



# INFORME DE SUPERVISIÓN DE LOS CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR – TERCER TRIMESTRE 2019

**28 de abril 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.....	8
2.1	SECTOR ELÉCTRICO .....	9
2.2	SECTOR GASISTA .....	13
3.	EVOLUCIÓN DE LA TASA DE CAMBIO ( <i>SWITCHING</i> ).....	16
4.	SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE CAMBIO 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.....	33
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 .....	56
6.	SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE ALTA DE NUEVOS SUMINISTROS.....	58
6.1	ANÁLISIS DE LOS TIEMPOS MEDIOS DEL PROCESO DE ALTA.....	58
6.2	ANÁLISIS DE LA EFICACIA DEL PROCESO DE ALTA.....	62
6.3	ANÁLISIS DE LOS RECHAZOS DEL PROCESO DE ALTA.....	64
6.3.1	TASA DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE ALTA POR AGENTE .....	66
6.3.2	MOTIVOS DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE ALTA .....	76
6.4	ANÁLISIS DE LA MOVILIDAD DE LAS ALTAS ACTIVADAS .....	80
7.	BALANCE DE LOS PRINCIPALES COMERCIALIZADORES.....	81
8.	COMERCIALIZADORES CON VARIACIONES SIGNIFICATIVAS EN EL NÚMERO DE SUMINISTROS. ....	87
9.	HECHOS RELEVANTES.....	88
10.	CONCLUSIONES.....	91
ANEXO I. RESUMEN PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR. TERCER TRIMESTRE DE 2019 .....		95
ANEXO II. RESUMEN PROCESO DE ALTAS DE NUEVOS SUMINISTROS. TERCER TRIMESTRE DE 2019 .....		97

## 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) <sup>1</sup> de dicho artículo 3 del Real Decreto 1011/2009, de 19 de junio.

---

<sup>1</sup> «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 durante el tercer 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

Merece la pena recordar que el día 7 de octubre de 2018 entró 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 vulnerable<sup>2</sup>. 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

---

<sup>2</sup> 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.

próximas actuaciones de la CNMC en este campo<sup>3</sup>, como en la propia gestión de la supervisión de dichos procesos.

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

---

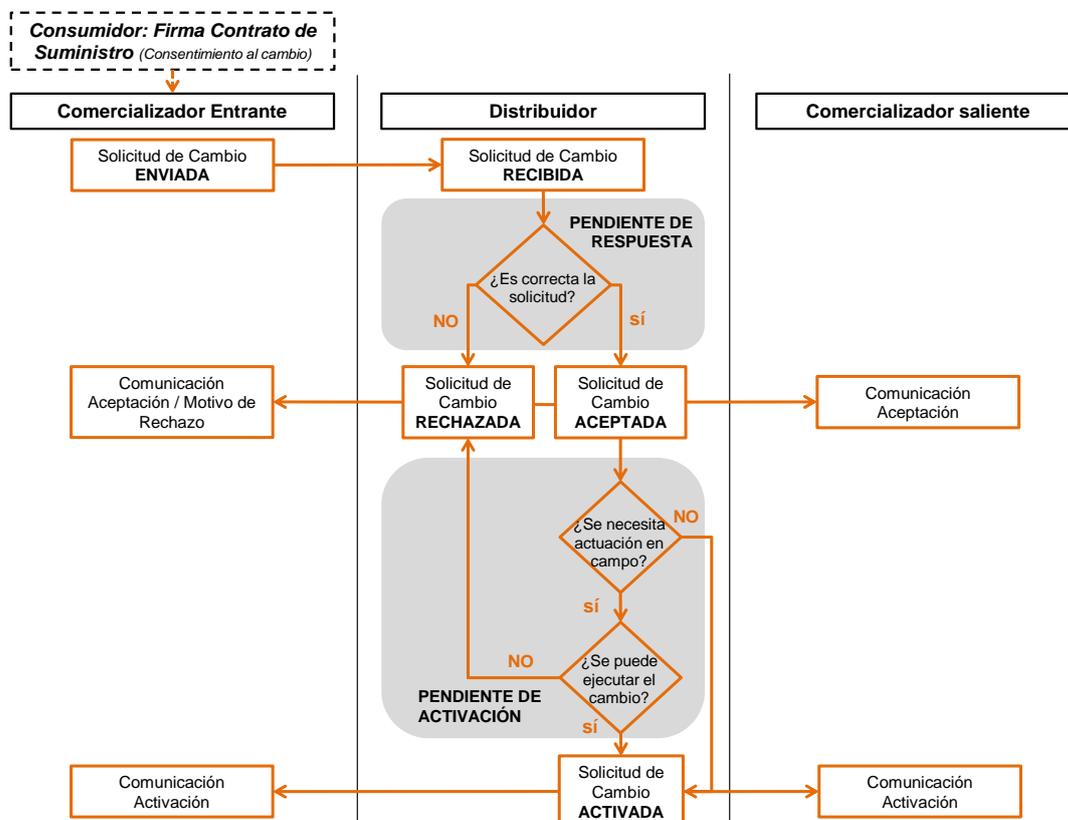
<sup>3</sup> Con fechas 10 de marzo y 9 de julio de 2015 la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC aprobó sendos informes en los que se proponían mejoras en la regulación de los cambios de comercializador, así como nuevas competencias para la Comisión.

*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 2016<sup>4</sup>.

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 tercer trimestre de 2019 se continuo con el trabajo iniciado en el trimestre anterior de adaptación de los formatos de los ficheros de intercambio entre comercializadores y distribuidores del sector eléctrico a las novedades establecidas en 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 la disposición adicional primera del citado Real Decreto se estable 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 vigentes<sup>5</sup> 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

---

<sup>4</sup> 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.

<sup>5</sup> Aprobados mediante Resolución de la SSR de 20 de diciembre de 2016.

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<sup>6</sup> 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.

## **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 tercer trimestre de 2019, se recogen los principales datos de la estructura del mercado minorista tanto para el sector eléctrico como para el sector gasista. En total, se ha contado para la realización de este informe con la información aportada por 652 agentes.

---

<sup>6</sup> <https://www.cnmc.es/ambitos-de-actuacion/energia/cambio-de-comercializador>

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

SECTOR	Comercializadores	Distribuidores	TOTAL
<b>Electricidad</b>	250	328	<b>578</b>
<b>Gas</b>	55	19	<b>74</b>
<b>TOTAL</b>	<b>305</b>	<b>347</b>	<b>652</b>

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 septiembre de 2019, el mercado eléctrico estaba compuesto por 29,5 millones de puntos de suministro, de los cuales 11 millones se suministraban a través de un Comercializador de Referencia o COR (37,4%), mientras que el resto, 18,5 millones, se suministraban a través de un comercializador libre (62,6%).

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

TIPO MERCADO	3T 2016		3T 2017		3T 2018		3T 2019	
	Suministros	% Total						
Mercado Libre	16.688.300	57,4%	17.523.667	60,0%	18.084.129	61,5%	18.476.314	62,6%
Mercado Regulado	12.360.393	42,6%	11.701.631	40,0%	11.297.848	38,5%	11.042.646	37,4%
<b>TOTAL</b>	<b>29.048.693</b>	<b>100%</b>	<b>29.225.298</b>	<b>100%</b>	<b>29.381.977</b>	<b>100%</b>	<b>29.518.960</b>	<b>100%</b>

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Puntos de suministro registrados a 30 de septiembre 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 1,8 millones, mientras que los suministros en el mercado regulado se han reducido en 1,3 millones. De estos nuevos puntos de suministro del mercado libre, los cinco grupos comercializadores energéticos principales contrataron cerca de 0,6 millones (entre ellos destacó el Grupo Endesa, con 0,3 millones), mientras que, el resto de comercializadores independientes contrataron 1,2

millones (lo que supuso para ellos, un incremento del 70,7% 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 tercer trimestre del año, entre 2016 y 2019 – Sector Eléctrico**

COMERCIALIZADORES MERCADO LIBRE	3T 2016		3T 2017		3T 2018		3T 2019	
	Suministros	%Total	Suministros	%Total	Suministros	%Total	Suministros	%Total
GRUPO IBERDROLA	6.436.926	38,6%	6.559.895	37,4%	6.634.733	36,7%	6.614.709	35,8%
GRUPO ENDESA	5.154.608	30,9%	5.350.751	30,5%	5.389.673	29,8%	5.455.856	29,5%
GRUPO NATURGY	2.238.753	13,4%	2.358.240	13,5%	2.363.856	13,1%	2.094.886	11,3%
GRUPO EDP	826.405	5,0%	896.100	5,1%	934.172	5,2%	929.287	5,0%
VIESGO ENERGÍA/ REPSOL COMERCIALIZADORA DE E. Y G.	394.211	2,4%	437.835	2,5%	451.444	2,5%	586.779	3,2%
<b>Subtotal 5 grupos comercializadores principales</b>	<b>15.050.903</b>	<b>90,2%</b>	<b>15.602.821</b>	<b>89,0%</b>	<b>15.773.878</b>	<b>87,2%</b>	<b>15.681.517</b>	<b>84,9%</b>
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	427.256	2,6%	424.999	2,4%	411.360	2,3%	395.089	2,1%
FENIE ENERGÍA, S.A.	239.907	1,4%	290.237	1,7%	351.180	1,9%	374.470	2,0%
GRUPO AUDAX	60.681	0,4%	57.119	0,3%	151.489	0,8%	183.567	1,0%
HOLALUZ - CLIDOM, S.A.	64.976	0,4%	92.492	0,5%	129.008	0,7%	177.846	1,0%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	27.008	0,2%	48.802	0,3%	71.309	0,4%	136.472	0,7%
FLIP ENERGÍA, S.L.	362	0,0%	3.425	0,0%	48.555	0,3%	103.124	0,6%
SOMENERGÍA, S.C.C.L.	36.606	0,2%	54.238	0,3%	79.850	0,4%	101.424	0,5%
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	36.195	0,2%	54.718	0,3%	58.726	0,3%	85.183	0,5%
RESTO COMERCIALIZADORES	744.406	4,5%	894.816	5,1%	1.008.774	5,6%	1.237.622	6,7%
<b>Subtotal comercializadores independientes</b>	<b>1.637.397</b>	<b>9,8%</b>	<b>1.920.846</b>	<b>11,0%</b>	<b>2.310.251</b>	<b>12,8%</b>	<b>2.794.797</b>	<b>15,1%</b>
<b>Total mercado libre</b>	<b>16.688.300</b>	<b>100%</b>	<b>17.523.667</b>	<b>100%</b>	<b>18.084.129</b>	<b>100%</b>	<b>18.476.314</b>	<b>100%</b>

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 Endesa compuesto por Endesa Energía y Empresa de Alumbrado Eléctrico de Ceuta. 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 septiembre de 2019.

A finales del tercer trimestre de 2019, los cinco grupos comercializadores tradicionales suministraban el 84,9% 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 15,1% de estos suministros (tres años antes suministraban el 9,8%). Entre ellos destacaron CIDE HC Energía (cuota del 2,1%), Fenie Energía (2%), el Grupo Audax (1%), Holaluz-Clidom (1%), Aldro Energía y Soluciones (0,7%) y Flip Energía (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 tercer 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 0,6%), comercializador que duplica el número de suministros en el último año.

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

COMERCIALIZADORES	DOMÉSTICO	PYME	INDUSTRIAL	TOTAL
GRUPO IBERDROLA	36,3%	24,4%	32,5%	35,8%
GRUPO ENDESA	29,8%	24,5%	21,9%	29,5%
GRUPO NATURGY	11,4%	10,9%	9,0%	11,3%
GRUPO EDP	5,2%	2,1%	4,9%	5,0%
REPSOL COMERCIALIZADORA DE E. Y G.	3,2%	2,9%	2,0%	3,2%
<b>Subtotal 5 grupos comercializadores principales</b>	<b>85,9%</b>	<b>64,8%</b>	<b>70,3%</b>	<b>84,9%</b>
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	2,2%	0,7%	1,0%	2,1%
FENIE ENERGÍA, S.A.	2,0%	3,5%	2,7%	2,0%
GRUPO AUDAX	0,8%	4,7%	3,0%	1,0%
HOLALUZ - CLIDOM, S.A.	1,0%	1,3%	0,3%	1,0%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	0,6%	4,4%	2,8%	0,7%
FLIP ENERGÍA, S.L.	0,6%	0,2%	0,1%	0,6%
SOM ENERGÍA, S.C.C.L.	0,6%	0,3%	0,1%	0,5%
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.	0,4%	1,2%	2,1%	0,5%
RESTO COMERCIALIZADORES	6,1%	18,9%	17,6%	6,7%
<b>Subtotal comercializadores independientes</b>	<b>14,1%</b>	<b>35,2%</b>	<b>29,7%</b>	<b>15,1%</b>
<b>Total mercado libre</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

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 Endesa compuesto por Endesa Energía y Empresa de Alumbrado Eléctrico de Ceuta. 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 septiembre de 2019. Relación entre segmento de mercado y tarifas de acceso: Doméstico/comercial, tarifas de acceso 2.0A, 2.1A, 2.0 DHA, 2.0 DHS, 2.1 DHA, y 2.1 DHS; PYME, 3.0A; Industrial, 3.1A, 6.1A, 6.1B, 6.2, 6.3, 6.4.

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 14,1% en el segmento doméstico; en los segmentos pyme e industrial lograron mayores participaciones, llegando al 35,2% y al 29,7% 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.

Por su cuota de participación en el mercado en los segmentos pyme e industrial, entre los comercializadores independientes destacaron Fenie Energía (cuotas

del 3,5% en pyme y del 2,7% en industrial); el Grupo Audax (cuotas del 4,7% en pyme y del 3% en industrial); Aldro Energía y Soluciones (cuotas del 4,4% en pyme y del 2,8% en industrial) y Energía VM (cuotas del 1,2% en pyme y del 2,1% en industrial). Conviene nombrar también a Nexus Energía (cuotas del 1,7% en pyme y del 2,2% en industrial) y a Factor Energía (cuotas del 1,9% 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 99,2%, respectivamente), mientras que, en el segmento doméstico, el cual incluye a los consumidores con derecho a PVPC, los comercializadores libres suministraron al 61,5% de los puntos, valor que resultó ligeramente superior al del trimestre anterior (61,2%).

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

TIPO MERCADO	SEGMENTO	3T 2016		3T 2017		3T 2018		3T 2019	
		Suministros	% Total						
Mercado Libre	DOMÉSTICO	15.852.053	56,2%	16.670.691	58,8%	17.212.674	60,4%	17.585.562	61,5%
	PYME	726.488	97,7%	742.486	98,2%	760.284	98,5%	779.054	98,6%
	INDUSTRIAL	109.759	98,9%	110.490	99,0%	111.171	99,1%	111.698	99,2%
<b>TOTAL ML</b>		<b>16.688.300</b>	<b>57,4%</b>	<b>17.523.667</b>	<b>60,0%</b>	<b>18.084.129</b>	<b>61,5%</b>	<b>18.476.314</b>	<b>62,6%</b>
Mercado Regulado	DOMÉSTICO	12.342.292	43,8%	11.686.604	41,2%	11.285.172	39,6%	11.031.056	38,5%
	PYME	16.890	2,3%	13.967	1,8%	11.697	1,5%	10.703	1,4%
	INDUSTRIAL	1.211	1,1%	1.060	1,0%	979	0,9%	887	0,8%
<b>TOTAL COR</b>		<b>12.360.393</b>	<b>42,6%</b>	<b>11.701.631</b>	<b>40,0%</b>	<b>11.297.848</b>	<b>38,5%</b>	<b>11.042.646</b>	<b>37,4%</b>
<b>TOTAL</b>		<b>29.048.693</b>	<b>100%</b>	<b>29.225.298</b>	<b>100%</b>	<b>29.381.977</b>	<b>100%</b>	<b>29.518.960</b>	<b>100%</b>

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Puntos de suministro registrados a 30 de septiembre de los años 2016 a 2019.

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 (35,2%), 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 (7,7%).

**Tabla 6. Cuota integrada del mercado (por número de suministros) por grupo comercializador, tipo de mercado y segmento a 30 de septiembre 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%	10.166.412	35,6%	96%	4%	199.987	25,5%	99%	1%	24.558	21,9%	10.390.957	35,2%
IBERDROLA	65%	35%	9.867.575	34,5%	100%	0%	192.009	24,4%	99%	1%	36.780	32,7%	10.096.364	34,2%
NATURGY	48%	52%	4.267.328	14,9%	99%	1%	90.020	11,5%	98%	2%	10.606	9,4%	4.367.954	14,8%
INDEPENDIENTE	100%	0%	1.993.109	7,0%	100%	0%	259.439	33,0%	100%	0%	31.292	27,8%	2.283.840	7,7%
EDP	80%	20%	1.129.573	4,0%	98%	2%	16.505	2,1%	100%	0%	5.542	4,9%	1.151.620	3,9%
REPSOL	71%	29%	739.149	2,6%	99%	1%	21.933	2,8%	99%	1%	2.457	2,2%	763.539	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%
<b>TOTAL MERCADO</b>			<b>28.585.988</b>	<b>100%</b>			<b>785.526</b>	<b>100%</b>			<b>112.390</b>	<b>100%</b>	<b>29.483.904</b>	<b>100%</b>

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 septiembre 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 tercer trimestre del año, entre 2016 y 2019 – Sector Gasista**

TIPO MERCADO	3T 2016		3T 2017		3T 2018		3T 2019	
	Suministros	% Total						
Mercado Libre	6.006.925	78,1%	6.148.633	79,1%	6.279.558	79,8%	6.341.780	80,1%
Mercado Regulado	1.687.350	21,9%	1.624.136	20,9%	1.592.768	20,2%	1.579.776	19,9%
<b>TOTAL</b>	<b>7.694.275</b>	<b>100%</b>	<b>7.772.769</b>	<b>100%</b>	<b>7.872.326</b>	<b>100%</b>	<b>7.921.556</b>	<b>100%</b>

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Puntos de suministro registrados a 30 de septiembre de los años 2016 a 2019.

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 poco más de 0,3 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 septiembre de los últimos cuatro años, divididos por empresas o grupos de empresas comercializadoras.

Así, en esta fecha, los cinco comercializadores tradicionales suministraban al 96,4% del total de los puntos de suministro de gas natural pertenecientes al mercado libre (tres años antes suministraban al 99,4%). El resto de comercializadores, los llamados independientes, alcanzaron el 3,6% de estos suministros (tres años antes suministraban al 0,6%). Entre los comercializadores independientes, destacaron el Grupo Audax, Fenie Energía, Aldro Energía y Soluciones, y Holaluz–Clidom (cuotas del 0,4% en todos los casos); Cepsa

Comercial Petróleo y Flip Energía (cuotas del 0,3% en ambos 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, se apreció un crecimiento importante, lo que supuso 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 tercer trimestre del año, entre 2016 y 2019 – Sector Gasista**

COMERCIALIZADORES MERCADO LIBRE	3T 2016		3T 2017		3T 2018		3T 2019	
	Suministros	%Total	Suministros	%Total	Suministros	%Total	Suministros	%Total
GRUPO NATURGY	2.945.791	49,0%	2.958.715	48,1%	2.918.509	46,5%	2.773.463	43,7%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	1.254.485	20,9%	1.271.112	20,7%	1.293.614	20,6%	1.321.359	20,8%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	929.343	15,5%	961.275	15,6%	1.003.535	16,0%	1.022.238	16,1%
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	791.419	13,2%	818.491	13,3%	840.944	13,4%	849.384	13,4%
VIESGO ENERGÍA/ REPSOL COMERCIALIZADORA DE E. Y G.	49.294	0,8%	73.950	1,2%	93.051	1,5%	145.099	2,3%
<b>Subtotal 5 grupos comercializadores principales</b>	<b>5.970.332</b>	<b>99,4%</b>	<b>6.083.543</b>	<b>98,9%</b>	<b>6.149.653</b>	<b>97,9%</b>	<b>6.111.543</b>	<b>96,4%</b>
GRUPO AUDAX	6.305	0,1%	6.894	0,1%	15.815	0,3%	26.719	0,4%
FENIE ENERGÍA, S.A.	5.061	0,1%	11.622	0,2%	20.950	0,3%	25.365	0,4%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	6.349	0,1%	11.829	0,2%	15.638	0,2%	24.623	0,4%
HOLALUZ - CLIDOM, S.A.	676	0,0%	5.232	0,1%	12.742	0,2%	23.058	0,4%
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO, S.A.U.	1.779	0,0%	3.456	0,1%	7.730	0,1%	20.229	0,3%
FLIP ENERGÍA, S.L.	-	0,0%	290	0,0%	7.701	0,1%	17.717	0,3%
CATGAS ENERGÍA, S.A.	263	0,0%	684	0,0%	6.463	0,1%	13.876	0,2%
FACTOR ENERGÍA, S.A.	249	0,0%	1.479	0,0%	5.582	0,1%	13.701	0,2%
RESTO COMERCIALIZADORES	22.216	0,4%	30.498	0,5%	53.099	0,8%	91.668	1,4%
<b>Subtotal comercializadores independientes</b>	<b>36.593</b>	<b>0,6%</b>	<b>65.090</b>	<b>1,1%</b>	<b>129.905</b>	<b>2,1%</b>	<b>230.237</b>	<b>3,6%</b>
<b>Total mercado libre</b>	<b>6.006.925</b>	<b>100%</b>	<b>6.148.633</b>	<b>100%</b>	<b>6.279.558</b>	<b>100%</b>	<b>6.341.780</b>	<b>100%</b>

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 13.000 puntos de suministro a 30 de septiembre 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 su cuota para el segmento doméstico hasta el 3,4% (0,5 puntos más que el trimestre anterior). En los segmentos pyme e industrial, los comercializadores independientes, en su conjunto, alcanzaron mayores cuotas, siendo estas del 31,9% y del 33,8%, respectivamente (con un incremento de 1,5 y de 1,3 puntos en comparación con el trimestre anterior). Estos datos, denotan una mayor competencia en los segmentos pyme e industrial.

**Tabla 9. Cuota de mercado (por número de suministros y segmento) en el mercado libre a 30 de septiembre de 2019 – Sector Gasista**

COMERCIALIZADORES	DOMÉSTICO	PYME	INDUSTRIAL	TOTAL
GRUPO NATURGY	43,8%	35,5%	40,1%	43,7%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	20,9%	15,7%	15,8%	20,8%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	16,2%	9,1%	1,7%	16,1%
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	13,5%	6,8%	8,0%	13,4%
GRUPO REPSOL	2,3%	1,0%	0,4%	2,3%
<b>Subtotal 5 grupos comercializadores tradicionales</b>	<b>96,6%</b>	<b>68,1%</b>	<b>66,2%</b>	<b>96,4%</b>
GRUPO AUDAX	0,4%	1,8%	0,7%	0,4%
FENIE ENERGÍA, S.A.	0,4%	0,5%	0,1%	0,4%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	0,4%	2,3%	0,2%	0,4%
HOLALUZ - CLIDOM, S.A.	0,4%	0,0%	0,0%	0,4%
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO, S.A.U.	0,3%	0,6%	0,1%	0,3%
FLIP ENERGÍA, S.L.	0,3%	0,0%	0,0%	0,3%
CATGAS ENERGÍA, S.A.	0,2%	0,1%	0,0%	0,2%
FACTOR ENERGÍA, S.A.	0,2%	0,9%	1,4%	0,2%
RESTO COMERCIALIZADORES	1,2%	27,4%	31,9%	1,4%
<b>Subtotal comercializadores independientes</b>	<b>3,4%</b>	<b>31,9%</b>	<b>33,8%</b>	<b>3,6%</b>
<b>Total mercado libre</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

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 septiembre 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.

En los segmentos pyme e industrial, entre los comercializadores independientes destacaron; Aldro Energía y Soluciones (cuotas del 2,3% en pyme y del 0,2% en industrial) y el Grupo Audax (cuotas del 1,8% 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 3,5% en pyme y del 3,8% en industrial) y a Unión Fenosa Gas Comercializadora (cuotas del 3,5% en pyme y del 3,6% 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 tercer 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 al 79,9% de estos puntos.

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

TIPO MERCADO	SEGMENTO	3T 2016		3T 2017		3T 2018		3T 2019	
		Suministros	% Total						
Mercado Libre	DOMÉSTICO	5.956.351	77,9%	6.096.553	79,0%	6.226.424	79,6%	6.286.615	79,9%
	PYME	46.536	98,5%	47.876	98,7%	48.891	98,8%	50.878	98,8%
	INDUSTRIAL	4.038	99,7%	4.204	98,3%	4.243	97,9%	4.287	97,9%
<b>TOTAL ML</b>		<b>6.006.925</b>	<b>78,1%</b>	<b>6.148.633</b>	<b>79,1%</b>	<b>6.279.558</b>	<b>79,8%</b>	<b>6.341.780</b>	<b>80,1%</b>
Mercado Regulado	DOMÉSTICO	1.686.622	22,1%	1.623.408	21,0%	1.592.083	20,4%	1.579.048	20,1%
	PYME	715	1,5%	655	1,3%	594	1,2%	636	1,2%
	INDUSTRIAL	13	0,3%	73	1,7%	91	2,1%	92	2,1%
<b>TOTAL COR</b>		<b>1.687.350</b>	<b>21,9%</b>	<b>1.624.136</b>	<b>20,9%</b>	<b>1.592.768</b>	<b>20,2%</b>	<b>1.579.776</b>	<b>19,9%</b>
<b>TOTAL</b>		<b>7.694.275</b>	<b>100%</b>	<b>7.772.769</b>	<b>100%</b>	<b>7.872.326</b>	<b>100%</b>	<b>7.921.556</b>	<b>100%</b>

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Puntos de suministro registrados a 30 de septiembre de los años 2016 a 2019.

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 (51,1%), seguido por el Grupo Endesa, con 1,6 millones (19,6%), y por el Grupo Iberdrola con 1 millón (13,2%). Los comercializadores independientes, en su conjunto, representaron a 230 mil suministros gasistas, lo que supuso una cuota del 2,9% del total del mercado. Este valor resultó superior al registrado el trimestre anterior, cuando fue del 2,6%.

**Tabla 11. Cuota integrada del mercado (por número de suministros) por grupo comercializador, tipo de mercado y segmento a 30 de septiembre 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	68%	32%	4.030.551	51,2%	97%	3%	18.579	36,1%	95%	5%	1.809	41,3%	4.050.939	51,1%
ENDESA	85%	15%	1.542.798	19,6%	99%	1%	8.064	15,7%	100%	0%	679	15,5%	1.551.541	19,6%
IBERDROLA	98%	2%	1.037.792	13,2%	100%	0%	4.635	9,0%	100%	0%	75	1,7%	1.042.502	13,2%
EDP	94%	6%	897.384	11,4%	99%	1%	3.505	6,8%	99%	1%	349	8,0%	901.238	11,4%
REPSOL	100%	0%	144.583	1,8%	100%	0%	497	1,0%	100%	0%	19	0,4%	145.099	1,8%
INDEPENDIENTE	100%	0%	212.555	2,7%	100%	0%	16.234	31,5%	100%	0%	1.448	33,1%	230.237	2,9%
<b>TOTAL MERCADO</b>			<b>7.865.663</b>	<b>100%</b>			<b>51.514</b>	<b>100%</b>			<b>4.379</b>	<b>100%</b>	<b>7.921.556</b>	<b>100%</b>

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 tercer trimestre del año 2019, la evolución de esta tasa varió en función del sector como se muestra a continuación.

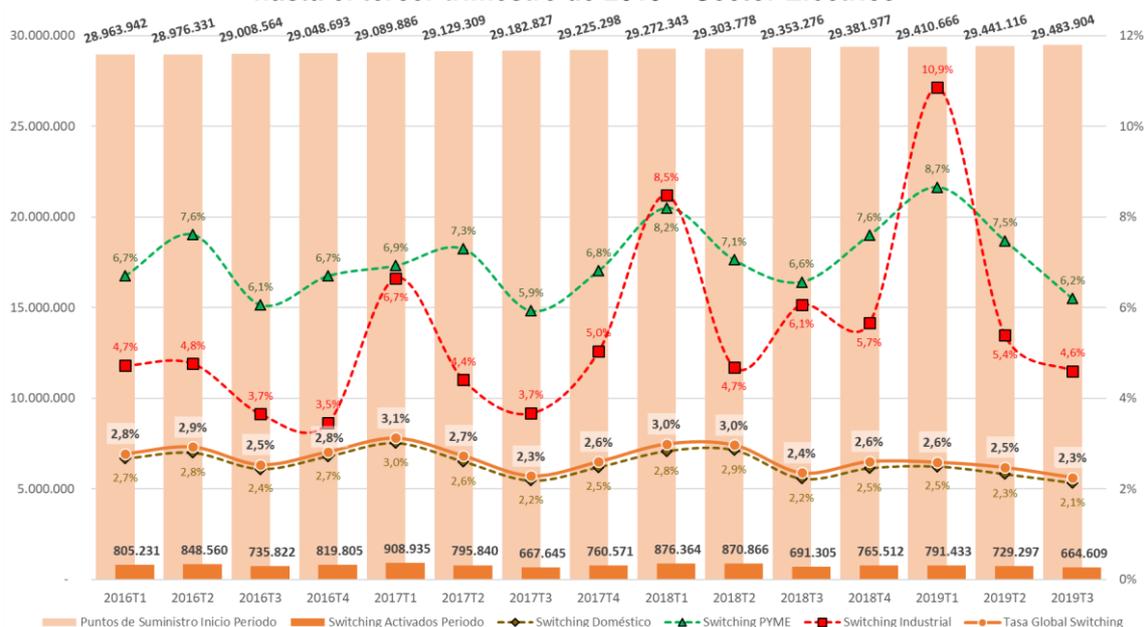
Dicha evolución debe valorarse conjuntamente con otros indicadores relacionados con la estructura y el grado de satisfacción de los consumidores. Así, no se puede descartar que, en ausencia de cambios estructurales y de

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*<sup>7</sup> o el Panel de hogares de la CNMC<sup>8</sup>.

En el mercado eléctrico la tasa trimestral de *switching* se redujo en 0,2 puntos (2,3%), mientras que en el mercado gasista se mantuvo igual (1,9%), todo ello respecto al trimestre anterior. Durante el año móvil, que comprende el periodo entre octubre de 2018 y septiembre de 2019, se observó una tasa global de cambio de comercializador del 10% 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 tercer trimestre de 2019 fue del 2,3% (por segmentos: 2,1% doméstico, 4,6% pyme y 6,2% industrial), lo que supuso una ligera reducción durante el último trimestre de 0,2 puntos.

**Gráfico 2. Tasas de *switching*. Evolución trimestral desde el primer trimestre de 2016 hasta el tercer 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.

Fijándose en la evolución de las tasas correspondientes a cada segmento del mercado eléctrico, podemos apreciar cómo, mientras que en los segmentos

<sup>7</sup> European Union: «2018 Consumer Markets Scoreboard - October 2018». Basado en datos de 2017. Sin actualización a 20 de marzo de 2020.

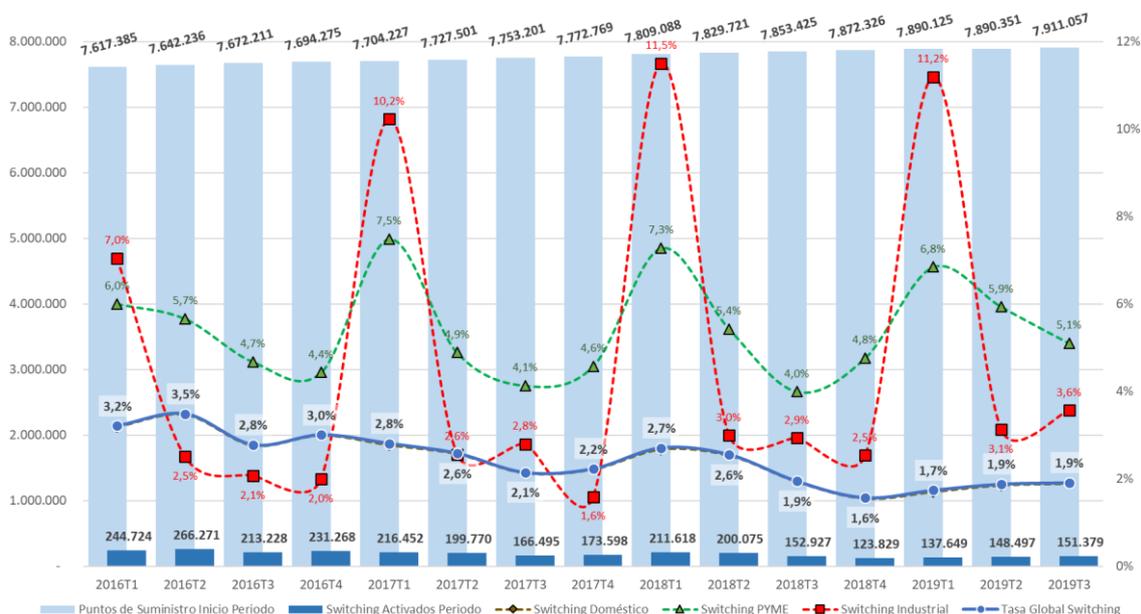
<sup>8</sup> <http://data.cnmc.es/datagraph/> "PANEL DE HOGARES CNMC"

pyme e industrial existen mayores fluctuaciones (tasas máximas coincidentes con el ejercicio fiscal, especialmente llamativo en el segmento industrial); en el 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, y los menores valores coincidentes con el tercer trimestre de cada año.

En términos interanuales, la tasa global de *switching* registrada durante el tercer trimestre de 2019 (664.609 activaciones) presentó una reducción de 0,1 puntos en relación al mismo periodo del año anterior, y resultó igual o 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 tercer trimestre de 2019 fue del 1,9% (por segmentos: 1,9% doméstico, 3,6% pyme y 5,1% industrial), y se mantiene igual a la obtenida el trimestre anterior.

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



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

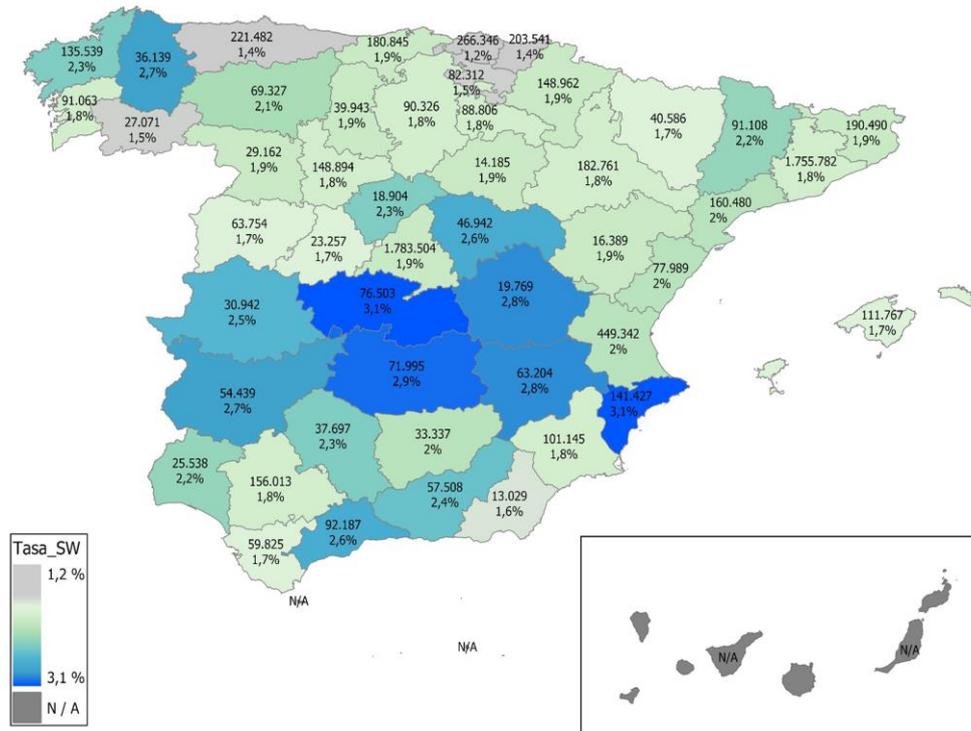
Nota: Tasa de *switching* calculada como el cociente entre el número de cambios activados y el número de puntos de suministro registrados al comienzo del periodo de que se trate. La tasa de *switching* doméstico coincide con la tasa de *switching* global, debido al escaso número de suministros en los 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



Ourense (1,3%), Pontevedra, Teruel, Guipúzcoa y Zamora (todas con un 1,6%) registraron las tasas globales de *switching* más bajas.

**Gráfico 5. Distribución geográfica de puntos de suministro y tasas globales de *switching* en el tercer trimestre de 2019 - Sector Gasista**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el **sector gasista**, las provincias de Toledo, Alicante (3,1% en ambos casos), y Ciudad Real (2,9%), fueron las que sobresalieron en su tasa global de *switching* al presentar los valores más altos del trimestre. Por el contrario, las provincias con un menor valor de esta tasa fueron Bizkaia (1,2%), Guipúzcoa y Asturias (1,4% cada una).

La provincia de Toledo destacó por presentar las tasas globales de *switching* más elevadas en ambos sectores.

#### 4. SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR

El análisis de las solicitudes de cambio de comercializador en ambos sectores durante el tercer trimestre de 2019, se inicia con una evaluación de los tiempos medios de activación medidos desde la perspectiva del comercializador, quien inicia el proceso; y desde la perspectiva del distribuidor, quien gestiona la solicitud.

A continuación, se realiza un análisis general del proceso de cambio con atención en las tasas de rechazo generadas en la operativa de los agentes, y los principales motivos utilizados.

#### 4.1 ANALISIS DE LOS TIEMPOS MEDIOS DEL PROCESO DE CAMBIO

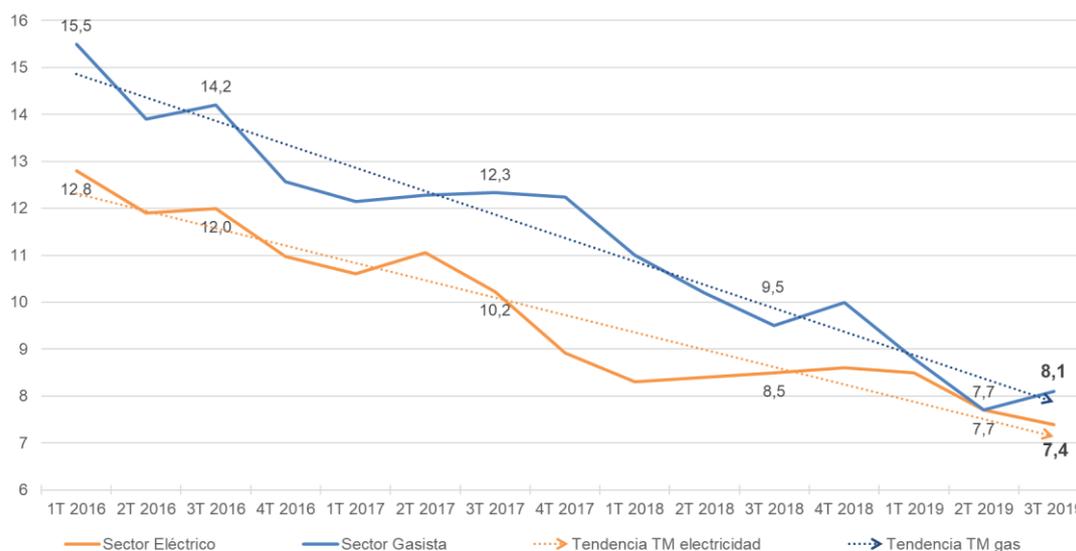
##### 4.1.1 PERSPECTIVA DEL COMERCIALIZADOR

Los tiempos medios de activación en ambos sectores desde la perspectiva del comercializador, se contabilizan desde el momento en el 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 tercer trimestre del año, los tiempos medios registrados fueron de 7,4 días en el sector eléctrico, y de 8,1 días en el sector gasista<sup>10</sup>. Esto supuso una reducción durante el último trimestre de 0,3 días en electricidad, y un aumento de 0,4 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 tercer trimestre de 2019 – Sectores Eléctrico y Gasista**



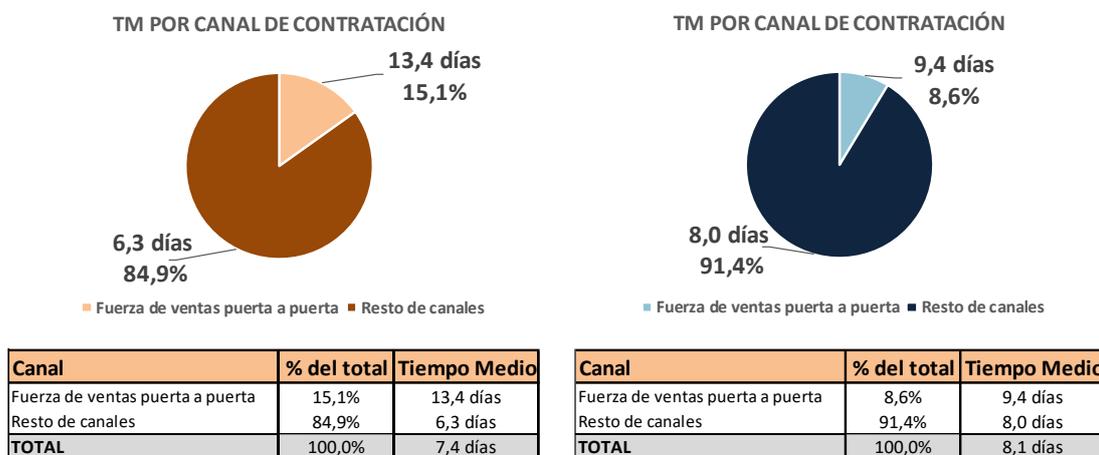
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Tiempo Medio de cambio (TM) expresado en días.

<sup>10</sup> Ya se ha señalado que la Directiva UE 2019/944 establece un objetivo de un tiempo máximo de cambio de 1 día en 2026.

- 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 tercer trimestre de 2019, fue entre 7,1 días y 1,6 días más lenta que el resto de canales, en electricidad y gas, respectivamente).

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



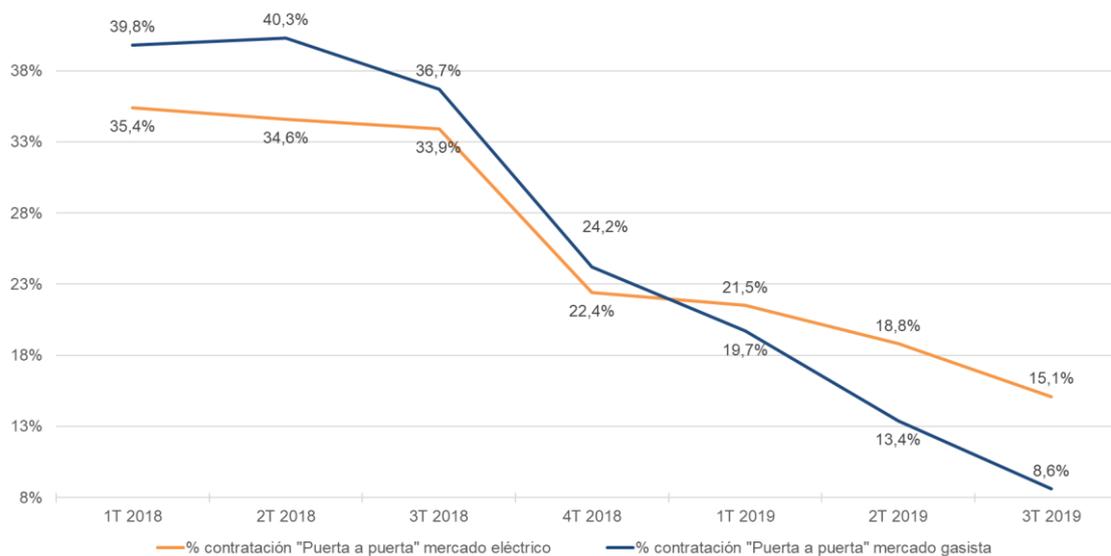
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes comercializadores.

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.

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”, se han 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.

No obstante, se observa claramente 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 tercer trimestre de 2019 – Sectores Eléctrico y Gasista**



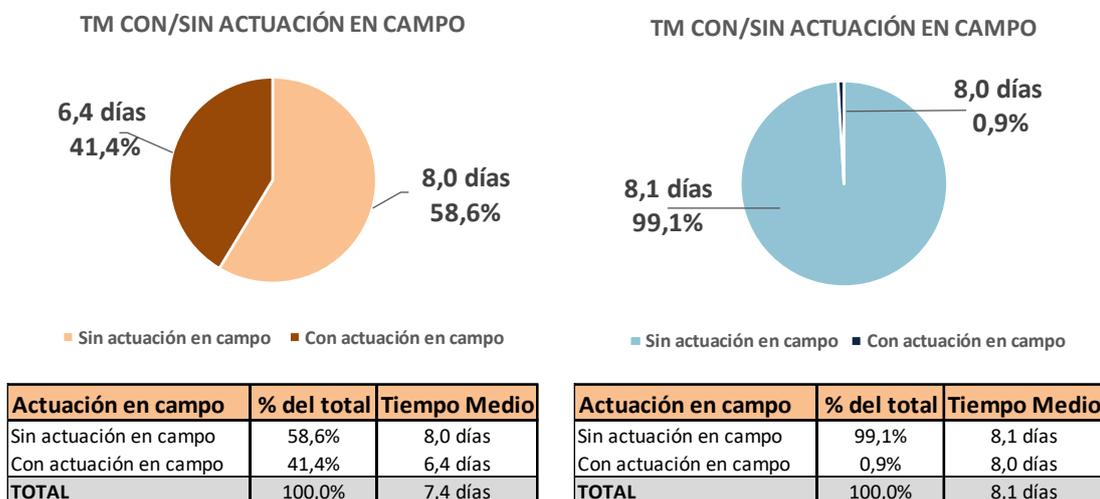
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes comercializadores.

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 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 habían modificado, por lo que las solicitudes en electricidad informadas como “actuaciones en campo” fueron 1,6 días más rápidas que el resto de solicitudes. En el sector gasista, las escasas solicitudes que requieren “actuaciones en campo” fueron 0,1 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 tercer trimestre de 2019 – Sector Eléctrico y Sector Gasista**



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

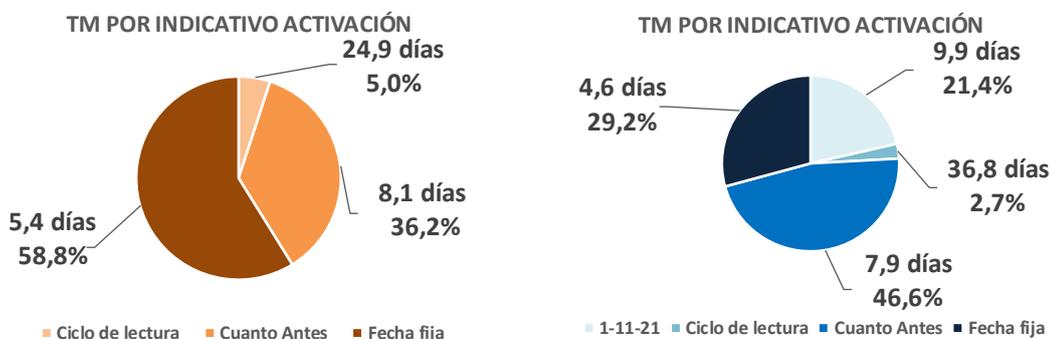
No obstante, con la aprobación de la Resolución de la CNMC de 17 de diciembre de 2019, se modifica la definición de “actuación en campo”, de tal manera que, tras su implantación, no se incluirán las operaciones remotas en los equipos telegestionados, y se contabilizarán solamente aquellas que requieran 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 tercer trimestre de 2019 las solicitudes con fecha de activación indicada con el indicativo “fecha fija” se activaron entre 2,7 y 3,3 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, con la aprobación de la Resolución de la CNMC de 17 de diciembre de 2019, se clarifican estas interpretaciones.

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



Indicativo activación	% del total	Tiempo Medio
Ciclo de lectura	5,0%	24,9 días
Cuanto Antes	36,2%	8,1 días
Fecha fija	58,8%	5,4 días
<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>	<b>7,4 días</b>

Indicativo activación	% del total	Tiempo Medio
1-11-21	21,4%	9,9 días
Ciclo de lectura	2,7%	36,8 días
Cuanto Antes	46,6%	7,9 días
Fecha fija	29,2%	4,6 días
<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>	<b>8,1 días</b>

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 31 **comercializadores eléctricos** con más de 1.000 activaciones<sup>11</sup> realizadas en el trimestre, 13 obtuvieron tiempos de cambio inferiores a 5 días, entre ellos los seis mayores comercializadores de referencia.

<sup>11</sup> 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 tercer trimestre de 2019 – Sector Eléctrico**

ELECTRICIDAD		% Activaciones		Total activaciones	Tiempo Medio de Cambio Total (días)
Comercializador	Código	Fecha Fija	Cuanto Antes		
COM. REG., GAS & POWER, S.A.	R2-356	-	100%	10.430	1,6 días
ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	R2-292	100%	0%	18.155	2,6 días
RÉGSITI COM. REF., S.L.U.	R2-290	100%	-	1.318	2,7 días
GEO ALTERNATIVA, S.L.	R2-603	-	100%	1.300	2,7 días
CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	R2-329	100%	-	34.797	2,8 días
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	R2-515	100%	-	59.702	3,0 días
FENIE ENERGÍA, S.A.	R2-403	1%	99%	4.487	3,0 días
CATGAS ENERGÍA, S.A.	R2-599	-	100%	4.042	3,1 días
AXPO IBERIA, S.L.	R2-235	100%	-	2.766	3,4 días
LUVON ENERGÍA, S.L.	R2-586	36%	64%	1.387	4,5 días
HOLALUZ - CLIDOM, S.A.	R2-408	0%	100%	2.686	4,7 días
COM. REF. ENERGÉTICO, S.L.U.	R2-540	3%	97%	1.250	4,7 días
BASER COM. REF., S.A.	R2-284	12%	88%	1.965	4,9 días
FLIP ENERGÍA, S.L.	R2-558	-	100%	7.498	5,1 días
NEXUS ENERGÍA, S.A.	R2-161	46%	54%	3.176	5,2 días
GESTERNOVA, S.A.	R2-269	21%	79%	1.540	5,3 días
TOTAL GAS Y ELECTRICIDAD ESPAÑA, S.A.U.	R2-687	96%	4%	3.597	6,5 días
SOMENERGÍA, S.C.C.L.	R2-415	-	100%	4.427	7,2 días
NATURGY IBERIA, S.A.	R2-142	0%	100%	23.472	8,0 días
ENELUZ 2025, S.L.	R2-523	69%	31%	1.765	8,1 días
ENDESA ENERGÍA, S.A.	R2-001	100%	0%	42.914	8,4 días
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA, S.A.	R2-456	-	100%	1.764	8,6 días
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD	R2-243	100%	-	35.106	8,8 días
WATIUM, S.L.	R2-449	3%	97%	1.949	9,2 días
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	R2-140	76%	24%	1.666	9,5 días
ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA, S.L.	R2-569	8%	92%	1.276	11,5 días
IBERDROLA SERVICIOS ENERGÉTICOS, S.A.U.	R2-726	100%	-	2.191	12,0 días
AUDAX RENOVABLES, S.A.	R2-387	1%	99%	8.011	14,0 días
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	R2-469	100%	-	2.566	15,4 días
FACTOR ENERGÍA, S.A.	R2-109	0%	100%	1.661	16,3 días
EDP ENERGÍA, S.A.U.	R2-004	6%	94%	12.235	18,7 días

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Dada la extensión de los datos en el sector eléctrico, en esta tabla se reflejan solamente aquellos comercializadores que activaron más de 1.000 cambios (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.

Destacó el Comercializador Regulado Gas & Power (Grupo Naturgy) con 1,6 días, como el que necesitó un menor tiempo medio de cambio durante el trimestre. Fue el comercializador regulado Energía XXI (Grupo Endesa), quien continuó el ranking con 2,6 días de media en el proceso de cambio. Entre los comercializadores libres, el que registró los tiempos medios más reducidos fue Geo Alternativa, con 2,7 días; seguido de Iberdrola Clientes, con 3 días de media trimestral.

Por otra parte, existen 7 **comercializadores gasistas**, de entre los 26 que presentaron más de 100 activaciones realizadas durante el tercer trimestre del año, que obtuvieron tiempos medios inferiores a 5 días en sus solicitudes de

cambio. Tres de ellos fueron comercializadores de último recurso y 4 comercializadores del mercado libre.

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

GAS		% Activaciones		Total activaciones	Tiempo Medio de Cambio Total (días)
Comercializador	Código	Fecha Fija	Cuanto Antes		
FENIE ENERGÍA, S.A.	0527	-	100%	712	1,4 días
COM. REG., GAS & POWER, S.A.	0052	-	100%	13.655	1,6 días
ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	0059	100%	0%	1.470	1,6 días
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	0529	87%	13%	19.443	1,7 días
CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	0054	84%	16%	1.693	1,9 días
CATGAS ENERGÍA, S.A.	0518	-	100%	2.242	2,0 días
GEO ALTERNATIVA, S.L.	0606	-	100%	765	3,2 días
ALCANZIA ENERGÍA, S.L.	0601	85%	15%	113	5,1 días
ENDESA ENERGÍA, S.A.	0007	99%	1%	15.137	5,2 días
BASER COM. REF., S.A.	0060	-	100%	673	5,3 días
AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE, S.L.	0649	-	100%	1.142	5,6 días
REMICA COMERCIALIZADORA, S.A.	0546	9%	91%	139	6,7 días
NEXUS ENERGÍA, S.A.	0035	32%	68%	420	6,8 días
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	0537	-	100%	4.814	6,9 días
NATURGY IBERIA, S.A.	0033	1%	99%	12.546	7,4 días
HOLALUZ - CLIDOM, S.A.	0089	-	100%	2.588	7,8 días
UNIELÉCTRICA ENERGÍA, S.A.	0628	-	100%	1.814	8,3 días
IRIS ENERGÍA EFICIENTE, S.A.	0653	-	100%	814	10,4 días
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	0001	99%	1%	260	12,0 días
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA, S.A.	0605	-	100%	1.167	12,4 días
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	0573	100%	-	540	12,5 días
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO, S.A.U.	0088	100%	-	3.669	14,0 días
AUDAX RENOVABLES, S.A.	0654	1%	99%	3.734	14,5 días
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	0002	5%	95%	13.772	15,1 días
ON DEMAND FACILITIES, S.L.U.	0076	25%	75%	130	18,2 días
NABALIA ENERGÍA 2000, S.A.	0627	-	100%	325	24,5 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 libre Fenie Energía, al obtener un tiempo medio de cambio de 1,4 días en sus solicitudes activadas. Con 1,6 días de media, siguen en el ranking la Comercializadora Regulada Gas & Power (Grupo Naturgy) y Energía XXI (Grupo Endesa), ambas participantes del mercado regulado.

#### 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 activación<sup>12</sup>. 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 tercer trimestre de 2019, en el **sector eléctrico** se observaron tiempos medios inferiores a los registrados el trimestre anterior (2,4 días en el trimestre de estudio, frente a los 2,6 días necesarios en el segundo 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 tercer trimestre de 2019 – Sector Eléctrico**

GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	Cambios Activados	Tiempo Medio
IBERDROLA	221.009	1,9 días
ENDESA	261.640	2,6 días
NATURGY	63.074	3,1 días
VIESGO	15.160	3,2 días
EDP	11.311	3,8 días
OTROS	9.092	4,7 días
<b>TOTAL SECTOR ELÉCTRICO</b>	<b>581.286</b>	<b>2,4 días</b>

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 de solicitudes de cambio (1,9 días) y el segundo mayor número de activaciones (221.009 activaciones). Cabe señalar que, el 35,2% de sus activaciones de cambio fueron solicitadas por los comercializadores de su mismo grupo empresarial, registrando un tiempo medio de activación de 0,8 días en estos casos. Por otro lado, el Grupo EDP, con un tiempo medio de 3,8 días, fue el que presentó un mayor tiempo medio de activación.

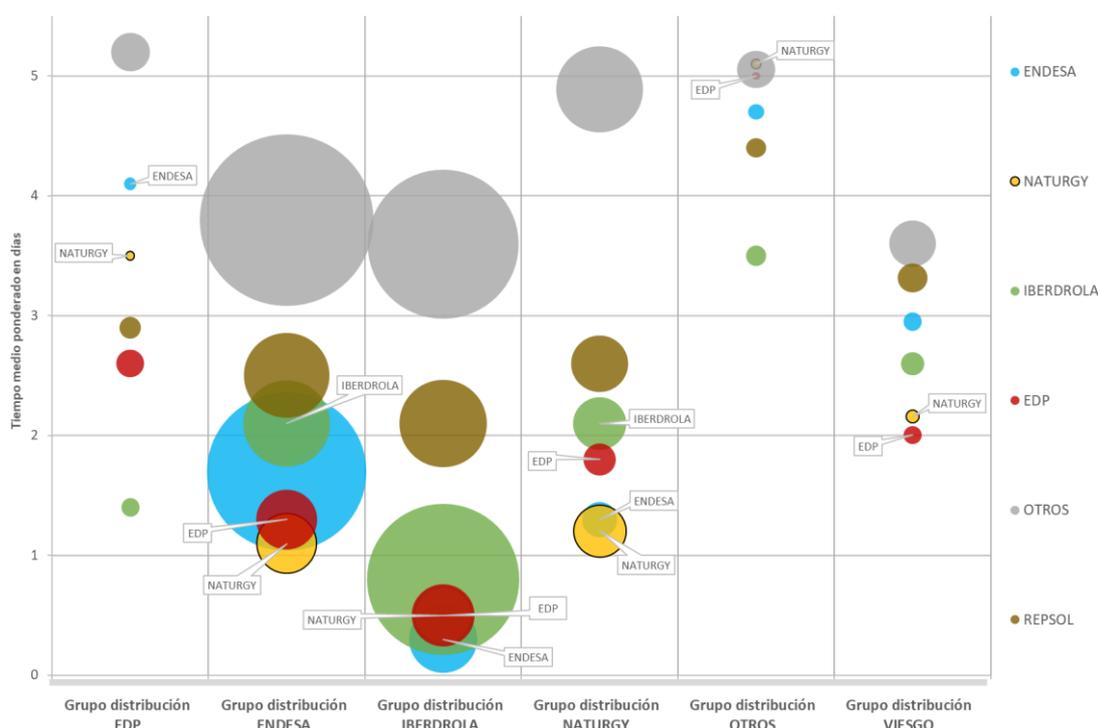
Realizando un análisis de los tiempos medios en las principales áreas de distribución, desglosados por los grupos de comercializadores libres en el sector eléctrico, obtenemos el siguiente gráfico de dispersión de tiempos.

En el área de distribución del Grupo EDP se registró una mayor dispersión de tiempos medios de activación del cambio de comercializador, con valores que oscilaron entre los 1,4 días para las solicitudes de los comercializadores del

<sup>12</sup> En los Anexos del informe se incluye el porcentaje de solicitudes aceptadas y activadas con retraso por área de distribución.

Grupo Iberdrola, y los 5,2 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 perteneciente al Grupo Viesgo, con tiempos que oscilaron entre los 2 días de media de las solicitudes de cambio de los comercializadores del Grupo EDP: y los 3,6 días en el caso de las solicitudes de comercializadores independientes agrupados en el epígrafe “Otros”.

**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 tercer 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 se mantuvieron 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 (1.934 activaciones). Por el contrario, el área de distribución del Grupo Nortegas mostró el mayor tiempo medio de activación (3,5 días). El área de distribución que más solicitudes de cambio activa en la del Grupo Naturgy (89.211 activaciones), presentó un tiempo medio de 3,3 días en el tercer trimestre de 2019.

**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 tercer trimestre de 2019 – Sector Gasista**

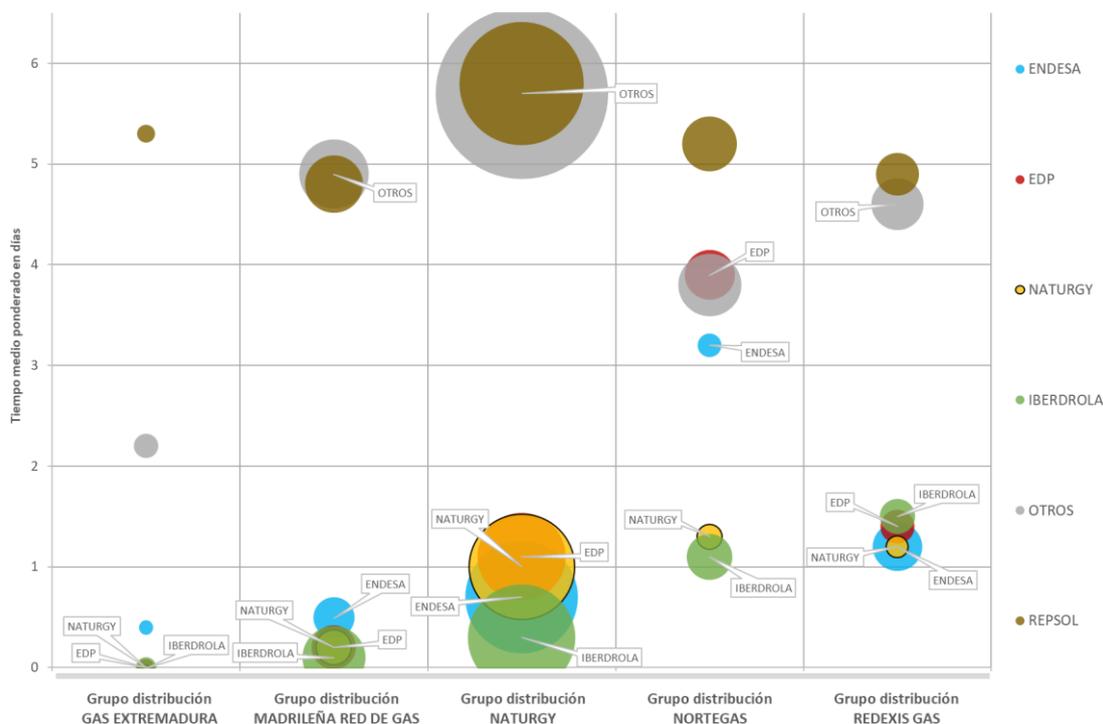
GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN GASISTA	Cambios Activados	Tiempo Medio
GAS EXTREMADURA	1.934	1,6 días
MADRILEÑA RED DE GAS	17.281	2,4 días
REDEXIS GAS	9.927	2,9 días
NATURGY	89.211	3,3 días
NORTEGAS	13.015	3,5 días
<b>TOTAL SECTOR GASISTA</b>	<b>131.368</b>	<b>3,1 días</b>

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 tercer 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.

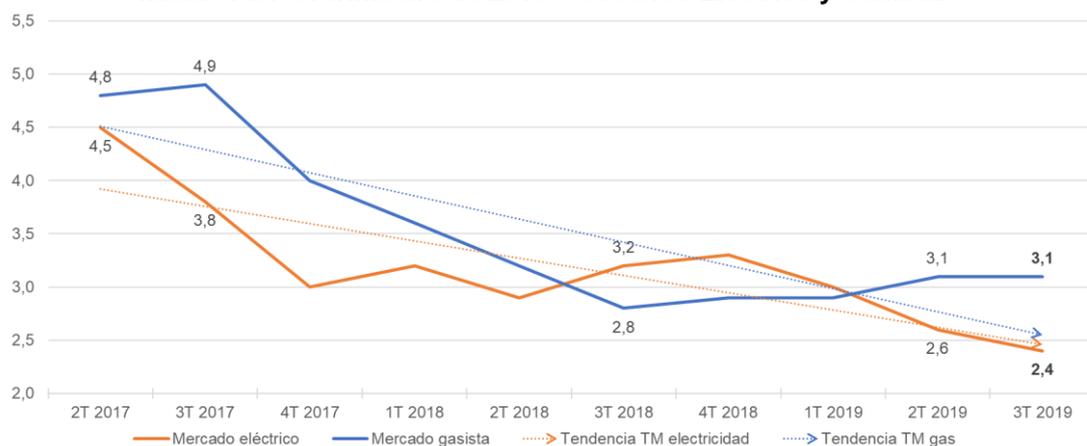
Durante el tercer trimestre de 2019, destacó el área de distribución del Grupo Redexis Gas al registrar la menor dispersión de tiempos medios entre grupos

comercializadores, oscilando entre los 1,2 días de los grupos Endesa y Naturgy, y los 4,9 días en las solicitudes presentadas por el Grupo Repsol.

Por otro lado, las áreas de distribución de los distribuidores pertenecientes al Grupo Naturgy (Nedgía) continúan siendo las que en su conjunto registraron una mayor dispersión de tiempos medios en las solicitudes de cambio, con oscilaciones que van entre los 0,3 días del Grupo Iberdrola y los 5,8 días de media correspondiente al Grupo Repsol.

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. Se puede 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 5,2 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”).

**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 tercer 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.
- Las anulaciones de las solicitudes de cambio realizadas por los comercializadores.
- Las solicitudes pendientes de activar en la fecha de la remisión de la información a la CNMC.

En el **sector eléctrico**, durante el tercer trimestre de 2019 se recibieron 756.939 solicitudes de cambio (un 9,6% menos que en el trimestre anterior) y se activaron 664.609 cambios (un 8,9% menos en un trimestre). Durante el mismo periodo, se contabilizaron 90.946 rechazos (un 14,4% menos en un trimestre).

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



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el **sector gasista**, se alcanzaron las 185.940 solicitudes recibidas (un 2,3% más en un trimestre), y se activaron 151.379 cambios (un 1,9% más que el trimestre anterior). Durante el tercer trimestre de 2019 se contabilizaron 31.893 rechazos (un 5,2% menos en un trimestre).

**Gráfico 15. Proceso seguido por las solicitudes de cambio. Evolución trimestral desde el tercer trimestre de 2017 hasta el tercer 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 redonda 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

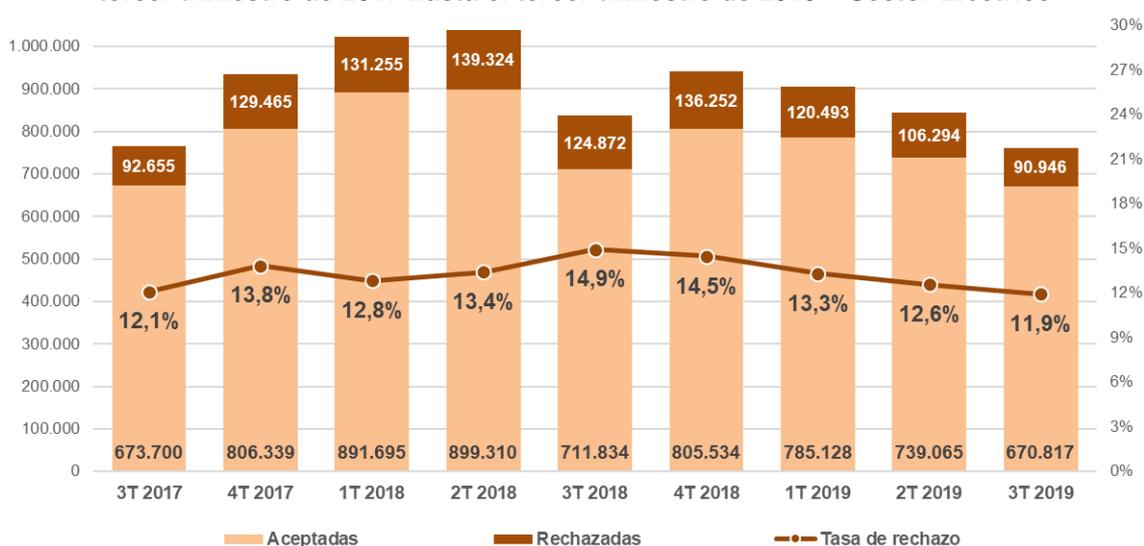
En los siguientes apartados se realiza un análisis operativo de las solicitudes de cambio de comercializador rechazadas para ambos sectores. Cabe destacar que, la tasa de rechazo trimestral se calcula como el cociente entre el número de solicitudes rechazadas y el número de solicitudes gestionadas<sup>13</sup> 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 tercer trimestre de 2019, así como la evolución de la tasa de rechazo trimestral durante los dos últimos años.

<sup>13</sup> 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%).

En el **sector eléctrico**, la tasa de rechazo registrada fue del 11,9%, lo que supuso una reducción de 0,6 puntos respecto al trimestre anterior (12,6%). En total, con 79.954 solicitudes de cambio menos recibidas en el último trimestre analizado (9,6% menos), el número de rechazos se redujo en 15.348 solicitudes (14,4% 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 tercer trimestre de 2017 hasta el tercer 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 17,2%; lo que supuso una reducción de 1,3 puntos en comparación con el segundo trimestre del año (18,5%). En total, con 4.197 solicitudes más recibidas que en el trimestre anterior (2,3% más), el número de rechazos disminuyó en 1.741 solicitudes (5,2% menos) respecto al segundo 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 tercer trimestre de 2017 hasta el tercer 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 tercer 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.

La mayoría de 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 tercer trimestre de 2019, entre 0,2 y 5,2 puntos. Solamente el Grupo EDP la aumentó, siendo esta 0,5 puntos mayor a la obtenida el trimestre anterior.

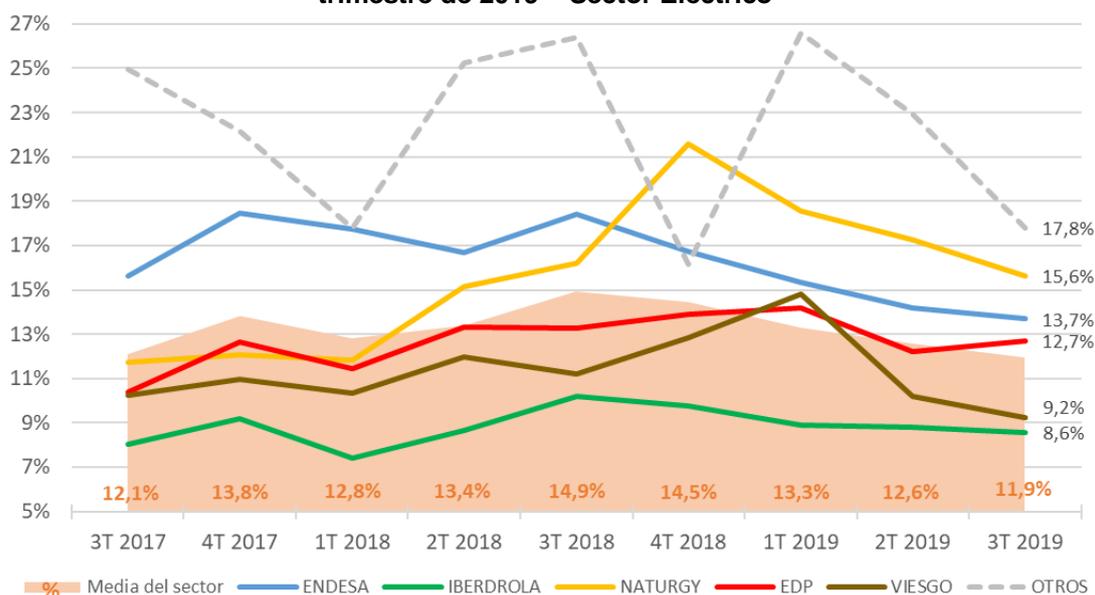
La mayor reducción se produjo en el conjunto de distribuidores independientes agrupados en el epígrafe “Otros”, al disminuir en 5,2 puntos la tasa de rechazo del trimestre anterior, y situarse en el 17,8%. Estos distribuidores más pequeños, siguen presentando la mayor tasa de rechazo trimestral, y una mayor variabilidad en los rechazos como se muestra en el siguiente gráfico.

En segundo lugar, destacó por la reducción de 1,7 puntos en su tasa de rechazo el Grupo Naturgy (UFD Distribución Electricidad, S.A.), hasta situarse en el 15,6%. Esta tasa continúa siendo la más elevada del sector entre los principales grupos distribuidores, pese a que se ha visto nuevamente reducida. Los principales motivos de rechazo que han disminuido 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. Fue especialmente notable la reducción de rechazos por motivo 53<sup>14</sup>, al descender los rechazos por esta casuística en un 59,5% durante el último trimestre.

El grupo distribuidor Viesgo (Barras Eléctricas Galaico-Asturianas, S.A. y Viesgo Distribución Eléctrica, S.L.), redujo en 1 punto su tasa de rechazo, hasta situarse en el 9,2% trimestral; su menor valor de los últimos dos años.

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



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Los distribuidores del Grupo Endesa (principalmente Edistribución Redes Digitales, S.L.U.) presentaron una disminución de 0,5 puntos en su tasa de rechazo de solicitudes de cambio, situándose en el 13,7% durante el último trimestre analizado. Este grupo gestionó el 45% de las solicitudes presentadas en el tercer trimestre de 2019, por lo que la evolución de su tasa de rechazo influye de forma notable en la tasa de rechazo media del sector.

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 tercer trimestre de 2019, al disminuir en 0,2 puntos. No obstante, sigue presentando la menor tasa de rechazos del sector, situada en el 8,6% trimestral.

El distribuidor del Grupo EDP (Hidrocantábrico Distribución Eléctrica, S.A.), fue el único que presentó un aumento en su tasa de rechazo, con 0,5 puntos más

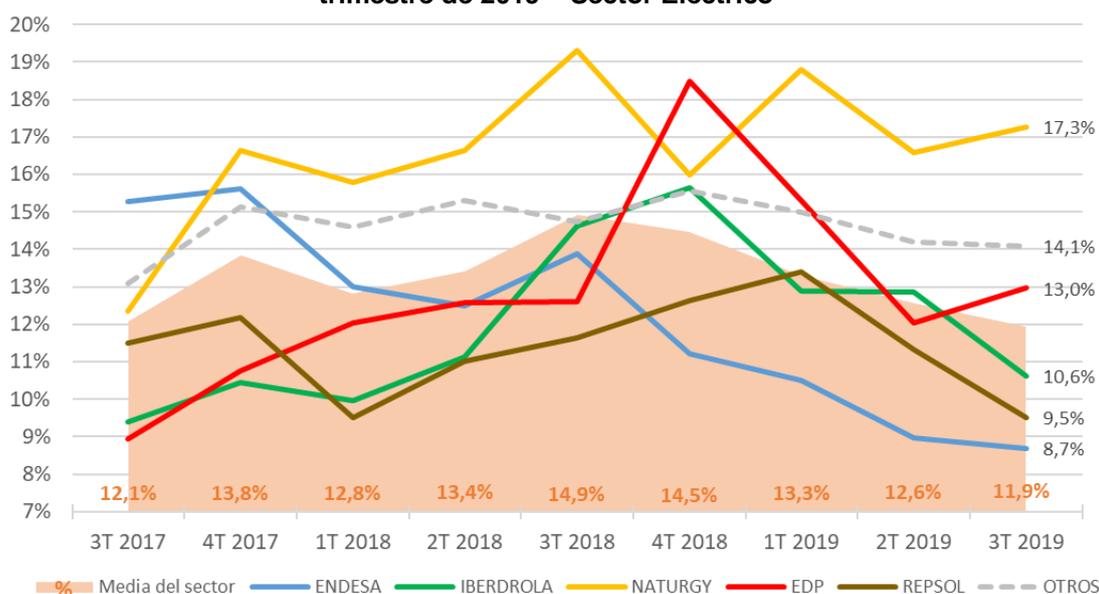
<sup>14</sup> Rechazo 53 recogido en la resolución de la CNMC de 20 de diciembre de 2016 – Necesidad de abrir expediente de acometida.

que el trimestre anterior. Este aumento sitúa su tasa en el 12,7%; nuevamente por encima de la media del sector. Haciendo un análisis más pormenorizado de las razones que han motivado este incremento, se observa cómo, el motivo principal es consecuencia de un procesamiento automático de los rechazos por parte de algunos comercializadores, que ocasiona cargas de hasta 8 solicitudes para un mismo CUPS, que acaban siendo rechazadas por el mismo motivo. Hay que tener en cuenta que está operativa generó en el caso del Grupo EDP un aumento de los rechazos, que, unido al número reducido de cambios gestionados en comparación con el resto de grandes grupos distribuidores, provocó un crecimiento en su tasa de rechazo trimestral.

Por su parte, los principales **comercializadores del sector eléctrico**, a excepción de los grupos Iberdrola y Naturgy, presentaron reducciones en sus tasas de rechazo correspondientes a solicitudes de cambio, con valores que fueron entre 2,2 y 0,3 puntos menores a los obtenidos el trimestre anterior. La agrupación de comercializadores independientes incluidos en el epígrafe “Otros”, también presentó reducciones en su tasa de rechazos trimestral, al disminuirla en 0,1 puntos.

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 que presentaron una mayor reducción de su tasa de rechazo conjunta durante el tercer trimestre de 2019. Al disminuir su valor en 2,2 puntos, situaron su tasa de rechazo en el 10,6%, nuevamente 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 tercer trimestre de 2017 hasta el tercer trimestre de 2019 – Sector Eléctrico**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

El Grupo Repsol (Repsol Comercializadora de Electricidad y Gas, S.L.U. y Régsiti Comercializadora Regulada, S.L.U.) presentó una reducción de 1,8 puntos en su tasa de rechazo, situándose en el 9,5% durante el último trimestre. Su reducción se debe principalmente a la disminución del 75,1% de los rechazos por motivo 53 emitidos en su mayoría por UFD Distribución.

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 0,3 puntos su tasa de rechazo conjunta, siendo del 8,7% en el tercer trimestre del año 2019.

Por su parte, con un aumento trimestral de 0,7 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 17,3%, manteniendo el valor más elevado entre los principales grupos comercializadores.

Los comercializadores eléctricos del Grupo EDP (EDP Energía, S.A.U., EDP Comercializadora, S.A.U. y EDP C.U.R., S.A.) aumentaron su tasa de rechazo conjunta en 0,9 puntos, y se situaron en el 13% durante el tercer trimestre de 2019, nuevamente por encima de la media del sector. El principal aumento en el número de rechazos recibido fue por el motivo 03<sup>15</sup>, con un 38.8% más de rechazos en un periodo en el que emitieron menos solicitudes de cambio.

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.

---

<sup>15</sup> Rechazo 03 recogido en la resolución de la CNMC de 20 de diciembre de 2016 – NIF-CIF no coincide con el del contrato en vigor.

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

SOLICITUDES DE CAMBIO - ELECTRICIDAD			ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA						
Comercializador eléctrico:			ENDESA	IBERDROLA	NATURGY	VIESGO	EDP	OTROS	
<b>Tasa de rechazo media:</b>			<b>11,9%</b>	<b>13,7%</b>	<b>8,6%</b>	<b>15,6%</b>	<b>9,2%</b>	<b>12,7%</b>	<b>17,8%</b>
<b>Solicitudes gestionadas:</b>			<b>761.763</b>	<b>342.950</b>	<b>284.761</b>	<b>87.463</b>	<b>18.875</b>	<b>14.079</b>	<b>13.635</b>
ENDESA ENERGÍA, S.A.	9,6%	122.997	9,3%	9,5%	10,8%	17,1%	18,8%	19,0%	
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	12,4%	131.016	20,9%	7,4%	22,5%	10,0%	14,9%	25,3%	
NATURGY IBERIA, S.A.	16,8%	39.925	26,3%	7,5%	11,2%	8,1%	32,8%	28,6%	
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD	9,6%	74.542	9,5%	8,4%	12,1%	8,2%	6,8%	17,6%	
EDP ENERGÍA, S.A.U.	13,5%	36.190	12,2%	14,0%	17,8%	13,1%	9,3%	32,9%	
ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	4,3%	26.472	4,1%	6,3%	5,4%	6,4%	15,0%	15,1%	
CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	5,0%	45.214	8,1%	4,3%	11,3%	6,9%	17,6%	17,7%	
COM. REG., GAS & POWER, S.A.	18,0%	12.870	18,4%	10,0%	19,1%	6,7%	0,0%	30,1%	
BASER COM. REF., S.A.	6,6%	2.487	8,1%	7,1%	1,9%	5,6%	6,6%	7,7%	
RÉGSITI COM. REF., S.L.U.	5,7%	1.537	4,9%	4,5%	0,0%	6,4%	6,3%	21,4%	
COM. REF. ENERGÉTICO, S.L.U.	3,4%	1.490	4,1%	4,1%	20,5%			2,9%	
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	9,6%	31.256	8,0%	4,7%	28,5%	2,9%	7,6%	15,8%	
ALterna OPERADOR INTEGRAL, S.L.	21,0%	29.923	21,8%	20,0%	21,8%	15,3%	19,6%	30,5%	
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	7,1%	19.442	8,4%	5,2%	5,0%	8,8%	5,5%	9,6%	
HOLALUZ - CLIDOM, S.A.	32,5%	18.631	42,6%	9,4%	12,5%	12,8%	44,6%	43,3%	
FENIE ENERGÍA, S.A.	15,3%	10.570	16,7%	12,5%	15,7%	14,6%	20,0%	15,0%	
GEO ALTERNATIVA, S.L.	18,7%	9.799	20,5%	15,3%	19,7%	16,6%	20,5%	31,8%	
AUDAX RENOVABLES, S.A.	6,3%	9.344	7,7%	3,2%	5,3%	7,2%	7,7%	10,1%	
UNIELÉCTRICA ENERGÍA, S.A.	8,6%	8.295	9,6%	6,9%	8,5%	11,1%	7,7%	18,6%	
GESTERNOVA, S.A.	13,0%	7.706	12,1%	13,9%	10,6%	16,7%	13,7%	14,2%	
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO, S.A.U.	19,0%	6.514	21,7%	16,3%	22,3%	16,8%	23,1%	16,0%	
IRIS ENERGÍA EFICIENTE, S.A.	6,1%	6.096	7,3%	4,7%	3,4%	0,0%	6,7%	27,6%	
FACTOR ENERGÍA, S.A.	11,6%	5.736	11,3%	10,2%	21,3%	7,7%	10,9%	15,6%	
SOM ENERGÍA, S.C.C.L.	8,5%	5.104	9,0%	5,2%	6,3%	7,7%	7,7%	12,5%	
TOTAL GAS Y ELECTRICIDAD ESPAÑA, S.A.U.	6,0%	4.504	7,4%	3,2%	6,9%	4,2%	22,9%	13,6%	
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA, S.A.	7,2%	4.011	16,8%	8,5%	8,5%	6,0%	4,5%	0,0%	
ENERGÍA COLECTIVA, S.L.	12,5%	3.920	13,2%	10,8%	16,7%	14,5%	6,9%	14,5%	
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	11,9%	3.329	12,4%	9,4%	11,7%	9,0%	15,1%	16,3%	
ENELUZ 2025, S.L.	10,9%	3.221	11,7%	7,9%	11,9%	8,8%	16,7%	15,7%	
NEXUS ENERGÍA, S.A.	14,0%	3.177	14,9%	26,0%	13,0%	1,1%	14,6%	41,7%	
FOX ENERGÍA, S.A.	8,3%	3.080	9,8%	7,7%	20,0%	0,0%	27,8%	8,3%	
MULTIENERGÍA VERDE, S.L.	23,2%	3.036	22,2%	30,5%	17,2%	0,0%	13,0%	25,0%	
GAOLANIA SERVICIOS, S.L.	8,8%	3.004	8,6%	8,7%	8,7%	7,4%	10,5%	46,2%	
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	20,4%	2.951	43,4%	3,2%	8,0%	0,0%	11,1%	18,5%	
AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE, S.L.	4,7%	2.888	5,7%	3,7%	3,2%	0,0%	25,0%	20,0%	
AXPO IBERIA, S.L.	15,2%	2.689	15,9%	12,4%	14,7%	23,5%	55,6%	22,9%	
WATIUM, S.L.	5,8%	2.618	7,8%	2,9%	3,4%	6,0%	5,9%	18,5%	
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	12,1%	2.518	11,6%	11,7%	14,0%	15,0%	28,9%	13,3%	
INSERIMOS ENERGÍA, S.L.	27,9%	2.476	37,0%	15,1%	13,7%	13,5%	13,5%	33,3%	
NABALIA ENERGÍA 2000, S.A.	7,4%	2.404	9,7%	4,4%	5,0%	24,1%	18,8%	10,9%	
LUVON ENERGÍA, S.L.	17,3%	1.961	15,3%		24,2%	4,3%	43,6%	15,2%	
ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA, S.L.	10,8%	1.696	11,7%	3,8%	16,7%	17,5%	4,4%	25,0%	
PEPEENERGY, S.L.	5,0%	1.646	6,0%	3,2%	7,4%	0,0%	7,1%	5,0%	
CATGAS ENERGÍA, S.A.	15,3%	1.645	15,1%	25,0%	0,0%			37,5%	
AGENTE DEL MERCADO ELÉCTRICO, S.A.	10,1%	1.589	6,5%	10,3%	12,2%	15,9%	9,7%	21,8%	
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	11,4%	1.463	20,5%	16,9%	17,6%	60,0%	50,0%	5,7%	
ANIMA ENERGÍA, S.L.	15,8%	1.449	20,6%	12,6%	13,7%	0,0%	46,2%	18,2%	
WIND TO MARKET, S.A.	7,6%	1.322	8,9%	7,0%	6,5%	3,5%	6,8%	11,8%	
ALCANZIA ENERGÍA, S.L.	27,0%	1.018	26,0%	26,3%	32,7%	0,0%		50,0%	

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” (17,8%) presentaron unas tasas de rechazo para los comercializadores libres de los grupos verticalmente integrados muy elevadas, por encima de la media de sus áreas en todos los casos a excepción de Repsol.
- Todos los principales comercializadores<sup>16</sup>, 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; mientras que EDP Energía presentó una tasa de rechazo por debajo de la media en áreas de distribución del Grupo Endesa. Naturgy Iberia obtuvo tasas de rechazo por debajo de la media en áreas de distribución de los grupos Iberdrola y Viesgo.
- Repsol Comercializadora de Electricidad y Gas (9,6%), presentó una tasa de rechazo por debajo de la media en todas las áreas de distribución. Por el contrario, Iberdrola Clientes (12,4%) superó la media de rechazos en todas las áreas de distribución a excepción de la correspondiente a su grupo verticalmente integrado.
- Los comercializadores de referencia<sup>17</sup> (salvo Curenergía en el área de distribución del Grupo EDP, y la Comercializadora Regulada Gas & Power en áreas de distribución de los grupos Endesa, Iberdrola, Naturgy y “Otros”) 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 Alterna Operador Integral (Flip Energía), quien con cerca de 30.000 solicitudes enviadas obtuvo una tasa media de rechazos del 21%. La principal razón del elevado número 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. Muchas de estas solicitudes son rechazadas

---

<sup>16</sup> Comercializadores ubicados en el primer bloque de la tabla (filas 1 a 5) y que generalmente gestionan el mayor número de solicitudes de cambio.

<sup>17</sup> Comercializadores ubicados en el segundo bloque de la tabla (filas 6 a 11).

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 32,5% en el último trimestre. El elevado número de 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 como algunos comercializadores obtienen tasas de rechazo muy reducidas, independientemente del área en la que operaron, lo que muestra una correcta gestión de los ficheros de solicitudes de cambio 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 1,3 puntos, alcanzando el 17,2% en el tercer trimestre de 2019. Esta variación se calcula a partir de los valores presentados en el trimestre anterior, sin considerar la incidencia evaluada en el informe previo<sup>18</sup>, correspondiente al segundo trimestre de 2019, y que afectó al Grupo Nortegas.

Fue el Grupo Nortegas (Nortegas Energía Distribución, S.A.U., NED España Distribución Gas, S.A.U., y Tolosa Gasa, S.A.), el que presentó una mayor reducción en su tasa media de rechazo, al reducir a la mitad el valor presentado el trimestre anterior, y situarse en el 19,9% durante el tercer trimestre de 2019. Hay que tener en cuenta que, el elevado valor de la tasa de rechazo presentada el segundo trimestre de 2019 (39,8%) se debió a una incidencia contemplada en el informe correspondiente, que creó un efecto “bucle” provocando 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, y que afectó a un número reducido de CUPS que generaron de media 580 rechazos adicionales para cada uno, se vio solventada en el tercer trimestre de 2019.

El distribuidor Gas Extremadura redujo en 0,2 puntos su tasa de rechazo trimestral, situándose en el 4,8%, lo que supuso el menor valor registrado hasta la fecha. Conviene resaltar que este grupo solamente gestionó el 1,2% de las solicitudes de cambio durante el trimestre analizado.

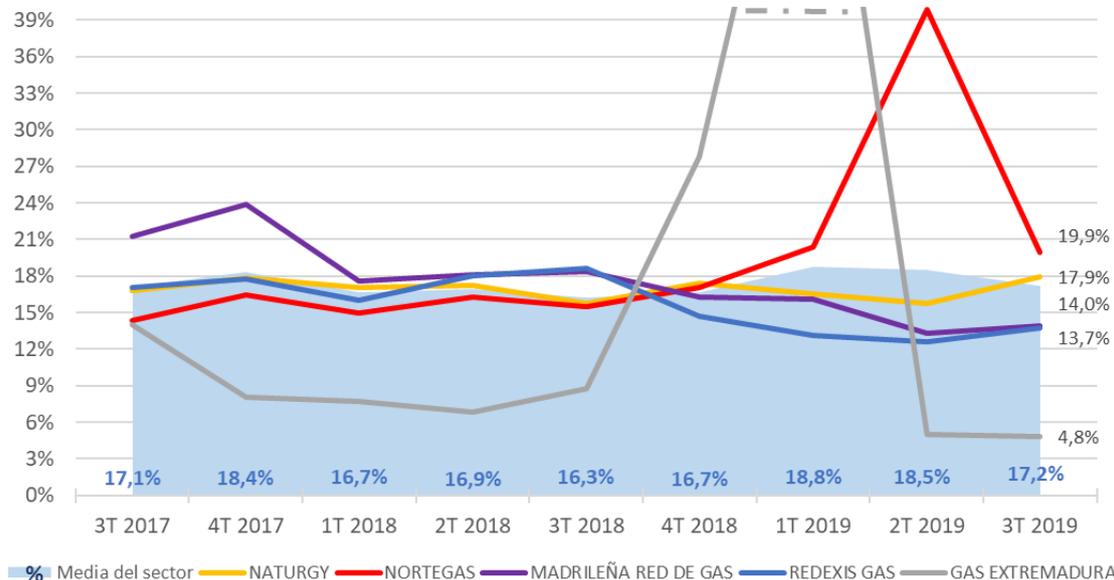
---

<sup>18</sup> Informe de supervisión de cambios de comercializador correspondiente al segundo trimestre de 2019, publicado en la web pública de la CNMC tras haber sido aprobado por la Sala de Supervisión Regulatoria el 5 de marzo de 2020.

La distribuidora Madrileña Red de Gas aumentó en 0,7 puntos la tasa de rechazo obtenida el trimestre anterior, situándose en el 14%. Por su parte, también aumento su tasa el Grupo Redexis Gas (Gas Energía Distribución de Murcia, S.A. y Redexis Gas, S.A.); quien con un incremento de 1,1 puntos se situó en el 13,7% durante el trimestre analizado. En ambos casos, sus tasas se encontraron entre los valores más bajos obtenidos en los últimos años.

Los distribuidores gasistas del Grupo Naturgy (Nedgía), aumentaron sus tasas de rechazo en 2,2 puntos, lo que la situó en el 17,9%, su valor más alto de los últimos dos años y nuevamente por encima de la media del sector. Durante el tercer trimestre de 2019, se multiplicaron por siete los rechazos por motivo R43<sup>19</sup> de solicitudes emitidas por la Comercializadora Regulada Gas & Power, lo que influyó de forma notable en el aumento de su tasa media de rechazo. Según informó Nedgía a la CNMC, este rechazo, que se produce cuando un comercializador solicita un cambio sobre un punto de suministro que ya está activado con el mismo comercializador, aumentó debido al envío duplicado de mensajería de traspasos a la CUR. Este envío por duplicado, se produjo por la forma en la que se gestionaron dichos traspasos<sup>20</sup>.

**Gráfico 20. Tasa de rechazos (solicitud de cambio) de los principales grupos de distribuidores. Evolución trimestral desde el tercer trimestre de 2017 hasta el tercer 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 consecuencia de una incidencia en áreas de distribución de Gas Extremadura (67,4%) en el primer trimestre de 2019 para facilitar la visualización de la evolución del resto de distribuidores. Nortegás presentó una incidencia en el segundo trimestre de 2019, que elevó su tasa de rechazo hasta el 39,8%.

<sup>19</sup> Rechazo R43 recogido en la resolución de la CNMC de 20 de diciembre de 2016 – El CUPS ya está activo con la comercializadora solicitante/receptora.

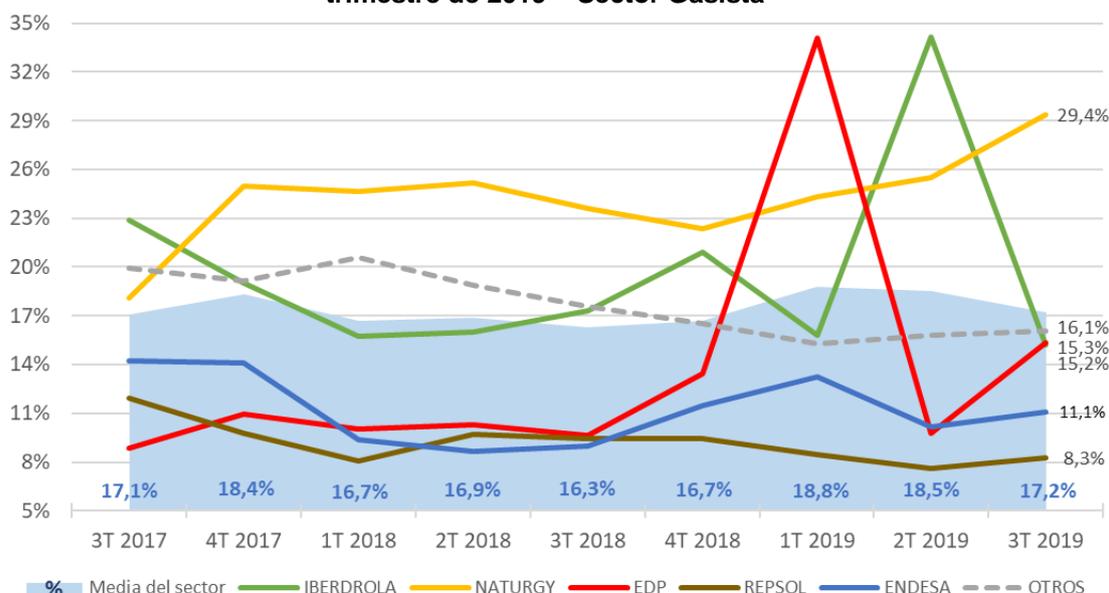
<sup>20</sup> Con la próxima implantación del formato A13\_50 que estandariza el traspaso de puntos de suministro al Comercializador de Último Recurso, se reducirá esta casuística.

La tasa media de rechazos en las solicitudes de cambio presentada por los principales grupos **comercializadores del sector gasista**, registró una reducción con respecto al trimestre anterior de 1,3 puntos, hasta situarse en el 17,2% en el tercer trimestre de 2019. Esta variación se calcula a partir de los valores presentados en el trimestre anterior, sin considerar la incidencia evaluada en el informe previo que afectó al Grupo Iberdrola, correspondiente al segundo trimestre de 2019.

Destacó la reducción de 19 puntos en la tasa de rechazos del Grupo Iberdrola (Iberdrola Clientes, S.A.U. y Curenergía C.U.R., S.A.U.), que se situó en el 15,2% durante el trimestre analizado. Esta importante reducción se debió a la corrección de la incidencia que afectó a las solicitudes de Iberdrola Clientes en áreas de distribución del Grupo Nortegas, ya informada en el informe correspondiente al segundo trimestre de 2019.

Los comercializadores independientes agrupados en el epígrafe “Otros”, así como los comercializadores tradicionales pertenecientes a los grupos Endesa y Repsol, incrementaron su tasa de rechazo trimestral, concretamente en 0,3, 0,6 y 0,9 puntos, respectivamente. Las tasas de rechazo registradas por estos grupos comerciales fueron del 16,1% en el caso de la agrupación “Otros”, del 8,3% en el caso del Grupo Repsol, y de 11,1% en el caso de Endesa.

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



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota.: EDP presentó una incidencia durante el primer trimestre de 2019 que elevó su tasa de rechazo hasta el 34,1%. Iberdrola presentó una incidencia durante el segundo trimestre de 2019 que elevó su tasa de rechazo hasta el 34,2%.

El Grupo Naturgy (Gas Natural Comercializadora, S.A., Naturgy Iberia, S.A. y Comercializadora Regulada Gas & Power, S.A.), incrementa su tasa de rechazo en 3,9 puntos, y se sitúa en el 29,4% trimestral durante el periodo analizado. Esta tasa de rechazo es la mayor registrada hasta la fecha entre los comercializadores gasistas, y su aumento está directamente relacionado con un incremento del número de rechazos por motivo R43<sup>21</sup> que afectó a la Comercializadora Regulada Gas & Power. Según alegaciones del Grupo Naturgy, debido a la operativa manual de grabación se escaparon solicitudes hacia la distribuidora que ya habían sido activadas.

La tasa de rechazos del Grupo EDP (EDP Comercializadora, S.A.U. y Baser Comercializadora de Referencia, S.A.), fue la que presentó un mayor aumento, al incrementarse en 5,5 puntos, hasta alcanzar el 15,3% durante el tercer trimestre de 2019. Este incremento tiene como principal causante una incidencia detectada en el mes de septiembre que generó un efecto “bucle” en el que se obtuvieron 927 rechazos por motivos R12<sup>22</sup> y R19<sup>23</sup> sobre 10 CUPS. Estos rechazos fueron causados por el envío reiterado de solicitudes de cambio, de tal manera que inicialmente era enviada una solicitud sin modificaciones que era rechazaba por motivo R12; por lo que se reenviaba una nueva solicitud de cambio con modificación del titular que a su vez era rechazada por motivo R19, reenviándose, por tanto, una nueva solicitud de cambio sin modificaciones, lo que iniciaba nuevamente el proceso en bucle. Detectada la incidencia en septiembre, los distribuidores informaron como causa de los rechazos la existencia de incongruencias en sus sistemas. Finalmente se activaron las solicitudes.

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

---

<sup>21</sup> Rechazo R43 recogido en la resolución de la CNMC de 20 de diciembre de 2016 – El CUPS ya está activo con la comercializadora solicitante/receptora.

<sup>22</sup> Rechazo R12 recogido en la resolución de la CNMC de 20 de diciembre de 2016 – Error de integridad: DNI no coherente con CUPS.

<sup>23</sup> Rechazo R19 recogido en la resolución de la CNMC de 20 de diciembre de 2016 – Si el motivo de modificación es cambio de titular (01), los campos "Nuevo Núm. Documento y Núm. Documento" tienen que ser distintos.

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. 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 durante el tercer trimestre de 2019 – Sector Gasista**

SOLICITUDES DE CAMBIO - GAS			ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN GASISTA					
Comercializador gasista:			NATURGY	NORTEGAS	MADRILEÑA RED DE GAS	REDEXIS GAS	GAS EXTREMADURA	
Tasa de rechazo media:			17,2%	17,9%	19,9%	14,0%	13,7%	4,8%
Solicitudes gestionadas:			185.598	131.311	17.124	22.082	12.937	2.144
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD	8,3%	27.244	7,9%	10,7%	8,1%	8,4%	3,6%	
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	15,6%	23.407	16,4%	16,4%	14,6%	13,1%	4,1%	
ENDESA ENERGÍA, S.A.	11,5%	20.432	11,7%	17,2%	10,4%	10,0%	6,1%	
NATURGY IBERIA, S.A.	18,8%	17.176	17,5%	30,3%	20,3%	25,9%	8,3%	
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	13,4%	15.497	10,6%	26,7%	10,5%	10,3%	5,3%	
COM. REG., GAS & POWER, S.A.	36,7%	24.922	37,6%	70,9%	3,1%	28,7%	18,2%	
ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	7,3%	2.053	8,9%	33,3%	4,6%	4,5%	0,0%	
CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	10,8%	1.911	10,9%	12,7%	11,4%	10,8%	1,1%	
BASER COM. REF., S.A.	36,0%	1.427	9,7%	39,8%	11,9%	38,2%	0,0%	
ALTERNA OPERADOR INTEGRAL, S.L.	28,6%	6.888	29,2%	26,5%	28,9%	28,6%	0,0%	
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	4,4%	5.713	3,8%	5,3%	6,0%	3,5%	5,4%	
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	7,6%	5.486	8,3%	5,7%	8,7%	5,8%	0,0%	
AUDAX RENOVABLES, S.A.	6,3%	4.205	5,7%	11,9%	6,6%	6,0%	20,0%	
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO, S.A.U.	17,8%	4.190	17,9%	17,6%	18,0%	17,9%	8,9%	
HOLALUZ - CLIDOM, S.A.	29,5%	3.391	28,5%	35,2%	33,6%	31,3%	4,2%	
GEO ALTERNATIVA, S.L.	40,0%	2.780	38,1%	40,8%	46,0%	42,9%	6,7%	
FACTOR ENERGÍA, S.A.	7,7%	2.551	7,4%	17,2%	6,7%	8,8%	0,0%	
CATGAS ENERGÍA	10,1%	2.448	10,0%			20,0%		
UNIELECTRICA ENERGÍA, S.A.	7,2%	1.970	6,9%	18,8%	3,3%	18,7%	1,6%	
AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE, S.L.	9,0%	1.318	4,6%	54,0%	3,5%	9,7%	0,0%	
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA, S.A.	6,9%	1.239	6,8%	6,5%	75,0%	10,0%	0,0%	
IRIS ENERGÍA EFICIENTE, S.A.	8,5%	896	8,1%	20,0%	10,9%	3,0%	0,0%	
FENIE ENERGÍA, S.A.	10,0%	852	10,9%	17,6%	11,7%	5,9%	0,0%	
INSERIMOS ENERGÍA, S.L.	37,1%	825	34,5%	75,0%	54,0%	35,1%	25,0%	
ENERGÍA COLECTIVA, S.L.	16,6%	697	17,8%	13,2%	13,7%	20,0%	0,0%	
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	12,7%	663	11,5%	13,1%	6,3%	19,7%	16,7%	
ENGIE ESPAÑA, S.L.	14,8%	650	15,7%	42,9%	12,1%	0,0%	0,0%	
NEXUS ENERGÍA, S.A.	15,0%	547	16,1%	16,0%	7,4%	16,1%	0,0%	
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	27,5%	433	16,6%	45,6%	43,3%	12,5%		
NABALIA ENERGÍA 2000, S.A.	4,7%	342	4,9%	2,9%	4,0%	6,7%	0,0%	
AXPO IBERIA, S.L.	29,1%	337	29,4%	23,5%	14,6%	44,2%	16,7%	
CHCUATRO GAS COMERCIALIZADORA, S.L.	17,2%	274	19,6%	0,0%	6,7%	16,9%	0,0%	
FUSIONA SOLUCIONES ENERGÉTICAS, S.A.	24,8%	258	18,6%	32,4%	38,6%	18,2%		
ALCANZIA ENERGÍA, S.L.	44,3%	228	42,2%	70,0%	42,1%	50,0%		
MET ENERGÍA ESPAÑA, S.A.	9,7%	195	9,6%	5,0%		16,7%		
REMICA COMERCIALIZADORA, S.A.	21,7%	180	24,5%	30,0%	12,1%	10,0%	36,4%	
VITA CAPITAL TRADING, S.L.	18,0%	178	19,2%	57,1%	9,1%	11,8%	20,0%	
ON DEMAND FACILITIES, S.L.U.	10,9%	174	13,8%	11,1%	0,0%	5,4%	14,3%	
SWAP ENERGÍA, S.A.	14,4%	167	15,8%	16,2%	0,0%	9,1%		
SERVIGAS S. XXI, S.A.	27,9%	154	28,1%	30,8%	46,7%	18,9%		
NINOBE SERVICIOS ENERGÉTICOS, S.L.	22,7%	132	21,6%		0,0%	20,0%	28,6%	
INER ENERGÍA CASTILLA-LA MANCHA, S.L.	17,2%	116	8,2%	64,3%	0,0%	50,0%	100,0%	
UNIÓN FENOSA GAS COMERCIALIZADORA, S.A.	34,0%	106	28,2%	36,4%	37,7%	33,3%		
FOX ENERGÍA, S.A.	17,3%	104	20,5%	33,3%	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:

- Repsol Comercializadora de Electricidad y Gas (8,3% de rechazos), siendo el comercializador con la mayor cantidad de solicitudes enviadas durante el tercer trimestre de 2019, mostró una tasa de rechazo por debajo de la media, en todas las áreas de distribución gasista, y obtuvo la menor tasa de rechazo entre los comercializadores tradicionales en cada una de las áreas de distribución.
- Por su parte, Naturgy Iberia (18.8%), presentó tasas de rechazo por encima de la media en todas las áreas de distribución, a excepción de las correspondientes a su grupo empresarial.
- De entre los comercializadores de referencia<sup>24</sup> destacaron Energía XXI y Curenergía al presentar tasas de rechazo por debajo de la media en todas las áreas de distribución gasista en las que gestionaron más de 50 solicitudes.
- De entre los comercializadores independientes con tasas de rechazo inferiores a la tasa media en todas las áreas de distribución, y con un volumen de gestiones realizadas considerable (superior a 2.500), destacaron Energía VM Gestión de Energía, Aldro Energía y Soluciones, Audax Renovables y Factor Energía.
- Destacó por superar la tasa media de rechazos en todas las áreas de distribución Alterna Operador Integral (Flip Energía), quien con cerca de 7.000 solicitudes enviadas obtuvo una tasa media de rechazos del 28,6%, en su mayoría rechazos al enviar solicitudes de cambio con modificaciones en los que no se informa de cambios en el NIF/CIF. De entre los comercializadores independientes con más de 2.000 solicitudes gestionadas, también destacaron por sus elevadas tasas de rechazo Holaluz-Clidom (29,5%) y Geo Alternativa (40%).
- Muchos 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 tercer trimestre de 2019 en ciertas redes de distribución (tasas de rechazo en color rojo).

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

---

<sup>24</sup> Comercializadores ubicados en el segundo bloque de la tabla (filas 6 a 9).

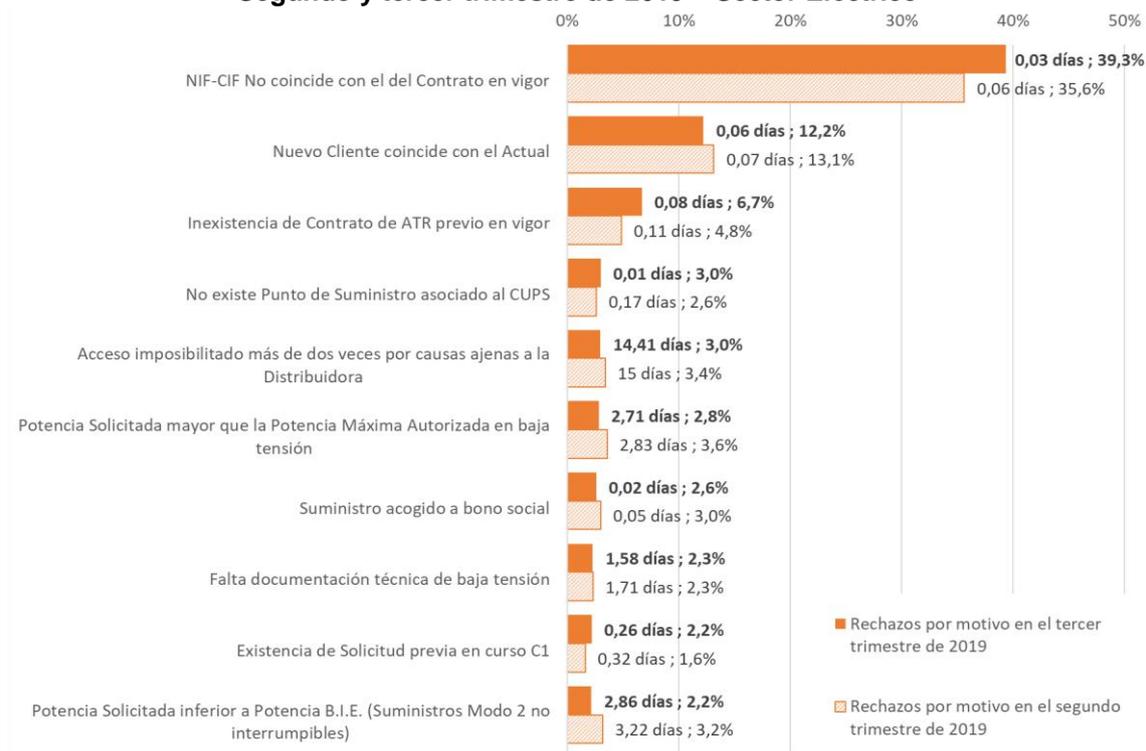
aprecia como algunos comercializadores independientes obtienen tasas de rechazo muy reducidas, como reflejo de una correcta adaptación a los procesos de cambio y gestión de los archivos de intercambio.

### 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 registrados (51,5%) se concentraron en los dos motivos principales.

**Gráfico 22. Principales motivos de rechazo de solicitudes de cambio. Segundo y tercer 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”** (39,3%), que presentó un aumento de su peso relativo comparado con el trimestre anterior (35,6%). 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 identificador<sup>25</sup> con la información incluida en su base de datos, provocando una demora media en el proceso de cambio de 0,03 días.

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 Alterna Operador Integral (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 los últimos trimestres.

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 implantación<sup>26</sup>), 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 no<sup>27</sup>, 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.

---

<sup>25</sup> Campo obligatorio incluido en las solicitudes de cambio de comercializador que identifica al cliente de cada CUPS.

<sup>26</sup> 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.

<sup>27</sup> 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.

Por su parte, el Grupo Viesgo 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 en el mes de mayo de 2018, el distribuidor ha reducido sus rechazos por motivo 03<sup>28</sup> de manera notable.

En segundo lugar, se encuentra el motivo de rechazo **“55. Nuevo cliente coincide con el Actual”** (12,2%), que registró un ligero descenso con respecto al trimestre anterior (13,1%). 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 0,06 días. Los distribuidores del Grupo Endesa presentaron el 94,7% del volumen total de rechazos por dicha casuística, que se utiliza cuando los comercializadores 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 se modifica.

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 39,7% de estos rechazos en el tercer 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”** (6,7%), que registró un aumento con respecto al trimestre anterior (4,8%). Este rechazo se produce si 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 0,08 días.

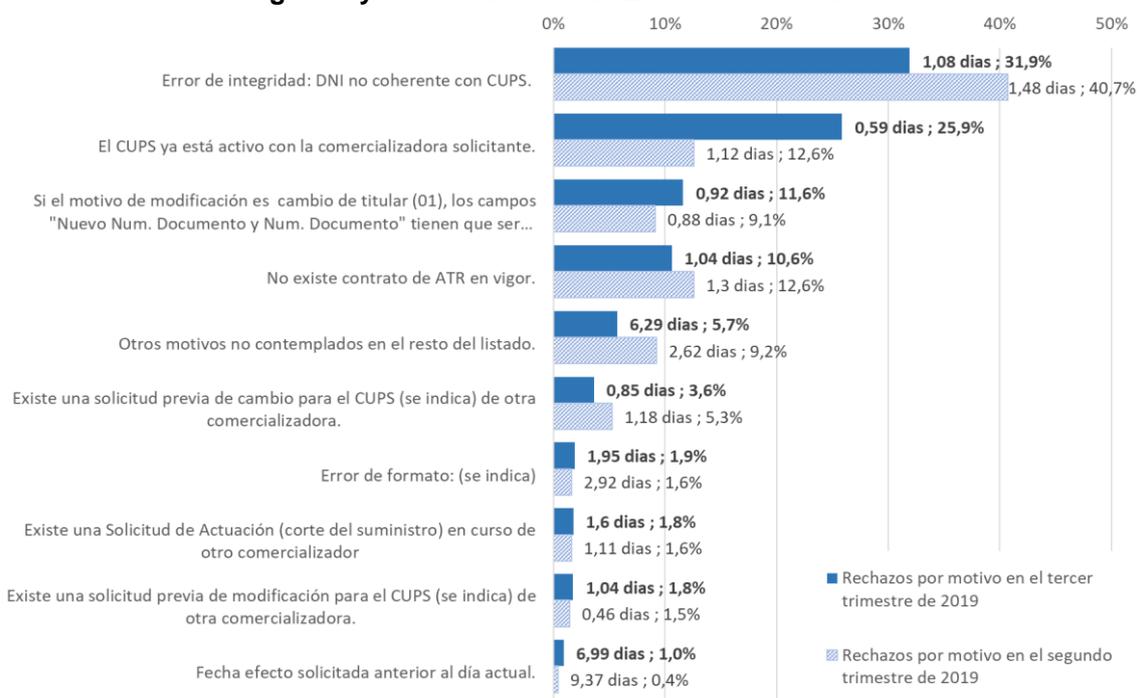
---

<sup>28</sup>Rechazo 03 recogido en la resolución de la CNMC de 20 de diciembre de 2016 – NIF-CIF no coincide con el del contrato en vigor.

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 dos motivos principales representaron el 57,8% del total de las solicitudes de cambio rechazadas.

**Gráfico 23. Principales motivos de rechazo de solicitudes de cambio. Segundo y tercer 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. Se toman tiempos medios informados por los comercializadores al haber sido detectado un problema en el SCTD que contabiliza de forma errónea los tiempos medios informados por los distribuidores.

El motivo de rechazo más frecuente en el tercer trimestre de 2019, continuó siendo el **“R12. Error de integridad: DNI no coherente con CUPS”** (31,9%), que redujo su peso de forma notable con respecto al trimestre anterior (40,7%). Por norma general, este rechazo se genera de forma automática al validar el distribuidor el campo con el número de documento<sup>29</sup> con la información incluida en su base de datos, provocando una demora media en el proceso de cambio de 1,08 días.

<sup>29</sup> Campo obligatorio incluido en las solicitudes de cambio de comercializador que identifica al cliente de cada CUPS.

Los distribuidores del Grupo Naturgy (Nedgía) 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.

En segundo lugar, se encuentra el motivo de rechazo **“R43. El CUPS ya está activo con la comercializadora solicitante”** (25,9%), que destacó al aumentar de manera notable su valor respecto al trimestre anterior (12,6%). El incremento del número de rechazos por este motivo, que se genera cuando un comercializador solicita un cambio de comercializador sobre un punto de suministro que ya tiene activado, está directamente relacionado con la Comercializadora Regulada Gas & Power, y ha sido comentado en puntos anteriores.

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”** (11,6%), que ha aumentado su peso respecto al trimestre anterior (9,1%). 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 apartado anterior de este informe.

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.

En cuarto lugar, el motivo **“R34. No existe contrato de ATR en vigor”** (10,6%) se ha visto reducido durante el último trimestre, en relación al registrado el trimestre anterior (12,6%). 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 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.

También disminuye la tasa de rechazos por la casuística “**R70. Otros motivos no contemplados en el resto del listado**” (5,7%) al reducirse durante el tercer trimestre de 2019 respecto al trimestre anterior (9,2%). Esta reducción está directamente relacionada con corrección de una incidencia ya comentada en el informe correspondiente al trimestre anterior que se ha visto completamente solventada.

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. En este sentido, se han recogido algunas propuestas que actualmente están siendo analizadas.

## 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<sup>30</sup>) para el sector eléctrico o del comercializador de último recurso (CUR<sup>31</sup>) para el sector gasista, y de los comercializadores libres (No COR/No CUR).

En el **sector eléctrico**, donde se produjeron un 8,9% 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 (66%), y entre consumidores que pasaron del mercado regulado al mercado libre (21,5%). Los movimientos desde el mercado libre al mercado

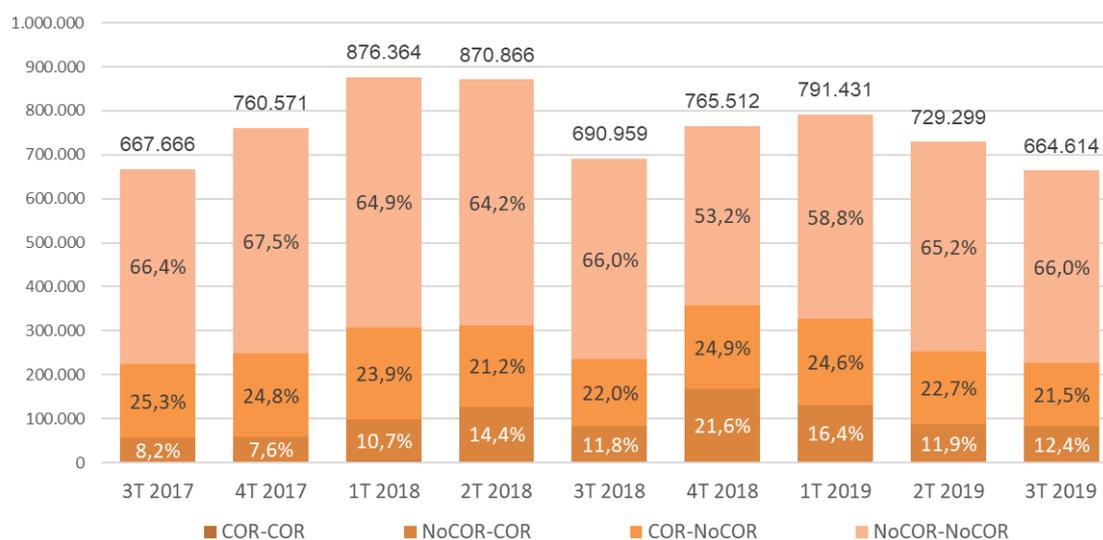
---

<sup>30</sup> *Comercializadores de referencia eléctricos: Baser Comercializadora de Referencia, S.A.; Energía XXI Comercializadora de Referencia S.L.U.; Teramelcor, S.L.; Comercializador de Referencia Energético, S.L.U.; Régsiti Comercializadora Regulada, S.L.U.; Comercializadora Regulada, Gas & Power, S.A.; Curenergía Comercializador de Último Recurso, S.A.U. y Energía Ceuta XXI Comercializadora de Referencia, S.A.*

<sup>31</sup> *Comercializadores de referencia gasistas: Baser Comercializadora de Referencia, S.A.; Energía XXI Comercializadora de Referencia S.L.U.; Comercializadora Regulada, Gas & Power, S.A. y Curenergía Comercializador de Último Recurso, S.A.U.*

regulado aumentaron ligeramente, alcanzando el 12,4% de los cambios en el tercer trimestre de 2019 (11,9% el trimestre anterior).

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



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

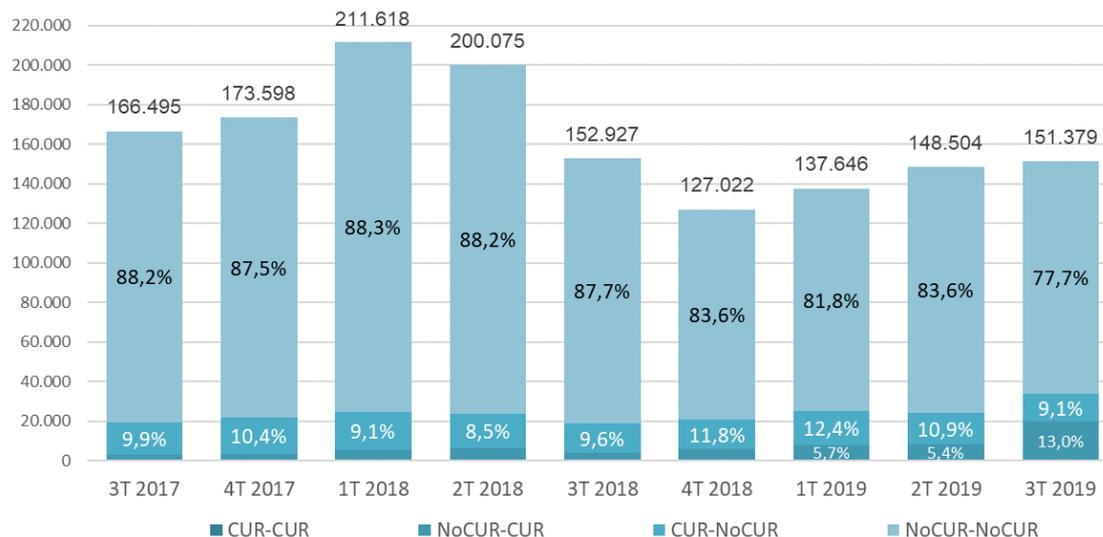
Nota: Los porcentajes correspondientes a los movimientos COR-COR oscilan entre el 0,1% y el 0,5% en los períodos mostrados en el gráfico. Sobre cada columna se indica el número total de activaciones trimestrales

Respecto al **sector gasista**, donde se produjeron un 1,9% más de activaciones de cambios que en el trimestre anterior, prevalecieron los movimientos de cambio de comercializador entre comercializadores del mercado libre (77,7%) y en menor medida, entre consumidores que pasaron del mercado regulado al mercado libre (9,1%).

Los movimientos desde el mercado libre hacia el mercado regulado han aumentado ligeramente desde la creación del Bono Social Térmico<sup>32</sup> en octubre de 2018. Sin embargo, en el último trimestre analizado, se ha producido un incremento de 7,6 puntos en este tipo de movimientos, consecuencia principal del aumento en el número de bajas por fin de contrato solicitadas por Naturgy Iberia desde el mes de julio, que han desencadenado en un traspaso del punto de suministro a un comercializador de referencia. En este sentido, se ha informado de cerca de 20.000 movimientos entre un comercializador libre y uno regulado (el trimestre anterior este valor rondaba los 8.000 cambios), de los cuales el 74,6% eran provenientes de Naturgy Iberia. De los puntos de suministro de Naturgy Iberia que cambiaron entre el mercado libre y el mercado regulado, el 93,9% fueron dados de alta en la Comercializadora Regulada Gas & Power.

<sup>32</sup> Bono Social Térmico creado en el art. 5 del Real Decreto-ley 15/2018, de 5 de octubre, de medidas urgentes para la transición energética y la protección de los consumidores con el fin de complementar la ayuda percibida en concepto de Bono Social Eléctrico por los consumidores vulnerables, para la energía destinada a calefacción, agua caliente sanitaria o cocina, independientemente de cual sea la fuente utilizada.

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



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

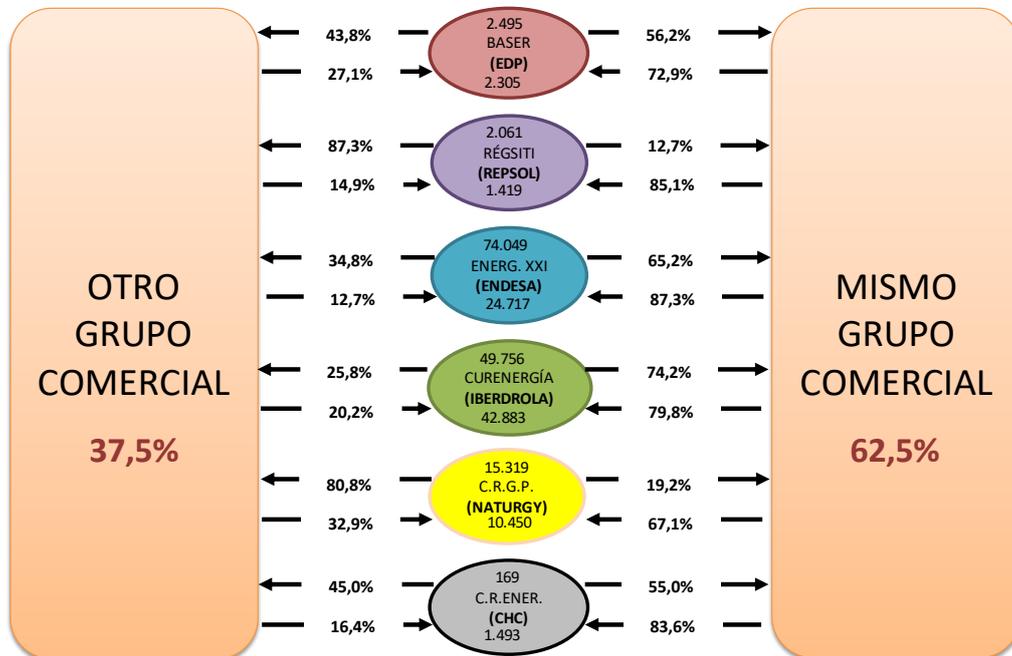
Nota: Los porcentajes correspondientes a los movimientos CUR-CUR alcanzan como máximo el 0,2% en los períodos mostrados en el gráfico. Los porcentajes correspondientes a los movimientos No CUR-CUR no indicados en el gráfico, oscilan entre el 1,7% y el 4,4%. Sobre cada columna se indica el número total 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 (62,5% de la totalidad de cambios; 61% el trimestre anterior); siendo los grupos con mayor fidelización de clientes: Iberdrola (74,2% de Curenergía), Endesa (65,2% de Energía XXI) y EDP (56,2% de Baser). En cambio, el Grupo Repsol (12,7% de Régsiti) registró el menor porcentaje en este tipo de movimientos durante el tercer trimestre de 2019.

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



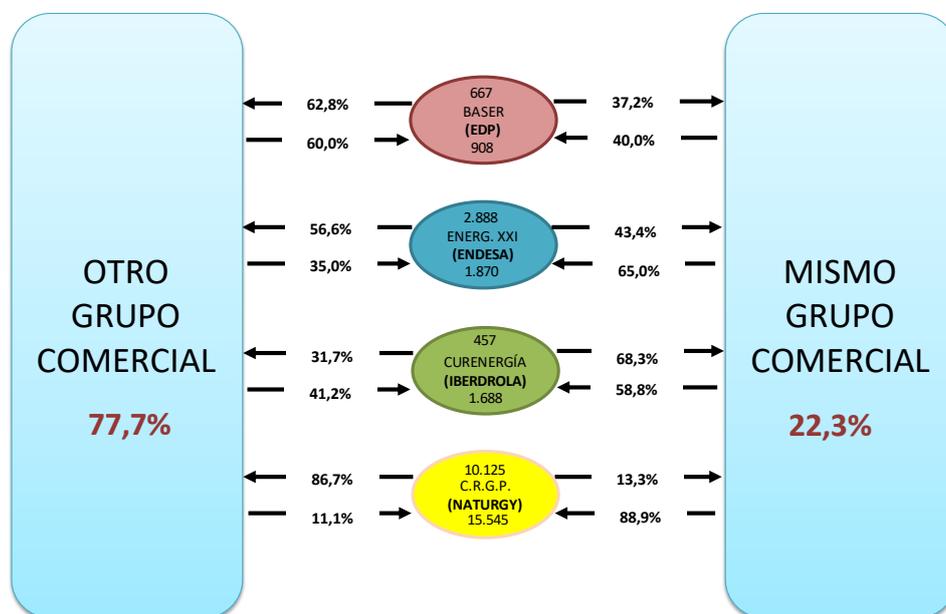
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se indica la nueva marca de las comercializadoras reguladas tomada tras dar cumplimiento a la DJV/DE/001/18. En la parte superior interna del óvalo, puntos de suministro entrantes; en la parte inferior interna, puntos de suministro salientes.

En el **sector gasista**, los cambios que se producen entre el comercializador de referencia y el comercializador libre del mismo grupo, registraron durante el tercer trimestre de 2019 un porcentaje medio del 22,3% (24,9% en el trimestre anterior) del total, siendo los grupos con mayor fidelización Iberdrola (68,3% de Curenergía) y Endesa (43,4% de Energía XXI); mientras que el grupo Naturgy (13,3% de Comercializadora regulada Gas & Power) presentó la menor de estas tasas.

Destacó el incremento de cambios entre el comercializador libre y el regulado del Grupo Naturgy, que pasó del 56,9% y 2.188 cambios en el segundo trimestre del 2019, al 88,9% y 13.823 cambios en el trimestre analizado. Este incremento multiplica por 6 el número de cambios dentro del mismo grupo en un solo trimestre.

**Gráfico 27. Desglose de los movimientos con origen o destino al CUR. Solicitudes activadas durante el tercer 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 el ovalo, sobre el nombre del comercializador se indica el número de suministros entrantes; debajo, número de suministros salientes.

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

En dichos gráficos, se especifica el saldo comercial del tercer 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 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 tercer trimestre de 2019 se han declarado tiempos medios en 106.135 activaciones de nuevas altas en áreas de distribución eléctrica, y 33.293 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 tercer trimestre de 2019 se observó una reducción de 0,1 días en el tiempo medio de activación de las solicitudes de alta de nuevos puntos de suministro en el **sector eléctrico** (3,4 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 (2,3 días), gestionando el 11,5% de las altas trimestrales. El mayor número de activaciones de altas se produjo en las áreas de los grupos Iberdrola (3,2 días) y Endesa (4 días), con cuotas del 42,8% y del 38,3%, respectivamente.

Por otro lado, en el área de distribución del Grupo EDP, se registró el mayor tiempo medio de activación del sector (5,7 días); sin embargo, su volumen de activaciones de solicitudes de alta representó solamente el 1,7% del total trimestral.

**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 tercer trimestre de 2019 – Sector Eléctrico**

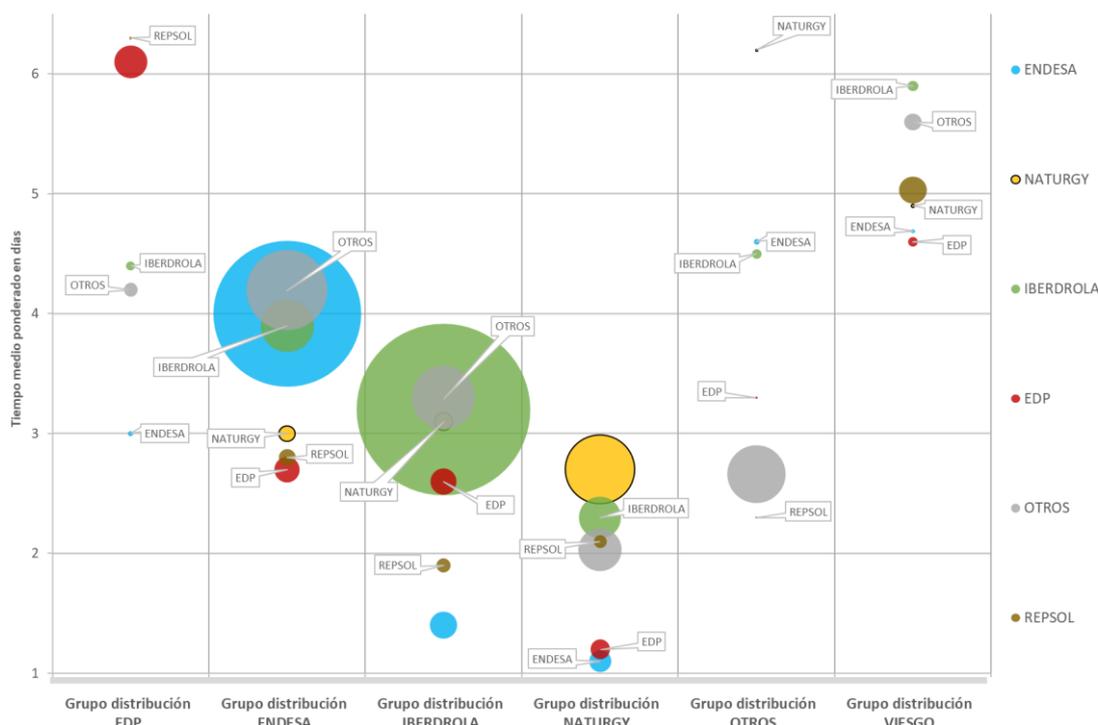
GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICOS	Altas Activadas	Tiempo Medio
NATURGY	12.155	2,3 días
OTROS	4.446	2,7 días
IBERDROLA	45.447	3,2 días
ENDESA	40.676	4 días
VIESGO	1.650	5,2 días
EDP	1.761	5,7 días
<b>TOTAL SECTOR ELÉCTRICO</b>	<b>106.135</b>	<b>3,4 días</b>

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).

Teniendo en cuenta los tiempos medios necesarios en las altas solicitadas por los principales grupos comercializadores del mercado libre en cada una de las principales áreas de distribución eléctrica, obtenemos los datos mostrados a continuación.

**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 tercer 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 (3,9 días), con oscilaciones entre los 2,3 días de media que necesitó el Grupo Repsol, y los 6,2 días del Grupo Naturgy. El área con la menor dispersión de tiempos medios registrada durante el tercer trimestre de 2019 fue la correspondiente al Grupo Endesa (1,5 días), donde las altas registraron tiempos medios comprendidos entre los 2,7 días de los comercializadores del Grupo EDP, y los 4,2 días de los comercializadores independientes agrupados en el epígrafe “Otros”.

Por su parte, en el **sector gasista** se observó un incremento medio del tiempo necesario en el proceso de alta de 0,8 días en el tercer trimestre de 2019, hasta alcanzar los 9,5 días de media. En 2018, el tiempo medio registrado fue de 11,3 días para la activación de solicitudes de alta de nuevos puntos de suministro gasista.

Entre los distribuidores gasistas, destacaron los correspondientes al Grupo Naturgy (Nedgía) por realizar activaciones de solicitudes de altas en un menor tiempo medio durante el tercer trimestre de 2019 (8,5 días), y con un número de solicitudes de alta activadas muy significativo (57% del total trimestral). Por el contrario, el mayor tiempo medio necesario en los procesos de alta, se obtuvo en la red de distribución de Gas Extremadura (18,5 días); donde, además, se realizó el menor número de solicitudes de alta (1,1% 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 tercer trimestre de 2019 – Sector Gasista**

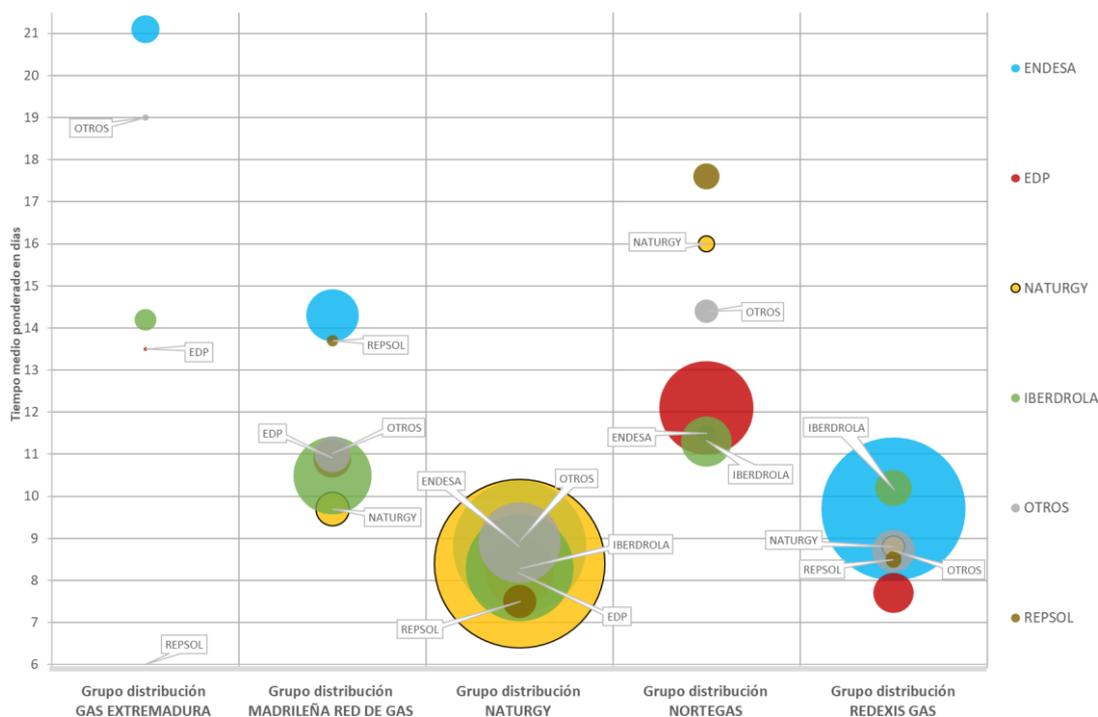
GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN GASISTAS	Altas Activadas	Tiempo Medio
NATURGY	18.986	8,5 días
REDEXIS GAS	6.986	9,5 días
MADRILEÑA RED DE GAS	3.452	11,4 días
NORTEGAS	3.512	12,4 días
GAS EXTREMADURA	357	18,5 días
<b>TOTAL SECTOR GASISTA</b>	<b>33.293</b>	<b>9,5 días</b>

*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 tercer trimestre de 2019 – Sector Gasista**



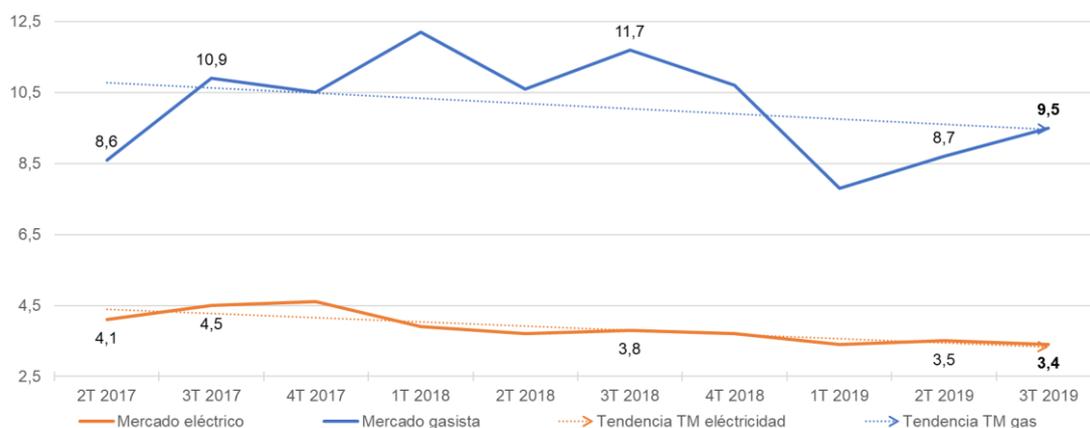
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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.

Se registra una mayor dispersión de tiempos medios en áreas de distribución de Gas Extremadura (15,1 días), con valores que oscilaron entre los 21,1 días de media que necesitaron las solicitudes de alta del Grupo Endesa, y los 6 días de media de las solicitudes de los comercializadores del Grupo Repsol. El área de distribución gasista del Grupo Naturgy (Nedgía) fue en la que se midieron tiempos más homogéneos, con una dispersión de 1,4 días, donde estos tiempos oscilaron entre los 7,5 días que necesitaron las solicitudes de alta del Grupo Repsol, y los 8,9 días de la agrupación de comercializadores independientes agrupados en el epígrafe “Otros”.

Se puede 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 tercer 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 negativas, con mínimas variaciones en el caso de altas de suministros eléctricos, y mayores en el caso de ser altas 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

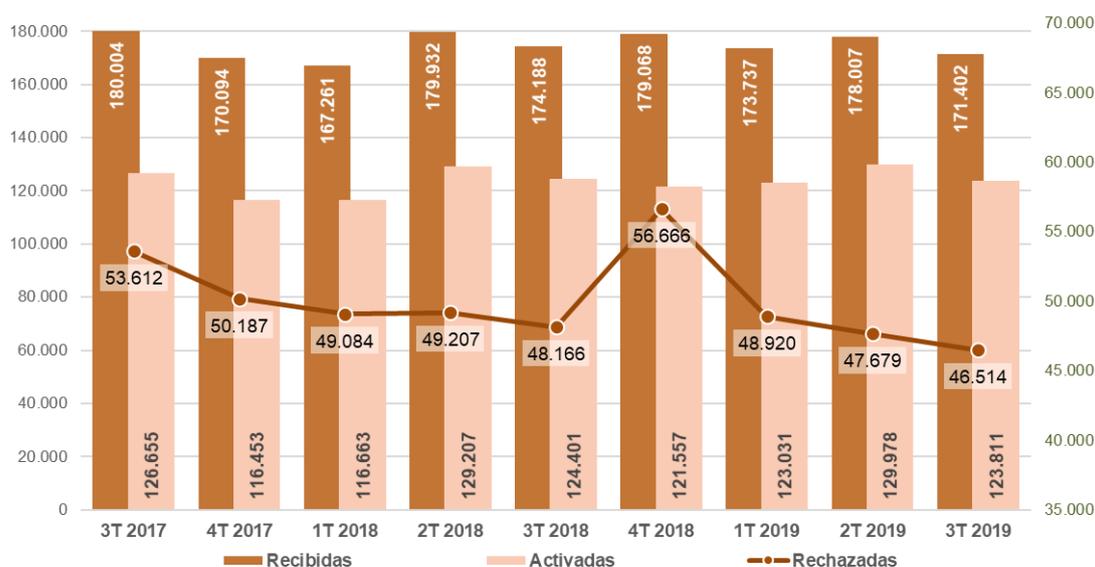
Con el fin de valorar la eficacia en el proceso de nuevas altas en los sectores eléctrico y gasista, se incluye un análisis comparativo entre las principales magnitudes trimestrales de solicitudes recibidas, aceptadas, rechazadas y finalmente activadas por los distribuidores.

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 tercer trimestre de 2019, en el **sector eléctrico**, los distribuidores recibieron 171.402 solicitudes de alta (un 3,7% menos que en el trimestre anterior), y se activaron 123.811 altas (un 4,7% menos en un trimestre). Durante el mismo periodo, se contabilizaron 46.514 rechazos (un 2,4% menos).

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



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Por su parte, en el **sector gasista**, los distribuidores recibieron 55.237 solicitudes de alta (un 9% menos que el trimestre anterior, y un 38,9% menos que en el mismo periodo de hace un año), y se activaron 37.165 altas (un 19,8% menos en un trimestre). Los rechazos contabilizados ascendieron a 16.716 solicitudes (un 6,5% más) durante el tercer trimestre de 2019.

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



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En ambos sectores, se aprecia una mayor evolución del número de rechazos en comparación con la variación del número de solicitudes durante el último trimestre analizado, que redunda en menores tasas de activación de las solicitudes de alta presentadas, con una menor relación activación/solicitud.

### 6.3 ANALISIS DE LOS RECHAZOS DEL PROCESO DE ALTA

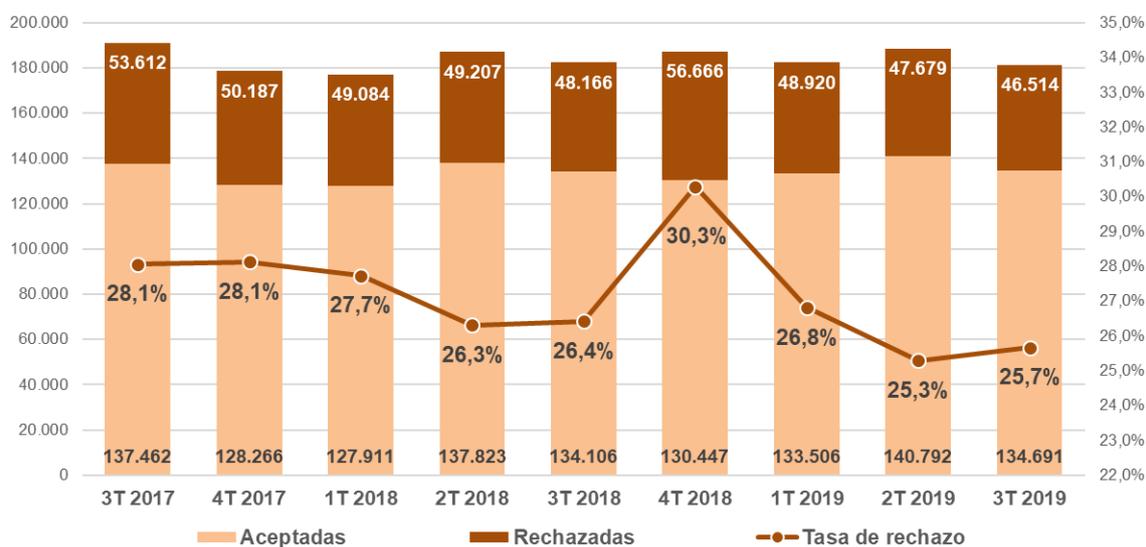
En este punto, se analizan las actuaciones de los agentes responsables de los rechazos, así como las alegaciones y explicaciones que han transmitido a la CNMC. En los siguientes apartados se realiza un estudio operativo en relación a las solicitudes de nuevas altas rechazadas, tal y como se realizó para 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 gestionadas<sup>33</sup> en el trimestre objeto de estudio.

A continuación, 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 (25,7%) resultó 0,4 puntos superior a la tasa registrada un trimestre antes (25,3%). En 2018 la tasa media de rechazo en el proceso de alta resultó del 27,7% de las solicitudes de alta aceptadas.

<sup>33</sup> 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%).

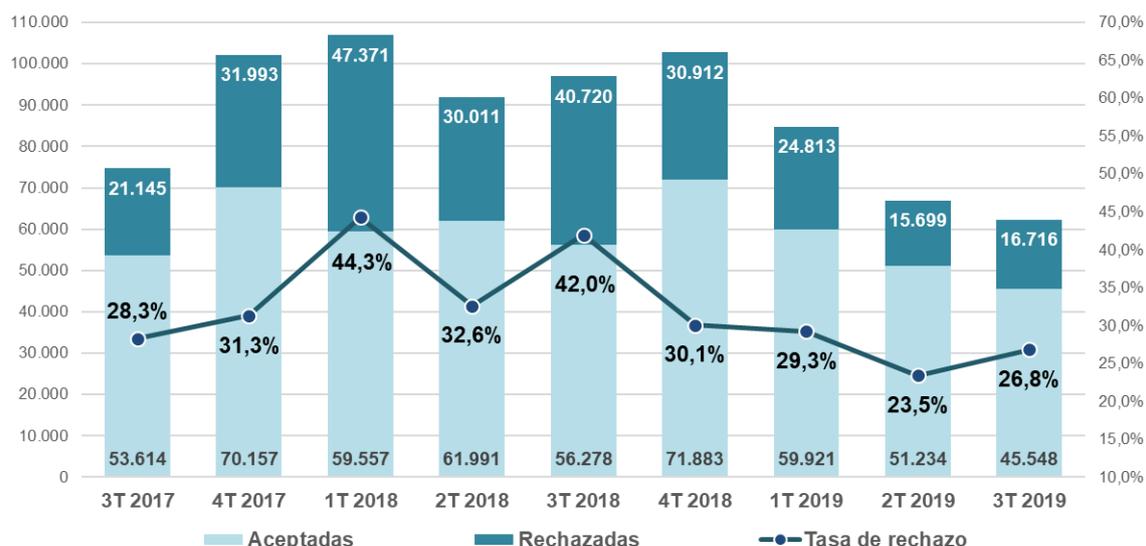
**Gráfico 33. Tasa de rechazo de las solicitudes de nuevas altas. Evolución trimestral desde el tercer trimestre de 2017 hasta el tercer trimestre de 2019 – Sector Eléctrico**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el **sector gasista**, se registró un aumento de 3,4 puntos de la tasa de rechazo trimestral (26,8%) con respecto a la tasa del trimestre anterior (23,5%). No obstante, esta tasa de rechazo trimestral, aún considerada elevada, se registra como uno de los menores valores registrados en los dos últimos años, solamente mejorada por la tasa de rechazos del trimestre anterior. 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 tercer trimestre de 2017 hasta el tercer 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 tercer trimestre de 2019, junto con el número de gestiones de alta realizadas. Sin embargo, la tasa media de rechazos de solicitudes de alta en el sector aumentó en 0,4 puntos, situándose en el 25,7% trimestral.

Si se comparan las tasas de rechazo por distribuidor en 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.

Valorando cada caso, se observó como la agrupación de distribuidores independientes agrupados en el epígrafe “Otros” redujo nuevamente su tasa media de rechazo, al disminuirla en 2,1 puntos durante el tercer trimestre de 2019. Esta agrupación, con una cuota del 3,2% de las gestiones trimestrales, rechazó un 11,1% de las solicitudes de alta recibidas, valor muy por debajo de lo rechazado por el resto de grupos distribuidores tradicionales.

Fue el distribuidor del Grupo Naturgy (UFD Distribución Electricidad, S.A.) el único entre los grupos distribuidores tradicionales que redujo su tasa de rechazo trimestral, al obtener un 31,1% durante el trimestre analizado; 0,9 puntos menos que en el trimestre anterior.

El Grupo EDP (Hidrocantábrico Distribución Eléctrica, S.A.), mantuvo su elevada tasa de rechazo trimestral, al obtener el mismo valor que en el trimestre anterior, un 38,8%. No obstante, las altas gestionadas por este distribuidor solo representaron el 1,4% de las tramitadas durante el tercer trimestre de 2019 en todo el sector.

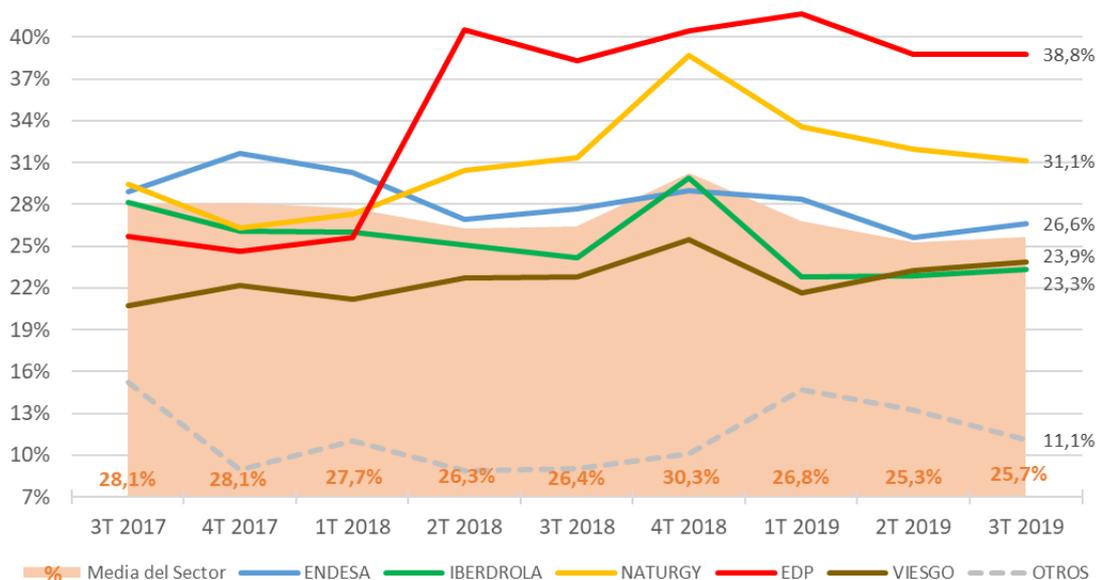
En cualquier caso, se debe considerar que la tasa de rechazo correspondiente al distribuidor del Grupo EDP, se ve afectada por circunstancias ajenas al distribuidor, como la exigencia en Asturias (su principal área de distribución) de aportación de un Certificado de Seguridad para las altas de suministro en segunda ocupación, en instalaciones de más de 20 años, provocando la mitad de sus rechazos por motivo 57<sup>34</sup>. Según información comunicada a la CNMC, 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

---

<sup>34</sup> Rechazo 57 recogido en la resolución de la CNMC de 20 de diciembre de 2016 – Falta documentación técnica de baja tensión.

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.

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



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Tanto el Grupo Viesgo (Barras Eléctricas Galaico-Asturianas, S.A. y Viesgo Distribución Eléctrica, S.L.) como el Grupo Iberdrola (principalmente I-DE Redes Eléctricas Inteligentes, S.A.) presentaron un ligero aumento en sus tasas de rechazo, quedando estas en el 23,9% y el 23,3% respectivamente. Es destacable que, ambos grupos mantienen sus tasas medias de rechazo por debajo de la media del sector.

Los distribuidores del Grupo Endesa (principalmente Edistribución Redes Digitales, S.L.U.) presentaron un aumento de 1 punto en su tasa de rechazo de solicitudes de alta, situándose esta en el 26,6% durante el trimestre actual.

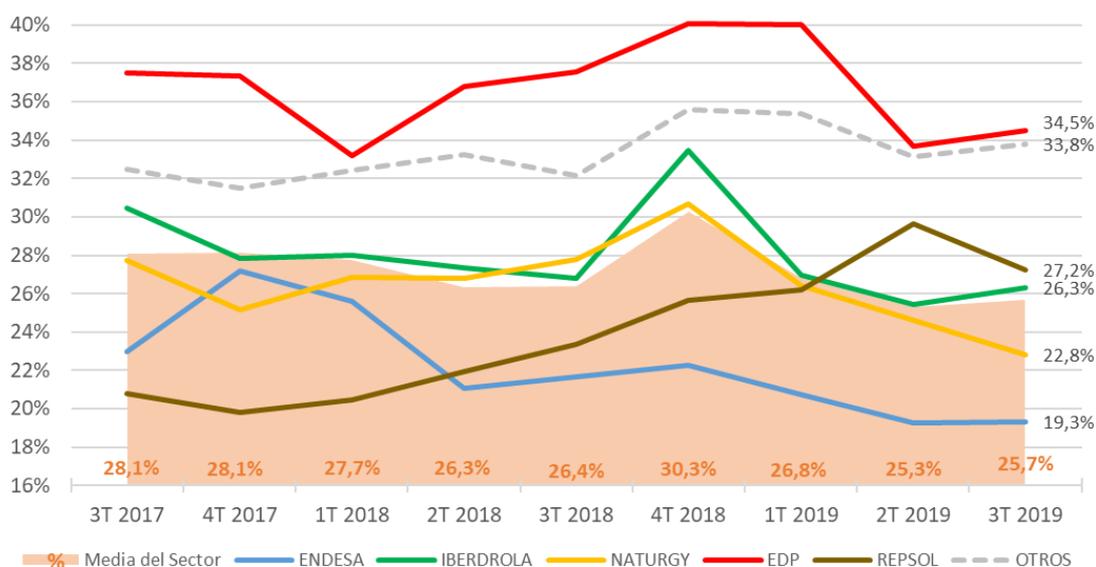
Si se analiza lo que hicieron los principales grupos **comercializadores del sector eléctrico**, observamos que la tasa media fue 0,4 puntos mayor a la correspondiente al trimestre anterior, situándose en el 25,7% durante el tercer trimestre de 2019.

La mayor reducción de su tasa media de rechazo se dio en las solicitudes de alta enviadas por los comercializadores del Grupo Repsol (Repsol Comercializadora

de Electricidad y Gas, S.L.U. y Régsiti Comercializadora Regulada, S.L.U.), al descender en 2,4 puntos su tasa de rechazo durante el último trimestre, situándose esta en el 27,2%. Hay que tener en cuenta que este grupo solamente representó al 1,6% 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 descenso de su tasa, en un periodo en el que además incrementó su actividad comercial.

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 22,8%, por debajo de la media del sector.

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



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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.) aumentaron mínimamente su tasa de rechazo conjunta, hasta el 19,3% en el tercer trimestre del año 2019. Este grupo, con una gestión del 31% de las solicitudes de alta, mantiene desde hace más de un año, la menor tasa de rechazo trimestral.

La agrupación de comercializadores independientes unificados en el epígrafe "Otros", aumentó en 0,6 puntos su tasa de rechazo, situándose en el 33,8% trimestral. Esta agrupación gestionó el 20,2% de las solicitudes de alta tramitadas durante el último trimestre analizado.

La tasa de rechazo del Grupo EDP (EDP Energía, S.A.U., EDP Comercializadora, S.A.U. y EDP C.U.R., S.A.), aumentó en 0,8 puntos y se situó en el 34,5% durante el tercer trimestre de 2019, la más elevada registrada en el sector. Su principal área de comercialización corresponde con el área de distribución de su distribuidor verticalmente integrado, 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.

El grupo que más aumentó su tasa media de rechazo fue Iberdrola (Iberdrola Clientes, S.A.U. y Curenergía C.U.R., S.A.U.), al crecer en 0,9 puntos durante el trimestre analizado, y alcanzar así el 26,3% de rechazos. Este grupo gestionó un mayor número de solicitudes de alta, alcanzando el 36,5% de las presentadas durante el tercer trimestre de 2019.

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 durante el tercer trimestre de 2019 – Sector Eléctrico**

SOLICITUDES DE ALTA - ELECTRICIDAD			ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA					
Comercializador eléctrico:			ENDESA	IBERDROLA	NATURGY	VIESGO	EDP	OTROS
<b>Tasa de rechazo media:</b>	<b>25,7%</b>		26,6%	23,3%	31,1%	23,9%	38,8%	11,1%
<b>Solicitudes gestionadas:</b>	<b>181.205</b>		83.041	64.333	22.808	2.723	2.585	5.715
ENDESA ENERGÍA, S.A.	20,2%	40.474	19,7%	28,0%	27,1%	36,2%	46,5%	38,1%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	26,7%	62.403	48,3%	19,9%	52,9%	38,4%	68,4%	33,3%
NATURGY IBERIA, S.A.	23,3%	9.816	36,8%	37,7%	20,9%	32,6%	40,0%	50,0%
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD	27,5%	2.801	38,5%	38,1%	25,3%	17,7%	41,7%	74,1%
EDP ENERGÍA, S.A.U.	35,2%	4.661	34,9%	41,4%	33,1%	23,4%	32,8%	47,8%
ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	17,6%	15.294	17,5%	32,3%	12,2%	0,0%	50,0%	18,3%
CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	18,9%	3.628	50,6%	13,7%	55,1%	0,0%	0,0%	43,5%
COM. REG., GAS & POWER, S.A.	17,9%	3.281	36,7%	29,5%	15,0%	44,3%	75,0%	14,6%
BASER COM. REF., S.A.	29,5%	816	34,8%	52,4%	46,9%	0,0%	26,1%	33,3%
RÉGSITI COM. REF., S.L.U.	22,2%	117	16,7%	50,0%	50,0%	19,8%		
COM. REF. ENERGÉTICO, S.L.U.	12,4%	89	18,2%		33,3%			8,7%
GEO ALTERNATIVA, S.L.	45,1%	8.017	45,8%	43,8%	38,6%	42,2%	72,5%	61,9%
FENIE ENERGÍA, S.A.	22,4%	7.851	23,2%	21,9%	18,0%	22,1%	37,1%	20,0%
HOLALUZ - CLIDOM, S.A.	40,8%	3.429	40,1%	44,9%	35,2%	32,9%	59,0%	63,6%
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	10,8%	2.817	36,8%	75,5%	35,5%			8,1%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	48,6%	870	50,6%	55,5%	45,2%	30,2%	45,2%	66,7%
GESTERNOVA, S.A.	46,5%	525	49,3%	45,8%	41,5%	25,0%	66,7%	25,0%
SOM ENERGÍA, S.C.C.L.	30,0%	507	27,2%	42,4%	35,0%			55,6%
UNIELÉCTRICA ENERGÍA, S.A.	33,4%	476	30,7%	41,7%	45,5%	50,0%		
COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ, S.A.	6,3%	476	47,2%					1,2%
EMPRESA DE ALUMBRADO ELÉCTRICO DE CEUT	3,2%	431	3,2%					
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	36,8%	429	48,8%	34,2%	34,8%	44,4%	54,5%	
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	50,6%	405	64,2%	60,5%	34,7%	50,0%		
ESTABANELL Y PAHISA MERCATOR, S.A.	11,4%	403	35,3%					10,4%
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO, S.A.U.	57,2%	390	64,2%	44,8%	56,2%	22,2%	92,9%	100,0%
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA, S.A.	19,9%	342	50,0%	33,3%	21,0%	14,7%		0,0%
ALCANZIA ENERGÍA, S.L.	47,9%	326	51,4%	49,1%	35,6%	0,0%		100,0%
CYE ENERGÍA, S.L.	43,1%	318	55,7%	27,2%	53,3%			
AURA ENERGÍA, S.L.	46,1%	317	39,6%	53,9%	25,0%			0,0%
ALTERNA OPERADOR INTEGRAL, S.L.	41,3%	315	44,0%	42,2%	25,0%	33,3%	66,7%	50,0%
TRACTAMENT I SELECCIÓ DE RESIDUS, S.A.	34,8%	296	34,8%					
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	50,9%	283	70,4%	57,3%	32,4%	0,0%	51,9%	
COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS D	27,3%	267	27,3%					
ENERGÍA COLECTIVA, S.L.	37,7%	265	34,5%	33,7%	50,8%	16,7%	42,9%	
AXPO IBERIA, S.L.	47,1%	259	60,8%	40,6%	31,0%			
NEXUS ENERGÍA, S.A.	45,6%	250	56,5%	53,1%	50,0%	25,0%	75,0%	0,0%
GAOLANIA SERVICIOS, S.L.	29,4%	245	37,3%	20,4%	20,8%	0,0%	0,0%	
FOX ENERGÍA, S.A.	35,7%	238	25,8%	38,3%	66,7%			50,0%
GRUPO IBERSOGAS ENERGÍA, S.L.	48,7%	234	46,5%	62,9%	0,0%			
AUDAX RENOVABLES, S.A.	40,2%	219	42,3%	36,8%	50,0%	0,0%	50,0%	
SOLABRIA, S.C.	25,9%	212		25,8%	50,0%			0,0%
WATIUM, S.L.	32,2%	211	26,3%	36,1%	22,2%	0,0%	75,0%	

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 (26,7%) 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 (29,5%) 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 nuevamente Fenie Energía (22,4% de rechazos), 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 aumentado en 3,4 puntos, y alcanzaron el 26,8% durante el tercer trimestre de 2019. De forma generalizada, en el último trimestre analizado, todos los grupos aumentaron su tasa de rechazo media.

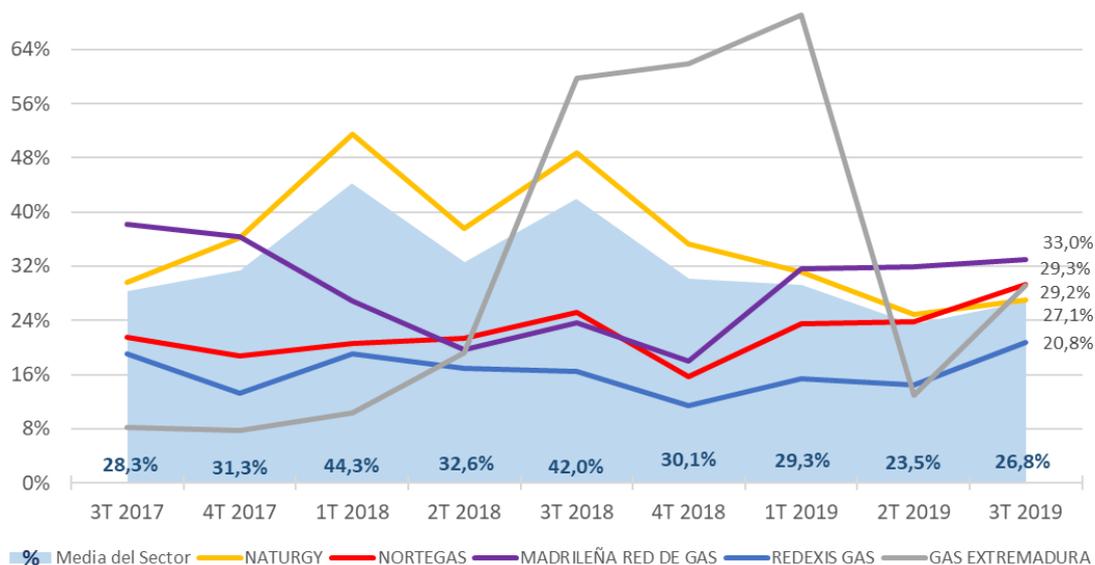
Fue Madrileña Red de Gas quien presentó una menor variación, al aumentar en 1,1 puntos su tasa media de rechazo trimestral, situándose en el 33%. Este distribuidor mantiene la mayor tasa de rechazo entre los distribuidores gasistas;

no obstante, su participación en el mercado solamente alcanzó al 9,9% de las gestiones de alta realizadas durante el trimestre analizado.

Los distribuidores gasistas del Grupo Naturgy (Nedgía), presentaron en su conjunto un incremento de su tasa de rechazo de 2,1 puntos respecto al trimestre anterior, situándose en el 27,1%. Este incremento se encuentra directamente relacionado con el aumento del número de rechazos por motivo R04<sup>35</sup> de las solicitudes de la comercializadora Iberdrola Clientes, cuya operativa aplicada en las solicitudes de alta de suministros transformables desde GLP, consiste en el reenvío de varias solicitudes para un mismo CUPS. Este aumento en la tasa de rechazo del Grupo Naturgy es importante, ya que sus distribuidores gasistas gestionaron el 60% de las solicitudes de alta de suministros presentadas durante el tercer trimestre de 2019.

Por su parte, los distribuidores gasistas del Grupo Nortegas (Nortegas Energía Distribución, S.A.U., NED España Distribución Gas, S.A.U., y Tolosa Gasa, S.A.), aumentaron su tasa media de rechazo en 5,5 puntos durante el trimestre analizado, situando sus rechazos en el 29,3% de las solicitudes de alta gestionadas. Este grupo ha informado de una incidencia que tuvo lugar entre los meses de julio y agosto, cuando acometió una serie de cambios relevantes en sus sistemas que provocaron un aumento en el número de rechazos.

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



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Gas Extremadura presentó una serie de incidencias indicadas en informes previos, que provocaron las altas tasas de rechazo mostradas en el gráfico. Se debe tener en cuenta el reducido número de altas gestionadas por este distribuidor, por lo que cualquier incidencia influye de forma notable en la tasa de rechazo calculada.

<sup>35</sup> Rechazo R04 recogido en la resolución de la CNMC de 20 de diciembre de 2016 – Falta infraestructura.

El Grupo Redexis Gas (Gas Energía Distribución de Murcia, S.A. y Redexis Gas, S.A.) incrementó su tasa de rechazo en 6,4 puntos, situándose en el 20,8% trimestral, valor más reducido entre los distribuidores gasistas durante el periodo analizado. Este incremento en la tasa de rechazo, se encuentra directamente relacionado con el aumento del número de rechazos por motivo R04 que afectó especialmente a las solicitudes de Endesa Energía, rechazadas al enviar (y reenviar) antes del plazo previsto previo a la fecha fin infraestructura de un CUPS, una solicitud de alta.

La fecha fin de infraestructura de cada CUPS es un dato publicado en SCTD, por lo que los comercializadores pueden consultarla, y evitar de esta manera rechazos por motivo R04 que se producen cuando envían una solicitud sobre un CUPS cuya infraestructura no ha sido completada.

Como un caso excepcional, podemos observar cómo Gas Extremadura aumentó en 16,2 puntos su tasa de rechazo trimestral, situándose en el 29,2%. La razón de este aumento está ligada con la solicitud reiterada de alta sobre 7 CUPS con suministro de propano y sin infraestructura de gas natural, que generaron de media 35 rechazos por CUPS. En este caso, se debe tener en cuenta que el volumen de solicitudes gestionadas por el distribuidor durante el último trimestre fue del 1,5%, e incidencias como la citada genera aumentos notables en su tasa de rechazo trimestral.

Todos los grupos **comercializadores del sector gasista** presentaron aumentos en su tasa de rechazo trimestral, a excepción de la agrupación de comercializadores independientes indicada en el epígrafe “Otros” que la redujo.

El Grupo Repsol (Repsol Comercializadora de Electricidad y Gas, S.L.U.) incrementó en 0,8 puntos su tasa de rechazo, situándose en el 40,6% durante el último trimestre analizado. Se debe tener en cuenta que, este grupo representó el 2,3% 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.

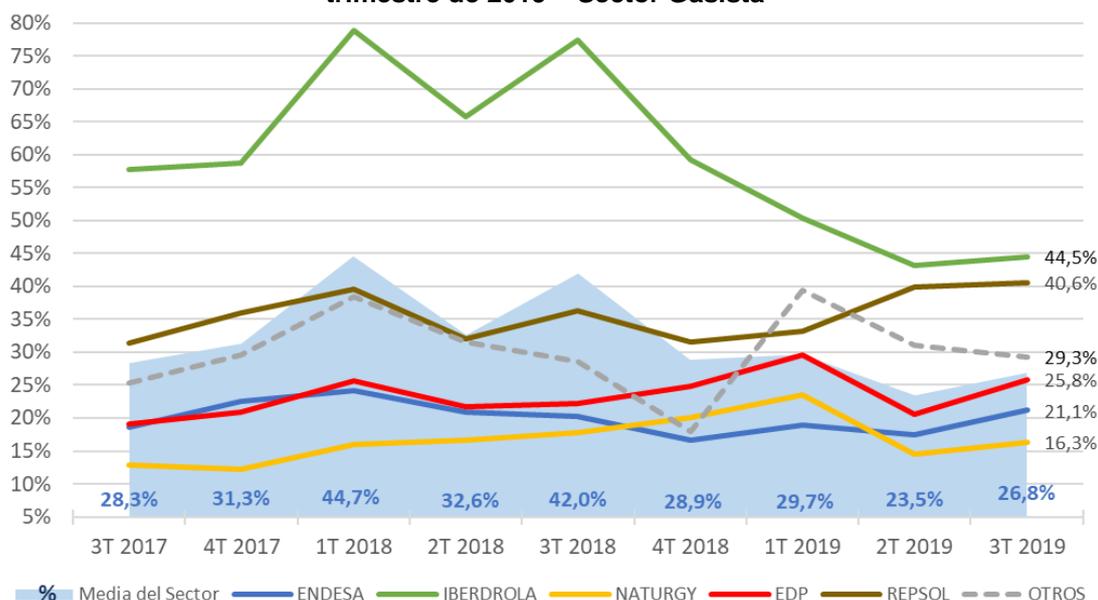
El Grupo Iberdrola (Iberdrola Clientes, S.A.U. y Curenergía Comercializador de Último Recurso, S.A.U.) incrementó su tasa de rechazo en 1,4 puntos, situándose en el 44,5% durante el tercer trimestre de 2019. Durante el periodo analizado, el 58,4% (52,9% un trimestre antes) de los rechazos del Grupo Iberdrola se correspondieron con el motivo R04, y son consecuencia de la operativa de este agente al enviar de media 6 solicitudes para un mismo CUPS de GLP que está en proceso de transformación a gas natural, especialmente en el área de distribución del Grupo Naturgy.

Con un incremento 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 16,3%, la más baja del sector.

Por su parte, el Grupo Endesa (Endesa Energía, S.A. y Energía XXI Comercializador de Referencia, S.L.) incrementó su tasa de rechazo en 3,7 puntos, hasta situarse en el 21,1%. Este incremento se encuentra directamente relacionado con el aumento del número de rechazos por motivo R04 en áreas de distribución del Grupo Redexis Gas ya comentado. Tras realizar una corrección de la operativa, se espera una reducción del número de rechazos por este motivo.

Los comercializadores gasistas del Grupo EDP (EDP Comercializadora, S.A.U. y EDP C.U.R., S.A.), presentaron el mayor aumento en su tasa de rechazos, al incrementarla en 5,2 puntos hasta situarse en el 40,6% durante el tercer trimestre de 2019. Este aumento está directamente relacionado con la incidencia ocurrida entre los meses de julio y agosto ya comentada ocurrida en áreas de distribución del Grupo Nortegas, cuando el distribuidor acometió una serie de cambios relevantes en sus sistemas, provocando un aumento en el número de rechazos.

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



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

SOLICITUDES DE ALTA - GAS			ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN GASISTA					
Comercializador gasista:			NATURGY	REDEXIS GAS	NORTEGAS	MADRILEÑA RED DE GAS	GAS EXTREMADURA	
Tasa de rechazo media:			26,8%	27,1%	20,8%	29,3%	33,0%	29,2%
Solicitudes gestionadas:			62.264	37.386	10.853	6.892	6.170	962
ENDESA ENERGÍA, S.A.	21,5%	17.424	23,3%	20,3%	40,5%	15,4%	5,8%	
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	45,0%	13.111	48,1%	25,2%	34,5%	42,9%	64,2%	
NATURGY IBERIA, S.A.	15,5%	12.142	14,9%	22,2%	39,4%	11,8%		
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	25,7%	7.303	31,1%	20,7%	23,2%	25,3%	37,5%	
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y	40,6%	1.405	40,1%	47,7%	39,0%	41,2%	66,7%	
COM. REG., GAS & POWER, S.A.	19,5%	3.152	18,9%	33,3%	62,5%	32,4%		
ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	15,5%	1.210	25,7%	16,7%	36,8%	6,8%	0,7%	
CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	35,9%	755	43,1%	17,9%	39,2%	38,8%	3,0%	
BASER COM. REF., S.A.	27,5%	499	47,6%	19,8%	26,7%	36,4%		
FENIE ENERGÍA, S.A.	18,6%	944	19,8%	11,0%	37,0%	20,8%	0,0%	
HOLALUZ-CLIDOM, S.A	40,3%	693	42,4%	47,8%	66,7%	28,7%	100,0%	
CEPSA COMERCIALIZADORA PETRÓLEO, S.A.U.	34,1%	621	37,6%	28,0%	44,6%	22,8%	66,7%	
HOLALUZ - CLIDOM, S.A.	28,3%	591	25,5%	36,8%	47,1%	22,5%	0,0%	
MET ENERGÍA ESPAÑA, S.A.	22,0%	314	19,7%	27,9%				
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	27,2%	257	21,4%	13,6%	37,2%	33,3%	100,0%	
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	20,0%	160	23,3%	9,1%	0,0%	0,0%		
CATGAS ENERGÍA	19,2%	146	19,2%					
OGS ENERGÍA, S.L.	4,9%	142		4,9%				
GASINDUR, S.L.	24,8%	141	24,8%					
FACTOR ENERGÍA, S.A.	29,3%	116	34,5%	0,0%	66,7%	0,0%		
ALterna OPERADOR INTEGRAL, S.L.	41,1%	107	42,2%	0,0%	42,9%	45,8%		
GALP ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U.	45,6%	103	39,3%	33,3%		57,9%		
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	33,8%	74	29,6%	33,3%	40,0%	0,0%		
MULTISERVICIOS TECNOLÓGICOS, S.A.	31,1%	74	31,9%			0,0%		
IRIS ENERGÍA EFICIENTE, S.A.	15,3%	72	0,0%	14,5%	100,0%			
CHCUATRO GAS COMERCIALIZADORA, S.L.	38,1%	63	36,4%	29,2%		83,3%		
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA, S.A.	23,3%	60	15,4%		83,3%	50,0%		
AUDAX RENOVABLES, S.A.	20,0%	55	14,6%	25,0%		100,0%		
REMICA COMERCIALIZADORA, S.A.	26,4%	53	28,6%	50,0%	50,0%	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.

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

- El comercializador libre Iberdrola Clientes (45% 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 áreas 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.
- Naturgy Iberia (15,5%) presentó la tasa de rechazo más baja del sector gasista<sup>36</sup>, hecho que llama la atención ya que gestionó un número elevado de solicitudes en el mercado libre durante el tercer trimestre de 2019.

<sup>36</sup> Considerando solamente aquellas distribuidoras que por su volumen representan valores significativos al presentar más de 1.000 solicitudes.

- De entre los comercializadores regulados, Energía XXI obtuvo la tasa de rechazos más reducida (15,5%) y presentó una tasa media de rechazos por debajo de la media en todas las áreas de distribución gasista.

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).

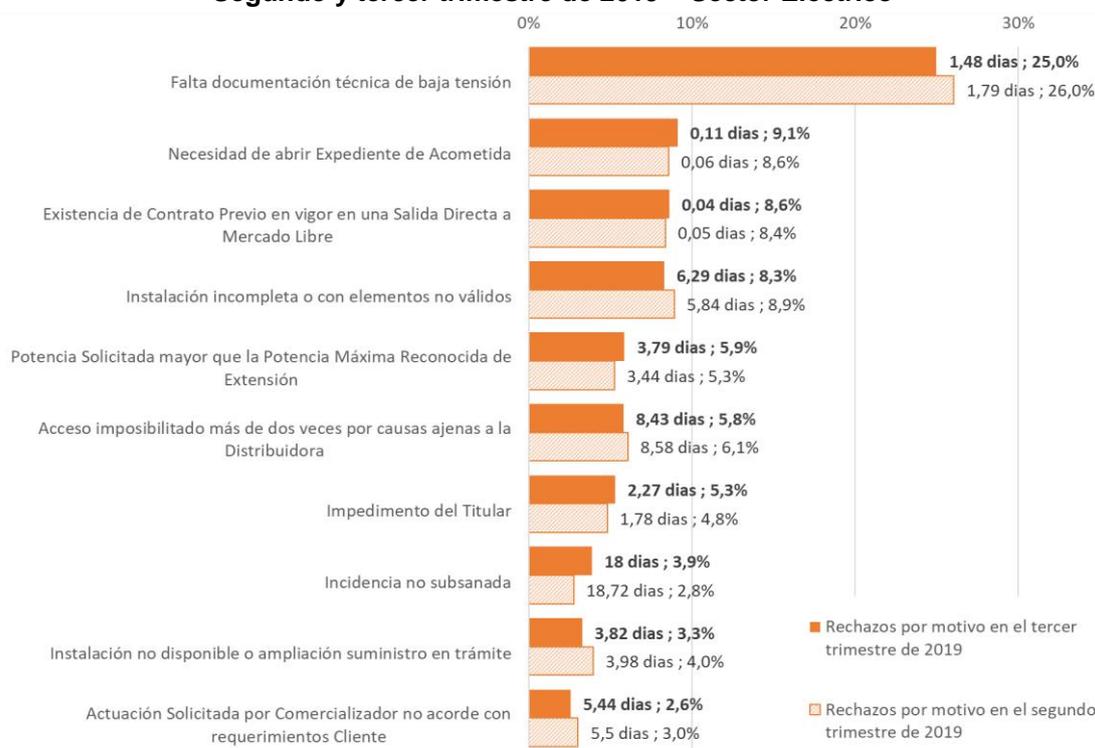
Igualmente, se ha comprobado que algunos comercializadores tienen automatismos que reenvían solicitudes que previamente son rechazadas, contribuyendo con esta operativa a un aumento de las tasas de rechazo calculadas.

### **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 y 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 42,7% de los mismos se concentraron en los tres motivos principales durante el tercer trimestre de 2019.

**Gráfico 39. Principales motivos de rechazo de solicitudes de alta. Segundo y tercer 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”** (25%). 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 disminuido ligeramente su peso durante el tercer trimestre del 2019 con respecto al trimestre anterior (26%).

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.

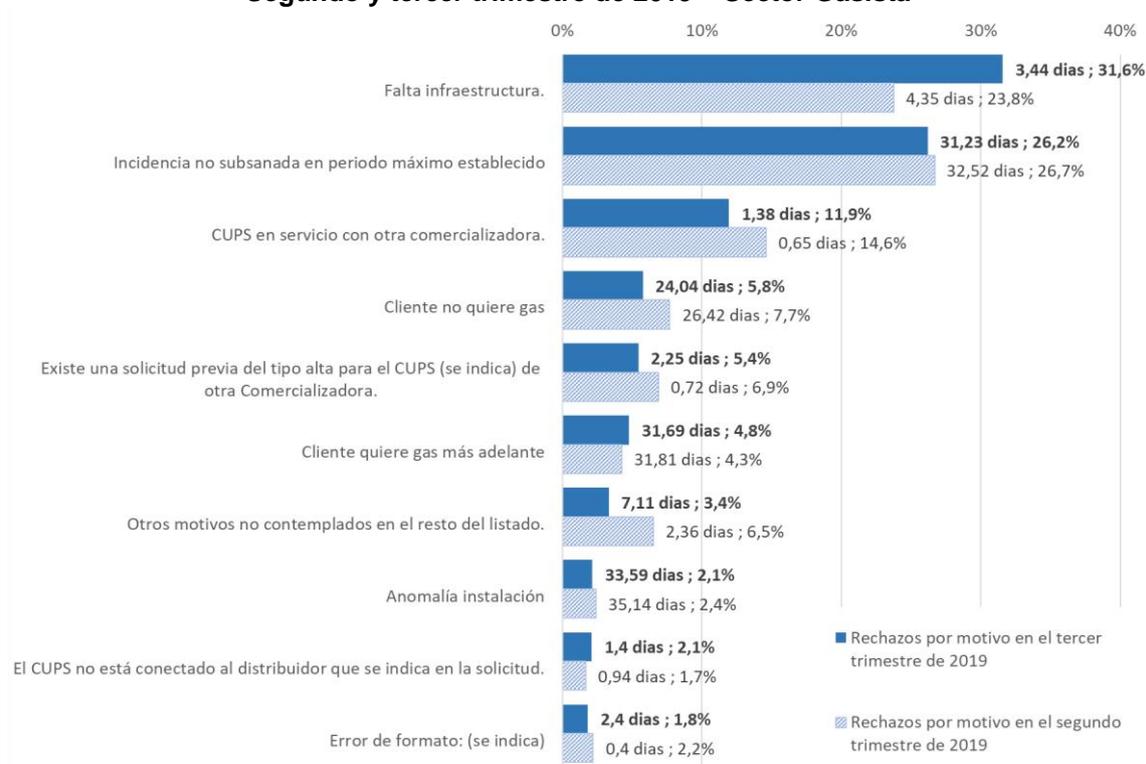
En segundo lugar, se sitúa el rechazo por motivo “**53. Necesidad de abrir Expediente de acometida**” (9,1%); el cual, ha aumentado su peso respecto al trimestre anterior (8,6%). Estos rechazos se producen principalmente en las áreas de distribución de los grupos Iberdrola y Naturgy (87,9% de los rechazos por este motivo entre ambos). Iberdrola tuvo una incidencia ya comunicada en trimestres anteriores que ha sido corregida. Naturgy también reduce este motivo de rechazo tras la mejora introducida en el control de la caducidad de los derechos de acometida. Fue el Grupo Endesa (11,6% de los rechazos por este motivo), quien, tras empezar a aplicar este rechazo en el mes de agosto, contribuyó al incremento de su tasa.

En tercera posición se encuentra el motivo de rechazo **21. “Existencia de contrato previo en vigor en una salida Directa a Mercado”** (8,6%) que se produce mayoritariamente por reenvíos masivos y posiblemente automatizados de solicitudes previamente rechazadas del comercializador Iberdrola Clientes (42,1% de los rechazos por este motivo), sin modificar los términos en los que el rechazo inicial se produce.

En cuarto lugar, se encuentra el motivo de rechazo “**60. Instalación incompleta o con elementos no válidos**” (8,3%), que se redujo ligeramente con respecto al trimestre anterior (8,9%). 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.

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 69,7% del total de las solicitudes de nuevas altas.

**Gráfico 40. Principales motivos de rechazo de solicitudes de alta.  
 Segundo y tercer 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 alta, y la tasa del motivo de rechazo sobre el total de rechazos trimestral. Se toman tiempos medios informados por los comercializadores al haber sido detectado un problema en el SCTD que contabiliza de forma errónea los tiempos medios informados por los distribuidores.

El motivo de rechazo más frecuente durante el tercer trimestre de 2019 correspondió a **“R04. Falta infraestructura”** (31,6%), el cual ha aumentado su peso de manera considerable durante el último trimestre, en comparación con el valor registrado en el trimestre anterior (23,8%). Esta casuística está relacionada con aquellas solicitudes sobre puntos de suministro de GLP que están en proceso de transformación a gas natural. El 65,7% de los rechazos por este motivo los recibió Iberdrola Clientes, a causa de su operativa.

El segundo motivo de rechazo más frecuente en el sector gasista correspondió a **“R76. Incidencia no subsanada en periodo máximo establecido”** (26,2%), que disminuyó ligeramente su peso con respecto al trimestre anterior (26,7%) con un mayor número de rechazos. Este hecho está directamente relacionado con los distribuidores gasistas del Grupo Naturgy (70,7% 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 31,23 días en el tercer trimestre de 2019, suele rondar este valor.

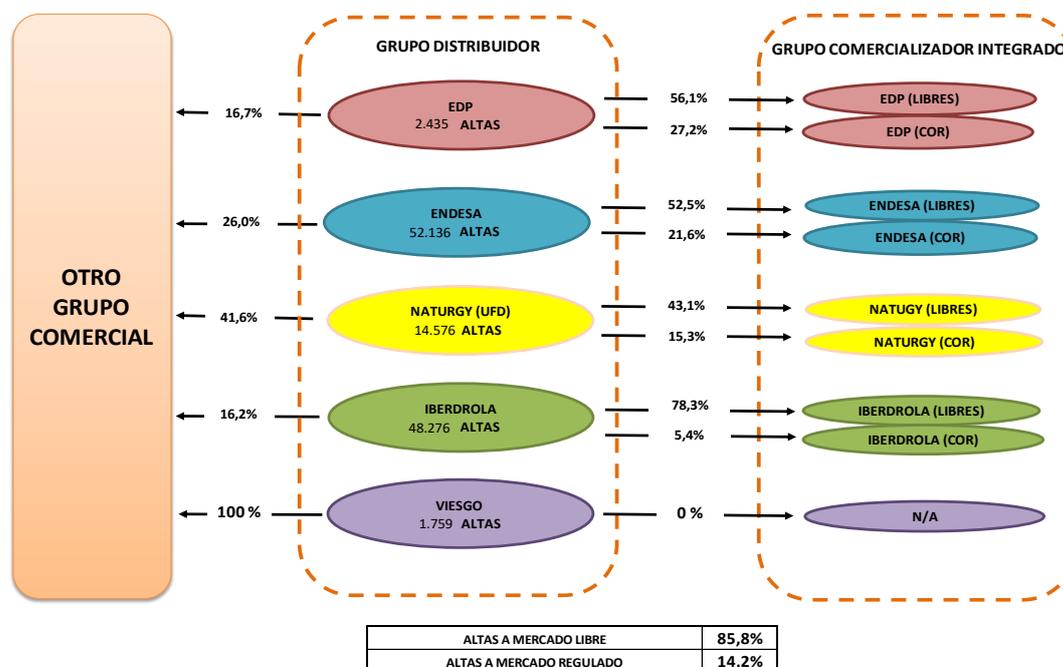
En la tercera posición se encuentra el motivo “**R51. CUPS en servicio con otra comercializadora**” (11,9%). Este motivo se refiere al caso en el que la distribuidora recibe una solicitud de alta tras haber recibido y activado una solicitud previa de alta de otro comercializador.

#### 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 85,8% de las altas se activaron en comercializadores libres. De esas altas, el 68,6% se realizaron a favor de comercializadores verticalmente integrados con el distribuidor. El 14,2% del total de altas registradas fueron a favor de comercializadores de referencia (13,7% en el trimestre anterior). Los grupos Iberdrola, EDP y Endesa fueron los que presentaron una mayor activación de las altas a favor de sus comercializadores libres, con el 78,3%, 56,1% y 52,5%, respectivamente. Por el contrario, el Grupo Naturgy registró la menor tasa de activación de altas a favor de sus comercializadores libres, con un 43,1% de altas en 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). Tercer trimestre de 2019 – Sector Eléctrico**

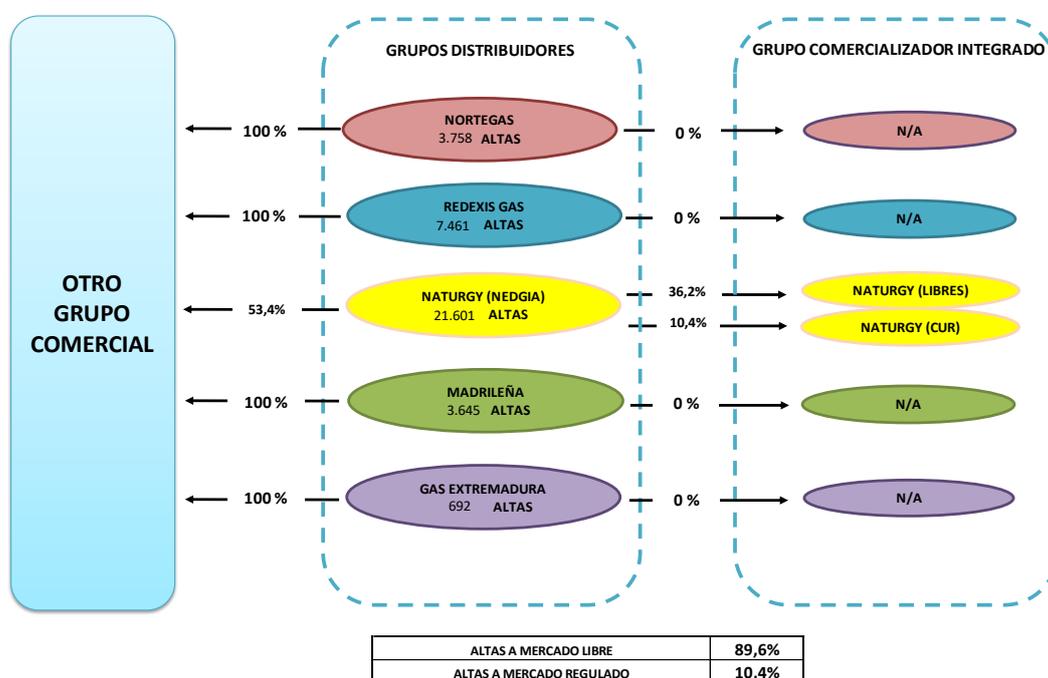


Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Notas: 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**, el 89,6% de las altas se activaron en comercializadores libres, entre las que, el 23,5% se activaron a favor de comercializadores libres verticalmente integrados con el distribuidor; mientras que se produjeron un 10,4% de altas a favor de un comercializador de referencia (12,5% 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 (36,2% 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). Tercer trimestre de 2019 – Sector Gasista**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

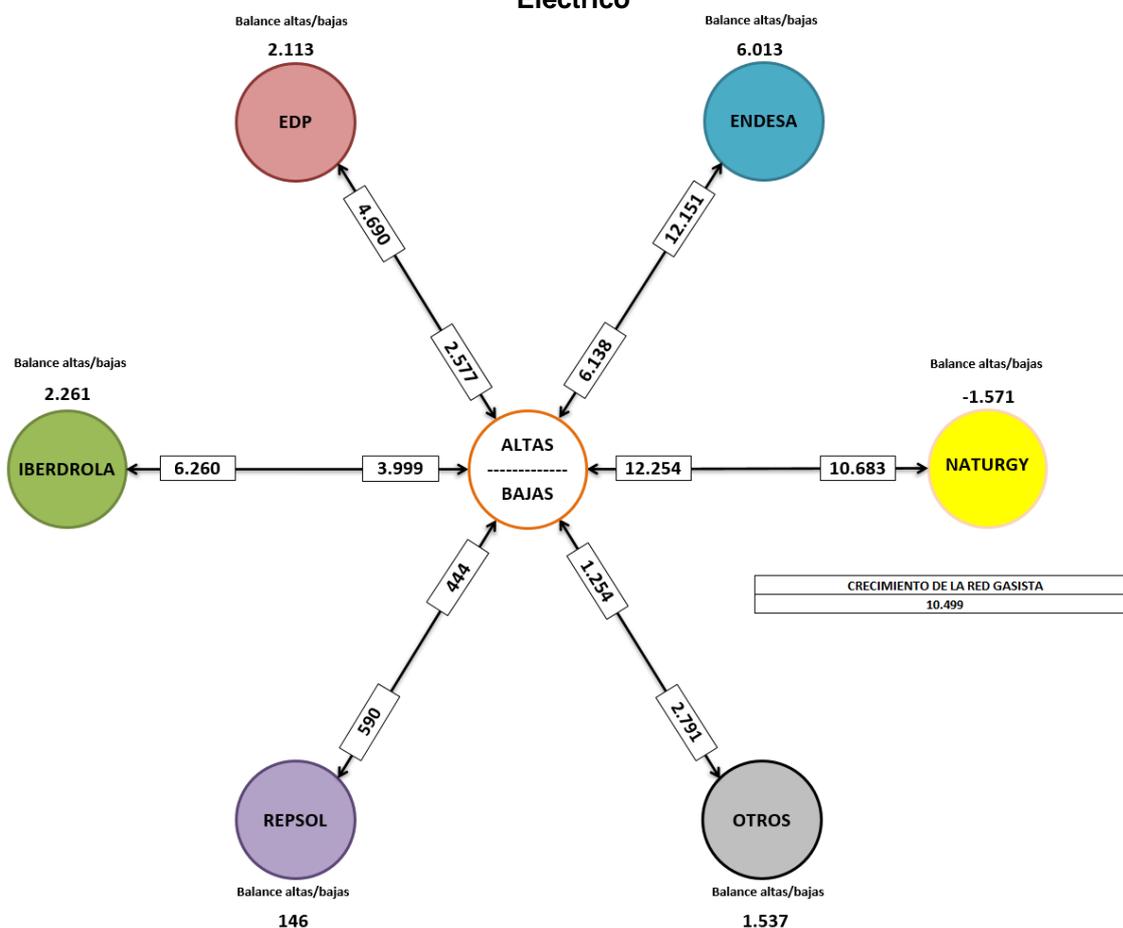
Nota: El porcentaje de altas indicado, referente al número de puntos de suministro con destino "Otro grupo comercial" incluye los que se activan tanto en el mercado regulado como en el libre, en cualquier comercializador no perteneciente al grupo verticalmente integrado con el distribuidor de ese punto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

En el **sector eléctrico**, sobre un balance de altas/bajas positivo de 35.056 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 16.587, 15.122 y 8.415 nuevos puntos de suministro, respectivamente. Con un balance de altas/bajas negativo, de 5.183 puntos de suministro, el Grupo Naturgy fue quien sufrió las mayores pérdidas (406 puntos de suministro menos el trimestre anterior).

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



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En segundo lugar, se obtiene el balance total correspondiente al tercer 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 +115.668 (+4,3%)**, del Grupo **Repsol de +37.367 (+4,9%)** y del Grupo **EDP de +5.527 (+0,5%)** puntos de suministro adicionales comparándolos con el trimestre anterior. Por otra parte, con un balance total negativo de puntos de suministro eléctricos, se encontraron los comercializadores de los grupos energéticos **Naturgy con -63.441 (-1,5%)**,

**Endesa con -41.020 (-0,4%) e Iberdrola con -19.045 (-0,2%) puntos de suministro menos que en el trimestre anterior.**

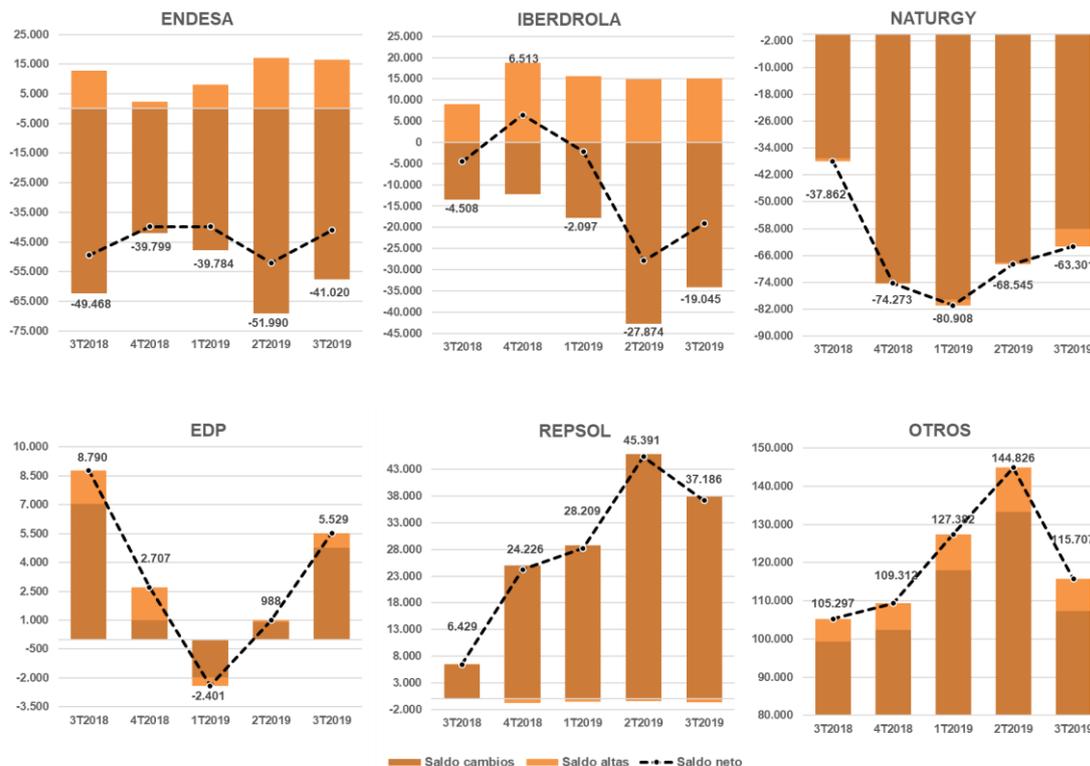
**Tabla 22. Balance total de los comercializadores. Tercer trimestre de 2019 – Sector Eléctrico**

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	2.713.441	2.829.109	221.768	114.476	20.647	12.232	8.415	115.668	4,3%
REPSOL	763.528	800.895	68.639	30.808	1.856	2.501	-645	37.367	4,9%
EDP	1.151.619	1.157.146	35.424	30.655	4.416	3.656	760	5.527	0,5%
IBERDROLA	10.096.359	10.077.314	160.255	194.422	46.771	31.649	15.122	-19.045	-0,2%
ENDESA	10.390.951	10.349.931	132.679	190.286	40.435	23.848	16.587	-41.020	-0,4%
NATURGY	4.367.957	4.304.516	45.844	103.962	9.686	14.869	-5.183	-63.441	-1,5%
<b>TOTAL</b>	<b>29.483.855</b>	<b>29.518.911</b>	<b>664.609</b>	<b>664.609</b>	<b>123.811</b>	<b>88.755</b>	<b>35.056</b>	<b>35.056</b>	<b>0,1%</b>

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Destacaron por su evolución en los últimos trimestres, los comercializadores independientes agrupados en el epígrafe “Otros”. No obstante, su crecimiento se vio ralentizado durante el tercer trimestre de 2019 (115.668 suministros más; 144.826 en el trimestre anterior), con un descenso del 20,1% en su saldo neto de crecimiento respecto al trimestre anterior. El Grupo Repsol fue el que presentó una mayor variación de cuota de puntos de suministro (4,9%), al incrementar su cartera de clientes en 37.367 provenientes en su mayoría de procesos de cambio de comercializador. El Grupo EDP creció tanto en altas como en cambios a favor, en 5.527 suministros más en el tercer trimestre de 2019; viéndose especialmente favorecido por el aumento en el número de cambios a favor.

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



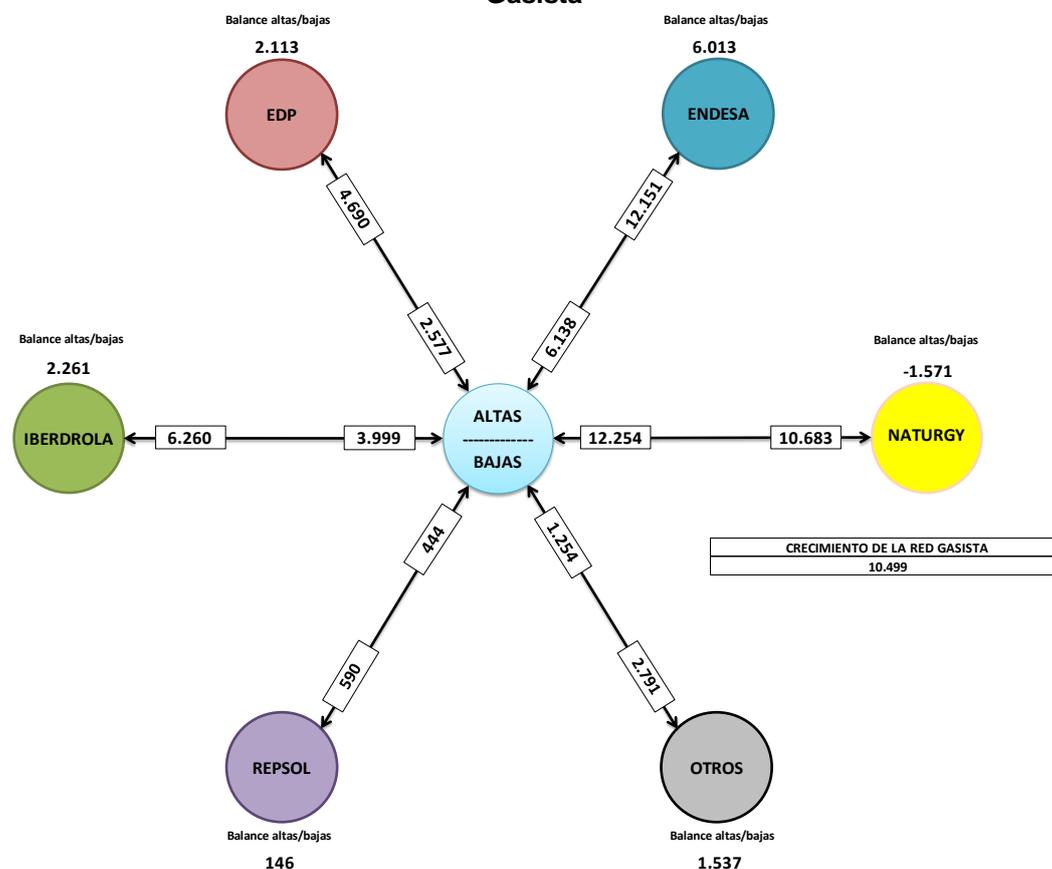
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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 63.301 suministros eléctricos, pérdida menor a la obtenida el trimestre anterior. El Grupo Endesa presentó un saldo neto negativo de 41.020 suministros, con menores pérdidas que en el trimestre anterior y concertadas especialmente en el balance de cambio. El Grupo Iberdrola obtuvo un saldo neto negativo de 19.045 suministros. Con un balance altas/bajas positivo y bastante estable durante los tres últimos trimestres, redujo su balance negativo de cambio de comercializador respecto al presentado el trimestre anterior.

En el **sector gasista**, se observó un balance de altas/bajas total positivo, de 10.499 nuevos suministros, donde destacaron los datos obtenidos por los comercializadores pertenecientes a los grupos Endesa e Iberdrola, con 6.013 y 2.261 nuevos suministros provenientes de solicitudes de alta, respectivamente. Solamente el Grupo Naturgy presentó un balance altas/bajas negativo, al registrar 1.571 suministros menos durante el tercer trimestre de 2019.

**Gráfico 45. Altas y bajas en grupos comerciales. Tercer 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 de comercializadores independientes “Otros”** al aumentar **+28.280 (+14%)** suministros, y del Grupo **Repsol**, con **+17.287 (+13,5%)** puntos de suministro adicionales. Por otro lado, destacó el balance total negativo del Grupo **Naturgy** con una **pérdida de -41.758 (-1%)** puntos de suministro durante el tercer trimestre de 2019.

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

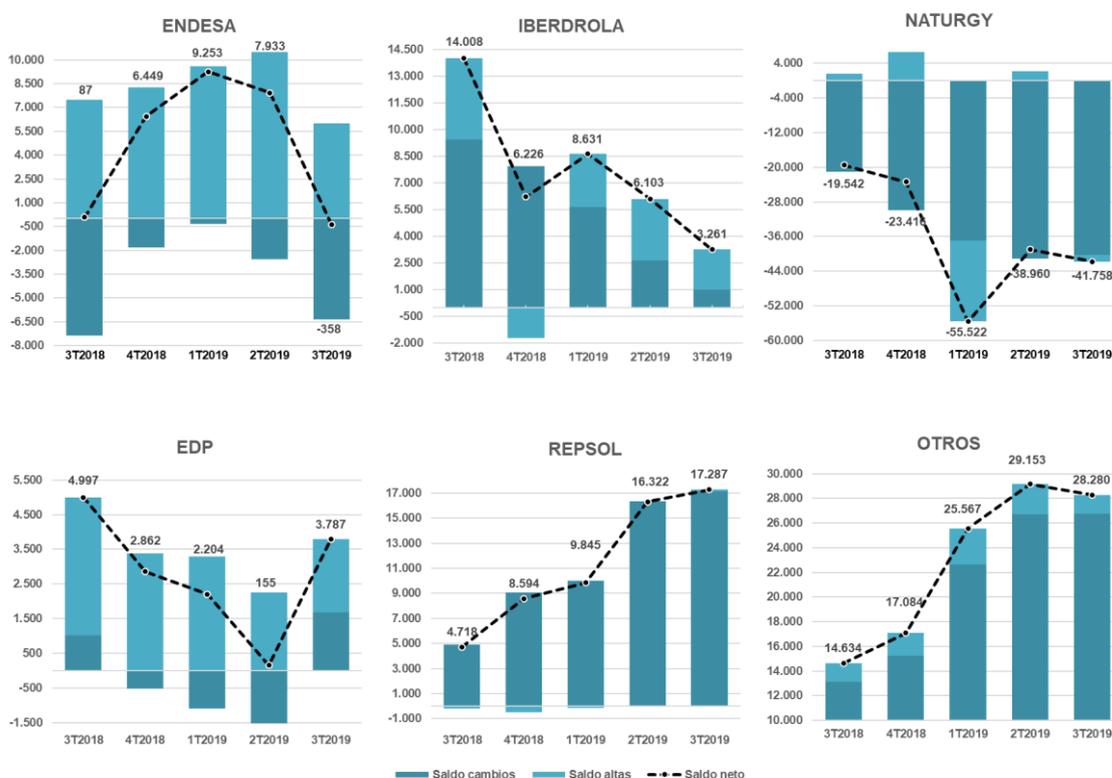
MERCADO GASISTA									
GRUPO COMERCIAL	PS inicio periodo	PS fin periodo	Switchings entrantes	Switchings salientes	Altas	Bajas	Balance Altas-Bajas	Balance Total	% Variación Cuota PS
OTROS	201.957	230.237	41.987	15.244	2.791	1.254	1.537	28.280	14,0%
REPSOL	127.812	145.099	24.203	7.062	590	444	146	17.287	13,5%
EDP	897.451	901.238	14.696	13.022	4.690	2.577	2.113	3.787	0,4%
IBERDROLA	1.039.241	1.042.502	21.181	20.181	6.260	3.999	2.261	3.261	0,3%
ENDESA	1.551.899	1.551.541	19.603	25.974	12.151	6.138	6.013	-358	0,0%
NATURGY	4.092.697	4.050.939	29.709	69.896	10.683	12.254	-1.571	-41.758	-1,0%
<b>TOTAL</b>	<b>7.911.057</b>	<b>7.921.556</b>	<b>151.379</b>	<b>151.379</b>	<b>37.165</b>	<b>26.666</b>	<b>10.499</b>	<b>10.499</b>	<b>0,1%</b>

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 agrupados en el epígrafe “Otros”, en su conjunto presentaron un saldo neto positivo proveniente tanto de altas como de cambios de comercializador; con un descenso del 3% del saldo neto de crecimiento registrado el trimestre anterior (28.280 suministros más; 29.153 el trimestre anterior).

**Gráfico 46. Resumen balance de evolución de los principales grupos comercializadores entre el tercer trimestre de 2018 y el tercer 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 17.287 nuevos suministros provenientes en su mayoría de cambios de comercializador, ya que presentó un balance altas/bajas reducido. El Grupo EDP obtuvo un saldo neto positivo de 3.787 nuevos suministros, consecuencia del aumento tanto de suministros por cambios de comercializador a favor, como del número de nuevas altas en el último trimestre. Por su parte, el Grupo Iberdrola incrementó su saldo neto, al presentar 3.261 nuevos CUPS durante el tercer trimestre de 2019, distribuidos entre incremento por nuevas altas y cambios de comercializador a favor.

El Grupo Endesa obtuvo un saldo neto negativo de 385 suministros gasistas, al obtener más cambios en contra que altas a favor durante el trimestre analizado. Fue el Grupo Naturgy quien presentó el mayor saldo neto negativo en el último trimestre analizado, con una pérdida de 41.758 suministros, repartidos entre bajas y cambios en contra.

## 8. COMERCIALIZADORES CON VARIACIONES SIGNIFICATIVAS EN EL NÚMERO DE SUMINISTROS.

La CNMC realiza un seguimiento mensual de los comercializadores que han presentado las mayores ganancias y pérdidas de puntos de suministro en el periodo analizado. 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 400 suministros<sup>37</sup>:

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

MES	MERCADO	CÓDIGO COM.	COMERCIALIZADOR	VARIACIÓN MENSUAL DE PS	VARIACIÓN % DE PS
Julio	Electricidad	R2-726	IBERDROLA SERVICIOS ENERGÉTICOS, S.A.U.	1.677	125,3%
Julio	Electricidad	R2-732	ANIMA ENERGÍA, S.L.	538	86,4%
Julio	Electricidad	R2-687	TOTAL GAS Y ELECTRICIDAD ESPAÑA, S.A.U.	1.497	14,4%
Julio	Electricidad	R2-744	IRIS ENERGÍA EFICIENTE, S.A.	1.102	14,0%
Julio	Electricidad	R2-679	CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO, S.A.U.	1.921	10,3%
Julio	Electricidad	R2-706	ALILUZ MEDITERRÁNEA, S.L.	-543	-10,5%
Julio	Electricidad	R2-511	COMERCIALIZADORA RIOJANA DE ENERGÍA, S.L.	-2.152	-94,9%
Agosto	Electricidad	R2-752	AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE, S.L.	555	1585,7%
Agosto	Electricidad	R2-744	IRIS ENERGÍA EFICIENTE, S.A.	1.226	13,7%
Agosto	Electricidad	R2-706	ALILUZ MEDITERRÁNEA, S.L.	-598	-13,0%
Agosto	Gas	0628	UNIELECTRICA ENERGÍA, S.A.	451	26,3%
Septiembre	Electricidad	R2-562	INSERIMOS ENERGÍA, S.L.	-2.333	-11,5%
Septiembre	Electricidad	R2-744	IRIS ENERGÍA EFICIENTE, S.A.	1.160	11,3%
Septiembre	Electricidad	R2-599	CATGAS ENERGÍA, S.A.	594	11,4%
Septiembre	Electricidad	R2-706	ALILUZ MEDITERRÁNEA, S.L.	-565	-14,2%
Septiembre	Electricidad	R2-752	AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE, S.L.	1.014	154,6%
Septiembre	Electricidad	R2-586	LUVON ENERGÍA, S.L.	772	94,6%
Septiembre	Gas	0038	ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	1.293	11,9%
Septiembre	Gas	0649	AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE, S.L.	423	89,2%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Conviene aclarar que:

<sup>37</sup> No se incluyen los comercializadores de referencia (COR/CUR).

- La Comercializadora Riojana de Energía se encuentra de baja desde el pasado 17 de junio de 2019.
- Aliluz Mediterránea pierde suministros mensualmente hasta su baja el 21 de enero de 2020.
- Inserimos Energía traspasó sus clientes a la COR al publicarse la Orden por la que se inhabilita en el BOE núm. 232, de 26 de septiembre de 2019.

## 9. HECHOS RELEVANTES

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

- Los comercializadores eléctricos que se dieron de alta (7 comercializadores) o causaron baja (2 comercializadores) durante el tercer trimestre de 2019<sup>38</sup> se muestran en la siguiente tabla.

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

ESTADO	CÓDIGO COM.	COMERCIALIZADOR	FECHA
Alta	R2-769	LA CORRIENTE SOCIEDAD COOPERATIVA	01/07/2019
Alta	R2-773	GIROA S.A.	09/07/2019
Alta	R2-772	BULB ENERGIA IBERICA SL	19/07/2019
Alta	R2-779	ENDESA ENERGÍA RENOVABLE, S.L.	22/07/2019
Alta	R2-774	ALDRO ZERO S.L	01/08/2019
Alta	R2-775	FAIN ENERGÍA S.L.	26/08/2019
Alta	R2-781	CONECTA ENERGIA VERDE, S.L.	12/08/2019
Baja	R2-414	GRUPO ENERGÉTICO ASECOR S.L	30/08/2019
Baja	R2-722	INGENIO CORE, S.L.	23/09/2019

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"<sup>39</sup>, de 6 de septiembre de 2018, aplicable a empresas con más de 100.000 clientes, durante el tercer trimestre de 2019, fueron informadas las nuevas denominaciones de divisiones de distribución y comercializadoras regulada y libre, indicadas en la tabla siguiente.

<sup>38</sup> Según el "Listado de Comercializadoras de electricidad" publicado por la CNMC.

<sup>39</sup> DJV/DE/001/18

**Tabla 26. Nuevas denominaciones sociales**

TIPO AGENTE	DENOMINACIÓN SOCIAL / NOMBRE ANTERIOR	DENOMINACIÓN SOCIAL / NOMBRE ANTERIOR
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.	CURENERGÍA 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.

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 tercer trimestre de 2019. Sin embargo, si aprobó las siguientes resoluciones sancionadoras durante el año 2019 y primer trimestre de 2020<sup>40</sup>, 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 y primer trimestre de 2020.**

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 LSE	150.000
	SNC/DE/105/18	05/03/2020	65.23 LSE	300.000
ENDESA ENERGIA XXI, S.L.U.	SNC/DE/111/17	28/02/2019	65.25 LSE	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 LSE	30.000

Fuente: CNMC.

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

<sup>40</sup> Asimismo, se aprobaron dos expedientes sancionadores más SNC/DE/130/18 y SNC/DE/131/18 a empresas que aceptaron la sanción, reduciendo así el importe pagado.

- Durante el tercer trimestre de 2019, 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 tercer trimestre de 2019, el mercado eléctrico estaba compuesto por 29,5 millones de puntos de suministro, de los cuales 11 millones se suministraban a través de un Comercializador de Referencia o COR (37,4%), mientras que el resto, 18,5 millones, se suministraban a través de un comercializador en el mercado libre (62,6%). Los cinco comercializadores tradicionales suministraron el 84,9% del de los puntos de suministro del mercado libre. Por segmentos, estos comercializadores suministraron al 85,9% de los consumidores domésticos, al 64,8% de las pymes y al 70,3% 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 (35,2%), 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 tercer 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 96,4% de los puntos de suministro. Por segmentos, estos grupos suministran al 96,6% de los consumidores domésticos, al 68,1% de las pymes y al 66,2% 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 (51,1%), seguido por el Grupo Endesa, con 1,6 millones (19,6%), y por el Grupo Iberdrola con 1 millón (13,2%).

**Tercera. – Tasas de cambio de comercializador (*switching*).** Durante el tercer trimestre de 2019, la evolución de esta tasa global varió en función del sector. La tasa trimestral de *switching* en el sector eléctrico fue del 2,3% (por segmentos: 2,1% doméstico, 4,6% pyme y 6,2% industrial), mientras que en el sector gasista fue del 1,9% (por segmentos: 1,9% doméstico, 3,6% pyme y 5,1% industrial). Estos valores llevaron a unas tasas globales en el año móvil, del 10% en el sector eléctrico y del 7,1% 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 Málaga, Toledo, Badajoz (2,8% en todos los casos) y Albacete (2,7%) registraron las tasas globales de *switching* más elevadas.
- En el sector gasista, las provincias de Toledo, Alicante (3,1% en ambos casos), y Ciudad Real (2,9%), 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 7,4 días en el sector eléctrico, y de 8,1 días en el sector gasista (lo que supuso una reducción durante el último trimestre de 0,3 días en electricidad, y un aumento de 0,4 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 los distintos comercializadores. Así se destacan en el informe a 13 comercializadores en el sector eléctrico y a 7 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 2,4 y 3,1 días en electricidad y gas natural, respectivamente (2,6 y 3,1 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 tercer 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 11,9%, inferior a la presentada el trimestre anterior (12,6%). Destacaron por presentar las menores tasas de rechazo, los comercializadores del Grupo Endesa (8,7%) y los distribuidores del Grupo Iberdrola (8,6%).
- En el sector gasista, la tasa de rechazo presentada fue del 17,2%, ligeramente inferior a la del trimestre anterior (18,5%). Destacaron por presentar las menores tasas de rechazo, el Grupo Repsol en comercialización (8,3%) y Gas Extremadura en distribución (4,8%).

**Séptima. – Movimientos entre comercializadores del mismo grupo empresarial.** En el tercer 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 (62,5% de la totalidad de cambios; 61% el trimestre anterior); siendo los grupos con mayor fidelización de clientes: Iberdrola (74,2% de Curenergía), Endesa (65,2% de Energía XXI) y EDP (56,2% de Baser).
- 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 22,3% (24,9% en el trimestre anterior).

**Octava. – Nuevas altas de puntos de suministro y tiempos medios.** Se han declarado 106.135 activaciones de nuevas altas en áreas de distribución eléctrica, y 33.293 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 9,5 días, en los sectores eléctrico y gasista, respectivamente (3,4 y 8,7 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 tercer trimestre de 2019 se observan los siguientes resultados:

- En el sector eléctrico, la tasa de rechazo de este periodo (25,7%), resultó superior a la tasa registrada un trimestre antes (25,3%). Resultó destacable la menor tasa de rechazo presentada por los distribuidores pertenecientes a los grupos Iberdrola (23,3%) y Viesgo (23,9%); y por los comercializadores del Grupo Endesa (19,3%).
- En el sector gasista, la tasa de rechazo del tercer trimestre de 2019 (26,8%) registró un aumento sobre la tasa del trimestre anterior (23,5%). Destacaron las tasas reducidas presentadas por el Grupo Redexis Gas en distribución (20,8%), y por los comercializadores gasistas del Grupo Naturgy (16,3%).

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

- En el sector eléctrico, el 85,8% de las altas se activaron en comercializadores libres. De esas altas, el 68,6% se realizaron a favor de comercializadores verticalmente integrados con el distribuidor.
- En el sector gasista, el 89,6% de las altas se activaron en comercializadores libres, entre las que, el 23,5% se activaron a favor de comercializadores libres verticalmente integrados con el distribuidor<sup>41</sup>.

**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:

- En el sector eléctrico, sobre un balance de altas/bajas positivo de 35.056 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 16.587, 15.122 y 8.415 nuevos puntos de suministro, respectivamente.
- En el sector gasista, sobre un balance de altas/bajas positivo de 10.499 nuevos suministros, destacaron los datos de los comercializadores

---

<sup>41</sup> 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 sobre el resto, con 6.013 y 2.261 nuevos suministros provenientes de solicitudes de alta, 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 total positivo de los comercializadores independientes agrupados en el epígrafe “Otros” de +115.668 (+4,3%), del Grupo Repsol de +37.367 (+4,9%) y del Grupo EDP de +5.527 (+0,5%) puntos de suministro adicionales comparándolos con el trimestre anterior. Por otra parte, con un balance total negativo de puntos de suministro eléctricos, se encontraron los comercializadores de los grupos energéticos Naturgy con -63.441 (-1,5%), Endesa con -41.020 (-0,4%) e Iberdrola con -19.045 (-0,2%) puntos de suministro menos que en el trimestre anterior.
- En el sector gasista, al igual que sucedió en el sector eléctrico, destacó el balance total positivo de la agrupación “Otros” comercializadores al aumentar +28.280 (+14%) suministros, y del Grupo Repsol, con +17.287 (+13,5%) puntos de suministro adicionales. Por otro lado, destacó el balance total negativo del Grupo Naturgy con una pérdida de -41.758 (-1%) puntos de suministro durante el tercer trimestre de 2019.

## ANEXO I. RESUMEN PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR. TERCER 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	5.264	4.925	92,73%	99,92%	386	7,27%	94,30%	32	4.789	99,75%	27	0
R1-299	EDISTRIBUCIÓN REDES DIGITALES	335.739	294.492	86,32%	99,95%	46.670	13,68%	99,96%	1.220	287.958	99,75%	1.667	1.807
R1-009	ELÉCTRICA CONQUEENSE DISTRIBUCIÓN	986	888	90,15%	100,00%	97	9,85%	100,00%	1	886	100,00%	16	11
R1-008	HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	14.100	12.290	87,29%	98,64%	1.789	12,71%	96,09%	104	12.599	98,27%	90	0
R1-001	I-DE REDES ELÉCTRICAS INTELIGENTES	283.828	258.986	91,44%	100,00%	24.232	8,56%	99,79%	776	259.937	100,00%	2.475	1.312
R1-002	UFD DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	86.906	73.809	84,39%	99,99%	13.654	15,61%	99,99%	16	73.429	95,98%	109	0
R1-005	VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	13.386	12.210	90,02%	99,76%	1.354	9,98%	91,73%	134	11.850	99,73%	88	0
RESTO	RESTO	16.730	13.217	82,70%	95,26%	2.764	17,30%	94,28%	292	13.161	94,26%	129	58
TOTAL	TOTAL	756.939	670.817	88,06%	99,85%	90.946	11,94%	99,52%	2.575	664.609	99,29%	4.601	3.188

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	1.584	1.429	89,93%	99,72%	160	10,07%	97,50%	4	1.428	99,37%	6	6
R2-752	AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE	2.885	2.752	95,29%	99,85%	136	4,71%	100,00%	0	1.892	100,00%	33	0
R2-506	ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	31.326	28.260	90,41%	99,90%	2.996	9,59%	99,83%	39	28.065	99,92%	115	97
R2-732	ANIMA ENERGÍA	1.444	1.220	84,20%	100,00%	229	15,80%	99,56%	6	1.254	98,88%	0	0
R2-387	AUDAX RENOVABLES	9.347	8.758	93,73%	99,92%	586	6,27%	99,66%	8	8.671	99,93%	177	172
R2-416	AURA ENERGÍA	937	819	87,04%	100,00%	122	12,96%	100,00%	2	992	99,09%	1	0
R2-235	AXPO IBERIA	2.687	2.280	84,79%	99,87%	409	15,21%	100,00%	2	2.775	98,16%	3	3
R2-599	CATGAS ENERGÍA	1.631	1.394	84,74%	99,93%	251	15,26%	100,00%	4	1.372	99,93%	0	2
R2-679	CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	6.466	5.275	80,98%	99,98%	1.239	19,02%	99,76%	12	5.400	90,20%	39	7
R2-291	CIDE HC ENERGÍA	1.505	1.296	88,59%	99,99%	167	11,11%	97,60%	20	1.285	95,88%	0	0
R2-182	EDP COMERCIALIZADORA	2.514	2.214	87,93%	99,95%	304	12,07%	99,67%	1	2.418	98,97%	10	5
R2-004	EDP ENERGÍA	35.713	31.318	86,54%	99,96%	4.872	13,46%	99,53%	39	30.700	99,69%	93	106
R2-001	ENDESA ENERGÍA	120.552	111.129	90,35%	99,92%	11.868	9,65%	99,46%	931	107.907	99,53%	584	873
R2-523	ENELUZ 2025	3.220	2.870	89,10%	99,93%	351	10,90%	100,00%	13	2.658	98,27%	29	5
R2-542	ENERGÍA COLECTIVA	3.910	3.431	87,53%	99,88%	489	12,47%	99,80%	5	3.368	99,91%	3	5
R2-569	ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA	1.695	1.512	89,15%	99,34%	184	10,85%	99,46%	0	1.532	98,37%	7	6
R2-241	ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	19.464	18.062	92,90%	99,95%	1.380	7,10%	99,93%	4	18.062	99,40%	74	98
R2-109	FACTOR ENERGÍA	5.678	5.073	88,44%	99,90%	663	11,56%	100,00%	4	5.026	99,62%	13	11
R2-403	FENIE ENERGÍA	10.311	8.952	84,69%	99,84%	1.618	15,31%	99,26%	50	8.605	99,77%	31	29
R2-558	FLIP ENERGÍA	29.767	23.626	78,96%	99,89%	6.297	21,04%	99,76%	23	23.066	99,86%	63	29
R2-583	FOX ENERGÍA	3.076	2.823	91,66%	99,96%	257	8,34%	100,00%	5	2.622	99,96%	62	8
R2-567	GAOLANIA SERVICIOS	2.974	2.739	91,81%	100,00%	265	8,82%	100,00%	2	2.678	99,81%	2	6
R2-140	GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	2.953	2.348	79,57%	99,87%	603	20,43%	100,00%	9	2.405	99,46%	1	1
R2-603	GEO ALTERNATIVA	9.659	7.970	81,33%	99,96%	1.829	18,67%	99,73%	11	7.726	99,61%	167	63
R2-269	GESTERNOVA	7.641	6.703	86,98%	99,91%	1.003	13,02%	99,60%	9	6.528	99,68%	45	12
R2-408	HOLALUZ - CLUDOM	18.217	12.568	67,46%	99,94%	6.063	32,54%	99,70%	31	11.862	99,72%	49	12
R2-515	IBERDROLA CLIENTES	130.538	114.815	87,63%	99,92%	16.201	12,37%	99,42%	228	115.114	99,18%	1.126	518
R2-726	IBERDROLA SERVICIOS ENERGÉTICOS	939	563	63,62%	99,64%	322	36,38%	100,00%	0	2.258	93,09%	1	1
R2-562	INSERIMOS ENERGÍA	2.146	1.784	72,05%	100,00%	692	27,95%	99,13%	4	1.763	92,68%	58	19
R2-469	INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	3.342	2.933	88,10%	100,00%	396	11,90%	100,00%	4	2.849	97,72%	46	13
R2-744	IRIS ENERGÍA EFICIENTE	6.062	5.724	93,90%	99,93%	372	6,10%	99,73%	3	5.300	99,94%	84	9
R2-586	LUVON ENERGÍA	1.955	1.622	82,71%	99,26%	339	17,29%	94,10%	13	1.560	98,33%	2	0
R2-529	MULTIENERGÍA VERDE	3.012	2.331	76,78%	100,00%	705	23,22%	100,00%	7	2.293	99,96%	3	0
R2-608	NABALIA ENERGÍA 2000	2.392	2.225	92,55%	99,37%	179	7,45%	98,32%	11	2.824	99,61%	38	15
R2-142	NATURGY IBERIA	39.956	33.216	83,20%	99,79%	6.709	16,80%	99,94%	14	32.989	99,95%	106	256
R2-161	NEXUS ENERGÍA	3.173	2.731	85,96%	99,89%	446	14,04%	100,00%	3	3.415	99,56%	10	4
R2-565	PEPEENERGY	1.643	1.563	94,96%	99,87%	83	5,04%	100,00%	0	1.513	99,80%	0	1
R2-243	REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	74.292	67.395	90,41%	99,81%	7.147	9,59%	99,36%	107	67.220	98,42%	452	190
R2-415	SOMI ENERGÍA	5.104	4.670	91,50%	99,91%	434	8,50%	100,00%	2	4.536	99,96%	4	11
R2-687	TOTAL GAS Y ELECTRICIDAD ESPAÑA	4.492	4.233	93,98%	99,67%	271	6,02%	98,52%	7	4.329	96,12%	15	2
R2-443	UNIELÉCTRICA ENERGÍA	8.277	7.578	91,36%	99,93%	717	8,64%	99,44%	10	6.655	99,83%	280	8
R2-449	WATIUM	2.608	2.465	94,16%	99,76%	153	5,84%	98,04%	6	2.453	99,88%	2	0
R2-248	WIND TO MARKET	1.319	1.222	92,44%	99,26%	100	7,56%	98,00%	4	1.191	99,24%	2	2
R2-456	XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	4.012	3.721	92,77%	99,95%	290	7,23%	97,93%	4	3.675	100,00%	3	0
R2-284	COR - BASER COM. REF.	2.534	2.324	93,45%	99,46%	163	6,55%	76,69%	63	2.305	99,74%	3	1
R2-540	COR - COM. REF. ENERGÉTICO	1.500	1.439	96,58%	95,41%	51	3,42%	86,27%	20	1.493	98,79%	0	0
R2-356	COR - COM. REG., GAS & POWER	12.830	10.552	81,99%	99,90%	2.318	18,01%	100,00%	6	10.450	99,95%	21	17
R2-329	COR - CURENERGÍA C.U.R.	45.759	42.933	94,96%	99,95%	2.281	5,04%	99,61%	712	42.883	99,86%	319	154
R2-292	COR - ENERGÍA XXI COM. REF.	26.257	25.335	95,70%	99,97%	1.137	4,30%	99,91%	19	24.717	99,73%	236	306
R2-290	COR - REGSITI COM. REF.	1.532	1.449	94,27%	99,79%	88	5,73%	97,73%	0	1.419	99,93%	4	4
RESTO	RESTO	34.109	29.173	85,34%	99,71%	5.011	14,66%	99,64%	89	29.118	99,21%	179	101
TOTAL	TOTAL	756.939	670.817	88,06%	99,85%	90.946	11,94%	99,52%	2.575	664.609	99,29%	4.601	3.188

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)	131.678	107.782	82,08%	99,79%	23.529	17,92%	99,67%	416	105.881	99,42%	856	0
0207	DC GAS EXTREMADURA	2.137	2.041	95,20%	100,00%	103	4,80%	82,52%	0	2.043	99,46%	4	3
0225	GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA	2.010	1.699	84,53%	100,00%	311	15,47%	100,00%	0	1.685	99,47%	9	0
0234	MADRILEÑA RED DE GAS	22.086	19.001	86,05%	100,00%	3.081	13,95%	100,00%	12	18.633	99,98%	169	0
0242	NED ESPAÑA DISTRIBUCIÓN GAS	8.381	6.847	81,72%	99,88%	1.532	18,28%	99,93%	4	6.644	98,56%	59	0
0229	NORTEGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN	8.677	6.834	78,58%	98,77%	1.863	21,42%	99,79%	8	7.151	98,18%	37	0
0238	REDEXIS GAS	10.923	9.466	86,63%	100,00%	1.461	13,37%	100,00%	5	9.287	99,39%	41	0
0216	TOLOSA GAS	48	35	72,92%	100,00%	13	27,08%	100,00%	0	55	100,00%	0	0
TOTAL	TOTAL	185.940	153.705	82,82%	99,79%	31.893	17,18%	99,68%	445	151.379	99,40%	1.175	3

Cod Com	Comercializador	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
0649	AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE	1.318	1.199	90,97%	100,00%	119	9,03%	100,00%	0	1.106	99,91%	2	0
0537	ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	5.487	5.069	92,40%	99,98%	417	7,60%	99,76%	1	4.903	98,04%	9	0
0654	AUDAX RENOVABLES	4.207	3.938	93,65%	99,97%	267	6,35%	100,00%	2	3.862	99,92%	12	0
0518	CATGAS ENERGÍA	2.448	2.201	89,91%	99,91%	247	10,09%	99,60%	0	2.111	99,91%	1	0
0088	CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	4.189	3.445	82,22%	99,94%	745	17,78%	99,46%	0	3.545	99,92%	30	0
0002	EDP COMERCIALIZADORA	15.496	13.416	86,57%	99,93%	2.081	13,43%	99,90%	14	13.788	99,62%	31	0
0007	ENDESA ENERGÍA	20.423	18.090	88,54%	99,64%	2.342	11,46%	99,23%	11	17.733	99,60%	229	2
0038	ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	5.740	5.464	95,64%	99,98%	249	4,36%	100,00%	22	5.470	98,15%	60	0
0082	FACTOR ENERGÍA	2.550	2.354	92,28%	100,00%	197	7,72%	99,49%	1	2.605	97,47%	12	0
0527	FENIE ENERGÍA	852	767	90,02%	99,09%	85	9,98%	98,82%	0	748	100,00%	3	0
0588	FLIP ENERGÍA	6.893	4.918	71,40%	99,92%	1.970	28,60%	99,95%	7	4.442	99,66%	38	0
0606	GEO ALTERNATIVA	2.776	1.668	60,00%	99,70%	1.112	40,00%	99,64%	0	1.649	99,58%	5	0
0089	HOLALUZ - CLIDOM	3.388	2.390	70,48%	99,62%	1.001	29,52%	99,40%	0	2.322	99,96%	2	0
0529	IBERDROLA CLIENTES	23.394	19.764	84,44%	99,72%	3.643	15,56%	99,20%	12	19.493	99,53%	49	1
0033	NATURGY IBERIA	17.327	13.952	81,23%	100,00%	3.224	18,77%	99,94%	153	13.857	99,76%	32	0
0044	REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	27.249	24.990	91,73%	99,62%	2.254	8,27%	99,60%	6	24.203	99,40%	396	0
0628	UNIELECTRICA ENERGÍA	1.964	1.829	92,84%	99,73%	141	7,16%	100,00%	0	1.779	100,00%	3	0
0605	XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	1.256	1.153	93,06%	100,00%	86	6,94%	100,00%	17	1.126	99,91%	3	0
0060	C.U.R. - BASER COM. REF.	1.429	913	63,98%	99,89%	514	36,02%	100,00%	1	908	99,78%	1	0
0052	C.U.R. - COM. REG., GAS & POWER	25.100	15.771	63,28%	99,99%	9.151	36,72%	99,98%	178	15.545	99,99%	200	0
0054	C.U.R. - CURENERGÍA C.U.R.	1.912	1.705	89,22%	99,65%	206	10,78%	99,03%	1	1.688	99,88%	3	0
0059	C.U.R. - ENERGÍA XXI COM. REF.	2.054	1.904	92,74%	99,26%	149	7,26%	98,66%	0	1.870	99,63%	12	0
RESTO	RESTO	8.488	6.805	80,08%	99,47%	1.693	19,92%	99,05%	19	6.626	96,80%	42	0
TOTAL	TOTAL	185.940	153.705	82,82%	99,79%	31.893	17,18%	99,68%	445	151.379	99,40%	1.175	3

## ANEXO II. RESUMEN PROCESO DE ALTAS DE NUEVOS SUMINISTROS. TERCER 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	648	512	77,42%	100,00%	195	27,58%	89,23%	12	413	99,76%	16	0
R1-299	EDISTRIBUCIÓN REDES DIGITALES	74.112	60.154	73,29%	99,83%	21.925	26,71%	99,74%	1.329	51.723	96,94%	554	0
R1-009	ELÉCTRICA CONQUEENSE DISTRIBUCIÓN	148	121	81,76%	100,00%	27	18,24%	100,00%	0	122	100,00%	0	0
R1-008	HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	2.410	1.583	61,24%	99,94%	1.002	38,76%	89,42%	31	2.435	90,06%	11	0
R1-001	I-DE REDES ELÉCTRICAS INTELIGENTES	63.625	49.059	76,67%	100,00%	14.931	23,33%	100,00%	228	48.008	99,99%	736	0
R1-002	UFD DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	21.664	15.704	68,85%	99,99%	7.104	31,15%	99,97%	28	14.576	99,82%	32	0
R1-005	VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	1.896	1.561	77,43%	100,00%	455	22,57%	82,42%	36	1.346	99,85%	43	0
RESTO	RESTO	6.899	5.997	87,27%	97,82%	875	12,73%	94,06%	114	5.188	95,26%	35	7
<b>TOTAL</b>	<b>TOTAL</b>	<b>171.402</b>	<b>134.691</b>	<b>74,33%</b>	<b>99,82%</b>	<b>46.514</b>	<b>25,67%</b>	<b>99,31%</b>	<b>1.778</b>	<b>123.811</b>	<b>98,30%</b>	<b>1.427</b>	<b>7</b>

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	23	12	50,00%	100,00%	12	50,00%	100,00%	1	10	100,00%	0	0
R2-752	AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE	11	4	36,36%	100,00%	7	63,64%	100,00%	0	5	100,00%	0	0
R2-506	ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	842	447	51,38%	99,55%	423	48,62%	96,69%	11	409	98,29%	9	0
R2-732	ANIMA ENERGÍA	30	11	35,48%	100,00%	20	64,52%	100,00%	0	8	100,00%	0	0
R2-387	AUDAX RENOVABLES	208	131	59,82%	100,00%	88	40,18%	100,00%	1	122	97,54%	7	0
R2-416	AURA ENERGÍA	324	171	53,94%	99,42%	146	46,06%	100,00%	1	178	97,19%	4	0
R2-235	AXPO IBERIA	251	137	52,90%	100,00%	122	47,10%	100,00%	3	126	100,00%	1	0
R2-599	CATGAS ENERGÍA	52	35	57,38%	100,00%	26	42,62%	100,00%	1	33	96,97%	0	0
R2-679	CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	374	167	42,82%	100,00%	223	57,18%	99,55%	1	151	99,34%	2	0
R2-291	CIDE HC ENERGÍA	2.810	2.513	89,21%	96,78%	304	10,79%	87,83%	40	2.358	96,01%	3	3
R2-182	EDP COMERCIALIZADORA	418	271	63,17%	100,00%	158	36,83%	98,73%	2	305	89,84%	6	0
R2-004	EDP ENERGÍA	4.456	3.022	64,84%	99,93%	1.639	35,16%	98,41%	47	3.367	97,83%	28	0
R2-001	ENDESA ENERGÍA	37.477	32.302	79,81%	99,85%	8.172	20,19%	99,90%	712	28.878	97,03%	258	0
R2-523	ENELUZ 2025	82	73	76,84%	100,00%	22	23,16%	100,00%	1	66	98,48%	1	0
R2-542	ENERGÍA COLECTIVA	256	165	62,26%	100,00%	100	37,74%	100,00%	2	150	100,00%	1	0
R2-569	ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA	57	31	49,21%	100,00%	32	50,79%	100,00%	0	22	95,45%	1	0
R2-241	ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	115	66	53,23%	100,00%	58	46,77%	100,00%	2	56	96,43%	0	0
R2-109	FACTOR ENERGÍA	140	113	70,19%	100,00%	48	29,81%	100,00%	3	91	96,70%	0	0
R2-403	FENIE ENERGÍA	7.414	6.096	77,65%	99,69%	1.755	22,35%	99,03%	105	5.759	98,26%	26	0
R2-558	FLIP ENERGÍA	285	185	58,73%	100,00%	130	41,27%	99,23%	6	151	99,34%	1	0
R2-583	FOX ENERGÍA	226	153	64,29%	100,00%	85	35,71%	100,00%	6	145	100,00%	3	0
R2-567	GAOLANIA SERVICIOS	242	173	70,61%	100,00%	72	29,39%	100,00%	10	156	97,44%	2	0
R2-140	GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	376	200	49,38%	100,00%	205	50,62%	100,00%	2	181	99,45%	3	0
R2-603	GEO ALTERNATIVA	6.116	4.400	54,88%	99,98%	3.617	45,12%	97,95%	19	2.643	98,86%	24	0
R2-269	GESTERNOVA	501	281	53,52%	99,64%	244	46,48%	99,59%	5	260	96,15%	7	0
R2-408	HOLALUZ - CLIDOM	3.102	2.031	59,23%	100,00%	1.398	40,77%	99,86%	38	1.712	98,83%	12	0
R2-515	IBERDROLA CLIENTES	61.275	45.751	73,32%	99,95%	16.652	26,68%	99,80%	373	43.917	99,48%	743	0
R2-726	IBERDROLA SERVICIOS ENERGÉTICOS	55	20	32,79%	100,00%	41	67,21%	100,00%	1	12	100,00%	0	0
R2-562	INSERIMOS ENERGÍA	18	9	42,86%	100,00%	12	57,14%	100,00%	0	9	100,00%	0	0
R2-469	INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	270	139	49,12%	100,00%	144	50,88%	95,14%	0	164	81,10%	0	0
R2-744	IRIS ENERGÍA EFICIENTE	123	81	65,32%	100,00%	43	34,68%	100,00%	2	75	100,00%	1	0
R2-586	LUVON ENERGÍA	86	35	37,23%	100,00%	59	62,77%	100,00%	0	27	92,59%	0	0
R2-529	MULTIENERGÍA VERDE	10	3	27,27%	100,00%	8	72,73%	100,00%	0	11	100,00%	0	0
R2-608	NABALIA ENERGÍA 2000	113	66	54,55%	100,00%	55	45,45%	100,00%	1	57	100,00%	2	0
R2-142	NATURGY IBERIA	9.267	7.529	76,70%	100,00%	2.287	23,30%	99,91%	19	7.008	99,76%	7	0
R2-161	NEXUS ENERGÍA	239	136	54,40%	100,00%	114	45,60%	99,12%	0	130	98,46%	3	0
R2-565	PEPEENERGY	29	18	62,07%	100,00%	11	37,93%	100,00%	1	18	100,00%	0	0
R2-243	REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	2.634	2.032	72,55%	100,00%	769	27,45%	92,98%	29	1.775	99,38%	25	1
R2-415	SOM ENERGÍA	450	355	77,02%	100,00%	152	29,98%	99,34%	3	301	97,67%	3	0
R2-687	TOTAL GAS Y ELECTRICIDAD ESPAÑA	53	28	50,91%	100,00%	27	49,09%	96,30%	0	28	100,00%	0	0
R2-443	UNIELÉCTRICA ENERGÍA	431	317	66,60%	100,00%	159	33,40%	100,00%	16	274	94,89%	0	0
R2-449	WATIUM	205	143	67,77%	100,00%	68	32,23%	100,00%	2	130	100,00%	11	0
R2-248	WIND TO MARKET	40	23	56,10%	100,00%	18	43,90%	94,44%	2	19	94,74%	2	0
R2-456	XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	351	274	80,12%	100,00%	68	19,88%	98,53%	1	206	99,51%	5	0
R2-284	COR - BASER COM. REF.	768	575	70,47%	100,00%	241	29,53%	93,78%	8	744	95,83%	3	0
R2-540	COR - COM. REF. ENERGÉTICO	94	78	87,64%	85,90%	11	12,36%	81,82%	6	72	79,17%	0	0
R2-356	COR - COM. REG., GAS & POWER	3.075	2.695	82,14%	100,00%	586	17,86%	99,83%	4	2.497	99,56%	3	0
R2-329	COR - CURENERGÍA C.U.R.	3.586	2.942	81,09%	99,93%	686	18,91%	99,85%	9	2.842	99,54%	25	0
R2-292	COR - ENERGÍA XXI COM. REF.	14.210	12.602	82,40%	99,87%	2.692	17,60%	99,78%	176	11.430	97,13%	107	0
R2-290	COR - RÉGISTI COM. REF.	110	91	77,78%	100,00%	26	22,22%	92,31%	0	81	100,00%	2	0
RESTO	RESTO	7.722	5.559	69,16%	99,50%	2.479	30,84%	99,72%	106	4.642	96,85%	86	3
<b>TOTAL</b>	<b>TOTAL</b>	<b>171.402</b>	<b>134.691</b>	<b>74,33%</b>	<b>99,82%</b>	<b>46.514</b>	<b>25,67%</b>	<b>99,31%</b>	<b>1.778</b>	<b>123.811</b>	<b>98,30%</b>	<b>1.427</b>	<b>7</b>

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)	32.793	27.264	72,93%	99,34%	10.122	27,07%	99,40%	8	21.601	86,70%	457	0
0207	DC GAS EXTREMADURA	962	681	70,79%	100,00%	281	29,21%	100,00%	0	692	75,87%	0	0
0243	DOMUS MIL NATURAL	8	1	100,00%	100,00%	0	0,00%	0,00%	0	8	50,00%	0	0
0225	GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA	1.324	1.218	81,91%	100,00%	269	18,09%	100,00%	0	1.039	79,50%	5	0
0234	MADRILEÑA RED DE GAS	5.869	4.133	66,99%	99,98%	2.037	33,01%	99,95%	7	3.645	62,06%	0	0
0242	NED ESPAÑA DISTRIBUCIÓN GAS	2.528	2.222	67,93%	99,14%	1.049	32,07%	97,81%	8	1.516	34,10%	2	0
0229	NORTEGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN	3.142	2.638	73,36%	98,98%	958	26,64%	97,39%	11	2.229	51,59%	14	0
0238	REDEXIS GAS	8.586	7.377	78,76%	100,00%	1.989	21,24%	99,95%	0	6.422	67,42%	32	0
0216	TOLOSA GASA	25	14	56,00%	92,86%	11	44,00%	100,00%	1	13	7,69%	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>TOTAL</b>	<b>55.237</b>	<b>45.548</b>	<b>73,15%</b>	<b>99,50%</b>	<b>16.716</b>	<b>26,85%</b>	<b>99,34%</b>	<b>35</b>	<b>37.165</b>	<b>76,26%</b>	<b>510</b>	<b>0</b>

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	218	187	72,76%	100,00%	70	27,24%	100,00%	1	141	68,79%	1	0
0654	AUDAX RENOVABLES	50	44	80,00%	100,00%	11	20,00%	100,00%	0	36	80,56%	1	0
0518	CATGAS ENERGÍA	138	118	80,82%	100,00%	28	19,18%	100,00%	0	96	84,38%	5	0
0088	CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	578	409	65,86%	100,00%	212	34,14%	99,06%	0	342	73,39%	5	0
0002	EDP COMERCIALIZADORA	6.356	5.429	74,34%	99,41%	1.874	25,66%	98,93%	9	4.420	60,59%	69	0
0007	ENDESA ENERGÍA	15.217	13.671	78,46%	99,73%	3.753	21,54%	99,71%	2	11.276	73,69%	154	0
0038	ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	25	12	40,00%	100,00%	18	60,00%	100,00%	0	7	71,43%	0	0
0082	FACTOR ENERGÍA	111	82	70,69%	98,78%	34	29,31%	100,00%	0	75	76,00%	0	0
0588	FLIP ENERGÍA	99	63	58,88%	100,00%	44	41,12%	100,00%	0	50	88,00%	0	0
0606	GEO ALTERNATIVA	492	414	59,74%	99,28%	279	40,26%	96,06%	4	211	71,09%	4	0
0089	HOLALUZ - CLIDOM	517	424	71,74%	99,76%	167	28,26%	99,40%	0	341	79,18%	7	0
0529	IBERDROLA CLIENTES	12.026	7.206	54,96%	99,25%	5.905	45,04%	99,42%	8	5.851	74,04%	119	0
0033	NATURGY IBERIA	10.752	10.264	84,53%	99,51%	1.878	15,47%	99,73%	1	8.287	85,27%	79	0
0044	REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	1.198	834	59,36%	99,76%	571	40,64%	98,95%	1	589	64,86%	7	0
0628	UNIELECTRICA ENERGÍA	14	8	57,14%	100,00%	6	42,86%	100,00%	0	7	71,43%	0	0
0605	XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	57	46	76,67%	100,00%	14	23,33%	100,00%	0	36	83,33%	1	0
0052	C.U.R. - COM. REG., GAS & POWER	2.883	2.538	80,52%	98,70%	614	19,48%	98,86%	1	2.310	93,77%	10	0
0054	C.U.R. - CURENERGÍA C.U.R.	689	484	64,11%	99,79%	271	35,89%	99,63%	1	409	77,51%	3	0
0059	C.U.R. - ENERGÍA XXI COM. REF.	1.088	1.022	84,46%	99,80%	188	15,54%	99,47%	0	875	84,80%	9	0
RESTO	RESTO	2.729	2.293	74,64%	99,52%	779	25,36%	98,46%	7	1.806	73,70%	36	0
<b>TOTAL</b>	<b>TOTAL</b>	<b>55.237</b>	<b>45.548</b>	<b>73,15%</b>	<b>99,50%</b>	<b>16.716</b>	<b>26,85%</b>	<b>99,34%</b>	<b>35</b>	<b>37.165</b>	<b>76,26%</b>	<b>510</b>	<b>0</b>

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.

