin haber corregido la solicitud tras el primer rechazo.

Viesgo Distribución Eléctrica, S.A. (14,8%) presentó un incremento de 2 puntos en su tasa de rechazo, situándose por encima de la media del sector (13,5%). Este aumento se corresponde, principalmente, con el incremento de rechazos de solicitudes de contratación de Comunidades de Propietarios en las que se modificaba el CNAE y no se aportaba el boletín del instalador (CIE) correspondiente. También, conviene indicar que la distribuidora continúa siendo afectada por la falta de actualización de información de bono social por parte de determinados COR, lo que redundará en el alto volumen de rechazos, por motivo D1¹² que mantiene durante el primer trimestre de 2019.

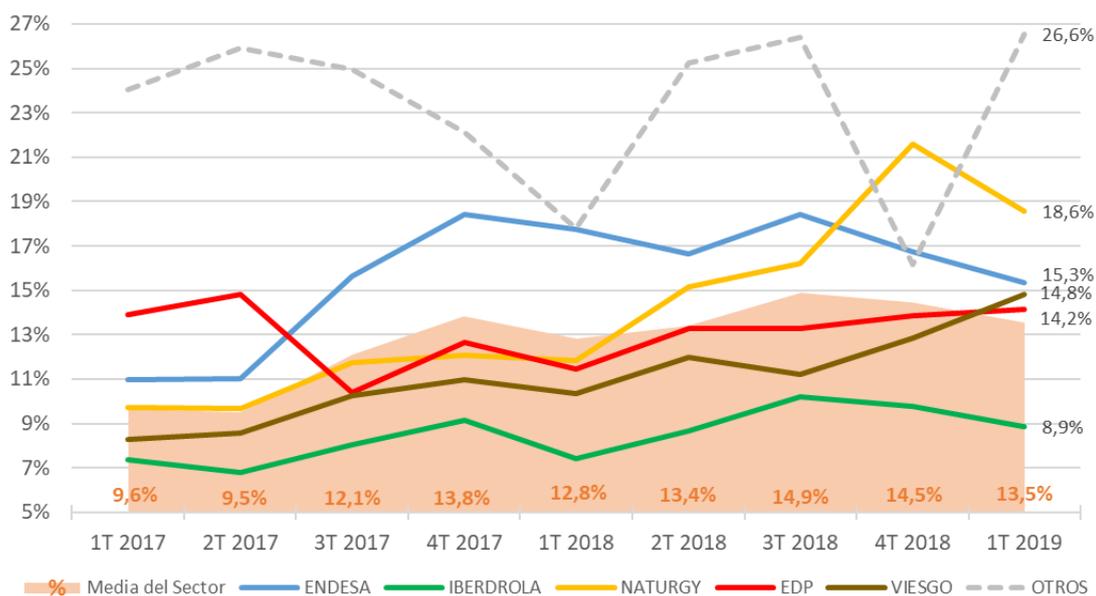
La distribuidora del Grupo EDP (Hidrocantábrico Distribución Eléctrica, S.A.), presentó un ligero aumento de 0,3 puntos en su tasa de rechazo de solicitudes de cambio, situándose ésta en el 14,2% durante el trimestre objeto de estudio. La causa principal de este incremento de rechazos, se produjo debido a una validación establecida en sus sistemas para evitar la contratación del Bono Social en viviendas que no se correspondían con la vivienda habitual.

¹² Rechazo D1 recogido en la resolución de la CNMC de 20 de diciembre de 2016 – Suministro acogido a Bono Social. A solicitud del comercializador, el distribuidor rechaza en una primera tentativa el cambio de comercializador, si el suministro está acogido a Bono Social.

El distribuidor eléctrico del Grupo Naturgy (UFD Distribución Electricidad, S.A.) redujo en 3 puntos su tasa de rechazo trimestral, hasta el 18,6% el trimestre analizado. Esta tasa, aunque continúa siendo la más elevada del sector, se ha reducido por la disminución en los rechazos provocados por la protección del cliente que dispone de Bono Social (motivo D1). Se produce una disminución del 85% de rechazos por motivo D1; debido a que, en el primer trimestre de 2019, los comercializadores de referencia (principalmente la COR del grupo Naturgy), ya habían finalizado la actualización de la información de los suministros acogidos a Bono Social en las redes de distribución donde operan. Se produce también una disminución importante, del 66,1% de rechazos por motivo 99¹³, al corregir la incidencia que provocó su aumento en el trimestre anterior, y normalizándose por tanto la situación.

Endesa Distribución Eléctrica, S.L.U. presentó una disminución de 1,4 puntos en su tasa de rechazo de solicitudes de cambio, situándose esta en el 15,3% durante el trimestre actual. Esta reducción se encuentra fuertemente influenciada por la reducción del 82,3% de los rechazos por motivo D1, según la distribuidora debido al “cuadre de sistemas con todas las COR”.

Gráfico 18. Tasa de rechazos (solicitud de cambio) de los principales grupos de distribuidores. Evolución trimestral desde el 1T 2017 hasta el 1T 2019 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el caso de Iberdrola Distribución Eléctrica, S.A.U., distribuidor con la menor tasa de rechazos; se produce una reducción de 0,9 puntos durante el trimestre, situando su tasa en el 8,9%. Este movimiento en su tasa de rechazos, se justifica principalmente en la reducción del 62,5% de rechazos por motivo D1, por las mismas razones ya justificadas anteriormente; y en la corrección de una

¹³ Rechazo 99 – Otros. Este motivo tiene un carácter residual, y debe utilizarse en situaciones excepcionales, por lo que su volumen debe ser reducido.

incidencia atribuida principalmente a las comercializadoras Iberdrola Clientes e Iberdrola COR, en la que no se estaba enviando correctamente la fecha prevista de acción en solicitudes a fecha fija, indicando una fecha con carácter retroactivo y rechazadas por motivo 46¹⁴ durante el cuarto trimestre de 2018.

Por su parte, de entre los principales grupos **comercializadores del sector eléctrico**, EDP, Iberdrola, Endesa y la agrupación de comercializadores independientes “Otros”, redujeron su tasa de rechazo durante el primer trimestre del año. Por el contrario, los Grupos Naturgy y Repsol, la aumentaron.

Destaca el aumento de 2,8 puntos en el número de rechazos presentados por el Grupo Naturgy (Naturgy Iberia, S.A., Gas Natural Comercializadora, S.A. y Comercializadora Regulada, Gas & Power, S.A.) que se situó en el 18,8%, alcanzando la tasa trimestral más elevada. Este aumento se encuentra directamente influenciado por un incremento de 1.665 rechazos por motivo 01¹⁵ (solicitudes de cambio presentadas a distribuidores no responsables de los CUPS contratados). Estos rechazos se presentan principalmente en el área de distribución de Eléctrica San Marcos, S.L., al enviar hasta 778 solicitudes que no pertenecían a esta zona de distribución; y en el área de Endesa Distribución Eléctrica, S.L.U., donde se rechazaron 853 solicitudes por el mismo motivo.

Los comercializadores del Grupo Repsol (Viesgo Energía, S.L. y Viesgo C.O.R, S.L.) presentaron un incremento de 0,8 puntos en su tasa de rechazo trimestral, situándose en el 13,4%. Con una mayor actividad comercial, presentaron incrementos importantes en sus principales motivos de rechazo, lo que implicó un aumento de su tasa de rechazo durante el trimestre.

Por el contrario, los comercializadores del Grupo EDP (EDP Energía, S.A.U., EDP Comercializadora, S.A.U. y EDP C.U.R., S.A.), presentaron una reducción de 3,2 puntos en su tasa de rechazo trimestral, situándose en el 15,3% durante el primer trimestre de 2019. Esta reducción se encuentra en gran medida justificada por la disminución de rechazos por motivo 99 en el área de distribución de UFD Distribución Electricidad, S.A. La distribuidora rechazaba por este motivo las solicitudes de cambio correspondientes a suministros eventuales en las que EDP informaba el campo «ConsumoAnualEstimado¹⁶». Detectada esta incidencia por la CNMC, el distribuidor procedió a eliminar esta validación de sus sistemas a finales del año 2018, acción tras la cual, se ha visto reducido el volumen de rechazos por motivo 99 de forma significativa, pasando de 1.264 rechazos durante el último trimestre del año 2018, a solamente 6 durante el primer trimestre de 2019.

¹⁴ Rechazo 46 – Fecha de la operación solicitada con carácter retroactivo.

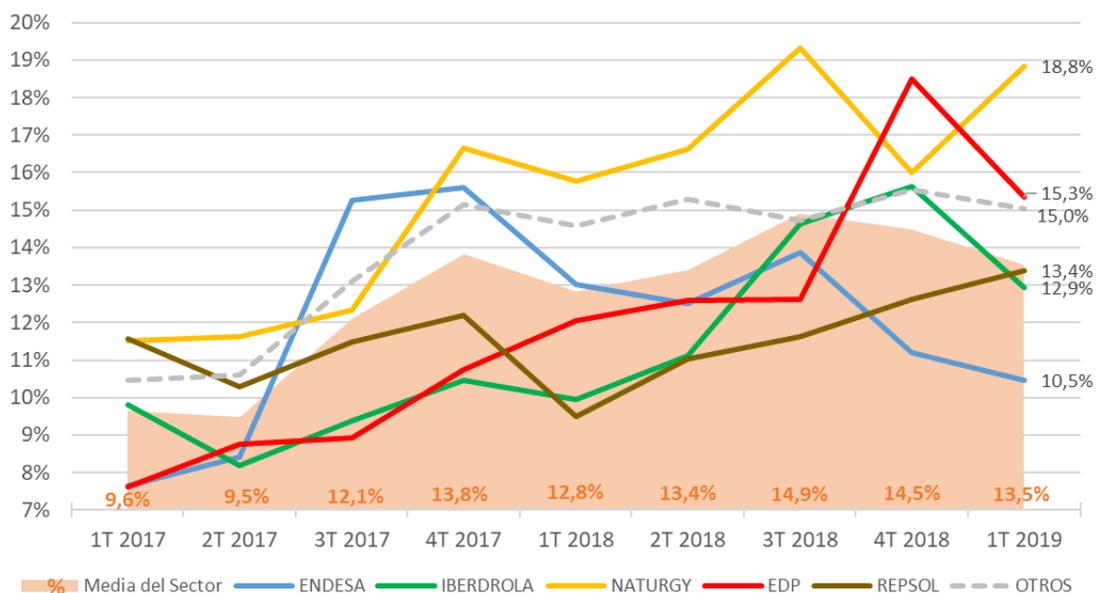
¹⁵ Rechazo 01 – No existe Punto de suministro asociado al CUPS.

¹⁶ Campo de información no obligatoria del formato de fichero C2 de solicitud de cambio de comercializador con modificaciones en el contrato de acceso.

Los comercializadores del Grupo Iberdrola (Iberdrola Clientes, S.A.U., Iberdrola Servicios Energéticos, S.A.U. e Iberdrola C.U.R., S.A.U.) redujeron en 2,7 puntos su tasa de rechazo, situándose en el 12,9% durante el primer trimestre del año. Esta reducción se justifica principalmente en la reducción del 77,2% de rechazos por motivo D1 (8.722 rechazos menos); y en la reducción del 71,4% (2.799 rechazos menos) de rechazos por motivo 46, tras la corrección de una incidencia producida en el trimestre anterior, en la que se estaba enviando incorrectamente, una fecha de activación de las solicitudes a fecha fija con carácter retroactivo, lo que provocaba el rechazo.

Los comercializadores del Grupo Endesa (Endesa Energía, S.A., Endesa Energía XXI, S.L.U., Empresa de Alumbrado Eléctrico de Ceuta, S.A. y Alumbrado Eléctrico de Ceuta C.O.R., S.A.U.) reducen en 0,7 puntos su tasa de rechazo, siendo del 10,5% en el primer trimestre del año 2019. Este descenso en la tasa de rechazo calculada, está directamente relacionado con la reducción del 80,3% (1.934 rechazos menos) de los rechazos por motivo D1, consecuencia de la actualización de la información de los suministros acogidos a Bono Social en la mayoría de redes de distribución donde operaron.

Gráfico 19. Tasa de rechazos (solicitud de cambio) de los principales grupos de comercializadores. Evolución trimestral desde el 1T 2017 hasta el 1T 2019 – 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 (con más de 1.000 solicitudes presentadas) por área de distribución. Para facilitar el análisis, las celdas en rojo indican las tasas de rechazo que se encuentran por encima de la tasa de rechazo media del área de distribución correspondiente, y que suponen un volumen de solicitudes

gestionadas mayor a 100. En cambio, las celdas con texto en rojo indican tasas de rechazo con volúmenes relativamente pequeños (menor a 100 solicitudes).

Tabla 16. Tasas de rechazo (solicitudes de cambio) de los comercializadores por área de distribución. Primer trimestre de 2019 – Sector Eléctrico

ELECTRICIDAD			ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN						
Comercializadora			ENDESA	IBERDROLA	NATURGY	EDP	VIESGO DISTR.	OTROS	
Tasa de rechazo media			13,55%	15,3%	8,9%	18,6%	14,2%	14,8%	26,6%
Solicitudes gestionadas			908.165	422.761	332.523	94.799	15.976	20.576	21.530
ENDESA ENERGÍA, S.A.	11,9%	181.255	11,6%	10,4%	16,2%	16,5%	22,5%	28,1%	
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	15,2%	169.086	22,5%	9,7%	24,8%	26,6%	30,9%	42,0%	
NATURGY IBERIA, S.A.	18,4%	45.194	29,6%	9,3%	11,1%	25,8%	10,2%	41,4%	
EDP ENERGÍA, S.A.U.	18,8%	33.217	19,1%	12,3%	32,4%	21,3%	12,1%	41,2%	
VIESGO ENERGÍA, S.L.	13,7%	65.278	10,5%	10,2%	27,3%	9,1%	12,1%	29,3%	
ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	4,0%	39.101	3,7%	4,3%	6,5%	12,1%	5,4%	16,4%	
IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	7,2%	67.640	12,1%	6,3%	10,8%	14,8%	13,5%	18,1%	
COMERCIALIZADORA REGULADA, GAS & POWER	13,7%	17.017	15,2%	5,1%	15,8%	7,4%	7,7%	14,8%	
EDP C.U.R., S.A.	5,1%	9.660	4,7%	1,7%	1,7%	6,5%	13,7%	9,6%	
VIESGO C.U.R., S.L.	6,9%	2.562	7,8%	3,4%	6,0%	6,3%	7,6%	10,3%	
CHC C.O.R., S.L.U.	6,5%	4.790	15,6%	11,5%	24,7%	0,0%	0,0%	5,7%	
CLIDOM ENERGY, S.L.	32,4%	29.905	43,2%	6,7%	12,1%	45,0%	12,6%	52,4%	
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	7,0%	20.745	7,7%	5,3%	9,7%	5,9%	6,3%	8,0%	
FLIP ENERGÍA, S.L.	16,7%	20.228	21,7%	6,3%	9,0%	17,9%	14,7%	52,3%	
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	9,6%	15.458	8,3%	4,6%	29,9%	3,3%	4,0%	23,5%	
FENIE ENERGÍA, S.A.	16,3%	13.036	18,9%	10,4%	18,0%	13,9%	16,4%	22,9%	
GEO ALTERNATIVA, S.L.	25,6%	11.123	26,8%	16,8%	34,3%	37,6%	16,7%	52,0%	
AUDAX RENOVABLES, S.A.	7,2%	9.534	8,2%	5,0%	9,5%	4,4%	5,1%	15,2%	
NABALIA ENERGÍA 2000, S.A.	5,9%	7.651	6,4%	3,7%	7,4%	13,8%	3,7%	17,0%	
GESTERNOVA, S.A.	11,1%	7.470	10,5%	10,7%	12,9%	5,3%	15,8%	20,0%	
SOM ENERGÍA, S.C.C.L.	9,0%	7.254	9,6%	4,8%	6,0%	10,5%	12,0%	13,8%	
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO, S.A.U.	24,0%	6.635	23,5%	18,8%	26,5%	21,5%	43,9%	28,6%	
FACTOR ENERGÍA, S.A.	10,7%	6.497	10,7%	8,1%	21,0%	3,6%	8,3%	13,9%	
INSERIMOS ENERGÍA, S.L.	18,8%	6.302	20,1%	11,2%	25,2%	21,4%	12,9%	23,5%	
FOX ENERGÍA, S.A.	7,9%	5.323	9,4%	6,9%	12,1%	12,0%	10,9%	31,4%	
UNIELÉCTRICA ENERGÍA, S.A.	9,2%	5.191	10,7%	6,5%	8,9%	8,0%	10,3%	15,2%	
ENERGÍA COLECTIVA, S.L.	13,6%	5.019	14,7%	10,4%	19,0%	15,7%	17,0%	15,0%	
IRIS ENERGÍA EFICIENTE, S.A.	8,0%	4.368	11,0%	5,2%	5,7%	18,8%	0,0%	36,5%	
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	11,7%	4.271	15,2%	12,1%	15,5%	5,3%	5,8%	16,7%	
ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA, S.L.	17,1%	4.231	17,3%	7,4%	17,4%	17,8%	12,2%	68,9%	
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	45,7%	3.933	49,4%	5,9%	6,8%	62,1%	11,1%	93,5%	
NEXUS ENERGÍA, S.A.	21,0%	3.029	19,4%	19,5%	26,5%	24,2%	17,9%	36,5%	
TOTAL GAS Y ELECTRICIDAD ESPAÑA, S.A.U.	5,2%	2.886	6,2%	2,2%	8,5%	1,9%	11,5%	16,7%	
GAOLANIA SERVICIOS, S.L.	8,2%	2.671	6,7%	7,6%	12,5%	3,7%	4,9%	70,6%	
WATIUM, S.L.	8,2%	2.634	8,6%	6,4%	5,8%	3,6%	0,0%	29,4%	
ALCANZIA ENERGÍA, S.L.	18,3%	2.631	20,3%	13,6%	25,8%	50,0%	28,6%	33,3%	
AXPO IBERIA, S.L.	18,4%	2.421	20,9%	11,8%	10,4%	36,4%	16,7%	64,3%	
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	10,0%	2.405	11,0%	4,9%	5,8%	14,3%	15,9%	22,2%	
ENELUZ 2025, S.L.	9,1%	2.393	8,6%	5,6%	16,8%		0,0%	20,5%	
MULTIENERGÍA VERDE, S.L.	27,3%	2.328	31,0%	28,0%	21,8%	9,5%	23,0%	0,0%	
ALILUZ MEDITERRÁNEA, S.L.	13,1%	2.107	25,0%	12,6%	0,0%	21,3%		38,5%	
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA, S.A.	6,8%	2.003	14,5%	11,1%		1,5%	5,5%	23,1%	
AGENTE DEL MERCADO ELÉCTRICO, S.A.	9,6%	1.913	5,6%	8,4%	16,2%	8,5%	2,6%	27,3%	
THE YELLOW ENERGY, S.L.	18,7%	1.827	21,7%	13,0%	23,7%	17,6%	23,8%	20,8%	
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	17,1%	1.481	21,5%	14,1%	31,0%	0,0%	0,0%	15,3%	
ANOTHER ENERGY OPTION, S.L.	15,8%	1.332	18,8%	11,7%	29,9%	0,0%	0,0%	7,1%	
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA SUR, S.L.	3,2%	1.249	3,3%	0,0%	0,0%		0,0%	10,0%	
ACSOL ENERGÍA GLOBAL, S.A.	7,0%	1.245	7,1%	3,8%	8,9%	0,0%	16,7%	44,4%	
WIND TO MARKET, S.A.	9,0%	1.187	9,9%	4,8%	11,7%	11,1%	11,9%	25,9%	

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. Solo se incluyen los comercializadores con más de 1.000 solicitudes gestionadas en el trimestre analizado. Las cinco comercializadoras libres pertenecientes a los grupos tradicionales aparecen en las primeras posiciones, seguidas de las seis comercializadoras de referencia de dichos grupos, más CHC COR.

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

- Los distribuidores agrupados en el epígrafe “Otros” presentaron unas tasas de rechazo para los comercializadores libres de los grupos verticalmente integrados y Viesgo Energía (Grupo Repsol) muy elevadas, por encima de la media de sus áreas en todos los casos.
- De entre los principales comercializadores¹⁷, Endesa Energía y Naturgy Iberia mostraron tasas de rechazo por debajo de la media en dos áreas de distribución, incluida la correspondiente a su grupo verticalmente integrado. Por su parte, EDP Energía presentó una tasa de rechazo por debajo de la media del área de distribución en la zona de Viesgo Distribución, y Viesgo Energía presentó tasas de rechazo por debajo de la media en tres de las seis principales áreas de distribución. Por el contrario, Iberdrola Clientes superó la media de rechazos en todas las áreas de distribución.
- Todas las comercializadoras de referencia¹⁸ (salvo Iberdrola CUR en el área de distribución del Grupo EDP; y CHC COR en las áreas de distribución de los Grupos Endesa e Iberdrola) presentaron tasas de rechazo inferiores a la tasa media en todas las áreas de distribución en las que operaron. Aun así, llama la atención la alta tasa de rechazo (15,8%) de la comercializadora regulada del Grupo Naturgy en el área de distribución de su grupo empresarial.
- Los comercializadores independientes con tasas de rechazo inferiores a la tasa media en todas las áreas de distribución, y con más de 5.000 solicitudes de cambio enviadas fueron, Energya VM Gestión de Energía, Fox Energía y UniEléctrica Energía.
- De entre los comercializadores independientes, destacó por su alta tasa de rechazos, Clidom Energy, con cerca de 30.000 solicitudes enviadas y una tasa de rechazos media del 32,4%.

De forma generalizada, se puede concluir que bastantes comercializadoras independientes mostraron tasas de rechazo por encima de la media en la mayoría de las áreas de distribución en las que operaron, lo que pudiera ser reflejo de su falta de experiencia en los procesos propios del sector, así como una ineficiente utilización de los ficheros de intercambio vigentes. No obstante, se aprecia como algunos comercializadores obtienen tasas de rechazo muy reducidas, independientemente del área en la que operaron, lo que muestra una correcta gestión de los ficheros de solicitudes de cambio.

¹⁷ Las comercializadoras ubicadas en el primer bloque de la tabla (filas 1 a 5) y que generalmente gestionan el mayor número de solicitudes de cambio.

¹⁸ Las comercializadoras ubicadas en el segundo bloque de la tabla (filas 6 a 11).

Respecto a los grupos **distribuidores del sector gasista**, la tasa media de rechazo registró un aumento con respecto al trimestre anterior, de 0,7 puntos, hasta alcanzar el 17,8% en el primer trimestre de 2019. Este hecho, se explica por el elevado incremento del número de rechazos presentados en el área de distribución de Gas Extremadura (2,4% de las solicitudes gestionadas), y en menor medida por el incremento en el área de Nortegas (9,1% de las solicitudes gestionadas). Por su parte, el resto de grupos distribuidores presentan pequeñas reducciones en su tasa de rechazos.

Destaca el aumento de 39,7 puntos en la tasa de rechazos de Gas Extremadura, que se sitúa en el 67,4%¹⁹. Este importante incremento del número de rechazos se debe principalmente a una incidencia que afectó a las solicitudes de la comercializadora gasista del Grupo EDP, provocando una reiteración de solicitudes de cambio previamente aceptadas por Gas Extremadura, y que, según información de los agentes, no produjo ningún perjuicio para los clientes. Para 115 CUPS previamente activados, se rechazaron 2.706 solicitudes reiteradas posteriormente; por motivo R43²⁰, y en menor medida por motivo R78²¹. Se espera una reducción importante de la tasa de rechazos de Gas Extremadura en el segundo trimestre de 2019, al corregirse la incidencia comentada.

Por su parte, el distribuidor Nortegas aumenta en 3,4 puntos su tasa de rechazo, y alcanza el 20,4% durante el primer trimestre del año. Este aumento se debe, principalmente, a un incremento notable de rechazos por motivo R19²²; provocado en parte por una incidencia en los sistemas de la comercializadora gasista del Grupo EDP que reenviaba solicitudes previamente rechazadas. De tal manera que, para un grupo de 15 CUPS, se acumularon entre 14 y 76 solicitudes rechazadas.

Por el contrario, Redexis Gas presentó una reducción de 1,5 puntos en su tasa de rechazo trimestral, situándose en el 13,1% durante el primer trimestre de 2019. Aunque en su área de distribución también ha tenido efecto la incidencia ya comentada con las solicitudes enviadas por EDP (reenvío de 85 solicitudes para 4 CUPS), se han reducido de forma general sus principales motivos de rechazo, obteniendo la menor tasa de rechazos del sector; y en su caso, de los últimos dos años.

Los distribuidores gasistas Nedgía (Grupo Naturgy) y Madrileña Red Gas, redujeron sus tasas de rechazo en 0,9 y 0,1 puntos, respectivamente. Ambos distribuidores presentaron tasas de rechazo por debajo de la media del sector, siendo del 16,5% en la red de distribución gasista del Grupo Naturgy, y del 16,1%

¹⁹ Si no tenemos en cuenta los rechazos indicados por el distribuidor correspondientes a la incidencia comentada, obtendríamos una tasa de rechazo aproximada de gas Extremadura del 13,7%, por debajo de la media del sector.

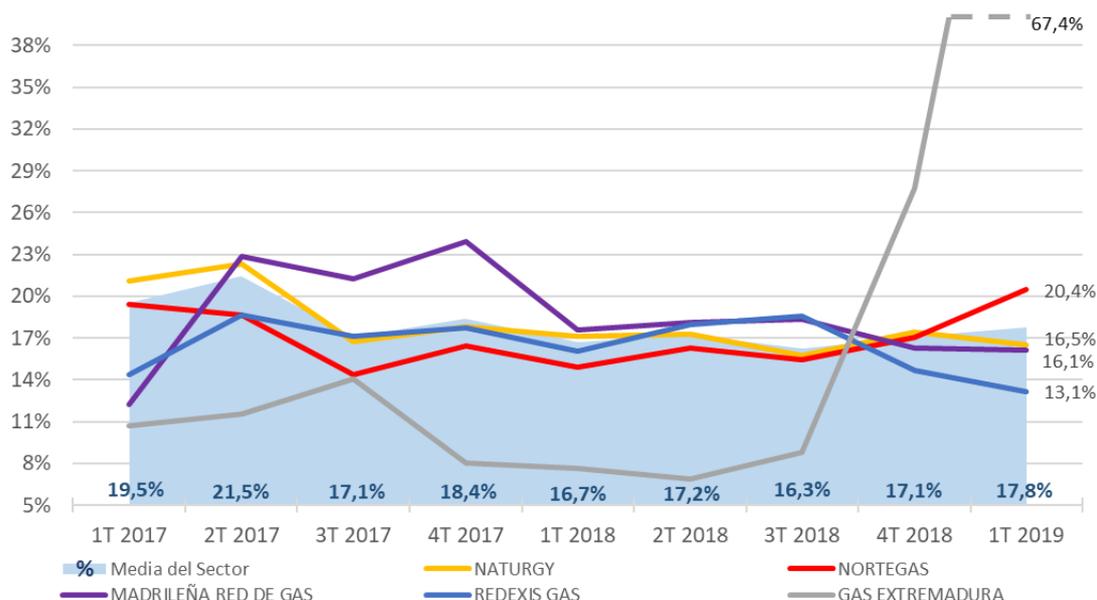
²⁰ Rechazo R43 – El CUPS ya está activo con la comercializadora solicitante.

²¹ Rechazo R78 – El código de solicitud ya ha sido recibido con anterioridad por este mismo agente.

²² Rechazo R19 – Si el motivo de modificación es cambio de titular (01), los campos "Nuevo Num. Documento y Num. Documento" tienen que ser distintos.

en el caso de Madrileña Red de Gas. Aunque en ambos casos se produjeron incrementos en los rechazos, consecuencia de la reiteración de envíos de solicitudes por parte de la comercializadora EDP, estos se ven mitigados por la reducción generalizada del resto de motivos.

Gráfico 20. Tasa de rechazos (solicitud de cambio) de los principales grupos de distribuidores. Evolución trimestral desde el 1T 2017 hasta el 1T 2019 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se ha acotado en el gráfico la tasa de rechazo de Gas Extremadura (67,4%) para facilitar la visualización de la evolución del resto de distribuidores.

Por su parte, la tasa media de rechazos presentada por los principales grupos **comercializadores del sector gasista**, con un incremento de 0,7 puntos, se situó en el 17,8%²³ de media trimestral. Mientras los comercializadores de los Grupos EDP, Naturgy y Endesa incrementaron sus tasas de rechazos durante el primer trimestre del año; Iberdrola, Repsol y la agrupación de comercializadores independientes “Otros”, las redujeron.

Destacó el aumento de 20,6 puntos en la tasa de rechazos de EDP, que se situó en el 34,1%. Este importante incremento del número de rechazos se debió principalmente a la incidencia, previamente comentada, de reenvío de solicitudes inicialmente aceptadas en el área de distribución de Gas Extremadura. También se produjo una incidencia en las solicitudes de cambio de comercializador con modificaciones en el contrato de acceso, que derivó en un aumento de más de 7 veces los rechazos por motivo R19 recibidos por la comercializadora, al enviar solicitudes incorrectamente completadas. Las incidencias documentadas ya han

²³ Si no tenemos en cuenta los rechazos consecuencia de la incidencia indicada por EDP, la tasa media del sector se reduce en aproximadamente 1,5 puntos, pasando del 17,8% al 16,3% durante el primer trimestre de 2019.

sido subsanadas según indicaciones de EDP a esta Comisión, por lo que se espera una reducción importante de su tasa de rechazos en el próximo trimestre.

Por su parte, la comercializadora Endesa Energía registró un aumento de 1,8 puntos en su tasa de rechazo trimestral, alcanzando el 13,2%. Este incremento es debido principalmente a una serie de incidencias en sus canales de contratación, que provocó un aumento significativo de rechazos por motivo R12²⁴. Según indicaciones a esta Comisión, se han tomado una serie de medidas para solventar este incremento de rechazos, por lo que se espera su reducción en próximos trimestres.

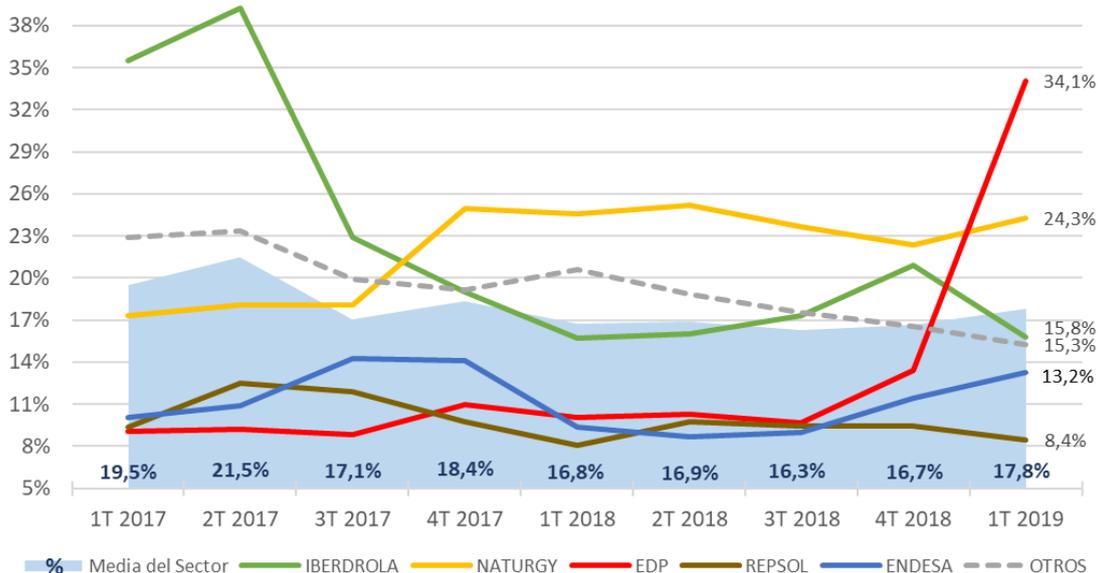
Iberdrola Clientes reduce en 5,1 puntos su tasa de rechazo, y se sitúa en el 15,8%, justificado principalmente en la corrección del error que afectó a sus solicitudes de cambio desde el tercer trimestre de 2018, y que tuvo una mayor incidencia en el cuarto trimestre; cuando al enviar las solicitudes a “fecha fija” y coincidir la fecha de cambio solicitada con la fecha de envío del mensaje; el distribuidor contestaba al siguiente día con un rechazo por el motivo R32²⁵. Iberdrola al reenviar la solicitud, no modificaba la fecha por lo que el distribuidor la volvía a rechazar, aumentando notablemente los rechazos registrados. Para evitar estos rechazos, la comercializadora envía actualmente las solicitudes con el indicativo “cuanto antes”. No obstante, también presentaron un aumento considerable de rechazos por motivo R37²⁶ debido a una incidencia en el SCTD que no detectaba que las solicitudes habían cargado correctamente, y por lo tanto, estas se volvían a reenviar. Según indicaciones a esta Comisión, esta incidencia se detecta en mayo de 2019, por lo que se espera un alto volumen de rechazos por motivo R37 en el segundo trimestre de 2019.

²⁴ Rechazo R12 – Error de integridad: DNI no coherente con CUPS.

²⁵ Rechazo R32 – Fecha efecto solicitada anterior al día actual.

²⁶ Rechazo R37 – Existe una solicitud previa del tipo cambio del mismo comercializador.

Gráfico 21. Tasa de rechazos (solicitud de cambio) de los principales grupos de comercializadores. Evolución trimestral desde el 1T 2017 hasta el 1T 2019 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Tras este análisis, se aprecian una serie de problemas que parecen derivar de automatizaciones desarrolladas por los agentes comercializadores. Estas automatizaciones causan un efecto “bucle” de solicitud-rechazo sobre algunos CUPS. Si estos efectos no se detectan a tiempo pueden afectar a los tiempos efectivos del cambio de comercializador y, en cualquier caso, incrementan de manera artificial el volumen de rechazos que presentan los agentes en estos informes.

En la siguiente tabla se muestra un desglose detallado de las tasas de rechazo de cada comercializador por área de distribución, con más de 100 solicitudes de cambio presentadas. Estas tasas, así presentadas, podrían ser un indicativo comparado de la eficiencia en la gestión de las solicitudes de cambio de cada comercializador. Para facilitar el análisis, las celdas en rojo indican las tasas de rechazo que se encuentran por encima de la tasa de rechazo media del área de distribución correspondiente y que suponen un volumen de solicitudes gestionadas mayor a 50 solicitudes. En cambio, las celdas con texto en rojo indican aquellas con un volumen menor a 50 solicitudes.

Tabla 17. Tasas de rechazo (solicitudes de cambio) de los comercializadores por área de distribución. Primer trimestre de 2019 – Sector Gasista

GAS NATURAL			ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN				
Comercializadora			NATURGY	NORTEGAS	MADRILEÑA RED DE GAS	REDEXIS GAS	GAS EXTREMADURA
Tasa de rechazo media		17,8%	16,5%	20,4%	16,1%	13,1%	67,4%
Solicitudes gestionadas		182.794	128.578	16.661	20.608	12.601	4.346
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	16,2%	28.734	17,5%	14,2%	15,4%	12,4%	8,1%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	13,7%	27.289	15,2%	8,4%	12,5%	7,3%	3,8%
NATURGY IBERIA, S.A.	22,1%	22.236	20,8%	39,4%	26,1%	24,3%	14,6%
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	35,1%	18.781	23,0%	31,9%	16,8%	18,0%	97,1%
VIESGO ENERGÍA, S.L.	8,4%	18.607	8,3%	12,2%	7,6%	5,8%	3,5%
COMERCIALIZADORA REGULADA, GAS & POWER	33,7%	5.450	34,4%	70,3%	11,3%	31,8%	0,0%
ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	7,3%	2.098	9,0%	23,8%	5,4%	3,4%	0,0%
IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	9,3%	1.798	9,5%	17,7%	7,4%	6,7%	0,0%
EDP C.U.R., S.A.	16,0%	1.045	9,0%	18,8%	5,5%	13,5%	33,3%
AUDAX RENOVABLES, S.A.	5,3%	16.339	4,9%	10,1%	9,8%	9,2%	14,3%
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	8,1%	5.326	9,4%	4,4%	4,9%	4,3%	4,2%
FLIP ENERGÍA, S.L.	42,9%	5.024	43,8%	43,4%	43,4%	39,9%	4,3%
CLIDOM ENERGY, S.L.	22,5%	4.139	22,5%	26,5%	20,2%	26,1%	4,8%
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO, S.A.U.	20,9%	3.552	20,7%	21,8%	22,7%	16,8%	16,7%
FACTOR ENERGÍA, S.A.	9,4%	3.112	8,5%	29,8%	10,9%	9,0%	0,0%
NABALIA ENERGÍA 2000, S.A.	4,5%	2.599	4,5%	1,4%	7,9%	3,4%	0,0%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	9,0%	2.576	10,2%	6,9%	9,5%	7,1%	25,0%
GEO ALTERNATIVA, S.L.	45,1%	2.013	46,4%	41,4%	42,9%	45,6%	0,0%
CATGAS ENERGÍA	15,5%	1.757	15,5%			33,3%	
FOX ENERGÍA, S.A.	6,5%	1.578	7,2%	5,5%	10,3%	3,6%	0,0%
FENIE ENERGÍA, S.A.	13,4%	1.159	13,2%	19,6%	15,3%	13,0%	5,9%
NEXUS ENERGÍA, S.A.	15,5%	888	14,9%	16,7%	18,1%	15,5%	25,0%
ENERGÍA COLECTIVA, S.L.	14,8%	728	14,1%	23,2%	12,5%	18,0%	0,0%
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	22,6%	680	23,7%	17,2%	39,5%	27,5%	0,0%
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA, S.A.	13,4%	598	12,4%	29,0%	33,3%		
UNIELECTRICA ENERGÍA, S.A.	5,9%	490	6,8%	9,1%	4,0%	1,9%	0,0%
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	12,4%	371	7,8%	18,3%	6,7%	14,8%	0,0%
ALCANZIA ENERGÍA, S.L.	24,7%	344	22,5%	46,7%	42,3%	18,6%	50,0%
CHCUATRO GAS COMERCIALIZADORA, S.L.	26,8%	332	33,5%	15,0%	38,7%	15,6%	0,0%
INSERIMOS ENERGÍA, S.L.	29,7%	317	28,4%	40,0%	30,5%	35,3%	0,0%
GALP ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U.	24,4%	303	24,6%	21,9%	55,6%	14,3%	
SERVIGAS S. XXI, S.A.	24,2%	265	28,2%	25,0%	14,3%	11,9%	
SWAP ENERGÍA, S.A.	12,6%	231	18,5%	8,8%	0,0%	13,5%	0,0%
REMICA COMERCIALIZADORA, S.A.	22,7%	198	23,2%	26,1%	15,6%	40,0%	
AXPO IBERIA, S.L.	25,4%	173	28,7%	24,3%	25,0%	18,5%	18,2%
ON DEMAND FACILITIES, S.L.	15,7%	172	19,6%	9,5%	11,8%	19,6%	0,0%
INER ENERGÍA CASTILLA-LA MANCHA, S.L.	30,5%	151	30,2%			50,0%	
FUTURA ENERGÍA Y GAS, S.L.	34,5%	139	28,0%	53,8%	33,3%	52,6%	0,0%
FUSIONA SOLUCIONES ENERGÉTICAS, S.A.	18,2%	137	16,1%	14,3%	42,9%	20,7%	
UNIÓN FENOSA GAS COMERCIALIZADORA, S.A.	32,8%	131	38,5%	31,7%	40,0%	14,3%	
PETRONIEVES ENERGÍA 1, S.L.	55,8%	129	52,6%	60,0%	66,7%	71,4%	
VITA CAPITAL TRADING, S.L.	21,0%	124	21,0%				

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Notas: Viesgo Energía S.L. forma parte del grupo Repsol desde el 2 de noviembre de 2018. Solo se incluyen los comercializadores con más de 100 solicitudes gestionadas en el trimestre analizado. Las cinco comercializadoras libres pertenecientes a los grupos tradicionales aparecen en las primeras posiciones, seguidas de las cuatro comercializadoras de referencia de dichos grupos.

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

- Iberdrola Clientes (16,2%), siendo la comercializadora con la mayor cantidad de solicitudes enviadas durante el primer trimestre de 2019,

mostró una tasa de rechazo por encima de la media, solamente en el área de distribución del Grupo Naturgy.

- Por su parte, dos de los comercializadores libres pertenecientes a los Grupos energéticos tradicionales Endesa Energía (13,7%) y Viesgo Energía (8,4%), mostraron al igual que en el trimestre anterior, tasas de rechazo por debajo de la media en todas las áreas de distribución.
- EDP Comercializadora, presentó tasas de rechazo superiores a la media en todas las áreas de distribución gasista, consecuencia principal de las incidencias justificadas anteriormente, con especial repercusión en el área de distribución de Gas Extremadura (97,1%).
- La mayoría de los comercializadores independientes mostraron tasas de rechazo superiores a la tasa media en las áreas de distribución en las que operaron. No obstante, es reseñable que la mayoría de dichos comercializadores no alcanzaron ni 50 solicitudes gestionadas durante el primer trimestre de 2019 en ciertas redes de distribución (tasas de rechazo en color rojo).
- Pese a lo anterior, existen comercializadores independientes que mostraron tasas de rechazo por debajo de la media en todas las áreas en las que operaron. Se señalan a continuación los que superaron las 1.000 solicitudes: Audax Renovables, Enérgya VM Gestión de Energía, Nabilia Energía 2000, Aldro Energía y Soluciones, Catgas Energía (no operó en todas las áreas) Fox Energía, y Fenie Energía.
- De entre los comercializadores independientes con más de 1.000 solicitudes gestionadas, destacaron por sus elevadas tasas de rechazo Flip Energía (42,9%) y Geo Alternativa (45,1%). En ambos casos, presentan un incremento notable de su tasa de rechazos en comparación con trimestres anteriores.

De forma generalizada, se puede concluir que, al igual que en el sector eléctrico, las altas tasas de rechazo de los comercializadores independientes, puede reflejar su falta de experiencia en los procesos propios del sector y una ineficiente utilización de los ficheros de intercambio. No obstante, también se aprecia como algunos comercializadores independientes obtienen tasas de rechazo muy reducidas, como reflejo de una correcta adaptación a los procesos de cambio y gestión de los archivos de intercambio.

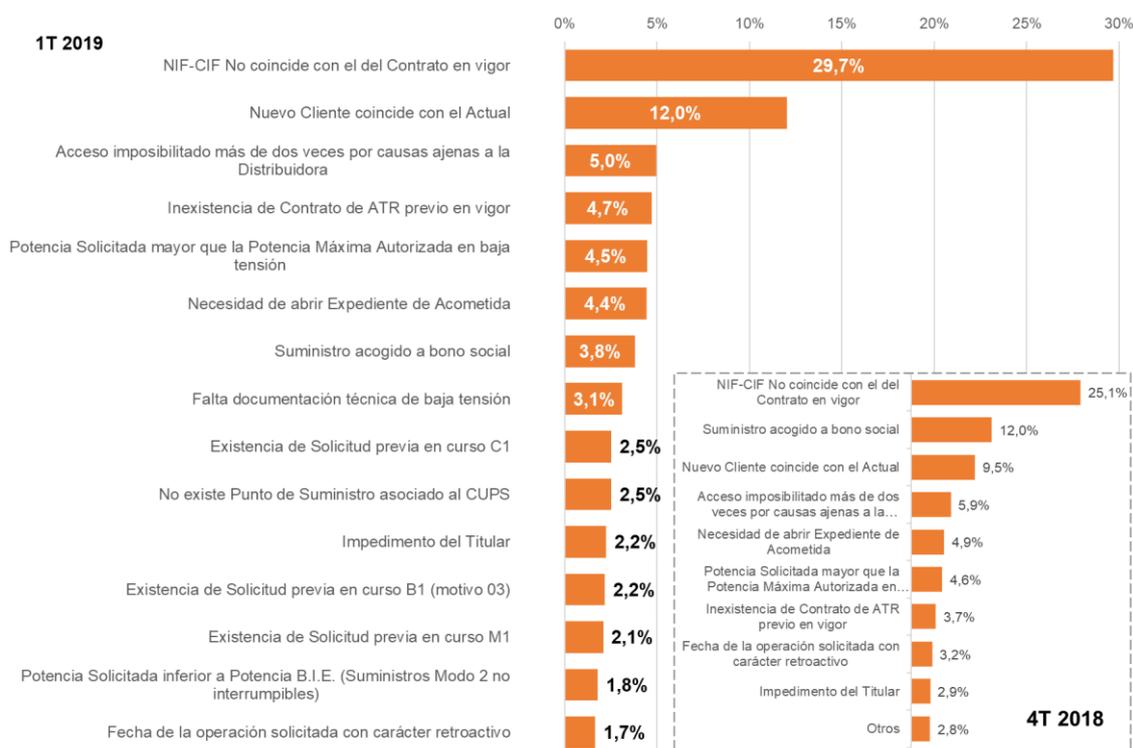
4.3.2 MOTIVOS DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE CAMBIO

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 reiteran más frecuentemente durante el trimestre analizado.

A continuación, se presentan los motivos de rechazo más frecuentes en el **sector eléctrico**, donde más de la mitad se concentra en los cuatro motivos principales. De entre los cuatro motivos de rechazo principales, tres de ellos²⁷ (suponen el 46,4% del total de los rechazos) no resultan preocupantes, debido a que en la mayoría de los casos, la operativa que los provoca implica un rechazo inicial, pero al mismo tiempo aporta información relevante al comercializador, que en muchos casos obtiene una aceptación del cambio en su solicitud posterior con una diferencia de pocas horas.

Gráfico 22. Principales motivos de rechazo de solicitudes de cambio. Primer trimestre de 2019 y cuarto trimestre de 2018 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: En primer plano, los principales motivos de rechazo del primer trimestre de 2019; en el recuadro pequeño, los principales motivos de rechazo del cuarto trimestre de 2018.

Como se ha identificado en la mayoría de los trimestres analizados con anterioridad, el principal motivo de rechazo es el tipo **“03. NIF-CIF No coincide con el del contrato en vigor”** (29,7%), que presentó un aumento de su peso relativo comparado con el trimestre anterior (25,1%), y mantiene valores similares a los observados los últimos trimestres. Se trata de los casos en que

²⁷ NIF-CIF no coincide con el contrato en vigor, nuevo cliente coincide con el actual e inexistencia de contrato de ATR previo en vigor.

los datos del NIF/CIF contratante con el comercializador no coinciden con los datos del titular del distribuidor.

De acuerdo con las alegaciones presentadas a esta Comisión por los principales agentes, una parte de estos rechazos tienen su origen en la utilización errónea de los ficheros en los procesos de cambio de comercializador por parte de algunos comercializadores, al enviar al distribuidor un fichero de cambio de comercializador sin modificaciones en el contrato de acceso (C1) cuando en realidad deberían haber enviado un fichero de cambio de comercializador con modificaciones en el contrato de acceso (C2) indicando 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 ficheros, C1 o C2, deben enviar.

Adicionalmente, según indicación de los agentes consultados por esta Comisión, existe una desactualización generalizada de los titulares de los puntos de suministro que los distribuidores tienen en sus bases de datos, 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. Para tratar de mitigar estos rechazos, la propuesta de nuevo formato P0 elaborada en los grupos de trabajo e incluida en la nueva *propuesta de Resolución de la CNMC por la que se aprueban los formatos de los ficheros de intercambio de comunicación entre distribuidores y comercializadores de energía eléctrica y gas natural (versión 2.0)*, contiene una validación mediante la cual, el comercializador incluye en su solicitud de P0 el titular del punto de suministro y el distribuidor le comunica si coincide o no²⁸, con el titular de su base de datos. De esta manera, el comercializador conocerá si debe enviar un C1 o un C2 (incluyendo el cambio de titular).

Por su parte, en el 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, 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 consistente, mediante una herramienta interna, en una actualización masiva de información de los titulares de los puntos de suministro que no sean coincidentes con la de los comercializadores, y de este modo, contribuir a la reducción de su tasa del rechazo por este motivo. Se ha podido constatar la

²⁸ En ningún caso el distribuidor le facilita la información del titular que mantiene en su base de datos, simplemente le comunica si la información facilitada por el comercializador coincide o no, con la de la base de datos del distribuidor.

eficacia de este plan, ya que, desde su implantación en el mes de mayo de 2018, el distribuidor ha reducido sus rechazos por motivo 03 de manera notable (36,2% menos en el último año móvil).

En segundo lugar, se encuentra el motivo de rechazo **“55. Nuevo cliente coincide con el Actual”** (12%), que registró un aumento considerable con respecto al trimestre anterior (9,5%). Endesa Distribución Eléctrica S.L., presentó el 93,6% del volumen total de rechazos por dicha casuística, que se utiliza cuando las comercializadoras erróneamente solicitan un cambio de comercializador con cambio de titular (fichero C2), cuando realmente deberían haber solicitado un cambio de comercializador sin cambio de titular (fichero C1), puesto que el titular no cambia.

Algunos comercializadores, siendo conscientes de la desactualización de la información de los titulares en la base de datos de los distribuidores, envían directamente solicitudes C2 en lugar de C1 aun cuando no solicitan ninguna modificación del contrato de acceso, para tratar de acelerar la aceptación de la solicitud en caso de que el DNI no se encuentre actualizado. En caso de obtener un rechazo al coincidir el nuevo titular con el actual, envían inmediatamente una nueva solicitud, en este caso un fichero C1, que acaba siendo aceptado en la mayoría de los casos.

Por su parte, el comercializador Clidom Energy, S.L. recibió el 50,2% de estos rechazos, al enviar por defecto todas sus solicitudes de cambio de comercializador en un fichero C2.

En la tercera posición se encuentra el motivo **“26. Acceso imposibilitado más de dos veces por causas ajenas a la distribuidora”** (5%) que disminuye su peso relativo respecto al trimestre anterior (5,9%). Se ha podido comprobar que el volumen de rechazos por esta casuística, que afecta a los cambios de comercializador que requieren de una actuación local en el punto de suministro, y depende de la disponibilidad del cliente, se mantiene en torno a las mismas tasas durante los últimos trimestres.

Llama la atención el aumento de rechazos por el motivo **“02. Inexistencia de contrato ATR previo en vigor”** (4,7%), que se produce cuando un comercializador solicita un cambio de comercializador sobre un punto de suministro dado de baja cuando debería haber solicitado un alta.

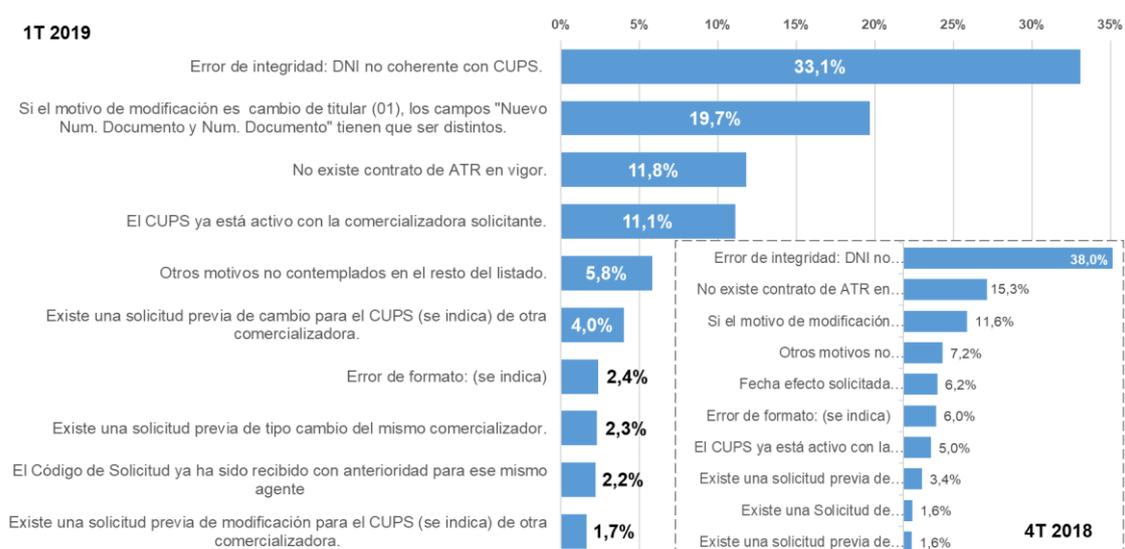
No obstante, en estos casos, como en la mayoría de los rechazos por NIF-CIF no coincide con el del contrato en vigor y nuevo cliente coincide con el actual, el comercializador envía inmediatamente tras el primer rechazo, una nueva solicitud a través del fichero adecuado (en este caso un fichero de alta, A3), aceptándose esta segunda solicitud en la mayoría de los casos y sin suponer un retraso en la activación efectiva del cambio de comercializador.

En el trimestre de análisis, se aprecia una disminución significativa de rechazos por motivo “**D1. Suministro acogido a Bono Social**” (3,8%) en relación a la tasa presentada el trimestre anterior (12%). Esta reducción es consecuencia de la actualización de la información de los suministros acogidos a bono social en BBDD de las distribuidoras. Una vez actualizada la información sobre el bono social en la base de datos de los distribuidores, estos rechazos sirven de salvaguarda para el consumidor vulnerable ya que el rechazo impide el cambio de comercializador a mercado libre y la pérdida, por lo tanto, del bono social.

Finalmente, se reduce nuevamente y de forma notable el motivo de rechazo “**99. Otros**” (1,5%), en relación con el valor que registró un trimestre antes (2,8%). Los distribuidores eléctricos han ido corrigiendo su operativa al utilizar los motivos de rechazo apropiados y relegar el uso de este motivo a una operativa residual, tal y como ha indicado esta Comisión en múltiples ocasiones.

Por su parte, en el **sector gasista**, la tipología de rechazos está más concentrada que en el sector eléctrico, dado que los cuatro motivos principales representaron el 75,6% del total de las solicitudes de cambio rechazadas. Estos motivos de rechazo principales no resultan preocupantes, debido a que en la mayoría de los casos, la operativa que los provoca implica un rechazo inicial, pero al mismo tiempo aporta información relevante al comercializador, que en muchos casos obtiene una aceptación del cambio en su solicitud posterior con una diferencia de pocas horas.

Gráfico 23. Principales motivos de rechazo de solicitudes de cambio. Primer trimestre de 2019 y cuarto trimestre de 2018 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: En el plano principal, los principales motivos de rechazo del primer trimestre de 2019; en el recuadro pequeño, los principales motivos de rechazo del cuarto trimestre de 2018.

El motivo de rechazo más frecuente en el primer trimestre de 2019, en el sector gasista, continúa siendo el “**R12. Error de integridad: DNI no coherente con**

CUPS” (33,1%), que disminuyó su peso con respecto al trimestre anterior (38%) pero manteniéndose en un rango similar al que presentó en los periodos precedentes.

Las distribuidoras del Grupo Naturgy justificaron históricamente el uso de este motivo de rechazo, debido a que, algunos comercializadores gasistas lanzan varias solicitudes de cambio de un mismo punto de suministro utilizando todos y cada uno de los DNI de los posibles titulares, esperando que alguno de esos documentos de identidad sea el correcto. Se analizará en los grupos de trabajo esa práctica, y al mismo tiempo, se recomienda la actualización en el SIPS de los datos del titular.

En segunda 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”** (19,7%) ha aumentado de forma notable su peso respecto al trimestre anterior (11,6%). Estos rechazos se producen al solicitar un cambio de comercializador con cambio de titular (fichero A1_41), cuando lo correcto sería solicitar un cambio de comercializador sin cambio de titular (fichero A1_02), como también ocurre en el sector eléctrico. El comercializador puede consultar en el Sistema de Información de Puntos de Suministro (SIPS) quien es el titular del CUPS, y en función de este dato, decidir si debe solicitar un cambio sin modificaciones en el contrato de acceso, o por el contrario un cambio con modificación del titular, y evitar así, este rechazo.

Concretamente, la razón principal del aumento de rechazos por este motivo durante el primer trimestre de 2019, está directamente relacionada con una incidencia producida en los sistemas del comercializador gasista del Grupo EDP. Dicha incidencia ha afectado a todas las distribuidoras, pero especialmente a las del Grupo Naturgy y a Nortegas, al concentrar ambos grupos la mayoría de solicitudes enviadas por EDP. Podemos concretar, gracias a la información comunicada a esta Comisión por EDP, que se llegaron a enviar 2.238 solicitudes correspondientes a 109 CUPS, lo que supuso de media el envío de más de 20 solicitudes por CUPS, con un impacto notable en tasas de rechazo de los agentes afectados. Dicha incidencia fue subsanada, por lo que se espera una reducción importante del número de rechazos por este motivo en el próximo trimestre.

En tercer lugar, se encuentra el motivo de rechazo **“R34. No existe contrato de ATR en vigor”** (11,8%) que ha visto reducido su peso durante el último trimestre, en relación al registrado el trimestre anterior (15,3%). Se recuerda que éste rechazo se produce cuando se intenta realizar un cambio de comercializador, pero lo que procede es solicitar un alta de nuevo suministro.

De acuerdo con las alegaciones presentadas por los principales distribuidores 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, la nueva *propuesta de Resolución de la CNMC por la que se aprueban los formatos de los ficheros de intercambio de comunicación entre distribuidores y comercializadores de energía eléctrica y gas natural (versión 2.0)*, contiene una nueva operativa para los puntos de suministro de GLP transformables a gas natural, que implica mejoras en la información que sobre estos puntos de suministro publican los distribuidores a todos los comercializadores gasistas y reducción de los rechazos por este motivo.

Destaca el motivo **“R43. El CUPS ya está activo con la comercializadora solicitante”** (11,1%) por su incremento notable respecto al trimestre anterior (5%) en el que ya se registró una incidencia que provocó su crecimiento. Este aumento, tuvo como principales afectados el distribuidor Gas Extremadura y el comercializador EDP, como se indica en puntos previos de este informe. Se espera una importante reducción de esta casuística en el segundo trimestre de 2019 al ser corregida la incidencia.

Finalmente, se observa que la casuística **“R70. Otros motivos no contemplados en el resto del listado”** (5,8%) se reduce nuevamente y de forma notable su peso relativo durante el primer trimestre de 2019 respecto al trimestre anterior (7,2%).

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

Los distribuidores 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 este epígrafe.

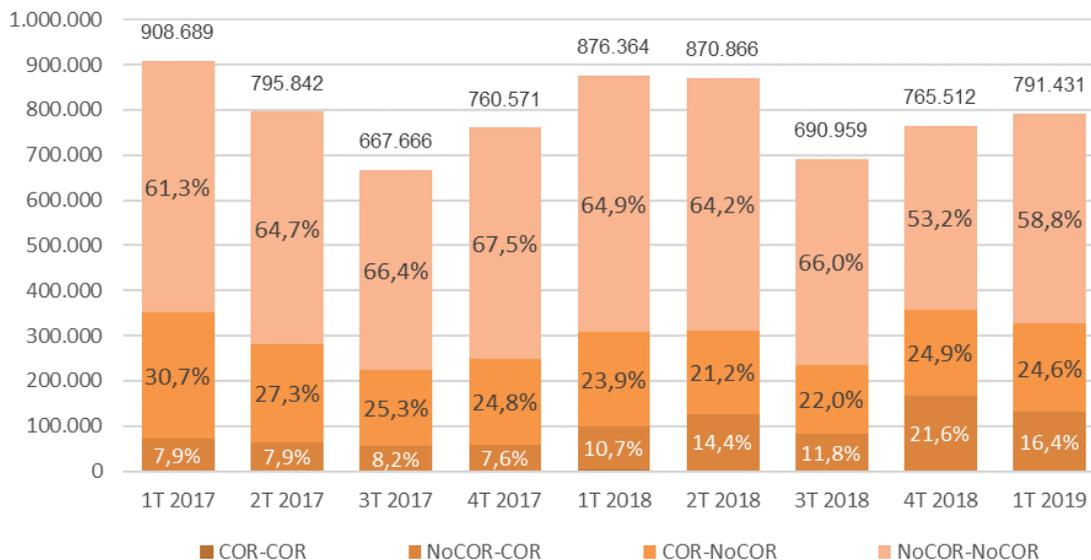
5. ANALISIS DE MOVILIDAD DE LOS CONSUMIDORES

5.1 MOVILIDAD POR TIPO DE MERCADO

En este punto, se realiza un análisis de los cambios de comercializador en función del 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 3,4% más de activaciones de cambios que en el trimestre anterior; y al igual que sucedió en los periodos precedentes, la mayoría de movimientos se produjo entre comercializadores libres (58,8%), y entre consumidores que pasaron del mercado regulado al mercado libre (24,6%). Los movimientos desde el mercado libre al regulado se redujeron, alcanzando el 16,4% de los cambios.

Gráfico 24. Desglose de los movimientos entre COR y No COR (solicitudes activadas). Desde el 1T 2017 hasta el 1T 2019 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Los porcentajes correspondientes a los movimientos COR-COR oscilan entre el 0,1% y el 0,5% en los periodos mostrados en el gráfico. Sobre cada columna se indica el número total de activaciones trimestrales

Respecto al **sector gasista**, donde se produjeron un 8,4% más de activaciones de cambios que en el trimestre anterior, prevalecieron los movimientos de cambio de comercializador entre comercializadores del mercado libre (81,8%) y en menor medida, entre consumidores que pasaron del mercado regulado al mercado libre (12,4%).

**Gráfico 25. Desglose de los movimientos entre CUR y No CUR (solicitudes activadas)
Desde el 1T 2017 hasta el 1T 2019 – Sector Gasista**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

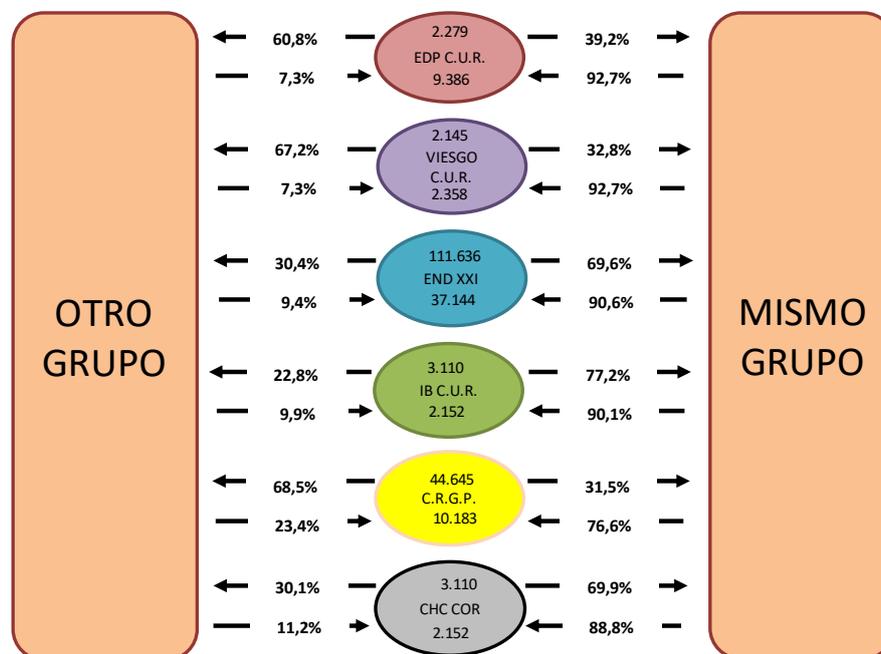
Nota: Los porcentajes correspondientes a los movimientos CUR-CUR alcanzan como máximo el 0,2% en los períodos mostrados en el gráfico. Los porcentajes correspondientes a los movimientos No CUR-CUR oscilan entre el 1,1% y el 5,7% del primer trimestre de 2019. Sobre cada columna se indica el número total de activaciones trimestrales.

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 un comercializador COR a un comercializador libre, siguen teniendo como destino los comercializadores pertenecientes al mismo grupo empresarial (67,5% de la totalidad de cambios; 70,2% el trimestre anterior); siendo los grupos con mayor fidelización de clientes: Iberdrola (77,2%), CHC (69,9%) y Endesa (69,6%). En cambio, el grupo Naturgy (31,5%) registró el menor porcentaje en este tipo de movimientos durante el primer trimestre de 2019.

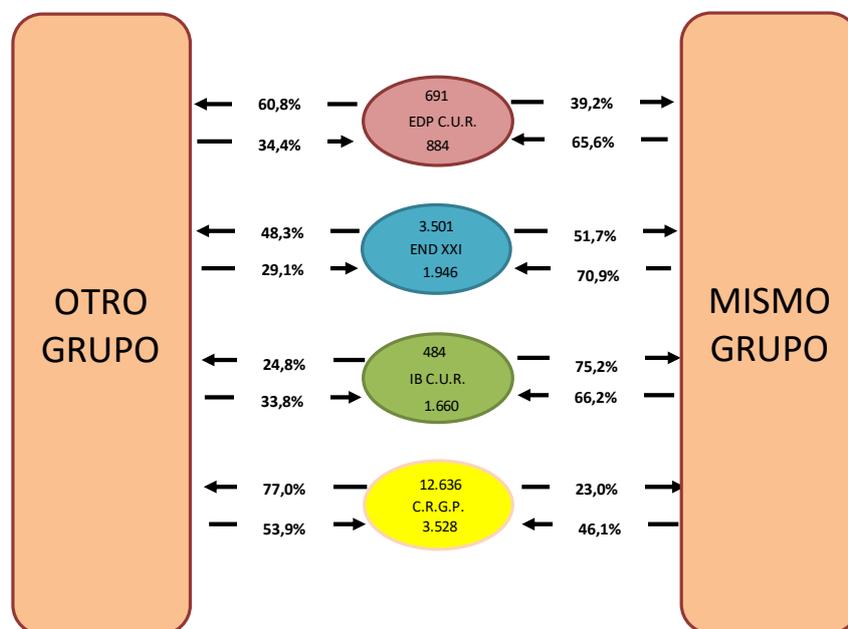
Gráfico 26. Desglose de los movimientos con origen o destino al COR (solicitudes activadas). Primer trimestre de 2019 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el **sector gasista**, los cambios que se producen entre el comercializador CUR y el comercializador libre del mismo grupo, registraron durante el primer trimestre de 2019 un porcentaje medio del 30,9% (30,6% en el trimestre anterior), siendo los grupos con mayor fidelización Iberdrola (75,2%) y Endesa (51,7%), mientras que el grupo Naturgy (23%) presentó la menor de estas tasas.

Gráfico 27. Desglose de los movimientos con origen o destino al CUR (solicitudes activadas). Primer trimestre de 2019 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

5.3 MOVILIDAD ENTRE GRUPOS COMERCIALES

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

En dichos gráficos, se especifica el saldo comercial del primer trimestre de 2019, entendido como la diferencia entre los consumidores que entran (números recogidos en las flechas del entorno más próximo de la esfera del grupo de que se trate) y los que salen de un grupo empresarial determinado (que se indican en las cifras más alejadas a la esfera en las propias fechas). A estos efectos, se consideran los siguientes grupos de comercializadores: Endesa, Iberdrola,

Naturgy, EDP, Repsol (anteriormente Viesgo), y Otros (resto de comercializadores).

En las tablas y gráficos correspondientes, los datos se muestran en positivo si el grupo en cuestión incrementó el número global de consumidores; y en caso de tratarse de un dato negativo significaría que el grupo en cuestión perdió más consumidores de los que ganó en el primer trimestre de 2019. Este detalle se desglosa en tablas y gráficos diferentes para los sectores eléctrico y gasista.

[INICIO CONFIDENCIAL]

[FIN CONFIDENCIAL]

6. SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE ALTA

Siguiendo la estructura del análisis del proceso de cambio de comercializador, a continuación, se realiza un estudio de las altas de nuevos suministros con evaluación de los tiempos medios de activación.

Durante el primer trimestre de 2019 se han declarado 106.720 activaciones de nuevas altas en áreas de distribución eléctricas, y 58.806 activaciones de nuevas altas en las áreas de distribución gasista.

Seguidamente, se realiza un análisis general de los tiempos medios del proceso de nuevas altas, así como de las tasas de rechazo y los principales motivos de rechazo registrados. Finalmente, se analiza la movilidad de las altas activadas durante el trimestre.

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 en el que el distribuidor recibe la solicitud de alta (aceptación del fichero XML de solicitud de alta) hasta que se activa el suministro.

Durante el primer trimestre de 2019, se observó un descenso de 0,3 días en el tiempo medio de activación de las solicitudes de nuevas altas del **sector eléctrico** (3,4 días) con respecto al tiempo medio calculado el trimestre anterior (3,7 días). En 2018, este tiempo medio anual fue de 3,7 días. Destacó el área de distribución del Grupo Naturgy, que presentó uno de los menores tiempos medios de activación (2 días) para el 10,8% de las altas registradas. El mayor número de activaciones de altas se produjo en las áreas de los Grupos Iberdrola (2,9 días) y Endesa (4,3 días), con cuotas del 41,7% y del 40,7%, respectivamente.

Por otro lado, en el área de distribución del Grupo Viesgo, se registró el mayor tiempo medio de activación del sector (5,8 días); sin embargo, su volumen de activaciones representó solamente el 1,6% del total de altas.

Tabla 18. Tiempos medios de las activaciones de nuevas altas solicitadas por los principales grupos de comercializadores libres en las principales áreas de distribución. Primer trimestre de 2019 – Sector Eléctrico

GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICOS	Activadas	Tm (días)
NATURGY	11.473	2,0
OTROS	3.436	2,7
IBERDROLA	44.493	2,9
ENDESA	43.480	4,3
EDP	2.091	5,3
VIESGO	1.747	5,8
TOTAL SECTOR ELÉCTRICO	106.720	3,4

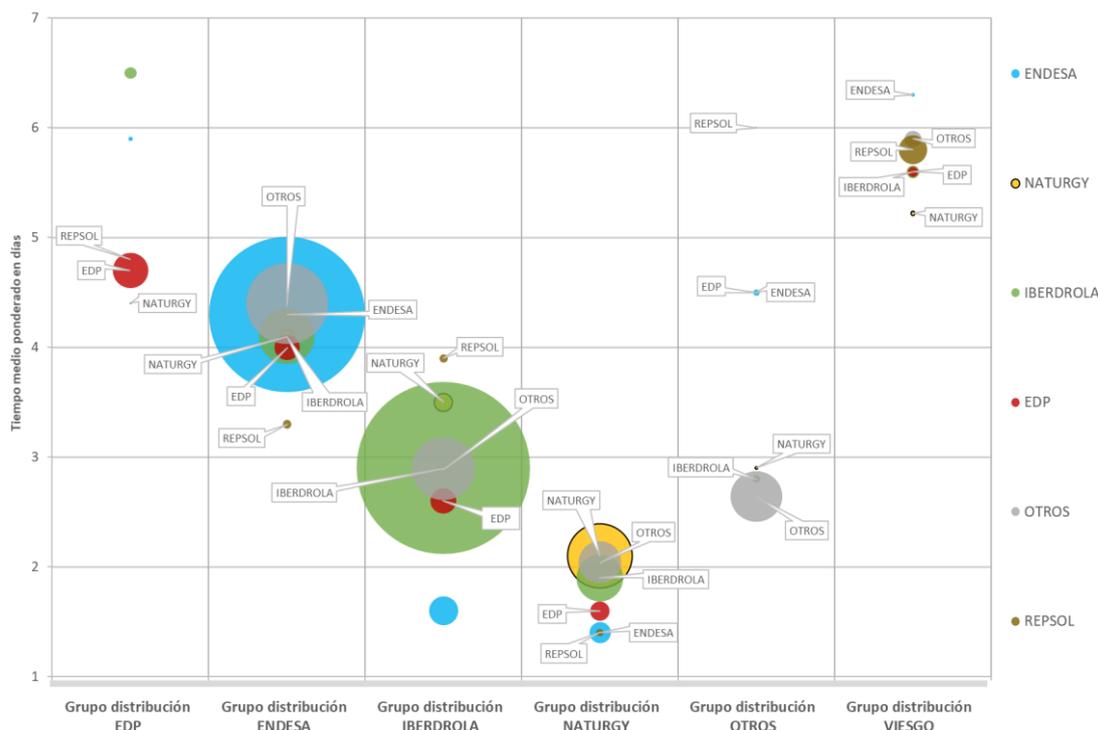
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

El gráfico siguiente se muestran los tiempos medios por los principales grupos comercializadores del mercado libre, por área de distribución eléctrica. El tamaño del área del círculo se corresponde con el número de activaciones realizadas por el comercializador en esa área de distribución.

En las áreas de distribución del Grupo EDP (5,3 días) y de la agrupación de distribuidores independientes “Otros” (2,7 días), las dispersiones de tiempos medios entre comercializadores fueron las mayores registradas en el sector (3,4 días en ambos casos). En el área de EDP, estos tiempos oscilaron entre los 4,4 días del Grupo Naturgy y los 6,5 días del Grupo Iberdrola; mientras que, en el caso de los distribuidores agrupados en el epígrafe “Otros”, estos tiempos oscilaron entre los 2,6 días de la agrupación de comercializadores independientes “Otros”, y los 6 días de media del Grupo Repsol.

Gráfico 28. Dispersión de los tiempos medios de las activaciones de nuevas altas por los principales grupos de comercializadores libres en las principales áreas de distribución. Primer trimestre de 2019 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Las comercializadoras Viesgo Energía S.L., y Viesgo C.U.R. S.A.U. forman parte del grupo Repsol desde el 2 de noviembre de 2018. Su principal área de comercialización es la de Viesgo Distribución Eléctrica S.L. El tiempo de activación comprende desde la recepción de la solicitud de alta por parte del distribuidor hasta la activación del mismo. Se muestran tiempos medios ponderados por el número de activaciones. El área del círculo es proporcional al número de activaciones de cambio solicitadas por los comercializadores. Las comercializadoras libres del grupo Naturgy aparecen con borde sólido para facilitar su distinción por el solape de los tiempos medios en algunas zonas de distribución.

En áreas de distribución del Grupo Naturgy (2 días) fue donde se produjo una menor dispersión de tiempos medios necesarios en los procesos de alta solicitados por las comercializadoras. Estos tiempos oscilaron entre los 1,4 días de los Grupos Endesa y Repsol; y los 2,1 días que necesitaron los comercializadores de su mismo grupo.

Por su parte, en el **sector gasista** se observó un descenso considerable del tiempo medio necesario en este proceso, que fue de 2,9 días respecto al trimestre anterior (7,8 días en el primer trimestre de 2019, frente a 10,7 días en el trimestre anterior). En 2018, el resultado fue de 11,3 días de media para la activación de las solicitudes de alta de puntos de suministro gasista. Destacaron los distribuidores gasistas del Grupo Naturgy (Nedgía) por realizar activaciones de solicitudes de altas en un menor tiempo durante el primer trimestre de 2019 (7,3 días), y con un número de solicitudes activadas muy significativo (40.163 activaciones, el 68,3% del total del sector).

Por el contrario, los mayores tiempos necesarios en los procesos de alta, se registraron en las redes que menores activaciones tuvieron. Por un lado, en el área de distribución de Gas Extremadura (14 días) se gestionaron el 0,9% de las activaciones; mientras que en la red de distribución de Madrileña Red de Gas (9,8 días) se gestionó el 7,6% de las altas trimestrales.

Tabla 19. Tiempos medios de las activaciones de nuevas altas solicitadas por los principales grupos de comercializadores libres en las principales áreas de distribución. Primer trimestre de 2019 – Sector Gasista

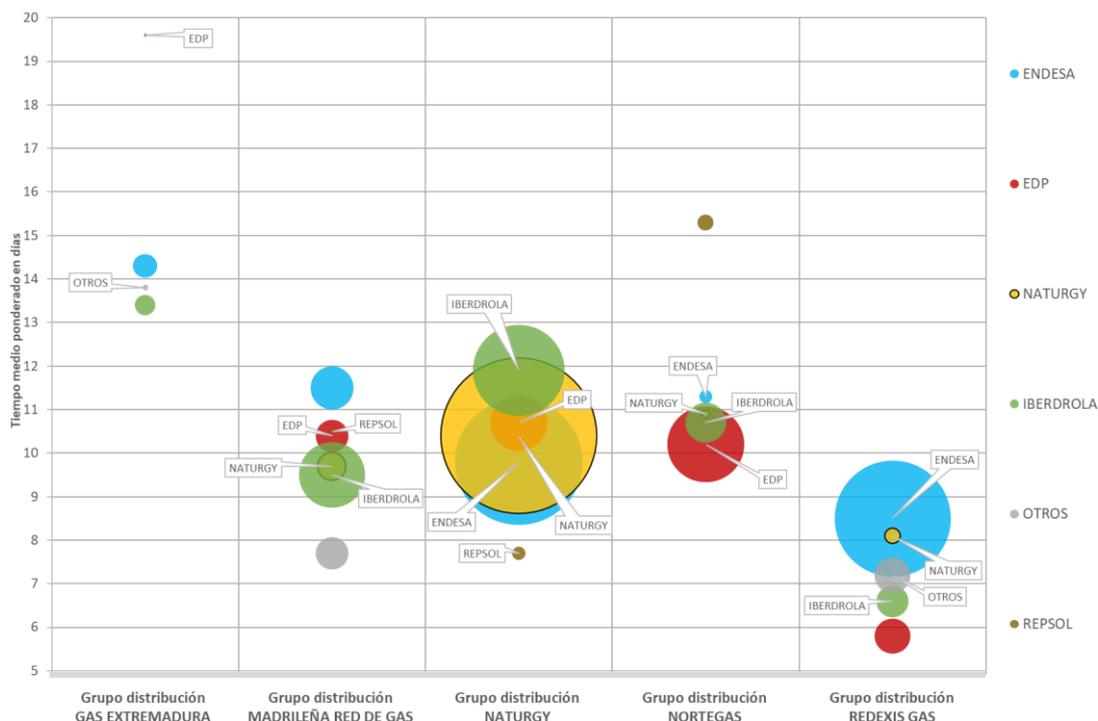
GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN GASISTAS	Activadas	Tm (días)
NATURGY	40.163	7,3
REDEXIS GAS	8.505	8,1
NORTEGAS	5.132	8,9
MADRILEÑA RED DE GAS	4.491	9,8
GAS EXTREMADURA	515	14,0
TOTAL SECTOR GASISTA	58.806	7,8

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

En el gráfico siguiente, respecto a la dispersión de los tiempos medios de las activaciones de nuevas altas del sector gasista, se observa que, en el área de distribución de Nortegas, la dispersión resultante fue de 11,4 días, con oscilaciones entre los 3,9 días que necesitaron en su conjunto las comercializadoras independientes agrupadas en el epígrafe “Otros”, y los 15,3 días del Grupo Repsol.

Gráfico 29. Dispersión de los tiempos medios de las activaciones de nuevas altas solicitadas por los principales grupos de comercializadores libres en las principales áreas de distribución. Primer trimestre de 2019 – Sector Gasista



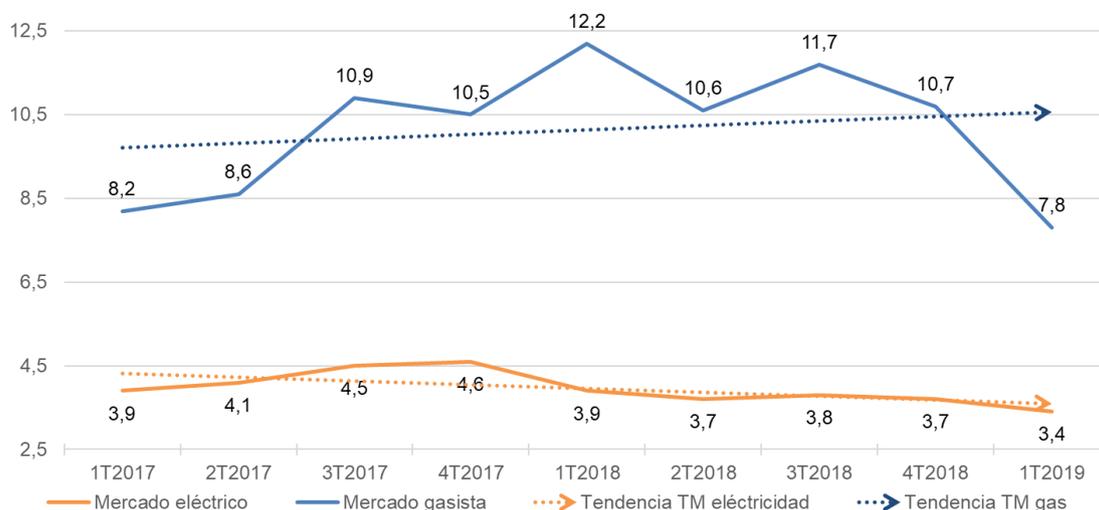
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

El área de distribución de Madrileña Red de Gas es la que presentó una menor dispersión (3,8 días), con oscilaciones entre los 7,7 días de la agrupación de comercializadores independientes “Otros”, y los 11,5 días del Grupo Endesa.

Podemos observar la evolución de los tiempos medios medidos desde que el distribuidor recibe del comercializador el fichero de solicitud de alta, hasta que se activa el suministro en el siguiente gráfico.

Gráfico 30. Tiempos medios del proceso de alta de comercializador desde la perspectiva del distribuidor. Evolución trimestral desde el 1T 2017 hasta el 1T 2019 – Sectores eléctrico y gasista.



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

En ambos sectores se aprecian tendencias opuestas, con mínimas variaciones en el caso de suministros eléctricos, y mayores en el caso de ser gasistas. Hay que tener en cuenta que, en los procesos de alta de nuevos suministros, se requiere de un mayor número de requisitos de pre-contratación y documentación adjunta para validar/aceptar las solicitudes, especialmente en el caso de suministros gasistas, cuya red de distribución se encuentra menos desarrollada.

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 un análisis comparativo entre las principales magnitudes trimestrales de solicitudes recibidas, aceptadas, rechazadas y finalmente activadas por los distribuidores.

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

- Los rechazos por parte del distribuidor, que pueden producirse previamente a la aceptación (cuando no pasan la validación de contenido) y también posteriormente a la aceptación (cuando existe algún problema en campo), antes de la activación.
- Anulaciones de las solicitudes de nuevas altas realizadas por los comercializadores.

- Solicitudes pendientes de activar en la fecha de remisión de la información.

Durante el primer trimestre de 2019, en el **sector eléctrico**, se redujo tanto el número de solicitudes recibidas (3% menos), como el volumen total de rechazos (13,7% menos), con respecto al trimestre anterior. Como consecuencia, la tasa de rechazo trimestral (26,8%) sufrió una reducción considerable, en comparación con la presentada el trimestre anterior (30,3%). En 2018, la tasa media de rechazo en el proceso de alta resultó del 27,7% de las solicitudes aceptadas.

Gráfico 31. Proceso seguido por las solicitudes de nuevas altas. Evolución trimestral desde el primer trimestre de 2017 hasta el primer trimestre de 2019 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Por su parte, en el **sector gasista**, en el primer trimestre de 2019 se produjo una reducción del número de solicitudes de alta (20,7% menos), mientras en número de rechazos también disminuyó (19,7% menos) en comparación con los valores presentados el trimestre anterior. Como consecuencia, la tasa de rechazo en el trimestre analizado (29,3%) sufrió una ligera reducción en comparación con la presentada el trimestre anterior (30,1%). En 2018 la tasa media de rechazo en el proceso de alta resultó del 37,2% de las solicitudes aceptadas.

Gráfico 32. Proceso seguido por las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución trimestral desde el primer trimestre de 2017 hasta el primer trimestre de 2019 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

6.3 ANALISIS DE LOS RECHAZOS DEL PROCESO DE ALTA

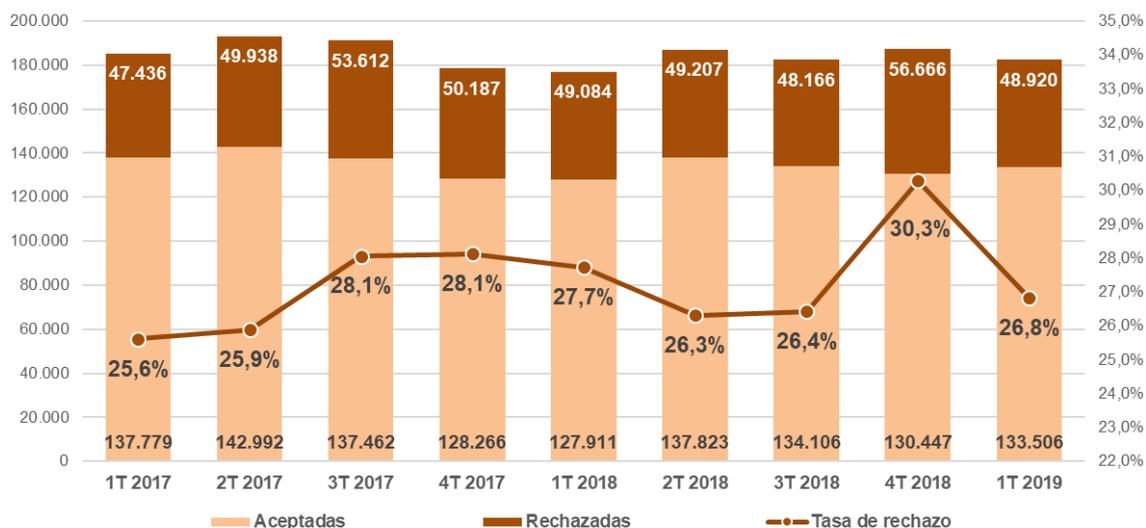
En este punto, se analizan las actuaciones de los agentes responsables de los rechazos, así como las alegaciones y explicaciones que han transmitido a la CNMC. En los siguientes apartados se realiza un estudio operativo en relación a las solicitudes de nuevas altas rechazadas, tal y como se realizó para las solicitudes de cambio de comercializador en capítulos anteriores. Se recuerda que en los informes de supervisión de la CNMC, la tasa de rechazo trimestral se calcula como el cociente entre el número de solicitudes rechazadas y el número de solicitudes gestionadas²⁹ en el trimestre objeto de estudio.

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

En el **sector eléctrico**, la tasa de rechazo de este periodo (26,8%) resultó 3,5 puntos inferior a la tasa registrada un trimestre antes (30,3%), lo que supuso una reducción considerable de este valor.

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%).

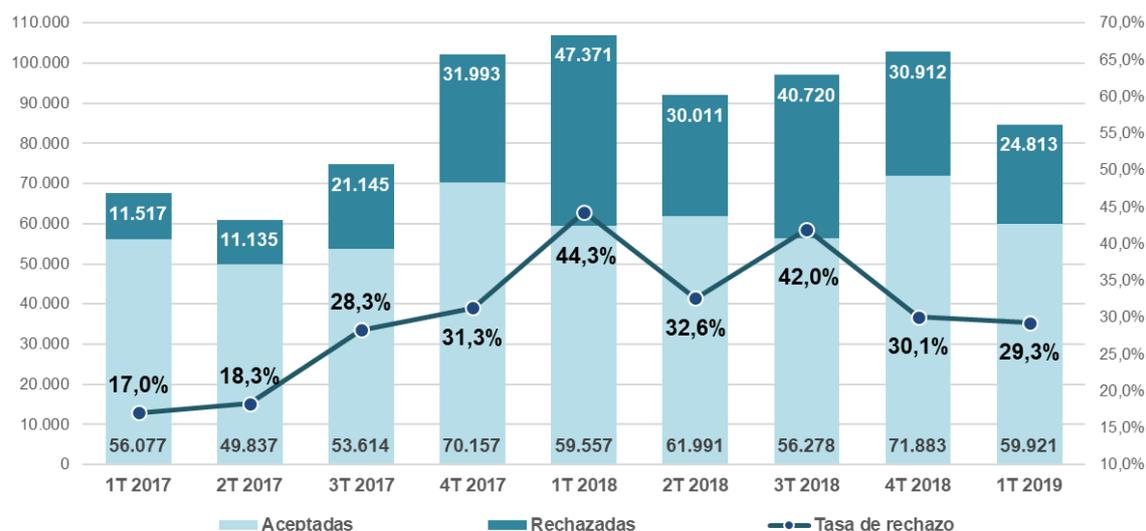
Gráfico 33. Tasa de rechazo de las solicitudes de nuevas altas. Evolución trimestral desde el primer trimestre de 2017 hasta el primer trimestre de 2019 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el **sector gasista**, por el contrario, se apreciaron menores variaciones al producirse una reducción de 0,8 puntos de la tasa de rechazo trimestral (29,3%) con respecto a la tasa del trimestre anterior (30,1%). Esta tasa de rechazo trimestral, aún considerada elevada, se registra como el menor valor alcanzado desde el tercer trimestre de 2017.

Gráfico 34. Tasa de rechazo de las solicitudes de nuevas altas. Evolución trimestral desde el primer trimestre de 2017 hasta el primer trimestre de 2019 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

6.3.1 TASA DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE ALTA POR DISTRIBUIDOR

En el caso de los **distribuidores del sector eléctrico**, el número de rechazos de nuevas altas se ha visto reducido de forma generalizada durante el primer trimestre de 2019, en comparación al trimestre anterior. Esta tasa solo aumenta en las áreas de distribución de los Grupos EDP y Viesgo. Por lo tanto, la tasa media del sector se redujo en 3,5 puntos y se situó en el 26,8%.

No obstante, si comparamos estas tasas de rechazo (por distribuidor) respecto a los trimestres anteriores (a excepción del 4T2018), éstas se mantienen muy estables, a excepción de los distribuidores de los Grupos EDP y Naturgy, donde resulta más cambiante.

Destaca el incremento, de 4,6 puntos en la tasa de rechazo del conjunto de pequeños distribuidores agrupado en el epígrafe “Otros” (14,7%). Sin embargo, hay que tener en cuenta que, a pesar de que esta agrupación representa el mayor incremento durante el trimestre, solo gestionó el 2,4% de las solicitudes de alta. Para estos distribuidores, pequeñas variaciones en el número de rechazos, pueden suponer elevadas variaciones de la tasa que presentan conjuntamente.

El distribuidor del Grupo EDP (Hidrocantábrico Distribución Eléctrica, S.A.), presentó un aumento de 1,2 puntos en su tasa de rechazo de las solicitudes de alta recibidas. Esta tasa alcanzó el 41,7% y supuso el mayor valor registrado durante el primer trimestre de 2019. No obstante, las altas gestionadas por este distribuidor solo representaron el 1,4% de las tramitadas en todo el sector, por lo que también se debe tener en cuenta que una pequeña variación en el número de rechazos, tiene una elevada influencia en las variaciones de la tasa de rechazos de EDP.

En cualquier caso, hay que considerar que la tasa de rechazo correspondiente al distribuidor del Grupo EDP (41,7%), se ve afectada por circunstancias ajenas al grupo, como la exigencia en Asturias (su principal área de distribución) de aportación de un Certificado de Seguridad para las altas de segunda ocupación en instalaciones de más de 20 años, lo que provoca la mitad de sus rechazos correspondientes al motivo 57³⁰. Según indicaciones a esta Comisión, el distribuidor trabaja para flexibilizar las validaciones asociadas a estos requisitos específicos, por lo que se espera una futura disminución de los rechazos asociados a la documentación técnica. También se ha informado, de la realización de una serie de acciones complementarias para facilitar la gestión de las altas por parte de los comercializadores, con la puesta a su disposición de un servicio de simulación de contratación (con datos reales) en la página web del distribuidor. Este simulador facilita a los comercializadores la información necesaria para conocer si la operación solicitada necesita documentación y de

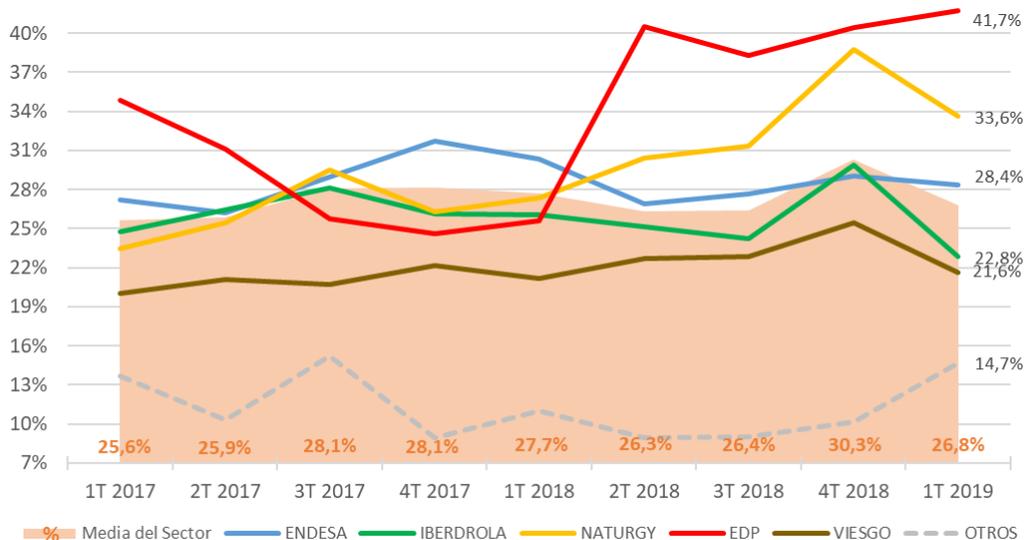
³⁰ Rechazo 57 – Falta documentación técnica de baja tensión.

qué tipo, la potencia máxima admisible por la instalación, la antigüedad de la misma, así como el uso o actividad que consta para ese suministro. Adicionalmente, EDP ha habilitado un teléfono específico de atención a los comercializadores.

El distribuidor del Grupo Iberdrola (Iberdrola Distribución Eléctrica, S.A.U.), fue el que presentó una mayor disminución de su tasa de rechazo trimestral, al reducir su valor en 7,1 puntos y situarla en el 22,8%. Esta reducción se debe principalmente a la disminución del número de rechazos por los motivos 53³¹ y 46³², tras corregir una serie de incidencias en sus sistemas que provocaron el aumento de rechazos por estos motivos el trimestre anterior.

La tasa de rechazos del distribuidor eléctrico del Grupo Naturgy (UFD Distribución Electricidad, S.A.) presentó una disminución de 5,1 puntos, y se situó en el 33,6%. Esta disminución tiene como principal causante, la reducción de rechazos por motivo 57, al corregirse una incidencia en la que el sistema no detectaba el documento anexo en el fichero XML recibido.

Gráfico 35. Tasa de rechazos (nuevas altas) de los principales grupos de distribuidores. Evolución trimestral desde el 1T 2017 hasta el 1T 2019 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Viesgo Distribución Eléctrica, S.A. (21,6%) presentó una disminución de 3,9 puntos en su tasa de rechazo. Debemos tener en cuenta que las altas gestionadas por este distribuidor representaron el 1,4% de las tramitadas en todo el sector, por lo que también para esta distribuidora al igual que para la del grupo EDP, una pequeña variación en el número de rechazos, tiene una elevada influencia en la variación de la tasa de rechazos.

³¹ Rechazo 53 – Necesidad de abrir expediente de acometida.

³² Rechazo 46 – Fecha de operación solicitada con carácter retroactivo.

El distribuidor del Grupo Endesa (Endesa Distribución Eléctrica, S.L.) es el que presenta una menor variación de su tasa de rechazo durante el trimestre analizado (0,6 puntos menos), alcanzando el 28,4%.

Si tenemos en cuenta lo que hicieron los principales grupos **comercializadores del sector eléctrico**, la tasa media de rechazo en el sector se redujo en 3,5 puntos en relación a la presentada un trimestre antes, situándose en el 26,8%. Además, se observa que todos los comercializadores, a excepción de los del Grupo Repsol, redujeron sus tasas de rechazo durante el primer trimestre de 2019.

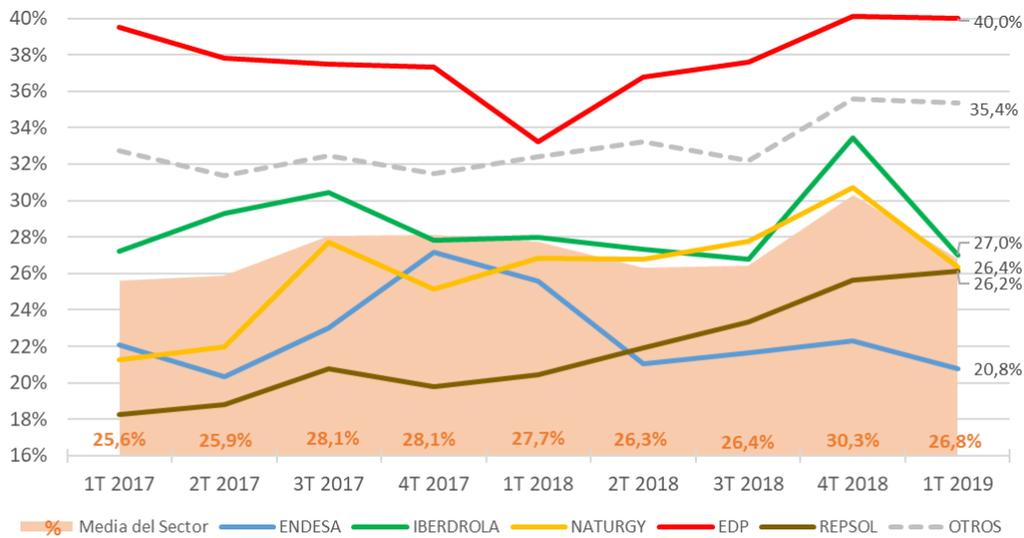
Los comercializadores del Grupo Iberdrola, fueron los que presentaron una mayor reducción de su tasa de rechazos. Al reducirla en 6,4 puntos, alcanzaron el 27% durante el trimestre analizado. Estos comercializadores presentaron la mayor cuota de solicitudes de alta durante el trimestre, alcanzando el 36,9% del total, por lo que su variación influye fuertemente en la evolución de la cuota del sector. Estos comercializadores presentan una reducción generalizada de sus principales motivos de rechazo y especialmente de los motivos 53 y 46, al corregir una serie de incidencias en sus sistemas que provocaron el aumento de rechazos por estos motivos el trimestre anterior.

El Grupo Naturgy presentó una reducción de 4,3 puntos en su tasa de rechazos trimestral, situándose en el 26,4% en el primer trimestre de 2019. Esta reducción está ligada con la normalización en la operativa de los agentes una vez que los distribuidores de los Grupos Naturgy e Iberdrola implementaran nuevos sistemas operativos en los trimestres anteriores, lo que provocó un aumento de los rechazos por motivo 57 y 53.

Por el contrario, el Grupo Repsol aumentó en 0,5 puntos su tasa de rechazo trimestral, situándose en el 26,2%. Hay que tener en cuenta que Repsol solamente representó el 1,1% de las altas de nuevos suministros eléctricos en todo el sector, por lo que se puede afirmar que, una pequeña variación del número de rechazos es consecuencia del aumento de su tasa, en un periodo en el que además incrementó su actividad comercial.

Por su parte, los comercializadores del Grupo Endesa, redujeron en 1,5 puntos su tasa de rechazo trimestral, situándose en el 20,8%, la más baja del sector. En el caso de las comercializadoras del Grupo EDP, apenas variaron su tasa de rechazo de solicitudes de alta, siendo este último trimestre del 40%, el valor más alto de los registrados durante el trimestre. La agrupación de comercializadores independientes "Otros", también reduce ligeramente su tasa, y se sitúa en el 35,4%.

Gráfico 36. Tasa de rechazos (nuevas altas) de los principales grupos de comercializadores. Evolución trimestral desde el 1T 2017 hasta el 1T 2019 – 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, y con más de 120 solicitudes de alta presentadas. Estas tasas, así presentadas, podrían ser un indicativo comparado de la eficiencia en la gestión de las solicitudes de cambio de cada comercializador. Para facilitar el análisis, las celdas en rojo indican las tasas de rechazo que se encuentran por encima de la tasa de rechazo media del área de distribución correspondiente y que suponen un volumen de solicitudes gestionadas mayor a 50 solicitudes. En cambio, las celdas con texto en rojo indican aquellas con un volumen menor a 50 solicitudes.

Tabla 20. Tasas de rechazo (solicitudes de nuevas altas) de los comercializadores por área de distribución. Primer trimestre de 2019 – Sector Eléctrico

ELECTRICIDAD			ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN						
Comercializador			ENDESA	IBERDROLA	NATURGY	EDP	VIESGO	OTROS	
Tasa de rechazo media			26,90%	28,4%	22,8%	33,6%	41,7%	21,6%	14,7%
Solicitudes gestionadas			182.633	86.912	62.705	23.468	2.564	2.635	4.349
ENDESA ENERGÍA, S.A.	21,4%	45.231	20,8%	30,7%	27,6%	58,0%	23,3%	53,3%	
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	27,4%	63.604	50,9%	19,4%	49,1%	69,3%	29,0%	61,9%	
NATURGY IBERIA, S.A.	26,8%	9.080	51,2%	38,2%	23,5%	66,7%	35,0%	53,7%	
EDP ENERGÍA, S.A.U.	40,6%	5.200	48,1%	39,8%	42,6%	32,8%	21,5%	63,6%	
VIESGO ENERGÍA, S.L.	26,5%	1.880	51,5%	46,8%	48,6%	75,0%	16,1%	77,8%	
ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	19,6%	14.194	19,4%	38,0%	36,0%	62,5%	33,3%	30,6%	
IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	21,4%	3.773	47,7%	17,7%	35,9%	56,3%	75,0%	40,0%	
COMERCIALIZADORA REGULADA, GAS & POWER, S.A.	22,9%	3.874	50,0%	44,3%	20,8%	100,0%	35,0%	40,0%	
EDP C.U.R., S.A.	37,7%	583	63,6%	48,9%	45,2%	33,4%	17,6%	50,0%	
VIESGO C.U.R., S.L.	20,4%	108	100,0%	50,0%			17,5%	0,0%	
CHC C.O.R., S.L.U.	13,7%	51	0,0%		14,3%			15,4%	
FENIE ENERGÍA, S.A.	25,7%	7.950	29,2%	18,2%	24,0%	38,6%	15,0%	62,5%	
GEO ALTERNATIVA, S.L.	41,4%	6.022	40,2%	39,9%	45,8%	66,7%	54,4%	100,0%	
CLIDOM ENERGY, S.L.	45,8%	4.347	47,3%	44,4%	39,8%	59,3%	30,0%	65,2%	
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	12,3%	1.814	41,4%	35,0%	37,1%		50,0%	8,8%	
COX ENERGÍA COMERCIALIZADORA ESPAÑA, S.A.	39,9%	731	38,1%	43,5%		100,0%	37,5%		
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	56,1%	686	55,0%	60,2%	57,7%	71,9%	29,1%	100,0%	
UNIELÉCTRICA ENERGÍA, S.A.	33,1%	541	29,9%	34,3%	56,1%		20,0%	50,0%	
SOM ENERGÍA, S.C.C.L.	34,0%	527	31,3%	40,8%	52,5%		0,0%	0,0%	
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO, S.A.U.	63,1%	512	75,0%	56,2%	59,3%	90,0%	16,7%	100,0%	
COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ, S.A.	2,7%	474	33,3%		50,0%			2,3%	
EMPRESA DE ALUMBRADO ELÉCTRICO DE CEUTA, S.A.	2,4%	456	2,4%						
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	51,0%	396	58,3%	47,9%	49,2%	50,0%	0,0%	71,4%	
GESTERNOVA, S.A.	41,7%	384	46,8%	34,6%	40,0%	66,7%	50,0%	80,0%	
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	34,8%	348	57,1%	32,6%	46,7%	63,6%	36,4%		
ESTABANELL Y PAHISA MERCATOR, S.A.	9,0%	324	47,2%					4,2%	
ALCANZIA ENERGÍA, S.L.	39,6%	323	45,2%	40,0%	24,5%	50,0%	33,3%	100,0%	
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA, S.A.	31,5%	321	50,0%	66,7%	34,6%	100,0%	7,1%	0,0%	
NEXUS ENERGÍA, S.A.	45,4%	317	40,6%	47,5%	63,8%	100,0%		14,3%	
ENERGÍA COLECTIVA, S.L.	40,8%	314	36,1%	41,6%	43,3%	66,7%	42,9%	33,3%	
AUDAX RENOVABLES, S.A.	31,9%	313	34,1%	20,0%	31,8%		0,0%	0,0%	
FOX ENERGÍA, S.A.	34,0%	285	32,7%	32,3%	57,9%		0,0%		
GRUPO IBERSOGAS ENERGÍA, S.L.	40,7%	253	40,3%	44,4%	55,6%			0,0%	
COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS DE MADRID, S.A.	22,4%	228	22,0%	100,0%					
GAOLANIA SERVICIOS, S.L.	35,1%	222	38,2%	36,6%	30,6%	0,0%	0,0%		
WATIUM, S.L.	45,2%	221	50,7%	36,8%	38,9%	100,0%	27,3%		
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	46,1%	193	51,7%	50,6%	27,6%	47,1%	0,0%		
ENERPLUS ENERGÍA, S.A.	44,0%	168	32,6%	71,4%	51,1%				
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	48,6%	148	40,3%	58,6%	33,3%	100,0%	50,0%	71,4%	
NABALIA ENERGÍA 2000, S.A.	45,7%	129	29,5%	62,2%	46,2%	0,0%			
FACTOR ENERGÍA, S.A.	28,7%	129	32,3%	16,7%	18,8%		0,0%		
INSIGNIA ENERGÍA, S.L.	48,8%	121	51,4%	20,0%			0,0%	100,0%	

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Notas: Los comercializadores Viesgo Energía S.L., y Viesgo C.U.R. S.A.U. forman parte del Grupo Repsol desde el 2 de noviembre de 2018. Solo se incluyen los comercializadores con más de 120 solicitudes gestionadas en el trimestre analizado. Los cinco comercializadores libres pertenecientes a los grupos tradicionales aparecen en las primeras posiciones, seguidas de los seis principales comercializadores de referencia.

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

- La mayoría de las redes de distribución mostraron tasas de rechazo inferiores a la media de cada área de distribución, casi exclusivamente para aquellos comercializadores que pertenecen a su mismo grupo empresarial.

- En áreas de distribución de los Grupos Endesa e Iberdrola, se registraron tasas de rechazo por encima del 30% para los comercializadores tradicionales (libres y de referencia) no pertenecientes a estos Grupos.
- La tasa de rechazo del comercializador EDP Energía, S.A.U. (40,6%) resultó ser la más alta de los comercializadores libres pertenecientes a los 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 y presentaron más de 50 solicitudes durante el trimestre analizado.

Estas tasas de rechazo elevadas presentadas por muchos comercializadores independientes, podría ser reflejo de la falta de experiencia de estos comercializadores en los procesos de contratación, y una incorrecta utilización de los ficheros de intercambio aprobados. No obstante, entre los comercializadores independientes cabe distinguir nuevamente a Fenie Energía, que además de registrar el mayor número de solicitudes gestionadas durante el primer trimestre de 2019, mostró tasas de rechazo por debajo de la media en la mayoría de las áreas de distribución en las que operó.

El distribuidor del Grupo Iberdrola, ha venido justificando una mayor tasa de rechazo en las solicitudes de nuevas altas (en comparación con las solicitudes de cambio de comercializador) dado que las altas requieren de un mayor número de requisitos de pre-contratación y documentación adjunta para validar/aceptar las solicitudes. Se podría concluir que, cuantos más requisitos de información requiera el fichero de intercambio, mayor es la probabilidad de error y, por lo tanto, de rechazo de las mismas.

Por otra parte, las tasas de rechazo de los principales **distribuidores del sector gasista**, a excepción del Grupo Naturgy, han experimentado crecimientos generalizados, con aumentos desde los 4,1 puntos de Redexis Gas, hasta los 13,6 puntos de Madrileña Red de Gas. Consecuencia de estas variaciones, la tasa media trimestral de rechazos de alta en el sector, aumentó en 0,4 puntos, y se situó en el 29,3% durante el primer trimestre de 2019.

Los distribuidores del Grupo Naturgy (Nedgía), fueron los únicos que presentaron una reducción de su tasa de rechazos (4,2 puntos) respecto al trimestre anterior, situándose en el 31,1%. Esta reducción se encuentra directamente relacionada con la operativa utilizada por los comercializadores del Grupo Iberdrola en sus solicitudes de alta de suministros transformables desde GLP, al reducir el reenvío de solicitudes para un mismo CUPS. Esta reducción en la tasa de rechazo del Grupo Naturgy puede considerarse importante, ya que

los distribuidores gasistas del grupo, gestionaron el 68,5% de las solicitudes de alta presentadas durante el trimestre.

Por el contrario, el distribuidor gasista Madrileña Red de Gas presentó el mayor incremento en su tasa de rechazo trimestral, al aumentar en 13,6 puntos, situándose en el 31,7% en el primer trimestre de 2019. Este aumento está principalmente relacionado con el aumento de los rechazos por motivo R04³³, al recibir reenvíos de solicitudes de suministros aún no disponibles para la contratación, con una reiteración de hasta 25 veces para un mismo CUPS, según indicaciones de propio distribuidor a la CNMC.

Gas Extremadura incrementó en 7,3 puntos su tasa de rechazo trimestral, y se situó en el 69,2%. En este caso, se debe tener en cuenta que el volumen de solicitudes gestionadas por el distribuidor, aunque alcanzó el 2,3% del total durante el primer trimestre de 2019, se suele encontrar en el entorno del 1% trimestral por lo que pequeñas variaciones en el número de rechazos tiene un gran impacto en su tasa de rechazo. Concretamente, se ha identificado una incidencia en las solicitudes envidadas por EDP, que multiplicaron hasta por 3 los rechazos por motivo R43³⁴ recibidos un trimestre antes (cuando la incidencia empezó a producirse). Este aumento no provocó ningún perjuicio a los clientes, debido a que se rechazaban solicitudes de alta de CUPS previamente aceptadas. Se espera una reducción importante de la tasa de rechazos de Gas Extremadura en el segundo trimestre de 2019, al corregirse las incidencias detectadas.

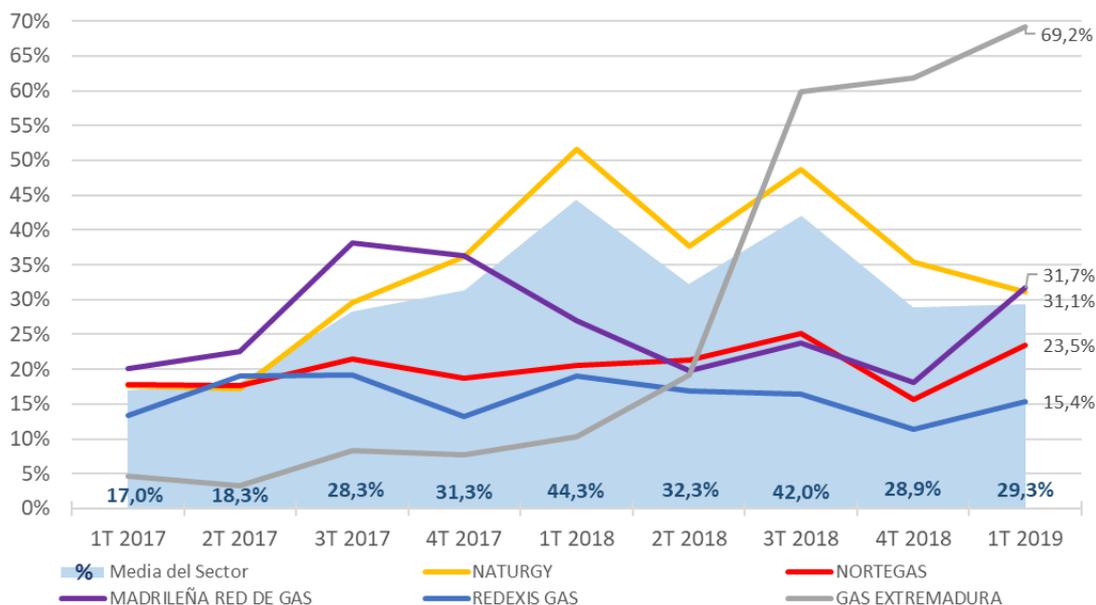
Por su parte, los distribuidores gasistas Nortegas y Redexis Gas, aumentaron sus tasas en 7,9 y 4,1 puntos durante el trimestre analizado, situando sus tasas de rechazo en el 23,5% y el 15,4%, respectivamente.

No obstante, se debe tener en cuenta que la alta tasa de rechazo que viene presentando el sector gasista en los últimos trimestres, se atribuye principalmente a dos agentes específicos. Así, el área de distribución del Grupo Naturgy (31,1% de rechazos y gestión del 68,5% de las solicitudes de alta) presenta una tasa de rechazo trimestral muy elevada, a causa del importante volumen de rechazos sobre las solicitudes del comercializador Iberdrola Clientes (50,4% de rechazos y 21% de solicitudes enviadas al Grupo Naturgy).

³³ Rechazo R04 – Falta Infraestructura.

³⁴ Rechazo R43 – El CUPS ya está activo con la comercializadora solicitante.

Gráfico 37. Tasa de rechazos (nuevas altas) de los principales grupos de distribuidores. Evolución trimestral desde el 1T 2017 hasta el 1T 2019 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Todos los grupos **comercializadores del sector gasista** presentaron incrementos en su tasa de rechazo trimestral, a excepción de Iberdrola Clientes que la reduce en 8,9 puntos. Estos aumentos oscilan entre los 1,7 puntos del Grupo Repsol, y los 15,8 puntos de los comercializadores independientes agrupados en el epígrafe “Otros”.

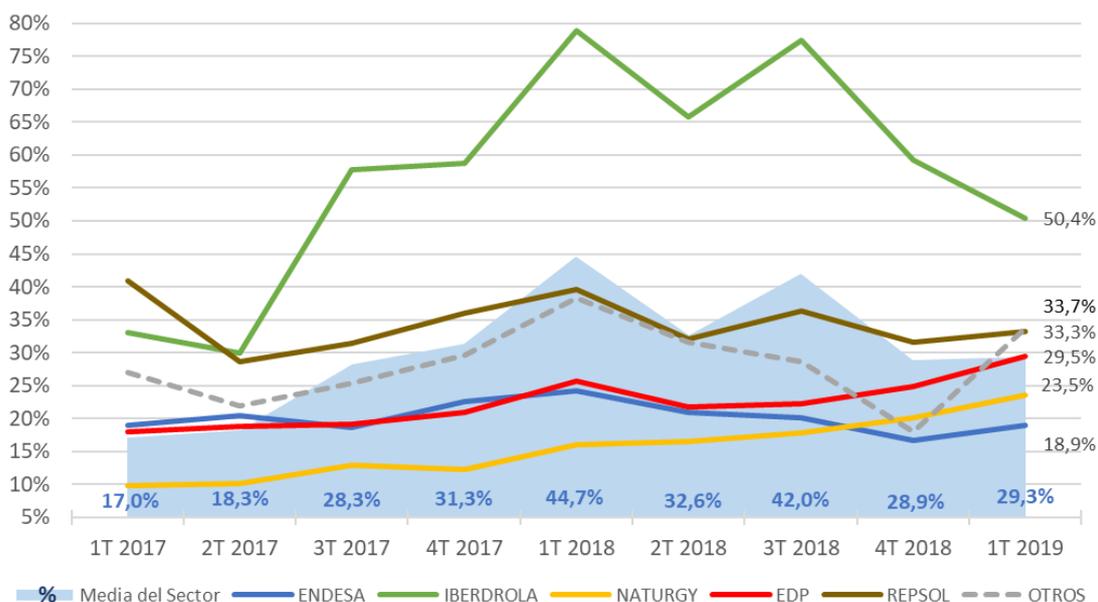
Iberdrola Clientes fue el único comercializador gasista que más redujo su tasa de rechazo, situándose en el 50,4% durante el primer trimestre de 2019, aunque esta tasa sigue siendo la más elevada del sector. El 57,9% (71,3% un trimestre antes) de los rechazos de Iberdrola Clientes, se corresponden con el motivo R04, y son consecuencia de la operativa de este agente al enviar de media 6 solicitudes para un mismo CUPS de GLP que está en proceso de transformación a gas natural. En este trimestre se aprecia una reducción significativa en el número de solicitudes reenviadas, reduciendo la tasa de rechazo trimestral del comercializador, especialmente en el área de distribución del Grupo Naturgy. No obstante, se aprecia un incremento de rechazos por el mismo motivo (R04) en áreas de distribución de Madrileña Red de Gas y Nortegas.

Por su parte, el comercializador gasista del Grupo EDP, con un incremento de 4,6 puntos en su tasa de rechazos, alcanzó el 29,5% durante el primer trimestre de 2019. Este incremento se justifica en la incidencia registrada con Gas Extremadura ya comentada anteriormente.

Respecto a la variación presentada por la agrupación de los comercializadores independientes agrupados en el epígrafe “Otros”, con un 15,8% de rechazos, se

debe tener en cuenta que estos representaron el 6,4% de las solicitudes gestionadas, por lo que pequeños incrementos o reducciones del número de rechazos, puede provocar importantes variaciones en la tasa media presentada.

Gráfico 38. Tasa de rechazos (nuevas altas) de los principales grupos de comercializadores. Evolución trimestral desde el 1T 2017 hasta el 1T 2019 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

Tabla 21. Tasas de rechazo (solicitudes de nuevas altas) de los comercializadores por área de distribución. Primer trimestre de 2019 – Sector Gasista

GAS NATURAL			ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN					
Comercializador			NATURGY	NORTEGAS	MADRILEÑA RED DE GAS	REDEXIS GAS	GAS EXTREMADURA	
Tasa de rechazo media			29,3%	31,1%	23,5%	31,7%	15,4%	69,2%
Solicitudes gestionadas			84.734	58.001	6.520	6.555	11.742	1.916
NATURGY IBERIA, S.A.	16,1%	16.279	15,8%	41,9%	21,3%	16,1%	0,0%	
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	51,0%	16.893	56,6%	36,8%	36,2%	48,0%	71,6%	
ENDESA ENERGÍA, S.A.	19,2%	22.039	23,8%	42,8%	20,5%	11,6%	1,7%	
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	29,7%	8.978	32,8%	15,3%	30,7%	13,9%	99,8%	
VIESGO ENERGÍA, S.L.	33,3%	505	36,4%	31,1%	37,5%	29,4%		
COMERCIALIZADORA REGULADA, GAS & POWER	34,2%	11.449	34,3%	70,0%	17,6%	30,8%		
ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	14,1%	1.487	26,8%	37,5%	36,7%	7,3%	0,0%	
EDP C.U.R., S.A.	26,4%	568	51,5%	24,0%	50,0%	11,7%		
IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	39,4%	912	49,3%	23,3%	33,8%	19,2%	1,6%	
FENIE ENERGÍA, S.A.	25,5%	1.229	26,8%	51,6%	37,3%	13,5%	0,0%	
CLIDOM ENERGY, S.L.	28,9%	797	28,1%	38,7%	27,5%	29,5%	0,0%	
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO, S.A.U.	45,1%	700	46,2%	43,1%	40,6%	49,1%	100,0%	
CATGAS ENERGÍA	46,2%	379	46,3%			0,0%		
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	32,4%	287	36,3%	37,9%	31,8%	7,7%		
FACTOR ENERGÍA, S.A.	66,2%	195	67,9%	50,0%	52,4%	75,0%	100,0%	
GEO ALTERNATIVA, S.L.	33,7%	169	38,6%		27,9%	8,3%		
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	22,4%	161	23,0%	14,3%	16,7%	22,2%		
FOX ENERGÍA, S.A.	11,4%	158	32,0%		66,7%	6,2%		
OGS ENERGÍA, S.L.	20,6%	155				20,6%		
YADE JORMAN ESPAÑA, S.L.	30,9%	149	30,3%		0,0%	75,0%		
MET ENERGÍA ESPAÑA, S.A.	32,1%	140	30,5%	100,0%		31,6%		
AUDAX RENOVABLES, S.A.	24,4%	123	37,3%	0,0%	50,0%	4,3%	100,0%	
NEXUS ENERGÍA, S.A.	39,6%	101	44,8%	18,8%	27,3%	57,1%		
ALCANZIA ENERGÍA, S.L.	47,3%	91	41,4%	66,7%	54,5%	85,7%		
GALP ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U.	34,1%	91	40,9%		16,7%	14,3%		
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA, S.A.	36,4%	88	36,4%					
GASINDUR, S.L.	19,5%	87	17,3%			50,0%		
CHCUATRO GAS COMERCIALIZADORA, S.L.	37,0%	81	45,0%		75,0%	18,2%		
FLIP ENERGÍA, S.L.	38,6%	70	33,3%	60,0%	33,3%	80,0%		

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Notas: Solo se incluyen los comercializadores con más de 50 solicitudes gestionadas en el trimestre analizado. Los cinco comercializadores libres pertenecientes a los grupos tradicionales aparecen en las primeras posiciones, seguidos de los cuatro comercializadores de referencia en el sector gasista de dichos grupos.

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

- La tasa de rechazo en la red de distribución del Grupo Naturgy (31,1%) se explica principalmente por las altas tasas de rechazo imputables a las comercializadores libres Iberdrola Clientes y EDP Comercializadora, con un 56,6% y un 32,8%, respectivamente.
- El comercializador gasista Iberdrola Clientes (51%) es el único comercializador con un volumen relevante de solicitudes gestionadas, que presentó tasas de rechazo por encima de la media en todas las redes de distribución. Consecuentemente, su tasa de rechazo general continuó siendo la más alta de todo el sector durante el primer trimestre de 2019. Esta elevada tasa de rechazo se debe a que este comercializador envía varias veces cada solicitud de nuevos suministros, tras ser inicialmente rechazadas, con mayor incidencia en aquellos casos de nuevas altas de

puntos de suministro de GLP transformables a gas natural. Esta circunstancia, se da especialmente en el área de distribución del Grupo Naturgy.

- El comercializador libre Endesa Energía (19,2%) presentó la tasa de rechazo más baja del sector gasista³⁵, hecho que llama la atención ya que gestionó el mayor número de solicitudes del mercado libre durante el primer trimestre de 2019.

Se puede concluir que, la mayoría de los comercializadores independientes analizados continúan mostrando tasas de rechazo por encima de la media en la mayoría de las áreas de distribución en las que operaron, lo que pudiera reflejar su falta de experiencia en los procesos propios del sector y la incorrecta utilización de los ficheros de intercambio. No obstante, se debe señalar que la mayoría de los comercializadores no pertenecientes a los cinco grupos tradicionales, no alcanzaron ni 50 solicitudes gestionadas durante este trimestre en la mayoría de las redes de distribución (números en color rojo).

Igualmente, se ha comprobado que algunos comercializadores reenvían solicitudes que previamente son rechazadas, y esta operativa contribuye a un aumento de las tasas de rechazo.

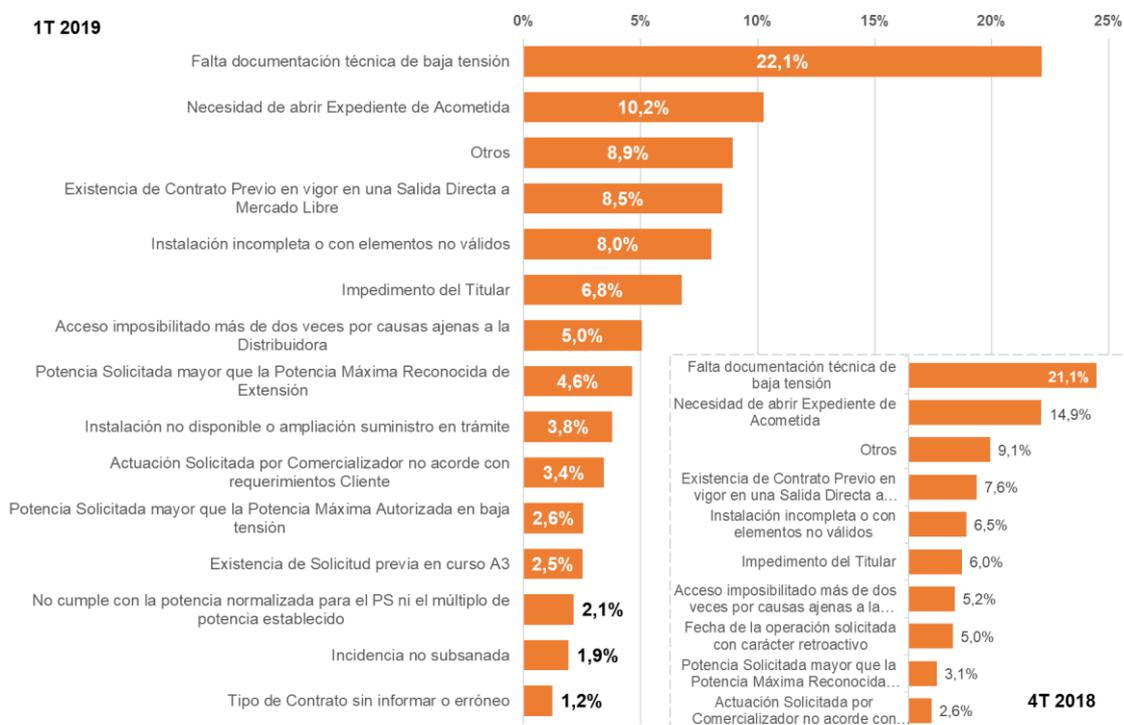
6.3.2 MOTIVOS DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE ALTA

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 de solicitudes de nuevas altas en el **sector eléctrico**, donde el 41,2% de los mismos se concentraron en los tres motivos principales durante el primer trimestre de 2019.

³⁵ Considerando solamente aquellas distribuidoras que por su volumen representan valores significativos al presentar más de 5.000 solicitudes.

Gráfico 39. Motivos de rechazo (Nuevas Altas). Primer trimestre de 2019 y cuarto trimestre de 2018 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: En primer plano, los principales motivos de rechazo del primer trimestre de 2019; en el recuadro pequeño, los principales motivos de rechazo del cuarto trimestre de 2018.

Como se venía identificando en la mayoría de los trimestres de los dos últimos años, el principal motivo de rechazo continuó siendo el tipo “**57. Falta documentación técnica de baja tensión**” (22,1%). Se trata de los casos en que el cliente/comercializador no aporta la documentación técnica (ej. Certificado de Instalación Eléctrica o Acta de Puesta en Marcha) necesaria para poder activar el alta solicitada. Se observa que esta casuística ha aumentado ligeramente su peso durante el primer trimestre del 2019 con respecto al trimestre anterior (21,1%).

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

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

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

Se espera que, tal y como ha ocurrido en lo relativo al proceso de cambio de comercializador, el número de rechazos motivados por esta casuística decrezca en el medio plazo, producto del trabajo que ha desarrollado la CNMC con la colaboración de los agentes de los grupos de trabajo “*Cambio de Comercializador*” en la creación de 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. En esta línea, conviene remarcar que, durante el primer trimestre de 2019, el número de rechazos por el motivo 57 ha descendido (-1.099 rechazos) de forma considerable.

En segundo lugar, se sitúa el rechazo por motivo “**53. Necesidad de abrir Expediente de acometida**” (10,2%); el cual, ha reducido de forma notable su peso respecto al trimestre anterior (14,9%). Estos rechazos se producen principalmente en las áreas de distribución de los Grupos Iberdrola y Naturgy (99,6% de los rechazos por este motivo entre ambos). En el caso de Iberdrola, se produjo una incidencia comunicada en el trimestre anterior ya corregida, por lo que han reducido un 58% los rechazos por este motivo el trimestre analizado. Por su parte, Naturgy, mantiene una tasa similar tras la mejora introducida el trimestre anterior en el control de la caducidad de los derechos de acometida, que redundó en un aumento de los rechazos por este motivo.

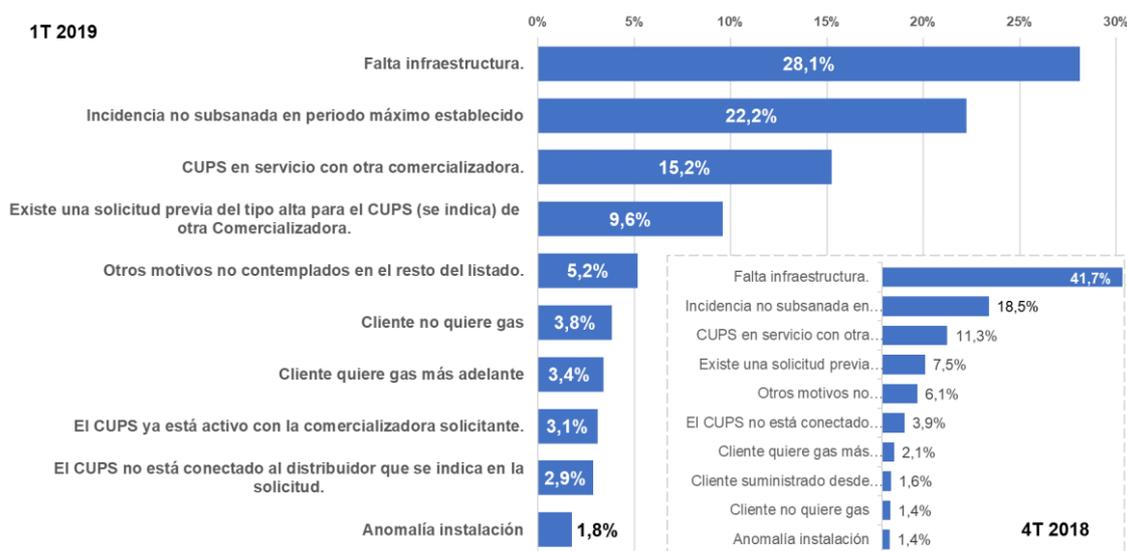
En tercer lugar, el motivo de rechazo “**99. Otros**” (8,9%), que reduce nuevamente su peso respecto al trimestre anterior (9,1%). Esta reducción es la tercera que se produce de forma consecutiva, y se espera que sea mayor en los trimestres siguientes.

Durante el cuarto trimestre de 2018, la CNMC solicitó a Iberdrola Distribución Eléctrica (responsable del 76,8% de los rechazos informados por esta casuística durante el primer trimestre de 2019) que rechazara la falta o el envío incorrecto de documentación técnica de baja tensión (C.I.E.) en las solicitudes de nuevas altas utilizando el motivo de rechazo adecuado para esa casuística (motivo 57), en vez del motivo genérico otros (motivo 99). En respuesta a esta solicitud, Iberdrola Distribución Eléctrica informó a la CNMC que con fecha 28 de enero de 2019 quedaban implantadas en sus sistemas correcciones para que esto sucediera, y corregir así esta anomalía que se produce desde hace tiempo. Tras estas correcciones, el distribuidor comenzó a rechazar por motivo 57 cuando

correspondía, contribuyendo a reducir los rechazos por motivo 99. No obstante, por una incidencia en la extracción de información que Iberdrola Distribución realiza para la remisión de información a la CNMC, no se ha trasladado la corrección de la reclasificación del motivo 99 en el motivo 57 en los informes a la CNMC, y por lo tanto, no se aprecia una reducción en la tasa de rechazo por el motivo 99 en el trimestre analizado. No obstante, una vez sean extraídos los datos correctos, el histórico de informes podrá ser actualizado y verse reflejada una importante reducción de rechazos informados como 99.

Por su parte, en el **sector gasista** la tipología de rechazos estuvo mucho más concentrada que en el sector eléctrico, dado que los tres motivos principales representaron el 65,5% del total de las solicitudes de nuevas altas.

Gráfico 40. Motivos de rechazo (Nuevas Altas). Primer trimestre de 2019 y cuarto trimestre de 2018 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: En primer plano, los principales motivos de rechazo del primer trimestre de 2019; en el recuadro pequeño, los principales motivos de rechazo del cuarto trimestre de 2018.

El motivo de rechazo más frecuente durante el primer trimestre de 2019 en el sector gasista correspondió a “**R04. Falta infraestructura**” (28,1%), el cual ha reducido su peso de manera muy considerable; en 13,6 puntos si lo comparamos con el valor registrado en el trimestre anterior (41,7%). Esta casuística está directamente relacionada con aquellas solicitudes sobre puntos de suministro de GLP que están en proceso de transformación a gas natural.

Los distribuidores del Grupo Naturgy (77,8% de los rechazos por este motivo) han disminuido considerablemente el número de rechazos, reduciendo el valor presentado el trimestre anterior un 55%. Este descenso está directamente relacionado con la reducción del envío repetitivo de solicitudes previamente rechazadas alegado por Iberdrola Clientes durante el primer trimestre de 2019. No obstante, se ha detectado un aumento de rechazos por este motivo en áreas

de distribución gasista de Madrileña Red de Gas y de Nortegas, directamente relacionado con las solicitudes enviadas por Iberdrola Clientes.

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

El segundo motivo de rechazo más utilizado corresponde a **“R76. Incidencia no subsanada en periodo máximo establecido”** (22,2%). Este hecho está relacionado directamente con los distribuidores gasistas del Grupo Naturgy (83,5% de los rechazos por este motivo), y mantiene unos valores similares al trimestre anterior.

En la tercera posición se encuentra el motivo **“R51. CUPS en servicio con otra comercializadora”** (15,2%). 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.

Destaca el motivo **“R43. El CUPS ya está activo con la comercializadora solicitante”** (3,1%) por su incremento en el número de rechazos respecto al trimestre anterior (0,6%), relacionado con una incidencia que tuvo como principales afectados el distribuidor Gas Extremadura y el comercializador EDP, como se indica en puntos previos de este informe. Se espera una importante reducción de esta casuística en el segundo trimestre de 2019 al ser corregida la incidencia.

Finalmente, se realiza el seguimiento de la evolución del motivo de rechazo **“R70. Otros motivos no contemplados en el resto del listado”** (5,2%), el cual que reduce su valor en un 11,3% durante el último trimestre, consecuencia de los ajustes llevados a cabo por diferentes distribuidoras.

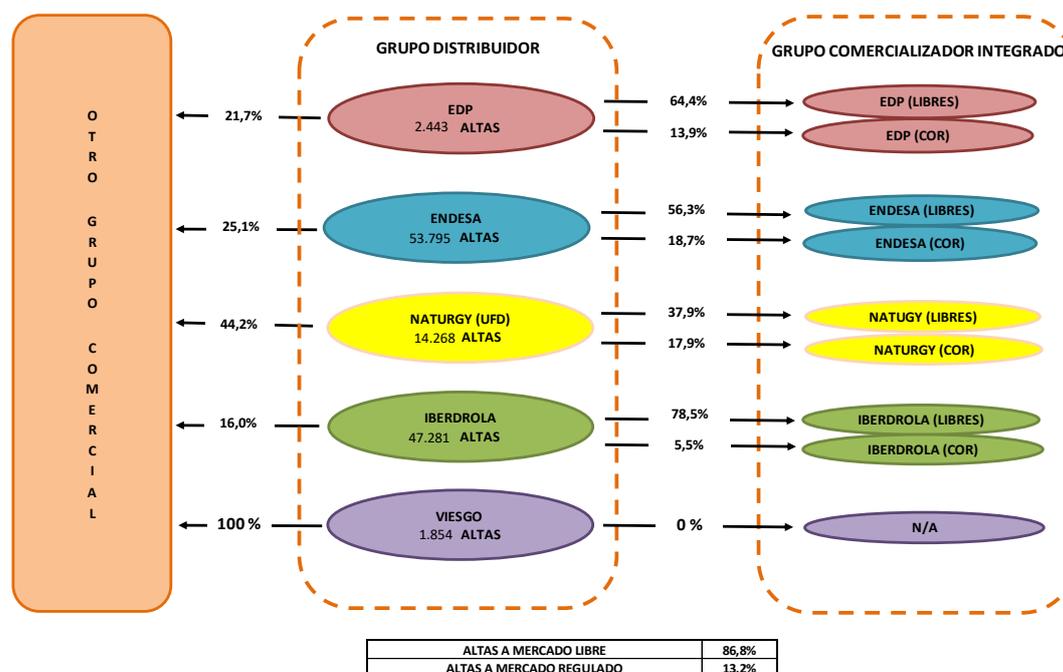
6.4 ANALISIS DE LA MOVILIDAD DE LAS ALTAS ACTIVADAS

En este apartado se incluye un análisis más pormenorizado de las altas (ya sean nuevos suministros o suministros que previamente se encontraban en situación de baja) en función de si son activadas a favor del grupo verticalmente integrado o no, y de si su destino es el comercializador regulado (COR/CUR) o el comercializador libre.

En el **sector eléctrico**, el 86,8% de las altas se activaron en comercializadores libres. De esas altas, el 69,9% se realizaron a favor de comercializadores verticalmente integrados con el distribuidor. El 13,2% del total de altas registradas fueron a favor de comercializadores de referencia (COR). Los Grupos Iberdrola, EDP y Endesa fueron los que presentaron una mayor activación de las altas a favor de sus comercializadores libres, con el 78,5%, 64,4% y 56,3%,

respectivamente. Por el contrario, el Grupo Naturgy registró un 37,9% de altas hacia los comercializadores de su mismo grupo empresarial.

Gráfico 41. Desglose del destino de las altas (a grupos verticalmente integrados o no, y si su destino es COR o libre). Primer trimestre de 2019 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

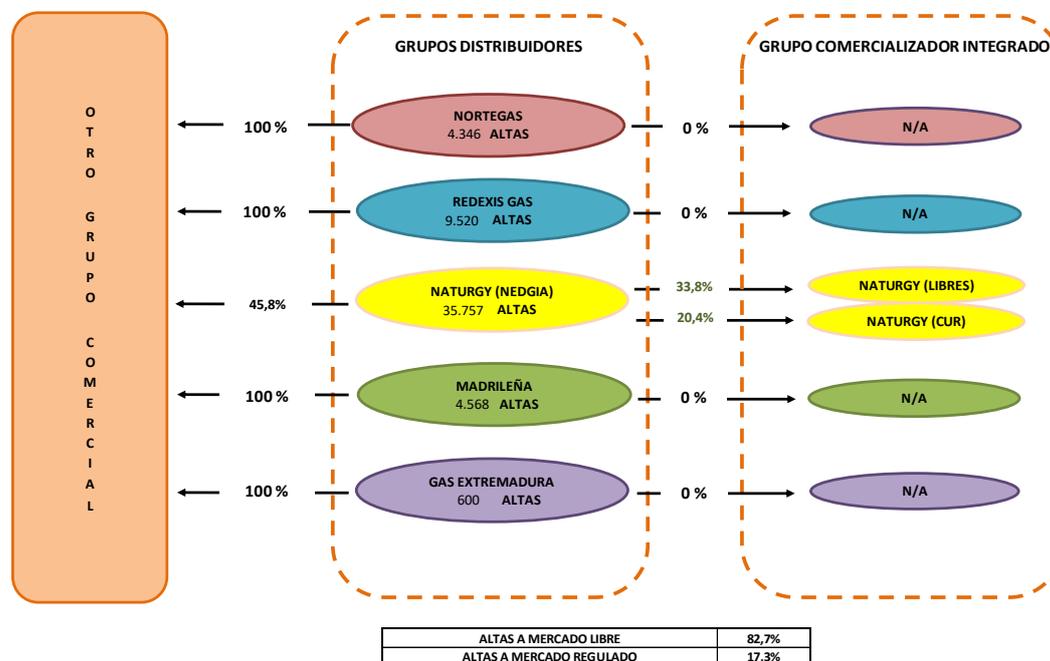
Notas: Los comercializadores Viesgo Energía S.L. (Libres), y Viesgo C.U.R. S.A.U. (COR) forman parte del Grupo Repsol desde el 2 de noviembre de 2018, por lo tanto, el Grupo Viesgo ya no se considera como verticalmente integrado. El porcentaje de altas indicado, referente al número de puntos de suministro con destino "Otro grupo comercial" incluye las altas que se activan tanto en el mercado regulado como en el mercado libre, en cualquier comercializador no perteneciente al grupo verticalmente integrado con el distribuidor de ese punto de suministro.

En el **sector gasista**³⁶, el 82,7% de las altas se activaron en comercializadores libres, entre las que, el 26,7% se activaron a favor de comercializadores libres verticalmente integrados con el distribuidor³⁷; mientras que se produjeron un 17,3% de altas a favor de un CUR (19,1% en el trimestre anterior). Se debe tener en cuenta que, a partir del tercer trimestre de 2017, solamente existe un único grupo verticalmente integrado con distribuidores de gas: el Grupo Naturgy (33,8% de las altas en su área de distribución, se producen a favor de los comercializadores libres de su grupo).

³⁶ Hasta el segundo trimestre 2017, el Grupo EDP era considerado un grupo verticalmente integrado, sin embargo en julio de 2017 vendió sus activos de distribución de gas al Grupo Nortegas.

³⁷ Se debe tener en cuenta que en gas existe un porcentaje bastante elevado de red de distribución que no está verticalmente integrada (Naturgy es el único grupo integrado verticalmente en la actualidad).

Gráfico 42. Desglose del destino de las altas (CUR, libre y a grupos verticalmente integrados o no). Primer trimestre de 2019 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

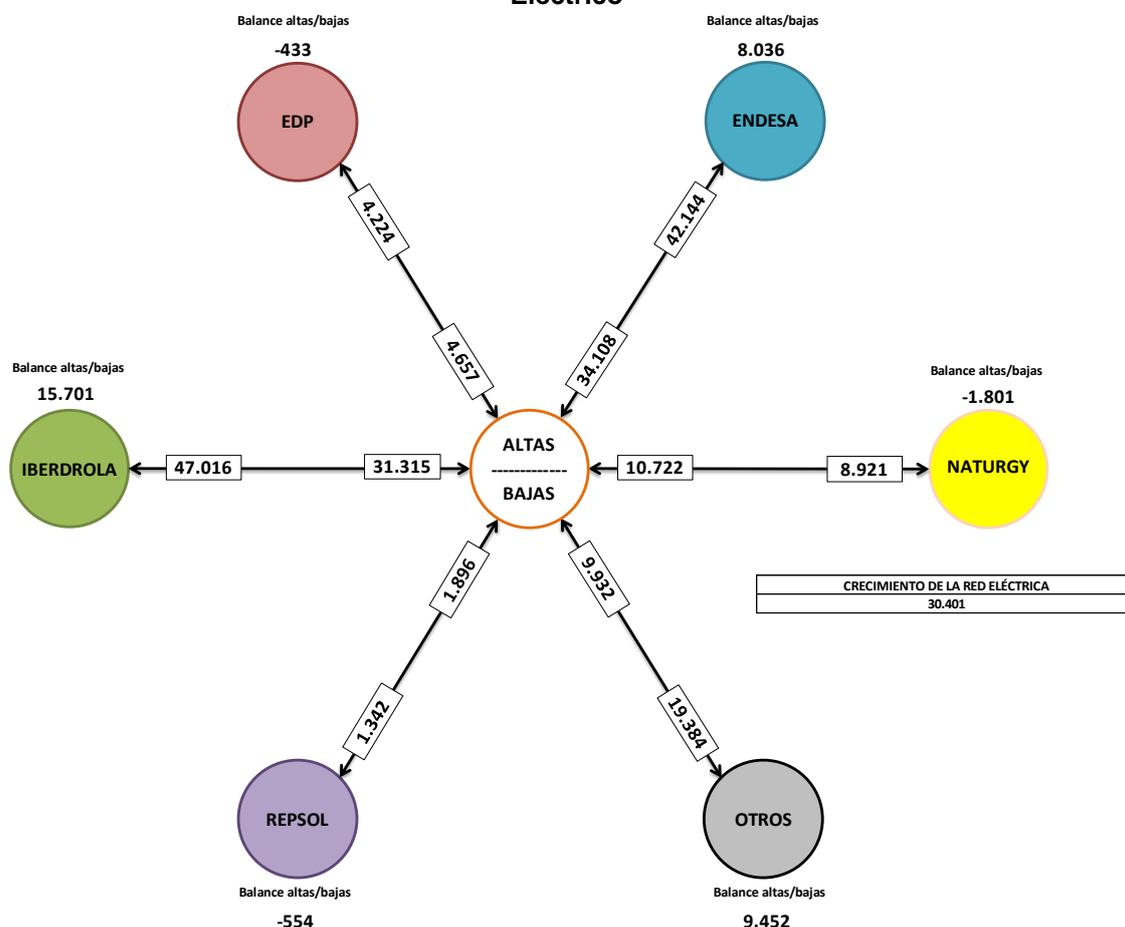
Nota: El porcentaje de altas indicado, referente al número de puntos de suministro con destino "Otro grupo comercial" incluye los que se activan tanto en el mercado regulado como en el libre, en cualquier comercializador no perteneciente al grupo verticalmente integrado con el distribuidor de ese punto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

7. BALANCE DE LOS PRINCIPALES COMERCIALIZADORES

En los gráficos siguientes se incluye, en primer lugar, un análisis del balance neto entre las nuevas altas registradas y las bajas producidas en el primer trimestre de 2019, de los puntos de suministro gestionados por los comercializadores de los grupos más destacados para cada uno de los sectores, eléctrico y gasista. La flecha que va en sentido al grupo recoge las nuevas altas, mientras que la flecha que va en sentido al círculo central recoge las bajas producidas. El balance altas/bajas representa la diferencia para cada grupo entre nuevas altas y bajas registradas.

En el **sector eléctrico**, sobre un balance de altas/bajas positivo de 30.401 puntos de suministro, similar al del trimestre anterior, destacaron los datos de los comercializadores pertenecientes a los Grupos Iberdrola y Endesa; así como los presentados por los comercializadores independientes agrupados en el epígrafe "Otros", con aumentos de 15.701, 8.036 y 9.452 puntos de suministro nuevos, respectivamente. En sentido opuesto, se encontraron los comercializadores de los Grupos Naturgy, Repsol y EDP, con un balance negativo altas/bajas de 1.801, 554 y 433 puntos de suministro, respectivamente.

Gráfico 43. Altas y bajas en grupos comerciales. Primer trimestre de 2019 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En segundo lugar, se obtiene el balance total correspondiente al primer trimestre de 2019, superponiendo al balance de altas/bajas, los saldos comerciales. Así, se obtuvo un balance total positivo de los comercializadores independientes agrupados en el epígrafe “**Otros**” de **+127.382 (+5,2%)** y del Grupo **Repsol de +28.209 (+4,1%)** puntos de suministro adicionales comparándolos con el trimestre anterior. Por otra parte, con un balance total negativo se encontraron los comercializadores de los Grupos **Naturgy con -80.908 (-1,8%)** y **Endesa con -39.784 (-0,4%)** puntos de suministro menos, respectivamente. Un balance igualmente negativo, pero con menores pérdidas de puntos de suministro fue el que presentaron los grupos **EDP con -2.401 (-0,2%)**, e **Iberdrola con -2.097 (-0,02%)** suministros menos.

En sentido opuesto, destacó el Grupo Naturgy al presentar un balance negativo de 18.649 suministros, en comparación con el trimestre anterior.

Si además se superponen a estos valores los saldos comerciales, al igual que sucedió en el sector eléctrico, destacó el balance total positivo de la agrupación **“Otros” comercializadores al aumentar +25.567 (+17,4%)** suministros, y del Grupo **Repsol, con +9.845 (+9,7%)** puntos de suministro adicionales. Por otro lado, destaca el balance total negativo del Grupo **Naturgy con una pérdida de -55.522 (-1,3%)** puntos de suministro durante el primer trimestre de 2019.

Tabla 23. Balance total de los comercializadores. Primer trimestre de 2019 – Sector gasista

MERCADO GASISTA									
GRUPO COMERCIAL	PS inicio periodo	PS fin periodo	Switchings entrantes	Switchings salientes	Altas	Bajas	Balance Altas-Bajas	Balance Total	% variación Cuota PS
EDP	895.092	897.296	13.436	14.525	5.949	2.656	3.293	2.204	0,2%
ENDESA	1.534.713	1.543.966	25.758	26.084	17.045	7.466	9.579	9.253	0,6%
IBERDROLA	1.024.507	1.033.138	25.977	20.342	8.208	5.212	2.996	8.631	0,8%
NATURGY	4.187.179	4.131.657	21.664	58.537	20.081	38.730	-18.649	-55.522	-1,3%
REPSOL	101.645	111.490	15.528	5.527	239	395	-156	9.845	9,7%
OTROS	146.989	172.556	35.283	12.631	3.269	354	2.915	25.567	17,4%
TOTAL	7.890.125	7.890.103	137.646	137.646	54.791	54.813	-22	-22	0,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

En el **mercado eléctrico**, destacaron por su crecimiento, los comercializadores independientes agrupados en el epígrafe “Otros”, al incrementar su cartera de clientes en 127.382 suministros, entre nuevas altas y cambios a favor, durante el primer trimestre del año. Esto supuso un incremento notable de su saldo neto, que se incrementó en un 16,5% respecto al trimestre anterior. El Grupo Repsol fue el que presentó un mayor crecimiento durante el trimestre analizado, al incrementar su cartera de clientes en 28.209 suministros, fruto de una mayor actividad comercial.

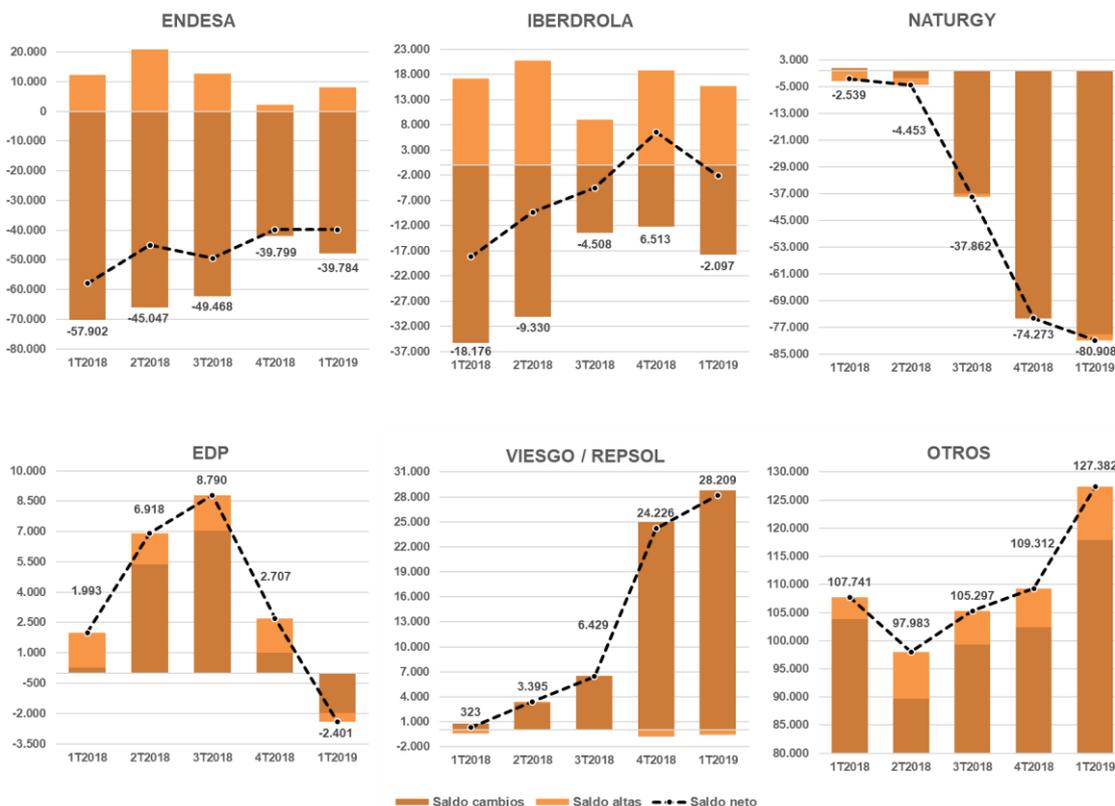
El resto de grupos energéticos presentaron saldos netos negativos en la variación del número de suministros consecuencia de los procesos de altas/bajas y cambios de comercializador que han tenido lugar durante el primer trimestre del año 2019. El grupo que presentó un mayor saldo neto negativo fue Naturgy, al disminuir su cartera en 80.908 suministros eléctricos, en su mayoría en el mercado libre.

El Grupo Endesa presentó un saldo neto negativo de 39.784 suministros. Las comercializadoras libres del grupo aumentaron sus puntos de suministro, mientras que las pérdidas se centraron en su comercializadora regulada.

El grupo EDP, por su parte, obtuvo un saldo neto negativo de 2.401 suministros, consecuencia de la pérdida de CUPS en el mercado libre, a pesar de haber obtenido un saldo neto positivo en el mercado regulado. Resulta notable el cambio de tendencia sufrido en el balance neto presentado por el Grupo EDP, al presentar un saldo neto negativo por primera vez en los últimos años.

Los comercializadores del Grupo Iberdrola, que presentaron un saldo neto positivo el trimestre anterior, disminuyen nuevamente en el número de CUPS gestionados durante el trimestre analizado, al presentar 2.097 suministros menos. Esta disminución es consecuencia principalmente de una reducción de sus altas, y un aumento de cambios en contra principalmente en su comercializadora regulada.

Gráfico 45. Resumen balance total de los principales grupos comercializadores entre el primer trimestre de 2018 y el primer trimestre de 2019 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se incluye el saldo neto trimestral de puntos de suministro para cada grupo comercializador y la agrupación de comercializadores independientes "Otros".

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

Destacan por su crecimiento, las comercializadoras independientes agrupadas en el epígrafe "Otros". En su conjunto, presentaron un saldo neto positivo de

25.567 suministros adicionales durante el primer trimestre de 2019; lo que supuso un incremento del 49,7% del saldo neto registrado el trimestre anterior.

El comercializador gasista del Grupo Repsol presentó un saldo neto positivo de 9.845 nuevos suministros provenientes en su mayoría de cambios de comercializador, consecuencia de una mayor actividad comercial durante el primer trimestre del año.

El Grupo Endesa también obtuvo un saldo neto positivo, de 9.253 nuevos suministros gasistas, provenientes en su mayoría de nuevas altas. Los comercializadores gasistas del Grupo EDP también obtuvieron un saldo neto positivo, de 2.204 nuevos suministros, en su mayoría consecuencia del proceso de altas.

El Grupo EDP obtuvo un saldo neto positivo de 2.204 nuevos suministros, similar al del trimestre anterior y consecuencia principalmente del saldo de nuevas altas.

Gráfico 46. Resumen balance total de los principales grupos comercializadores entre el primer trimestre de 2018 y el primer trimestre de 2019 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se incluye el saldo neto trimestral de puntos de suministro para cada grupo comercializador y la agrupación de comercializadores independientes "Otros".

Iberdrola incrementó su saldo neto, al presentar 8.631 nuevos CUPS durante el primer trimestre de 2019. Aunque presentó por tercer trimestre consecutivo una reducción en el número de cambios a favor, obtuvo un mayor número de altas

que de bajas de nuevos suministros, lo que elevó su saldo neto en comparación con el obtenido del trimestre anterior.

Fue el grupo Naturgy el único que presentó un saldo neto negativo, que prácticamente duplicó el valor presentado un trimestre antes, siendo de 55.522 CUPS durante el primer trimestre de 2019. En este último trimestre presentó más bajas que altas de suministros, lo que unido al saldo en contra de solicitudes de cambio presentadas, acentuó su saldo neto negativo.

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

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

Tabla 24. Variaciones relevantes de puntos de suministro. Primer trimestre de 2019 – Mercados eléctrico y gasista

MES	MERCADO	CÓDIGO	COMERCIALIZADORA	VARIACIÓN MENSUAL DE PS	VARIACIÓN PORCENTUAL DE PS
Enero	Eléctrico	R2-439	ECOEQ ENERGÉTICA, S.L.	1.125	157,3%
Enero	Eléctrico	R2-679	CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO, S.A.U.	1.776	22,9%
Enero	Eléctrico	R2-687	TOTAL GAS Y ELECTRICIDAD ESPAÑA, S.A.U.	714	20,4%
Enero	Eléctrico	R2-140	GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	-8.106	-14,1%
Febrero	Eléctrico	R2-744	IRIS ENERGÍA EFICIENTE, S.A.	676	402,4%
Febrero	Eléctrico	R2-679	CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO, S.A.U.	1.697	17,8%
Febrero	Eléctrico	R2-687	TOTAL GAS Y ELECTRICIDAD ESPAÑA, S.A.U.	609	14,4%
Febrero	Gasista	0038	ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	1.413	38,9%
Marzo	Eléctrico	R2-744	IRIS ENERGÍA EFICIENTE, S.A.	1.384	163,6%
Marzo	Eléctrico	R2-687	TOTAL GAS Y ELECTRICIDAD ESPAÑA, S.A.U.	1.359	28,2%
Marzo	Eléctrico	R2-562	INSERIMOS ENERGÍA, S.L.	2.359	19,0%
Marzo	Eléctrico	R2-706	ALILUZ MEDITERRÁNEA, S.L.	516	18,1%
Marzo	Eléctrico	R2-679	CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO, S.A.U.	1.405	12,5%
Marzo	Eléctrico	R2-603	GEO ALTERNATIVA, S.L.	3.340	10,8%
Marzo	Gasista	0627	NABALIA ENERGÍA 2000, S.A.	769	48,2%
Marzo	Gasista	0038	ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	968	19,2%
Marzo	Gasista	0082	FACTOR ENERGÍA, S.A.	911	12,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Así, en este apartado se mencionan aquellos casos que, además de haber registrado variaciones relevantes en algún mes del período de análisis, han experimentado incrementos o decrementos mayores de 500 clientes³⁸:

³⁸ No se incluyen los comercializadores de referencia (COR/CUR).

9. HECHOS RELEVANTES

Durante el primer trimestre de 2019 se han informado los siguientes hechos que destacan por su posible repercusión en futuros procesos de cambios de comercializador:

- Durante el mes de enero se produjo un traspaso masivo de CUPS gasistas de Audax Energía, S.A.U. (0503); a Audax Renovables, S.A. (0654).
- Los comercializadores eléctricos que se dieron de alta o causaron baja durante el primer trimestre de 2019³⁹ se muestran en la siguiente tabla.

Tabla 25. Altas y bajas de comercializadores eléctricos. Primer trimestre de 2019

ESTADO	CÓDIGO	COMERCIALIZADOR	FECHA
Alta	R2-387	AUDAX RENOVABLES, S.A	01/01/2019
Alta	R2-747	VISALIA ENERGIA S.L.	02/01/2019
Alta	R2-748	KONERY EFICIENCIA ENERGETICA, SOCIEDAD LIMITADA	09/01/2019
Alta	R2-750	RELAX ENERGIA SL	22/01/2019
Alta	R2-751	LORCA ENERGIA, SOCIEDAD LIMITADA	07/01/2019
Alta	R2-752	AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE S.L	24/01/2019
Alta	R2-753	ELEKTRON COMERCIALIZADORA DE ENERGIA, SOCIEDAD LIMITADA	10/01/2019
Alta	R2-755	BEYOND SUN SL	01/02/2019
Alta	R2-756	OLIVIA COMERCIALIZADORA S.L.U.	28/01/2019
Alta	R2-757	ORWELL POWER SL	25/03/2019
Baja	R2-321	ELECTRICA VINALESA, S.L.U	02/01/2019
Baja	R2-510	SUMINISTROS ENERGÉTICOS SAVING ENERGY, S.L.	12/03/2019
Baja	R2-615	GIGABUSINESS, S.L	28/03/2019

Fuente: Listado de "Comercializadoras de electricidad" publicado por la CNMC.

- Atendiendo a lo establecido en la "Resolución del 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"⁴⁰, de 6 de septiembre de 2018, aplicable a empresas con más de 100.000 clientes, durante el primer trimestre de 2019, no se han informado nuevas denominaciones y logotipos de divisiones de distribución y comercializadoras regulada y libre.

No obstante, en los trimestres siguientes se han ido conociendo las nuevas denominaciones, correspondiendo a las indicadas en la tabla siguiente.

³⁹ Según el "Listado de Comercializadoras de electricidad" publicado por la CNMC.

⁴⁰ DJV/DE/001/18

Tabla 26. Nuevas denominaciones sociales

TIPO AGENTE	DENOMINACIÓN SOCIAL / NOMBRE ANTERIOR	DENOMINACIÓN SOCIAL / NOMBRE NUEVO
DISTRIBUIDOR	IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	i-DE REDES ELÉCTRICAS INTELIGENTES, S.A.
DISTRIBUIDOR	ENDESA DISTRIBUCIÓN, S.L.U.	EDISTRIBUCIÓN REDES DIGITALES, S.L.U.
DISTRIBUIDOR	HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	E-REDES DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA
COMERCIALIZADOR REGULADO	VIESGO CUR, S.A.U.	RÉGSITI COMERCIALIZADORA REGULADA, S.L.U.
COMERCIALIZADOR REGULADO	CHC COMERCIALIZADOR DE REFERENCIA, S.L.U.	COMERCIALIZADOR DE REFERENCIA ENERGÉTICO, S.L.U.
COMERCIALIZADOR REGULADO	EDP COMERCIALIZADORA DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.	BASER COMERCIALIZADORA DE REFERENCIA, S.A.
COMERCIALIZADOR REGULADO	IBERDROLA COMERCIALIZACIÓN DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.U.	CURENERGIA COMERCIALIZADOR DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.U.
COMERCIALIZADOR REGULADO	EMPRESA DE ALUMBRADO ELÉCTRICO DE CEUTA COMERCIALIZACIÓN DE REFERENCIA, S.A.	ENERGÍA CEUTA XXI COMERCIALIZADORA DE REFERENCIA, S.A.U.
COMERCIALIZADOR REGULADO	ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	ENERGÍA XXI COMERCIALIZADORA DE REFERENCIA, S.L.
COMERCIALIZADOR LIBRE	VIESGO ENERGIA, S.L.	REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS, S.L.U.

Fuente: CNMC.

- La Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC ha dictado las siguientes resoluciones sancionadoras durante el primer trimestre del año 2019, sobre denuncias presentadas por consumidores, asociaciones de consumidores y organismos de consumo, relacionadas con incidencias en el cambio de comercializador, en su mayoría por incumplimiento de las medidas de protección al consumidor relacionadas con contratos de suministro de energía eléctrica.

Tabla 27. Sancionadores aprobados durante el primer trimestre de 2019.

AGENTE	SANCIONADOR	FECHA DE APROBACIÓN	INFRACCIÓN	SANCIÓN (€)
ENDESA ENERGÍA, S.A.U.	SNC/DE/182/17	13/02/2019	66.1 LSE-111. a) LSH	170.000
	SNC/DE/046/18	13/02/2019	66.4 LSE	90.000
	SNC/DE/021/18	28/02/2019	66.4 LSE-111.d) LSH	40.000
	SNC/DE/111/17	28/02/2019	65.25	150.000
ENDESA ENERGIA XXI, S.L.U.	SNC/DE/111/17	28/02/2019	65.25	150.000
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U	SNC/DE/183/17	13/02/2019	66.1 LSE	40.000
NATURGY IBERIA, S.A.	SNC/DE/020/18	28/02/2019	110.t) LSH	1.200.000
EDP ENERGÍA, S.A.U.	SNC/DE/048/18	13/02/2019	66.4 LSE	30.000

Fuente: CNMC.

Nota: El SNC/DE/111/17 sancionó tanto a Endesa Energía, S.A.U. como a Endesa Energía XII, S.L.U.

- Durante el primer trimestre de 2019, no se archivó ningún procedimiento de inhabilitación.

No obstante, en el BOE núm. 161, de 6 de julio de 2019, se publicó el anuncio de la Subdirección General de Energía Eléctrica, por el que se da publicidad a los Acuerdos de inicio de los procedimientos por los que se

inhabilitan para el ejercicio de la actividad de comercialización a las empresas Apeles Electricidad, S.L., Beta Renewable Group, S.A., Clidom Energy, S.L., Elegrand Energía, S.L., Inserimos Energía, S.L., Suministradora Eléctrica Vientos Aliseos de Lanzarote, S.L. y Suministros Lyg Murcia, S.L., y se acuerda el inicio de los procedimientos de traspaso de sus clientes a un comercializador de referencia, determinándose las condiciones de suministro a dichos clientes, adoptado por la Ministra para la Transición Ecológica en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 47 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico.

Con fecha 18 de julio de 2019, se procedió al alzamiento de las medidas cautelares anteriores contra la empresa Clidom Energy, S.L.

Finalmente, en el BOE núm. 232, de 26 de septiembre de 2019, se da publicidad a la Orden por la que se inhabilita para el ejercicio de la actividad de comercialización a las empresas Apeles Electricidad, S.L., Beta Renewable Group, S.A., Elegrand Energía, S.L., Inserimos Energía, S.L., Suministradora Eléctrica Vientos Aliseos de Lanzarote, S.L. y Suministros Lyg Murcia, S.L., y se determina el traspaso de sus clientes a un comercializador de referencia. En este mismo BOE, se da publicidad a la Orden por la que se finaliza el procedimiento acumulado de inhabilitación para el ejercicio de la actividad de comercialización a la empresa Clidom Energy, S.L. y de traspaso de sus clientes a un comercializador de referencia, y se acuerda el archivo del mismo.

10. CONCLUSIONES

Primera. – Estructura del mercado eléctrico. A finales del primer trimestre de 2019, el mercado eléctrico estaba compuesto por 29,4 millones de puntos de suministro, de los cuales 11,2 millones se suministraban a través de un Comercializador de Referencia o COR (38%), mientras que el resto, 18,2 millones, se suministraban a través de un comercializador en el mercado libre (62%). El Grupo Endesa, con 10,4 millones de puntos, obtiene la mayor cuota integrada del mercado (35,4%), seguido por el Grupo Iberdrola con 10,1 millones (34,4%), y por el Grupo Naturgy con 4,4 millones (15,1%). Los comercializadores independientes, en su conjunto, representaron un 7,4% del total de puntos de suministro. Los cinco comercializadores tradicionales suministraron el 85,9% del total de los puntos de suministro del mercado libre. Por segmentos, estos comercializadores suministraron al 86,9% de los consumidores domésticos, al 67% de las pymes y al 71,6% de la industria (se aprecia una mayor penetración de las comercializadoras independientes en estos dos últimos segmentos).

Segunda. – Estructura del mercado gasista. El mercado gasista estaba compuesto a finales del primer trimestre de 2019 por cerca de 7,9 millones de puntos de suministro, de los cuales, alrededor de 1,6 millones fueron suministrados a través de un Comercializador de Último Recurso o CUR (20%);

mientras que el resto, poco más de 6,3 millones se suministraron por comercializadores en el mercado libre (80%). El Grupo Naturgy, con 4,1 millones de puntos de suministro, obtuvo la mayor cuota integrada del mercado (52,4%), seguido por el Grupo Endesa, con 1,5 millones (19,6%), y por el Grupo Iberdrola con 1 millón (13,1%). Los comercializadores independientes, en su conjunto, representaron una cuota del 2,2% del total de puntos de suministro. En el mercado libre, los cinco comercializadores energéticos tradicionales suministraron el 97,3% de los puntos de suministro. Por segmentos, estos grupos suministran al 97,5% de los consumidores domésticos, al 70,8% de las pymes y al 68,8% de la industria.

Tercera. – Tasas de cambio de comercializador (*switching*). Durante el primer trimestre de 2019, la evolución de esta tasa varió en función del sector. Las tasas trimestrales de *switching* en el sector eléctrico (2,6%) y en el sector gasista (1,7%), llevaron a unas tasas de año móvil, del 10,5% en el sector eléctrico y del 7,9% en el sector gasista (tasa anual del año móvil anterior: 10,6% y 9,7%, en los sectores eléctrico y gasista, respectivamente).

- En el sector eléctrico, fueron las provincias de Granada (3,6%), Albacete y Badajoz (ambas con un 3,3% de tasa de *switching*) las que registraron las tasas más elevadas en el trimestre.
- En el sector gasista, las provincias de Albacete (3%), Cuenca y Granada (ambas con un 2,8% de tasa de *switching*), fueron las que sobresalieron en su tasa de cambio al presentar los valores más altos del trimestre.

Cuarta. – Tiempos medios de cambio de comercializador (*perspectiva del comercializador*). Los tiempos medios desde que el cliente otorga su consentimiento al comercializador hasta que el distribuidor activa el cambio fueron de 8,5 y 8,8 días en electricidad y en gas natural, respectivamente. Esto supuso una reducción de los tiempos medios registrados el trimestre anterior en ambos sectores, cuando fueron de 8,6 y 10 días en electricidad y en gas natural, respectivamente.

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 y 2,9 días en electricidad y gas natural, respectivamente (3,3 y 2,9 días, un trimestre antes). No obstante, los tiempos medios varían según las zonas de distribución. Las áreas de distribución con una actividad más ágil son las de Iberdrola (2,2 días) y Endesa (3,1 días) en electricidad; y las de Gas Extremadura (1,5 días) y Madrileña Red de Gas (1,8 días) en gas natural.

Sexta. – Tasas de rechazo de solicitudes de cambio de comercializador. En el primer trimestre de 2019, las tasas de rechazo de cambio de comercializador variaron ligeramente con respecto a los valores presentados el trimestre anterior:

- En el sector eléctrico, se registró una tasa de rechazo del 13,3%, considerada aún elevada, aunque 1 punto inferior a la presentada el trimestre anterior (14,5%). Destacaron por presentar las menores tasas de rechazo, los comercializadores del Grupo Iberdrola (8,9%) y los distribuidores del Grupo Endesa (10,5%). Por el contrario, llama la atención los valores tan elevados de rechazo presentados por el Grupo Naturgy (18,6% en distribución 18,8% en comercialización).
- En el sector gasista, la tasa de rechazo presentada en el primer trimestre de 2019 fue del 18,8%. Esta tasa, se vio incrementada en 2,1 puntos respecto a la tasa de rechazo del trimestre anterior (16,7%). Destacaron por presentar las menores tasas de rechazo, el Grupo Repsol en comercialización (8,4%) y Redexis Gas en distribución (13,1%). Por el contrario, si no tenemos en cuenta las incidencias indicadas en el informe, llama la atención la elevada tasa de rechazo presentada por el conjunto de comercializadores gasistas del Grupo Naturgy (24,3%), que se mantiene en valores elevados desde hace tiempo.

Séptima. – Movimientos entre comercializadores del mismo grupo empresarial. En el primer trimestre de 2019 se observaron los siguientes resultados:

- En el sector eléctrico se observó que la mayoría de cambios de un comercializador COR a un comercializador libre, siguen teniendo como destino los comercializadores pertenecientes al mismo grupo empresarial (67,5% de la totalidad de cambios; 70,2% el trimestre anterior); siendo los grupos con mayor fidelización de clientes: Iberdrola (77,2%), CHC (69,9%) y Endesa (69,6%). En cambio, el grupo Naturgy (31,5%) registró el menor porcentaje en este tipo de movimientos durante el primer trimestre de 2019.
- En el sector gasista, los cambios que se producen entre el comercializador CUR y el comercializador libre del mismo grupo, registraron durante el primer trimestre de 2019 un porcentaje medio del 30,9% (30,6% en el trimestre anterior), siendo los grupos con mayor fidelización Iberdrola (75,2%) y Endesa (51,7%), mientras que el grupo Naturgy (23%) presentó la menor de estas tasas.

Octava. – Nuevas altas de puntos de suministro y tiempos medios. Se han declarado 106.720 activaciones de nuevas altas en áreas de distribución eléctrica, y 58.806 activaciones de nuevas altas en las áreas de distribución gasista. El tiempo medio de activación desde la perspectiva del distribuidor fue de 3,4 y 7,8 días, en los sectores eléctrico y gasista respectivamente (3,7 y 10,7 días, el trimestre anterior).

Novena. – Tasas de rechazo de solicitudes de nuevas altas. En el primer trimestre de 2019 se observan los siguientes resultados:

- En el sector eléctrico, la tasa de rechazo de este periodo (26,8%) resultó 3,5 puntos inferior a la tasa registrada un trimestre antes (30,3%), lo que supuso una reducción considerable de este valor. Es destacable la reducida tasa de rechazo presentada por Viesgo Distribución (21,6%) y por Endesa Energía (20,8%). Por el contrario, destaca la elevada tasa de rechazo presentada por el Grupo EDP (41,7% en distribución y 40% en comercialización), fuertemente influenciada por motivos ajenos a su actividad.
- En el sector gasista, por el contrario, se apreciaron menores variaciones al producirse un aumento de 0,4 puntos de la tasa de rechazo trimestral (29,3%) con respecto a la tasa del trimestre anterior (30,1%). Destacaron las reducidas tasas presentadas por Redexis Gas en distribución (15,4%), y por los comercializadores gasistas del Grupo Endesa (18,9%).

Décima. – Destino de las nuevas altas. En el primer trimestre de 2019 se ha observado, en función del mercado, lo siguiente:

- En el sector eléctrico, el 86,8% de las altas se activaron en comercializadores libres. De esas altas, el 69,9% se realizaron a favor de comercializadores verticalmente integrados con el distribuidor. El 13,2% del total de altas registradas fueron a favor de comercializadores de referencia (COR). Los Grupos Iberdrola, EDP y Endesa fueron los que presentaron una mayor activación de las altas a favor de sus comercializadores libres, con el 78,5%, 64,4% y 56,3%, respectivamente. Por el contrario, el Grupo Naturgy registró un 37,9% de altas hacia los comercializadores de su mismo grupo empresarial.
- En el sector gasista, el 82,7% de las altas se activaron en comercializadores libres, entre las que, el 26,7% se activaron a favor de comercializadores libres verticalmente integrados con el distribuidor; mientras que se produjeron un 17,3% de altas a favor de un CUR (19,1% en el trimestre anterior). Se debe tener en cuenta que, a partir del tercer trimestre de 2017, solamente existe un único grupo verticalmente integrado con distribuidores de gas: el Grupo Naturgy (33,8% de las altas en su área de distribución, se producen a favor de los comercializadores libres de su grupo).

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

- En el sector eléctrico, sobre un balance de altas/bajas positivo de 30.401 puntos de suministro, similar al del trimestre anterior, destacaron los datos de los comercializadores pertenecientes a los Grupos Iberdrola y Endesa; así como los presentados por los comercializadores independientes agrupados en el epígrafe “Otros”, con aumentos de 15.701, 8.036 y 9.452 puntos de suministro nuevos, respectivamente. En sentido opuesto, se

encontraron los comercializadores de los Grupos Naturgy, Repsol y EDP, con un balance negativo altas/bajas de 1.801, 554 y 433 puntos de suministro, respectivamente.

- En el sector gasista, se observó un balance de altas/bajas total prácticamente neutro, con una pérdida de solamente 22 puntos de suministro. Destacaron los datos presentados por el Grupo Endesa con un balance neto de 9.579 puntos de suministro adicionales, seguido del Grupo EDP con 3.293 nuevos clientes gasistas.

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

- En el sector eléctrico se obtuvo un balance total positivo de los comercializadores independientes agrupados en el epígrafe “Otros” de +127.382 (+5,2%) y del Grupo Repsol de +28.209 (+4,1%) puntos de suministro adicionales comparándolos con el trimestre anterior. Por otra parte, con un balance total negativo se encontraron los comercializadores de los Grupos Naturgy con -80.908 (-1,8%) y Endesa con -39.784 (-0,4%) puntos de suministro menos, respectivamente. Un balance igualmente negativo, pero con menores pérdidas de puntos de suministro fue el que presentaron los grupos EDP con -2.401 (-0,2%), e Iberdrola con -2.097 (-0,02%) suministros menos.
- En el sector gasista, al igual que sucedió en el sector eléctrico, destacó el balance total positivo de la agrupación “Otros” comercializadores al aumentar +25.567 (+17,4%) suministros, y del Grupo Repsol, con +9.845 (+9,7%) puntos de suministro adicionales. Por otro lado, destaca el balance total negativo del Grupo Naturgy con una pérdida de -55.522 (-1,3%) puntos de suministro durante el primer trimestre de 2019.

ANEXO I. RESUMEN PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR. PRIMER TRIMESTRE DE 2019

MERCADO ELÉCTRICO													
Cod Dis	Distribuidor	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
R1-003	BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS	4.481	3.965	87,03%	100,00%	591	12,97%	95,60%	44	3.998	99,82%	35	0
R1-009	ELÉCTRICA CONQUEENSE DISTRIBUCIÓN	1.137	1.052	92,61%	100,00%	84	7,39%	100,00%	0	1.067	100,00%	65	6
R1-299	ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	408.966	355.700	84,64%	99,81%	64.547	15,36%	99,81%	1.092	353.307	99,62%	2.262	1.391
R1-008	HIDROCAN TÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	15.814	13.713	85,84%	99,20%	2.263	14,16%	94,52%	96	13.803	97,03%	58	0
R1-001	IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	330.538	301.310	91,12%	100,00%	29.347	8,88%	99,75%	339	306.010	100,00%	2.694	1.204
R1-002	UFD DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICIDAD	94.725	77.200	81,44%	99,61%	17.599	18,56%	99,76%	695	81.049	87,65%	390	0
R1-005	VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	15.774	13.564	84,67%	100,00%	2.456	15,33%	93,44%	168	13.327	99,74%	118	0
RESTO	RESTO	23.000	18.624	83,78%	93,69%	3.606	16,22%	94,15%	568	18.870	95,00%	168	45
TOTAL	TOTAL	894.435	785.128	86,69%	99,71%	120.493	13,31%	99,37%	3.002	791.431	98,39%	5.790	2.646

Cod Com	Comercializador	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
R2-662	AC SOL ENERGÍA GLOBAL	1.239	1.158	93,61%	99,83%	79	6,39%	100,00%	1	1.180	98,90%	26	2
R2-242	AGENTE DEL MERCADO ELÉCTRICO	1.907	1.729	90,76%	99,83%	176	9,24%	99,43%	3	1.651	98,61%	14	2
R2-455	ALCANZIA ENERGÍA	2.594	2.150	81,72%	100,00%	481	18,28%	99,17%	7	2.119	96,84%	75	17
R2-506	ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	15.503	13.975	90,44%	99,93%	1.478	9,56%	99,80%	33	14.129	99,59%	59	27
R2-706	ALULLZ MEDITERRÁNEA	2.102	1.832	86,95%	100,00%	275	13,05%	99,27%	0	1.832	100,00%	15	5
R2-499	ANOTHER ENERGY OPTION	1.323	1.121	84,16%	100,00%	211	15,84%	100,00%	0	1.131	98,14%	2	1
R2-387	AUDAX RENOVABLES	9.526	8.846	92,87%	99,89%	679	7,13%	99,71%	9	8.925	99,70%	123	116
R2-235	AXPO IBERIA	2.415	1.976	81,92%	99,90%	436	18,08%	100,00%	5	1.794	98,94%	0	1
R2-679	CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	6.549	5.045	76,07%	99,98%	1.587	23,93%	96,98%	9	5.077	82,86%	36	5
R2-291	CIDE HC ENERGÍA	1.404	1.228	88,41%	96,74%	161	11,59%	95,03%	24	1.181	97,97%	0	0
R2-408	CLIDOM ENERGY	29.258	20.230	67,80%	99,87%	9.606	32,20%	99,69%	39	19.025	99,41%	543	16
R2-439	ECOEQ ENERGÉTICA	743	615	82,66%	99,35%	129	17,34%	99,22%	0	1.032	99,42%	0	0
R2-182	EDP COMERCIALIZADORA	4.253	3.773	88,40%	99,81%	495	11,60%	99,19%	8	4.941	97,63%	81	68
R2-004	EDP ENERGÍA	31.663	26.977	81,35%	99,66%	6.183	18,65%	98,53%	105	26.051	99,40%	100	49
R2-001	ENDESA ENERGÍA	174.327	159.723	88,22%	99,71%	21.337	11,78%	99,45%	769	160.873	99,12%	1.028	718
R2-523	ENELUZ 2025	2.382	2.176	91,16%	99,45%	211	8,84%	99,05%	12	2.048	96,34%	14	1
R2-542	ENERGÍA COLECTIVA	4.995	4.337	86,52%	99,84%	676	13,48%	99,70%	2	4.331	99,54%	9	11
R2-569	ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA	4.140	3.508	83,03%	99,80%	717	16,97%	99,44%	3	3.453	99,48%	11	4
R2-241	ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	20.795	19.284	92,96%	99,91%	1.461	7,04%	99,86%	30	19.211	99,55%	118	131
R2-109	FACTOR ENERGÍA	6.443	5.804	89,36%	99,88%	691	10,64%	99,71%	6	5.546	99,51%	24	10
R2-403	FENIE ENERGÍA	12.732	10.909	83,86%	99,72%	2.100	16,14%	99,19%	75	10.660	99,05%	44	32
R2-558	FLIP ENERGÍA	19.683	16.844	84,16%	99,79%	3.171	15,84%	98,96%	31	16.772	99,65%	27	14
R2-583	FOX ENERGÍA	5.290	4.901	92,25%	99,90%	412	7,75%	98,30%	8	5.550	99,75%	112	2
R2-567	GAOLANIA SERVICIOS	2.642	2.453	91,84%	99,92%	218	8,16%	99,54%	5	2.427	99,92%	1	3
R2-140	GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	3.128	2.136	67,85%	99,81%	1.012	32,15%	99,80%	1	1.913	97,28%	1	1
R2-603	GEO ALTERNATIVA	10.777	8.275	74,42%	99,96%	2.845	25,58%	99,61%	48	7.835	99,20%	168	26
R2-269	GESTERNOVA	7.453	6.639	88,97%	99,97%	823	11,03%	98,91%	40	6.206	99,58%	26	12
R2-515	IBERDROLA CUENTES	167.950	143.363	85,00%	99,81%	25.290	15,00%	99,51%	481	149.441	98,14%	1.217	517
R2-562	INSERIMOS ENERGÍA	6.300	5.120	81,27%	99,82%	1.180	18,73%	99,92%	12	4.911	96,72%	47	14
R2-572	INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA SUR	1.249	1.209	96,88%	100,00%	39	3,13%	100,00%	0	1.153	99,91%	1	2
R2-469	INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	2.406	2.165	90,06%	99,82%	239	9,94%	100,00%	2	2.137	95,18%	11	2
R2-744	IRIS ENERGÍA EFICIENTE	4.362	4.018	92,41%	99,73%	330	7,59%	100,00%	10	2.558	99,96%	207	2
R2-529	MULTIENERGÍA VERDE	2.322	1.692	72,68%	99,29%	636	27,32%	98,74%	15	1.497	99,87%	2	0
R2-608	NABALIA ENERGÍA 2000	7.650	7.202	94,18%	99,56%	445	5,82%	99,55%	13	6.025	99,45%	314	9
R2-142	NATURGY IBERIA	45.340	36.867	81,70%	99,63%	8.260	18,30%	99,75%	193	37.387	97,20%	82	212
R2-161	NEXUS ENERGÍA	3.013	2.394	79,11%	98,96%	632	20,89%	99,68%	12	4.148	99,25%	3	3
R2-415	SOM ENERGÍA	7.244	6.604	91,05%	99,74%	649	8,95%	99,85%	4	7.353	99,93%	4	28
R2-473	THE YELLOW ENERGY	1.787	1.486	81,34%	99,60%	341	18,56%	98,53%	5	1.463	99,73%	6	7
R2-687	TOTAL GAS Y ELECTRICIDAD ESPAÑA	2.891	2.735	94,77%	99,96%	151	5,23%	99,34%	2	2.907	98,65%	40	5
R2-443	UNIELÉCTRICA ENERGÍA	5.159	4.713	91,13%	99,89%	459	8,87%	99,56%	16	4.719	99,47%	182	2
R2-243	VIESGO ENERGÍA	64.849	56.340	86,59%	99,79%	8.726	13,41%	99,17%	235	54.821	94,38%	251	118
R2-449	WATIUM	2.630	2.417	91,76%	99,75%	217	8,24%	100,00%	13	2.476	99,56%	67	65
R2-248	WIND TO MARKET	1.190	1.080	91,06%	99,63%	106	8,94%	99,06%	3	1.076	98,88%	1	0
R2-456	XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	2.006	1.867	93,30%	99,95%	134	6,70%	100,00%	6	1.934	99,22%	3	0
R2-540	COR - CHC C.O.R.	4.678	4.479	96,12%	94,04%	181	3,88%	92,27%	41	4.812	97,61%	4	4
R2-356	COR - COMERCIALIZADORA REGULADA, GAS & POWER	17.038	14.679	86,34%	99,37%	2.322	13,66%	99,83%	101	14.879	98,43%	21	12
R2-284	COR - EDP C.U.R.	9.620	9.166	94,93%	99,12%	490	5,07%	99,00%	41	9.386	99,36%	8	1
R2-292	COR - ENDESA ENERGÍA XXI	38.865	37.549	96,07%	99,87%	1.535	3,93%	99,80%	47	37.144	99,76%	264	240
R2-329	COR - IBERDROLA C.U.R.	67.557	62.759	92,84%	99,95%	4.842	7,16%	99,90%	334	62.813	99,75%	174	55
R2-290	COR - VIESGO C.U.R.	2.545	2.385	93,09%	99,87%	177	6,91%	97,74%	3	2.358	99,92%	1	1
RESTO	RESTO	40.508	35.195	86,57%	99,13%	5.462	13,43%	99,29%	143	37.140	97,40%	223	74
TOTAL	TOTAL	894.435	785.128	86,69%	99,71%	120.493	13,31%	99,37%	3.002	791.431	98,39%	5.790	2.646

MERCADO DE GAS													
Cod Dis	Distribuidor	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
G001	GRUPO NATURGY (NEDGIA)	115.894	95.171	82,18%	99,90%	20.634	17,82%	99,87%	243	95.345	99,19%	577	0
0207	DC GAS EXTREMADURA	4.346	1.415	32,56%	100,00%	2.931	67,44%	17,37%	0	1.397	99,71%	5	1
0225	GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA	2.281	2.022	88,68%	100,00%	258	11,32%	100,00%	0	2.020	99,60%	13	0
0234	MADRILEÑA RED DE GAS	20.625	17.277	83,86%	99,90%	3.324	16,14%	99,88%	21	16.878	99,97%	131	0
0242	NED ESPAÑA DISTRIBUCIÓN GAS	6.816	5.650	82,88%	99,88%	1.167	17,12%	99,91%	12	5.503	98,84%	18	0
0229	NORTEGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN	9.770	7.549	77,28%	99,91%	2.220	22,72%	99,68%	18	7.612	98,88%	24	0
0238	REDEXIS GAS	10.314	8.924	86,50%	99,99%	1.393	13,50%	100,00%	1	8.853	98,88%	25	0
0216	TOLOSA GAS	43	38	88,37%	100,00%	5	11,63%	100,00%	0	38	100,00%	0	0
RESTO	RESTO	0	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	0	0	0,00%	0	0
TOTAL	TOTAL	170.089	138.046	81,21%	99,91%	31.932	18,79%	92,29%	295	137.646	99,25%	793	1

Cod Com	Comercializador	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
0537	ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	2.583	2.345	91,03%	100,00%	231	8,97%	99,13%	7	2.350	97,32%	3	0
0654	AUDAX RENOVABLES	3.542	3.233	91,77%	99,97%	290	8,23%	100,00%	21	3.265	99,69%	10	0
0518	CATGAS ENERGÍA	1.760	1.484	84,46%	100,00%	273	15,54%	100,00%	0	1.916	99,53%	15	0
0088	CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	3.549	2.811	79,14%	99,96%	741	20,86%	99,60%	0	2.773	99,93%	19	0
0089	CLIDOM ENERGY	4.141	3.206	77,46%	100,00%	933	22,54%	99,89%	3	3.218	99,97%	7	0
0002	EDP COMERCIALIZADORA	18.787	12.194	64,93%	99,65%	6.587	35,07%	63,26%	27	12.552	99,64%	22	1
0007	ENDESA ENERGÍA	27.356	23.551	86,30%	99,89%	3.738	13,70%	99,65%	73	23.812	99,57%	254	0
0038	ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	5.326	4.897	91,95%	99,98%	429	8,05%	100,00%	0	4.497	99,84%	26	0
0082	FACTOR ENERGÍA	3.114	2.821	90,65%	100,00%	291	9,35%	100,00%	2	2.357	98,64%	21	0
0527	FENIE ENERGÍA	1.161	1.004	86,63%	99,90%	155	13,37%	100,00%	2	1.035	99,61%	0	0
0588	FLIP ENERGÍA	5.023	2.867	57,07%	99,97%	2.157	42,93%	100,00%	0	2.805	100,00%	12	0
0634	FOX ENERGÍA	1.579	1.476	93,54%	100,00%	102	6,46%	100,00%	0	1.496	100,00%	2	0
0606	GEO ALTERNATIVA	2.013	1.106	54,94%	100,00%	907	45,06%	100,00%	0	1.103	99,73%	3	0
0529	IBERDROLA CLIENTES	28.743	24.073	83,78%	99,96%	4.661	16,22%	99,89%	19	24.317	99,05%	80	0
0627	NABALIA ENERGÍA 2000	2.605	2.483	95,54%	99,96%	116	4,46%	100,00%	4	2.511	100,00%	11	0
0033	NATURGY IBERIA	22.132	17.331	77,94%	99,91%	4.905	22,06%	99,98%	20	17.523	99,51%	15	0
0044	VIESGO ENERGÍA	18.660	17.035	91,55%	99,95%	1.572	8,45%	99,87%	55	15.520	99,63%	212	0
0052	C.U.R. - COMERCIALIZADORA REGULADA, GAS &	5.478	3.613	66,29%	99,92%	1.837	33,71%	99,89%	28	3.528	99,97%	19	0
0059	C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI	2.104	1.944	92,66%	99,85%	154	7,34%	100,00%	6	1.946	99,95%	16	0
0054	C.U.R. - IBERDROLA C.U.R.	1.799	1.630	90,66%	100,00%	168	9,34%	98,81%	1	1.660	99,64%	2	0
RESTO	RESTO	8.634	6.942	80,47%	99,86%	1.685	19,53%	99,41%	27	7.462	94,97%	44	0
TOTAL	TOTAL	170.089	138.046	81,21%	99,91%	31.932	18,79%	92,29%	295	137.646	99,25%	793	1

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.

Incidenias: 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 NUEVAS ALTAS. PRIMER TRIMESTRE DE 2019

MERCADO ELÉCTRICO													
Cod Dis	Distribuidor	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
R1-003	BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS	650	516	77,83%	99,81%	147	22,17%	88,44%	15	456	99,34%	21	0
R1-009	ELÉCTRICA CONQUEENSE DISTRIBUCIÓN	96	82	85,42%	100,00%	14	14,58%	100,00%	0	80	100,00%	0	0
R1-299	ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	79.081	61.193	77,42%	99,69%	24.484	28,58%	99,00%	1.418	53.381	96,12%	685	0
R1-008	HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	2.405	1.495	58,31%	99,93%	1.069	41,69%	92,80%	30	2.443	84,90%	3	0
R1-001	IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	61.666	48.208	77,20%	99,99%	14.241	22,80%	100,00%	248	47.095	99,97%	523	1
R1-002	UFD DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	22.451	15.584	66,41%	99,75%	7.884	33,59%	99,94%	199	14.268	99,68%	24	0
R1-005	VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	1.898	1.549	78,55%	100,00%	423	21,45%	88,89%	38	1.398	99,64%	51	0
RESTO	RESTO	5.490	4.879	88,12%	98,44%	658	11,88%	91,95%	98	3.910	96,11%	33	3
TOTAL	TOTAL	173.737	133.506	73,18%	99,76%	48.920	26,82%	99,09%	2.046	123.031	97,84%	1340	4

Cod Com	Comercializador	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
R2-662	ACSOL ENERGÍA GLOBAL	30	18	60,00%	100,00%	12	40,00%	100,00%	0	19	100,00%	1	0
R2-242	AGENTE DEL MERCADO ELÉCTRICO	20	10	43,48%	100,00%	13	56,52%	100,00%	1	8	100,00%	0	0
R2-455	ALCANZIA ENERGÍA	312	195	60,56%	99,49%	127	39,44%	100,00%	2	180	97,78%	4	0
R2-506	ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	668	301	44,01%	99,34%	383	55,99%	99,48%	6	280	97,14%	11	0
R2-706	ALILUZ MEDITERRÁNEA	119	70	63,06%	100,00%	41	36,94%	100,00%	10	66	100,00%	2	0
R2-499	ANOTHER ENERGY OPTION	60	22	37,29%	100,00%	37	62,71%	100,00%	0	18	100,00%	2	0
R2-387	AUDAX RENOVABLES	277	213	68,05%	100,00%	100	31,95%	99,00%	7	169	100,00%	2	0
R2-235	AXPO IBERIA	94	40	41,24%	100,00%	57	58,76%	98,25%	3	35	100,00%	1	0
R2-679	CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	480	189	36,99%	100,00%	322	63,01%	99,07%	1	175	100,00%	1	0
R2-291	CIDE HC ENERGÍA	1.712	1.591	91,17%	97,67%	154	8,83%	81,17%	44	1.512	95,24%	0	0
R2-408	CLIDOM ENERGÍA	4.070	2.358	54,26%	99,96%	1.988	45,74%	98,69%	53	2.138	97,57%	10	0
R2-439	ECOEQ ENERGÉTICA	53	16	29,63%	100,00%	38	70,37%	100,00%	0	9	100,00%	0	0
R2-182	EDP COMERCIALIZADORA	342	227	65,23%	100,00%	121	34,77%	99,17%	1	224	99,11%	6	0
R2-004	EDP ENERGÍA	4.890	3.090	59,87%	99,87%	2.107	40,54%	97,44%	41	3.578	96,76%	22	0
R2-001	ENDESA ENERGÍA	42.080	35.560	78,66%	99,79%	9.647	21,34%	99,09%	738	31.859	96,34%	334	1
R2-523	ENELUZ 2025	99	77	73,33%	100,00%	28	26,67%	100,00%	0	72	98,61%	0	0
R2-542	ENERGÍA COLECTIVA	300	186	59,24%	100,00%	128	40,76%	100,00%	5	176	98,86%	2	0
R2-569	ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA	77	39	48,15%	97,44%	42	51,85%	100,00%	0	35	94,29%	0	0
R2-241	ENERGÍA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	141	76	51,35%	100,00%	72	48,65%	95,83%	2	68	94,12%	0	0
R2-109	FACTOR ENERGÍA	120	92	71,32%	100,00%	37	28,68%	100,00%	2	87	98,85%	0	0
R2-403	FENIE ENERGÍA	7.431	5.905	74,48%	99,63%	2.023	25,52%	99,21%	96	5.340	97,77%	32	0
R2-558	FLIP ENERGÍA	87	59	63,44%	100,00%	34	36,56%	100,00%	1	53	100,00%	1	0
R2-583	FOX ENERGÍA	269	188	65,96%	100,00%	97	34,04%	100,00%	4	175	98,29%	1	0
R2-567	GAOLANIA SERVICIOS	216	144	64,86%	100,00%	78	35,14%	98,72%	1	143	97,20%	1	0
R2-140	GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	366	194	49,36%	99,48%	199	50,64%	99,50%	1	164	98,78%	1	0
R2-603	GEO ALTERNATIVA	5.511	3.526	58,55%	100,00%	2.496	41,45%	99,52%	47	2.789	98,71%	37	0
R2-269	GESTERNOVA	366	224	58,33%	100,00%	160	41,67%	100,00%	3	200	99,50%	1	0
R2-515	IBERDROLA CLIENTES	62.129	46.206	72,70%	99,94%	17.350	27,30%	99,70%	475	44.130	99,25%	625	1
R2-562	INSERIMOS ENERGÍA	93	65	63,11%	98,46%	38	36,89%	100,00%	1	57	96,49%	0	0
R2-572	INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA SUR	75	51	66,23%	100,00%	26	33,77%	100,00%	3	43	69,77%	0	0
R2-469	INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	188	104	53,89%	100,00%	89	46,11%	100,00%	0	141	65,96%	2	1
R2-744	IRIS ENERGÍA EFICIENTE	75	37	50,00%	100,00%	37	50,00%	100,00%	0	31	100,00%	2	0
R2-529	MULTIENERGÍA VERDE	2	2	66,67%	100,00%	1	33,33%	100,00%	0	1	100,00%	0	0
R2-608	NABALIA ENERGÍA 2000	118	70	54,26%	100,00%	59	45,74%	98,31%	1	58	100,00%	1	0
R2-142	NATURGY IBERIA	8.603	6.650	73,33%	99,52%	2.419	26,67%	99,34%	124	6.037	99,45%	6	0
R2-161	NEXUS ENERGÍA	300	173	54,75%	100,00%	144	45,43%	97,92%	0	159	99,37%	1	0
R2-415	SOM ENERGÍA	465	348	66,03%	100,00%	179	33,97%	99,44%	2	289	96,89%	0	0
R2-473	THE YELLOW ENERGY	94	38	37,62%	100,00%	63	62,38%	96,83%	1	35	94,29%	0	0
R2-687	TOTAL GAS Y ELECTRICIDAD ESPAÑA	49	21	42,86%	100,00%	28	57,14%	100,00%	0	19	94,74%	1	0
R2-443	UNIELECTRICA ENERGÍA	505	362	66,91%	99,72%	179	33,09%	99,44%	11	311	94,86%	6	0
R2-243	VIESGO ENERGÍA	1.822	1.382	73,71%	99,86%	493	26,29%	94,12%	36	1.264	99,13%	24	0
R2-449	WATIUM	216	121	54,75%	99,17%	100	45,25%	99,00%	3	109	98,17%	4	0
R2-248	WIND TO MARKET	44	14	31,11%	100,00%	31	68,89%	100,00%	0	14	100,00%	0	0
R2-456	XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	315	220	68,54%	100,00%	101	31,46%	100,00%	2	169	99,41%	4	0
R2-540	COR - CHC C.O.R.	39	44	89,80%	100,00%	5	10,20%	100,00%	0	40	92,50%	0	0
R2-356	COR - COMERCIALIZADORA REGULADA, GAS & POWER	3.703	2.986	77,12%	99,97%	886	22,88%	99,66%	24	2.720	99,74%	3	0
R2-284	COR - EDP C.U.R.	544	363	62,26%	100,00%	220	37,74%	85,91%	7	422	95,50%	2	0
R2-292	COR - ENDESA ENERGÍA XXI	13.204	11.408	80,39%	99,45%	2.783	19,61%	98,99%	209	10.158	95,95%	103	0
R2-329	COR - IBERDROLA C.U.R.	3.692	2.965	78,65%	99,97%	805	21,35%	99,63%	12	2.885	99,45%	26	0
R2-290	COR - VIESGO C.U.R.	104	86	79,63%	100,00%	22	20,37%	95,45%	1	78	98,72%	3	0
RESTO	RESTO	7.158	5.180	69,06%	99,36%	2.321	30,94%	98,58%	65	4.289	96,81%	55	1
TOTAL	TOTAL	173.737	133.506	73,18%	99,76%	48.920	26,82%	99,09%	2.046	123.031	97,84%	1340	4

MERCADO DE GAS													
Cod Dis	Distribuidor	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
G001	GRUPO NATURGY (NEDGIA)	51.808	39.935	68,85%	99,92%	18.066	31,15%	99,52%	136	35.757	83,58%	523	0
0207	DC GAS EXTREMADURA	1.916	591	30,85%	100,00%	1.325	69,15%	40,38%	0	600	71,83%	0	0
0225	GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA	1.537	1.392	83,25%	100,00%	280	16,75%	100,00%	0	1.251	87,37%	1	0
0234	MADRILEÑA RED DE GAS	6.239	4.480	68,34%	99,91%	2.075	31,66%	99,37%	8	4.568	69,77%	2	0
0242	NED ESPAÑA DISTRIBUCIÓN GAS	2.462	2.136	71,56%	99,63%	849	28,44%	88,46%	7	1.735	43,17%	1	0
0229	NORTEGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN	3.279	2.825	80,65%	99,65%	678	19,35%	91,30%	20	2.589	68,98%	2	0
0238	REDEXIS GAS	9.191	8.537	84,78%	100,00%	1.533	15,22%	100,00%	1	8.269	72,87%	19	0
0216	TOLOSA GASA	30	25	78,13%	100,00%	7	21,88%	100,00%	0	22	72,73%	0	0
RESTO	RESTO	0	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	0	0	0,00%	0	0
TOTAL	TOTAL	76.462	59.921	70,72%	99,91%	24.813	29,28%	95,78%	172	54.791	78,79%	548	0

Cod Com	Comercializador	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
0537	ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	258	194	67,60%	100,00%	93	32,40%	97,85%	0	176	63,07%	0	0
0654	AUDAX RENOVABLES	109	93	75,61%	100,00%	30	24,39%	96,67%	0	71	70,42%	1	0
0518	CATGAS ENERGÍA	349	204	53,83%	100,00%	175	46,17%	98,29%	0	195	86,15%	5	0
0088	CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	638	384	54,86%	99,74%	316	45,14%	98,73%	0	332	79,52%	9	0
0089	CLIDOM ENERGY	705	567	71,14%	99,82%	230	28,86%	95,65%	3	497	79,48%	11	0
0002	EDP COMERCIALIZADORA	8.112	6.311	70,29%	99,83%	2.667	29,71%	68,58%	17	5.584	68,39%	63	0
0007	ENDESA ENERGÍA	19.288	17.799	80,76%	99,92%	4.240	19,24%	99,48%	35	15.809	76,44%	134	0
0038	ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	15	11	57,89%	100,00%	8	42,11%	100,00%	0	6	66,67%	0	0
0082	FACTOR ENERGÍA	183	66	33,85%	100,00%	129	66,15%	97,67%	0	61	80,33%	0	0
0527	FENIE ENERGÍA	1.117	915	74,45%	99,78%	314	25,55%	99,36%	3	918	77,67%	6	0
0588	FLIP ENERGÍA	54	43	61,43%	97,67%	27	38,57%	96,30%	0	31	87,10%	1	0
0634	FOX ENERGÍA	150	140	88,61%	99,29%	18	11,39%	100,00%	0	104	80,77%	0	0
0606	GEO ALTERNATIVA	154	112	66,27%	100,00%	57	33,73%	89,47%	0	95	76,84%	12	0
0529	IBERDROLA CLIENTES	15.625	8.280	49,01%	99,89%	8.613	50,99%	98,60%	71	7.718	74,88%	168	0
0627	NABALIA ENERGÍA 2000	3	1	100,00%	100,00%	0	0,00%	0,00%	2	0	0,00%	0	0
0033	NATURGY IBERIA	14.342	13.665	83,94%	99,98%	2.614	16,06%	99,73%	9	12.574	79,26%	79	0
0044	VIESGO ENERGÍA	440	337	66,73%	100,00%	168	33,27%	98,81%	0	239	56,49%	1	0
0052	C.U.R. - COMERCIALIZADORA REGULADA, GAS &	10.906	7.535	65,81%	99,97%	3.914	34,19%	99,92%	25	7.388	96,05%	28	0
0059	C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI	1.351	1.277	85,88%	99,92%	210	14,12%	100,00%	0	1.236	86,33%	5	0
0054	C.U.R. - IBERDROLA C.U.R.	863	553	60,64%	99,82%	359	39,36%	99,72%	3	490	71,63%	9	0
RESTO	RESTO	1.800	1.434	69,44%	99,65%	631	30,56%	96,83%	4	1.267	73,95%	16	0
TOTAL	TOTAL	76.462	59.921	70,72%	99,91%	24.813	29,28%	95,78%	172	54.791	78,79%	548	0

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

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

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

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

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

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

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

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.

