



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

5 de marzo de 2020

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.....	9
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 DE COMERCIALIZADOR.....	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 AGENTE	35
4.3.2	MOTIVOS DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE CAMBIO	47
5.	ANÁLISIS DE MOVILIDAD DE LOS CONSUMIDORES.....	52
5.1	MOVILIDAD POR TIPO DE MERCADO	52
5.2	MOVILIDAD RESPECTO A LOS DISTINTOS COMERCIALIZADORES DE REFERENCIA/ÚLTIMO RECURSO.....	54
5.3	MOVILIDAD ENTRE GRUPOS COMERCIALES	55
6.	SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE ALTA DE NUEVOS SUMINISTROS.....	56
6.1	ANÁLISIS DE LOS TIEMPOS MEDIOS DEL PROCESO DE ALTA.....	57
6.2	ANÁLISIS DE LA EFICACIA DEL PROCESO DE ALTA.....	60
6.3	ANÁLISIS DE LOS RECHAZOS DEL PROCESO DE ALTA.....	62
6.3.1	TASA DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE ALTA POR AGENTE	64
6.3.2	MOTIVOS DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE ALTA	73
6.4	ANÁLISIS DE LA MOVILIDAD DE LAS ALTAS ACTIVADAS	77
7.	BALANCE DE LOS PRINCIPALES COMERCIALIZADORES.....	78
8.	COMERCIALIZADORES CON VARIACIONES SIGNIFICATIVAS EN EL NÚMERO DE CONSUMIDORES.....	84
9.	HECHOS RELEVANTES.....	84
10.	CONCLUSIONES.....	88
	ANEXO I. RESUMEN PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR. SEGUNDO TRIMESTRE DE 2019	92
	ANEXO II. RESUMEN PROCESO DE NUEVAS ALTAS. SEGUNDO TRIMESTRE DE 2019	94

1. INTRODUCCIÓN

1.1 FUNDAMENTOS DE DERECHO

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), de acuerdo con el artículo 7.4 de la Ley 3/2013, ejerce la función de «*velar por el cumplimiento de la normativa y procedimientos que se establezcan relacionados con los cambios de suministrador*».

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Por orden del Ministro de Industria, Turismo y Comercio se podrá determinar la información que no ha de considerarse comercialmente sensible.

g) Elaborar de acuerdo con la información a que se hace referencia en los párrafos e) y f), los informes periódicos necesarios que permitan conocer el funcionamiento real de las actividades asociadas al proceso de cambio de suministrador».

Como consecuencia del desarrollo de estas funciones se elabora el Informe de supervisión de los procesos de cambios de comercializador realizados en el segundo trimestre del año 2019, 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” (permitida si existiese una petición expresa por parte del cliente); 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 CNMC en este campo³, como en la propia gestión de la supervisión de dichos procesos.

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.

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.

En concreto, el artículo 12 de la “Directiva UE 2019/944 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de junio de 2019, sobre normas comunes para el mercado interior de la electricidad y por la que se modifica la Directiva 2012/27/UE”, establece lo siguiente:

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

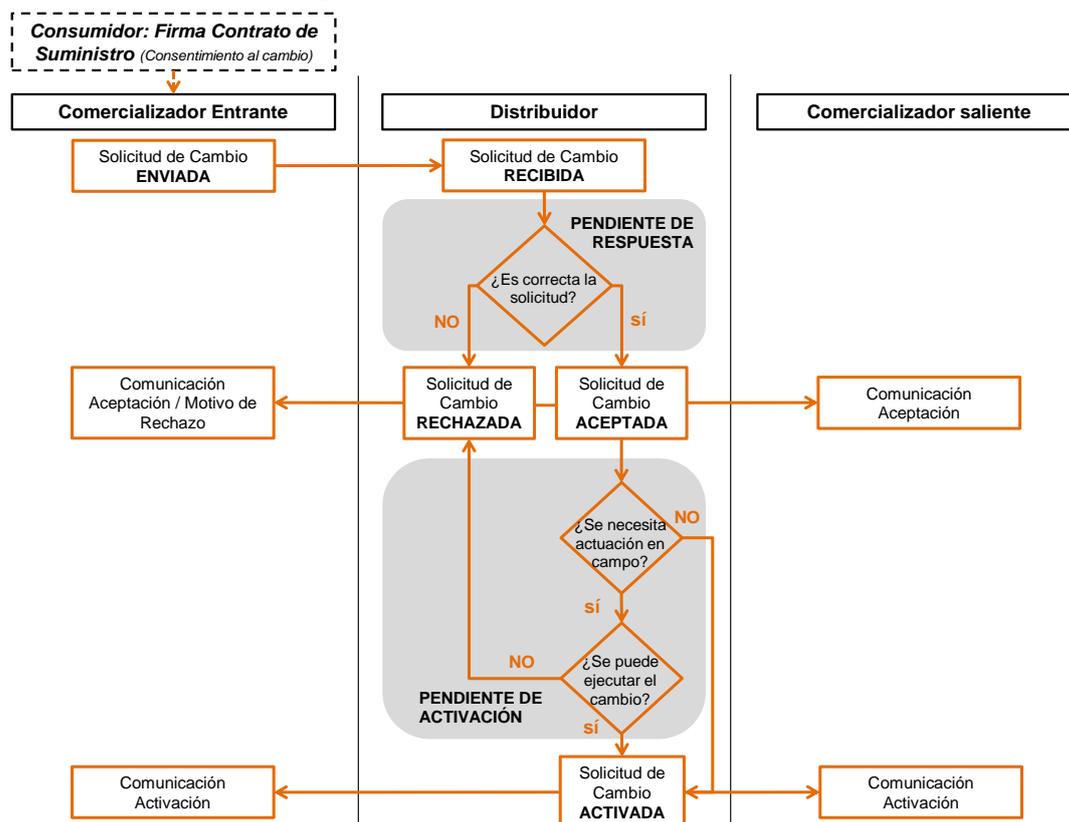
En relación a las normas relativas a la gestión y el intercambio de datos; en el “Artículo 23 - Gestión de datos”; se establece lo siguiente:

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

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

En el siguiente gráfico podemos observar la estructura del esquema general del proceso de cambio de comercializador, aplicable tanto para el sector eléctrico como para el gasista. En el apreciamos 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 distribuidor debe evaluar si acepta o rechaza su tramitación bajo unos criterios tasados, e informar en consecuencia al comercializador entrante y también al saliente, en caso de aceptar la solicitud. Tras la aceptación de la solicitud, y realizadas, en su caso, las actuaciones que procedan, el distribuidor debe activar el cambio y comunicarlo tanto al comercializador entrante como al saliente.

Gráfico 1. Esquema general del procedimiento de cambio de comercializador



Fuente: CNMC.

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 2016⁴.

⁴ Actualmente se encuentra en fase de implantación una nueva versión de formatos de ficheros de intercambio aprobada por Resolución de la Sala de Supervisión Regulatoria en la sesión del 17 de diciembre de 2019.

Sin perjuicio de lo anterior, existen 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 periódico 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, en relación a los procesos de cambio de comercializador, altas de nuevos puntos de suministro, bajas, modificaciones en la contratación del acceso, facturación de los peajes de acceso y procesos de reclamación.

Durante el segundo trimestre de 2019 se llevaron a cabo dos grandes líneas de trabajo para adaptar los formatos de los ficheros de intercambio entre comercializadores y distribuidores del sector eléctrico a dos novedades regulatorias:

- La Orden TEC/271/2019, de 6 de marzo, por la que se establecen los suplementos territoriales en las Comunidades Autónomas de Andalucía, Aragón, Principado de Asturias, Cantabria, Castilla y León, Cataluña, Extremadura, Galicia, Madrid, la Región de Murcia y Navarra en relación con los peajes de acceso de energía eléctrica correspondientes al ejercicio 2013 y se establece el procedimiento de liquidación de los suplementos territoriales.
- El Real Decreto 244/2019, de 5 de abril, por el que se regulan las condiciones administrativas, técnicas y económicas del autoconsumo de energía eléctrica.

En líneas generales, se realizaron los siguientes trabajos:

- Respecto a la Orden TEC/271/2019 se adaptó en los grupos de trabajo “cambio de comercializador” el fichero F1 (facturación del peaje de acceso y otros conceptos regulados) para la facturación de los suplementos territoriales establecidos en la citada orden.
- Respecto al Real Decreto 244/2019 de 5 de abril, su disposición adicional primera establece que la CNMC adaptará los formatos y protocolos de

comunicación entre las empresas distribuidoras, comercializadoras, comunidades autónomas y ciudades de Ceuta y Melilla. De esta disposición, se desprendían dos mandatos a la CNMC:

- La modificación de los formatos vigentes⁵ de contratación y de facturación, que se intercambian los agentes comercializadores y distribuidores, para adaptarlos a la nueva regulación del autoconsumo.
- La definición de un formato y protocolo de comunicación de las CCAA a los distribuidores, mediante el cual las primeras comuniquen a los segundos las características de las instalaciones de generación en baja tensión y potencia instalada de generación menor a 100kW que realicen el autoconsumo, para que modifiquen el contrato de acceso como consecuencia de la obligación contenida en el Reglamento Electrotécnico de Baja Tensión (REBT).

De esta forma, se actualizaron los formatos de los ficheros de intercambio entre comercializadores y distribuidores eléctricos a la nueva regulación del autoconsumo, publicando en la web de la CNMC una nueva versión (versión 1.3) adaptada a esta realidad y en vigor a partir del 7 de agosto de 2019.

Adicionalmente, se convocó un grupo de trabajo extraordinario con las CCAA y ciudades autónomas, y los distribuidores eléctricos, para el diseño de un nuevo formato de comunicación (fichero A1) mediante el cual las CCAA remiten información sobre ciertos autoconsumos a los distribuidores. Este fichero A1 se publicó en la web de la CNMC y entró en vigor (por consenso) el 7 de agosto de 2019.

En paralelo, se trabajó en la redacción de una nueva *“Resolución de la CNMC, por la que se aprueba el formato de los ficheros de intercambio de información entre Comunidades y Ciudades con estatuto de autonomía y distribuidores para la remisión de información sobre el autoconsumo de energía eléctrica”* (fichero A1). Finalmente, esta Resolución fue aprobada en la sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC el pasado 13 de noviembre de 2019 y es de obligado cumplimiento desde el 30 de diciembre de 2019.

Adicionalmente, el 29 de julio de 2019, se envió a consulta pública la *“propuesta de Resolución por la que se aprueban nuevos formatos de los ficheros de intercambio de información entre distribuidores y comercializadores y se modifica la Resolución de 20 de diciembre de 2016”*, formatos que se habían trabajado durante los trimestres anteriores en los grupos de trabajos “cambio de comercializador”. Finalmente, esta Resolución fue aprobada en la sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC el pasado 17 de diciembre de 2019.

⁵ Aprobados mediante Resolución de la SSR de 20 de diciembre de 2016.

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 segundo 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 por 668 agentes, 26 más que en el trimestre anterior.

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

Sector	Comercializadores	Distribuidores
Electricidad	266	330
Gas	52	20
TOTAL	318	350

Fuente: CNMC.

Respecto al tratamiento de la información recibida, es preciso recordar que la metodología empleada por la CNMC 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, así como de las altas, bajas y la gestión de 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 I y II de este informe se incluyen tablas resumen con la información recibida relativa al trimestre analizado.

2.1 SECTOR ELÉCTRICO

A 30 de junio de 2019, el mercado eléctrico estaba compuesto por 29,5 millones de puntos de suministro, de los cuales 11,1 millones se suministraban a través de un Comercializador de Referencia o COR (37,7%), mientras que el resto, 18,4 millones, se suministraban a través de un comercializador libre (62,3%).

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

Tipo mercado	2T 2016		2T 2017		2T 2018		2T 2019	
	PS	% Total PS						
Mercado Libre	16.489.000	56,8%	17.360.036	59,5%	17.976.933	61,2%	18.378.413	62,3%
Mercado Regulado	12.519.566	43,2%	11.822.792	40,5%	11.376.343	38,8%	11.105.442	37,7%
TOTAL	29.008.566	100%	29.182.828	100%	29.353.276	100%	29.483.855	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Puntos de suministro registrados a 30 de junio 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 cerca de 1,9 millones, mientras que los suministros en el mercado regulado se han reducido en 1,4 millones. De estos nuevos puntos de suministro en el mercado libre, los cinco grupos comercializadores energéticos principales contrataron cerca de 0,8 millones (entre ellos destacó el Grupo Endesa, con 0,4 millones), mientras que el resto de comercializadores independientes contrataron 1,1 millones (lo que supuso para ellos, un incremento del 67,8% 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 de energía eléctrica.

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

COMERCIALIZADORES MERCADO LIBRE	2T 2016		2T 2017		2T 2018		2T 2019	
	Suministros	% Total						
GRUPO IBERDROLA	6.421.085	38,9%	6.533.400	37,6%	6.618.831	36,8%	6.624.474	36,0%
ENDESA ENERGÍA	5.026.401	30,5%	5.296.505	30,5%	5.360.274	29,8%	5.422.244	29,5%
GRUPO NATURGY	2.230.087	13,5%	2.339.889	13,5%	2.392.983	13,3%	2.150.637	11,7%
GRUPO EDP	812.025	4,9%	874.727	5,0%	925.164	5,1%	923.371	5,0%
VIESGO ENERGÍA/ REPSOL COMERCIALIZADORA DE E. Y G.	384.710	2,3%	435.207	2,5%	443.431	2,5%	548.662	3,0%
Subtotal 5 grupos comercializadores principales	14.874.308	90,2%	15.479.728	89,2%	15.740.683	87,6%	15.669.388	85,3%
CIDE HC ENERGÍA	427.729	2,6%	425.784	2,5%	415.249	2,3%	396.786	2,2%
FENIE ENERGÍA	230.576	1,4%	277.245	1,6%	338.369	1,9%	369.678	2,0%
GRUPO AUDAX	60.446	0,4%	53.627	0,3%	144.374	0,8%	176.923	1,0%
HOLALUZ - CLIDOM	61.675	0,4%	87.413	0,5%	121.372	0,7%	171.014	0,9%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	22.958	0,1%	43.566	0,3%	57.921	0,3%	118.169	0,6%
SOM ENERGÍA	34.550	0,2%	51.004	0,3%	75.907	0,4%	97.365	0,5%
FLIP ENERGÍA	329	0,0%	1.414	0,0%	36.085	0,2%	86.047	0,5%
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	31.041	0,2%	50.833	0,3%	57.212	0,3%	78.070	0,4%
RESTO COMERCIALIZADORES	745.388	4,5%	889.422	5,1%	989.761	5,5%	1.214.973	6,6%
Subtotal comercializadores independientes	1.614.692	9,8%	1.880.308	10,8%	2.236.250	12,4%	2.709.025	14,7%
Total mercado libre	16.489.000	100%	17.360.036	100%	17.976.933	100%	18.378.413	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, Naturgy Energy Group y Naturgy Renovables. Grupo EDP compuesto por EDP Energía; EDP Comercializadora e Hidroeléctrica del Cantábrico. Viesgo Energía forma parte del Grupo Repsol desde 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 30 de junio de 2019.

A finales del segundo trimestre de 2019, los cinco grupos comercializadores tradicionales suministraban el 85,3% del total de los puntos de suministro del mercado libre (tres años antes suministraban el 90,2%). En la misma fecha, los comercializadores independientes suministraban el 14,7% de estos suministros (tres años antes suministraban el 9,8%). Entre ellos destacaron CIDE HC

Energía (cuota del 2,2%), Fenie Energía (2%), el Grupo Audax (1%), Holaluz-Clidom (0,9%) y Aldro Energía y Soluciones (0,6%); mientras que el resto de comercializadores independientes contaron con cuotas iguales o inferiores al 0,5%. Se debe tener en cuenta que, el crecimiento en el número de suministros mostrado por el Grupo Audax en el segundo trimestre de 2018, es debido principalmente a la unión de los grupos Audax Energía y UniEléctrica Energía en abril de 2018, contabilizando a partir de entonces los puntos de suministro de los comercializadores independientes pertenecientes a ambos grupos en uno solo.

Asimismo, resultó especialmente destacable el crecimiento presentado por Flip Energía (cuota del 0,5%), comercializador que duplica 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 13,8% en el segmento doméstico; en los segmentos pyme e industrial lograron mayores participaciones, llegando al 34,4% y al 29,2% de los suministros del mercado eléctrico, respectivamente. Estas cifras denotan una mayor competencia en los segmentos pyme e industrial en comparación con el segmento doméstico.

Tabla 4. Cuota de mercado (por número de suministros y segmento) en el mercado libre a 30 de junio de 2019 – Sector Eléctrico

COMERCIALIZADORES	DOMÉSTICO	PYME	INDUSTRIAL	TOTAL
GRUPO IBERDROLA	36,6%	24,7%	32,6%	36,0%
ENDESA ENERGÍA	29,8%	24,5%	21,7%	29,5%
GRUPO NATURGY	11,7%	11,5%	9,3%	11,7%
GRUPO EDP	5,2%	2,1%	5,0%	5,0%
REPSOL COMERCIALIZADORA DE E. Y G.	3,0%	2,8%	2,2%	3,0%
Subtotal 5 grupos comercializadores principales	86,2%	65,6%	70,8%	85,3%
CIDE HC ENERGÍA	2,2%	0,7%	1,0%	2,2%
FENIE ENERGÍA	1,9%	3,6%	2,9%	2,0%
GRUPO AUDAX	0,8%	4,8%	3,0%	1,0%
HOLALUZ - CLIDOM	0,9%	1,2%	0,3%	0,9%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	0,5%	4,1%	2,6%	0,6%
SOM ENERGÍA	0,5%	0,3%	0,1%	0,5%
FLIP ENERGÍA	0,5%	0,1%	0,0%	0,5%
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	0,4%	1,3%	2,1%	0,4%
RESTO COMERCIALIZADORES	6,0%	18,4%	17,1%	6,6%
Subtotal comercializadores independientes	13,8%	34,4%	29,2%	14,7%
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 Iberdrola compuesto por Iberdrola Clientes e Iberdrola Servicios Energéticos. Grupo Naturgy compuesto por Naturgy Iberia; Gas Natural Comercializadora, Naturgy Energy Group y Naturgy Renovables. Grupo EDP compuesto por EDP Energía; EDP Comercializadora e Hidroeléctrica Del Cantábrico. Se muestran las cuotas desglosadas por comercializadores independientes, con más de 70.000 puntos de suministro a 30 de junio 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, 6.2, 6.3, 6.4.

Por la cuota del mercado en los segmentos pyme e industrial, entre los comercializadores independientes destacaron Fenie Energía (cuotas del 3,6% en pyme y del 2,9% en industrial); el Grupo Audax (cuotas del 4,8% en pyme y del 3% en industrial); Aldro Energía y Soluciones (cuotas del 4,1% en pyme y del 2,6% en industrial) y Enérgya VM (cuotas del 1,3% en pyme y del 2,1% en industrial). Conviene nombrar también a Nexus Energía (cuotas del 1,6% en pyme y del 2,2% 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 en los segmentos pyme e industrial se encontraban suministrados por comercializadoras libres (98,6% y 99,1%, respectivamente), mientras que, en el segmento doméstico, el cual incluye a los consumidores con derecho a PVPC, los comercializadores libres suministraron al 61,2% de los puntos, valor que resultó ligeramente superior al del trimestre anterior (60,9%).

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

Tipo mercado	Segmento	2T 2016		2T 2017		2T 2018		2T 2019	
		PS	% Total PS						
Mercado Libre	DOMÉSTICO	15.656.710	55,6%	16.512.265	58,3%	17.111.454	60,1%	17.492.227	61,2%
	PYME	722.782	97,6%	737.743	98,1%	754.523	98,4%	774.778	98,6%
	INDUSTRIAL	109.508	98,8%	110.028	99,0%	110.956	99,1%	111.408	99,1%
TOTAL ML		16.489.000	56,8%	17.360.036	59,5%	17.976.933	61,2%	18.378.413	62,3%
Mercado Regulado	DOMÉSTICO	12.500.533	44,4%	11.807.132	41,7%	11.362.979	39,9%	11.093.711	38,8%
	PYME	17.721	2,4%	14.600	1,9%	12.350	1,6%	10.749	1,4%
	INDUSTRIAL	1.312	1,2%	1.060	1,0%	1.014	0,9%	982	0,9%
TOTAL COR		12.519.566	43,2%	11.822.792	40,5%	11.376.343	38,8%	11.105.442	37,7%
TOTAL		29.008.566	100%	29.182.828	100%	29.353.276	100%	29.483.855	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, se observó que el Grupo Endesa, con 10,4 millones de puntos, obtiene la mayor cuota integrada del mercado (35,1%), seguida por el Grupo Iberdrola con 10,1 millones (34,2%), y por el Grupo Naturgy con 4,4 millones (14,8%). Los comercializadores independientes, en su conjunto representaron 2,3 millones de puntos de suministro (7,8%), valor que se vio nuevamente incrementado.

Tabla 6. Cuota integrada del mercado (por número de suministros) por grupo comercializador, tipo de mercado y segmento a 30 de junio 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%	10.137.214	35,5%	96%	4%	198.728	25,3%	99%	1%	24.519	21,8%	10.360.461	35,1%
IBERDROLA	65%	35%	9.867.570	34,5%	100%	0%	192.009	24,4%	99%	1%	36.780	32,7%	10.096.359	34,2%
NATURGY	48%	52%	4.267.330	14,9%	99%	1%	90.021	11,5%	98%	2%	10.606	9,4%	4.367.957	14,8%
INDEPENDIENTE	100%	0%	2.022.271	7,1%	100%	0%	260.699	33,2%	100%	0%	31.331	27,9%	2.314.301	7,8%
EDP	80%	20%	1.129.572	4,0%	98%	2%	16.505	2,1%	100%	0%	5.542	4,9%	1.151.619	3,9%
REPSOL	71%	29%	739.139	2,6%	99%	1%	21.932	2,8%	99%	1%	2.457	2,2%	763.528	2,6%
CHC	92%	8%	422.842	1,5%	100%	0%	5.633	0,7%	100%	0%	1.155	1,0%	429.630	1,5%
TOTAL MERCADO			28.585.938	100%			785.527	100%			112.390	100%	29.483.855	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: puntos de suministro del mercado libre y regulado por grupo comercializador.

2.2 SECTOR GASISTA

A 30 de junio de 2019, el mercado del gas natural estaba compuesto por 7,9 millones de puntos de suministro, de los cuales, 1,6 millones fueron suministrados en el mercado regulado a través de un Comercializador de Último Recurso o CUR (19,9%); mientras que el resto, poco más de 6,3 millones se suministraron por comercializadores en el mercado libre (80,1%).

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

Tipo mercado	2T 2016		2T 2017		2T 2018		2T 2019	
	PS	% Total PS						
Mercado Libre	5.969.074	77,8%	6.117.963	78,9%	6.256.166	79,7%	6.336.790	80,1%
Mercado Regulado	1.703.137	22,2%	1.635.238	21,1%	1.597.259	20,3%	1.574.267	19,9%
TOTAL	7.672.211	100%	7.753.201	100%	7.853.425	100%	7.911.057	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 cerca de 0,4 millones.

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 junio de los últimos 4 años, divididos por empresas o grupos de empresas comercializadoras.

Así, en esta fecha, los cinco comercializadores tradicionales suministraban al 96,8% del total de los puntos de suministro de gas natural pertenecientes al mercado libre (tres años antes suministraban al 99,5%). El resto de comercializadores, los llamados independientes, alcanzaron el 3,2% de estos suministros (tres años antes suministraban al 0,5%). Entre los comercializadores independientes, destacaron Fenie Energía y el Grupo Audax (cuotas del 0,4% en ambos casos), Aldro Energía y Soluciones, Holaluz – Clidom y Cepsa Comercial petróleo (cuotas del 0,3% en todos los casos) por su participación en

el mercado libre gasista. El resto de comercializadores independientes contaron con cuotas iguales o inferiores al 0,2%.

Aunque en el mercado libre los comercializadores independientes aún representaron una cuota de participación reducida (3,2%), se aprecia un crecimiento importante, lo que supone para muchos de estos comercializadores, duplicar el número de suministros gasistas en un año.

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

COMERCIALIZADORES MERCADO LIBRE	2T 2016		2T 2017		2T 2018		2T 2019	
	Suministros	%Total	Suministros	%Total	Suministros	%Total	Suministros	%Total
GRUPO NATURGY	2.951.014	49,4%	2.962.704	48,4%	2.933.911	46,9%	2.819.778	44,5%
ENDESA ENERGÍA	1.234.464	20,7%	1.268.434	20,7%	1.291.901	20,7%	1.320.980	20,8%
IBERDROLA CLIENTES	921.106	15,4%	950.478	15,5%	990.478	15,8%	1.020.427	16,1%
EDP COMERCIALIZADORA	786.373	13,2%	810.257	13,2%	836.272	13,4%	845.836	13,3%
VIESGO ENERGÍA/ REPSOL COMERCIALIZADORA DE E. Y.G.	43.634	0,7%	70.250	1,1%	88.330	1,4%	127.812	2,0%
Subtotal 5 grupos comercializadores principales	5.936.591	99,5%	6.062.123	99,1%	6.140.892	98,2%	6.134.833	96,8%
FENIE ENERGÍA	4.054	0,1%	10.145	0,2%	19.612	0,3%	24.686	0,4%
GRUPO AUDAX	5.830	0,1%	6.292	0,1%	13.617	0,2%	24.404	0,4%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	5.081	0,1%	11.060	0,2%	14.155	0,2%	21.834	0,3%
HOLALUZ - CLIDOM	279	0,0%	3.703	0,1%	10.858	0,2%	21.017	0,3%
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	1.309	0,0%	2.779	0,0%	6.667	0,1%	16.653	0,3%
FLIP ENERGÍA	-	0,0%	39	0,0%	5.351	0,1%	14.399	0,2%
CATGAS ENERGÍA	242	0,0%	640	0,0%	5.522	0,1%	11.779	0,2%
FACTOR ENERGÍA	149	0,0%	749	0,0%	5.121	0,1%	11.417	0,2%
RESTO COMERCIALIZADORES	15.539	0,3%	20.433	0,3%	34.371	0,5%	55.768	0,9%
Subtotal comercializadores independientes	32.483	0,5%	55.840	0,9%	115.274	1,8%	201.957	3,2%
Total mercado libre	5.969.074	100%	6.117.963	100%	6.256.166	100%	6.336.790	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 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 30 de junio de 2019.

No obstante, también conviene analizar estos datos del mercado libre por segmentos de mercado (doméstico, pyme e industrial). Así, para los comercializadores independientes, aumentó ligeramente su cuota para el segmento doméstico, siendo ésta del 2,9% (0,4 puntos más que el trimestre anterior). En los segmentos pyme e industrial, los comercializadores independientes en su conjunto alcanzaron unas mayores cuotas, del 30,4% y del 32,5% respectivamente (con un incremento de 1,2 y de 1,3 puntos 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 30 de junio de 2019 – Sector Gasista

COMERCIALIZADORES	DOMÉSTICO	PYME	INDUSTRIAL	TOTAL
GRUPO NATURGY	44,6%	37,2%	41,9%	44,5%
ENDESA ENERGÍA	20,9%	15,6%	15,5%	20,8%
IBERDROLA CLIENTES	16,2%	9,4%	1,6%	16,1%
EDP COMERCIALIZADORA	13,4%	6,5%	8,0%	13,3%
REPSOL COMERCIALIZADORA DE E. Y G.	2,0%	0,9%	0,4%	2,0%
Subtotal 5 grupos comercializadores tradicionales	97,1%	69,6%	67,5%	96,8%
FENIE ENERGÍA	0,4%	0,6%	0,1%	0,4%
GRUPO AUDAX	0,4%	1,6%	0,7%	0,4%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	0,3%	2,3%	0,4%	0,3%
HOLALUZ - CLIDOM	0,3%	0,0%	0,0%	0,3%
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	0,3%	0,6%	0,1%	0,3%
FLIP ENERGÍA	0,2%	0,0%	0,0%	0,2%
CATGAS ENERGÍA	0,2%	0,1%	0,0%	0,2%
FACTOR ENERGÍA	0,2%	0,7%	1,4%	0,2%
RESTO COMERCIALIZADORES	0,7%	24,6%	29,9%	0,9%
Subtotal comercializadores independientes	2,9%	30,4%	32,5%	3,2%
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. Grupo Audax compuesto por Grupo UniEléctrica Energía y Audax Energía. Se muestran las cuotas desglosadas por comercializadores independientes, con más de 10.000 puntos de suministro a 30 de junio 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 y Soluciones (cuotas del 2,3% en pyme y del 0,4% en industrial) y el Grupo Audax (cuotas del 1,6% en pyme y del 0,7% en industrial). Conviene nombrar también, por sus elevadas cuotas de participación en los segmentos pyme e industrial, a Galp Energía España (cuotas del 3,4% en pyme y del 4% en industrial) y a Unión Fenosa Gas Comercializadora (cuotas del 3,4% en pyme y del 3,5% 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 segundo trimestre de 2019, la mayoría de puntos de suministro de los segmentos pyme e industrial se encontraban suministrados por comercializadores libres (98,8% y 97,9%, respectivamente), mientras que, en el segmento doméstico, que incluye a los consumidores con derecho a TUR, los comercializadores del mercado libre suministraron el 80% de estos puntos.

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

Tipo mercado	Segmento	2T 2016		2T 2017		2T 2018		2T 2019	
		PS	% Total PS						
Mercado Libre	DOMÉSTICO	5.918.822	77,7%	6.066.272	78,8%	6.203.173	79,5%	6.281.867	80,0%
	PYME	46.214	98,4%	47.592	98,6%	48.758	98,8%	50.640	98,8%
	INDUSTRIAL	4.038	99,6%	4.099	99,7%	4.235	97,8%	4.283	97,9%
TOTAL ML		5.969.074	77,8%	6.117.963	78,9%	6.256.166	79,7%	6.336.790	80,1%
Mercado Regulado	DOMÉSTICO	1.702.388	22,3%	1.634.533	21,2%	1.596.558	20,5%	1.573.537	20,0%
	PYME	732	1,6%	691	1,4%	607	1,2%	640	1,2%
	INDUSTRIAL	17	0,4%	14	0,3%	94	2,2%	90	2,1%
TOTAL COR		1.703.137	22,2%	1.635.238	21,1%	1.597.259	20,3%	1.574.267	19,9%
TOTAL		7.672.211	100%	7.753.201	100%	7.853.425	100%	7.911.057	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, se observó que el Grupo Naturgy, con 4,1 millones de puntos de suministro, obtuvo la mayor cuota integrada del mercado (51,7%), seguido por el Grupo Endesa, con 1,6 millones (19,6%), y por el Grupo Iberdrola con 1 millón (13,1%). Los comercializadores independientes, en su conjunto, representaron a 200 mil suministros gasistas, lo que supuso una cuota del 2,6% del total del mercado. Este valor resultó superior al registrado el trimestre anterior, cuando fue del 2,2%.

Tabla 11. Cuota integrada del mercado (por número de suministros) por grupo comercializador, tipo de mercado y segmento a 30 de junio 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%	4.071.464	51,8%	97%	3%	19.348	37,7%	95%	5%	1.885	43,1%	4.092.697	51,7%
ENDESA	85%	15%	1.543.273	19,6%	99%	1%	7.963	15,5%	100%	0%	663	15,2%	1.551.899	19,6%
IBERDROLA	98%	2%	1.034.401	13,2%	100%	0%	4.772	9,3%	100%	0%	68	1,6%	1.039.241	13,1%
EDP	94%	6%	893.789	11,4%	99%	1%	3.317	6,5%	100%	0%	345	7,9%	897.451	11,3%
REPSOL	100%	0%	127.322	1,6%	100%	0%	471	0,9%	100%	0%	19	0,4%	127.812	1,6%
INDEPENDIENTE	100%	0%	185.155	2,4%	100%	0%	15.409	30,0%	100%	0%	1.393	31,9%	201.957	2,6%
TOTAL MERCADO			7.855.404	100%			51.280	100%			4.373	100%	7.911.057	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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 segundo trimestre del año 2019, la evolución de esta tasa varió en función del sector.

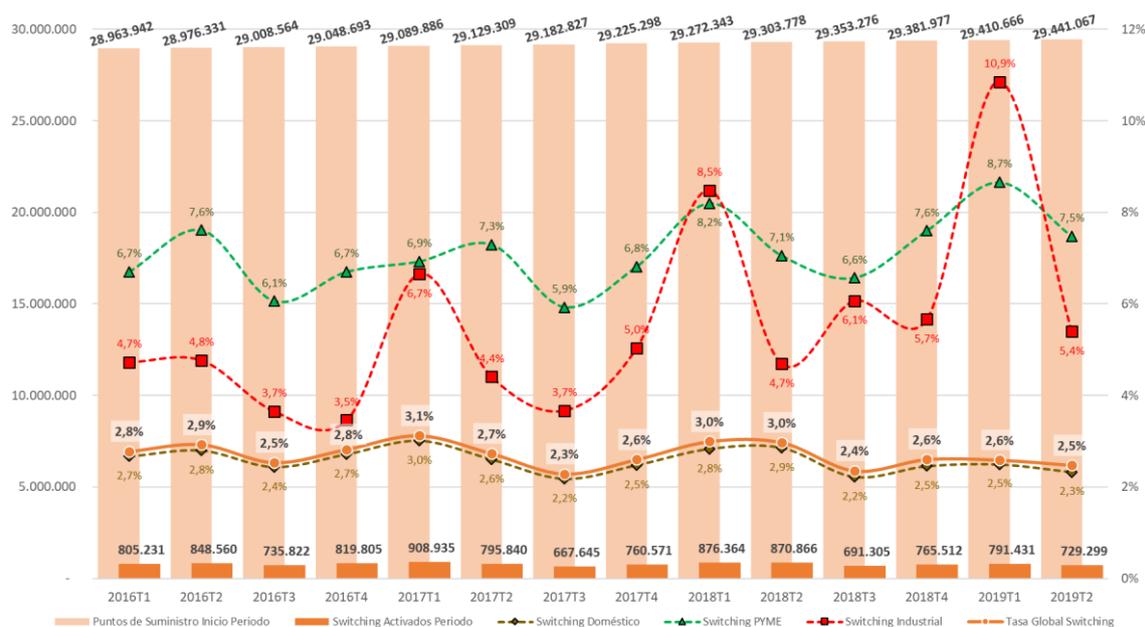
Dicha evolución debe valorarse conjuntamente con otros indicadores relacionados con la estructura y el grado de satisfacción de los consumidores. Así, no se puede descartar que, en ausencia de cambios estructurales y de variaciones significativas entre precios ofertados para los servicios básicos de electricidad y gas natural, una elevada tasa de *switching* pueda estar asociada,

en parte, con un elevado grado de descontento de los consumidores como el que revelan los datos del *Consumer Markets Scoreboard*⁶ o el Panel de hogares de la CNMC⁷.

En el mercado eléctrico la tasa trimestral de *switching* se redujo en 0,1 puntos (2,5%), mientras que en el mercado gasista aumentó en 0,2 puntos (1,9%), todo ello respecto al trimestre anterior. Durante el año móvil, que comprende el periodo entre julio de 2018 y junio de 2019, se observó una tasa global de cambio de comercializador del 10,1% en el sector eléctrico y del 7,1% en el sector gasista. Por otra parte, durante el año 2018, las tasas anuales de *switching* fueron del 10,9% y del 8,9% en los sectores eléctrico y gasista, respectivamente.

En el **sector eléctrico**, la tasa global de *switching* durante el segundo trimestre de 2019 fue del 2,5% (por segmentos: 2,3% doméstico, 5,4% pyme y 7,5% industrial), lo que supuso una ligera reducción durante el último trimestre de 0,1 puntos.

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



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Tasa de *switching* calculada 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.

Si nos fijamos en la evolución de las tasas correspondientes a cada segmento del mercado eléctrico, podemos apreciar cómo, mientras que en los segmentos pyme e industrial existen mayores fluctuaciones (tasas máximas coincidentes con el ejercicio fiscal, especialmente llamativo en el segmento industrial); en el

⁶ European Union: «2018 Consumer Markets Scoreboard - October 2018». Basado en datos de 2017. Sin actualización a 10 de enero de 2020.

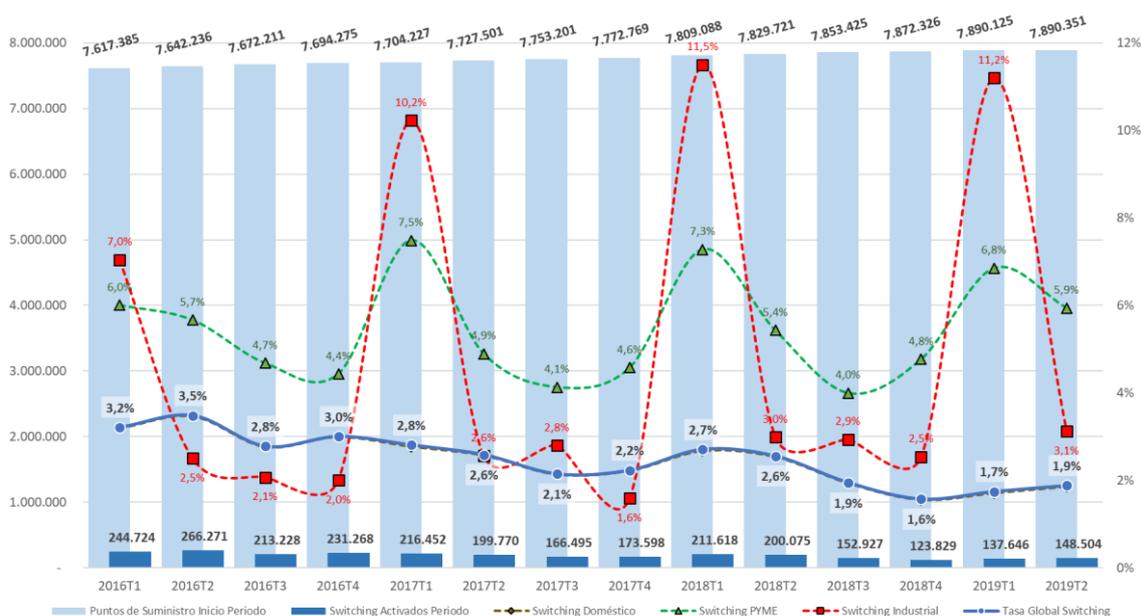
⁷ <http://data.cnmc.es/datagraph/> "PANEL DE HOGARES CNMC"

segmento doméstico estas fluctuaciones son menores y en buena medida correspondientes a la actividad comercial de los comercializadores, con tasas de *switching* más reducidas durante el periodo estival.

En términos interanuales, la tasa global de *switching* registrada durante el segundo trimestre de 2019 (729.299 activaciones) presentó una reducción de 0,5 puntos en relación al mismo periodo del año anterior, y resultó igualmente inferior a la observada en el mismo periodo de los últimos tres años. Así, se observa una línea de tendencia global ligeramente negativa, con diferencias si nos centramos en cada uno de los segmentos de mercado. Mientras que, en el segmento doméstico, la tendencia es ligeramente negativa, en los segmentos pyme e industrial es positiva.

Respecto al **sector gasista**, la tasa global de *switching* del segundo trimestre de 2019 fue del 1,9% (por segmentos: 1,9% doméstico, 3,1% pyme y 5,9% industrial), al aumentar en 0,2 puntos respecto al trimestre anterior.

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



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Tasa de *switching* calculada 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* doméstico coincide con la tasa de *switching* global, debido al escaso número de suministros en los segmentos pyme e industrial en comparación con el segmento doméstico en el mercado gasista.

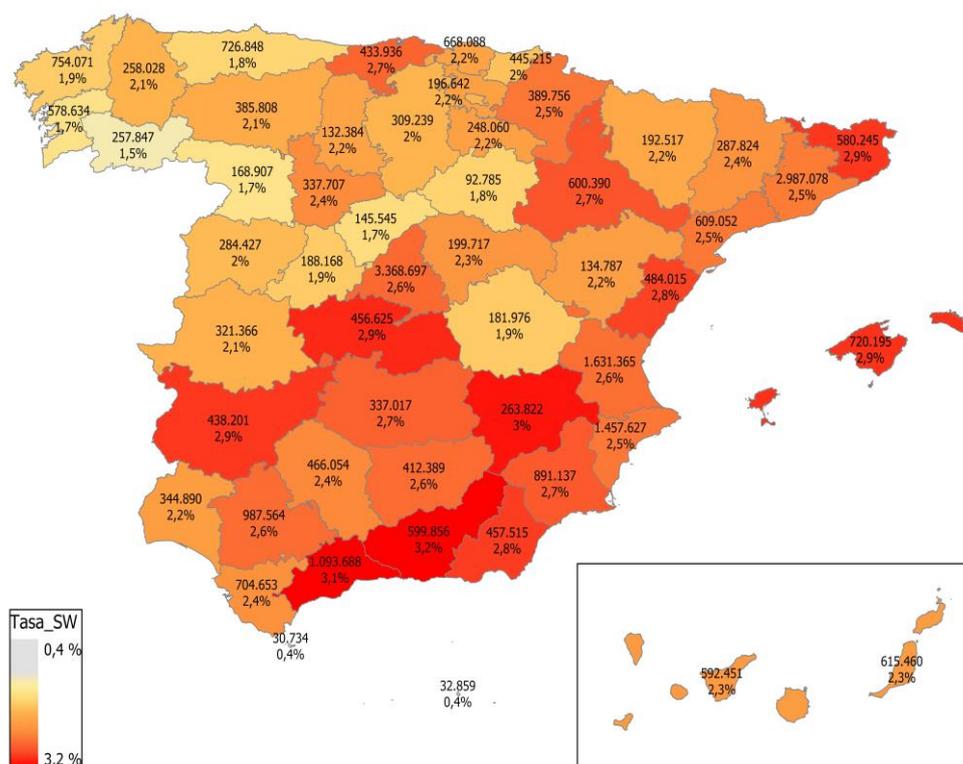
Observando la evolución de las tasas de *switching* correspondientes a cada segmento del mercado gasista, podemos apreciar cómo, en los segmentos pyme e industrial se registran valores claramente diferenciados por periodos (tasas máximas coincidentes con el ejercicio fiscal); en el segmento doméstico estas fluctuaciones son mínimas y en buena medida correspondientes a la actividad

comercial de los agentes comercializadores, con menores tasas de *switching* durante el periodo estival.

En términos interanuales, la tasa global de *switching* registrada durante el segundo trimestre de 2019 (148.504 activaciones) presentó una reducción de 0,7 puntos en relación al mismo periodo del año anterior, y resultó igualmente inferior a las observadas en el mismo periodo de los últimos tres años. Así, se observa una línea de tendencia global ligeramente negativa, con diferencias si nos centramos en cada segmento de mercado. Mientras que, en el segmento doméstico, la tendencia es ligeramente negativa, en el segmento pyme se mantiene bastante plana, y en el segmento industrial es positiva.

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

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



4.1 ANALISIS DE LOS TIEMPOS MEDIOS DEL PROCESO DE CAMBIO

4.1.1 PERSPECTIVA DEL COMERCIALIZADOR

Los tiempos medios de activación desde la perspectiva del comercializador en ambos sectores, se contabilizan desde el momento que este obtiene el efectivo consentimiento del consumidor al cambio, y finaliza con la recepción del mensaje de activación del cambio enviado por el distribuidor al comercializador entrante. Este periodo incluye los rechazos intermedios que se hubieran producido en algunas solicitudes.

Los tiempos medios mostrados son los obtenidos en la activación del proceso de cambio en los sectores eléctrico y gasista:

- a. Tiempos medios generales de cambio de comercializador. Durante el segundo trimestre del año, los tiempos medios registrados fueron de 7,7 días en ambos sectores⁹. Esto supuso una reducción de los tiempos medios durante el último trimestre de 0,8 días en electricidad, y de 1,1 días en gas.

Gráfico 6. Tiempos medios de activación del proceso de cambio de comercializador. Evolución trimestral desde el primer trimestre de 2016 hasta el segundo trimestre de 2019 – Sectores Eléctrico y Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.
Nota: Tiempo medio de cambio (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 y a propia iniciativa) es más lenta que el resto de canales en ambos sectores (en el segundo trimestre de 2019, fue entre 7,1 días y 1,3 días más lenta que el resto de canales, en electricidad y gas, respectivamente).

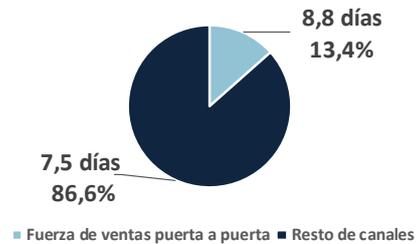
⁹ Ya se ha señalado que la Directiva UE 2019/944 establece un objetivo de un tiempo máximo de cambio de 1 día en 2026.

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

TM POR CANAL DE CONTRATACIÓN
MERCADO ELÉCTRICO



TM POR CANAL DE CONTRATACIÓN
MERCADO GASISTA



Canal	% del total	Tiempo Medio
Fuerza de ventas puerta a puerta	18,8%	13,5 días
Resto de canales	81,2%	6,4 días
TOTAL	100,0%	7,7 días

Canal	% del total	Tiempo Medio
Fuerza de ventas puerta a puerta	13,4%	8,8 días
Resto de canales	86,6%	7,5 días
TOTAL	100,0%	7,7 días

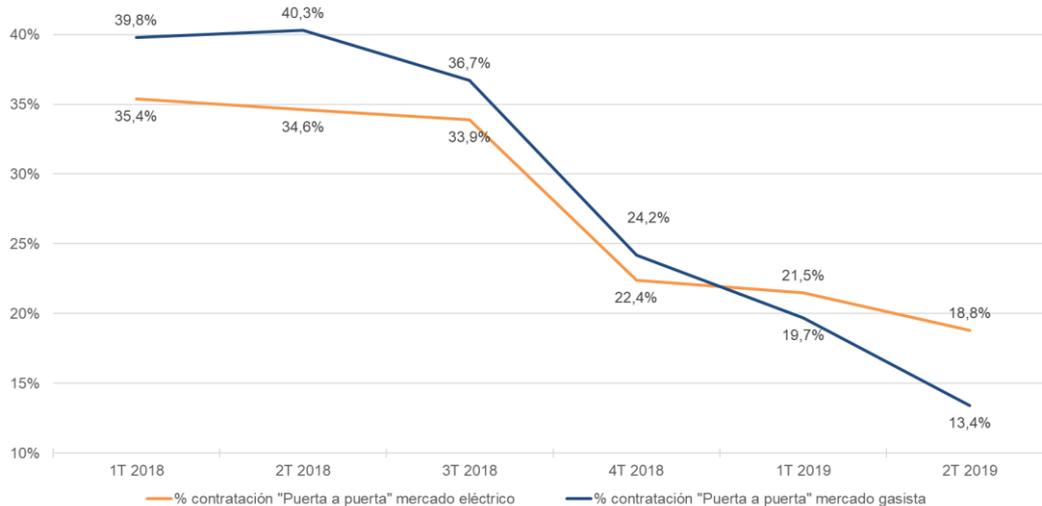
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes comercializadores.

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 el fichero de solicitud de cambio al distribuidor.

Tras realizar un análisis más detallado sobre los valores presentados por los comercializadores en relación al volumen de contrataciones informados en el canal “puerta a puerta”, la CNMC ha detectado casos de interpretaciones erróneas que llevan a incluir contrataciones que por definición deberían estar incluidas en la agrupación correspondiente al resto de canales, en el canal “puerta a puerta”. Se han solicitado correcciones en la remisión de datos por tipo de canal a los comercializadores que han informado incorrectamente el campo correspondiente en los archivos de supervisión, y se ha propuesto una nueva clasificación de canales a informar a partir del 1 de enero de 2020, que permitirá un desglose con más detalle de los canales de contratación.

Se observa en el gráfico siguiente como continúa la disminución del volumen de contratación mediante el canal “puerta a puerta”, consecuencia principalmente de su prohibición por el Real Decreto-ley 15/2018, de 5 de octubre (sólo permitida si existiese una petición expresa por parte del cliente y a propia iniciativa).

Gráfico 8. Evolución tasa de contratación canal «puerta a puerta» desde el primer trimestre de 2018 hasta el segundo trimestre de 2019 – Sectores Eléctrico y Gasista



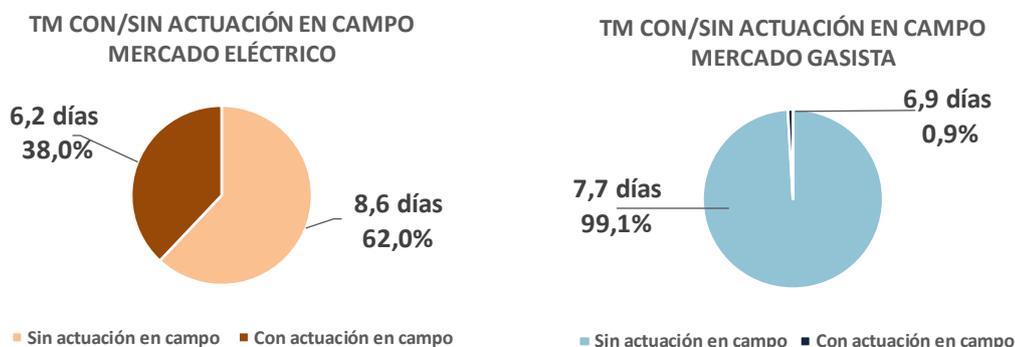
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes comercializadores.

Nota: No se incluyen las altas, sólo cambios de comercializador. Se suprime por el Real Decreto-ley 15/2018, de 5 de octubre de 2018, la contratación de suministro eléctrico en los domicilios de los clientes en la modalidad «puerta a puerta», salvo petición expresa por parte del cliente y a propia iniciativa.

- 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, desde el primer trimestre de 2019 se produce la situación contraria. La instalación de contadores telegestionados minimiza el volumen de las actuaciones físicas del distribuidor de forma presencial “en campo”, y la posibilidad de modificación de potencia en tramos de 0,1kW ha propiciado más actuaciones de forma remota sobre equipos telegestionados. En la mayoría de los casos, estas modificaciones moderadas de la potencia contratada se realizan desde los centros de control y se contabilizan como “actuaciones en campo” en los informes remitidos a la CNMC.

Los criterios con los que informan los comercializadores a la CNMC no se han modificado, por lo que las solicitudes en electricidad informadas como “actuaciones en campo” fueron 2,4 días más rápidas que el resto de solicitudes. En el sector gasista, las escasas solicitudes que requieren “actuaciones en campo” fueron 0,8 días más rápidas que el resto de solicitudes. En este caso, hay que tener en cuenta el escaso número de solicitudes que necesitan actuación en campo, donde un número reducido de actuaciones pueden tener gran influencia en el cálculo de la media en días obtenida.

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



Actuación en campo	% del total	Tiempo Medio
Sin actuación en campo	62,0%	8,6 días
Con actuación en campo	38,0%	6,2 días
TOTAL	100,0%	7,7 días

Actuación en campo	% del total	Tiempo Medio
Sin actuación en campo	99,1%	7,7 días
Con actuación en campo	0,9%	6,9 días
TOTAL	100,0%	7,7 días

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

No obstante, con la aprobación de la Resolución de la CNMC de 17 de diciembre de 2019, se modifica la definición de “actuación en campo”, de tal manera que, tras su implantación, no se incluirán las operaciones remotas en los equipos de medida, y se contabilizarán solamente aquellas que requieran de la presencia física de un operario en el punto de medida.

- 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 segundo trimestre de 2019 las solicitudes con fecha de activación indicada con el indicativo “fecha fija” se activaron entre 2,3 y 4,4 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 segundo trimestre de 2019 – Sectores Eléctrico y Gasista



Indicativo activación	% del total	Tiempo Medio
Ciclo de lectura	6,2%	24,1 días
Cuanto Antes	33,2%	8,1 días
Fecha fija	60,6%	5,8 días
TOTAL	100,0%	7,7 días

Indicativo activación	% del total	Tiempo Medio
1-11-21	23,1%	10,6 días
Ciclo de lectura	1,0%	15,3 días
Cuanto Antes	39,5%	8,8 días
Fecha fija	36,3%	4,4 días
TOTAL	100,0%	7,7 días

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

Nota: Indicativos: “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.

Se observó que, entre los 35 **comercializadores eléctricos** con más de 1.000 activaciones¹⁰ realizadas en el trimestre, 18 obtuvieron tiempos de cambio inferiores a 5 días.

¹⁰ Se ha de tener en cuenta que con bajos números de activaciones es más probable que se produzcan resultados extremos de tiempos muy altos o muy bajos.

Tabla 12. Tiempos medios de cambio (desde el consentimiento) de los principales comercializadores durante el segundo trimestre de 2019 – Sector Eléctrico

ELECTRICIDAD		% Activaciones		Total activaciones	Tiempo Medio de Cambio Total (días)
Comercializador	Código	Fecha Fija	Cuanto Antes		
CURENERGÍA C.U.R.	R2-329	100%	-	37.871	1,8 días
RÉGSITI COM. REF.	R2-290	100%	-	1.299	2,2 días
COM. REG., GAS & POWER	R2-356	-	100%	8.672	2,7 días
CATGAS ENERGÍA	R2-599	-	100%	1.660	2,7 días
IBERDROLA CLIENTES	R2-515	100%	-	60.988	3,0 días
ENERGÍA XXI COM. REF.	R2-292	100%	-	22.794	3,1 días
FENIE ENERGÍA	R2-403	1%	99%	5.047	3,1 días
ALCANZIA ENERGÍA	R2-455	96%	4%	1.064	3,1 días
AXPO IBERIA	R2-235	100%	-	2.244	3,2 días
HOLALUZ - CLIDOM	R2-408	-	100%	3.343	3,5 días
GEO ALTERNATIVA	R2-603	-	100%	1.966	3,5 días
COM. REF. ENERGÉTICO	R2-540	3%	97%	1.669	3,5 días
NEXUS ENERGÍA	R2-161	100%	-	2.034	3,6 días
IBERDROLA SERVICIOS ENERGÉTICOS	R2-726	100%	-	1.052	3,9 días
THE YELLOW ENERGY	R2-473	-	100%	1.009	3,9 días
BASER COM. REF.	R2-284	7%	93%	2.858	4,0 días
GESTERNOVA	R2-269	35%	65%	4.549	4,3 días
WIND TO MARKET	R2-248	3%	97%	1.176	4,6 días
FLIP ENERGÍA	R2-558	-	100%	5.101	5,3 días
INSERIMOS ENERGÍA	R2-562	76%	24%	14.815	5,4 días
TOTAL GAS Y ELECTRICIDAD ESPAÑA	R2-687	98%	2%	3.784	8,0 días
EDP COMERCIALIZADORA	R2-182	72%	28%	1.879	8,0 días
ENELUZ 2025	R2-523	65%	35%	1.688	8,1 días
NATURGY IBERIA	R2-142	1%	99%	26.619	9,0 días
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA SUR	R2-572	100%	-	1.344	9,2 días
ENDESA ENERGÍA	R2-001	100%	-	70.457	9,5 días
WATIUM	R2-449	3%	97%	1.857	9,5 días
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y	R2-243	100%	-	40.607	10,2 días
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	R2-140	78%	22%	1.007	10,7 días
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	R2-456	-	100%	1.531	12,2 días
AUDAX RENOVABLES	R2-387	1%	99%	7.480	13,0 días
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	R2-469	100%	-	2.089	14,2 días
ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA	R2-569	11%	89%	2.140	15,2 días
FACTOR ENERGÍA	R2-109	-	100%	1.827	16,4 días
EDP ENERGÍA	R2-004	7%	93%	12.032	18,8 días

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Dada la extensión de los datos en el sector eléctrico, en esta tabla se reflejan solamente aquellos comercializadores que activaron más de 1.000 cambios (sin contabilizar actuación en campo ni solicitudes a ciclo de lectura) en el trimestre objeto de estudio. Se indican con fondo gris, los comercializadores de referencia.

Destaca el comercializador del mercado regulado Curenergía (Grupo Iberdrola) con 1,8 días, como el que necesitó un menor tiempo medio de cambio durante el trimestre. Fue el comercializador regulado Régsiti (Grupo Repsol), quien continuó el ranking con 2,2 días de media en el proceso de cambio. El comercializador libre que registró los tiempos más reducidos fue Catgas Energía, con 2,7 días, seguido de Iberdrola Clientes, con 3 días de media trimestral.

Por otra parte, existen 12 **comercializadores gasistas**, de entre los 25 que presentaron más de 100 activaciones realizadas durante el segundo 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 9 comercializadores del mercado libre.

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

GAS		% Activaciones		Total activaciones	Tiempo Medio de Cambio Total (días)
Comercializador	Código	Fecha Fija	Cuanto Antes		
ENERGÍA XXI COM. REF.	0059	100%	0%	1.685	1,1 días
COMERCIALIZADORA REGULADA GAS & POWER	0052	-	100%	3.442	1,5 días
FENIE ENERGÍA	0527	-	100%	698	1,5 días
IBERDROLA CLIENTES	0529	86%	14%	22.802	1,7 días
CURENERGÍA C.U.R.	0054	83%	17%	1.603	1,7 días
ALCANZIA ENERGÍA	0601	70%	30%	158	2,0 días
HOLALUZ - CLIDOM	0089	-	100%	2.936	2,1 días
NEXUS ENERGÍA	0035	22%	78%	699	2,3 días
IRIS ENERGÍA EFICIENTE	0653	-	100%	394	2,8 días
REMICA COMERCIALIZADORA	0546	2%	98%	199	3,8 días
NATURGY IBERIA	0033	1%	99%	16.221	3,9 días
YADE JORMAN ESPAÑA	0551	-	100%	107	5,0 días
ENDESA ENERGÍA	0007	99%	1%	18.692	5,6 días
GEO ALTERNATIVA	0606	-	100%	530	5,6 días
BASER COM. REF.	0060	-	100%	797	6,5 días
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	0605	0%	100%	1.217	7,1 días
FOX ENERGÍA	0634	-	100%	450	8,1 días
NABALIA ENERGÍA 2000	0627	-	100%	1.655	8,8 días
UNIELECTRICA ENERGÍA	0628	-	100%	1.376	8,8 días
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	0573	100%	-	407	11,1 días
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	0088	100%	-	3.386	13,5 días
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	0001	99%	1%	323	13,8 días
ON DEMAND FACILITIES	0076	20%	80%	206	14,2 días
EDP COMERCIALIZADORA	0002	2%	98%	11.922	14,6 días
AUDAX RENOVABLES	0654	1%	99%	3.176	40,6 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 (sin contabilizar actuación en campo, solicitudes a ciclo de lectura ni 1-11-21) en el trimestre objeto de estudio. Se indican con fondo gris, los comercializadores de último recurso.

Destacó el comercializador del mercado regulado Energía XII (Grupo Endesa) al obtener un tiempo medio de cambio trimestral de 1,1 días en sus solicitudes activadas. Con 1,5 días de media, siguen en el ranking la Comercializadora Regulada Gas & Power (Grupo Naturgy) y el comercializador independiente Fenie Energía.

4.1.2 PERSPECTIVA DEL DISTRIBUIDOR

Los tiempos medios analizados en este epígrafe registraron el periodo comprendido desde el momento de la aceptación por parte del distribuidor de la solicitud de cambio enviada por el comercializador (aceptación del fichero XML de solicitud de cambio), hasta su posterior activación¹¹. 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 segundo trimestre de 2019, en el **sector eléctrico** se observaron tiempos medios inferiores a los registrados el trimestre anterior (2,6 días en el trimestre de estudio, frente a los 3 días necesarios en el primer trimestre de 2019). 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 segundo trimestre de 2019 – Sector Eléctrico

GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	Cambios Activados	Tiempo medio
IBERDROLA	241.031	1,9 días
ENDESA	296.210	2,9 días
NATURGY	69.921	3,3 días
VIESGO	15.180	3,7 días
EDP	10.673	4 días
OTROS	8.135	4,7 días
TOTAL SECTOR ELÉCTRICO	641.150	2,6 días

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 (1,9 días) y el segundo mayor número de solicitudes activadas (241.031 activaciones). Cabe señalar que el 34% de sus activaciones de cambio fueron solicitadas por los comercializadores de su mismo grupo, registrando un tiempo medio de activación de 0,6 días en estos casos. Por otro lado, el Grupo EDP, con un tiempo medio de 4 días, fue el que presentó un mayor tiempo medio de activación.

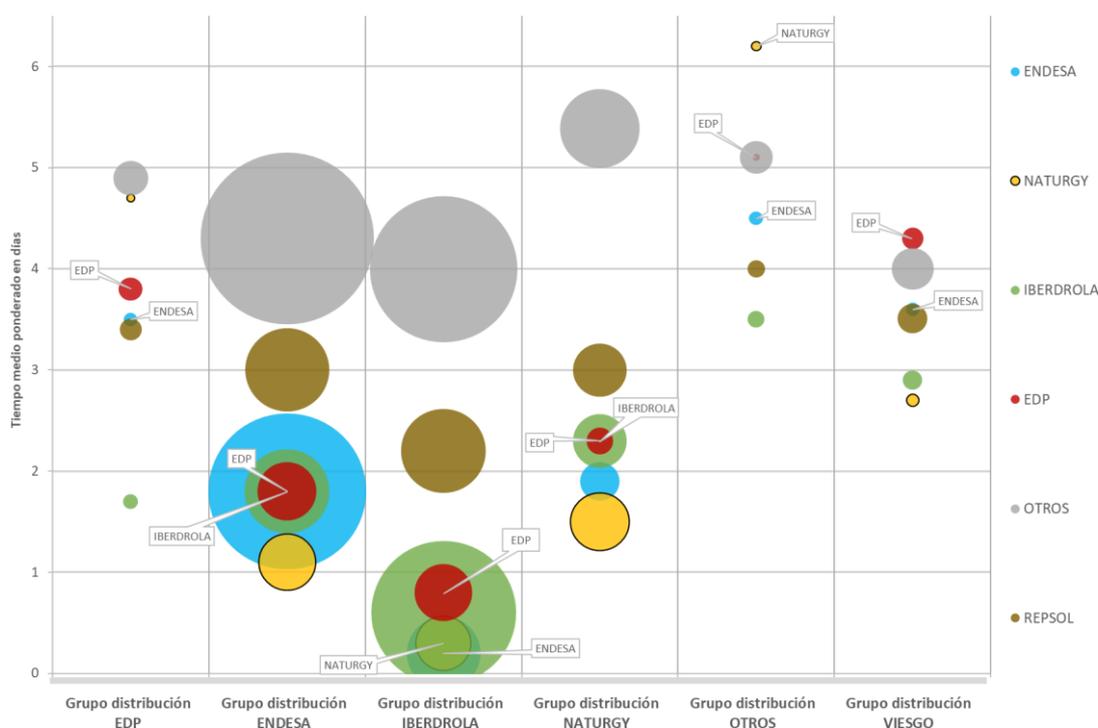
Realizando un análisis de los tiempos medios en las principales áreas de distribución, desglosados por los grupos de comercializadores libres en el sector eléctrico, obtenemos el siguiente gráfico de dispersión de tiempos.

En el área de distribución del Grupo Naturgy se registró una mayor dispersión de tiempos medios de activación del cambio de comercializador, con valores que

¹¹ En el Anexo de este Informe se incluye el porcentaje de solicitudes aceptadas y activadas con retraso por área de distribución.

oscilaron entre los 1,5 días para las solicitudes de su mismo grupo, y los 5,4 días en el caso de las solicitudes de comercializadores independientes agrupados en el epígrafe “Otros”. Por el contrario, la red de distribución que se registró una menor dispersión fue la del Grupo Viesgo, con tiempos que oscilaron entre los 2,7 días de media de las solicitudes de cambio de los comercializadores del Grupo Naturgy: y los 4,3 días en el caso de los comercializadores del Grupo EDP.

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 segundo trimestre de 2019 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Notas: Se muestran tiempos medios ponderados por el número de activaciones. El área del círculo es proporcional al número de activaciones de cambio solicitadas por los grupos comercializadores. Las comercializadoras libres del Grupo Naturgy aparecen con borde sólido para facilitar su distinción por el solape de los tiempos medios en algunas zonas de distribución.

En el **sector gasista**, los tiempos medios necesarios para el cambio de comercializador aumentaron en 0,2 días durante el último trimestre, situándose en 3,1 días. En el año 2018 para 0,7 millones de activaciones contabilizadas, se obtuvo una media anual de 3,2 días.

El área de distribución de Gas Extremadura es la que presentó el menor tiempo medio de activación del cambio (1,6 días) y el menor número de solicitudes activadas (1.873 activaciones). Por el contrario, el área de distribución del Grupo Naturgy muestra el mayor tiempo medio de activación (3,3 días), y el mayor número de solicitudes activadas (96.551 activaciones).

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 segundo trimestre de 2019 – Sector Gasista

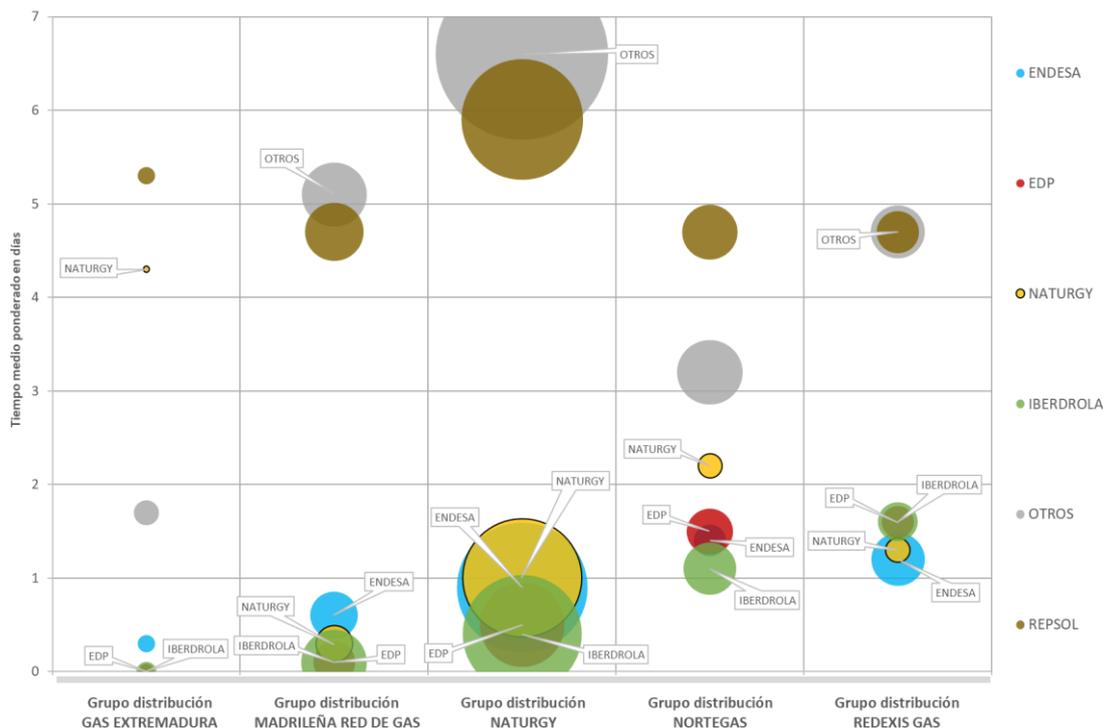
GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN GASISTA	Cambios Activados	Tiempo medio
GAS EXTREMADURA	1.873	1,6 días
MADRILEÑA RED DE GAS	17.301	2,3 días
NORTEGAS	13.851	2,7 días
REDEXIS GAS	10.696	2,8 días
NATURGY	96.551	3,3 días
TOTAL SECTOR GASISTA	140.272	3,1 días

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).

Analizando los tiempos medios de las principales áreas de los grupos de distribución gasista, desglosados por grupos comercializadores libres obtenemos los siguientes resultados.

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 segundo trimestre de 2019 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Notas: Se muestran tiempos medios ponderados por el número de activaciones. El área del círculo es proporcional al número de activaciones de cambio solicitadas por los comercializadores. Las comercializadoras libres del grupo Naturgy aparecen con borde sólido para facilitar su distinción por el solape de los tiempos medios en algunas zonas de distribución.

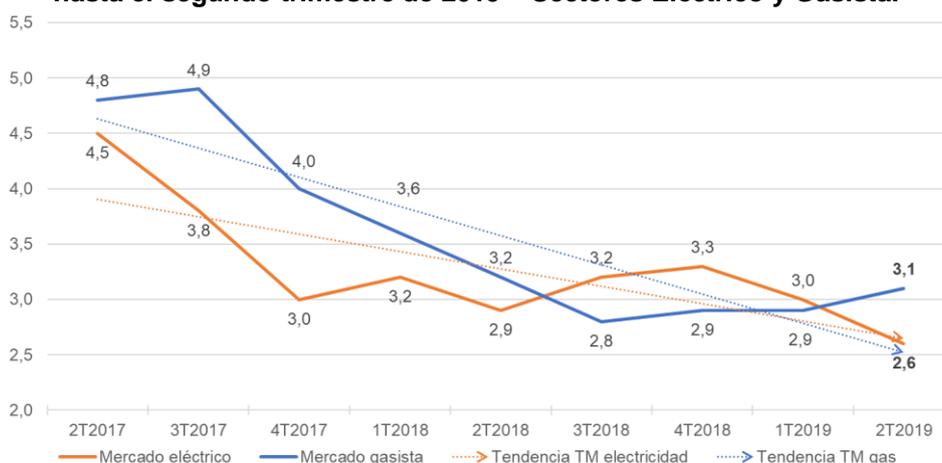
Durante el segundo trimestre de 2019, destacó el área de distribución de Redexis Gas al registrar la menor dispersión de tiempos medios entre grupos

comercializadores, que osciló entre los 1,2 días del Grupo Endesa, y los 4,7 días en las solicitudes de la agrupación de comercializadores independientes “Otros” y el Grupo Repsol.

Por otro lado, las áreas de distribución de los distribuidores pertenecientes al Grupo Naturgy (Nedgía) siguen siendo las que en su conjunto registraron una mayor dispersión de tiempos medios en las solicitudes de cambio, con oscilaciones entre los 0,4 días del Grupo Iberdrola y los 6,6 días de media correspondiente a la agrupación de comercializadores independientes unificados en el epígrafe “Otros”.

En el gráfico anterior se puede comprobar cómo, salvo excepciones puntuales, los tiempos medios necesarios para activar los cambios solicitados por los comercializadores del Grupo Repsol y la agrupación de comercializadores independientes incluidos en el epígrafe “Otros” presentaron los mayores valores en las distintas áreas de distribución. Podemos afirmar como, en el caso de la agrupación “Otros”, la mayor diversidad de criterios a la hora de solicitar cambios, o la inexperiencia en algunos casos, influye de forma notable en el tiempo medio necesario para realizar el cambio. Por otro lado, Repsol indica en todas sus solicitudes, que se activen el 1, el 11 o el 21 de cada mes (indicativo de activación “1-11-21”), lo que genera unos tiempos medios de activación de 5,1 días, cuando de forma generalizada, el resto de grandes grupos comercializadores solicita la activación del cambio en el menor tiempo posible (indicativo de activación “cuanto antes”). Estas dos casuísticas, han influido en mayor medida al aumento del tiempo medio en el proceso de cambio durante el segundo trimestre de 2019.

Gráfico 13. Tiempos medios del proceso de cambio de comercializador desde la perspectiva del distribuidor. Evolución trimestral desde el segundo trimestre de 2017 hasta el segundo trimestre de 2019 – Sectores Eléctrico y Gasista.



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

Analizando la evolución de tiempos medios necesarios para el cambio desde la perspectiva del distribuidor en ambos sectores, se aprecia una tendencia

claramente negativa, con reducciones de tiempo generalizadas entre trimestres y aumentos puntuales.

4.2 ANALISIS DE LA EFICACIA DEL PROCESO DE CAMBIO

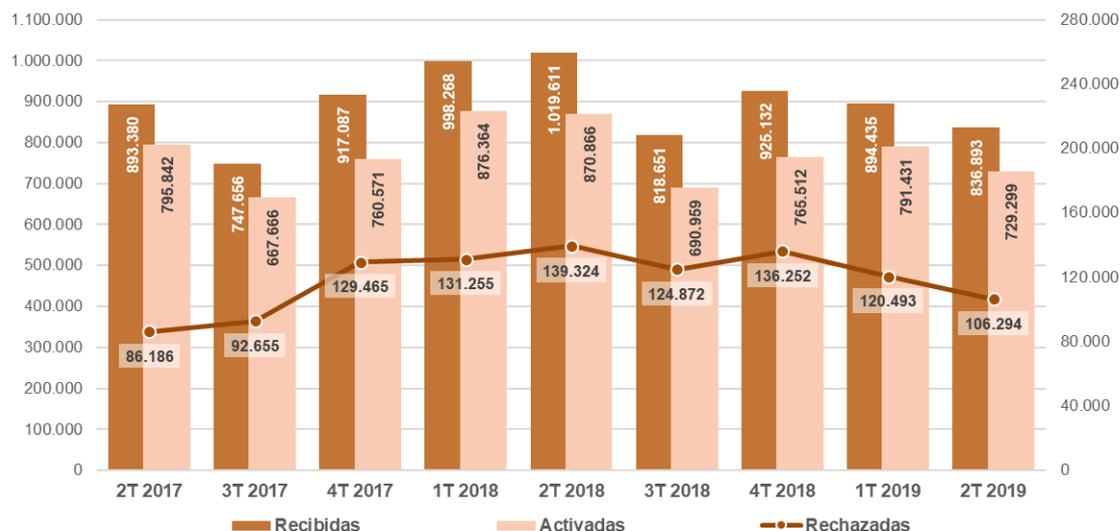
Con el fin de valorar la eficacia en el proceso de cambio de comercializador en los sectores eléctrico y gasista, se realiza un análisis comparativo entre las principales magnitudes trimestrales de solicitudes recibidas, aceptadas, rechazadas y finalmente activadas por los distribuidores.

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 segundo trimestre de 2019 se recibieron 836.893 solicitudes de cambio (un 6,4% menos que en el trimestre anterior) y se activaron 729.299 cambios (un 7,8% menos en un trimestre). Durante el mismo trimestre, se contabilizaron 106.294 rechazos (un 11,8% menos en un trimestre).

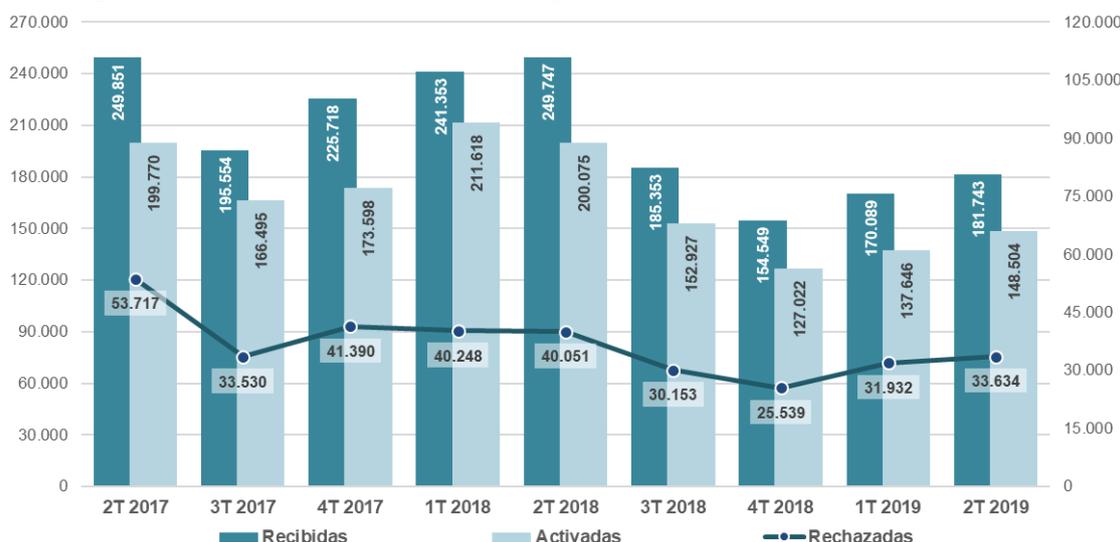
Gráfico 14. Proceso seguido por las solicitudes de cambio. Evolución trimestral desde el segundo trimestre de 2017 hasta el segundo trimestre de 2019 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el **sector gasista**, se alcanzaron las 181.743 solicitudes recibidas (un 6,9% más en un trimestre), y se activaron 148.504 cambios (un 7,9% más que el trimestre anterior). Durante el segundo trimestre de 2019 se contabilizaron 33.634 rechazos (un 5,3% más en un trimestre).

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



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En ambos sectores se aprecia una menor evolución del número de rechazos en comparación con la variación del número de solicitudes, que redunda en mayores tasas de activación de las solicitudes presentadas, con una mayor relación activación/solicitud.

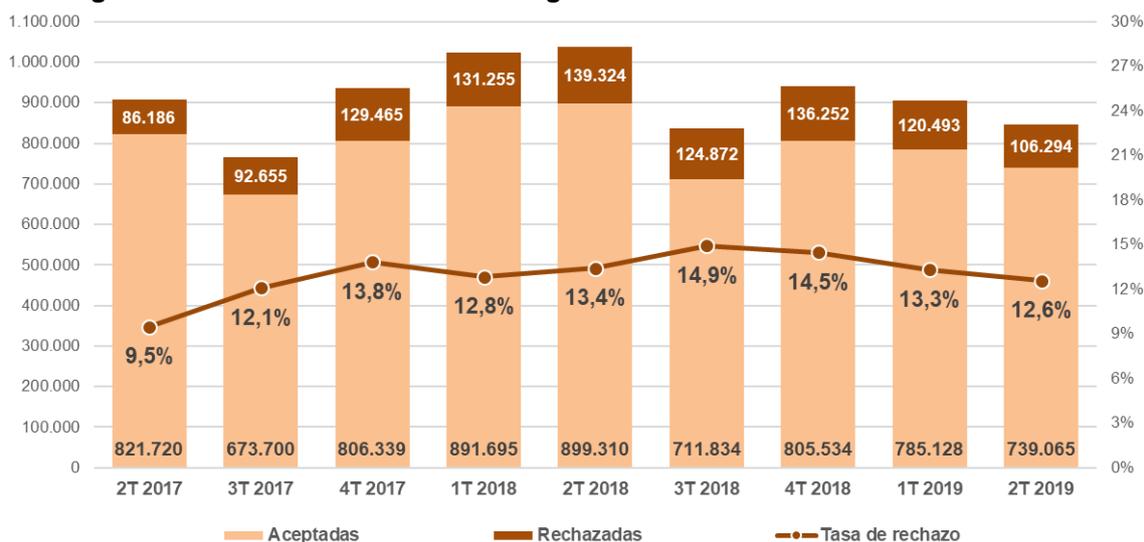
4.3 ANALISIS DE LOS RECHAZOS DEL PROCESO DE CAMBIO

En los siguientes apartados se realiza un análisis operativo de las solicitudes de cambio de comercializador rechazadas para ambos sectores. Cabe destacar que la tasa de rechazo trimestral se calcula como el cociente entre el número de solicitudes rechazadas y el número de solicitudes gestionadas¹² 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 segundo trimestre de 2019, así como la evolución de la tasa de rechazo trimestral durante los dos últimos años.

En el **sector eléctrico**, la tasa de rechazo registrada resultó del 12,6%, lo que supuso una reducción de 0,7 puntos respecto al trimestre anterior (13,3%). En total, con 57.542 solicitudes menos recibidas en el último trimestre (6,4% menos), el número de rechazos se redujo en 14.199 solicitudes (11,8% menos) en comparación con las cifras registradas el trimestre anterior. En 2018, la tasa de rechazo promedio resultó del 13,8% de las solicitudes gestionadas.

Gráfico 16. Tasa de rechazo de las solicitudes de cambio. Evolución trimestral desde el segundo trimestre de 2017 hasta el segundo trimestre de 2019 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el **sector gasista**, la tasa de rechazo obtenida fue del 18,5%; lo que supuso una reducción de 0,3 puntos en comparación con el primer trimestre del año

¹² 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 del 1%).

(18,8%). En total, con 11.654 solicitudes más recibidas que en el trimestre anterior (6,9% más), el número de rechazos aumentó en 1.702 solicitudes (5,3% más) respecto al primer trimestre de 2019. 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. Evolución trimestral desde el segundo trimestre de 2017 hasta el segundo trimestre de 2019 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

4.3.1 TASA DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE CAMBIO POR AGENTE

En esta sección se profundiza en el análisis de los rechazos en las solicitudes de cambio según los agentes responsables de las mismas, así como las alegaciones y explicaciones que han transmitido a la CNMC relacionadas con volúmenes o variaciones significativas detectadas durante el segundo trimestre del año. También se incluyen gráficos que muestran la evolución de las tasas de rechazo de los distintos distribuidores y comercializadores de ambos sectores.

Los principales grupos **distribuidores del sector eléctrico**, y los distribuidores independientes agrupados en el epígrafe “Otros” redujeron sus tasas medias de rechazo de las solicitudes de cambio de comercializador durante el segundo trimestre de 2019 entre 0,1 y 4,6 puntos.

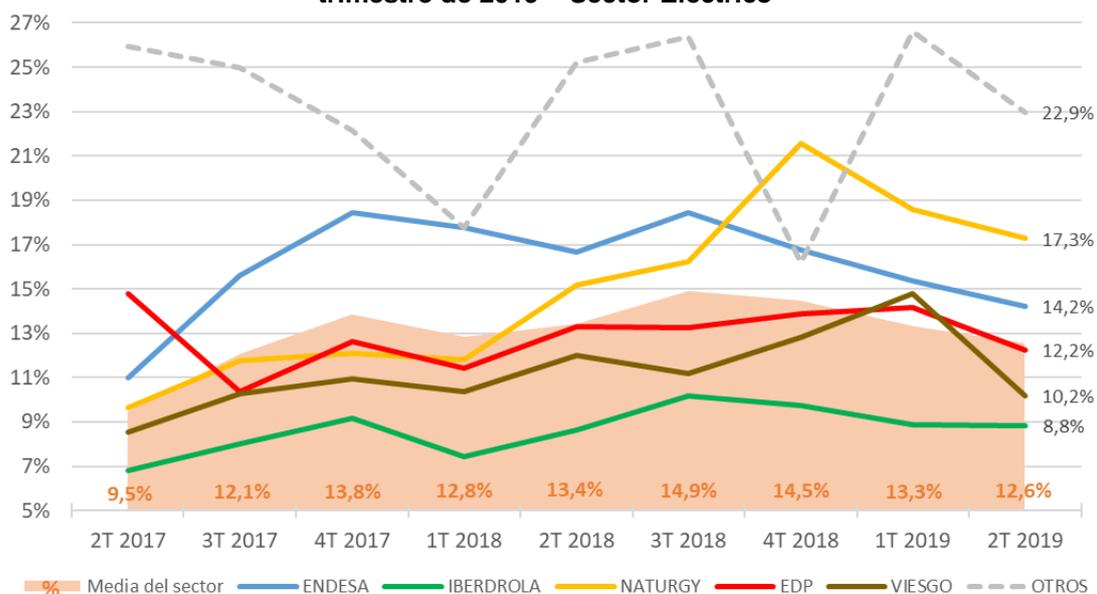
La mayor reducción se produjo en el Grupo Viesgo (Barras Eléctricas Galaico-Asturias, S.A. y Viesgo Distribución Eléctrica, S.L.), al reducir en 4,6 puntos la tasa de rechazo del trimestre anterior, y situarse en el 10,2%. Con esta reducción se sitúa nuevamente por debajo de la media del sector. Conviene indicar que las distribuidoras del grupo ya no se vieron afectadas por la falta de actualización de

información de bono social por parte de determinados COR, lo que propició una reducción de rechazos por motivo D1¹³ durante el último trimestre analizado.

En segundo lugar, destacó por la reducción de 3,7 puntos en la tasa de rechazo, el conjunto de pequeños distribuidores agrupado en el epígrafe “Otros”, hasta el 22,9%. Estos distribuidores más pequeños (205 grupos distribuidores informantes) siguen presentando la mayor tasa de rechazos trimestral, y una mayor variabilidad en los rechazos como se muestra gráficamente.

Los distribuidores del Grupo EDP (Hidroeléctrica del Cantábrico, S.A. e Hidrocantábrico Distribución Eléctrica, S.A.), presentaron un descenso de 1,9 puntos en su tasa media de rechazos, y se situaron en el 12,2%; similar a la media del sector.

Gráfico 18. Tasa de rechazos (solicitudes de cambio) de los principales grupos de distribuidores. Evolución trimestral desde el segundo trimestre de 2017 hasta el segundo trimestre de 2019 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

El distribuidor eléctrico del Grupo Naturgy (UFD Distribución Electricidad, S.A.) redujo en 1,3 puntos su tasa de rechazo trimestral, hasta el 17,3% en el trimestre analizado. Esta tasa, que continúa siendo la más elevada del sector entre los principales grupos distribuidores, se ha visto nuevamente reducida. Los principales motivos de rechazo que han reducido su volumen, fueron aquellos que en los dos trimestres anteriores crecieron como consecuencia de la implantación de un nuevo sistema de gestión, que necesitó de ajustes posteriores.

¹³ 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.

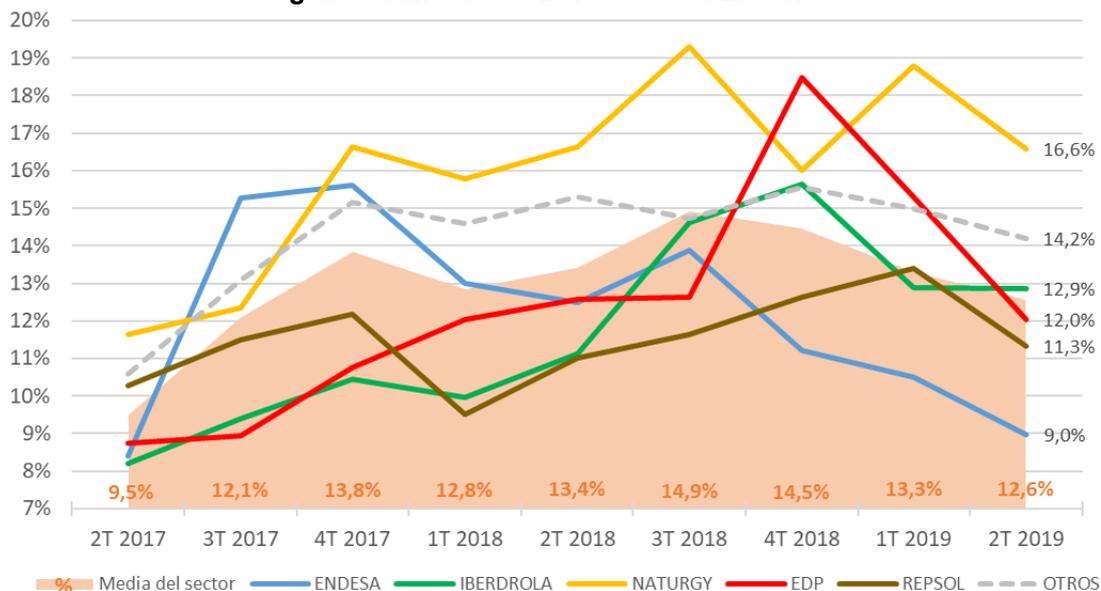
Los distribuidores del Grupo Endesa (principalmente Edistribución Redes Digitales, S.L.U.) presentaron una disminución de 1,1 puntos en su tasa de rechazo de solicitudes de cambio, situándose esta en el 14,2% durante el trimestre actual. Este grupo gestionó el 46,6% de las solicitudes en el último trimestre.

En el caso de los distribuidores del Grupo Iberdrola (principalmente i-DE Redes Eléctricas inteligentes, S.A.), en su conjunto presentaron la menor reducción de la tasa de rechazos durante el segundo trimestre de 2019, al disminuir en 0,1 puntos. No obstante, sigue presentando la menor tasa de rechazos del sector, situada en el 8,8%.

Por su parte, los principales grupos **comercializadores del sector eléctrico**, a excepción de Iberdrola, presentaron reducciones en sus tasas de rechazo con valores que fueron entre 1,5 y 3,3 puntos menores a las obtenidas un trimestre antes. La agrupación de comercializadores independientes incluidos en el epígrafe “Otros”, también presentó reducciones en su tasa de rechazos trimestral, al reducirla en 0,8 puntos.

Destacó por su reducción de 3,3 puntos en la tasa de rechazos el Grupo EDP (EDP Energía, S.A.U., EDP Comercializadora, S.A.U. y EDP C.U.R., S.A.), que se sitúa en el 12% durante el segundo trimestre de 2019, por debajo de la media del sector.

Gráfico 19. Tasa de rechazos (solicitud de cambio) de los principales grupos de comercializadores. Evolución trimestral desde el segundo trimestre de 2017 hasta el segundo trimestre de 2019 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Por su parte, con una reducción trimestral de 2,2 puntos, el Grupo Naturgy (Naturgy Iberia, S.A., Gas Natural Comercializadora, S.A. y Comercializadora

Regulada, Gas & Power, S.A.) situó su tasa de rechazo en el 16,6%, manteniendo el valor más elevado entre los principales grupos comercializadores.

El Grupo Repsol (Repsol Comercializadora de Electricidad y Gas, S.L.U. y Régsiti Comercializadora Regulada, S.L.U.) presentó una reducción de 2,1 puntos en su tasa de rechazo, situándose en el 11,3% en el último trimestre. Con una mayor actividad comercial, presentaron reducciones notables en las tasas de sus principales motivos de rechazo, especialmente en el caso de los rechazos por motivo D1¹⁴ durante el último trimestre analizado.

Los comercializadores del Grupo Endesa (Endesa Energía, S.A., Energía XXI Comercializadora de Referencia, S.L., Empresa de Alumbrado Eléctrico de Ceuta, S.A. y Energía Ceuta XXI Comercializadora de Referencia S.A.) reducen en 1,5 puntos su tasa de rechazo conjunta, siendo del 9% en el segundo trimestre del año 2019. Este grupo presentó la menor tasa de rechazos de los dos últimos años móviles.

Los comercializadores del Grupo Iberdrola (Iberdrola Clientes, S.A.U., Iberdrola Servicios Energéticos, S.A.U. y Curenergía Comercializador de Último Recurso, S.A.U.) fueron los únicos que no redujeron su tasa de rechazo conjunta durante el último trimestre analizado, manteniendo el 12,9% del trimestre anterior.

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, de menos de 100 solicitudes trimestrales.

¹⁴ 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.

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

ELECTRICIDAD			ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN (GRUPOS)					
Comercializador eléctrico:			ENDESA	IBERDROLA	NATURGY	VIESGO	EDP	OTROS
Tasa de rechazo media:	12,57%		14,2%	8,8%	17,3%	10,2%	12,2%	22,9%
Solicitudes gestionadas:	845.359		393.580	311.419	92.919	19.037	14.752	13.652
ENDESA ENERGÍA, S.A.	10,0%	144.775	9,8%	8,8%	10,3%	25,2%	22,7%	24,7%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	14,9%	147.580	25,2%	9,0%	21,8%	13,3%	15,0%	34,6%
NATURGY IBERIA, S.A.	17,3%	45.691	27,1%	8,9%	11,6%	10,8%	29,5%	32,4%
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD	11,4%	83.792	9,2%	8,5%	22,3%	8,7%	7,7%	23,7%
EDP ENERGÍA, S.A.U.	13,0%	33.813	12,4%	11,1%	22,2%	9,5%	13,2%	32,4%
ENERGÍA XXI C.O.R., S.L.	4,1%	29.956	3,8%	6,1%	7,7%	5,0%	3,4%	18,1%
CURENERGÍA COMERCIALIZADOR DE ÚLTIMO R	5,7%	46.844	15,4%	4,2%	11,1%	5,1%	13,8%	22,9%
COMERCIALIZADORA REGULADA, GAS & POWE	13,2%	10.560	17,5%	6,9%	13,5%	8,1%	8,1%	15,6%
BASER COMERCIALIZADORA DE REFERENCIA, S	4,7%	3.446	5,8%	3,1%	2,4%	12,1%	4,6%	8,0%
RÉGSITI C.O.R., S.L.U.	6,4%	1.680	5,7%	1,9%	6,0%	8,0%	4,3%	0,0%
COMERCIALIZADOR DE REFERENCIA ENERGÉTIC	4,6%	1.405	7,7%	6,5%	19,0%	0,0%		3,6%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	8,0%	28.066	6,4%	3,6%	28,2%	3,1%	6,0%	17,6%
FLIP ENERGÍA, S.L.	23,8%	24.429	24,1%	22,5%	25,6%	18,8%	17,3%	44,1%
HOLALUZ-CLIDOM, S.A	32,9%	24.104	42,4%	8,1%	13,7%	13,0%	48,9%	50,0%
INSERIMOS ENERGÍA, S.L.	13,4%	18.466	12,3%	14,5%	24,0%	9,3%	12,9%	26,6%
ENERGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	6,4%	17.389	7,2%	4,8%	5,1%	5,4%	7,1%	12,2%
GEO ALTERNATIVA, S.L.	20,0%	12.142	21,3%	14,7%	25,5%	13,6%	14,5%	64,4%
FENIE ENERGÍA, S.A.	16,9%	11.979	18,9%	12,5%	18,8%	18,1%	18,4%	13,9%
AUDAX RENOVABLES, S.A.	6,7%	8.861	9,7%	3,8%	3,8%	6,2%	4,3%	8,8%
GESTERNOVA, S.A.	12,9%	8.339	13,6%	12,8%	11,8%	6,7%	5,3%	19,6%
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO, S.A.U.	16,2%	7.927	19,0%	13,0%	18,4%	16,5%	18,4%	52,9%
FACTOR ENERGÍA, S.A.	11,2%	7.082	10,7%	9,6%	24,7%	0,0%	14,0%	13,6%
UNIÉLECTRICA ENERGÍA, S.A.	8,9%	6.665	8,3%	9,9%	9,6%	9,4%	8,3%	5,8%
NABALIA ENERGÍA 2000, S.A.	4,8%	6.645	5,4%	2,5%	5,0%	3,8%	11,1%	23,1%
IRIS ENERGÍA EFICIENTE, S.A.	6,7%	6.494	6,1%	6,6%	7,7%	0,0%	11,1%	31,8%
SOM ENERGÍA, S.C.C.L.	8,4%	5.056	8,8%	5,5%	4,7%	0,0%	0,0%	15,1%
TOTAL GAS Y ELECTRICIDAD ESPAÑA, S.A.U.	5,5%	4.987	5,8%	4,5%	8,4%	4,0%	9,9%	1,9%
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	10,6%	4.641	8,9%	12,0%	12,5%	6,5%	2,9%	10,4%
ENERGÍA COLECTIVA, S.L.	13,8%	4.043	15,4%	11,6%	15,8%	11,5%	18,1%	21,5%
IBERDROLA SERVICIOS ENERGÉTICOS, S.A.U.	23,2%	3.829	1,4%	5,1%	44,6%	39,7%	7,1%	45,8%
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA, S.A.	6,3%	3.801	14,8%	6,3%	7,9%	4,4%	2,3%	7,1%
FOX ENERGÍA, S.A.	8,4%	3.673	10,8%	7,4%	14,3%	14,3%	18,5%	18,2%
ALILUZ MEDITERRÁNEA, S.L.	11,9%	3.436	17,3%	11,3%	7,8%	33,3%	14,7%	20,7%
NEXUS ENERGÍA, S.A.	18,1%	3.382	19,1%	23,0%	22,2%	2,3%	3,8%	48,7%
AXPO IBERIA, S.L.	14,1%	2.872	15,7%	5,4%	26,9%	15,6%	9,5%	51,9%
ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA, S.L.	9,2%	2.803	11,4%	4,4%	7,8%	0,6%	5,2%	0,0%
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	10,0%	2.711	12,2%	6,3%	8,9%	7,5%	11,1%	15,2%
WATIUM, S.L.	8,0%	2.522	9,7%	2,4%	8,3%	5,0%	14,0%	48,7%
MULTIENERGÍA VERDE, S.L.	24,9%	2.509	27,1%	28,3%	11,6%	18,4%	28,6%	16,7%
ENELUZ 2025, S.L.	8,9%	2.408	7,9%	7,6%	14,7%	0,0%	0,0%	29,5%
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	17,7%	2.300	30,9%	17,8%	7,7%	10,5%	8,6%	71,7%
GAOLANIA SERVICIOS, S.L.	7,6%	2.198	6,6%	7,1%	9,7%	24,3%	13,6%	12,5%
AGENTE DEL MERCADO ELÉCTRICO, S.A.	13,7%	1.909	11,1%	11,3%	24,3%	9,1%	8,9%	12,9%
WIND TO MARKET, S.A.	5,9%	1.533	6,5%	2,9%	9,5%	4,7%	8,8%	14,3%
ALCANZIA ENERGÍA, S.L.	22,4%	1.482	31,3%	17,6%	30,1%	29,9%	25,0%	60,0%
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA SUR, S.L.	4,9%	1.414	4,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	31,8%
ANOTHER ENERGY OPTION, S.L.	14,4%	1.341	14,6%	13,8%	9,9%	25,0%	25,0%	47,1%
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	14,2%	1.236	19,7%	10,6%	25,9%	50,0%	0,0%	11,2%
THE YELLOW ENERGY, S.L.	18,0%	1.231	19,0%	15,4%	17,3%	20,0%	20,7%	26,4%
GLOBAL BIOSFERA PROTEC, S.L.	7,9%	1.128	7,5%	6,2%	21,4%	4,3%	15,7%	21,1%
AURA ENERGÍA, S.L.	18,4%	1.106	11,7%	24,3%	45,5%	12,5%	25,0%	0,0%
ELEK COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA, S.L.	1,8%	1.100	66,7%	1,6%			33,3%	0,0%
SERVIGAS S. XXI, S.A.	7,5%	1.046	17,7%	3,1%	3,4%		0,0%	
VIVE ENERGÍA ELÉCTRICA, S.A.	6,8%	1.039	21,5%	5,6%	8,2%	0,0%		

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Notas: Solo se incluyen los comercializadores con más de 1.000 solicitudes gestionadas en el trimestre analizado. Los cuatro comercializadores libres pertenecientes a los grupos tradicionales más Repsol aparecen en las primeras posiciones, seguidos de los seis principales comercializadores de referencia.

A partir de la información mostrada en la tabla 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 Repsol muy elevadas, por encima de la media de sus áreas en todos los casos.
- De entre los principales comercializadores¹⁵, Endesa Energía y Naturgy Iberia mostraron tasas de rechazo por debajo de la media en áreas de distribución correspondientes a su grupo verticalmente integrado. Endesa Energía, también obtuvo una tasa de rechazo por debajo de la media en áreas de distribución del Grupo Naturgy. Por su parte, Repsol presentó una tasa de rechazo por debajo de la media en áreas de distribución de los grupos Viesgo, Endesa, Iberdrola y EDP. EDP Energía presentó tasas de rechazo por debajo de la media en áreas de distribución de los grupos Viesgo y Endesa. Por el contrario, Iberdrola Clientes superó la media de rechazos en todas las áreas de distribución.
- Los comercializadores de referencia¹⁶ (salvo Curenergía en el área de distribución de los grupos EDP y Endesa; la Comercializadora regulada Gas and Power y Baser Comercializadora de Referencia en las áreas de distribución de los grupos Endesa, Viesgo y EDP) presentaron tasas de rechazo inferiores a la tasa media en todas las áreas de distribución en las que operaron.
- 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, Enérgya VM Gestión de Energía, Audax Renovables, Iris Energía Eficiente y Som Energía.
- De entre los comercializadores independientes, destacó por superar la tasa media de rechazos en todas las áreas de distribución Flip Energía, quien con cerca de 24.500 solicitudes enviadas obtuvo una tasa media de rechazos del 23,8%. La principal razón del aumento de rechazos presentados por este comercializador está directamente relacionada con la operativa que aplica este grupo desde finales de marzo, al enviar por defecto solicitudes en las que no se solicita un cambio de titular, que en muchos casos son rechazadas si el DNI-CIF no coincide con el que los distribuidores tienen en sus bases de datos.
- También destacó Holaluz-Clidom con una tasa de rechazos muy elevada, que ascendió hasta el 32,9% en el último trimestre. El elevado número de

¹⁵ Comercializadores ubicados en el primer bloque de la tabla (filas 1 a 5) y que generalmente gestionan el mayor número de solicitudes de cambio.

¹⁶ Comercializadores ubicados en el segundo bloque de la tabla (filas 6 a 11).

rechazos de este grupo comercial está motivado mayoritariamente por la operativa utilizada, al enviar por defecto solicitudes con cambio en las condiciones contractuales en las que no se produce un cambio de titular, lo que genera un rechazo por coincidencia del nuevo cliente con el que los distribuidores tienen en sus bases de datos.

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 cómo 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 por su parte.

Respecto a los grupos **distribuidores del sector gasista**, la tasa media de rechazo registró una reducción con respecto al trimestre anterior, de 0,3 puntos, hasta alcanzar el 18,5% en el segundo trimestre de 2019. Sin embargo, esta reducción incluye una incidencia entre el comercializador Iberdrola Clientes y el distribuidor Nortegas relacionada con los automatismos que los agentes utilizan en sus sistemas para el envío de solicitudes y emisión de respuestas. Estos automatismos han provocado el reenvío repetido por parte del Iberdrola clientes, de un número elevado de solicitudes previamente rechazadas¹⁷, correspondientes a un número reducido de CUPS. Sin el efecto de estos rechazos, la tasa media de rechazos trimestral se reduce en 2,9 puntos y se sitúa en el 15,6% (línea blanca punteada).

Si no consideramos los rechazos provocados y contabilizados de la incidencia indicada, los valores obtenidos son los siguientes. Destaca la reducción de 62,4 puntos en la tasa de rechazos de Gas Extremadura, que se sitúa en el 5%. Este importante descenso del número de rechazos se debe principalmente a la corrección de una incidencia que afectó a las solicitudes de la comercializadora gasista del Grupo EDP, provocando el rechazo por 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, como fue informado en el informe correspondiente al primer trimestre de 2019.

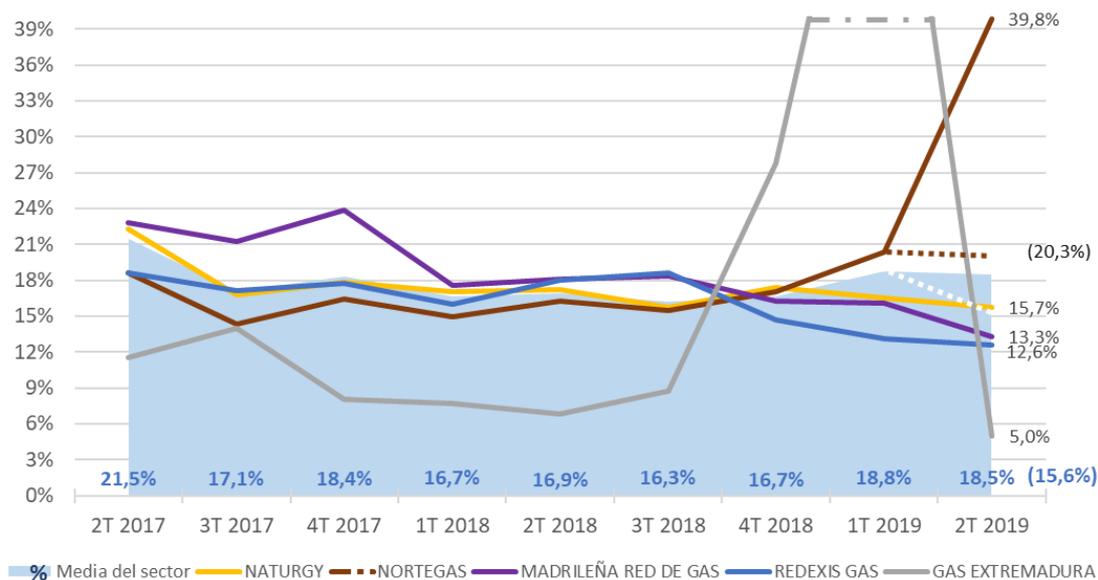
La distribuidora Madrileña Red de Gas reduce en 2,8 puntos la tasa de rechazo obtenida el trimestre anterior, y se sitúa en el 13,3%. Esta tasa representa el menor valor presentado por el grupo en los últimos dos años.

Los distribuidores gasistas de Nedgía (Grupo Naturgy) y Redexis Gas, redujeron sus tasas de rechazo en 0,8 y 0,5 puntos, respectivamente. Las tasas de rechazo

¹⁷ Esta incidencia no ha afectado a ningún cliente, debido a que Iberdrola Clientes gestionaba una nueva solicitud con la recepción del primer rechazo de cada una de sus solicitudes.

obtenidas fueron del 15,7% en la red de distribución gasista del Grupo Naturgy, y del 12,6% en el caso de Redexis Gas.

Gráfico 20. Tasa de rechazos (solicitud de cambio) de los principales grupos de distribuidores. Evolución trimestral desde el segundo trimestre de 2017 hasta el segundo trimestre de 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%) en el primer trimestre de 2019 para facilitar la visualización de la evolución del resto de distribuidores. Entre paréntesis, las tasas de rechazos si no consideramos la incidencia informada por Nortegas.

Por su parte, el Grupo Nortegas (Nortegas Energía Distribución y NED España Distribución), como se ha comentado con anterioridad, informó de una incidencia que creó un efecto “bucle” que provocó unos rechazos adicionales a los del normal funcionamiento. Esta incidencia que no generó ningún problema ni atrasos en la activación de la solicitud de cambio de ningún cliente, afectó a un número reducido de CUPS que generaron de media 580 rechazos adicionales para cada uno. La tasa de rechazo obtenida fue del 39,8% (20,3% si no contabilizamos los rechazos afectados por la incidencia indicada).

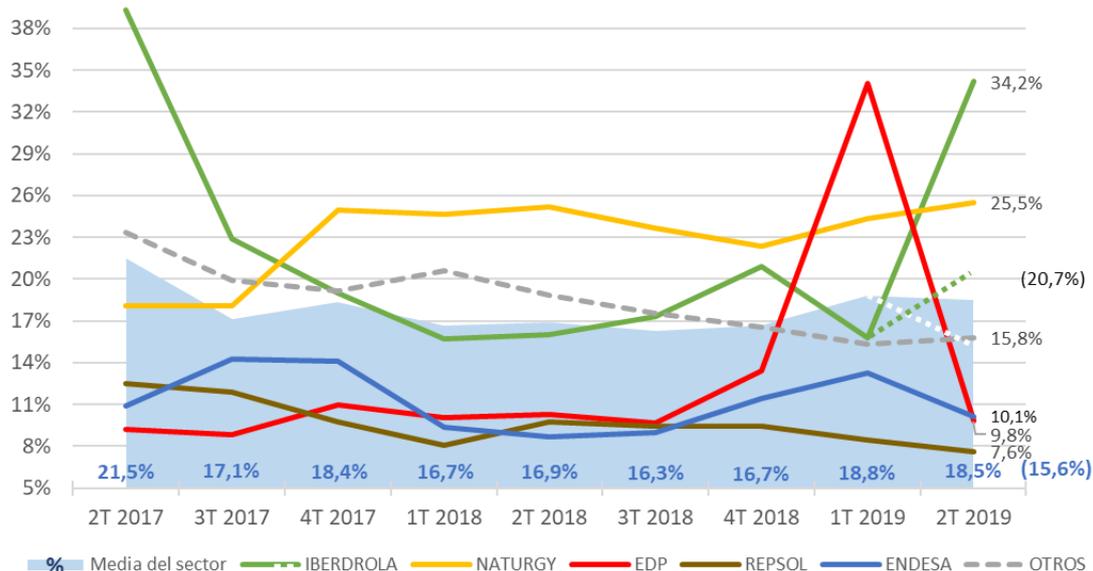
La tasa media de rechazos presentada por los principales grupos **comercializadores del sector gasista**, registró una reducción con respecto al trimestre anterior de 0,3 puntos, hasta alcanzar el 18,5% en el segundo trimestre de 2019; pero si consideramos la incidencia previamente descrita, la tasa media de rechazos trimestral se reduce en 2,9 puntos y se sitúa en el 15,6% (línea blanca punteada).

Destacó la reducción de 24,3 puntos en la tasa de rechazos del Grupo EDP, que se situó en el 9,8% durante el segundo trimestre de 2019. Esta importante reducción del número de rechazos se debió a la corrección de la incidencia que afectó a sus solicitudes en el área de distribución de Gas Extremadura ya informada en el informe correspondiente al primer trimestre de 2019.

Los comercializadores de los grupos Endesa y Repsol, también redujeron su tasa de rechazo trimestral, concretamente en 3,1 y 0,8 puntos, cada uno. Las tasas de rechazo registradas por estos grupos comerciales fueron de 7,6% en el caso de Repsol, y de 10,1% en el caso de Endesa.

Presentaron aumentos en su tasa de rechazos los comercializadores independientes agrupados en el epígrafe “Otros” al incrementar su valor en 0,5 puntos y situarse en el 15,8%. El Grupo Naturgy la incrementó en 1,2 puntos, alcanzando el 25,5% trimestral.

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



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Entre paréntesis, las tasas de rechazos si no consideramos la incidencia informada por Nortegas que afectó a las solicitudes de Iberdrola Clientes. Entre paréntesis, las tasas de rechazos si no consideramos la incidencia informada por Nortegas relacionada con las solicitudes enviadas por Iberdrola Clientes.

La tasa de rechazos de Iberdrola Clientes, como se ha indicado anteriormente, se vio afectada por una incidencia de sus solicitudes en el área de distribución del Grupo Nortegas que afectó a un número reducido de solicitudes que fueron reiteradas. La tasa de rechazos obtenida fue del 34,2% (20,7% si no contabilizamos los rechazos afectados por la incidencia indicada).

Nuevamente y tras realizar el presente análisis de supervisión, se aprecia 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.

Este informe trata de mostrar las tasas de rechazo de la forma más clara posible, y por tanto, resulta oportuno reflejar en su elaboración esta problemática que afecta a las tasa calculadas.

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. Segundo trimestre de 2019 – Sector Gasista

GAS			ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN					
Comercializador gasista:			NATURGY	NORTEGAS	MADRILEÑA RED DE GAS	REDEXIS GAS	GAS EXTREMADURA	
Tasa de rechazo media:			18,5%	15,7%	39,8%	13,3%	12,6%	5,0%
Solicitudes gestionadas:			181.892	119.636	25.638	21.433	13.116	2.069
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	35,4%	35.097	19,8%	74,7%	13,3%	10,4%	4,1%	
ENDESA ENERGÍA, S.A.	10,3%	25.753	11,1%	7,5%	8,9%	8,8%	1,7%	
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y	7,6%	25.461	7,6%	9,4%	7,2%	6,6%	2,3%	
NATURGY IBERIA, S.A.	18,6%	20.067	17,5%	31,5%	21,0%	22,3%	9,3%	
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	9,2%	13.915	9,3%	10,8%	7,0%	9,1%	2,9%	
COMERCIALIZADORA REGULADA, GAS & POWER	45,6%	7.076	46,8%	69,7%	27,0%	39,6%	20,0%	
ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	7,9%	2.134	10,0%	11,1%	4,4%	3,3%	0,0%	
IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	10,6%	1.784	12,6%	5,7%	9,2%	14,6%	1,5%	
EDP C.U.R., S.A.	18,1%	990	7,7%	20,5%	11,3%	23,5%	0,0%	
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	4,0%	5.715	4,2%	2,1%	3,3%	5,4%	4,5%	
FLIP ENERGÍA, S.L.	27,6%	5.267	27,6%	27,2%	27,2%	30,0%	3,1%	
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO, S.A.U.	15,3%	4.858	15,8%	14,5%	14,7%	13,4%	14,3%	
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	6,2%	4.489	6,6%	3,9%	6,5%	10,2%	2,0%	
HOLALUZ-CLIDOM, S.A.	30,5%	3.794	30,1%	27,4%	31,8%	37,0%	7,7%	
AUDAX RENOVABLES, S.A.	7,3%	3.616	6,8%	9,1%	8,2%	4,6%	28,6%	
FACTOR ENERGÍA, S.A.	8,3%	3.251	8,1%	17,6%	5,0%	10,6%	0,0%	
GEO ALTERNATIVA, S.L.	44,0%	2.770	44,6%	44,6%	42,4%	41,0%	50,0%	
NABALIA ENERGÍA 2000, S.A.	3,4%	1.716	3,5%	1,3%	2,1%	5,0%	0,0%	
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA, S.A.	9,2%	1.486	7,5%	12,3%	0,0%	33,3%	0,0%	
CATGAS ENERGÍA	7,0%	1.482	6,9%			12,5%		
UNIELECTRICA ENERGÍA, S.A.	6,1%	1.480	7,3%	11,1%	8,3%	1,0%	2,9%	
INSERIMOS ENERGÍA, S.L.	34,0%	1.140	30,2%	60,0%	40,6%	43,0%	70,0%	
FENIE ENERGÍA, S.A.	12,5%	935	10,1%	26,7%	16,0%	14,7%	9,5%	
NEXUS ENERGÍA, S.A.	13,7%	788	14,1%	10,8%	10,0%	14,8%	0,0%	
ENERGÍA COLECTIVA, S.L.	16,9%	664	16,8%	8,8%	18,0%	21,0%	11,1%	
FOX ENERGÍA, S.A.	8,3%	492	9,4%	7,7%	0,0%	7,0%	0,0%	
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	9,4%	449	7,5%	9,7%	12,5%	14,8%	0,0%	
IRIS ENERGÍA EFICIENTE, S.A.	7,0%	428	5,5%	6,3%	16,4%	4,2%	0,0%	
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	15,8%	393	13,8%	9,5%	27,8%	28,0%		
AXPO IBERIA, S.L.	18,9%	386	17,2%	12,5%	19,4%	28,9%	33,3%	
UNIÓN FENOSA GAS COMERCIALIZADORA, S.A.	23,2%	353	22,7%	18,5%	45,7%	0,0%		
CHCUATRO GAS COMERCIALIZADORA, S.L.	18,4%	299	23,6%	23,1%	31,3%	5,5%	20,0%	
FUSIONA SOLUCIONES ENERGÉTICAS, S.A.	21,8%	284	18,4%	40,0%	37,5%	13,0%		
ALCANZIA ENERGÍA, S.L.	35,7%	266	28,3%	60,0%	65,6%	46,4%	66,7%	
SWAP ENERGÍA, S.A.	10,3%	252	14,2%	6,7%	0,0%	9,5%	0,0%	
SERVIGAS S. XXI, S.A.	19,1%	251	20,3%	13,0%	12,5%	19,4%		
VITA CAPITAL TRADING, S.L.	23,5%	243	19,1%	33,3%	47,1%	26,3%	34,6%	
ON DEMAND FACILITIES, S.L.U.	7,1%	225	7,6%	8,1%	9,1%	8,3%	0,0%	
MET ENERGÍA ESPAÑA, S.A.	21,4%	210	23,7%	8,3%	33,3%	25,0%		
REMICA COMERCIALIZADORA, S.A.	25,5%	208	31,7%	26,7%	4,2%	0,0%	60,0%	
NINOBE SERVICIOS ENERGÉTICOS, S.L.	33,0%	179	33,8%	0,0%	0,0%	62,5%	9,1%	
GALP ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U.	16,3%	123	7,6%	33,3%	21,4%	41,7%		
FUTURA ENERGÍA Y GAS, S.L.	27,4%	106	30,5%	11,1%	27,3%	0,0%		
INER ENERGÍA CASTILLA-LA MANCHA, S.L.	22,1%	104	17,3%	100,0%		100,0%		
DRK ENERGY, S.L.	22,8%	101	24,4%	0,0%	22,2%	0,0%		
NEOELECTRA ENERGÍA, S.L.U.	5,0%	100	5,4%	0,0%	0,0%	0,0%		

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Notas: Solo se incluyen los comercializadores con más de 100 solicitudes gestionadas en el trimestre analizado. Los cinco comercializadores libres pertenecientes a los grupos tradicionales aparecen en las primeras posiciones, seguidos de los cuatro comercializadores de referencia de dichos grupos.

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

- Iberdrola Clientes (35,4%), siendo la comercializadora con la mayor cantidad de solicitudes enviadas durante el segundo trimestre de 2019, mostró una tasa de rechazo por encima de la media, en áreas de distribución del Madrileña Red de Gas, y de los grupos Naturgy (Nedgía) y Nortegas. En el caso de Nortegas, la elevada tasa de rechazos se debe a la incidencia definida en puntos anteriores.
- Por su parte, tres de los comercializadores libres pertenecientes a los grupos energéticos tradicionales Endesa Energía (10,3%), Repsol Comercializadora (7,6%) y EDP Comercializadora (9,2%), mostraron al igual que en el trimestre anterior, tasas de rechazo por debajo de la media en todas las áreas de distribución.
- Naturgy Iberia (18,6%) presentó tasas de rechazo superiores a la media en todas las áreas de distribución gasista, a excepción de la gestionada por el Grupo Nortegas.
- 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 segundo 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. De entre los que superaron las 2.000 solicitudes gestionadas destacaron Energía VM Gestión de Energía, Aldro Energía y Soluciones, Audax Renovables y Factor Energía.
- De entre los comercializadores independientes con más de 2.000 solicitudes gestionadas, destacaron por sus elevadas tasas de rechazo Flip Energía (27,6%), Holaluz-Clidom (30,5%) y Geo Alternativa (44%).

De forma generalizada, se puede concluir que, al igual que ocurría 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.

Los motivos de rechazo más frecuentes durante el último trimestre en el **sector eléctrico** se muestran a continuación, donde más de la mitad de los rechazos de cambio (53,5%) registrados se concentraron en tres motivos principales (solamente los dos primeros, supusieron el 48,8% del total).

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



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se indica el tiempo medio de rechazo de cada motivo la solicitud de cambio, y la tasa del motivo de rechazo sobre el total de rechazos trimestral.

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”** (35,6%), que presentó un aumento de su peso relativo comparado con el trimestre anterior (29,7%). Este motivo de rechazo se produce en las solicitudes enviadas por el comercializador, en las que el NIF/CIF del contratante no coinciden con los datos que tiene el distribuidor sobre el titular del punto de suministro en sus sistemas. Por norma general, este rechazo se genera de forma automática al validar el distribuidor el campo identificador¹⁸ con la información incluida en su base de datos, provocando una demora media en el proceso de cambio de 0,06 días.

¹⁸ Campo obligatorio incluido en las solicitudes de cambio de comercializador que identifica al cliente de cada CUPS.

De acuerdo con las alegaciones presentadas a la CNMC 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 (fichero C1) cuando en realidad deberían haber enviado un fichero de cambio de comercializador con modificaciones en el contrato de acceso (fichero 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. Desde finales de marzo de 2019, el comercializador Flip Energía ha incrementado el envío de solicitudes sin cambios de titularidad (fichero C1) como *“herramienta de seguridad para evitar contrataciones erróneas y procesos de reposiciones”*, lo que ha contribuido de forma notable al aumento del número de rechazos por este motivo en el último trimestre (recibieron el 11,1% de los rechazos por motivo 03).

Adicionalmente, según indicación de los agentes consultados por la CNMC, existe una desactualización generalizada de los titulares de los puntos de suministro que los distribuidores tienen en 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 informante del titular del punto de suministro que contiene la base de datos del distribuidor. Para tratar de mitigar estos rechazos, el nuevo formato P0 (versión 2.0 pendiente de implantación¹⁹), 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 no²⁰, 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).

En el Real Decreto-ley 15/2018, de 5 de octubre, se suprimió 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. mantiene su plan de acción consistente 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 eficacia de este plan, ya que, desde su implantación

¹⁹ Incluido en la Resolución del 17 de diciembre de 2019, por la que se aprueban nuevos formatos de los ficheros de intercambio de información entre distribuidores y comercializadores en los mercados eléctrico y gasista.

²⁰ 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.

en el mes de mayo de 2018, el distribuidor ha reducido sus rechazos por motivo 03 de manera notable.

En segundo lugar, se encuentra el motivo de rechazo **“55. Nuevo cliente coincide con el Actual”** (13,1%), que registró un aumento con respecto al trimestre anterior (12%). Por norma general, este rechazo se genera de forma automática al validar el distribuidor el campo identificador con la información incluida en su base de datos, provocando una demora media en el proceso de cambio de 0,07 días. Endesa Distribución Eléctrica S.L., presentó el 95,3% 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 NIF/CIF no se encuentre actualizado. Si se rechaza la solicitud 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.

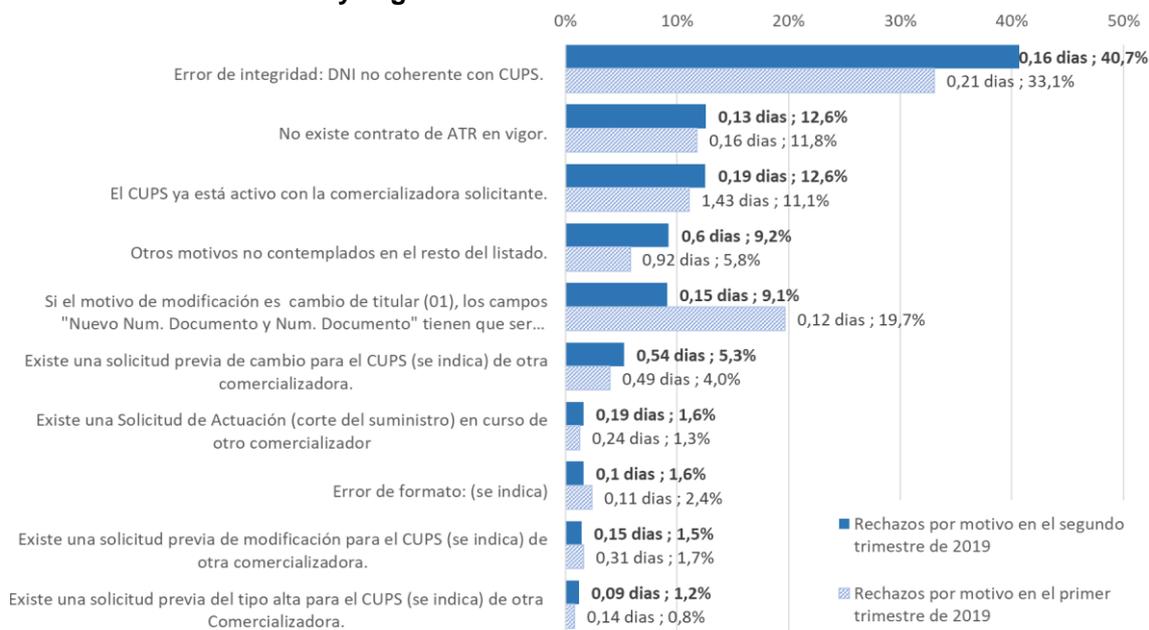
El comercializador Holaluz-Clidom recibió el 42,8% de estos rechazos en el segundo trimestre de 2019, al enviar por defecto sus solicitudes de cambio de comercializador en un fichero C2.

En la tercera posición se encuentra el motivo **“02. Inexistencia de contrato ATR previo en vigor”** (4,8%), 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. Por norma general, este rechazo se genera de forma automática por los sistemas del distribuidor al comprobar la información de la solicitud con la disponible en sus bases de datos, por lo que el tiempo medio de rechazo registrado fue de 0,19 días.

No obstante, en estos casos, como en la mayoría de los rechazos por NIF/CIF no coincidente 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.

Por su parte, en el **sector gasista**, la tipología de rechazos está más concentrada que en el sector eléctrico, dado que los tres motivos principales representaron el 65,9% del total de las solicitudes de cambio rechazadas.

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



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se indica el tiempo medio de rechazo de cada motivo la solicitud de cambio, y la tasa del motivo de rechazo sobre el total de rechazos trimestral.

El motivo de rechazo más frecuente en el segundo trimestre de 2019, continuó siendo el **“R12. Error de integridad: DNI no coherente con CUPS”** (40,7%), que aumentó su peso con respecto al trimestre anterior (33,1%). Por norma general, este rechazo se genera de forma automática al validar el distribuidor el campo con el número de documento²¹ con la información incluida en su base de datos, provocando una demora media en el proceso de cambio de 0,16 días.

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 segundo lugar, se encuentra el motivo de rechazo **“R34. No existe contrato de ATR en vigor”** (12,6%) que ha visto incrementado su peso durante el último trimestre, en relación al registrado el trimestre anterior (11,8%). 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, este motivo de rechazo está directamente

²¹ Campo obligatorio incluido en las solicitudes de cambio de comercializador que identifica al cliente de cada CUPS.

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 *“Resolución del 17 de diciembre de 2019, por la que se aprueban nuevos formatos de los ficheros de intercambio de información entre distribuidores y comercializadores en los mercados eléctrico y gasista”*, 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.

En tercer lugar, el motivo **“R43. El CUPS ya está activo con la comercializadora solicitante”** (12,6%) destacó porque se incrementó respecto al trimestre anterior (11,1%) cuando también se registró un crecimiento elevado relacionado con una incidencia entre el distribuidor Gas Extremadura y el comercializador EDP. Este nuevo aumento, está directamente relacionado con una nueva incidencia ya comentada en puntos anteriores de este informe, relacionada con el distribuidor Nortegas y principalmente la comercializadora Iberdrola Clientes. Por tanto, se espera una importante reducción de esta casuística en el tercer trimestre de 2019 al ser corregida la incidencia.

También aumenta la tasa de rechazos por la casuística **“R70. Otros motivos no contemplados en el resto del listado”** (9,2%) al aumentar durante el segundo trimestre de 2019 respecto al trimestre anterior (5,8%). Este aumento, también está directamente relacionado con la incidencia ya comentada en puntos anteriores de este informe, relacionada con el distribuidor Nortegas y principalmente con la comercializadora Iberdrola Clientes. Se espera una importante reducción de esta casuística en el tercer trimestre de 2019 al haber sido corregida la incidencia.

Se recuerda que, 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.

Destacó la evolución del motivo **“R19. Si el motivo de modificación es cambio de titular (01), los campos ‘Nuevo Num. Documento y Num. Documento’ tienen que ser distintos”** (9,1%), que ha reducido de forma considerable su peso respecto al trimestre anterior (19,7%). 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; y la razón

principal de la reducción de rechazos registrada, está directamente relacionada con una incidencia ya comunicada en el informe del primer trimestre de 2019, que tuvo lugar en los sistemas del comercializador gasista del Grupo EDP que ya se encuentra solventada.

Conviene recordar que 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.

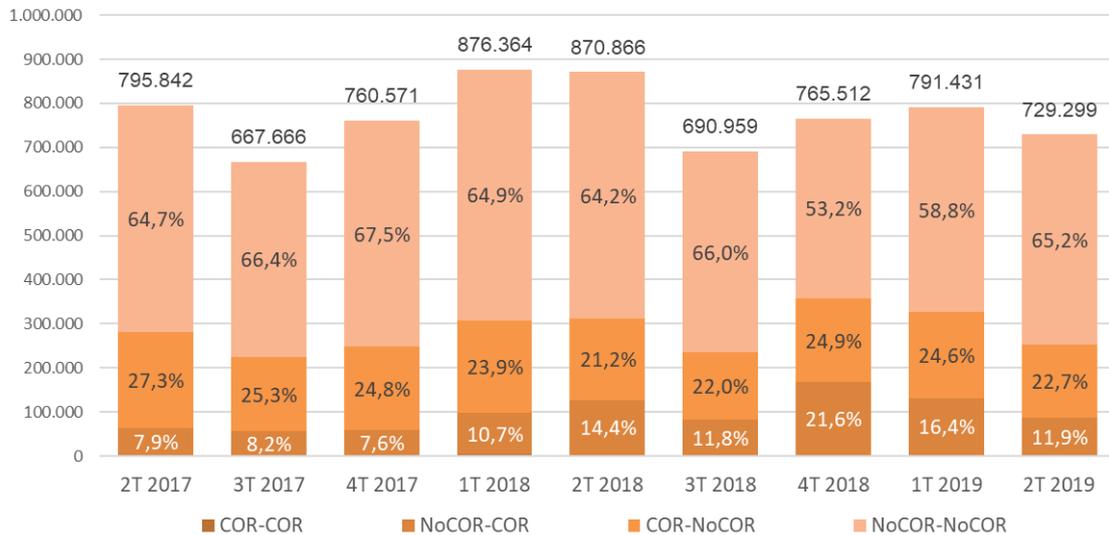
5. ANALISIS DE MOVILIDAD DE LOS CONSUMIDORES

5.1 MOVILIDAD POR TIPO DE MERCADO

En este punto se analizan los cambios de comercializador en función del tipo de movimiento en el mercado. Estos movimientos son; 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 7,9% menos 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 (65,2%), y entre consumidores que pasaron del mercado regulado al mercado libre (22,7%). Los movimientos desde el mercado libre al regulado se redujeron por tercer trimestre consecutivo, alcanzando el 11,9% de los cambios.

Gráfico 24. Desglose de los movimientos entre COR y No COR (solicitudes activadas). Evolución trimestral desde el segundo trimestre de 2017 hasta el segundo trimestre de 2019 – Sector Eléctrico

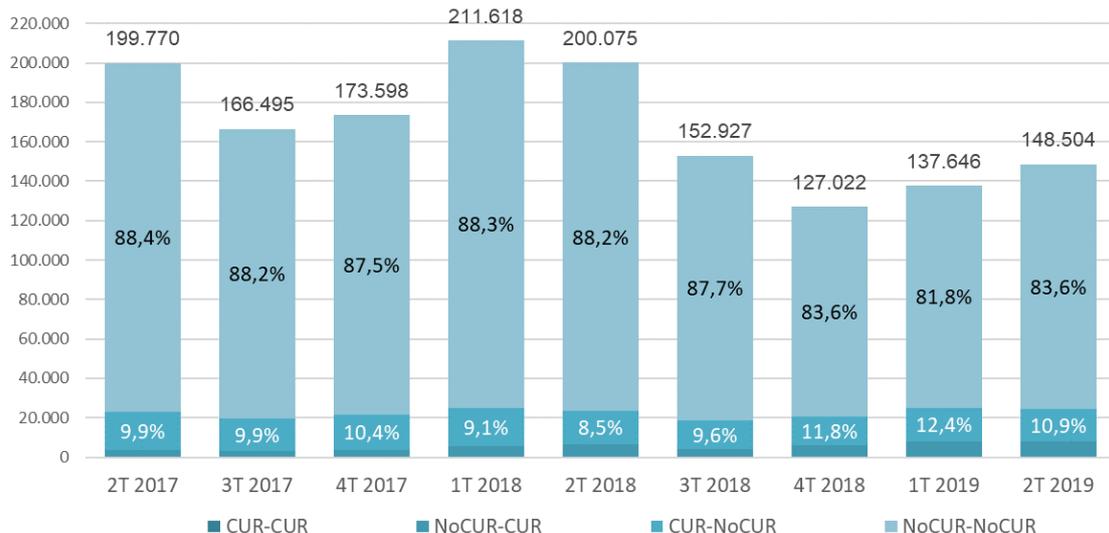


Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

Respecto al **sector gasista**, donde se produjeron un 7,9% más de activaciones de cambios que en el trimestre anterior, prevalecieron los movimientos de cambio de comercializador entre comercializadores del mercado libre (83,6%) y en menor medida, entre consumidores que pasaron del mercado regulado al mercado libre (10,9%).

Gráfico 25. Desglose de los movimientos entre CUR y No CUR (solicitudes activadas). Evolución trimestral desde el segundo trimestre de 2017 hasta el segundo trimestre de 2019 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

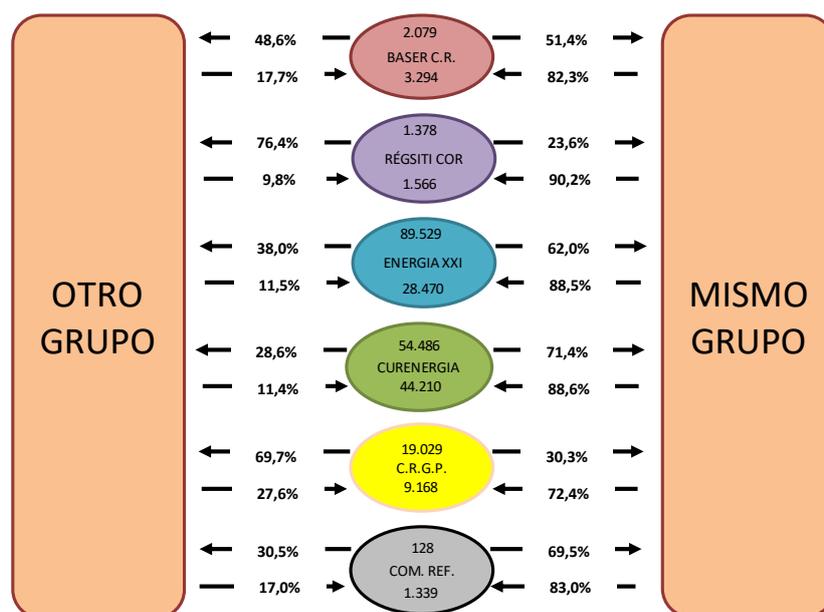
Nota: Los porcentajes correspondientes a los movimientos CUR-CUR alcanzan como máximo el 0,2% en los períodos mostrados en el gráfico. Los porcentajes correspondientes a los movimientos No CUR-CUR oscilan entre el 1,5% y el 5,7%. Sobre cada columna se indica el número total de activaciones trimestrales.

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 de referencia a un comercializador libre, siguen teniendo como destino los comercializadores pertenecientes al mismo grupo empresarial (61% de la totalidad de cambios; 67,5% el trimestre anterior); siendo los grupos con mayor fidelización de clientes: Iberdrola (71,4% de Curenergía), CHC (69,5% de Comercializador de Referencia Energético) y Endesa (62% de Energía XXI). En cambio, el Grupo Repsol (23,6% de Régsiti) registró el menor porcentaje en este tipo de movimientos durante el segundo trimestre de 2019.

Gráfico 26. Desglose de los movimientos con origen o destino al COR. Solicitudes activadas durante el segundo trimestre de 2019 – Sector Eléctrico

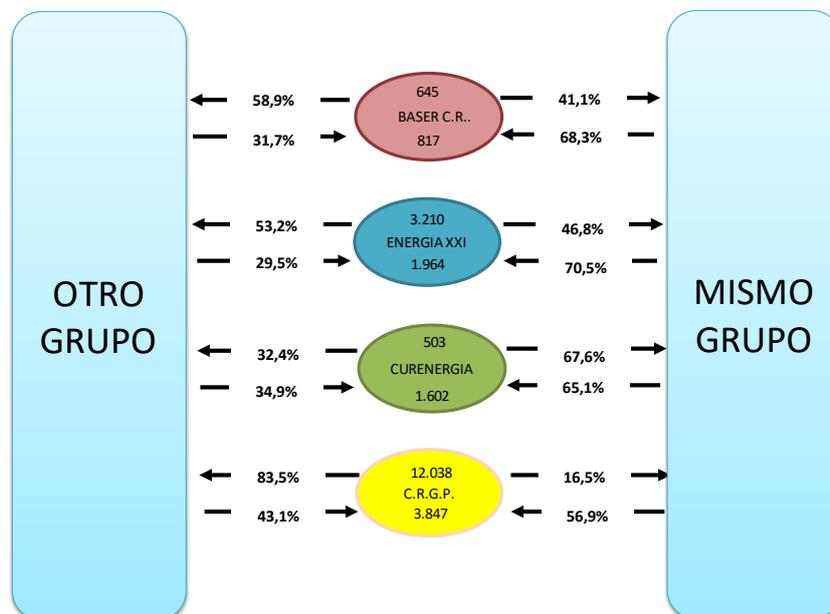


Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se indica la nueva marca de las comercializadoras reguladas tomada tras dar cumplimiento a la DJV/DE/001/18.

En el **sector gasista**, los cambios que se producen entre el comercializador de referencia y el comercializador libre del mismo grupo, registraron durante el segundo trimestre de 2019 un porcentaje medio del 24,9% (30,9% en el trimestre anterior) del total, siendo los grupos con mayor fidelización Iberdrola (97,6% de Curenergía) y Endesa (46,8% de Energía XXI); mientras que el grupo Naturgy (16,5% de Comercializadora regulada Gas & Power) presentó la menor de estas tasas.

Gráfico 27. Desglose de los movimientos con origen o destino al CUR. Solicitudes activadas durante el segundo trimestre de 2019 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se indica la nueva marca de las comercializadoras reguladas tomada tras dar cumplimiento a la DJV/DE/001/18.

En este punto, con el fin de incrementar la transparencia al mercado minorista y cumplir con la regulación sectorial en materia de separación de actividades, 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 (DJV/DE/001/18).

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, Curenergía Comercializador de Último Recurso más Iberdrola Clientes).

En dichos gráficos, se especifica el saldo comercial del segundo 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, y la agrupación de comercializadores independientes “Otros”.

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. 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 DE NUEVOS SUMINISTROS

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 segundo trimestre de 2019 se han declarado 112.102 activaciones de nuevas altas en áreas de distribución eléctricas, y 40.530 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 al cliente.

Durante el segundo trimestre de 2019 se observó un incremento de 0,1 días en el tiempo medio de activación de las solicitudes de alta de nuevos puntos de suministros en el **sector eléctrico** (3,5 días) con respecto al tiempo medio medido el trimestre anterior. En 2018, este tiempo medio anual fue de 3,7 días.

Destacó el área de distribución eléctrica del Grupo Naturgy, al presentar el menor tiempo medio de activación de solicitudes de alta (2,2 días), gestionando el 10,8% de las altas trimestrales. El mayor número de activaciones de altas se produjo en las áreas de los Grupos Iberdrola (3 días) y Endesa (4,3 días), con cuotas del 42,1% 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 (5,4 días); sin embargo, su volumen de activaciones de solicitudes de alta representó solamente el 1,6% del total trimestral. Este grupo distribuidor, para reducir el número de rechazos cuando detecta errores subsanables “en vuelo” en las solicitudes recibidas, las congela temporalmente y contacta con el comercializador para corregir el error, evitando así el rechazo.

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

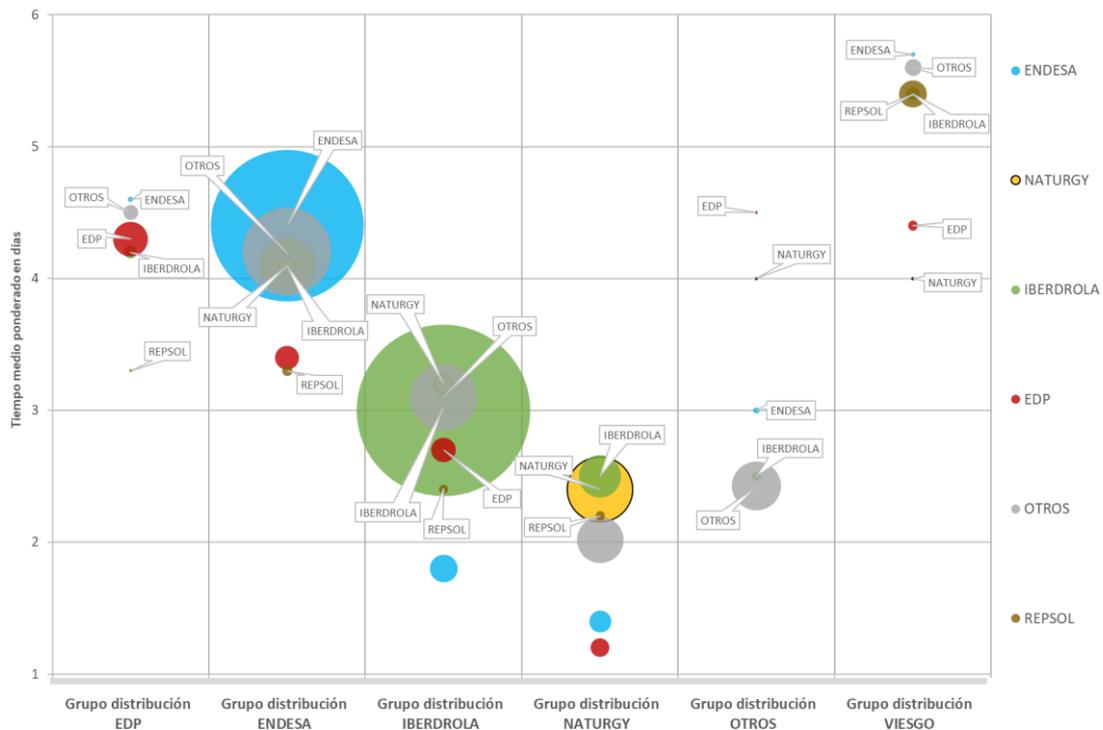
GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICOS	Altas Activadas	Tiempo medio
NATURGY	12.078	2,2 días
OTROS	3.355	2,5 días
IBERDROLA	47.143	3 días
ENDESA	45.660	4,3 días
EDP	2.124	4,3 días
VIESGO	1.742	5,4 días
TOTAL SECTOR ELÉCTRICO	112.102	3,5 días

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).

Si tenemos en cuenta los tiempos medios necesarios en las altas solicitadas por los principales grupos comercializadores del mercado libre y en cada una de las principales áreas de distribución eléctrica, obtenemos lo siguiente.

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 durante el segundo trimestre de 2019 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

En áreas de distribución de la agrupación de distribuidores independientes incluidos en el epígrafe “Otros”, las dispersiones de tiempos medios entre comercializadores fueron las mayores registradas en el sector (2,1 días), con oscilaciones entre los 2,4 días de la agrupación de comercializadores independientes incluidos en el epígrafe “Otros” y los 4,5 días del Grupo EDP. El área con la menor dispersión de tiempos medios registrada durante el segundo trimestre de 2019 fue la correspondiente al Grupo Endesa (1,1 días), donde las altas necesitaron tiempos medios comprendidos entre los 3,3 días del Grupo Repsol y los 4,4 días de las comercializadoras de su mismo grupo.

Por su parte, en el **sector gasista** se observó un incremento medio del tiempo necesario en el proceso de alta de 0,9 días en el segundo trimestre de 2019, hasta los 8,7 días de media. En 2018, el resultado fue de 11,3 días de media para la activación de las solicitudes de alta de nuevos puntos de suministro.

Entre los distribuidores gasistas, destacaron los correspondientes al Grupo Naturgy (Nedgía) por realizar activaciones de solicitudes de altas en un menor tiempo durante el segundo trimestre de 2019 (7,9 días), y con un número de

solicitudes de alta activadas muy significativo (59,8% del total trimestral). Por el contrario, los mayores tiempos medios necesarios en los procesos de alta, se midieron en la red de distribución de Gas Extremadura (16,6 días), donde se realizó el menor número de solicitudes de alta (1% del total trimestral).

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

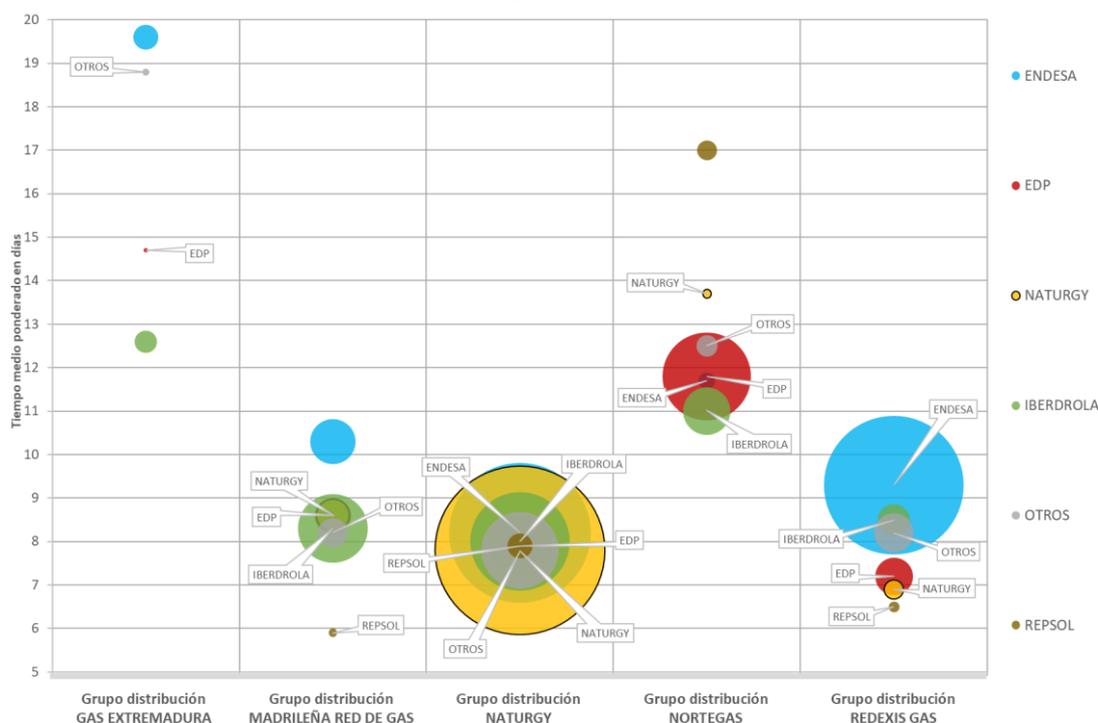
GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN GASISTAS	Altas Activadas	Tiempo medio
NATURGY	24.226	7,9 días
MADRILEÑA RED DE GAS	3.583	8,7 días
REDEXIS GAS	8.371	9 días
NORTEGAS	3.926	11,9 días
GAS EXTREMADURA	424	16,6 días
TOTAL SECTOR GASISTA	40.530	8,7 días

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 gráfico siguiente muestra la dispersión de los tiempos medios de las activaciones de nuevas altas del sector gasista.

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 durante el segundo trimestre de 2019 – Sector Gasista



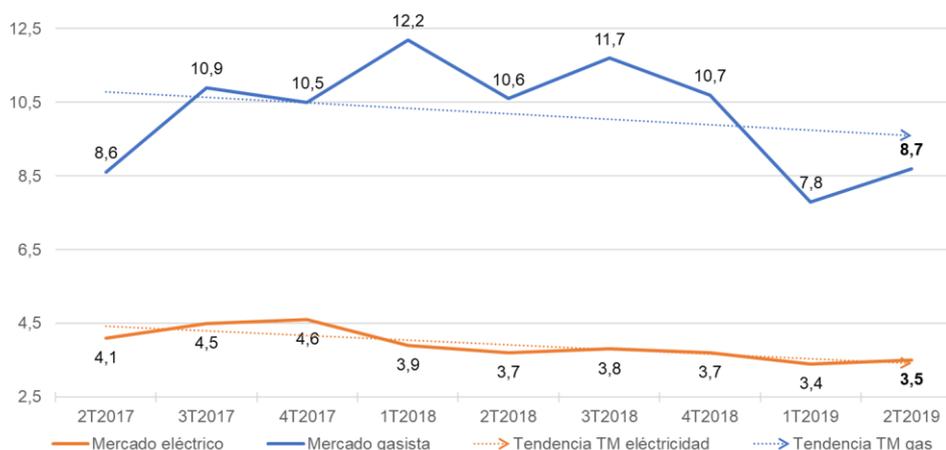
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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.

Encontramos una mayor dispersión de tiempos medios en áreas de distribución de Gas Extremadura (7 días), con valores que oscilaron entre los 12,6 días de media que necesitaron las solicitudes de alta del grupo Iberdrola, y los 19,6 días de media de las solicitudes de los comercializadores del Grupo Endesa. El área de distribución de los distribuidores del Grupo Naturgy (Nedgía) fue en la que se midieron tiempos más homogéneos, con una dispersión de 0,4 días, donde los tiempos medios oscilaron entre los 7,8 días que necesitaron las solicitudes de la agrupación de comercializadores independientes “Otros”, y los 8,2 días de media de los comercializadores 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 gráfico siguiente.

Gráfico 30. Tiempos medios del proceso de alta de comercializador desde la perspectiva del distribuidor. Evolución trimestral desde el segundo trimestre de 2017 hasta el segundo trimestre de 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

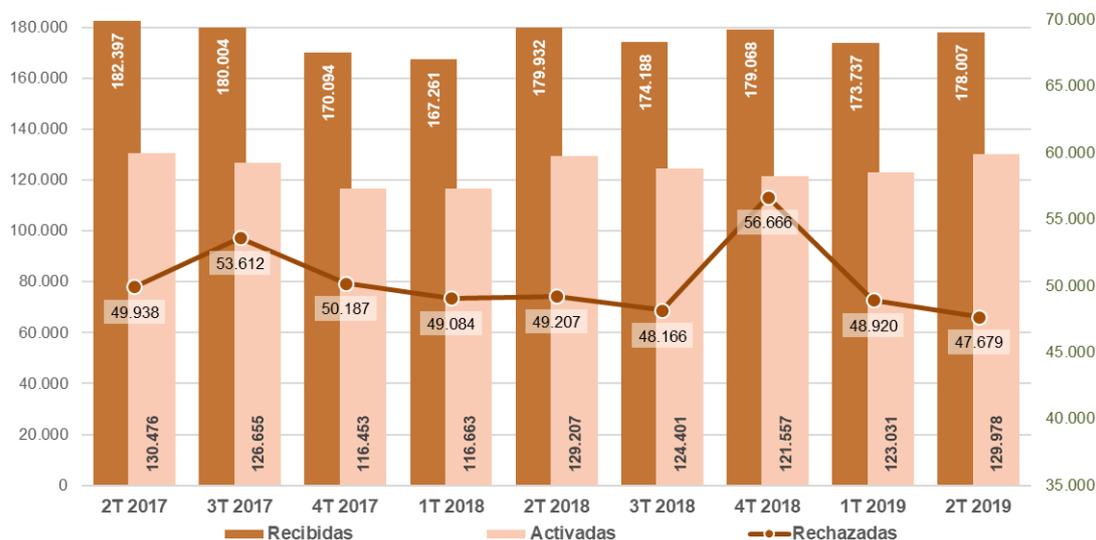
Con el fin de valorar la eficacia en el proceso de nuevas altas en los sectores eléctrico y gasista, se incluye un análisis comparativo entre las principales magnitudes trimestrales de solicitudes recibidas, aceptadas, rechazadas y finalmente activadas por los distribuidores.

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 segundo trimestre de 2019, en el **sector eléctrico**, los distribuidores recibieron 178.007 solicitudes de alta (un 2,5% más que en el trimestre anterior), y se activaron 129.978 altas (un 5,6% más en un trimestre). Durante el último trimestre se contabilizaron 47.679 rechazos (un 2,5% menos).

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



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Por su parte, en el **sector gasista**, los distribuidores recibieron 60.720 solicitudes de alta (un 20,6% menos que el trimestre anterior, y un 30,7% menos que en el mismo periodo de hace un año), y se activaron 46.330 altas (un 15,4% menos en un trimestre). Los rechazos contabilizados ascendieron a 15.699 solicitudes (un 36,7% menos).

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



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En ambos sectores se aprecia una menor evolución del número de rechazos en comparación con la variación del número de solicitudes, que redunda en mayores tasas de activación de las solicitudes presentadas, con una mayor relación activación/solicitud.

6.3 ANALISIS DE LOS RECHAZOS DEL PROCESO DE ALTA

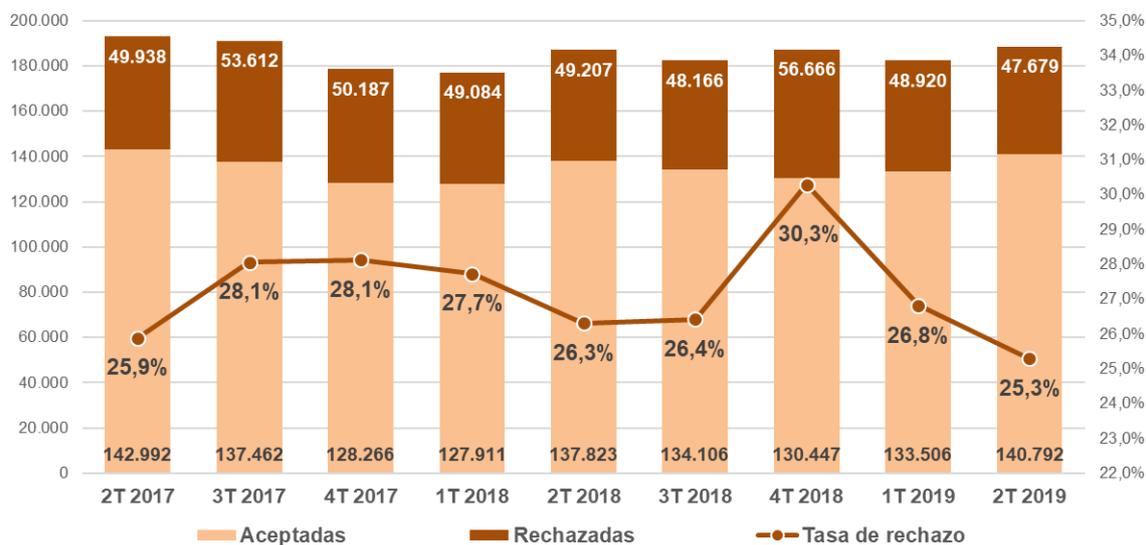
En este punto, se analizan las actuaciones de los agentes responsables de los rechazos, así como las alegaciones y explicaciones que han transmitido a la CNMC. En los siguientes apartados se realiza un estudio operativo en relación a las solicitudes de nuevas altas rechazadas, tal y como se realizó para 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 gestionadas²² 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 (25,3%) resultó 1,5 puntos inferior a la tasa registrada un trimestre antes (26,8%), lo que sitúa a este valor como el menor registrado en los últimos dos años. En 2018 la tasa media de rechazo en el proceso de alta resultó del 27,7% de las solicitudes aceptadas.

²² 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%).

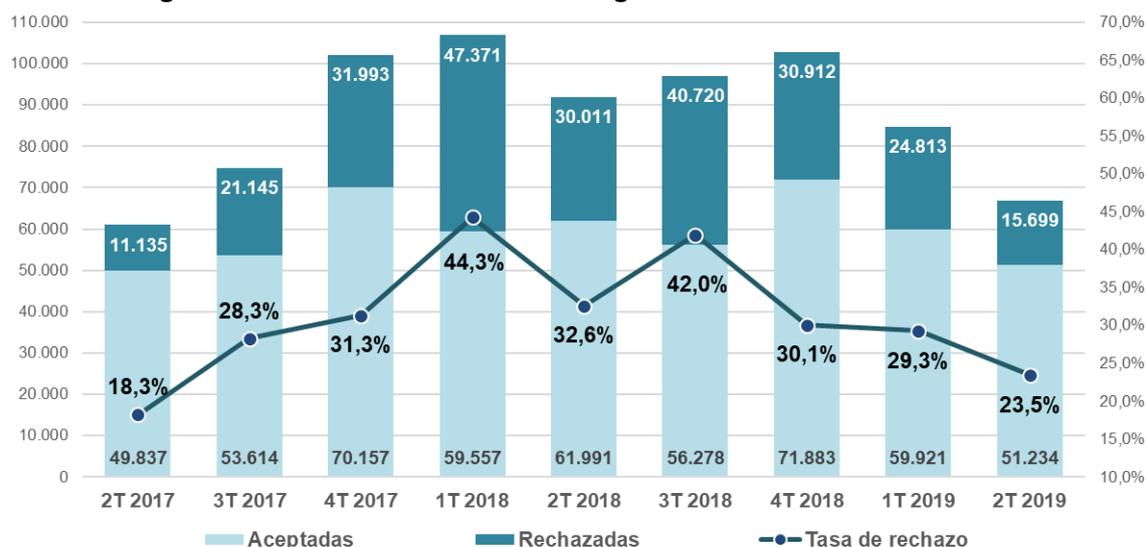
Gráfico 33. Tasa de rechazo de las solicitudes de nuevas altas. Evolución trimestral desde el segundo trimestre de 2017 hasta el segundo trimestre de 2019 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el **sector gasista**, por el contrario, se apreciaron mayores variaciones al producirse una reducción de 5,8 puntos de la tasa de rechazo trimestral (23,5%) con respecto a la tasa del trimestre anterior (29,3%). Esta tasa de rechazo trimestral, aún considerada elevada, se registra también como el menor valor registrado en los dos últimos años. En el segundo trimestre de 2017, esta tasa fue aún menor que la actual. En 2018 la tasa media de rechazo en el proceso de alta resultó del 37,4% de las solicitudes aceptadas.

Gráfico 34. Tasa de rechazo de las solicitudes de nuevas altas. Evolución trimestral desde el segundo trimestre de 2017 hasta el segundo 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 AGENTE

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 segundo trimestre de 2019 al igual que sucedió en el trimestre anterior. La tasa media de rechazos de solicitudes de alta en el sector se redujo en 1,5 puntos, situándose en el 25,3% trimestral. Esta tasa solo aumentó en áreas de distribución del Grupos Viesgo.

No obstante, si comparamos estas tasas de rechazo (por distribuidor) respecto a los trimestres anteriores (a excepción del cuarto trimestre de 2018), éstas se mantienen estables en la mayoría de áreas, a excepción de las pertenecientes a los grupos EDP y Naturgy, donde históricamente este valor resultó más cambiante.

Fueron los distribuidores del Grupo EDP (Hidroeléctrica del Cantábrico, S.A. e Hidrocantábrico Distribución Eléctrica, S.A.), quienes presentaron una mayor reducción en su tasa de rechazo en el último periodo analizado, al disminuir en 2,9 puntos el valor y situándose en el 38,8%. No obstante, las altas gestionadas por este distribuidor solo representaron el 1,3% de las tramitadas en todo el sector.

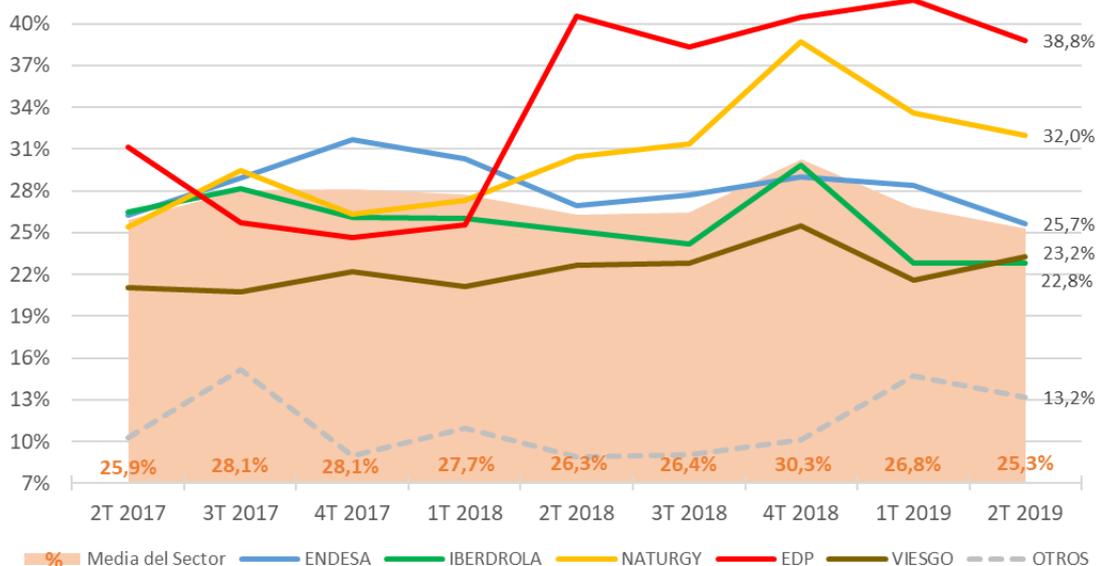
En cualquier caso, hay que considerar que la tasa de rechazo correspondiente a los distribuidores del Grupo EDP, se ve afectada por circunstancias ajenas al grupo, como la exigencia en Asturias (su principal área de distribución) de aportación de un Certificado de Seguridad para las altas de segunda ocupación en instalaciones de más de 20 años, lo que provoca la mitad de sus rechazos correspondientes al motivo 57²³. 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 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.

Los distribuidores del Grupo Endesa (principalmente Edistribución Redes Digitales, S.L.U.) presentaron una disminución de 2,7 puntos en su tasa de rechazo de solicitudes de alta, situándose esta en el 25,7% durante el trimestre

²³ Rechazo 57 – Falta documentación técnica de baja tensión.

actual. La tasa de rechazos del distribuidor eléctrico del Grupo Naturgy (UFD Distribución Electricidad, S.A.) presentó una disminución de 1,6 puntos, y se situó en el 32%.

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



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

El Grupo Viesgo (Barras Eléctricas Galaico-Asturianas, S.A. y Viesgo Distribución Eléctrica, S.L.) presentó un aumento de 1,6 puntos en su tasa de rechazo de solicitudes de alta, situándose en el 23,2%. Debemos tener en cuenta que las altas gestionadas por este distribuidor representaron el 1,5% 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 calculada.

Analizando lo que hicieron los principales grupos **comercializadores del sector eléctrico**, observamos que la tasa media se redujo 1,5 puntos, situándose en el 25,3% trimestral. Además, se observa al igual que en el trimestre anterior, que todos los comercializadores, a excepción de los del Grupo Repsol, redujeron sus tasas de rechazo durante el segundo trimestre de 2019.

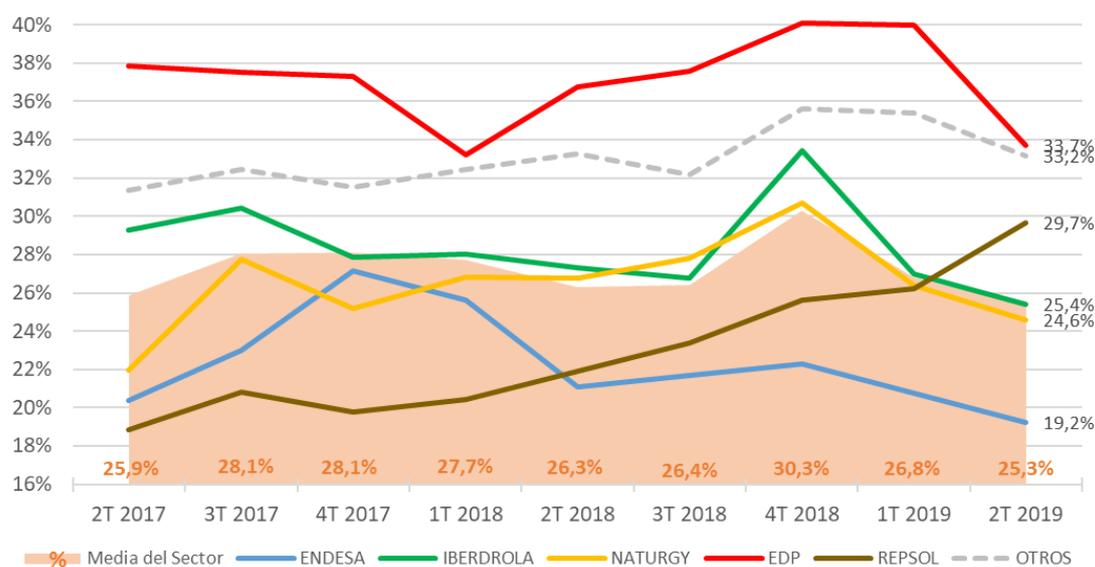
Destacó por su reducción de 6,3 puntos en la tasa de rechazos el Grupo EDP (EDP Energía, S.A.U., EDP Comercializadora, S.A.U. y EDP C.U.R., S.A.), que se sitúa en el 33,7% durante el segundo trimestre de 2019, la más elevada registrada en el sector. Su principal área de comercialización corresponde con el área de distribución de su mismo grupo, y por tanto su tasa de rechazos se ve fuertemente influenciada por la exigencia en Asturias de aportación de un Certificado de Seguridad para las altas de segunda ocupación en instalaciones de más de 20 años.

Los comercializadores independientes agrupados en el epígrafe “Otros”, también reduce su tasa de rechazos, en este caso en 2,2 puntos para situarla en el 33,2%. Esta agrupación participó en el 20,8% de las solicitudes tramitadas durante el trimestre.

Por su parte, con una reducción trimestral de 1,8 puntos, el Grupo Naturgy (Naturgy Iberia, S.A., Gas Natural Comercializadora, S.A. y Comercializadora Regulada, Gas & Power, S.A.) situó su tasa de rechazo en el 24,6%, por debajo de la media del sector.

Los comercializadores del Grupo Endesa (Endesa Energía, S.A., Energía XXI Comercializadora de Referencia, S.L., Empresa de Alumbrado Eléctrico de Ceuta, S.A. y Energía Ceuta XXI Comercializadora de Referencia S.A.) reducen nuevamente en 1,5 puntos su tasa de rechazo conjunta, siendo del 19,2% en el segundo trimestre del año 2019. Este grupo presentó la menor tasa de rechazos del último año móvil.

Gráfico 36. Tasa de rechazos (nuevas altas) de los principales grupos de comercializadores. Evolución trimestral desde el segundo trimestre de 2017 hasta el segundo trimestre de 2019 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Por el contrario, el Grupo Repsol (Repsol Comercializadora de Electricidad y Gas, S.L.U. y Régsiti Comercializadora Regulada, S.L.U.) presentó un incremento de 3,5 puntos en su tasa de rechazo, situándose en el 29,7% en el último trimestre. Hay que tener en cuenta que Repsol solamente representó el 1,2% 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.

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 200 solicitudes de alta presentadas. 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. Segundo trimestre de 2019 – Sector Eléctrico

ELECTRICIDAD			ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN					
Comercializador eléctrico:			ENDESA	IBERDROLA	NATURGY	VIESGO	EDP	OTROS
Tasa de rechazo media:	25,30%		25,7%	22,8%	32,0%	23,2%	38,8%	13,2%
Solicitudes gestionadas:	188.471		89.079	66.999	22.972	2.797	2.523	4.101
ENDESA ENERGÍA, S.A.	20,0%	44.146	19,6%	27,4%	25,2%	24,4%	47,5%	32,1%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	25,9%	64.112	45,6%	19,6%	50,2%	28,2%	61,8%	47,3%
NATURGY IBERIA, S.A.	25,0%	9.408	40,0%	35,5%	22,6%	54,1%	33,3%	14,3%
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD	30,3%	2.156	38,8%	63,5%	37,7%	19,0%	63,2%	77,8%
EDP ENERGÍA, S.A.U.	33,7%	4.395	33,3%	38,6%	35,0%	23,8%	30,7%	58,1%
ENERGÍA XXI C.O.R., S.L.	17,7%	15.391	17,6%	25,0%	29,5%	0,0%	50,0%	29,4%
CURENERGÍA COMERCIALIZADOR DE ÚLTIMO R	17,6%	4.102	55,2%	13,2%	40,9%	29,4%	90,0%	62,5%
COMERCIALIZADORA REGULADA, GAS & POWE	20,2%	3.249	31,2%	28,4%	19,1%	26,3%	66,7%	16,7%
BASER COMERCIALIZADORA DE REFERENCIA, S	34,8%	751	64,4%	43,7%	36,0%	17,4%	31,2%	100,0%
RÉGSITI C.O.R., S.L.U.	15,9%	107	16,7%	0,0%	44,4%	13,2%		
COMERCIALIZADOR DE REFERENCIA ENERGÉTIC	18,5%	54	41,7%	33,3%	20,0%			6,5%
GEO ALTERNATIVA, S.L.	40,6%	9.585	39,2%	40,1%	43,7%	38,0%	74,8%	69,2%
FENIE ENERGÍA, S.A.	21,6%	8.874	23,5%	17,5%	21,8%	18,5%	30,0%	25,0%
HOLALUZ-CLIDOM, S.A	41,1%	4.501	40,7%	42,3%	38,9%	42,9%	56,5%	53,3%
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	11,7%	1.561	15,0%	36,8%	30,8%			9,6%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	45,7%	757	43,5%	55,8%	44,4%	24,4%	45,5%	57,1%
UNIELÉCTRICA ENERGÍA, S.A.	33,2%	552	32,0%	35,3%	37,9%	27,3%		
SOM ENERGÍA, S.C.C.L.	26,8%	529	25,2%	34,4%	23,8%	100,0%		55,6%
EMPRESA DE ALUMBRADO ELÉCTRICO DE CEUT	5,2%	503	5,2%					
GESTERNOVA, S.A.	41,4%	488	38,2%	42,0%	43,1%	31,6%	58,3%	63,6%
COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ, S.A	3,0%	461	25,0%	0,0%				2,7%
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO, S.A.U.	65,5%	443	73,9%	53,1%	66,2%	55,6%	87,5%	100,0%
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	32,2%	423	58,8%	28,7%	38,1%	40,0%	78,6%	
ESTABANELL Y PAHISA MERCATOR, S.A.	16,8%	399	42,0%					13,2%
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA, S.A.	31,6%	396	37,5%	72,7%	34,5%	20,7%	0,0%	0,0%
TRACTAMENT I SELECCIÓ DE RESIDUS, S.A.	17,9%	375	17,9%					
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	53,3%	368	57,4%	61,5%	38,5%		0,0%	
FOX ENERGÍA, S.A.	39,7%	305	31,7%	44,2%	45,5%			0,0%
ALCANZIA ENERGÍA, S.L.	32,1%	293	40,8%	35,7%	21,9%	20,0%	0,0%	100,0%
ENERGÍA COLECTIVA, S.L.	28,8%	292	26,8%	31,5%	28,1%	0,0%	50,0%	
CYE ENERGÍA, S.L.	29,8%	292	60,6%	26,1%	0,0%		100,0%	
GRUPO IBERSOGAS ENERGÍA, S.L.	43,9%	289	39,0%	67,3%	0,0%			50,0%
GASELEC DIVERSIFICACIÓN, S.L.								
WATIUM, S.L.	29,1%	275	25,8%	31,1%	33,3%	25,0%	50,0%	50,0%
AUDAX RENOVABLES, S.A.	40,5%	259	38,3%	45,2%	40,0%	50,0%		60,0%
NEXUS ENERGÍA, S.A.	50,6%	235	49,3%	57,6%	35,3%	33,3%	50,0%	15,4%
AURA ENERGÍA, S.L.	47,0%	215	23,6%	58,8%	65,4%			6,7%
AXPO IBERIA, S.L.	47,0%	202	57,9%	45,1%	29,3%			66,7%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Notas: Solo se incluyen los comercializadores con más de 200 solicitudes gestionadas en el trimestre analizado. Los cinco comercializadores libres pertenecientes a los grupos tradicionales aparecen en las primeras posiciones, seguidos de los principales comercializadores de referencia.

Estas tasas, así presentadas, podrían ser un indicativo comparado de la eficiencia en la gestión de las solicitudes de cambio de cada comercializador. 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.
- Iberdrola Clientes registro tasas de rechazo por encima de la media en todas las áreas de distribución eléctrica a excepción de la perteneciente a su mismo grupo empresarial, donde presentó la menor tasa de rechazo entre los comercializadores tradicionales.
- La tasa de rechazo de Baser Comercializadora de Referencia (34,8%) resultó ser la más alta entre los comercializadores libres y regulados pertenecientes a los grupos tradicionales.
- La mayoría de los comercializadores independientes mostraron tasas de rechazo superiores a la tasa media en las principales áreas de distribución en las que operaron con más de 50 solicitudes durante el trimestre analizado.
- Entre los comercializadores independientes destacó Fenie Energía, al obtener tasas de rechazo por debajo de la media en todas las áreas de distribución pertenecientes a los grupos tradicionales.

Las tasas de rechazo elevadas presentadas por muchos comercializadores independientes, podría ser reflejo de la falta de experiencia en los procesos de contratación que implican un alta de suministro, así como una incorrecta utilización de los ficheros de intercambio aprobados. Sin embargo, entre los comercializadores independientes cabe distinguir nuevamente a Fenie Energía, quien, con un número elevado de solicitudes, mostró tasas de rechazo reducidas.

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) debido a 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.

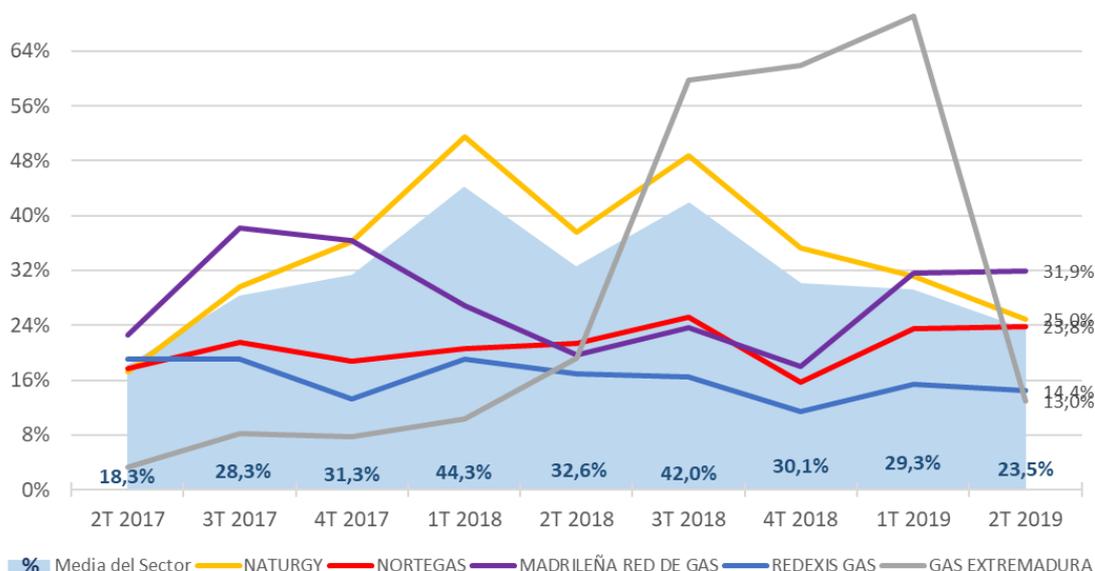
Por otra parte, las tasas de rechazo de los principales **distribuidores del sector gasista**, en su conjunto han reducido en 5,8 puntos su tasa media, hasta el 23,5% durante el segundo trimestre de 2019. Este valor, supone la menor tasa de rechazos registrada en los dos últimos años móviles. De entre los grupos

distribuidores, solamente Nortegas y Madrileña Red de Gas aumentaron sus tasas de rechazo, en ambos casos en 0,3 puntos durante el último trimestre.

Los distribuidores gasistas del Grupo Naturgy (Nedgía), presentaron en su conjunto una reducción de su tasa de rechazos de 6,1 puntos respecto al trimestre anterior, situándose en el 25%. 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 es importante, ya que sus distribuidores gasistas, gestionaron el 62,3% de las solicitudes de alta de suministros presentadas durante el segundo trimestre de 2019.

Como un caso excepcional, podemos observar como Gas Extremadura redujo en 56,1 puntos su tasa de rechazo trimestral, situándose en el 13%. En este caso, debemos tener en cuenta que el volumen de solicitudes gestionadas por el distribuidor durante el último trimestre fue del 1,6%. Por otro lado, la importante reducción de la tasa de rechazos presentada es consecuencia de la corrección de la incidencia en las solicitudes envidadas por EDP indicada en los informes anteriores. Se recuerda que este aumento no provocó ningún perjuicio a los clientes, debido a que se rechazaban solicitudes de alta de CUPS previamente aceptadas.

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



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

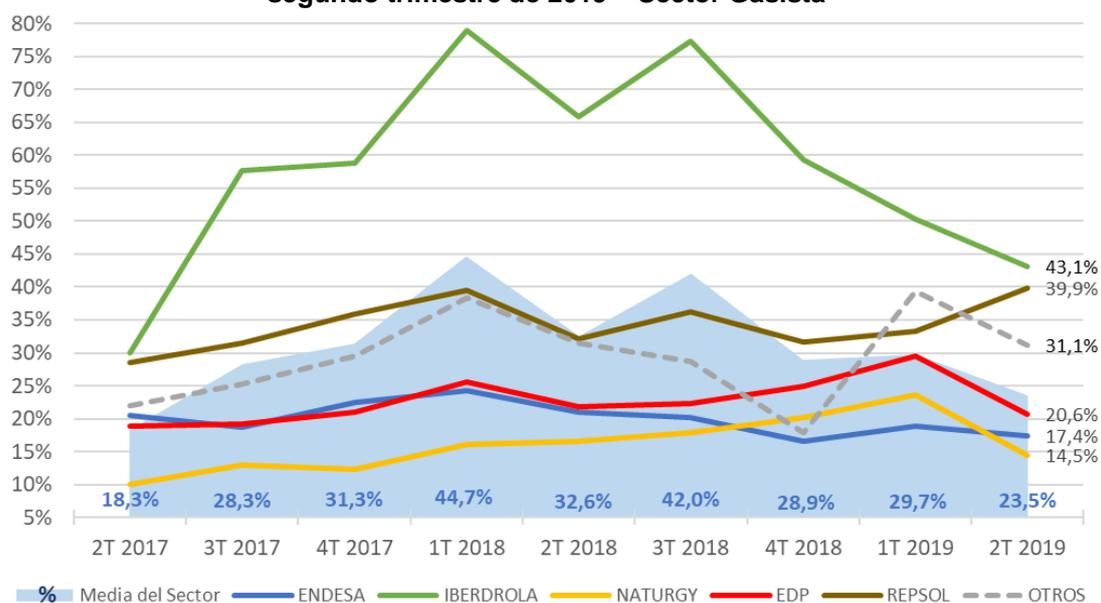
Por su parte, los distribuidores gasistas del Grupo Nortegas (Nortegas Energía Distribución y NED España Distribución) y Madrileña Red de Gas, aumentaron sus tasas en 0,3 puntos durante el trimestre analizado, situando sus rechazos en

el 23,8% y el 31,9% de las solicitudes de alta aceptadas, respectivamente. El volumen de solicitudes gestionadas por estos distribuidores durante el último trimestre fue del 10,2% en el caso del Grupo Nortegas, y del 8,8% para Madrileña Red de Gas.

Todos los grupos **comercializadores del sector gasista** presentaron reducciones en su tasa de rechazo trimestral, a excepción del Grupo Repsol. Estos descensos oscilaron entre los 1,5 puntos del Grupo Endesa, y los 9 puntos del Grupo Naturgy, que registró la tasa más baja (14,5%).

Los comercializadores gasistas del Grupo EDP (EDP Comercializadora, S.A.U. y EDP C.U.R., S.A.), presentaron una reducción importante y situaron su tasa de rechazo de este tipo de solicitudes en el 20,6% durante el segundo trimestre de 2019. Este incremento se justifica con la corrección de la incidencia registrada con Gas Extremadura ya comentada en informes previos, y que provocó un incremento del número de rechazos que ahora se normaliza.

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



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

El Grupo Iberdrola (Iberdrola Clientes, S.A.U. y Curenergía Comercializador de Último Recurso, S.A.U.) redujo su tasa de rechazo en 7,3 puntos, situándose en el 43,1% durante el segundo trimestre de 2019. No obstante, siguen manteniendo la tasa de rechazos más elevada del sector, aunque presentaron una reducción importante por tercer trimestre consecutivo, reduciendo así la distancia con el resto de tasas registradas. El 52,9% (57,9% un trimestre antes) de los rechazos del Grupo Iberdrola, se corresponden con el motivo R04²⁴, y

²⁴ Rechazo R04 – Falta infraestructura.

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, especialmente en el área de distribución del Grupo Naturgy.

Grupo Repsol (Repsol Comercializadora de Electricidad y Gas, S.L.U.) incrementa en 6,6 puntos su tasa de rechazos, situándose en el 39,9% durante el último trimestre analizado. Hay que tener en cuenta que este grupo representó el 1,5% 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 en el mercado gasista.

En la siguiente tabla se muestra un desglose detallado de las tasas de rechazo de cada comercializador por área de distribución con más de 50 solicitudes gestiones realizadas durante el segundo trimestre de 2019. 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. Segundo trimestre de 2019 – Sector Gasista

GAS			ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN				
Comercializador gasista:			NATURGY	REDEXIS GAS	NORTEGAS	MADRILEÑA RED DE GAS	GAS EXTREMADURA
Tasa de rechazo media:	23,5%		25,0%	14,4%	23,8%	31,9%	13,0%
Solicitudes gestionadas:	66.933		41.676	11.517	6.807	5.882	1.051
NATURGY IBERIA, S.A.	13,9%	12.949	13,8%	9,0%	39,7%	13,2%	
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	43,5%	12.456	46,4%	42,0%	32,7%	42,7%	35,5%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	17,8%	20.633	23,0%	11,6%	33,9%	13,0%	8,2%
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	20,3%	7.332	27,3%	14,2%	16,6%	25,5%	20,0%
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y COMERCIALIZADORA REGULADA, GAS & POWER	39,9%	996	40,4%	37,3%	39,2%	44,2%	100,0%
ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	15,9%	4.601	15,5%	62,5%	58,3%	17,3%	
IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	12,1%	1.383	27,6%	9,5%	40,0%	10,0%	1,6%
EDP C.U.R., S.A.	36,8%	630	47,7%	23,8%	27,2%	22,6%	0,0%
FENIE ENERGÍA, S.A.	24,2%	538	43,1%	25,4%	18,7%	55,0%	
HOLALUZ-CLIDOM, S.A	18,1%	1.053	18,6%	9,9%	55,6%	17,9%	9,1%
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO, S.A.U.	40,0%	755	41,8%	34,5%	42,1%	32,5%	66,7%
MET ENERGÍA ESPAÑA, S.A.	41,2%	621	47,4%	35,5%	42,5%	24,2%	0,0%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	20,1%	333	17,7%	32,1%	50,0%	0,0%	
YADE JORMAN ESPAÑA, S.L.	28,1%	313	29,0%	11,8%	31,1%	36,4%	
GEO ALTERNATIVA, S.L.	38,1%	268	37,9%	100,0%		33,3%	
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	37,2%	231	37,5%	28,6%	93,3%	19,0%	
FACTOR ENERGÍA, S.A.	24,3%	169	22,3%	31,3%	50,0%	25,0%	
GASINDUR, S.L.	24,4%	164	23,8%	0,0%	50,0%	25,0%	
CATGAS ENERGÍA	17,4%	132	17,3%	20,0%			
OGS ENERGÍA, S.L.	31,1%	132	31,1%				
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA, S.A.	13,8%	123		13,8%			
FOX ENERGÍA, S.A.	49,4%	85	45,5%		100,0%	0,0%	
AUDAX RENOVABLES, S.A.	44,6%	74	26,7%	49,2%			
NEXUS ENERGÍA, S.A.	25,0%	72	30,4%	16,0%		0,0%	
IRIS ENERGÍA EFICIENTE, S.A.	51,4%	70	62,9%	42,9%	38,1%	42,9%	
CHCUATRO GAS COMERCIALIZADORA, S.L.	8,7%	69	0,0%	9,0%			
FLIP ENERGÍA, S.L.	39,1%	69	30,4%	8,0%		85,7%	
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	13,4%	67	10,5%	0,0%	16,7%	21,1%	
GALP ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U.	9,1%	66	16,0%	0,0%	8,0%	0,0%	
REMICA COMERCIALIZADORA, S.A.	44,3%	61	58,5%	14,3%	0,0%	18,2%	
INER ENERGÍA CASTILLA-LA MANCHA, S.L.	56,7%	60	54,2%	60,0%		71,4%	
	48,0%	50	49,0%	0,0%			

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Notas: Solo se incluyen los comercializadores con más de 50 solicitudes gestionadas en el trimestre analizado. 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:

- El comercializador Iberdrola Clientes (43,5% de rechazos) es el único 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 si la comparamos con la obtenida por el resto de principales grupos comerciales.

- El comercializador Naturgy Iberia (13,9%) presentó la tasa de rechazo más baja del sector gasista²⁵, hecho que llama la atención ya que gestionó el mayor número de solicitudes del mercado libre durante el segundo trimestre de 2019.
- De entre los comercializadores regulados, Energía XII obtuvo la tasa de rechazos más reducida (12,1%) y superando la media de rechazos en áreas de distribución de los grupos Naturgy y Nortegas.

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 contribuyendo con esta operativa 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 43,5% de los mismos se concentraron en los tres motivos principales durante el segundo trimestre de 2019.

²⁵ Considerando solamente aquellas distribuidoras que por su volumen representan valores significativos al presentar más de 5.000 solicitudes.

Gráfico 39. Principales motivos de rechazo de solicitudes de alta. Primer y segundo trimestre de 2019 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se indica el tiempo medio en el que se rechaza por cada motivo la solicitud de alta, y la tasa del motivo de rechazo sobre el total de rechazos trimestral.

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**” (26%). 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 segundo trimestre del 2019 con respecto al trimestre anterior (22,1%).

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 de “*Cambio de Comercializador*” en la creación de una base de datos (a la que los agentes pueden acceder a través del área privada de la web de Cambio de Comercializador) que recopila la documentación que, según las múltiples normativas autonómicas, se necesita para realizar los principales procesos operativos en cada comunidad autónoma.

En segundo lugar, se encuentra el motivo de rechazo “**60. Instalación incompleta o con elementos no válidos**” (8,9%), que registró un pequeño aumento con respecto al trimestre anterior (8%). Estos rechazos se generan cuando algún elemento de la instalación particular del cliente o de la línea repartidora no existe o no es válido para las nuevas condiciones contratadas.

En tercer lugar, se sitúa el rechazo por motivo “**53. Necesidad de abrir Expediente de acometida**” (8,6%); el cual, ha reducido su peso respecto al trimestre anterior (8%). Estos rechazos se producen principalmente en las áreas de distribución de los grupos Iberdrola y Naturgy (60,4% de los rechazos por este motivo entre ambos). En el caso de Iberdrola, se produjo una incidencia comunicada en trimestres anteriores ya corregida. Por su parte, Naturgy también reduce este motivo de rechazo tras la mejora introducida en el control de la caducidad de los derechos de acometida.

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

Gráfico 40. Principales motivos de rechazo de solicitudes de alta. Primer y segundo trimestre de 2019 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se indica el tiempo medio en el que se rechaza por cada motivo la solicitud de alta, y la tasa del motivo de rechazo sobre el total de rechazos trimestral.

El motivo de rechazo más frecuente durante el segundo trimestre de 2019 correspondió a **“R76. Incidencia no subsanada en periodo máximo establecido”** (26,7%). que aumentó su peso con respecto al trimestre anterior (22,2%). Este hecho está directamente relacionado con los distribuidores gasistas del Grupo Naturgy (77,9% de los rechazos por este motivo), y mantiene unos valores similares al trimestre anterior. Por norma general, este rechazo se genera de forma automática al cerrarse una incidencia en campo no subsanada en un plazo de 30 días, por lo que el tiempo medio resultante que fue de 32,52 días en el segundo trimestre de 2019, suele rondar este valor.

El segundo motivo de rechazo más frecuente en el sector gasista correspondió a **“R04. Falta infraestructura”** (23,8%), el cual ha reducido su peso de manera considerable durante el último trimestre, en comparación con el valor registrado en el trimestre anterior (28,1%). Esta casuística está relacionada con aquellas solicitudes sobre puntos de suministro de GLP que están en proceso de transformación a gas natural. Este descenso está vinculado con la reducción del envío repetitivo de solicitudes previamente rechazadas alegado por Iberdrola Clientes (80,1% de los rechazos por esta casuística).

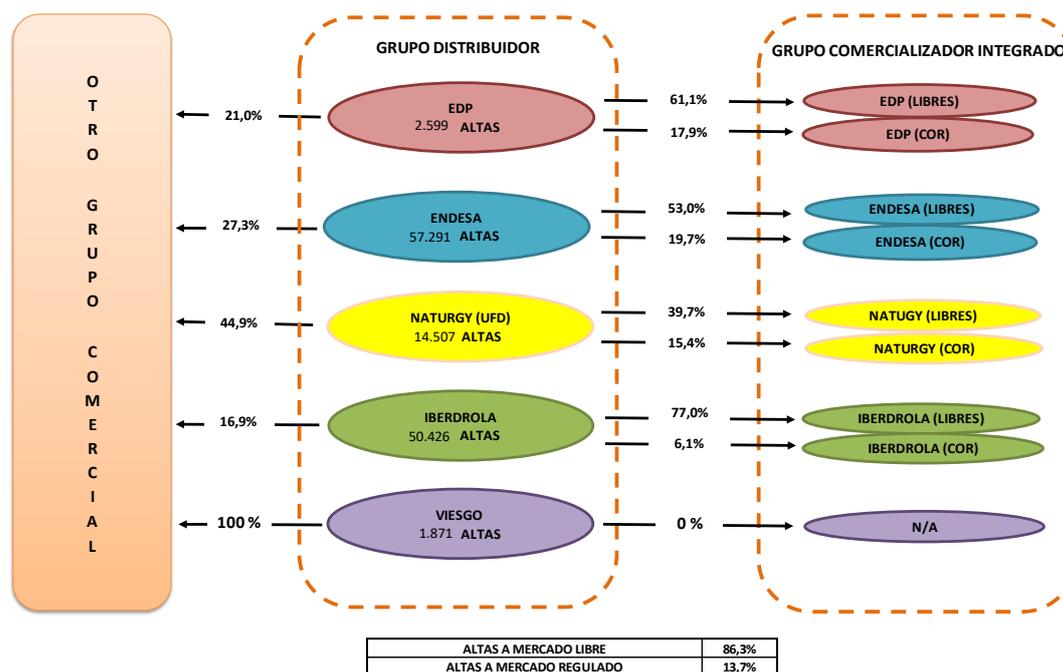
En la tercera posición se encuentra el motivo **“R51. CUPS en servicio con otra comercializadora”** (14,6%). Este motivo se refiere al caso en el que la distribuidora recibe una solicitud de alta tras haber recibido y activado una solicitud previa de alta de otro comercializador. Se registran tiempos necesarios de rechazo muy reducidos (0,02 días) al generarse el rechazo al comprobar el distribuidor esta información es sus bases de datos.

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 86,3% de las altas se activaron en comercializadores libres. De esas altas, el 68,2% se realizaron a favor de comercializadores verticalmente integrados con el distribuidor. El 13,7% 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 77%, 61,1% y 53%, respectivamente. Por el contrario, el Grupo Naturgy registró un 39,7% de altas hacia los comercializadores libres 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). Segundo trimestre de 2019 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

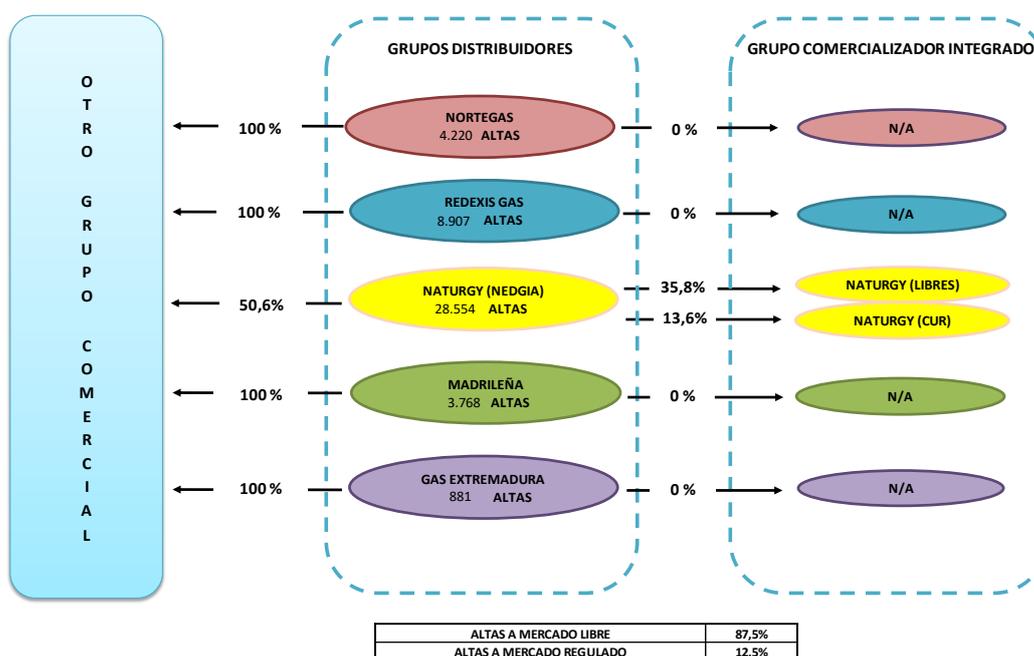
Notas: Los comercializadores Viesgo Energía S.L. (Libres), y Viesgo C.U.R. S.A.U. (COR) forman parte del Grupo Repsol desde noviembre de 2018, por lo tanto, el Grupo Viesgo ya no se considera como verticalmente integrado. El porcentaje de altas indicado, referente al número de puntos de suministro con 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**²⁶, el 87,5% de las altas se activaron en comercializadores libres, entre las que, el 25,2% se activaron a favor de comercializadores libres

²⁶ 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.

verticalmente integrados con el distribuidor²⁷; mientras que se produjeron un 12,5% de altas a favor de un CUR (17,3% 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 (35,8% de las altas en su área de distribución, se producen a favor de los comercializadores libres de su grupo).

Gráfico 42. Desglose del destino de las altas (CUR, libre y a grupos verticalmente integrados o no). Segundo 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

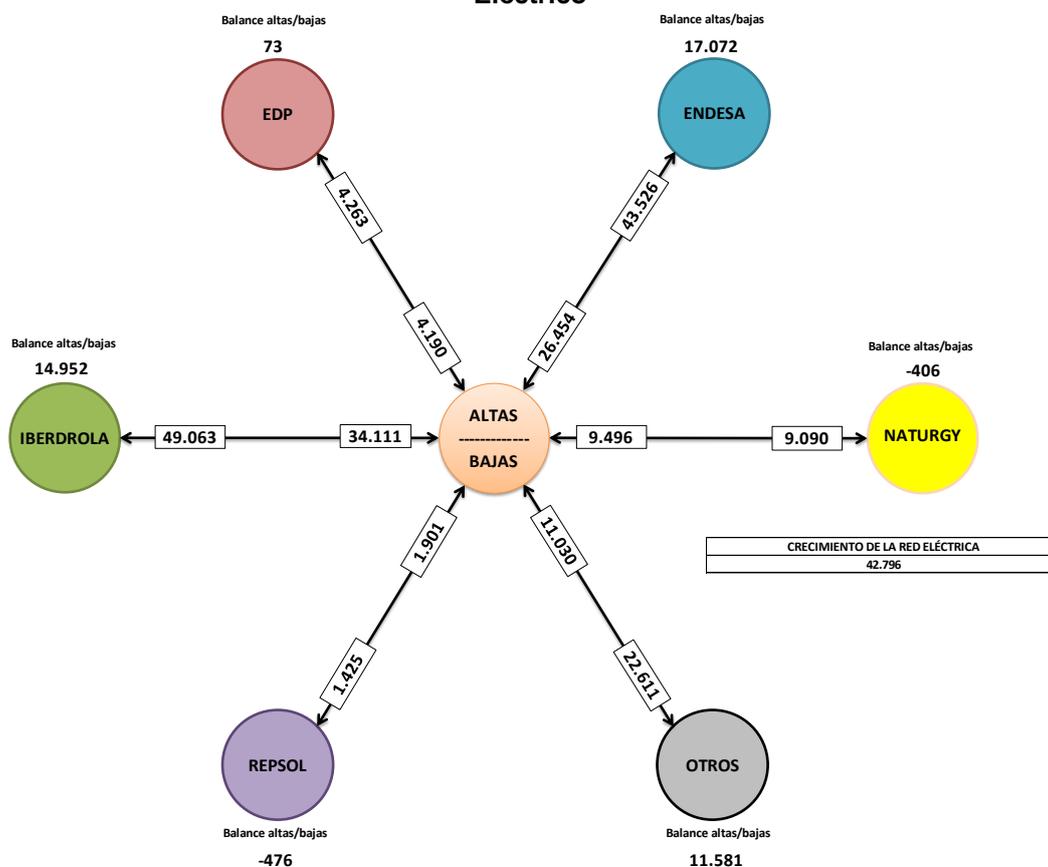
En los gráficos siguientes se incluye, en primer lugar, un análisis del balance neto entre las nuevas altas registradas y las bajas producidas en el segundo trimestre de 2019, de los puntos de suministro gestionados por los comercializadores de los grupos más destacados para cada uno de los sectores analizados. 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 42.796 nuevos puntos de suministro, destacaron los datos de los comercializadores

²⁷ 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).

pertenecientes a los Grupos Endesa e Iberdrola; así como los presentados por los comercializadores independientes agrupados en el epígrafe “Otros”, con aumentos de 17.072, 14.952 y 11.581 puntos de suministro, respectivamente. Con un balance de altas/bajas negativo, se encontraron los comercializadores de los Grupos Repsol y Naturgy, con reducciones de 476 y 406 puntos de suministro, respectivamente.

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



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En segundo lugar, se obtiene el balance total correspondiente al segundo 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 **+144.837 (+5,6%)**, del Grupo **Repsol de +45.391 (+6,3%)** y del Grupo **EDP de +988 (+0,1%)** 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 -68.545 (-1,5%)**, **Endesa con -52.001 (-0,5%)** e **Iberdrola con -27.874 (-0,3%)** puntos de suministro menos que en el trimestre anterior.

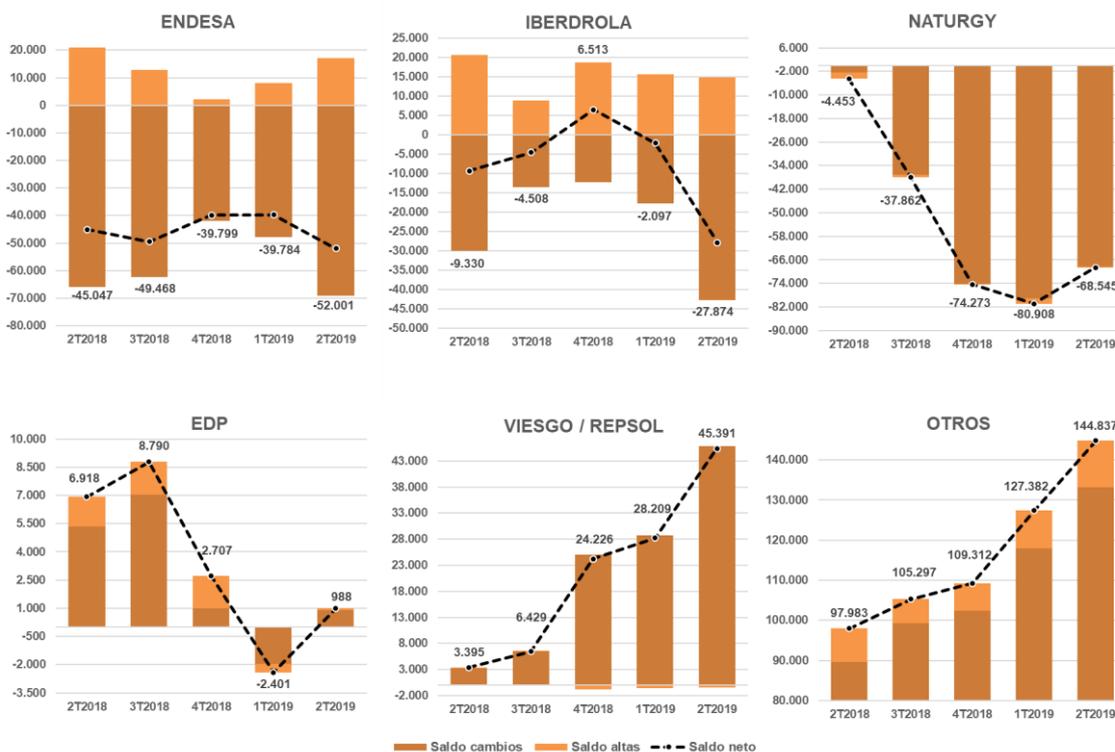
Tabla 22. Balance total de los comercializadores. Segundo trimestre de 2019 – Sector Eléctrico

MERCADO ELÉCTRICO									
GRUPO COMERCIAL	PS inicio periodo	PS fin periodo	Switchings entrantes	Switchings salientes	Altas	Bajas	Balance Altas-Bajas	Balance Total	% Variación Cuota PS
OTROS	2.568.612	2.713.449	243.990	110.745	22.611	11.030	11.581	144.837	5,6%
REPSOL	718.137	763.528	74.830	28.963	1.425	1.901	-476	45.391	6,3%
EDP	1.150.631	1.151.619	36.451	35.536	4.263	4.190	73	988	0,1%
IBERDROLA	10.124.231	10.096.357	169.151	211.977	49.063	34.111	14.952	-27.874	-0,3%
ENDESA	10.442.952	10.390.951	154.699	223.761	43.526	26.454	17.072	-52.001	-0,5%
NATURGY	4.436.502	4.367.957	50.178	118.317	9.090	9.496	-406	-68.545	-1,5%
TOTAL	29.441.065	29.483.861	729.299	729.299	129.978	87.182	42.796	42.796	0,1%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Destaca por su evolución en los últimos trimestres los comercializadores independientes agrupados en el epígrafe “Otros”. Su crecimiento en el último trimestre (144.837 suministros más) supuso un incremento notable de su saldo neto, que aumentó en un 13,7% respecto al trimestre anterior. El Grupo Repsol fue el que presentó un mayor crecimiento de entre los principales grupos comercializadores, al incrementar su cartera de clientes en 45.391 suministros, fruto de un incremento en su actividad comercial. El grupo EDP vuelve a crecer con aumentos tanto en altas como en cambios a favor, con la incorporación de 988 suministros en el segundo trimestre de 2019.

Gráfico 44. Resumen balance de evolución de los principales grupos comercializadores entre el segundo trimestre de 2018 y el segundo trimestre de 2019 – Sector Eléctrico



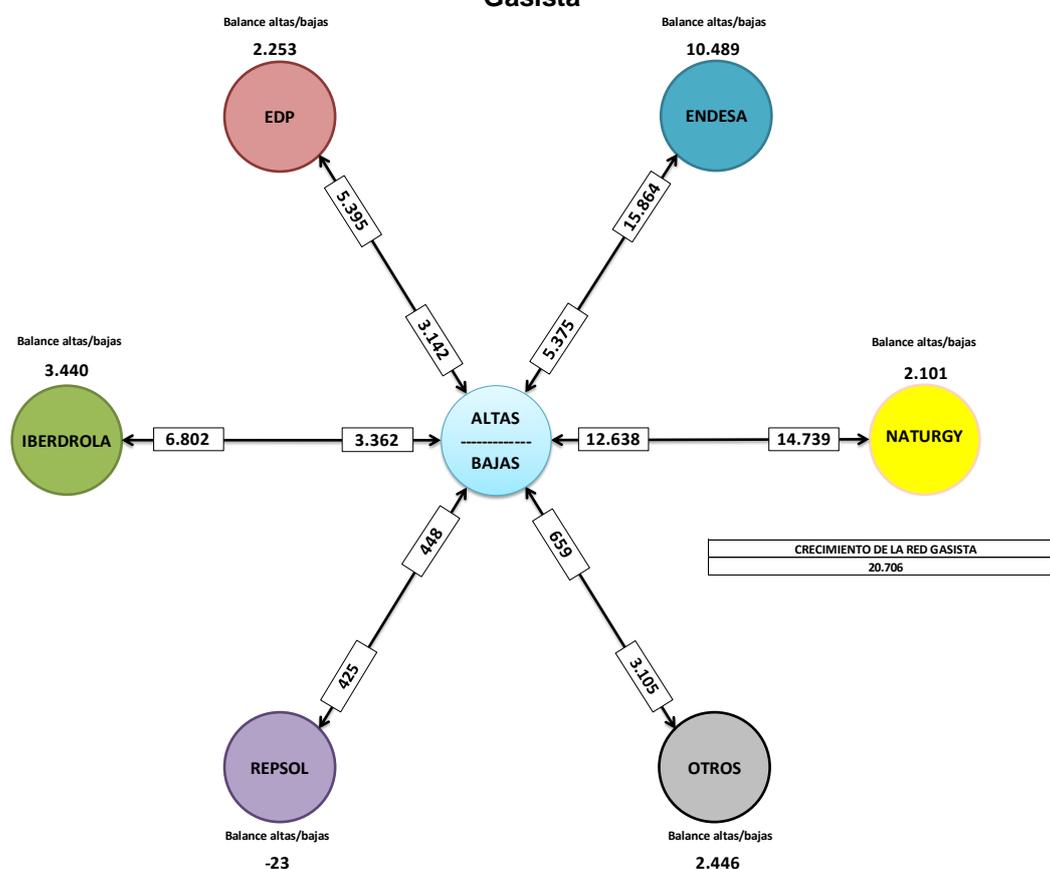
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

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. El grupo que presentó un mayor saldo neto negativo fue Naturgy, al disminuir su cartera en 68.545 suministros eléctricos, valor menor al presentado el trimestre anterior y que supuso un cambio en su tendencia. El Grupo Endesa presentó un saldo neto negativo de 52.001 suministros, con mayores pérdidas que en el trimestre anterior concertadas especialmente en el balance de cambio, mientras que el balance altas/bajas resultó creciente en número de suministros. El Grupo Iberdrola obtuvo un saldo neto negativo de 27.874 suministros, 13 veces mayor al trimestre anterior. Con un balance altas/bajas positivo, concentró su reducción de suministros en el balance de cambio de comercializador presentado.

En el **sector gasista**, se observó un balance de altas/bajas total positivo, de 20.706 nuevos suministros, donde destacaron los datos de los comercializadores pertenecientes a los grupos Endesa e Iberdrola sobre el resto, con 10.489 y 3.440 suministros más provenientes de solicitudes de alta, respectivamente. Solamente el Grupo Repsol presentó un balance altas/bajas negativo, al registrar 23 suministros menos.

Gráfico 45. Altas y bajas en grupos comerciales. Segundo trimestre de 2019 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Si además se superponen a estos valores los saldos comerciales, al igual que sucedió en el sector eléctrico, destacó el balance total positivo de la agrupación “**Otros**” comercializadores al aumentar + 29.153 (+16,9%) suministros, y del Grupo **Repsol**, con + 16.322 (+14,6%) puntos de suministro adicionales. Por otro lado, destaca el balance total negativo del Grupo **Naturgy** con una pérdida de -38.960 (-0,9%) puntos de suministro durante el segundo trimestre de 2019.

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

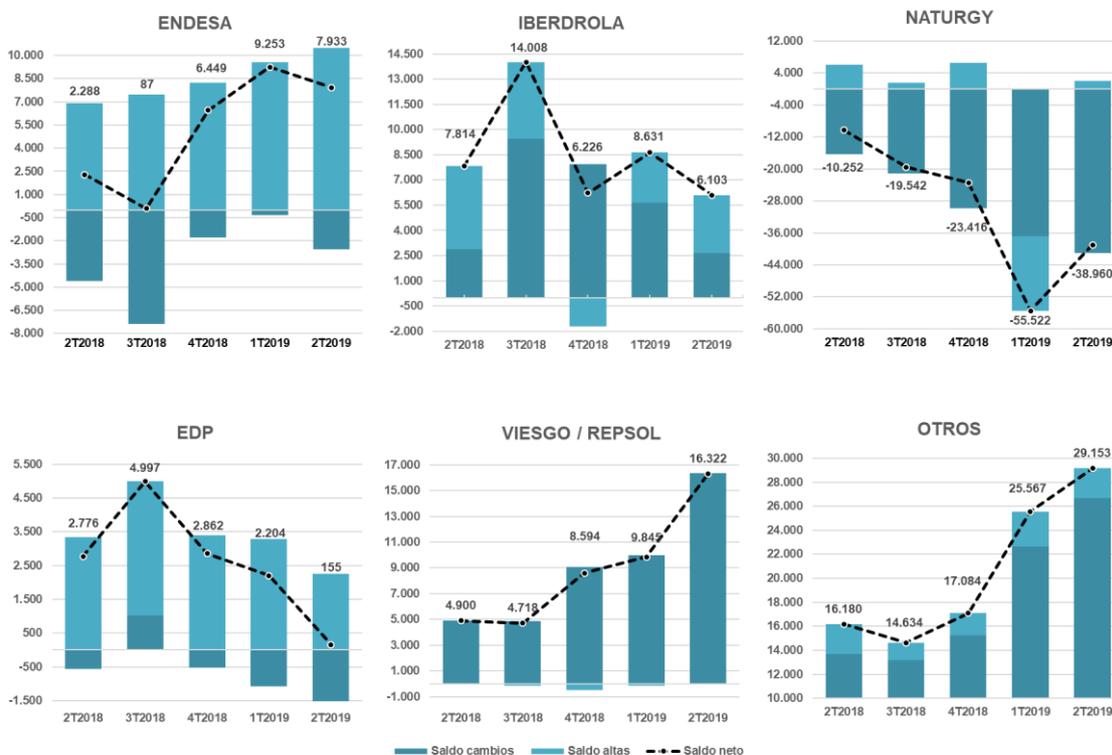
MERCADO GASISTA									
GRUPO COMERCIAL	PS inicio periodo	PS fin periodo	Switchings entrantes	Switchings salientes	Altas	Bajas	Balance Altas-Bajas	Balance Total	% Variación Cuota PS
OTROS	172.804	201.957	41.330	14.623	3.105	659	2.446	29.153	16,9%
REPSOL	111.490	127.812	23.270	6.925	425	448	-23	16.322	14,6%
ENDESA	1.543.966	1.551.899	25.280	27.836	15.864	5.375	10.489	7.933	0,5%
IBERDROLA	1.033.138	1.039.241	24.631	21.968	6.802	3.362	3.440	6.103	0,6%
EDP	897.296	897.451	13.017	15.115	5.395	3.142	2.253	155	0,0%
NATURGY	4.131.657	4.092.697	20.976	62.037	14.739	12.638	2.101	-38.960	-0,9%
TOTAL	7.890.351	7.911.057	148.504	148.504	46.330	25.624	20.706	20.706	0,3%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Si observamos la evolución del número de puntos de suministro de los últimos trimestres, podemos ver como todos los grupos representados a excepción de Naturgy obtuvieron saldos netos positivos del número de nuevos puntos de suministro comercializados.

Los comercializadores independientes agrupadas en el epígrafe “Otros”, en su conjunto presentaron un saldo neto positivo de 29.153 suministros adicionales durante el segundo trimestre de 2019; lo que supuso un incremento del 14% del saldo neto registrado el trimestre anterior (25.567 suministros más).

Gráfico 46. Resumen balance de evolución de los principales grupos comercializadores entre el segundo trimestre de 2018 y el segundo 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".

El comercializador gasista del Grupo Repsol presentó un saldo neto positivo de 16.322 nuevos suministros provenientes en su mayoría de cambios de comercializador, ya que presentó un balance altas/bajas prácticamente nulo. El Grupo Endesa obtuvo un saldo neto positivo que ascendió a 7.933 nuevos suministros gasistas, provenientes en su mayoría del balance de altas/bajas, ya que presentó un balance de cambio de comercializador negativo. Por su parte, el Grupo Iberdrola incrementó su saldo neto, al presentar 6.103 nuevos CUPS durante el segundo trimestre de 2019, distribuidos entre incremento por nuevas altas y cambios de comercializador a favor.

Por su parte, el Grupo EDP obtuvo un saldo neto positivo menor, de 155 nuevos suministros, consecuencia del aumento de pérdida de suministros por cambios de comercializador en contra, y de la reducción en el número de nuevas altas en el último trimestre en comparación con el anterior.

Fue el Grupo Naturgy el único que presentó un saldo neto negativo en el último trimestre analizado, con una pérdida de 38.960 suministros concentrados en su actividad de cambio de comercializador. Al igual que sucede en el mercado eléctrico, este grupo presentó un cambio en su tendencia negativa, al reducir su saldo neto en menos suministros que en el trimestre anterior, consecuencia principalmente del cambio de valor en el saldo altas/bajas.

8. COMERCIALIZADORES CON VARIACIONES SIGNIFICATIVAS 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 10% en términos absolutos, y siempre que esto signifique un movimiento mínimo de 100 clientes.

Así, en este apartado se mencionan aquellos casos que, además de haber registrado variaciones relevantes en algún mes del período de análisis, han experimentado incrementos o decrementos mayores de 500 clientes²⁸:

Tabla 24. Variaciones relevantes de puntos de suministro. Segundo trimestre de 2019 – Sectores Eléctrico y Gasista

MES	MERCADO	CÓDIGO COM.	COMERCIALIZADOR	VARIACIÓN MENSUAL DE PS	VARIACIÓN % DE PS
Abril	Electricidad	R2-744	IRIS ENERGÍA EFICIENTE, S.A.	1.805	79,0%
Abril	Electricidad	R2-687	TOTAL GAS Y ELECTRICIDAD ESPAÑA, S.A.U.	1.447	23,2%
Abril	Electricidad	R2-706	ALILUZ MEDITERRÁNEA, S.L.	573	17,0%
Abril	Electricidad	R2-562	INSERIMOS ENERGÍA, S.L.	2.332	15,7%
Abril	Gas	0038	ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	1.042	17,3%
Mayo	Electricidad	R2-744	IRIS ENERGÍA EFICIENTE, S.A.	2.186	53,6%
Mayo	Electricidad	R2-706	ALILUZ MEDITERRÁNEA, S.L.	763	19,4%
Mayo	Electricidad	R2-562	INSERIMOS ENERGÍA, S.L.	3.047	17,7%
Mayo	Electricidad	R2-687	TOTAL GAS Y ELECTRICIDAD ESPAÑA, S.A.U.	928	12,1%
Mayo	Gas	0082	FACTOR ENERGÍA, S.A.	1.915	22,1%
Mayo	Gas	0606	GEO ALTERNATIVA, S.L.	602	18,2%
Mayo	Gas	0518	CATGAS ENERGÍA	1.223	12,2%
Mayo	Gas	0038	ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	760	10,8%
Junio	Electricidad	R2-726	IBERDROLA SERVICIOS ENERGÉTICOS, S.A.U.	1.021	322,1%
Junio	Electricidad	R2-744	IRIS ENERGÍA EFICIENTE, S.A.	1.254	19,0%
Junio	Electricidad	R2-679	CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO, S.A.U.	2.954	18,9%
Junio	Electricidad	R2-687	TOTAL GAS Y ELECTRICIDAD ESPAÑA, S.A.U.	1.503	17,0%
Junio	Electricidad	R2-562	INSERIMOS ENERGÍA, S.L.	3.077	15,1%
Junio	Gas	0038	ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	1.214	15,5%
Junio	Gas	0088	CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO, S.A.U.	1.921	13,0%
Junio	Gas	0588	FLIP ENERGÍA, S.L.	1.323	10,1%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

9. HECHOS RELEVANTES

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

²⁸ No se incluyen los comercializadores de referencia (COR/CUR).

- Durante el mes de junio se produjo un traspaso masivo de CUPS eléctricos entre EDP Energía, S.A.U. (R2-004) y EDP Comercializadora, S.A.U. (R2-182).
- Los comercializadores eléctricos que se dieron de alta (13 comercializadores) o causaron baja (9 comercializadores) durante el segundo trimestre de 2019²⁹ se muestran en la siguiente tabla.

Tabla 25. Altas y bajas de comercializadores eléctricos durante el segundo trimestre de 2019

ESTADO	CÓDIGO COM.	COMERCIALIZADOR	FECHA
Alta	R2-758	ELECTRICIDAD ELEIA S.L.	01/04/2019
Alta	R2-759	COLABORA ENERGIA-ARGUS SL	02/04/2019
Alta	R2-763	ELEGA ENERGIA SL	25/04/2019
Alta	R2-765	ENERGÉTICA DEL ESTE SL	26/04/2019
Alta	R2-760	UMEME ENERGIA SOCIEDAD LIMITADA	29/04/2019
Alta	R2-764	RA&AN ELÉCTRICA SL	01/05/2019
Alta	R2-762	ENERKORE S COOP PEQUEÑA	04/05/2019
Alta	R2-761	ALPEX IBERICA DE ENERGIA, S.L.U	09/05/2019
Alta	R2-766	COMERCIAL SUMINISTROS ELECTRICOS Y GAS, S.L.	15/05/2019
Alta	R2-768	TERUGAS ENERGY SL	03/06/2019
Alta	R2-767	GAIA GLOBAL ENERGY SOCIEDAD LIMITADA	06/06/2019
Alta	R2-770	INGEBAU SOLUCIONES DE MEDIDA SL	09/06/2019
Alta	R2-771	OVO ENERGY SPAIN S.L.	26/06/2019
Baja	R2-723	ALIA TRES COMERCIALIZADORA DE ENERGÍA, S.L.	04/04/2019
Baja	R2-645	ENERGONOSTRUM S.A.	26/04/2019
Baja	R2-432	ECOENERGÉTICA DE CANARIAS, S.L	09/05/2019
Baja	R2-731	REPSOL LNG HOLDING, S.A	10/05/2019
Baja	R2-598	CEMOI ELECTRICITE S.L	30/05/2019
Baja	R2-630	ENERFAC CENTRAL DE COMPRAS S.L	04/06/2019
Baja	R2-539	JORGE ENERGY SL	07/06/2019
Baja	R2-363	NATURGY ENERGY GROUP, S.A.	17/06/2019
Baja	R2-715	COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD EOSUN, S.L.	23/06/2019

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"³⁰, de 6 de septiembre de 2018, aplicable a empresas con más de 100.000 clientes, durante el segundo trimestre de 2019, no se han informado nuevas denominaciones y logotipos de divisiones de distribución y comercializadoras regulada y libre.

²⁹ Según el "Listado de Comercializadoras de electricidad" publicado por la CNMC.

³⁰ DJV/DE/001/18

No obstante, en el trimestre siguiente se han ido conociendo las nuevas denominaciones, correspondiendo a las indicadas en la tabla siguiente.

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 no dictó ninguna resolución sancionadora a comercializadores relacionadas con los cambios de comercializador durante el segundo trimestre de 2019. Sin embargo, aprobó las siguientes resoluciones sancionadoras durante el resto del año 2019, en relación a denuncias presentadas por consumidores, asociaciones de consumidores y organismos de consumo, por incidencias en el cambio de comercializador, por incumplimiento de las medidas de protección al consumidor relacionadas con los cambios de comercializador.

Tabla 27. Sancionadores aprobados durante 2019

AGENTE	SANCIONADOR	FECHA DE APROBACIÓN	INFRACCIÓN	SANCIÓN (€)
ENDESA ENERGÍA, S.A.U.	SNC/DE/112/17	10/01/2019	66.4 LSE	30.000
	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
EDP ENERGÍA, S.A.U.	SNC/DE/048/18	13/02/2019	66.4 LSE	30.000
FLIP ENERGÍA, S.L.	SNC/DE/139/18	10/10/2019	66.4 LSE	10.000
	SNC/DE/010/19	22/10/2019	66.4 LSE	20.000
HOLALUZ-CLIDOM, S.A.	SNC/DE/009/19	17/12/2019	66.4	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 segundo 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.

Posteriormente, se publicó la orden TEC/1167/2019, de 28 de noviembre, que inhabilita a Enerkia Energía, SL, para el ejercicio de la actividad de comercialización de gas natural y se determina el traspaso de sus clientes a un comercializador de último recurso.

10. CONCLUSIONES

Primera. – Estructura del mercado eléctrico. A finales del segundo trimestre de 2019, el mercado eléctrico estaba compuesto por 29,5 millones de puntos de suministro, de los cuales 11,1 millones se suministraban a través de un Comercializador de Referencia o COR (37,7%), mientras que el resto, 18,4 millones, se suministraban a través de un comercializador en el mercado libre (62,3%). Los cinco comercializadores tradicionales suministraron el 85,3% del de los puntos de suministro del mercado libre. Por segmentos, estos comercializadores suministraron al 86,2% de los consumidores domésticos, al 65,6% de las pymes y al 70,8% de la industria (se aprecia una mayor penetración de las comercializadoras independientes en estos dos últimos segmentos). Considerando la totalidad de los puntos de suministro, el Grupo Endesa, con 10,4 millones de puntos, obtuvo la mayor cuota integrada del mercado (35,1%), seguido por el Grupo Iberdrola con 10,1 millones (34,2%), y por el Grupo Naturgy con 4,4 millones (14,8%).

Segunda. – Estructura del mercado gasista. El mercado gasista estaba compuesto a finales del segundo trimestre de 2019 por 7,9 millones de puntos de suministro, de los cuales, 1,6 millones fueron suministrados a través de un Comercializador de Último Recurso o CUR (19,9%); mientras que el resto, poco más de 6,3 millones se suministraron por comercializadores en el mercado libre (80,1%). En el mercado libre, los cinco comercializadores energéticos tradicionales suministraron el 96,8% de los puntos de suministro. Por segmentos, estos grupos suministran al 97,1% de los consumidores domésticos, al 69,6% de las pymes y al 67,5% de la industria (nuevamente se aprecia una mayor penetración de las comercializadoras independientes en estos últimos segmentos). El Grupo Naturgy, con 4,1 millones de puntos de suministro, obtuvo la mayor cuota integrada del mercado (51,7%), seguido por el Grupo Endesa, con 1,6 millones (19,6%), y por el Grupo Iberdrola con 1 millón (13,1%).

Tercera. – Tasas de cambio de comercializador (*switching*). Durante el segundo trimestre de 2019, la evolución de esta tasa global varió en función del sector. Las tasas trimestrales de *switching* en el sector eléctrico (2,5%) y en el sector gasista (1,9%), llevaron a unas tasas en el año móvil, del 10,1% en el sector eléctrico y del 7,8% en el sector gasista (tasa anual del año 2018: 10,9% y 8,8%, en los sectores eléctrico y gasista, respectivamente).

- En el sector eléctrico, las provincias de Granada (3,2%), Málaga (3,1%) y Albacete (3%) registraron las tasas trimestrales de cambio más elevadas.
- En el sector gasista, las provincias de Málaga (3,3%), Toledo (3,2%) y Granada (3,1%), presentaron 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 7,7 días en ambos sectores (lo que supuso una reducción de los tiempos medios durante el último trimestre de 0,8 días en electricidad, y de 1,1 días en gas). En el año 2018 los tiempos medios de cambio fueron de 8,5 días en electricidad y 10,3 días en gas. Estos tiempos medios varían entre las distintas comercializadoras. Así se destacan en el informe a 18 comercializadores en el sector eléctrico y a 12 en el gasista, que obtuvieron tiempos de cambio iguales o inferiores a 5 días.

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 2,6 y 3,1 días en electricidad y gas natural, respectivamente (3 y 2,9 días, un trimestre antes, y 3,1 y 3,2 días en 2018, respectivamente). No obstante, los tiempos medios varían según las zonas de distribución.

Sexta. – Tasas de rechazo de solicitudes de cambio de comercializador. En el segundo trimestre de 2019, las tasas de rechazo de cambio de comercializador se redujeron de forma generalizada con respecto a los valores presentados el trimestre anterior:

- En el sector eléctrico, se registró una tasa de rechazo del 12,6%, inferior a la presentada el trimestre anterior (13,3%). Destacaron por presentar las menores tasas de rechazo, los comercializadores del Grupo Iberdrola (8,8%) y los distribuidores del Grupo Endesa (9%).
- En el sector gasista, la tasa de rechazo presentada fue del 18,5%, ligeramente inferior a la del trimestre anterior (18,8%). Destacaron por presentar las menores tasas de rechazo, el Grupo Repsol en comercialización (7,6%) y Gas Extremadura en distribución (5%).

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

- En el sector eléctrico, la mayoría de cambios de un comercializador regulado (COR) a un comercializador libre, siguen teniendo como destino los comercializadores pertenecientes al mismo grupo empresarial (61% de la totalidad de cambios; 67,5% el trimestre anterior); siendo los grupos con mayor fidelización de clientes: Iberdrola (71,4% de Curenergía), CHC

(69,5% de Comercializador de Referencia Energético) y Endesa (62% de Energía XXI).

- En el sector gasista, los cambios que se producen entre el comercializador regulado (CUR) y el comercializador libre del mismo grupo, registraron un porcentaje medio del 24,9% (30,9% en el trimestre anterior).

Octava. – Nuevas altas de puntos de suministro y tiempos medios. Se han declarado 112.102 activaciones de nuevas altas en áreas de distribución eléctricas, y 40.530 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 8,7 días, en los sectores eléctrico y gasista, respectivamente (3,5 y 7,8 días, el trimestre anterior, y 3,7 y 11,3 días en 2018, respectivamente).

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

- En el sector eléctrico, la tasa de rechazo de este periodo (25,3%), resultó inferior a la tasa registrada un trimestre antes (26,8%), lo que sitúa a este valor como el menor registrado en los últimos dos años. Es destacable la menor tasa de rechazo presentada por los grupos distribuidores Iberdrola (22,8%) y Viesgo (23,2%); y por el Grupo comercializador Endesa (19,2%).
- En el sector gasista, se apreciaron mayores variaciones al producirse una reducción de 5,8 puntos de la tasa de rechazo trimestral (23,5%) con respecto a la tasa del trimestre anterior (29,3%). Esta tasa de rechazo trimestral, supone también el menor valor registrado en los dos últimos años. Destacaron las reducidas tasas presentadas por Gas Extremadura en distribución (13%), y por los comercializadores gasistas del Grupo Naturgy (14,5%).

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

- En el sector eléctrico, el 86,3% de las altas se activaron en comercializadores libres. De esas altas, el 68,2% se realizaron a favor de comercializadores verticalmente integrados con el distribuidor.
- En el sector gasista, el 87,5% de las altas se activaron en comercializadores libres, entre las que, el 25,2% se activaron a favor de comercializadores libres verticalmente integrados con el distribuidor³¹.

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

³¹ 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).

- En el sector eléctrico, sobre un balance neto positivo de 42.796 nuevos puntos de suministro, destacaron los datos de los comercializadores pertenecientes a los Grupos Endesa e Iberdrola; así como los presentados por los comercializadores independientes agrupados en el epígrafe “Otros”, con aumentos de 17.072, 14.952 y 11.581 puntos de suministro, respectivamente.
- En el sector gasista, se observó un balance neto también positivo, de 20.706 nuevos suministros, donde destacaron los datos de los comercializadores pertenecientes a los Grupos Endesa e Iberdrola sobre el resto, con 10.489 y 3.440 nuevos suministros más, respectivamente.

Duodécima. – Balance total de puntos de suministro. Se incluye el balance total de puntos de suministro, como consecuencia de las altas/bajas y de los cambios de comercializador habidos en el trimestre:

- En el sector eléctrico, se obtuvo un balance positivo de los comercializadores independientes agrupados en el epígrafe “Otros” de +144.837 (+5,6%), del Grupo Repsol de +45.391 (+6,3%) y del Grupo EDP de +988 (+0,1%) puntos de suministro. Por otra parte, obtuvieron un balance negativo los comercializadores de los Grupos Naturgy con -68.545 (-1,5%), Endesa con -52.001 (-0,5%) e Iberdrola con -27.874 (-0,3%) puntos de suministro.
- En el sector gasista, al igual que sucedió en el sector eléctrico, destacó el balance total positivo de la agrupación “Otros” comercializadores al aumentar +29.153 (+16,9%) suministros, y del Grupo Repsol, con +16.322 (+14,6%) puntos de suministro adicionales. Por otro lado, destaca el balance negativo del Grupo Naturgy con una pérdida de -38.960 (-0,9%) puntos de suministro durante el segundo trimestre de 2019.

ANEXO I. RESUMEN PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR. SEGUNDO 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	4.237	3.848	90,46%	99,87%	406	9,54%	95,57%	42	3.765	99,84%	44	0
R1-299	EDISTRIBUCIÓN REDES DIGITALES	384.266	335.843	85,80%	99,89%	55.576	14,20%	99,91%	738	326.914	99,74%	2.313	1.998
R1-008	HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	14.690	12.947	87,76%	99,02%	1.805	12,24%	97,23%	62	12.451	98,28%	117	0
R1-001	I-DE REDES ELÉCTRICAS INTELIGENTES	310.196	282.590	91,19%	100,00%	27.311	8,81%	99,82%	435	281.271	100,00%	2.751	1.404
R1-002	UFD DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	91.597	76.872	82,73%	99,23%	16.047	17,27%	99,32%	26	78.784	87,83%	189	0
R1-005	VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	14.490	13.248	89,62%	99,93%	1.535	10,38%	99,62%	118	12.953	99,81%	116	0
RESTO	RESTO	17.417	13.717	79,15%	93,63%	3.614	20,85%	93,11%	480	13.161	94,88%	189	58
TOTAL	TOTAL	836.893	739.065	87,43%	99,73%	106.294	12,57%	99,37%	1.901	729.299	98,44%	5.719	3.460

Cod Com	Comercializador	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
R2-242	AGENTE DEL MERCADO ELÉCTRICO	1.907	1.648	86,33%	99,70%	261	13,67%	98,85%	3	1.659	99,10%	13	2
R2-455	ALCANZIA ENERGÍA	1.472	1.150	77,60%	100,00%	332	22,40%	99,40%	4	1.146	98,78%	14	3
R2-506	ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	28.115	25.829	92,03%	99,90%	2.237	7,97%	100,00%	31	25.711	99,87%	105	73
R2-706	AULLUZ MEDITERRÁNEA	3.433	3.027	88,10%	99,57%	409	11,90%	99,76%	0	3.017	99,77%	32	7
R2-499	ANOTHER ENERGY OPTION	1.339	1.148	85,61%	100,00%	193	14,39%	100,00%	1	1.088	96,05%	33	1
R2-387	AUDAX RENOVABLES	8.861	8.266	93,29%	99,78%	595	6,71%	100,00%	8	8.346	99,98%	212	215
R2-235	AXPO IBERIA	2.875	2.467	85,90%	99,88%	405	14,10%	100,00%	7	2.265	94,53%	9	1
R2-679	CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	7.909	6.644	83,81%	99,95%	1.283	16,19%	99,69%	30	6.079	85,46%	53	3
R2-291	CIDE HC ENERGÍA	1.237	1.060	85,76%	95,85%	176	14,24%	97,16%	24	1.035	97,58%	0	1
R2-408	CLIDOM ENERGY	23.681	16.165	67,06%	99,86%	7.939	32,94%	99,70%	29	16.073	99,60%	169	14
R2-182	EDP COMERCIALIZADORA	4.634	4.150	89,42%	99,78%	491	10,58%	99,59%	3	4.334	99,63%	14	6
R2-004	EDP ENERGÍA	32.992	29.422	87,01%	99,94%	4.391	12,99%	99,36%	50	28.823	99,57%	74	53
R2-631	ELEK COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA	1.100	1.080	98,18%	100,00%	20	1,82%	100,00%	0	1.079	100,00%	0	0
R2-001	ENDESA ENERGÍA	140.773	130.303	90,00%	99,75%	14.472	10,00%	99,40%	448	126.229	99,27%	906	1.127
R2-523	ENELUZ 2025	2.392	2.193	91,07%	99,64%	215	8,93%	98,60%	11	2.240	97,10%	7	8
R2-542	ENERGÍA COLECTIVA	4.037	3.484	86,17%	99,89%	559	13,83%	99,82%	4	3.512	99,97%	2	3
R2-569	ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA	2.788	2.546	90,83%	99,45%	257	9,17%	99,61%	0	2.520	99,76%	5	1
R2-241	ENERGY VM GESTIÓN DE ENERGÍA	17.414	16.279	93,62%	99,92%	1.110	6,38%	99,91%	29	16.229	99,77%	85	109
R2-109	FACTOR ENERGÍA	7.025	6.290	88,82%	99,84%	792	11,18%	100,00%	10	6.276	99,47%	24	20
R2-403	FENIE ENERGÍA	11.719	9.953	83,09%	99,85%	2.026	16,91%	99,36%	73	9.624	99,25%	47	29
R2-558	FLIP ENERGÍA	24.217	18.609	76,18%	99,85%	5.820	23,82%	99,50%	23	18.489	99,87%	36	11
R2-583	FOX ENERGÍA	3.658	3.364	91,59%	99,88%	309	8,41%	99,35%	4	3.568	99,78%	64	2
R2-567	GAOLANIA SERVICIOS	2.178	2.032	92,45%	100,00%	166	7,55%	100,00%	3	2.024	100,00%	3	5
R2-140	GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	2.231	1.894	82,35%	99,79%	406	17,65%	99,51%	5	2.282	62,62%	4	6
R2-603	GEO ALTERNATIVA	11.750	9.711	79,98%	99,90%	2.431	20,02%	99,59%	10	9.458	99,49%	157	51
R2-269	GESTERNOVA	8.251	7.265	87,12%	99,90%	1.074	12,88%	98,51%	5	7.629	98,55%	15	5
R2-536	GLOBAL BIOSFERA PROTEC	1.124	1.039	92,11%	99,81%	89	7,89%	98,88%	2	1.041	100,00%	2	2
R2-515	IBERDROLA CLIENTES	146.630	125.639	85,13%	99,84%	21.941	14,87%	99,20%	287	123.676	98,90%	1.199	574
R2-726	IBERDROLA SERVICIOS ENERGÉTICOS	3.840	2.939	76,76%	99,97%	890	23,24%	100,00%	16	1.265	99,84%	46	46
R2-562	INSERIMOS ENERGÍA	18.480	15.986	86,57%	99,94%	2.480	13,43%	99,84%	22	15.615	98,45%	335	73
R2-572	INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA SUR	1.411	1.345	95,12%	99,93%	69	4,88%	100,00%	3	1.346	99,70%	0	3
R2-469	INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	2.711	2.440	90,00%	99,88%	271	10,00%	100,00%	2	2.398	89,99%	29	12
R2-744	IRIS ENERGÍA EFICIENTE	6.453	6.062	93,35%	99,97%	432	6,65%	99,07%	7	6.592	99,94%	106	4
R2-529	MULTIENERGÍA VERDE	2.485	1.885	75,13%	99,31%	624	24,87%	99,68%	11	2.032	99,90%	0	1
R2-608	NABALIA ENERGÍA 2000	6.634	6.327	95,21%	99,49%	318	4,79%	98,11%	6	6.940	99,78%	225	16
R2-142	NATURGY IBERIA	45.551	37.779	82,68%	99,24%	7.912	17,32%	99,46%	27	38.728	99,91%	88	262
R2-161	NEXIUS ENERGÍA	3.370	2.771	81,93%	99,96%	611	18,07%	99,84%	7	2.224	99,42%	69	6
R2-415	SOM ENERGÍA	5.065	4.632	91,61%	99,89%	424	8,39%	94,42%	8	4.622	99,98%	4	16
R2-687	TOTAL GAS Y ELÉCTRICIDAD ESPAÑA	5.004	4.714	94,53%	99,60%	273	5,47%	99,63%	10	4.284	93,98%	32	2
R2-443	UNIELÉCTRICA ENERGÍA	6.652	6.070	91,07%	99,87%	595	8,93%	99,33%	8	5.409	99,48%	325	14
R2-243	VIESGO ENERGÍA	83.262	74.210	88,56%	99,73%	9.582	11,44%	99,02%	133	73.261	93,71%	411	173
R2-449	WATIUM	2.499	2.320	91,99%	99,70%	202	8,01%	99,01%	4	2.292	99,26%	3	1
R2-248	WIND TO MARKET	1.535	1.442	94,06%	99,03%	91	5,94%	97,80%	1	1.447	99,59%	6	2
R2-456	XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	3.799	3.563	93,74%	99,83%	238	6,26%	99,58%	4	3.555	99,97%	2	0
R2-540	COR - CHC C.O.R.	1.415	1.340	95,37%	92,99%	65	4,63%	98,46%	26	1.339	98,81%	0	0
R2-356	COR - COMERCIALIZADORA REGULADA, GAS & POWER	10.393	9.169	86,83%	98,70%	1.391	13,17%	98,56%	15	9.168	99,80%	32	25
R2-284	COR - EDP C.U.R.	3.426	3.284	95,30%	96,32%	162	4,70%	87,04%	19	3.294	99,73%	5	4
R2-292	COR - ENERGÍA XXI C.O.R.	29.721	28.739	95,94%	99,88%	1.217	4,06%	99,59%	23	28.470	99,69%	232	325
R2-329	COR - IBERDROLA C.U.R.	46.995	44.172	94,30%	99,85%	2.672	5,70%	99,66%	361	44.210	99,70%	248	41
R2-290	COR - RÉGISTI C.O.R.	1.672	1.572	93,57%	99,87%	108	6,43%	98,15%	0	1.566	99,74%	1	0
RESTO	RESTO	38.778	33.647	86,46%	99,64%	5.268	13,54%	99,34%	84	33.790	97,85%	236	102
TOTAL	TOTAL	836.893	739.065	87,43%	99,73%	106.294	12,57%	99,37%	1.901	729.299	98,44%	5.719	3.460

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)	119.472	100.820	84,27%	99,69%	18.816	15,73%	99,63%	58	102.101	99,29%	602	0
0207	DC GAS EXTREMADURA	2.069	1.965	94,97%	100,00%	104	5,03%	82,69%	0	1.964	99,19%	5	1
0225	GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA	2.189	1.943	88,76%	100,00%	246	11,24%	100,00%	0	1.919	99,06%	12	0
0234	MADRILEÑA RED DE GAS	21.440	18.585	86,71%	99,84%	2.848	13,29%	99,65%	19	18.322	99,97%	176	0
0242	NED ESPAÑA DISTRIBUCIÓN GAS	10.778	6.911	64,09%	99,99%	3.873	35,91%	99,97%	4	6.919	99,47%	32	0
0229	NORTEGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN	14.764	8.418	57,07%	99,98%	6.332	42,93%	99,97%	29	7.697	99,35%	22	0
0238	REDEXIS GAS	10.927	9.521	87,13%	100,00%	1.406	12,87%	100,00%	2	9.505	99,13%	37	0
0216	TOLOSA GASA	104	95	91,35%	100,00%	9	8,65%	100,00%	0	77	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	181.743	148.258	81,51%	99,77%	33.634	18,49%	99,70%	112	148.504	99,37%	886	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	4.482	4.210	93,78%	99,86%	279	6,22%	99,28%	0	4.237	98,91%	2	0
0654	AUDAX RENOVABLES	3.602	3.351	92,67%	99,52%	265	7,33%	99,62%	0	3.360	99,76%	27	0
0518	CATGAS ENERGÍA	1.483	1.379	93,05%	99,93%	103	6,95%	100,00%	1	1.700	99,82%	2	0
0088	CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	4.860	4.117	84,75%	99,98%	741	15,25%	99,87%	2	3.678	99,86%	49	0
0089	CLIDOM ENERGY	3.795	2.638	69,53%	99,92%	1.156	30,47%	100,00%	3	2.700	100,00%	4	0
0002	EDP COMERCIALIZADORA	13.912	12.634	90,79%	99,82%	1.281	9,21%	99,92%	22	12.200	99,75%	25	0
0007	ENDESA ENERGÍA	25.699	23.096	89,68%	99,64%	2.657	10,32%	99,17%	15	23.316	99,64%	248	0
0038	ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	5.718	5.489	96,05%	99,76%	226	3,95%	100,00%	0	5.421	99,43%	31	0
0082	FACTOR ENERGÍA	3.251	2.981	91,69%	99,46%	270	8,31%	99,63%	2	3.116	97,37%	10	0
0588	FLIP ENERGÍA	5.269	3.815	72,43%	100,00%	1.452	27,57%	100,00%	2	3.845	100,00%	15	0
0606	GEO ALTERNATIVA	2.773	1.551	55,99%	99,87%	1.219	44,01%	99,84%	3	1.563	99,62%	2	0
0529	IBERDROLA CLIENTES	35.103	22.681	64,62%	99,88%	12.416	35,38%	99,83%	22	23.029	99,21%	49	0
0627	NABALIA ENERGÍA 2000	1.712	1.658	96,62%	99,64%	58	3,38%	100,00%	0	1.725	99,83%	1	0
0033	NATURGY IBERIA	20.060	16.332	81,39%	99,88%	3.735	18,61%	99,76%	3	16.748	99,68%	21	0
0628	UNIELECTRICA ENERGÍA	1.482	1.389	93,85%	99,93%	91	6,15%	98,90%	2	1.385	99,86%	3	0
0044	VIESGO ENERGÍA	25.414	23.519	92,37%	99,62%	1.942	7,63%	99,95%	5	23.270	99,75%	267	0
0605	XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	1.485	1.349	90,78%	99,93%	137	9,22%	100,00%	0	1.326	99,92%	1	0
0052	C.U.R. - COMERCIALIZADORA REGULADA, GAS &	7.050	3.846	54,35%	99,82%	3.230	45,65%	99,41%	2	3.847	99,95%	62	0
0059	C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI	2.131	1.965	92,08%	99,64%	169	7,92%	98,82%	1	1.964	99,59%	15	0
0054	C.U.R. - IBERDROLA C.U.R.	1.781	1.595	89,41%	99,94%	189	10,59%	99,47%	0	1.602	99,50%	3	0
RESTO	RESTO	10.681	8.663	81,11%	99,72%	2.018	18,89%	99,16%	27	8.472	96,20%	49	1
TOTAL	TOTAL	181.743	148.258	81,51%	99,77%	33.634	18,49%	99,70%	112	148.504	99,37%	886	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.

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

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

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

ANEXO II. RESUMEN PROCESO DE NUEVAS ALTAS. SEGUNDO 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	712	567	77,56%	100,00%	164	22,44%	94,51%	19	508	99,80%	23	0
R1-299	EDISTRIBUCIÓN REDES DIGITALES	79.790	65.273	74,25%	99,82%	22.633	25,75%	99,71%	1.192	56.626	95,91%	651	0
R1-008	HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	2.377	1.544	61,20%	100,00%	979	38,80%	90,60%	38	2.599	87,84%	5	0
R1-001	I-DE REDES ELÉCTRICAS INTELIGENTES	66.246	51.489	77,18%	100,00%	15.227	22,82%	100,00%	305	50.217	99,96%	727	0
R1-002	UFD DISTRIBUCIÓN ELECTRICIDAD	21.487	15.621	68,00%	99,03%	7.351	32,00%	99,67%	17	14.507	99,59%	33	0
R1-005	VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	1.929	1.580	76,48%	100,00%	486	23,52%	85,39%	32	1.363	99,78%	43	0
RESTO	RESTO	5.466	4.718	84,90%	98,77%	839	15,10%	94,64%	110	4.158	92,09%	20	2
TOTAL	TOTAL	178.007	140.792	74,70%	99,77%	47.679	25,30%	99,36%	1.713	129.978	97,66%	1502	2

Cod Com	Comercializador	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
R2-242	AGENTE DEL MERCADO ELÉCTRICO	18	15	68,18%	100,00%	7	31,82%	100,00%	0	12	100,00%	0	0
R2-455	ALCANZIA ENERGÍA	284	199	67,92%	100,00%	94	32,08%	100,00%	6	191	96,34%	2	0
R2-506	ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	750	411	54,29%	99,76%	346	45,71%	99,71%	5	382	98,43%	11	0
R2-706	ALLUZ MEDITERRÁNEA	65	47	60,26%	100,00%	31	39,74%	100,00%	0	48	100,00%	0	0
R2-499	ANOTHER ENERGY OPTION	14	5	41,67%	100,00%	7	58,33%	100,00%	0	7	100,00%	3	0
R2-387	AUDAX RENOVABLES	224	154	59,46%	100,00%	105	40,54%	100,00%	5	121	96,69%	2	0
R2-235	AXPO IBERIA	190	107	52,97%	100,00%	95	47,03%	97,89%	2	88	98,86%	4	0
R2-679	CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	421	153	34,54%	100,00%	290	65,46%	100,00%	0	134	98,51%	1	0
R2-291	CIDE HC ENERGÍA	1.554	1.379	88,34%	98,04%	182	11,66%	91,76%	60	1.330	96,47%	2	0
R2-408	CLIDOM ENERGY	4.102	2.651	58,90%	99,74%	1.850	41,10%	99,51%	29	2.237	97,41%	14	0
R2-182	EDP COMERCIALIZADORA	416	287	67,85%	100,00%	136	32,15%	93,38%	8	305	95,08%	2	0
R2-004	EDP ENERGÍA	4.175	2.916	66,35%	99,90%	1.479	33,65%	97,16%	63	3.392	96,85%	13	0
R2-631	ELEK COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA	14	3	21,43%	100,00%	11	78,57%	100,00%	0	3	100,00%	0	0
R2-001	ENDESA ENERGÍA	40.618	35.327	80,02%	99,79%	8.819	19,98%	99,75%	547	31.975	95,58%	307	0
R2-523	ENELUZ 2025	128	97	74,05%	100,00%	34	25,95%	100,00%	8	82	98,78%	2	0
R2-542	ENERGÍA COLECTIVA	275	208	71,23%	100,00%	84	28,77%	100,00%	2	195	99,49%	1	0
R2-569	ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA	57	23	38,98%	100,00%	36	61,02%	100,00%	0	22	100,00%	0	0
R2-241	ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	149	69	44,52%	100,00%	86	55,48%	98,84%	2	61	100,00%	1	0
R2-109	FACTOR ENERGÍA	176	135	75,84%	97,04%	43	24,16%	100,00%	3	122	97,54%	2	0
R2-403	FENIE ENERGÍA	8.360	6.956	78,39%	99,73%	1918	21,61%	99,48%	97	6.413	96,79%	39	0
R2-558	FLIP ENERGÍA	185	120	64,52%	100,00%	66	35,48%	100,00%	6	109	100,00%	1	0
R2-583	FOX ENERGÍA	293	184	60,33%	99,46%	121	39,67%	100,00%	3	174	98,85%	2	0
R2-567	GAOLANIA SERVICIOS	179	133	72,28%	100,00%	51	27,72%	100,00%	4	124	95,97%	0	0
R2-140	GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	342	172	46,74%	100,00%	196	53,26%	98,98%	3	137	97,81%	1	0
R2-603	GEO ALTERNATIVA	8.015	5.695	59,42%	100,00%	3.890	40,58%	98,84%	26	4.096	97,85%	46	0
R2-269	GESTERNOVA	478	286	58,61%	100,00%	202	41,39%	99,01%	12	253	98,42%	4	0
R2-536	GLOBAL BIOSFERA PROTEC	52	38	71,70%	100,00%	15	28,30%	100,00%	0	37	97,30%	0	0
R2-515	IBERDROLA CLIENTES	62.720	47.515	74,11%	99,91%	16.597	25,89%	99,72%	403	45.730	99,22%	764	1
R2-726	IBERDROLA SERVICIOS ENERGÉTICOS	26	6	21,43%	100,00%	22	78,57%	100,00%	0	4	100,00%	0	0
R2-562	INSERIMOS ENERGÍA	154	76	46,91%	100,00%	86	53,09%	98,84%	1	70	100,00%	0	0
R2-572	INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA SUR	109	81	66,39%	100,00%	41	33,61%	100,00%	2	61	100,00%	1	0
R2-469	INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	190	114	57,29%	100,00%	85	42,71%	98,82%	1	135	79,26%	1	0
R2-744	IRIS ENERGÍA EFICIENTE	79	56	67,47%	100,00%	27	32,53%	100,00%	0	52	98,08%	1	0
R2-529	MULTIENERGÍA VERDE	44	25	56,82%	96,00%	19	43,18%	84,21%	0	16	93,75%	0	0
R2-608	NABALIA ENERGÍA 2000	108	68	59,13%	100,00%	47	40,87%	100,00%	3	57	98,25%	1	0
R2-142	NATURGY IBERIA	8.714	7.055	79,99%	99,74%	2.353	25,01%	99,41%	20	6.519	99,39%	9	0
R2-161	NEXUS ENERGÍA	227	116	49,36%	99,14%	119	50,64%	99,16%	4	94	100,00%	2	0
R2-415	SOM ENERGÍA	481	387	73,16%	100,00%	142	26,84%	100,00%	6	332	95,78%	1	0
R2-687	TOTAL GAS Y ELECTRICIDAD ESPAÑA	87	51	57,30%	100,00%	38	42,70%	100,00%	0	46	100,00%	1	0
R2-443	UNIELÉCTRICA ENERGÍA	506	369	66,85%	100,00%	183	33,15%	99,45%	10	310	95,48%	4	0
R2-243	VIESGO ENERGÍA	2.028	1.502	69,67%	99,80%	654	30,33%	94,95%	33	1.341	99,18%	16	0
R2-449	WATIUM	260	195	70,91%	100,00%	80	29,09%	100,00%	2	171	98,83%	7	0
R2-248	WIND TO MARKET	21	10	47,62%	100,00%	11	52,38%	100,00%	0	9	100,00%	0	0
R2-456	XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	393	271	68,43%	100,00%	125	31,57%	100,00%	3	228	99,12%	5	0
R2-540	COR - CHC C.O.R.	52	44	81,48%	100,00%	10	18,52%	100,00%	0	45	93,33%	0	0
R2-356	COR - COMERCIALIZADORA REGULADA, GAS & POWER	3.050	2.593	79,81%	99,27%	656	20,19%	99,85%	6	2.434	99,34%	8	0
R2-284	COR - EDP C.U.R.	699	490	65,25%	100,00%	261	34,75%	94,64%	12	566	96,11%	3	0
R2-292	COR - ENERGÍA XXI C.O.R.	14.298	12.667	82,30%	99,93%	2.724	17,70%	99,74%	201	11.413	96,40%	121	1
R2-329	COR - IBERDROLA C.U.R.	4.052	3.380	82,40%	99,97%	722	17,60%	99,86%	13	3.329	99,67%	31	0
R2-290	COR - RÉGISTO C.O.R.	100	90	84,11%	100,00%	17	15,89%	88,24%	0	84	98,81%	1	0
RESTO	RESTO	8.075	5.861	70,39%	99,61%	2.466	29,61%	99,27%	102	4.882	97,23%	65	0
TOTAL	TOTAL	178.007	140.792	74,70%	99,77%	47.679	25,30%	99,36%	1.713	129.978	97,66%	1502	2

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)	37.440	31.275	75,04%	99,74%	10.401	24,96%	99,24%	361	28.554	88,78%	367	0
0207	DC GAS EXTREMADURA	1.051	914	86,96%	100,00%	137	13,04%	99,27%	0	881	83,88%	2	0
0225	GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA	1.592	1.499	86,20%	100,00%	240	13,80%	99,58%	0	1.349	84,51%	1	0
0234	MADRILEÑA RED DE GAS	5.600	4.003	68,06%	99,98%	1.879	31,94%	99,95%	1	3.768	71,34%	1	0
0242	NED ESPAÑA DISTRIBUCIÓN GAS	2.442	2.158	74,90%	100,00%	723	25,10%	100,00%	14	1.634	38,80%	1	0
0229	NORTEGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN	3.567	2.989	77,04%	99,93%	891	22,96%	100,00%	7	2.552	44,59%	0	0
0238	REDEXIS GAS	8.985	8.357	85,47%	99,92%	1.421	14,53%	99,86%	1	7.558	65,82%	9	0
0216	TOLOSA GASA	43	39	84,78%	100,00%	7	15,22%	100,00%	0	34	23,53%	0	0
RESTO	RESTO	0	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	0	0	0,00%	0	0
TOTAL	TOTAL	60.720	51.234	76,55%	99,82%	15.699	23,45%	99,46%	384	46.330	79,15%	381	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	276	225	71,88%	99,56%	88	28,12%	98,86%	0	179	70,95%	0	0
0654	AUDAX RENOVABLES	59	54	75,00%	100,00%	18	25,00%	100,00%	0	51	76,47%	0	0
0518	CATGAS ENERGÍA	124	91	68,94%	100,00%	41	31,06%	100,00%	0	88	87,50%	6	0
0088	CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	594	365	58,78%	100,00%	256	41,22%	99,22%	7	333	79,58%	0	0
0089	CLIDOM ENERGY	682	453	60,00%	100,00%	302	40,00%	100,00%	2	387	80,10%	5	0
0002	EDP COMERCIALIZADORA	6.596	5.840	79,65%	99,93%	1.492	20,35%	99,80%	39	5.052	59,98%	46	0
0007	ENDESA ENERGÍA	18.163	16.966	82,23%	99,71%	3.667	17,77%	98,91%	89	14.761	75,51%	93	0
0038	ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	21	12	40,00%	100,00%	18	60,00%	100,00%	0	4	75,00%	0	0
0082	FACTOR ENERGÍA	156	124	75,61%	100,00%	40	24,39%	100,00%	0	114	73,68%	0	0
0588	FLIP ENERGÍA	61	58	86,57%	100,00%	9	13,43%	100,00%	0	52	78,85%	1	0
0606	GEO ALTERNATIVA	208	145	62,77%	100,00%	86	37,23%	100,00%	3	61	77,05%	1	0
0529	IBERDROLA CLIENTES	11.739	7.043	56,54%	99,93%	5.413	43,46%	99,76%	97	6.405	78,03%	134	0
0627	NABALIA ENERGÍA 2000	6	4	57,14%	100,00%	3	42,86%	100,00%	1	3	100,00%	1	0
0033	NATURGY IBERIA	11.646	11.154	86,14%	99,83%	1.795	13,86%	99,39%	56	10.689	87,90%	61	0
0628	UNIELECTRICA ENERGÍA	31	24	72,73%	100,00%	9	27,27%	100,00%	0	22	95,45%	0	0
0044	VIESGO ENERGÍA	884	599	60,14%	100,00%	397	39,86%	100,00%	8	425	65,88%	4	0
0605	XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	78	43	50,59%	100,00%	42	49,41%	100,00%	0	42	83,33%	0	0
0052	C.U.R. - COMERCIALIZADORA REGULADA, GAS &	4.441	3.868	84,07%	99,77%	733	15,93%	98,91%	72	3.955	96,11%	10	0
0059	C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI	1.275	1.216	87,92%	100,00%	167	12,08%	100,00%	1	1.103	86,76%	2	0
0054	C.U.R. - IBERDROLA C.U.R.	600	398	63,17%	99,75%	232	36,83%	99,14%	1	397	79,09%	3	0
RESTO	RESTO	3.080	2.552	74,12%	99,88%	891	25,88%	99,55%	8	2.207	76,89%	14	0
TOTAL	TOTAL	60.720	51.234	76,55%	99,82%	15.699	23,45%	99,46%	384	46.330	79,15%	381	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.

