



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

29 de Julio de 2020

IS/DE/014/19

www.cnmc.es

RESUMEN: INFORME DE SUPERVISIÓN DE LOS CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR – CUARTO TRIMESTRE 2019

Novedades regulatorias cuarto trimestre 2019

- Resolución por la que se aprueba el formato de los ficheros de intercambio de información entre comunidades y ciudades autónomas y distribuidores para la remisión de información sobre el autoconsumo de energía eléctrica (INF/DE/092/19).
- 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 (INF/DE/011/19).

Sector Eléctrico:

Sector Gasista:

Estructura mercado minorista

29,5 millones de suministros activos:

- 18,5 millones mdo. libre (62,8%)
+1,7 millones en 3 años (+10%)
- 11 millones mdo. regulado (37,2%)
-1,2 millones en 3 años (-10%)

Cuotas mercado libre:

- Cinco grupos principales el 84,3%
(85,3% doméstico / 63,5% pyme / 69,5% industrial)
3 años antes, cuota del 89,9%
- Resto comercial. libres el 15,7%
(14,7% doméstico / 36,5% pyme / 30,5% industrial)
3 años antes cuota del 10,2%

8 millones de suministros activos:

- 6,4 millones mdo. libre (80,1%)
+0,3 millones en 3 años (+5,3%)
- 1,6 millones mdo. regulado (19,9%)
-0,1 millones en 5 años (-5,1%)

Cuotas mercado libre:

- Cinco grupos principales el 95,9%
(96,1% doméstico / 65,9% pyme / 65,9% industrial)
3 años antes cuota del 99,3%
- Resto comercial. libres el 4,1%
(3,9% doméstico / 34,1% pyme / 34,1% industrial)
3 años antes cuota del 0,7%

Cambio de comercializador (*switching*)

810 mil cambios / tasa de cambio 2,7%.
(2,3% en 3T 2019)

Por segmentos: 2,6% doméstico / 6,8%
pyme / 4,1% industrial

Por provincias: Albacete (3,8%), Badajoz
y Almería (3,3% para ambas), las
mayores tasas

182 mil cambios / tasa de cambio 2,3%.
(1,9% en 3T 2019)

Por segmentos: 2,3% doméstico / 7,3%
pyme / 2,1% industrial

Por provincias: Cuenca (4,1%) y Albacete
(4%), las mayores tasas

Eficiencia: Tiempos medios cambio de comercializador

Perspectiva del comercializador:

- Media: 7,5 días (7,4 días en 3T 2019)
- Menor tiempo: 1,5 días Com. Reg. Gas & Power (Grupo Naturgy)

Perspectiva del distribuidor:

- Media: 2,3 días (2,4 días en 3T 2019)
- Menor tiempo: 1,7 días dist.Iberdrola

Perspectiva del comercializador:

- Media: 7,6 días (8,1 días en 3T 2019)
- Menor tiempo: 1,2 días Energía XXI (Grupo Endesa)

Perspectiva del distribuidor:

- Media: 2,3 días (3,1 días en 3T 2019)
- Menor tiempo.: 1,6 días Gas Extremadura

Eficacia: Tasas de rechazo solicitudes de cambio

Tasa de rechazo 11,9% (igual en 3T
2019)

- 971 mil solicitudes (+28,3% que 3T 2019)
- 810 mil activaciones (+21,8% que 3T 2019)
- 114 mil rechazos (+25,9% que 3T 2019)

Tasa de rechazo 17,9% (17,2% en 3T
2019)

- 231 mil solicitudes (+24% que 3T 2019)
- 182 mil activaciones (+20,1% que 3T 2019)
- 40 mil rechazos (+26,6% que 3T 2019)

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Mayor / menor tasa rechazo (distribuidor): 16,7% “Otros” distr. / 8,4% G. Iberdrola • Mayor / menor tasa rechazo (comercial.): 15,4% G. Naturgy / 8,3% G. Endesa • Principales rechazos eléctricos: más del 50% por utilizar los sistemas del distribuidor para validar el titular contrato | <ul style="list-style-type: none"> • Mayor / menor tasa rechazo (distribuidor): 24,5% Nortegas / 6% Gas Extremadura • Mayor / menor tasa rechazo (comercial.): 31,3% G. Naturgy / 8,6% G. Repsol • Principales rechazos gasistas: igual que electricidad, y además, traspasos erróneos a una CUR |
|---|---|

Movilidad de los consumidores

- | | |
|---|---|
| <p>Cambios por tipo de mercado eléctrico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Libre > libre: 549 mil (67,8%) • Regulado > libre: 161 mil (19,9%) • Libre > regulado: 99 mil (12,2%) <p>Respecto a cambio de COR a libre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A comercializadora del mismo grupo: 58,3% de cambios (62,5% en 3T 2019) • Mayor fidelización: 74,4% G. Iberdrola / 57,1% G. Endesa / 48,1% CHC • Menor fidelización: 20,7% G. Naturgy y G. Repsol | <p>Cambios por tipo de mercado gasista:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Libre > libre: 145 mil (79,6%) • Regulado > libre: 18 mil (9,8%) • Libre > regulado: 19 mil (10,4%) <p>Respecto a cambio de CUR a libre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A comercializadora del mismo grupo: 21,8% de cambios (22,3% en 3T 2019) • Mayor fidelización: 66,2% G. Iberdrola / 37,3% G. Endesa • Menor fidelización: 15,9% G. Naturgy |
|---|---|

Altas de nuevos puntos de suministros

119 mil altas

44 mil altas

Eficiencia: Tiempos medios alta

- | | |
|---|---|
| <p>Perspectiva del distribuidor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 3,5 días (3,4 días en 3T 2019) • Menor tiempo: 2,2 días G. Naturgy | <p>Perspectiva del distribuidor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 9,7 días (9,5 días en 3T 2019) - Menor tiempo: 9,1 días G. Naturgy |
|---|---|

Eficacia: Tasas de rechazo solicitudes de alta

- | | |
|---|--|
| <p>25,7% (igual 3T 2019)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 164 mil solicitudes (-4,8% que en 3T 2019): 119 mil activaciones (-3,6% que en 3T 2019) y 45 mil rechazos (-4,1% que en 3T 2019). • Mayor / menor tasa rechazo (distribuidor): 35,4% G. EDP / 12,7% “Otros” dis. • Mayor / menor tasa rechazo (comercializador): 32,7% “Otros” dis / 20,4% G. Endesa. • Principales rechazos eléctricos: casi 50% por falta documentación o instalación no completa | <p>23% (-3,8 puntos en un trimestre)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 65 mil solicitudes (+17,1% que en 3T 2019): 44 mil activaciones (+18,3% que en 3T 2019) y 15 mil rechazos (-8,2% que en 3T 2019). • Mayor / menor tasa rechazo (distribuidor): 29,7% Madrileña Red de Gas / 5,9% Gas Extremadura. • Mayor / menor tasa rechazo (comercial.): 43,6% G. Iberdrola / 15,5% G. Naturgy. • Principales rechazos gasistas: más del 50% por instalación no completa o incidencia no subsanada |
|---|--|

Movilidad de las altas

- | | |
|---|---|
| <p>88,4% en com. libres (68,6% a favor de la comercializadora del grupo verticalmente integrados)</p> | <p>91% en com. libres (24% a favor de la comercializadora del grupo verticalmente integrado / G. Naturgy)</p> |
|---|---|

Balance total (altas/bajas + switching), valores más destacados

- | | |
|---|---|
| <p>Independientes: +121.268 sum. (+4,3%)
G. Repsol: +42.811 sum. (+5,3%)
G. Endesa: -59.617 sum. (-0,6%)
G. Naturgy: -56.441 sum. (-1,3%)</p> | <p>Independientes: +32.903 (+14,3%)
G. Repsol: +21.513 (+14,8%)
G. Naturgy: -47.374 (-1,2%)</p> |
|---|---|

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	6
1.1	FUNDAMENTOS DE DERECHO	6
1.2	NOVEDADES REGULATORIAS	7
1.3	REFERENCIAS EUROPEAS	8
1.4	PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR. DIFERENCIAS ENTRE LOS SECTORES DE ELECTRICIDAD Y GAS NATURAL.....	9
1.5	FUNCIONAMIENTO DE LOS GRUPOS DE TRABAJO	10
2.	ESTRUCTURA DEL MERCADO MINORISTA	12
2.1	SECTOR ELÉCTRICO	12
2.2	SECTOR GASISTA.....	16
3.	EVOLUCIÓN DE LA TASA DE CAMBIO (<i>SWITCHING</i>)	19
4.	SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	23
4.1	ANÁLISIS DE LOS TIEMPOS MEDIOS DEL PROCESO DE CAMBIO	23
4.1.1	PERSPECTIVA DEL COMERCIALIZADOR	23
4.1.2	PERSPECTIVA DEL DISTRIBUIDOR	30
4.2	ANÁLISIS DE LA EFICACIA DEL PROCESO DE CAMBIO	34
4.3	ANÁLISIS DE LOS RECHAZOS DEL PROCESO DE CAMBIO	36
4.3.1	TASA DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE CAMBIO POR AGENTE....	37
4.3.2	MOTIVOS DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE CAMBIO.....	49
5.	ANÁLISIS DE MOVILIDAD DE LOS CONSUMIDORES.....	53
5.1	MOVILIDAD POR TIPO DE MERCADO.....	53
5.2	MOVILIDAD RESPECTO A LOS DISTINTOS COMERCIALIZADORES DE REFERENCIA/ÚLTIMO RECURSO	55
5.3	MOVILIDAD ENTRE GRUPOS COMERCIALES.....	57
6.	SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE ALTA 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	63
6.3	ANÁLISIS DE LOS RECHAZOS DEL PROCESO DE ALTA	65
6.3.1	TASA DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE ALTA POR AGENTE	67
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	86
9.	HECHOS RELEVANTES	87
10.	CONCLUSIONES.....	90
	ACUERDO.....	93
	ANEXO I. RESUMEN PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR. CUARTO TRIMESTRE DE 2019.....	94
	ANEXO II. RESUMEN PROCESO DE ALTAS DE NUEVOS SUMINISTROS. CUARTO TRIMESTRE DE 2019.....	96

INFORME DE SUPERVISIÓN DE LOS CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR – CUARTO TRIMESTRE 2019

Expediente nº: IS/DE/014/19

SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA

Presidente

D. Ángel TorresTorres

Consejeros

D. Mariano Bacigalupo Saggese

D. Bernardo Lorenzo Almendros

D. Xabier Ormaetxea Garai

D^a. Pilar Sánchez Núñez

Secretario de la Sala

D. Joaquim Hortalà i Vallvé, Secretario del Consejo

En Madrid, a 29 de julio de 2020

La Sala de Supervisión Regulatoria, en su reunión de 29 de julio de 2020, ha aprobado el presente informe de supervisión de los cambios de comercializador producidos en el cuarto trimestre del año 2019 en los sectores de energía eléctrica y de gas natural, de conformidad con lo dispuesto en la Disposición transitoria tercera de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico¹ y en la Disposición adicional séptima de la Orden ITC/1857/2008 de 26 de junio, por la que se revisan las tarifas eléctricas a partir del 1 de julio de 2008².

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

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

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

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

1. INTRODUCCIÓN

1.1 FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

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

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

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

Como consecuencia del desarrollo de estas funciones, se elabora el informe de supervisión de los procesos de cambios de comercializador realizados durante

³ «e) Solicitar al menos trimestralmente a las empresas distribuidoras y comercializadoras la información relativa a los cambios de suministrador que no obra en las Bases de Datos de Consumidores y Puntos de Suministro de gas y de electricidad y, en particular, sobre lo siguiente:

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

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

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

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

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

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

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

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

el cuarto trimestre del año 2019, a partir de los datos correspondientes a dicho periodo, que han sido remitidos por los comercializadores y distribuidores de electricidad y de gas natural.

1.2 NOVEDADES REGULATORIAS

El día 6 de abril de 2019 se publicó en el BOE 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. Su disposición adicional primera establece que la CNMC adaptará los formatos y protocolos de comunicación entre las empresas distribuidoras, comercializadoras, comunidades autónomas y ciudades de Ceuta y Melilla.

Por una parte, la CNMC adaptó los formatos vigentes⁴ de contratación y de facturación, que se intercambian los agentes comercializadores y distribuidores, con la publicación en la Web de una adaptación de los mismos a la nueva regulación del autoconsumo

Asimismo, el día 23 de noviembre de 2019 se publicó en el BOE el anuncio de la Resolución adoptada el día 13 de noviembre de 2019 por la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC, por la que se aprueba el formato A1 de los ficheros de intercambio de información en el mercado eléctrico entre CCAA y distribuidores.

Posteriormente, el día 28 de diciembre de 2019 se publicó en el BOE el anuncio de la Resolución adoptada el día 17 de diciembre de 2019 por la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC, por la que se aprueban nuevos formatos de los ficheros de intercambio de información entre distribuidores y comercializadores en los mercados eléctrico y gasista.

Nuevos ficheros de comunicación en el mercado eléctrico:

- Fichero E1.- Desistimiento.
- Fichero T1.- Traspaso de un punto de suministro al comercializador de referencia (COR).
- Fichero P0.- Solicitud de información de un punto de suministro previo a la contratación.
- Fichero B2.- Notificación de baja de un contrato de acceso.

Nuevos ficheros de comunicación en el mercado gasista:

- Fichero A1_49.- Desistimiento.
- Fichero A13_50.- Traspaso de un punto de suministro al comercializador de último recurso (CUR).

⁴ Aprobados mediante Resolución de la Sala de Supervisión Regulatoria el 20 de diciembre de 2016.

- Fichero A5_29.- Solicitud de información de un punto de suministro previo a la contratación.
- Fichero A1_42.- Cambio de comercializador y nueva contratación del acceso.
- Fichero A1_43.- Nueva contratación del acceso.

Esta nueva resolución también estableció modificaciones y actualizaciones en los formatos existentes, aprobados en la resolución de la CNMC de 20 de diciembre de 2016.

1.3 REFERENCIAS EUROPEAS

Antes de entrar en el análisis del contenido de este Informe, se recuerdan las principales recomendaciones de la Comisión Europea (CE) respecto a los procesos de cambio de comercializador, altas, bajas o reclamaciones, por las repercusiones que las mismas puedan tener tanto en el desarrollo de las próximas actuaciones de la CNMC en este campo⁵, 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*

⁵ Con fechas 10 de marzo y 9 de julio de 2015 la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC aprobó sendos informes en los que se proponían mejoras en la regulación de los cambios de comercializador, así como nuevas competencias para la Comisión.

todos los obstáculos reglamentarios o administrativos para el cambio colectivo, al mismo tiempo que proporcionarán un marco que garantice la mayor protección posible a los consumidores para evitar prácticas abusivas.»

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

«1. Al establecer las normas relativas a la gestión y el intercambio de datos, [...] las autoridades competentes designadas especificarán las normas sobre el acceso de las partes elegibles a los datos del cliente final con su consentimiento explícito de conformidad con lo dispuesto en el presente artículo y el marco jurídico de la Unión aplicable. A los efectos de la presente Directiva, se entenderá que los datos incluirán los datos de medición y consumo así como los datos necesarios para el cambio de suministrador, la respuesta de demanda y otros servicios.

2. [...] Con independencia del modelo de gestión de datos aplicado en cada Estado miembro, partes responsables de la gestión de datos facilitará a cualquier parte elegible el acceso a los datos del cliente final, conforme a las disposiciones del apartado 1 del presente artículo. Las partes elegibles deben tener a su disposición de manera no discriminatoria y simultáneamente los datos solicitados. El acceso a los datos será fácil y los procedimientos pertinentes se pondrán a disposición del público.»

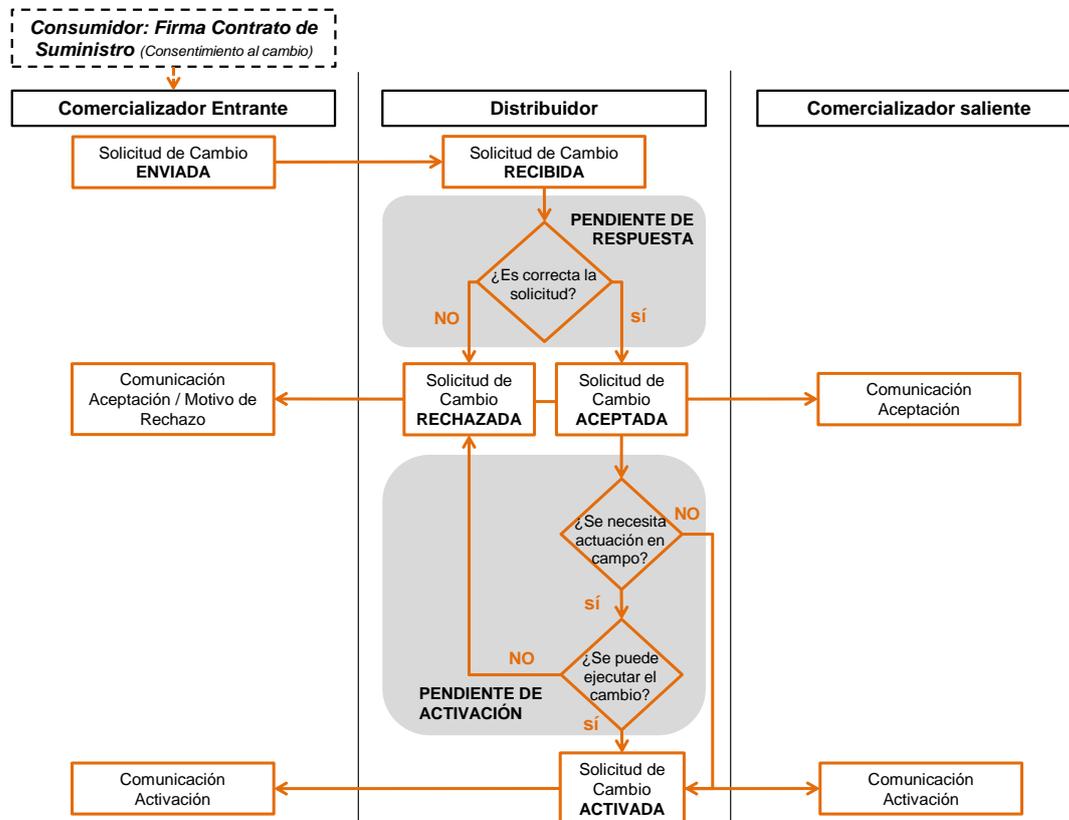
1.4 PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR. DIFERENCIAS ENTRE LOS SECTORES DE ELECTRICIDAD Y GAS NATURAL

En el siguiente gráfico podemos observar la estructura del esquema general del proceso de cambio de comercializador, aplicable tanto para el sector eléctrico como para el gasista. En él 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.

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 2016⁶.

⁶ 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.

Gráfico 1. Esquema general del procedimiento de cambio de comercializador



Fuente: CNMC.

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 específica 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 conforme a la normativa vigente 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 cuarto trimestre de 2019 se finalizó el trabajo iniciado en los trimestres anteriores 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 establece que la CNMC adaptará los formatos y protocolos de comunicación entre las empresas distribuidoras, comercializadoras, comunidades autónomas y ciudades de Ceuta y Melilla. De esta disposición, se desprendían dos mandatos a la CNMC:

- La modificación de los formatos vigentes⁷ de contratación y de facturación, que se intercambian los agentes comercializadores y distribuidores, para adaptarlos a la nueva regulación del autoconsumo.
- La definición de un formato y protocolo de comunicación de las CCAA a los distribuidores, mediante el cual las primeras comuniquen a los segundos las características de las instalaciones de generación en baja tensión y potencia instalada de generación menor a 100kW que realicen el autoconsumo, para que modifiquen el contrato de acceso como consecuencia de la obligación contenida en el Reglamento Electrotécnico de Baja Tensión (REBT).

De esta forma, se actualizaron los formatos de los ficheros de intercambio entre comercializadores y distribuidores eléctricos a la nueva regulación del autoconsumo, publicando en la web de la CNMC⁸ 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 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.

⁷ Aprobados mediante Resolución de la SSR de 20 de diciembre de 2016.

⁸ <https://www.cnmc.es/ambitos-de-actuacion/energia/cambio-de-comercializador>

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 cuarto 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 667 agentes.

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

Sector	Comercializadores	Distribuidores	Total
Electricidad	268	320	588
Gas	60	19	79
TOTAL	328	339	667

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 31 de diciembre de 2019, el mercado eléctrico estaba compuesto por más de 29,5 millones de puntos de suministro, de los prácticamente 11 millones se suministraban a través de un Comercializador de Referencia o COR (37,2%), mientras que el resto, 18,6 millones, se suministraban a través de un comercializador libre (62,8%).

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

TIPO MERCADO	4T 2016		4T 2017		4T 2018		4T 2019	
	Suministros	% Total						
Mercado Libre	16.886.975	58,0%	17.707.990	60,5%	18.149.613	61,7%	18.566.773	62,8%
Mercado Regulado	12.205.903	42,0%	11.565.124	39,5%	11.261.339	38,3%	10.982.726	37,2%
TOTAL	29.092.878	100%	29.273.114	100%	29.410.952	100%	29.549.499	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Puntos de suministro registrados a 31 de diciembre 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 1,7 millones, mientras que los suministros en el mercado regulado se han reducido en 1,2 millones.

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 cuarto trimestre del año, entre 2016 y 2019 – Sector Eléctrico

COMERCIALIZADORES MERCADO LIBRE	4T 2016		4T 2017		4T 2018		4T 2019	
	Suministros	% Total						
GRUPO IBERDROLA	6.448.586	38,2%	6.603.727	37,3%	6.638.055	36,6%	6.600.785	35,6%
GRUPO ENDESA	5.184.472	30,9%	5.330.334	30,1%	5.375.220	29,6%	5.440.337	29,3%
GRUPO NATURGY	2.273.074	13,5%	2.380.450	13,4%	2.284.308	12,6%	2.044.852	11,0%
GRUPO EDP	840.201	5,0%	913.502	5,2%	932.279	5,1%	936.604	5,0%
VIESGO ENERGÍA/ REPSOL COMERCIALIZADORA DE E. Y G.	409.591	2,4%	438.356	2,5%	475.193	2,6%	629.782	3,4%
Subtotal 5 grupos comercializadores principales	15.155.924	89,9%	15.695.566	88,5%	15.705.055	86,5%	15.652.360	84,3%
CIDE HC ENERGÍA	427.041	2,5%	423.323	2,4%	406.760	2,2%	392.877	2,1%
FENIE ENERGÍA	249.366	1,5%	305.073	1,7%	360.006	2,0%	378.448	2,0%
GRUPO AUDAX	58.688	0,3%	60.019	0,3%	156.415	0,9%	193.824	1,0%
HOLALUZ - CLIDOM	72.694	0,4%	99.489	0,6%	143.305	0,8%	188.613	1,0%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	33.384	0,2%	52.719	0,3%	89.443	0,5%	155.863	0,8%
FLIP ENERGÍA	521	0,0%	12.779	0,1%	62.071	0,3%	122.711	0,7%
SOM ENERGÍA	39.649	0,2%	59.912	0,3%	86.251	0,5%	107.217	0,6%
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	40.348	0,2%	60.239	0,3%	62.250	0,3%	88.220	0,5%
COMERCIALIZADORA ELECTRICA DE CADIZ	61.579	0,4%	61.347	0,3%	61.246	0,3%	61.132	0,3%
RESTO COMERCIALIZADORES	745.220	4,4%	906.074	5,1%	1.016.553	5,8%	1.225.508	6,9%
Subtotal comercializadores independientes	1.728.486	10,2%	2.040.926	11,4%	2.444.301	13,3%	2.914.413	15,7%
Total mercado libre	16.884.410	100%	17.707.295	100%	18.149.356	100%	18.566.773	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se consideran los siguientes grupos: Grupo Iberdrola compuesto por Iberdrola Clientes e Iberdrola Servicios Energéticos. Grupo 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 compuesto por Audax Renovables; UniEléctrica Energía; ACSOL Energía Global; ADS Energy 8.0; Fox Energía; Iris Energía Eficiente; Nabalia Energía 2000; A-DOS Energía; Vivo Energía Futura y Ahorreluz Servicios Online. UniEléctrica Energía y Audax Energía se integran un mismo grupo desde abril de 2018. Se muestran las cuotas desglosadas por comercializadores independientes, con más de 60.000 puntos de suministro a 31 de diciembre de 2019.

A finales del cuarto trimestre de 2019, los cinco grupos comercializadores tradicionales suministraban el 84,3% del total de los puntos de suministro del mercado libre (tres años antes suministraban el 89,9%). En la misma fecha, los comercializadores independientes suministraban el 15,7% de estos suministros (tres años antes suministraban el 10,2%). Entre ellos destacaron CIDE HC Energía (cuota del 2,1%), Fenie Energía (2%), el Grupo Audax⁹ (1%), Holaluz-Clidom (1%), Aldro Energía y Soluciones (0,8%), Flip Energía (0,7%) y Som Energía (0,6%).

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

COMERCIALIZADORES LIBRES	SEGMENTO DE MERCADO			TOTAL
	DOMÉSTICO	PYME	INDUSTRIAL	
GRUPO IBERDROLA	36,1%	24,3%	32,7%	35,6%
GRUPO ENDESA	29,6%	24,1%	21,5%	29,3%
GRUPO NATURGY	11,0%	10,5%	8,8%	11,0%
GRUPO EDP	5,2%	2,0%	5,0%	5,0%
REPSOL COMERCIALIZADORA DE E. Y G.	3,4%	2,6%	1,5%	3,4%
Subtotal 5 grupos comercializadores principales	85,3%	63,5%	69,5%	84,3%
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	2,2%	0,7%	1,0%	2,1%
FENIE ENERGÍA, S.A.	2,0%	3,5%	2,6%	2,0%
GRUPO AUDAX	0,9%	4,6%	2,9%	1,0%
HOLALUZ - CLIDOM, S.A.	1,0%	1,3%	0,3%	1,0%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	0,7%	4,6%	2,9%	0,8%
FLIP ENERGÍA, S.L.	0,7%	0,3%	0,1%	0,7%
SOM ENERGÍA, S.C.C.L.	0,6%	0,3%	0,1%	0,6%
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	0,4%	1,2%	2,0%	0,5%
COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ, S.A.	0,3%	0,2%	0,0%	0,3%
RESTO COMERCIALIZADORES	5,9%	19,7%	18,4%	6,6%
Subtotal comercializadores independientes	14,7%	36,5%	30,5%	15,7%
Total mercado libre	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se consideran los siguientes grupos: Grupo Iberdrola compuesto por Iberdrola Clientes e Iberdrola Servicios Energéticos. Grupo 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 compuesto por Audax Renovables; UniEléctrica Energía; ACSOL Energía Global; ADS Energy 8.0; Fox Energía; Iris Energía Eficiente; Nabalía Energía 2000; A-DOS Energía; Vivo Energía Futura y Ahorreluz Servicios Online. UniEléctrica Energía y Audax Energía se integran un mismo grupo desde abril de 2018. Se muestran las cuotas desglosadas por comercializadores independientes, con más de 60.000 puntos de suministro a 31 de diciembre de 2019.

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 14,7% en el segmento doméstico; en los segmentos pyme e industrial lograron mayores participaciones, llegando al 36,5% y al 30,5% de los suministros del mercado eléctrico, respectivamente. Estas cifras denotan una

⁹ Se debe tener cuenta que el crecimiento en el número de suministros mostrado por el Grupo Audax entre el cuarto trimestre de 2017 y el cuarto trimestre de 2018 es debido principalmente a la unión de los grupos Audax Energía y UniEléctrica Energía en abril de 2018, contabilizando a partir de entonces los puntos de suministro de los comercializadores independientes pertenecientes a ambos grupos en uno solo.

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 2,6% en industrial); el Grupo Audax (cuotas del 4,6% en pyme y del 2,9% en industrial); Aldro Energía y Soluciones (cuotas del 4,6% en pyme y del 2,9% en industrial) y Enérgya VM (cuotas del 1,2% en pyme y del 2% en industrial).

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 61,7% de los puntos, valor que resultó ligeramente superior al del trimestre anterior (61,5%).

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

TIPO MERCADO	SEGMENTO	4T 2016		4T 2017		4T 2018		4T 2019	
		Suministros	% Total						
Mercado Libre	DOMÉSTICO	16.045.077	56,8%	16.850.179	59,3%	17.272.654	60,6%	17.673.357	61,7%
	PYME	729.527	97,8%	746.330	98,3%	765.390	98,6%	781.609	98,6%
	INDUSTRIAL	109.806	98,9%	110.786	99,1%	111.312	99,1%	111.807	99,2%
TOTAL LIBRE		16.884.410	58,0%	17.707.295	60,5%	18.149.356	61,7%	18.566.773	62,8%
Mercado Regulado	DOMÉSTICO	12.188.242	43,2%	11.550.715	40,7%	11.249.109	39,4%	10.970.775	38,3%
	PYME	16.068	2,2%	13.284	1,7%	11.215	1,4%	11.056	1,4%
	INDUSTRIAL	1.166	1,1%	1.049	0,9%	967	0,9%	895	0,8%
TOTAL REGULADO		12.205.476	42,0%	11.565.048	39,5%	11.261.291	38,3%	10.982.726	37,2%
TOTAL		29.089.886	100%	29.272.343	100%	29.410.647	100%	29.549.499	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Puntos de suministro registrados a 31 de diciembre 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 10,3 millones de puntos, obtiene la mayor cuota integrada del mercado (34,8%), seguida por el Grupo Iberdrola con 10,1 millones (34%), y por el Grupo Naturgy con 4,3 millones (14,4%). Los comercializadores independientes, en su conjunto representaron 2,5 millones de puntos de suministro (8,5%).

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

GRUPO COMERCIALIZADOR	DOMÉSTICO				PYME				INDUSTRIAL				TOTAL MERCADO	
	% ML	% MR	Suministros	% TOTAL	% ML	% MR	Suministros	% TOTAL	% ML	% MR	Suministros	% TOTAL	Suministros	% TOTAL
ENDESA	51,9%	48,1%	10.069.102	35,2%	95,5%	4,5%	196.807	24,8%	98,6%	1,4%	24.411	21,7%	10.290.320	34,8%
IBERDROLA	64,9%	35,1%	9.823.944	34,3%	99,6%	0,4%	190.917	24,1%	99,0%	1,0%	36.880	32,7%	10.051.741	34,0%
NATURGY	47,0%	53,0%	4.154.505	14,5%	98,7%	1,3%	83.503	10,5%	98,2%	1,8%	10.064	8,9%	4.248.072	14,4%
INDEPENDIENTE	100,0%	0,0%	2.209.429	7,7%	100%	0,0%	279.257	35,2%	100%	0,0%	32.917	29,2%	2.521.603	8,5%
EDP	80,0%	20,0%	1.143.396	4,0%	98,1%	1,9%	16.260	2,1%	99,8%	0,2%	5.587	5,0%	1.165.243	3,9%
REPSOL	74,0%	26,0%	821.776	2,9%	99,5%	0,5%	20.261	2,6%	99,3%	0,7%	1.680	1,5%	843.717	2,9%
CHC	91,5%	8,5%	421.980	1,5%	100%	0,0%	5.660	0,7%	100,0%	0,0%	1.163	1,0%	428.803	1,5%
TOTAL			28.644.132	100%			792.665	100%			112.702	100%	29.549.499	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

2.2 SECTOR GASISTA

A 31 de diciembre de 2019, el mercado del gas natural estaba compuesto por cerca de 8 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, 6,4 millones se suministraron por comercializadores en el mercado libre (80,1%).

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

TIPO MERCADO	4T 2016		4T 2017		4T 2018		4T 2019	
	Suministros	% Total						
Mercado Libre	6.039.211	78,4%	6.195.834	79,3%	6.300.107	79,8%	6.360.803	80,1%
Mercado Regulado	1.665.016	21,6%	1.613.254	20,7%	1.590.018	20,2%	1.580.837	19,9%
TOTAL	7.704.227	100%	7.809.088	100%	7.890.125	100%	7.941.640	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

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 diciembre de los últimos cuatro años, divididos por empresas o grupos de empresas comercializadoras.

Así, en esta fecha, los cinco comercializadores tradicionales suministraban al 95,9% del total de los puntos de suministro de gas natural pertenecientes al mercado libre (tres años antes suministraban al 99,3%). El resto de comercializadores, los llamados independientes, alcanzaron el 4,1% de estos suministros (tres años antes suministraban al 0,7%). Entre los comercializadores independientes, destacaron el Grupo Audax (cuota del 0,5%), Fenie Energía, Aldro Energía y Soluciones, Holaluz–Clidom, Cepsa Comercial Petróleo (cuotas del 0,4% en todos los casos) por su participación en el mercado libre gasista.

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

COMERCIALIZADORES MERCADO LIBRE	4T 2016		4T 2017		4T 2018		4T 2019	
	Suministros	% Total						
GRUPO NATURGY	2.946.018	48,8%	2.956.696	47,7%	2.897.178	46,0%	2.727.028	42,9%
ENDESA ENERGÍA	1.263.429	20,9%	1.276.609	20,6%	1.302.044	20,7%	1.326.698	20,9%
IBERDROLA CLIENTES	935.463	15,5%	974.658	15,7%	1.008.535	16,0%	1.025.615	16,1%
EDP COMERCIALIZADORA	795.519	13,2%	830.320	13,4%	843.716	13,4%	851.710	13,4%
VIESGO / GRUPO REPSOL	56.632	0,9%	78.764	1,3%	101.645	1,6%	166.612	2,6%
Subtotal 5 grupos comercializadores principales	5.997.061	99,3%	6.117.047	98,7%	6.153.118	97,7%	6.097.663	95,9%
GRUPO AUDAX RENOVABLES	9.125	0,2%	10.922	0,2%	17.451	0,3%	31.759	0,5%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	7.881	0,1%	12.511	0,2%	17.490	0,3%	28.015	0,4%
FENIE ENERGÍA	6.659	0,1%	14.288	0,2%	22.553	0,4%	26.512	0,4%
HOLALUZ - CLIDOM	1.595	0,0%	6.573	0,1%	15.644	0,2%	26.397	0,4%
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	1.990	0,0%	4.402	0,1%	10.120	0,2%	24.127	0,4%
ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	-	0,0%	981	0,0%	9.746	0,2%	21.861	0,3%
CATGAS ENERGÍA	500	0,0%	2.090	0,0%	8.088	0,1%	17.408	0,3%
FACTOR ENERGÍA	383	0,0%	2.457	0,0%	6.501	0,1%	15.954	0,3%
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍ	143	0,0%	2.360	0,0%	3.435	0,1%	13.822	0,2%
RESTO COMERCIALIZADORES INDEPENDIENTES	13.874	0,2%	22.203	0,4%	35.961	0,6%	57.285	0,9%
Subtotal comercializadores independientes	42.150	0,7%	78.787	1,3%	146.989	2,3%	263.140	4,1%
Total mercado libre	6.039.211	100%	6.195.834	100%	6.300.107	100%	6.360.803	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se consideran los siguientes grupos: Grupo Naturgy compuesto por Naturgy Iberia y Gas Natural Comercializadora. Viesgo Energía forma parte del grupo Repsol desde noviembre de 2018. Grupo Audax compuesto por Grupo UniEléctrica Energía y Audax Energía desde abril de 2018. Se muestran las cuotas desglosadas por comercializadores independientes, con más de 13.000 puntos de suministro a 31 de diciembre 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 3,9% (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 34,1% y del 34,4%, respectivamente (con un incremento de 2,2 y de 0,6 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 31 de diciembre de 2019 – Sector Gasista

COMERCIALIZADORES MERCADO LIBRE	SEGMENTO DE MERCADO			TOTAL
	DOMÉSTICO	PYME	INDUSTRIAL	
GRUPO NATURGY	42,9%	34,2%	39,7%	42,9%
ENDESA ENERGÍA	20,9%	15,3%	15,7%	20,9%
IBERDROLA CLIENTES	16,2%	8,5%	1,7%	16,1%
EDP COMERCIALIZADORA	13,4%	7,1%	8,0%	13,4%
GRUPO REPSOL	2,6%	0,8%	0,5%	2,6%
Subtotal 5 grupos comercializadores principales	96,1%	65,9%	65,6%	95,9%
GRUPO AUDAX	0,5%	1,9%	0,7%	0,5%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	0,4%	2,6%	0,1%	0,4%
FENIE ENERGÍA	0,4%	0,5%	0,1%	0,4%
HOLALUZ - CLIDOM	0,4%	0,1%	0,0%	0,4%
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	0,4%	0,7%	0,1%	0,4%
ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	0,3%	0,1%	0,0%	0,3%
CATGAS ENERGÍA	0,3%	0,1%	0,0%	0,3%
FACTOR ENERGÍA	0,2%	1,1%	1,6%	0,3%
ENERGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	0,2%	0,4%	0,6%	0,2%
RESTO COMERCIALIZADORES INDEPENDIENTES	0,7%	26,8%	31,1%	0,9%
Subtotal comercializadores independientes	3,9%	34,1%	34,4%	4,1%
Total mercado libre	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se consideran los siguientes grupos: Grupo 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 31 de diciembre 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 2,6% en pyme y del 0,1% en industrial) y el Grupo Audax (cuotas del 1,9% 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 3,3% en pyme y del 3,7% en industrial) y a Unión Fenosa Gas Comercializadora (cuotas del 3,3% en pyme y del 3,3% 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 cuarto trimestre de 2019, la mayoría de puntos de suministro de los segmentos pyme e industrial se encontraban suministrados por comercializadores libres (98,8% y 98%, respectivamente), mientras que, en el segmento doméstico, que incluye a los consumidores con derecho a TUR, los comercializadores del mercado libre suministraron al 80,0% de estos puntos.

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

TIPO MERCADO	SEGMENTO	4T 2016		4T 2017		4T 2018		4T 2019	
		Suministros	% Total						
Mercado Libre	DOMÉSTICO	5.988.042	78,3%	6.143.097	79,2%	6.246.347	79,7%	6.304.964	80,0%
	PYME	47.111	98,5%	48.517	98,7%	49.478	98,8%	51.531	98,8%
	INDUSTRIAL	4.058	99,8%	4.220	98,2%	4.282	97,8%	4.308	98,0%
TOTAL LIBRE		6.039.211	78,4%	6.195.834	79,3%	6.300.107	79,8%	6.360.803	80,1%
Mercado Regulado	DOMÉSTICO	1.664.311	21,7%	1.612.548	20,8%	1.589.316	20,3%	1.580.121	20,0%
	PYME	695	1,5%	630	1,3%	606	1,2%	627	1,2%
	INDUSTRIAL	10	0,2%	76	1,8%	96	2,2%	89	2,0%
TOTAL REGULADO		1.665.016	21,6%	1.613.254	20,7%	1.590.018	20,2%	1.580.837	19,9%
TOTAL		7.704.227	100%	7.809.088	100%	7.890.125	100%	7.941.640	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Puntos de suministro registrados a 31 de diciembre 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 millones de puntos de suministro, obtuvo la mayor cuota integrada del mercado (50,4%), 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 260 mil suministros gasistas, lo que supuso una cuota del 3,3% del total del mercado. Este valor resultó superior al registrado el trimestre anterior, cuando fue del 2,9%.

Tabla 11. Cuota integrada del mercado (por número de suministros) por grupo comercializador, tipo de mercado y segmento a 31 de diciembre de 2019 – Sector Gasista

GRUPO COMERCIALIZADOR	DOMÉSTICO				PYME				INDUSTRIAL				TOTAL MERCADO	
	% ML	% MR	Suministros	% TOTAL	% ML	% MR	Suministros	% TOTAL	% ML	% MR	Suministros	% TOTAL	Suministros	% TOTAL
NATURGY	68,0%	32,0%	3.983.631	50,5%	97,1%	2,9%	18.136	34,8%	95,2%	4,8%	1.798	40,9%	4.003.565	50,4%
ENDESA	85,2%	14,8%	1.547.789	19,6%	99,2%	0,8%	7.958	15,3%	100,0%	0,0%	675	15,4%	1.556.422	19,6%
IBERDROLA	97,8%	2,2%	1.043.697	13,2%	100,0%	0,0%	4.360	8,4%	100,0%	0,0%	74	1,7%	1.048.131	13,2%
EDP	94,2%	5,8%	899.728	11,4%	99,1%	0,9%	3.694	7,1%	99,4%	0,6%	348	7,9%	903.770	11,4%
INDEPENDIENTE	100,0%	0,0%	244.063	3,1%	100,0%	0,0%	17.597	33,7%	100,0%	0,0%	1.480	33,7%	263.140	3,3%
REPSOL	100,0%	0,0%	166.177	2,1%	100,0%	0,0%	413	0,8%	100,0%	0,0%	22	0,5%	166.612	2,1%
TOTAL			7.885.085	100%			52.158	100%			4.397	100%	7.941.640	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

3. EVOLUCIÓN DE LA TASA DE CAMBIO (SWITCHING)

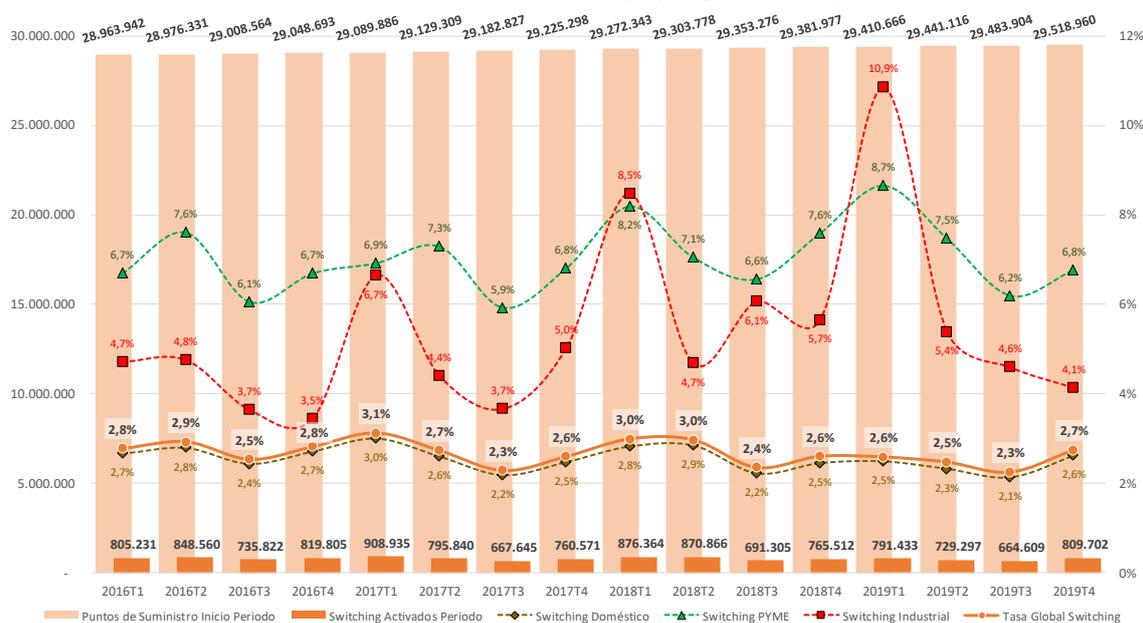
La tasa de cambio de comercializador, o tasa de *switching*, es un indicador del nivel de competencia en los mercados minoristas de electricidad y gas. En el caso español, durante el cuarto trimestre del año 2019, la evolución de esta tasa varió en función del sector como se muestra a continuación. Dicha 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*¹⁰ o el Panel de hogares de la CNMC¹¹.

La tasa trimestral de *switching* aumentó en 0,4 puntos tanto en el mercado eléctrico (2,7%) como en el mercado gasista (2,3%), todo ello respecto al trimestre anterior. Durante el año móvil, que en este caso comprende el periodo entre el 1 de enero de 2019 y el 31 de diciembre de 2019, se observó una tasa global de cambio de comercializador del 10,2% en el sector eléctrico y del 7,8% 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 cuarto trimestre de 2019 fue del 2,7% (por segmentos: 2,6% en el doméstico, 6,8% pyme y 4,1% industrial), lo que condujo a un ligero repunte de 0,4 puntos.

Gráfico 2. Tasas de *switching*. Evolución trimestral desde el primer trimestre de 2016 hasta el cuarto 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 pyme e industrial existen mayores fluctuaciones (tasas máximas coincidentes con el ejercicio fiscal, especialmente llamativo en el segmento industrial); en el

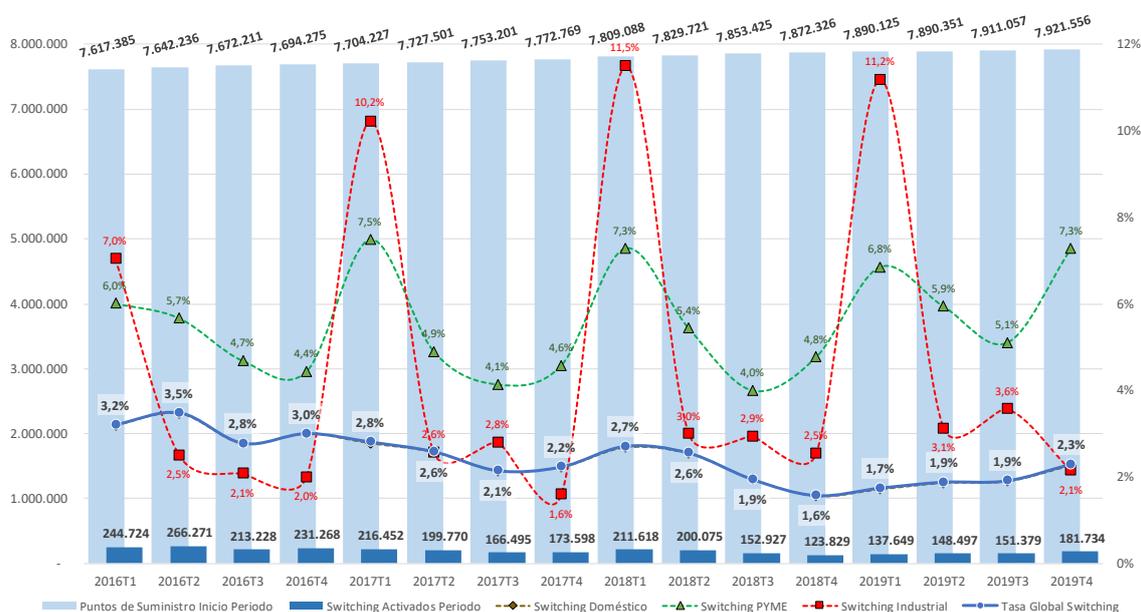
¹⁰ European Union: «2018 Consumer Markets Scoreboard - October 2018». Basado en datos de 2017..

¹¹ <http://data.cnmc.es/datagraph/> "PANEL DE HOGARES CNMC"

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

Respecto al **sector gasista**, la tasa global de *switching* del cuarto trimestre de 2019 fue del 2,3% (por segmentos: 2,3% doméstico, 7,3% pyme y 2,1% industrial), 0,4 puntos también superior a la obtenida en el trimestre anterior.

Gráfico 3. Tasas de *switching*. Evolución trimestral desde el primer trimestre de 2016 hasta el cuarto 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.

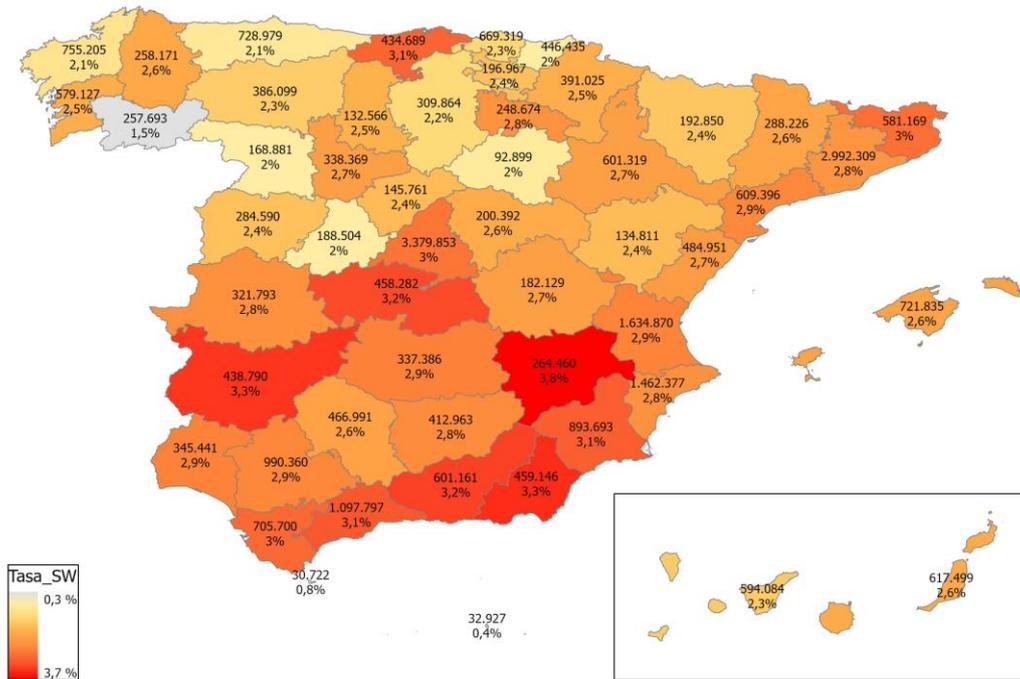
Observando la evolución de las tasas de *switching* correspondientes a cada segmento del mercado gasista, podemos apreciar cómo, en los segmentos pyme e industrial se registran valores diferenciados por periodos (tasas máximas coincidentes con el ejercicio fiscal); mientras que en el segmento doméstico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

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

En el **sector eléctrico**, fueron las provincias¹² de Albacete (3,8%), Badajoz y Almería (3,3% para ambas) las que registraron las tasas globales de *switching* más elevadas, mientras que, en el extremo opuesto, la provincia de Ourense (1,5%), Zamora, Ávila, Soria, y Gipuzkoa (todas con un 2%) registraron las tasas globales de *switching* más bajas.

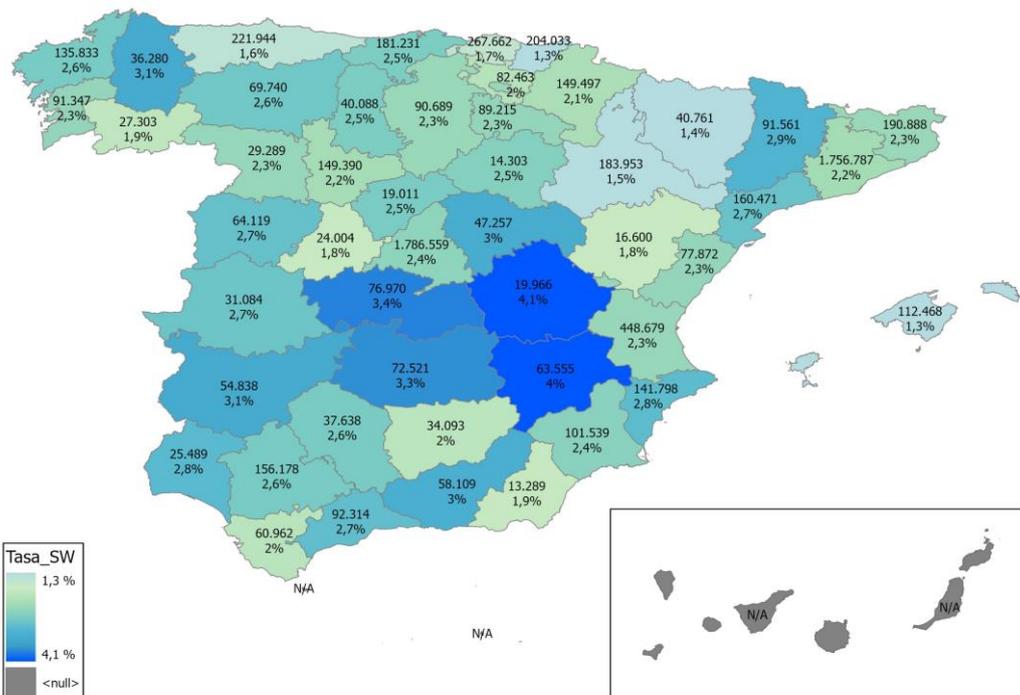
¹² Excluyendo las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla.

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



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el **sector gasista**, las provincias castellano manchegas de Cuenca (4,1%), Albacete (4%), Toledo (3,4%) y Ciudad Real (3,3%), 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 Gipuzkoa (1,3%), Baleares (1,3%), Huesca (1,4%) y Zaragoza (1,5%).

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

4. SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR

El análisis de los procesos de cambio de comercializador se realiza desde el punto de vista de la eficiencia (menores tiempos en el proceso de cambio) y de la eficacia (menores tasas de rechazo).

4.1 ANALISIS DE LA EFICIENCIA: TIEMPOS MEDIOS DEL PROCESO DE CAMBIO

4.1.1 TIEMPOS MEDIOS. PERSPECTIVA DEL COMERCIALIZADOR

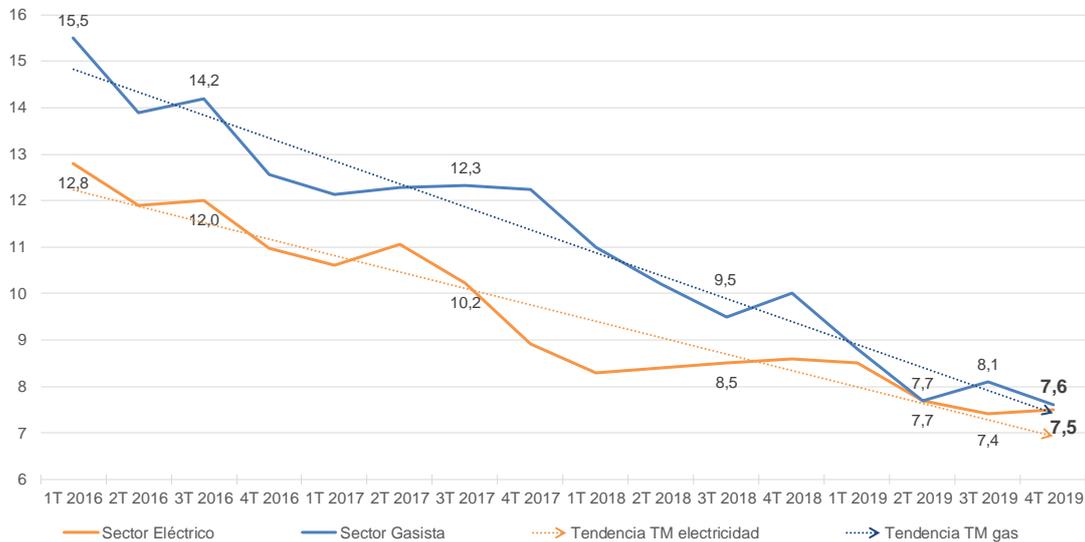
Los tiempos medios de activación en ambos sectores desde la perspectiva del comercializador, se contabilizan desde el momento en el que este obtiene el efectivo consentimiento del consumidor al cambio, y finaliza con la recepción del mensaje de activación del cambio enviado por el distribuidor al comercializador 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 cuarto trimestre del año, los tiempos medios registrados fueron de 7,5 días en el sector eléctrico, y de 7,6 días en el sector gasista¹³. Esto supuso un ligero aumento durante el último trimestre de 0,1 días en electricidad, y de una reducción 0,5 días en gas.

¹³ Ya se ha señalado que la Directiva UE 2019/944 establece un objetivo de un tiempo máximo de cambio de 1 día en 2026.

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

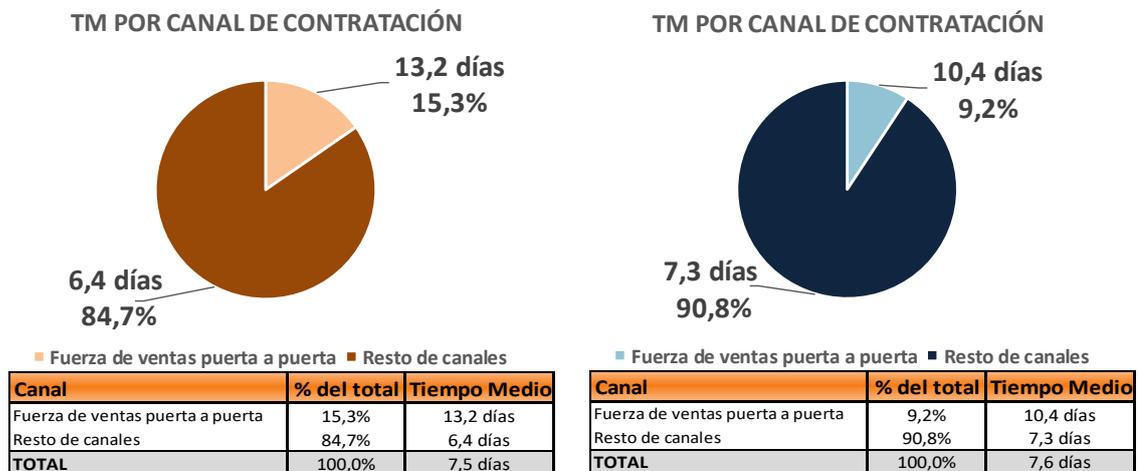


Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

- b. Tiempos medios por canal de contratación. Se observa que la venta domiciliaria (fuerza de ventas “puerta a puerta”, solicitada por el cliente y a propia iniciativa) es más lenta que el resto de canales en ambos sectores (en el cuarto trimestre de 2019, fue entre 6,8 días y 3,1 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 cuarto trimestre de 2019 – Sectores Eléctrico y Gasista

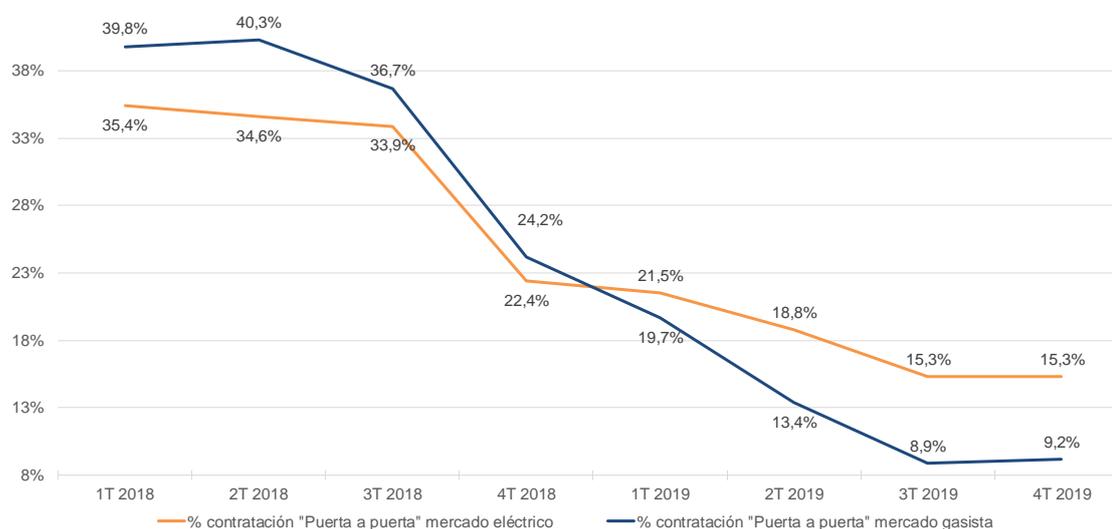


Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes comercializadores.

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

Se observa en el grafico siguiente como disminuye el volumen de contratación mediante el canal “puerta a puerta” hasta el tercer trimestre de 2019, estabilizándose en el cuarto trimestre, 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 cuarto trimestre de 2019 – Sectores Eléctrico y Gasista

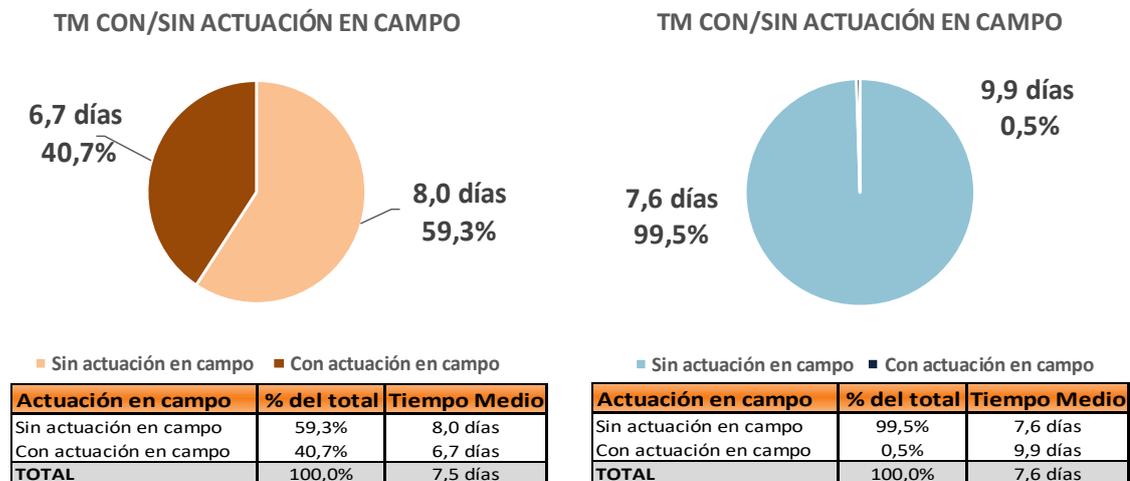


Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes comercializadores.

- 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” cuando en la realidad tienen lugar en el centro de control de distribución. Los criterios con los que informan los comercializadores a la CNMC no se han modificado durante 2019.

Las solicitudes de cambio de comercializador en electricidad informadas como “actuaciones en campo” fueron 1,3 días más rápidas que el resto de solicitudes. En el sector gasista, sin embargo, las escasas solicitudes que requieren “actuaciones en campo” fueron 2,3 días más lentas que el resto de solicitudes.

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



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

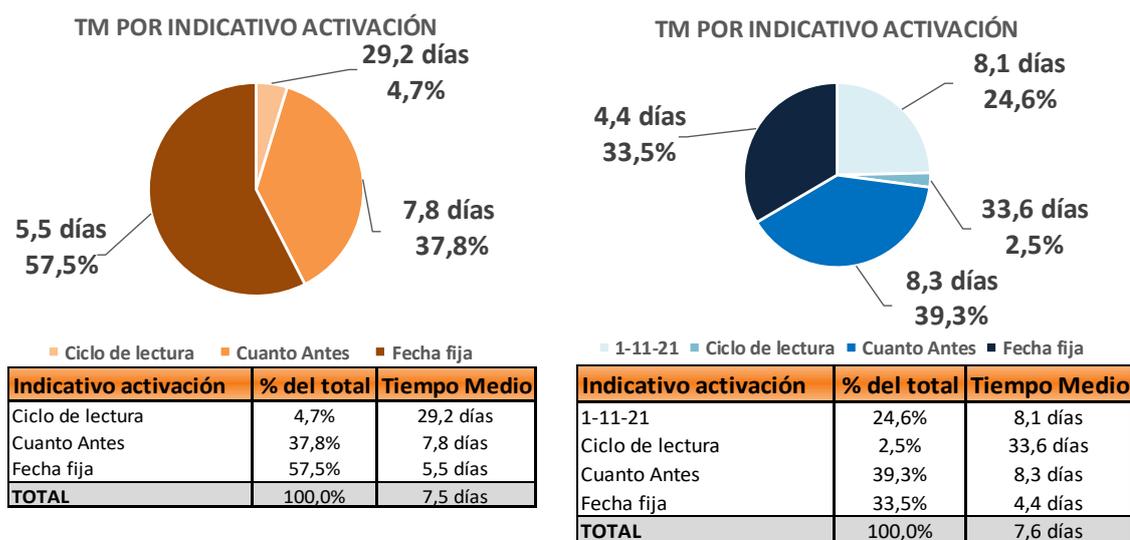
No obstante, con la aprobación de la Resolución de la CNMC de 17 de diciembre de 2019, se modifica la definición de “actuación en campo”, de tal manera que, tras su implantación, no se incluirán las operaciones remotas en los equipos telegestionados, y se contabilizarán solamente aquellas que requieran 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 cuarto trimestre de 2019 las solicitudes con fecha de activación indicada con el indicativo “fecha fija” se activaron entre 2,2 y 3,9 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 cuarto trimestre de 2019 – Sectores Eléctrico y Gasista



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

Nota: Indicativos: “Fecha fija”: Cambios cuyo comercializador solicita al distribuidor que sean activados en una fecha en concreto. “Ciclo de lectura”: Cambios cuyo comercializador solicita al distribuidor que sean activados con ciclo de lectura, que puede ser mensual o bimestral. “Cuanto antes”: cambios cuyo comercializador solicita que se realice a la mayor brevedad posible. “1-11-21”: Cambios cuyo comercializador solicita que se realice en los días 1, 11 y 21. Hay casos en los que el propio cliente pide que se active el contrato en una fecha determinada que puede ser semanas después del propio consentimiento, esto no significa que la solicitud esté fuera de plazo.

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

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

Se observó que, entre los 35 **comercializadores eléctricos** con más de 1.000 activaciones¹⁴ realizadas en el trimestre, 15 obtuvieron tiempos de cambio

¹⁴ Se ha de tener en cuenta que con bajos números de activaciones es más probable que se produzcan resultados extremos de tiempos muy altos o muy bajos.

inferiores a 5 días, entre ellos los seis mayores comercializadores de referencia.

Tabla 12. Tiempos medios de cambio (desde el consentimiento) de los principales comercializadores durante el cuarto 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%	15.535	1,5 días
ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	R2-292	100%	0%	21.993	2,6 días
CATGAS ENERGÍA, S.A.	R2-599	0%	100%	18.785	2,9 días
FENIE ENERGÍA, S.A.	R2-403	1%	99%	5.377	3,0 días
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	R2-291	15%	85%	1.139	3,0 días
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	R2-515	100%	-	81.411	3,2 días
PEPEENERGY, S.L.	R2-565	-	100%	1.296	3,2 días
HOLALUZ - CLIDOM, S.A.	R2-408	0%	100%	3.019	3,5 días
COM. REF. ENERGÉTICO, S.L.U.	R2-540	5%	95%	1.385	3,5 días
AXPO IBERIA, S.L.	R2-235	100%	-	3.175	3,6 días
RÉGSITI COM. REF., S.L.U.	R2-290	100%	-	1.563	3,7 días
CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	R2-329	100%	-	43.187	3,9 días
BASER COM. REF., S.A.	R2-284	9%	91%	2.714	4,7 días
LUVON ENERGÍA, S.L.	R2-586	5%	95%	6.290	4,8 días
AURA ENERGÍA, S.L.	R2-416	82%	18%	1.309	4,9 días
FLIP ENERGÍA, S.L.	R2-558	-	100%	14.345	5,2 días
WIND TO MARKET, S.A.	R2-248	15%	85%	1.115	5,2 días
GEO ALTERNATIVA, S.L.	R2-603	-	100%	1.181	5,5 días
TOTAL GAS Y ELECTRICIDAD ESPAÑA, S.A.U.	R2-687	98%	2%	4.400	6,9 días
SOM ENERGÍA, S.C.C.L.	R2-415	-	100%	4.427	7,2 días
ENDESA ENERGÍA, S.A.	R2-001	99%	1%	38.689	7,4 días
NATURGY IBERIA, S.A.	R2-142	0%	100%	30.035	7,7 días
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	R2-140	89%	11%	2.535	8,0 días
ENELUZ 2025, S.L.	R2-523	81%	19%	2.866	8,7 días
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD	R2-243	100%	-	46.946	8,8 días
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA SUR, S.L.	R2-572	100%	-	1.295	9,2 días
WATIUM, S.L.	R2-449	5%	95%	2.253	9,4 días
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	R2-182	22%	78%	1.196	9,7 días
ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA, S.L.	R2-569	7%	93%	1.392	10,8 días
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	R2-469	100%	0%	1.668	12,6 días
FACTOR ENERGÍA, S.A.	R2-109	17%	83%	2.939	13,5 días
EDP ENERGÍA, S.A.U.	R2-004	5%	95%	15.641	14,3 días
AUDAX RENOVABLES, S.A.	R2-387	1%	99%	12.207	15,2 días
NEXUS ENERGÍA, S.A.	R2-161	17%	83%	1.206	19,4 días
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA, S.A.	R2-456	-	100%	1.259	30,4 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 1,5 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 Catgas Energía, con 2,9 días; seguido de Fenie Energía y CIDE HC Energía, con 3 días de media trimestral.

Por otra parte, existen 8 **comercializadores gasistas**, de entre los 24 que presentaron más de 100 activaciones realizadas durante el cuarto trimestre del año, que obtuvieron tiempos medios inferiores a 5 días en sus solicitudes de cambio. Cuatro 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 cuarto trimestre de 2019 – Sector Gasista

GAS		% Activaciones		Total activaciones	Tiempo Medio de Cambio Total (días)
Comercializador	Código	Fecha Fija	Cuanto Antes		
ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	0059	99%	1%	1.898	1,2 días
CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	0054	84%	16%	2.385	1,3 días
FENIE ENERGÍA, S.A.	0527	-	100%	958	1,4 días
COM. REG., GAS & POWER, S.A.	0052	-	100%	10.488	1,5 días
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	0529	87%	13%	25.037	1,6 días
BASER COM. REF., S.A.	0060	4%	96%	926	3,2 días
NATURGY IBERIA, S.A.	0033	1%	99%	14.306	4,4 días
ENDESA ENERGÍA, S.A.	0007	99%	1%	22.576	4,7 días
REMICOM COMERCIALIZADORA, S.A.	0546	13%	87%	218	6,4 días
AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE, S.L.	0649	-	100%	1.722	6,8 días
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA, S.A.	0605	0%	100%	1.350	6,8 días
GEO ALTERNATIVA, S.L.	0606	-	100%	566	7,0 días
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	0573	100%	0%	457	10,6 días
UNIELÉCTRICA ENERGÍA, S.A.	0628	-	100%	1.402	12,4 días
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO, S.A.U.	0088	100%	-	4.118	12,8 días
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	0002	4%	96%	15.706	13,2 días
HOLALUZ - CLIDOM, S.A.	0089	-	100%	3.544	14,7 días
AUDAX RENOVABLES, S.A.	0654	1%	99%	5.659	15,0 días
NEXUS ENERGÍA, S.A.	0035	14%	86%	518	17,0 días
ON DEMAND FACILITIES, S.L.U.	0076	24%	76%	214	17,2 días
IRIS ENERGÍA EFICIENTE, S.A.	0653	-	100%	1.505	18,4 días
ADS ENERGY 8.0, S.L.	0567	-	100%	293	21,7 días
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	0001	99%	1%	492	22,2 días
NABALIA ENERGÍA 2000, S.A.	0627	-	100%	180	70,9 días

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Dada la relevancia de los datos, en esta tabla se reflejan solamente aquellos comercializadores que activaron más de 100 cambios (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.

Destacan Energía XXI (Grupo Endesa) y la Comercializadora Regulada Gas & Power (Grupo Naturgy), ambas participantes del mercado regulado, con tiempos medios de 1,2 y 1,3 días respectivamente. Entre los comercializadores libres Fenie Energía registró los tiempos medios más reducidos con 1,4 días, seguida de Iberdrola Clientes con un tiempo medio de 1,6 días.

4.1.2 TIEMPOS MEDIOS. 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 activación¹⁵. 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 cuarto trimestre de 2019, en el **sector eléctrico** se observaron tiempos medios inferiores a los registrados el trimestre anterior (2,3 días en el trimestre de estudio, frente a los 2,4 días necesarios en el tercer 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 cuarto trimestre de 2019 – Sector Eléctrico

GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	Cambios Activados	Tiempo Medio
IBERDROLA	269.234	1,7 días
ENDESA	319.955	2,5 días
NATURGY	78.131	2,7 días
VIESGO	18.510	3,1 días
EDP	12.104	3,8 días
OTROS	11.924	4 días
TOTAL SECTOR ELÉCTRICO	709.858	2,3 días

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

El área de distribución del Grupo Iberdrola sigue presentando el menor tiempo medio de activación de solicitudes de cambio (1,7 días) y el segundo mayor número de activaciones (269.234 activaciones). Cabe señalar que, el 33,3% 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, aparte de los distribuidores agrupados en “Otros”, con 4 días.

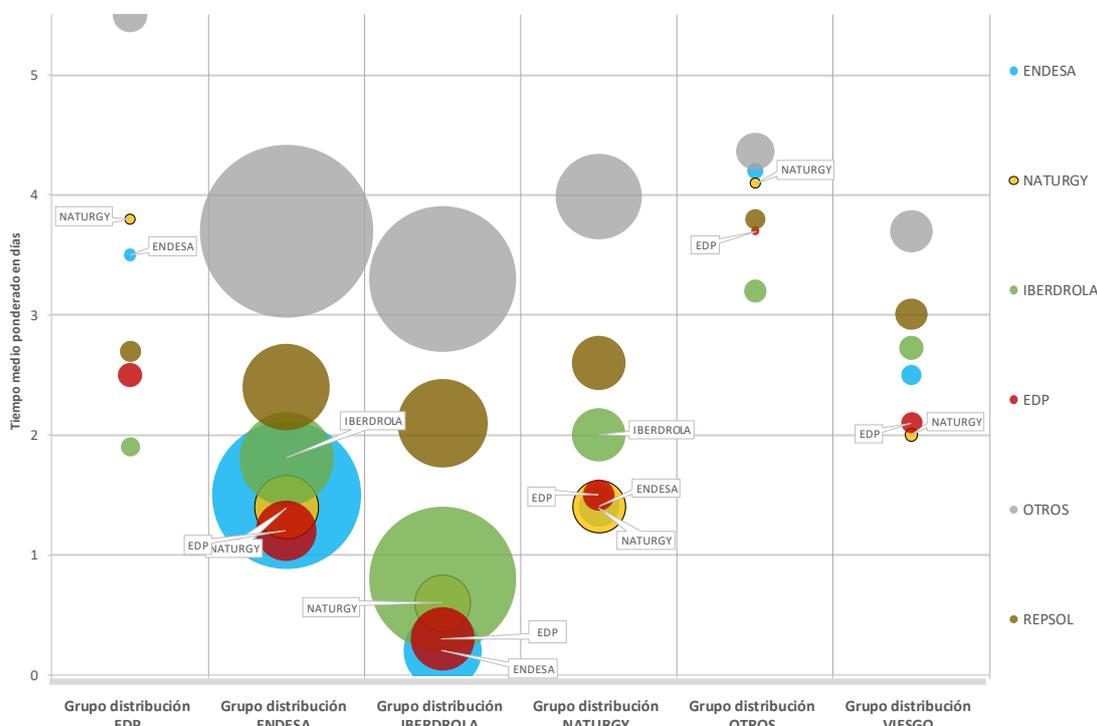
Realizando un análisis de los tiempos medios en las principales áreas de distribución, desglosados por los grupos de comercializadores libres en el sector eléctrico, obtenemos el siguiente gráfico de dispersión de tiempos.

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

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

oscilaron entre los 1,9 días para las solicitudes de los comercializadores del Grupo Iberdrola, y los 5,5 días en el caso de las solicitudes de comercializadores independientes agrupados en el epígrafe “Otros”. Por el contrario, la red de distribución que registró una menor dispersión fue la perteneciente al Grupo Otros, cuyos tiempos oscilaron entre los 3,7 días de media de las solicitudes de cambio de los comercializadores del Grupo EDP, y los 4,4 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 cuarto 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 redujeron hasta los 2,3 días (frente a los 3,1 días del trimestre anterior). 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 (2.197 activaciones). Por el contrario, el área de distribución del Grupo Nortegas mostró el mayor tiempo medio de activación (2,6 días). El área de distribución que más solicitudes de cambio activa es la del Grupo Naturgy

(113.284 activaciones), que presentó un tiempo medio de 2,4 días en el cuarto 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 cuarto trimestre de 2019 – Sector Gasista

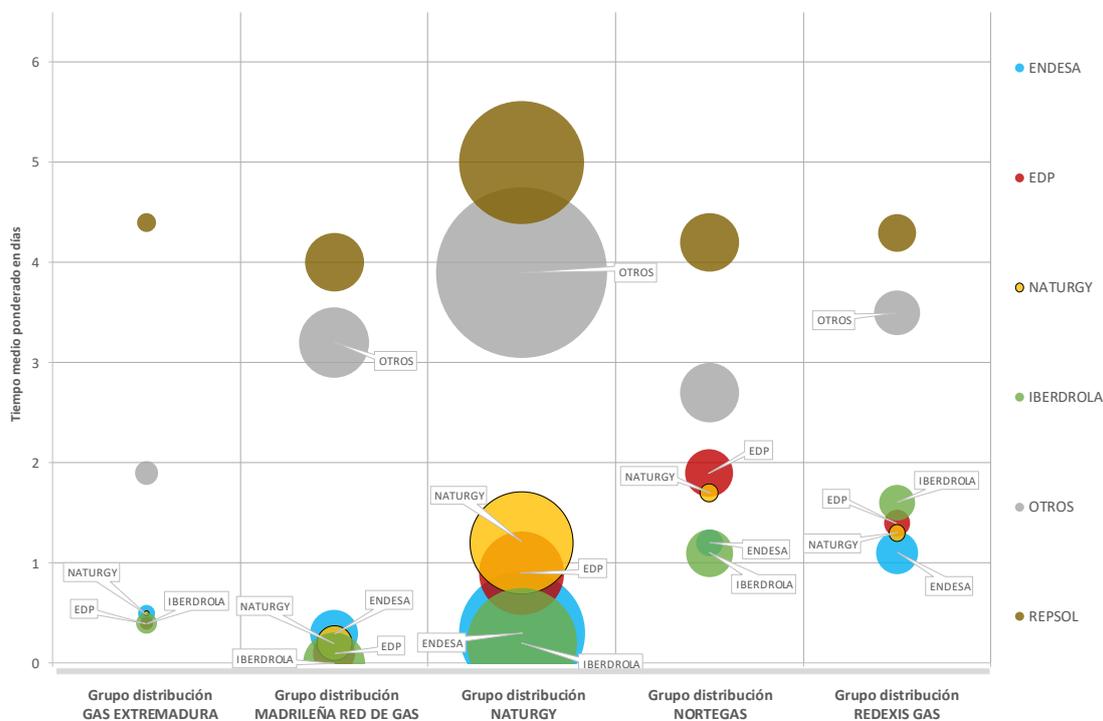
GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN GASISTA	Cambios Activados	Tiempo Medio
GAS EXTREMADURA	2.197	1,6 días
MADRILEÑA RED DE GAS	21.852	1,8 días
REDEXIS GAS	9.435	2,5 días
NATURGY	113.284	2,4 días
NORTEGAS	15.809	2,6 días
TOTAL SECTOR GASISTA	162.577	2,3 días

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

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

Gráfico 12. Dispersión de los tiempos medios de las activaciones de cambio solicitadas por los principales grupos de comercializadores libres en las principales áreas de distribución durante el cuarto trimestre de 2019 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

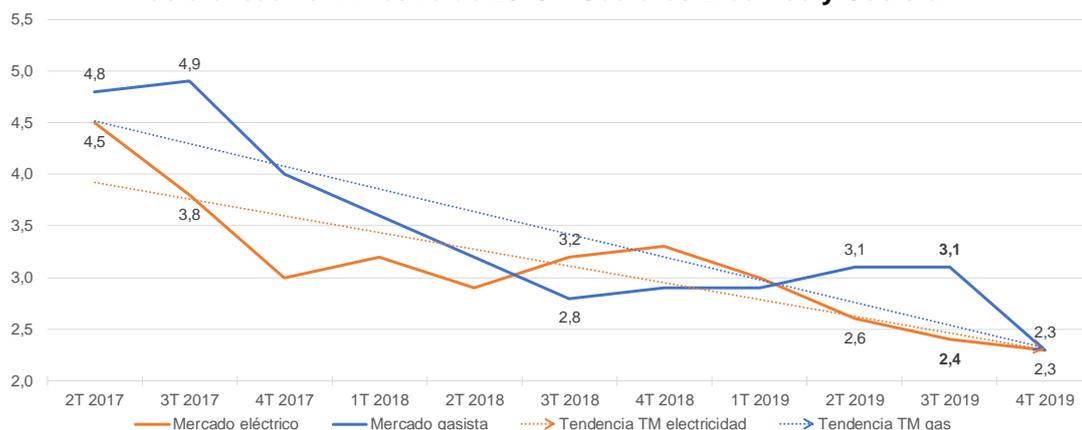
Notas: Se muestran tiempos medios ponderados por el número de activaciones. El área del círculo es proporcional al número de activaciones de cambio solicitadas por los comercializadores. Las comercializadoras libres del grupo Naturgy aparecen con borde sólido para facilitar su distinción por el solape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

Durante el cuarto trimestre de 2019, destacó el área de distribución del Grupo Nortegas al registrar la menor dispersión de tiempos medios entre grupos comercializadores, oscilando entre los 1,1 días de los grupos Iberdrola, y los 4,2 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 0,2 días del Grupo Iberdrola y los 5 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 activan los días 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 cuarto 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 descendente, con reducciones de tiempo generalizadas entre trimestres, con algún incremento puntual.

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 cuarto trimestre de 2019 se recibieron 971.090 solicitudes de cambio (un 28,3% más que en el trimestre anterior) y se activaron 809.702 cambios (un incremento del 21,8%). Durante el mismo periodo, se contabilizaron 114.480 rechazos (un aumento del 25,9% respecto al anterior trimestre).

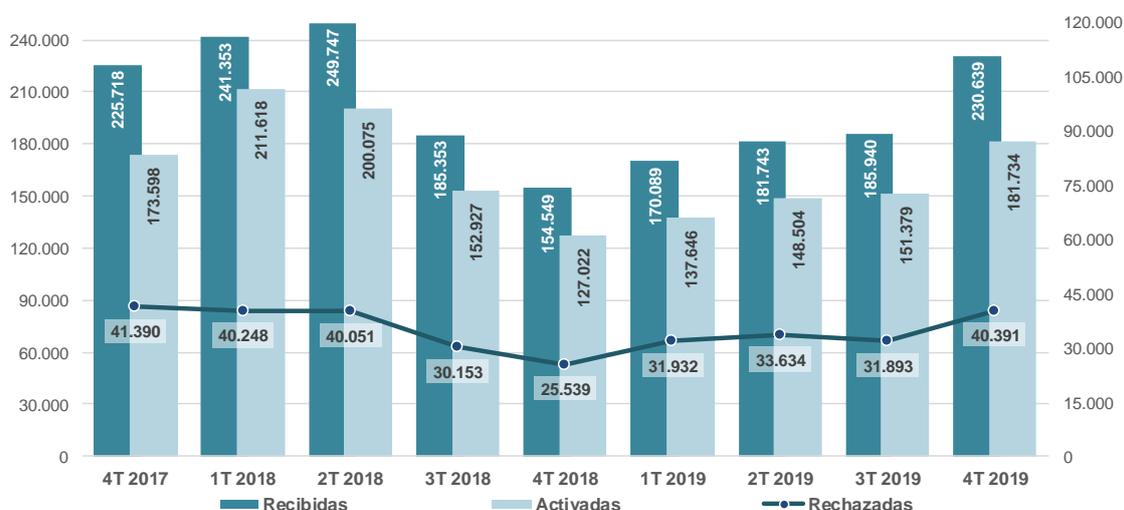
En el **sector gasista**, se alcanzaron las 230.639 solicitudes recibidas (un 24% más en un trimestre), y se activaron 181.734 cambios (un 20,1% más que el trimestre anterior). Durante el cuarto trimestre de 2019 se contabilizaron 40.391 rechazos (un aumento del 26,6% respecto al trimestre anterior).

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



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En ambos sectores se aprecia una evolución del número de rechazos similar a la variación del número de solicitudes, lo que redonda en que se mantengan las tasas de rechazo.

En los siguientes apartados se realiza un análisis operativo de las solicitudes de cambio de comercializador rechazadas para ambos sectores. Se analiza para cada sector la tasa de rechazo trimestral, que se calcula como el cociente entre

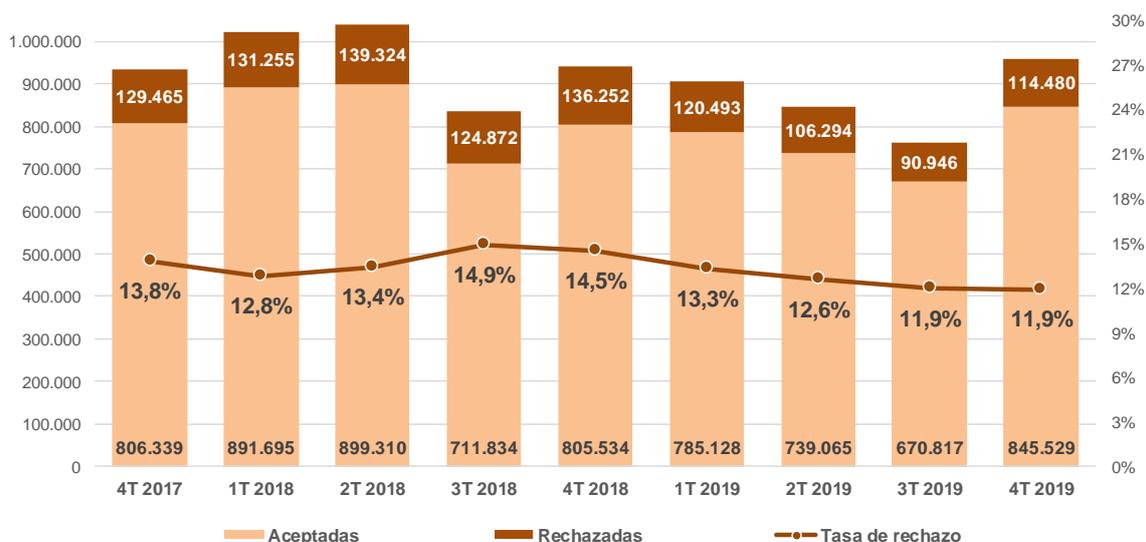
el número de solicitudes rechazadas y el número de solicitudes gestionadas¹⁶ durante el trimestre. Posteriormente, se continúa con un análisis general de las tasas de rechazo de cada grupo de distribución, seguido de un análisis de los motivos de rechazo más utilizados por los distribuidores.

4.2.1 ANALISIS DE LOS RECHAZOS DEL PROCESO DE CAMBIO

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 cuarto trimestre de 2019.

En el **sector eléctrico**, la tasa de rechazo registrada mantuvo el nivel del anterior trimestre (11,9%). 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 cuarto trimestre de 2017 hasta el cuarto 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 17,9%; lo que supuso un aumento de 0,7 puntos en comparación con el tercer trimestre del año (17,2%). Durante 2018, la tasa de rechazo promedio fue del 16,6% de las solicitudes aceptadas.

¹⁶ 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%).

Gráfico 17. Tasa de rechazo de las solicitudes de cambio. Evolución trimestral desde el cuarto trimestre de 2017 hasta el cuarto trimestre de 2019 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

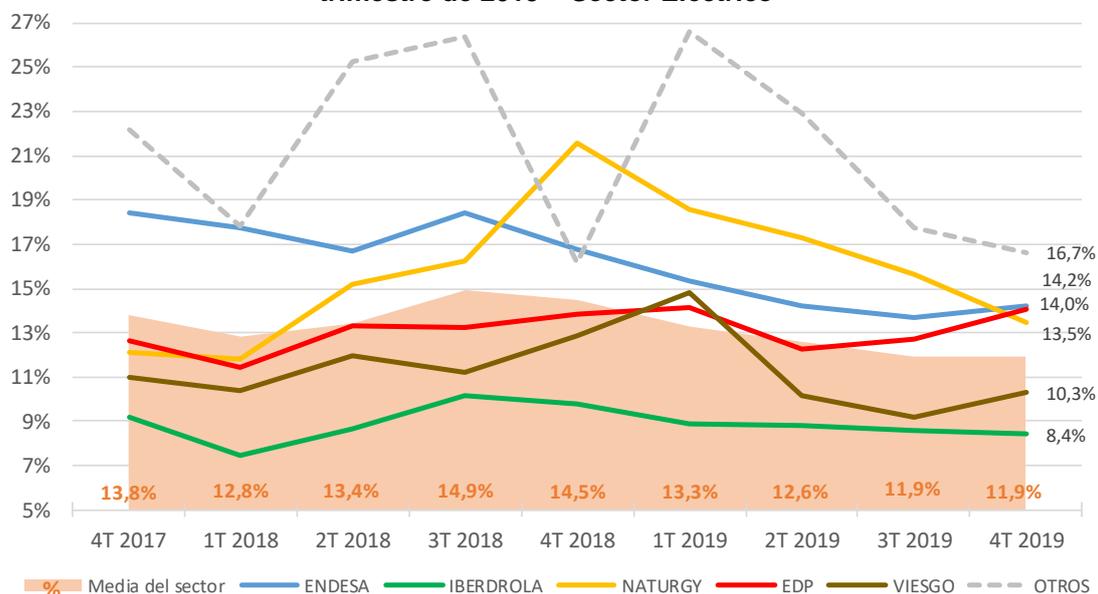
4.2.2 TASA DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE CAMBIO POR AGENTE

En esta sección se profundiza en el análisis de los rechazos en las solicitudes de cambio según los agentes responsables de las mismas, y se representa de forma gráfica la evolución de las tasas de rechazo medias en cada caso.

Durante este trimestre, entre los principales grupos **distribuidores del sector eléctrico** no se produce una tendencia clara de subidas o bajadas de sus tasas de rechazo. Destaca la mayor reducción que se produjo en el Grupo Naturgy (UFD Distribución Electricidad, S.A.), con una tasa de rechazo 2,1 puntos inferior. Esta tasa resultaba la más elevada del sector entre los principales grupos distribuidores, y con la disminución sostenida durante este último año ha alcanzado niveles de rechazo similares a los de los grupos ENDESA y EDP.

En segundo lugar, destacó por la reducción de 1,1 puntos en su tasa de rechazo el conjunto de distribuidores independientes agrupados en el epígrafe “Otros”, hasta situarse en el 16,7%. Estos distribuidores más pequeños, siguen presentando la mayor tasa de rechazo trimestral, y una mayor variabilidad de la misma.

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



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Los distribuidores del Grupo Iberdrola (principalmente i-DE Redes Eléctricas inteligentes, S.A.), presentaron en su conjunto la menor reducción de la tasa de rechazos durante el cuarto trimestre de 2019, al disminuir en 0,2 puntos. No obstante, acumula seis trimestres de reducciones consecutivas y este Grupo sigue presentando la menor tasa de rechazos del sector, situada en el 8,4% trimestral.

Los distribuidores del Grupo Endesa (principalmente Edistribución Redes Digitales, S.L.U.) presentaron un aumento de 0,5 puntos en su tasa de rechazo de solicitudes de cambio, situándose en el 14,2% durante el último trimestre analizado. Este grupo gestionó el 45,1% de las solicitudes presentadas en el cuarto 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.

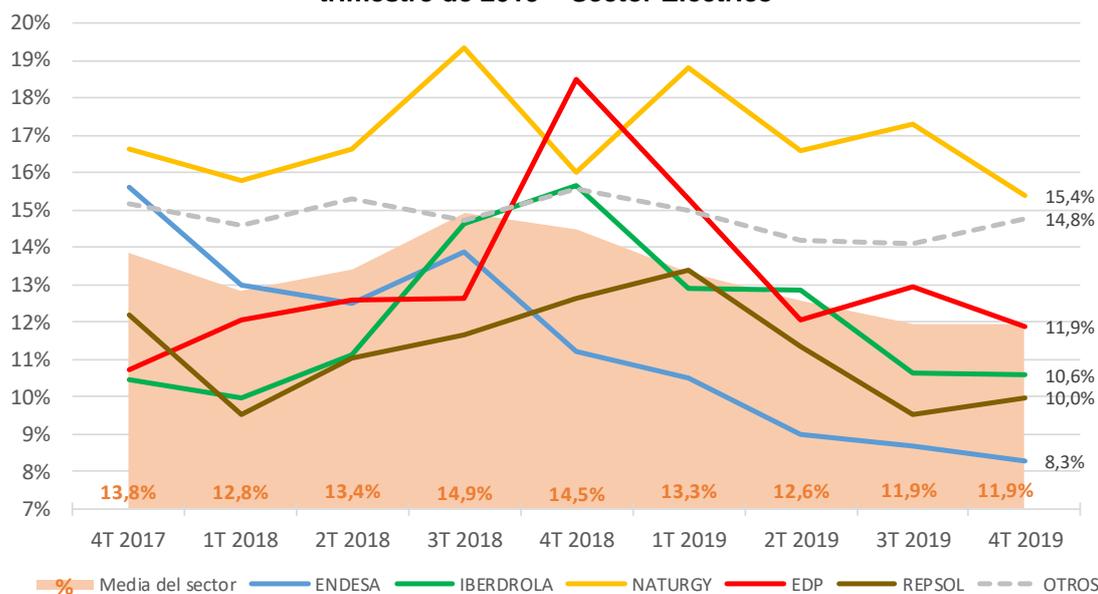
El grupo distribuidor Viesgo (Barras Eléctricas Galaico-Asturianas, S.A. y Viesgo Distribución Eléctrica, S.L.), aumentó en 1,1 puntos su tasa de rechazo, hasta situarse en el 10,3% trimestral.

El distribuidor del Grupo EDP (Hidrocantábrico Distribución Eléctrica, S.A.), fue que presentó un mayor aumento en su tasa de rechazo, con 1,3 puntos más que el trimestre anterior, alcanzando el 14%.

Por su parte, de los principales **comercializadores del sector eléctrico**, análogamente a los distribuidores, no se produce una tendencia generalizada clara de subidas o bajadas de sus tasas de rechazo. Destaca la reducción de 1,9

puntos del grupo Naturgy (Naturgy Iberia, S.A., Gas Natural Comercializadora, S.A. y Comercializadora Regulada, Gas & Power, S.A.) que situó su tasa de rechazo en el 15,4%, lo que no evita que permanezca como el valor más elevado entre los principales grupos comercializadores.

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



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Los comercializadores eléctricos del Grupo EDP (EDP Energía, S.A.U., EDP Comercializadora, S.A.U. y EDP C.U.R., S.A.) redujeron su tasa de rechazo conjunta en 1,1 puntos, y se situaron en el 11,9% durante el cuarto trimestre de 2019, coincidiendo con la media del sector.

Los comercializadores del Grupo Endesa (Endesa Energía, S.A., Energía XXI Comercializadora de Referencia, S.L., Empresa de Alumbrado Eléctrico de Ceuta, S.A. y Energía Ceuta XXI Comercializadora de Referencia S.A.) reducen en 0,4 puntos su tasa de rechazo conjunta, siendo del 8,3% en el cuarto trimestre del año 2019, la más baja del sector.

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.) mantuvieron estable su tasa de rechazo en el 10,6%, nuevamente por debajo de la media del sector. El Grupo Repsol (Repsol Comercializadora de Electricidad y Gas, S.L.U. y Régsiti Comercializadora Regulada, S.L.U.) presentó un ligero incremento de 0,5 puntos en su tasa de rechazo, situándose en el 10% durante el último trimestre.

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

SOLICITUDES DE CAMBIO - ELECTRICIDAD		ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA					
Comercializador eléctrico:		ENDESA	IBERDROLA	NATURGY	VIESGO	EDP	OTROS
Tasa de rechazo media:	11,9%	14,2%	8,4%	13,5%	10,3%	14,0%	16,7%
Solicitudes gestionadas:	960.009	432.541	354.639	113.788	24.026	16.548	18.467
ENDESA ENERGÍA, S.A.	9,3%	148.204	9,2%	8,5%	10,4%	14,4%	14,3%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	12,1%	181.419	16,2%	8,4%	19,7%	11,2%	17,1%
NATURGY IBERIA, S.A.	16,6%	51.046	24,3%	7,9%	12,5%	12,4%	30,2%
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD, S.A.	10,0%	95.816	9,9%	8,9%	12,2%	9,6%	12,3%
EDP ENERGÍA, S.A.U.	12,4%	44.391	10,9%	13,2%	15,7%	11,8%	7,7%
ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	3,5%	32.673	3,3%	4,6%	6,6%	5,7%	3,4%
CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	5,4%	52.045	10,2%	4,6%	10,4%	8,3%	18,2%
COM. REG., GAS & POWER, S.A.	12,4%	15.319	15,0%	7,3%	12,7%	11,3%	0,0%
BASER COM. REF., S.A.	6,2%	3.290	8,6%	4,8%	2,9%	1,9%	7,0%
RÉGSITI COM. REF., S.L.U.	5,6%	1.492	3,2%	3,3%	4,7%	6,7%	12,5%
COM. REF. ENERGÉTICO, S.L.U.	3,4%	1.927	6,2%	10,2%	16,7%	0,0%	2,5%
ALTERNA OPERADOR INTEGRAL, S.L.	29,0%	43.875	38,8%	16,6%	17,0%	15,0%	41,4%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	6,0%	35.412	7,0%	4,2%	8,5%	5,2%	6,6%
HOLALUZ - CLIDOM, S.A.	33,7%	26.347	43,3%	9,3%	13,4%	13,1%	44,4%
ENERGÍA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.	6,8%	16.417	8,3%	4,6%	6,5%	8,5%	5,6%
AUDAX RENOVABLES, S.A.	7,7%	14.500	8,1%	7,3%	5,8%	7,4%	9,5%
FENIE ENERGÍA, S.A.	13,3%	11.359	15,0%	10,5%	14,2%	15,7%	10,8%
IRIS ENERGÍA EFICIENTE, S.A.	9,5%	9.036	9,2%	8,6%	14,0%	14,0%	5,1%
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO, S.A.U.	18,7%	7.915	19,2%	16,5%	22,9%	14,4%	24,9%
GESTERNOVA, S.A.	12,4%	7.707	12,7%	11,6%	14,0%	13,8%	11,3%
LUVON ENERGÍA, S.L.	11,6%	7.081	12,2%	7,5%	9,7%	6,3%	20,0%
GEO ALTERNATIVA, S.L.	20,3%	7.059	22,4%	15,7%	22,2%	18,9%	17,7%
FACTOR ENERGÍA, S.A.	10,6%	6.894	9,9%	11,9%	12,8%	3,4%	9,5%
SOM ENERGÍA, S.C.C.L.	8,6%	6.894	9,0%	5,3%	5,8%	0,0%	0,0%
TOTAL GAS Y ELECTRICIDAD ESPAÑA, S.A.	8,5%	6.120	9,3%	6,6%	9,3%	4,8%	24,5%
UNIELÉCTRICA ENERGÍA, S.A.	9,5%	5.797	10,7%	7,8%	9,4%	4,9%	8,1%
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	12,8%	5.796	19,4%	4,0%	8,6%	13,3%	0,6%
ENERGÍA COLECTIVA, S.L.	12,5%	4.454	13,7%	10,2%	15,8%	19,5%	15,5%
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA, S.A.	5,9%	4.342	10,3%	10,5%	6,1%	4,8%	5,1%
ENELUZ 2025, S.L.	10,4%	4.264	11,2%	9,9%	8,5%	11,0%	12,6%
AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE, S.L.	5,9%	4.145	6,5%	4,5%	4,5%	9,1%	8,3%
AXPO IBERIA, S.L.	13,0%	3.957	13,7%	10,6%	11,4%	10,1%	13,8%
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	11,3%	3.650	14,7%	11,0%	20,9%	4,8%	24,0%
CATGAS ENERGÍA, S.A.	14,1%	3.377	13,9%	33,3%	66,7%	0,0%	18,5%
GAOLANIA SERVICIOS, S.L.	7,2%	3.109	7,4%	6,2%	9,7%	4,9%	6,7%
AURA ENERGÍA, S.L.	15,1%	3.059	18,0%	2,1%	21,1%	0,0%	0,0%
WATIUM, S.L.	5,8%	3.046	6,8%	3,5%	6,2%	4,1%	0,0%
MULTIENERGÍA VERDE, S.L.	18,4%	2.947	19,8%	18,9%	11,2%	17,9%	11,3%
UMEME ENERGÍA, S.L.	14,6%	2.807	15,4%	11,1%	21,4%	15,4%	13,6%
AGENTE DEL MERCADO ELÉCTRICO, S.A.	10,9%	2.599	6,5%	14,2%	14,6%	11,1%	11,5%
NABALIA ENERGÍA 2000, S.A.	7,3%	2.572	8,6%	4,2%	8,1%	11,8%	20,0%
NEXUS ENERGÍA, S.A.	16,9%	2.500	23,4%	12,4%	13,0%	14,3%	35,5%
FOX ENERGÍA, S.A.	7,9%	2.480	11,7%	6,4%	5,2%	40,0%	30,3%
PEPEENERGY, S.L.	4,9%	2.313	7,3%	2,5%	4,0%	4,3%	8,2%
ANOTHER ENERGY OPTION, S.L.	17,2%	2.076	12,9%	19,5%	22,5%	0,0%	0,0%
VISALIA ENERGÍA, S.L.	22,5%	1.995	19,5%	23,6%	45,2%	0,0%	12,5%
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.L.	8,1%	1.787	7,2%	3,8%	8,2%	7,7%	13,3%
ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA, S.L.	7,8%	1.712	8,3%	6,3%	8,8%	5,0%	4,5%
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	8,3%	1.673	12,7%	9,5%	18,9%	33,3%	4,3%
CYE ENERGÍA, S.L.	9,6%	1.547	18,0%	7,3%	15,3%	0,0%	9,1%
WIND TO MARKET, S.A.	10,2%	1.451	13,3%	6,1%	7,8%	10,8%	13,9%
ANIMA ENERGÍA, S.L.	14,7%	1.434	12,7%	16,5%	13,1%	20,0%	33,3%
IBERDROLA SERVICIOS ENERGÉTICOS, S.L.	12,5%	1.319	5,6%	3,1%	42,9%	0,0%	13,3%
ENSTROGA, S.L.	11,2%	1.303	10,6%	9,6%	20,2%	16,7%	62,5%
ENERPLUS ENERGÍA, S.A.	17,2%	1.287	17,1%	14,8%	25,0%	0,0%	50,0%
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA S.L.	4,0%	1.256	3,8%	0,0%	0,0%	0,0%	16,7%
SYDER COMERCIALIZADORA VERDE, S.L.	10,5%	1.196	10,8%	8,5%	11,1%	13,2%	16,7%
THE YELLOW ENERGY, S.L.	16,8%	1.060	15,9%	14,5%	21,7%	16,7%	28,6%
ALCANZIA ENERGÍA, S.L.	24,9%	1.054	28,8%	21,4%	27,0%	20,0%	42,9%

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.

En la siguiente anterior 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.

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” (16,7%) 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 comercializadores¹⁷, 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; y Naturgy Iberia obtuvo tasa de rechazo por debajo de la media en el área de distribución del Grupo Iberdrola.
- Repsol Comercializadora de Electricidad y Gas (10%), presentó una tasa de rechazo por debajo de la media en todas las áreas de distribución, con la salvedad del área de distribución de Iberdrola. Por el contrario, Iberdrola Clientes (12,1%) superó la media de rechazos en todas las áreas de distribución a excepción de la correspondiente a su grupo verticalmente integrado.
- Los comercializadores de referencia¹⁸ (salvo Curenergía en el área de distribución del Grupo EDP, y la Comercializadora Regulada Gas & Power en áreas de distribución de los grupos Endesa 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, Unieléctrica Energía y Som Energía.

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

¹⁸ Comercializadores ubicados en el segundo bloque de la tabla (filas 6 a 11).

- 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 más de 43.000 solicitudes enviadas obtuvo una tasa media de rechazos del 29%. En este último trimestre se ha producido un súbito repunte por el motivo 55, “Nuevo cliente coincide con el actual”, del 1.108%, que causó un incremento de 8 puntos en la tasa de rechazo de este agente.
La principal razón del elevado número de rechazos presentados por este comercializador estaría directamente relacionada:
 - i) Con el envío por defecto de solicitudes en las que no se solicita un cambio de titular. Muchas de estas solicitudes son rechazadas si el DNI-CIF no coincide con el que los distribuidores tienen en sus bases de datos (motivo 3).
 - ii) Con el envío por defecto de solicitudes en las que se solicitan cambios de las condiciones contractuales, sin que se produzca cambio de titular, generándose el rechazo por coincidencia del nuevo cliente con el que los distribuidores tienen en sus bases de datos (motivo 55).
- También destacó Holaluz-Clidom con una tasa de rechazos muy elevada, que ascendió hasta el 33,7% en el último trimestre. El elevado número de rechazos de este grupo comercial está motivado mayoritariamente por la operativa utilizada, que es la opuesta a la anterior, al enviar por defecto solicitudes con cambio de titular, en las que realmente no se produce un cambio del titular que tiene registrado el distribuidor, lo que genera un rechazo.

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 un aumento con respecto al trimestre anterior, de 0,7 puntos, alcanzando el 17,9% en el cuarto trimestre de 2019.

Durante este trimestre únicamente el Grupo Redexis Gas (Gas Energía Distribución de Murcia, S.A. y Redexis Gas, S.A.) experimentó un descenso en su tasa de rechazo 1,5 puntos hasta el 12,2%.

El resto de grupos aumentaron sus tasas de rechazo, siendo el menor incremento del Grupo Naturgy (Nedgia) de 0,1 puntos, pero que aún así resulta

en una de las tasas mayores de rechazo del sector, un 18%. Durante el trimestre anterior, se multiplicaron por siete los rechazos por motivo R43¹⁹ de solicitudes emitidas por la Comercializadora Regulada Gas & Power, lo que influyó de forma notable en el aumento de su tasa media de rechazo, en ese trimestre. En el cuarto trimestre se mantuvo esta tendencia en octubre y noviembre, reduciéndose notablemente en diciembre. Según informó Nedgia 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 al CUR²⁰. Cabe señalar que este grupo gestiona el mayor porcentaje de solicitudes de cambio del sector, un 71,6% en el cuarto trimestre, por lo que sus variaciones en la tasa de rechazo influyen notablemente en la media del sector

La distribuidora Madrileña Red de Gas y el distribuidor Gas Extremadura aumentaron en 1 y 1,2 puntos su tasa de rechazo trimestral respectivamente. Esta última presentó un 6% de tasa de rechazo, muy por debajo del resto de las distribuidoras, aunque conviene señalar que este grupo solamente gestionó el 12% de las solicitudes de cambio durante el trimestre analizado. Por otro lado, Madrileña Red de Gas subió su tasa de rechazo hasta el 14,9%, aún por debajo de la media del sector.

Por último, el Grupo Nortegas (Nortegas Energía Distribución, S.A.U., NED España Distribución Gas, S.A.U., y Tolosa Gasa, S.A.), fue el que presentó un mayor incremento en su tasa media de rechazo, 4,6 puntos, y pasando del 19,9% al 24,5%. Hay que tener en cuenta que, el elevado valor de la tasa de rechazo presentada en 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 posterior aumento del cuarto trimestre se debe a los motivos R12²¹ y R19²², relacionados con solicitudes de cambio que debería requerir cambio de titular y solicitudes de cambio de titular en que el titular no cambiaba respectivamente.

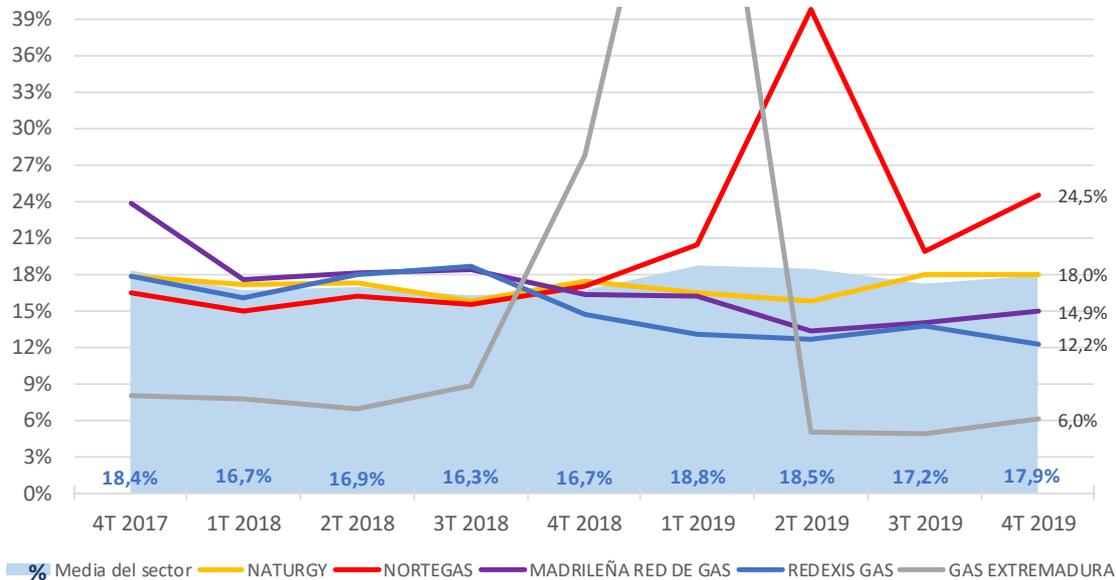
¹⁹ Rechazo R43 recogido en la resolución de la CNMC de 20 de diciembre de 2016 – El CUPS ya está activo con la comercializadora solicitante/receptora.

²⁰ 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.

²¹ Rechazo R12 recogido en la resolución de la CNMC de 20 de diciembre de 2016 – Error de integridad: DNI no coherente con CUPS.

²² 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 Num. Documento y Num. Documento” tienen que ser distintos.

Gráfico 20. Tasa de rechazos (solicitud de cambio) de los principales grupos de distribuidores. Evolución trimestral desde el cuarto trimestre de 2017 hasta el cuarto 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. Nortegas presentó una incidencia en el segundo trimestre de 2019, que elevó su tasa de rechazo hasta el 39,8%.

La tasa media de rechazos en las solicitudes de cambio presentada por los principales grupos **comercializadores del sector gasista**, registró un aumento con respecto al trimestre anterior de 0,7 puntos, hasta situarse en el 17,9% en el cuarto trimestre de 2019.

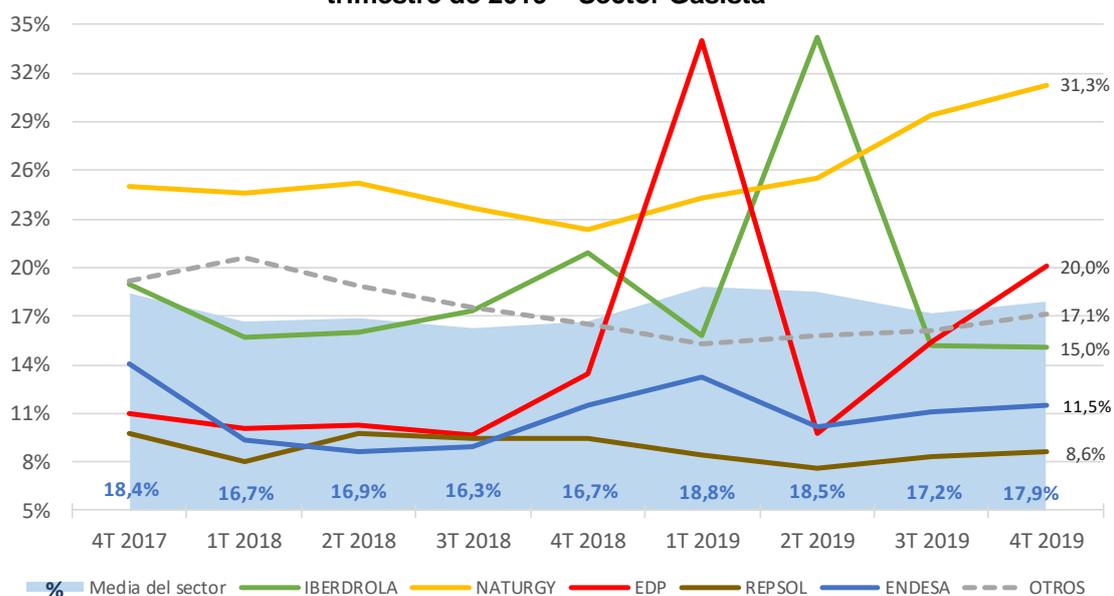
Durante este trimestre únicamente el Grupo Iberdrola (Iberdrola Clientes, S.A.U. y Curenergía C.U.R., S.A.U.) redujo su tasa de rechazo, 0,2 puntos, hasta el 15%.

Los comercializadores pertenecientes a los grupos Repsol, Endesa, así como los comercializadores independientes agrupados en el epígrafe “Otros” incrementaron su tasa de rechazo trimestral. Las tasas de rechazo registradas por estos grupos comerciales fueron del 8,6% (+0,3%) en el caso del Grupo Repsol, de 11,5% (+0,4%) en el caso de Endesa, y del 17,1% (+1%) en el caso de la agrupación “Otros”.

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 1,9 puntos, y se sitúa en el 31,3% 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 R43²³ 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, y que por tanto eran rechazadas.

Gráfico 21. Tasa de rechazos (solicitud de cambio) de los principales grupos de comercializadores. Evolución trimestral desde el cuarto trimestre de 2017 hasta el cuarto 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%.

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 4,7 puntos, hasta alcanzar el 20% durante el cuarto trimestre de 2019. Este incremento tiene como principal causante incidencias generaron un efecto “bucle” en el que se obtuvieron múltiples rechazos por motivos R12²⁴ y R19²⁵ sobre unos pocos 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.

²³ 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.

²⁴ Rechazo R12 recogido en la resolución de la CNMC de 20 de diciembre de 2016 – Error de integridad: DNI no coherente con CUPS.

²⁵ 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.

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 se 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 tasas calculadas.

En la siguiente tabla se muestra un desglose detallado de las tasas de rechazo de cada comercializador por área de distribución, con más de 100 solicitudes de cambio presentadas. Estas tasas, así presentadas, podrían ser un indicativo comparado de la eficiencia en la gestión de las solicitudes de cambio de cada comercializador. Para facilitar el análisis, las celdas en rojo indican las tasas de rechazo que se encuentran por encima de la tasa de rechazo media del área de distribución correspondiente y que suponen un volumen de solicitudes gestionadas mayor a 50. 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 cuarto 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: 17,9%			18,0%	24,5%	14,9%	12,2%	6,0%
Solicitudes gestionadas: 226.217			161.951	22.971	27.220	11.607	2.466
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	8,6%	31.754	8,1%	10,3%	9,7%	8,1%	4,1%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	11,8%	30.858	12,0%	15,7%	11,5%	8,9%	4,8%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	15,4%	29.766	15,1%	22,0%	14,8%	10,8%	3,5%
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	18,3%	19.716	10,3%	39,5%	12,3%	7,9%	7,6%
NATURGY IBERIA, S.A.	19,0%	19.643	18,3%	33,3%	19,5%	24,4%	28,8%
COM. REG., GAS & POWER, S.A.	41,8%	23.914	42,2%	75,4%	28,9%	29,7%	50,0%
ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	8,1%	2.425	9,8%	23,1%	5,9%	3,6%	3,0%
CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	11,1%	2.711	11,5%	14,0%	10,1%	12,6%	4,4%
BASER COM. REF., S.A.	41,3%	1.665	8,0%	46,7%	32,5%	36,4%	0,0%
ALTERNA OPERADOR INTEGRAL, S.L.	35,9%	9.821	37,7%	36,8%	32,7%	31,2%	1,6%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	7,6%	6.707	7,4%	6,3%	9,3%	8,8%	13,8%
AUDAX RENOVABLES, S.A.	8,3%	6.095	7,7%	12,1%	10,3%	8,0%	14,3%
HOLALUZ - CLIDOM, S.A.	26,9%	5.077	26,5%	32,7%	27,7%	27,9%	10,3%
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	5,8%	4.667	5,9%	7,3%	5,7%	3,3%	0,0%
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO, S.A.U.	18,0%	4.483	17,8%	14,6%	19,3%	20,3%	14,3%
CATGAS ENERGÍA	9,2%	3.897	9,2%		0,0%	15,8%	
FACTOR ENERGÍA, S.A.	7,5%	3.310	7,2%	11,3%	9,6%	12,5%	20,0%
GEO ALTERNATIVA, S.L.	41,1%	1.886	41,2%	38,3%	41,0%	47,4%	20,8%
AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE, S.L.	4,9%	1.811	4,5%	17,9%	11,1%	4,5%	0,0%
IRIS ENERGÍA EFICIENTE, S.A.	10,7%	1.609	10,5%	12,7%	12,0%	9,7%	0,0%
UNIELECTRICA ENERGÍA, S.A.	9,0%	1.537	8,5%	7,4%	14,6%	2,7%	0,0%
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA, S.A.	6,4%	1.286	5,5%	8,2%	40,0%	9,1%	25,0%
FENIE ENERGÍA, S.A.	10,6%	1.127	10,7%	22,7%	6,9%	8,2%	0,0%
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	20,6%	863	17,4%	39,0%	25,0%	10,0%	0,0%
ENERGÍA COLECTIVA, S.L.	14,9%	811	14,2%	12,2%	20,1%	14,6%	0,0%
AXPO IBERIA, S.L.	20,2%	788	20,4%	22,2%	26,0%	10,6%	11,8%
NEXUS ENERGÍA, S.A.	15,4%	694	13,9%	15,6%	26,6%	14,3%	0,0%
UNIÓN FENOSA GAS COMERCIALIZADORA, S.A.	15,7%	642	14,0%	23,0%	2,7%	50,0%	0,0%
MULTIENERGÍA VERDE, S.L.	13,0%	540	2,2%	13,9%	36,4%	0,0%	0,0%
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	7,8%	462	7,0%	7,5%	19,0%	4,2%	100,0%
CHCUATRO GAS COMERCIALIZADORA, S.L.	18,7%	374	21,8%	10,0%	11,8%	12,4%	16,7%
VITA CAPITAL TRADING, S.L.	20,2%	341	18,7%	77,8%	33,3%	18,0%	0,0%
REMICA COMERCIALIZADORA, S.A.	29,8%	325	35,4%	37,5%	14,8%	7,7%	0,0%
MET ENERGÍA ESPAÑA, S.A.	14,2%	253	14,2%	17,5%	0,0%	0,0%	
FUSIONA SOLUCIONES ENERGÉTICAS, S.A.	14,7%	238	15,8%	17,9%	0,0%	9,5%	
SWAP ENERGÍA, S.A.	17,2%	233	8,3%	22,5%	25,0%	14,3%	0,0%
ALPIQ ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U.	17,0%	218	17,3%	16,7%	12,5%	0,0%	
ON DEMAND FACILITIES, S.L.U.	10,0%	211	12,3%	9,1%	9,1%	8,1%	4,2%
NABALIA ENERGÍA 2000, S.A.	6,2%	195	5,4%	6,7%	16,7%	0,0%	100,0%
SERVIGAS S. XXI, S.A.	19,1%	194	20,0%	27,3%	11,1%	11,1%	0,0%
ALCANZIA ENERGÍA, S.L.	50,3%	191	49,4%	50,0%	63,6%	50,0%	50,0%
NINOBE SERVICIOS ENERGÉTICOS, S.L.	29,2%	171	34,6%	50,0%	0,0%	0,0%	3,6%
GALP ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U.	27,5%	153	35,9%	30,0%	15,9%	0,0%	
NEOELECTRA ENERGÍA, S.L.U.	10,7%	149	12,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
ENGIE ESPAÑA, S.L.	39,2%	148	41,7%	37,5%	22,2%	0,0%	0,0%
ENERPLUS ENERGÍA, S.A.	19,6%	107	22,1%		11,8%	50,0%	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 (8,6% de rechazos), siendo el comercializador con la mayor cantidad de solicitudes enviadas

durante el cuarto 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 (19%), presentó tasas de rechazo por encima de la media en todas las áreas de distribución.
- De entre los comercializadores de referencia²⁶ destacó Energía XXI al presentar tasas de rechazo por debajo de la media en todas las áreas de distribución gasista, seguida de Curenergía con tasas también inferiores a la media salvo en el área de distribución de Redexis.
- 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 Enérgya VM Gestión de Energía, Aldro Energía y Soluciones, Audax Renovables, Catgas Energía 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 10.000 solicitudes enviadas obtuvo una tasa media de rechazos del 35,9%, 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 destacó por sus elevadas tasas de rechazo Holaluz-Clidom (26,9%).
- 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 cuarto 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 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.

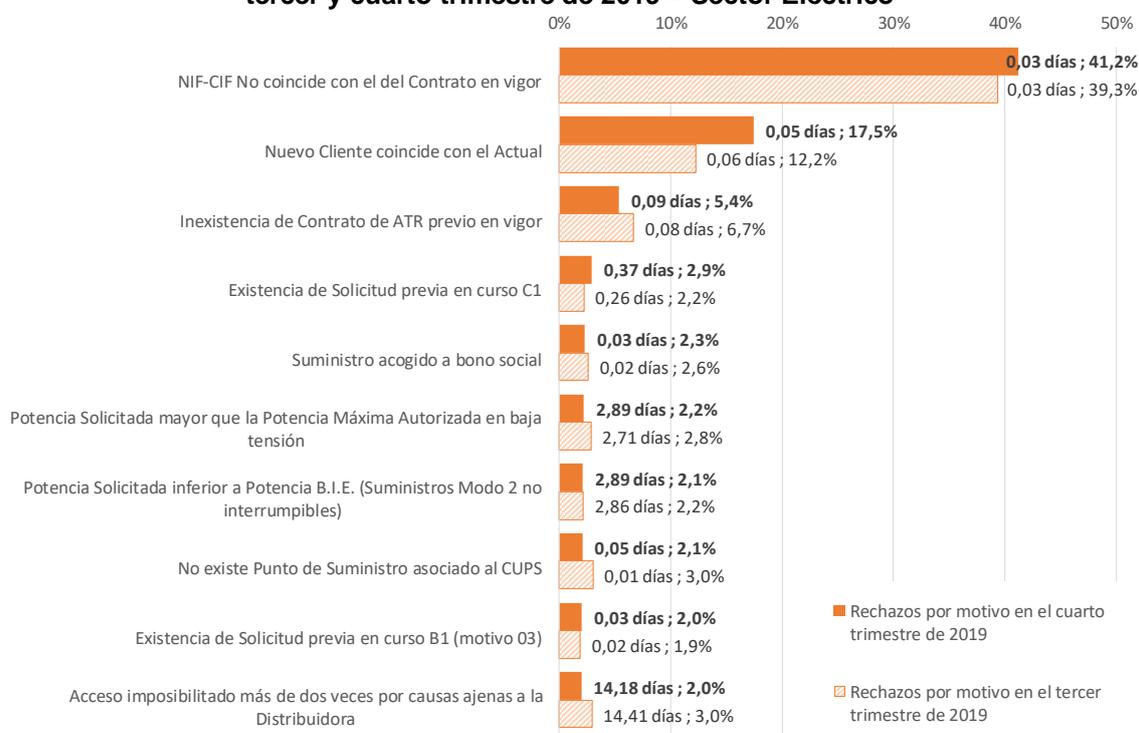
²⁶ Comercializadores ubicados en el segundo bloque de la tabla (filas 6 a 9).

4.2.3 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 (58,7%) se concentraron en los dos motivos principales.

Gráfico 22. Principales motivos de rechazo de solicitudes de cambio. tercer y cuarto 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”** (41,2%), que presentó un leve aumento de su peso relativo comparado con el trimestre anterior (39,3%). 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

identificador²⁷ 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. En este punto se ha de señalar que 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 al aumento del número de rechazos por este motivo.

Adicionalmente, 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 durante 2020²⁸), 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 no²⁹, 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.

²⁷ Campo obligatorio incluido en las solicitudes de cambio de comercializador que identifica al cliente de cada CUPS.

²⁸ 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.

²⁹ 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 mayo de 2018, el distribuidor ha reducido sus rechazos por este motivo de manera notable.

En segundo lugar, se encuentra el motivo de rechazo **“55. Nuevo cliente coincide con el Actual”** (17,5%), que registró un aumento significativo con respecto al trimestre anterior (12,2%). 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 0,05 días. Los distribuidores del Grupo Endesa presentaron el 97,2% 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. Los comercializadores Holaluz-Clidom (34,3%) y Alterna Energía (33%) aglutinan el 67,3% de los rechazos por este motivo, al enviar por defecto sus solicitudes de cambio de comercializador en un fichero C2.

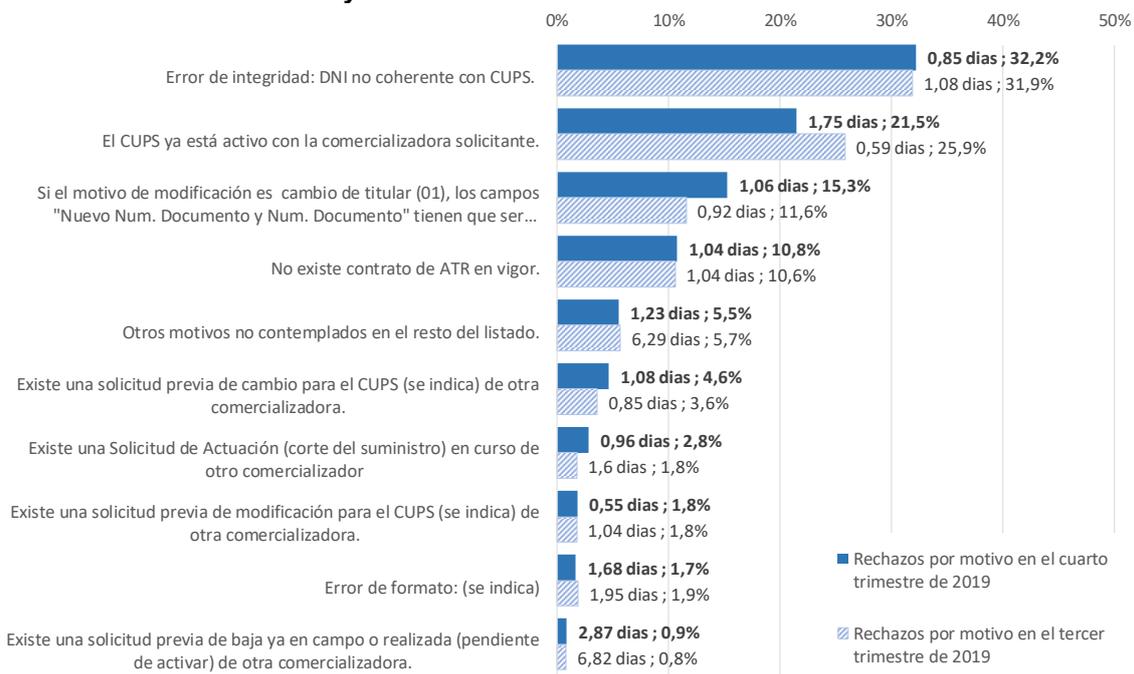
Por su parte, en el **sector gasista**, en este trimestre la tipología de rechazos estaría algo menos concentrada que en el sector eléctrico, dado que los dos motivos principales representaron el 53,7% del total de las solicitudes de cambio rechazadas.

El motivo de rechazo más frecuente en el cuarto trimestre de 2019, continuó siendo el **“R12. Error de integridad: DNI no coherente con CUPS”** (32,2%), con un leve incremento de su peso con respecto al trimestre anterior (31,9%). Por norma general, este rechazo se genera de forma automática al validar el distribuidor el campo con el número de documento³⁰ con la información incluida en su base de datos, provocando una demora media en el proceso de cambio de 0,85 días.

³⁰ 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. Se recomienda a los agentes la actualización de los datos del titular del suministro consultando el Sistema de Información de Puntos de Suministro (SIPS).

Gráfico 23. Principales motivos de rechazo de solicitudes de cambio. Tercer y cuarto 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.

En segundo lugar, se encuentra el motivo de rechazo **“R43. El CUPS ya está activo con la comercializadora solicitante”** (21,5%), que se redujo con respecto al trimestre anterior su valor (25,9%). Se genera cuando un comercializador solicita un cambio de comercializador sobre un punto de suministro que ya tiene activado, y está directamente relacionado con la Comercializadora Regulada Gas & Power, que 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”** (15,3%), que ha aumentado su peso respecto al trimestre anterior (11,6%). Estos rechazos se producen al solicitar un cambio de comercializador con cambio de titular (fichero A1_41), cuando lo correcto sería

solicitar un cambio de comercializador sin cambio de titular (fichero A1_02), como también ocurre en el sector eléctrico.

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, y además, en el futuro la utilización del nuevo fichero A5_29 (solicitud de información de un punto de suministro previo a la contratación) aplicable desde el día 6 de julio de 2020.

En cuarto lugar, el motivo “**R34. No existe contrato de ATR en vigor**” (10,8%) es prácticamente igual al del último trimestre, en relación al registrado el trimestre anterior (10,6%). 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.

5. ANALISIS DE MOVILIDAD DE LOS CONSUMIDORES

5.1 MOVILIDAD POR TIPO DE MERCADO

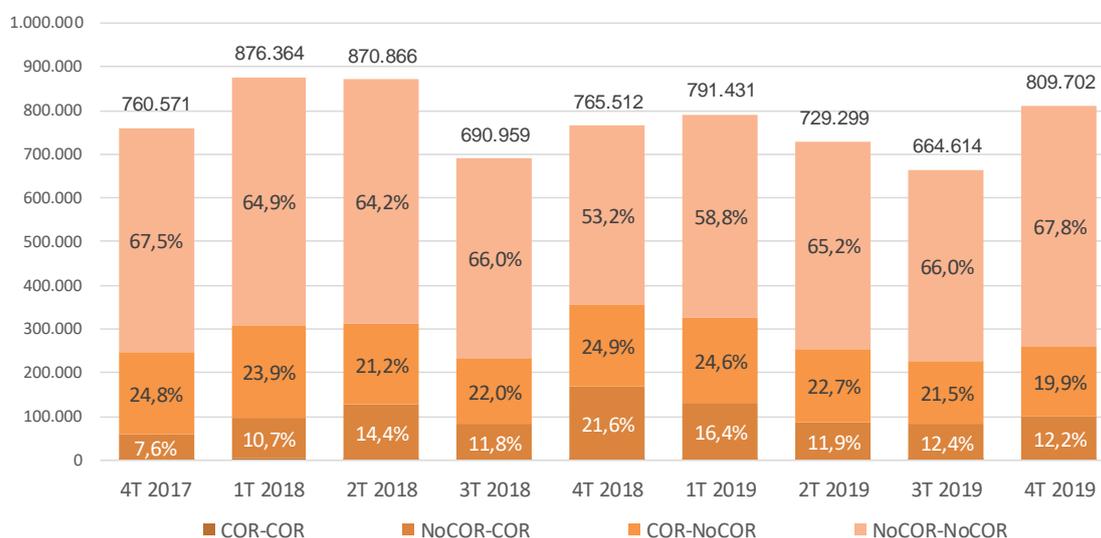
En este punto se analizan los cambios de comercializador en función del tipo de movimiento en el mercado. Estos movimientos son; desde el mercado regulado al mercado libre; dentro del mercado libre; o bien, de regreso desde el mercado libre al mercado regulado. Así, se analizan los movimientos desde la perspectiva del comercializador de referencia (COR³¹) para el sector eléctrico o del

³¹ *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*

comercializador de último recurso (CUR³²) para el sector gasista, y de los comercializadores libres (No COR/No CUR).

En el **sector eléctrico**, donde se produjeron un 21,8% más de activaciones de cambios que en el trimestre anterior, y al igual que sucedió en los periodos precedentes, la mayoría de movimientos se produjeron entre comercializadores libres (67,8%), y entre consumidores que pasaron del mercado regulado al mercado libre (19,9%). El peso de los movimientos desde el mercado libre al mercado regulado disminuyó ligeramente, alcanzando el 12,2% de los cambios en el cuarto trimestre de 2019 (12,4% el trimestre anterior).

Gráfico 24. Desglose de los movimientos entre COR y No COR (solicitudes activadas). Evolución trimestral desde el cuarto trimestre de 2017 hasta el cuarto 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 periodos mostrados en el gráfico. Sobre cada columna se indica el número total de activaciones trimestrales

Respecto al **sector gasista**, donde se produjeron un 20,1% más de activaciones de cambios que en el trimestre anterior, prevalecieron los movimientos de cambio de comercializador entre comercializadores del mercado libre (79,6%) y en menor medida, entre consumidores que pasaron del mercado regulado al mercado libre (9,8%).

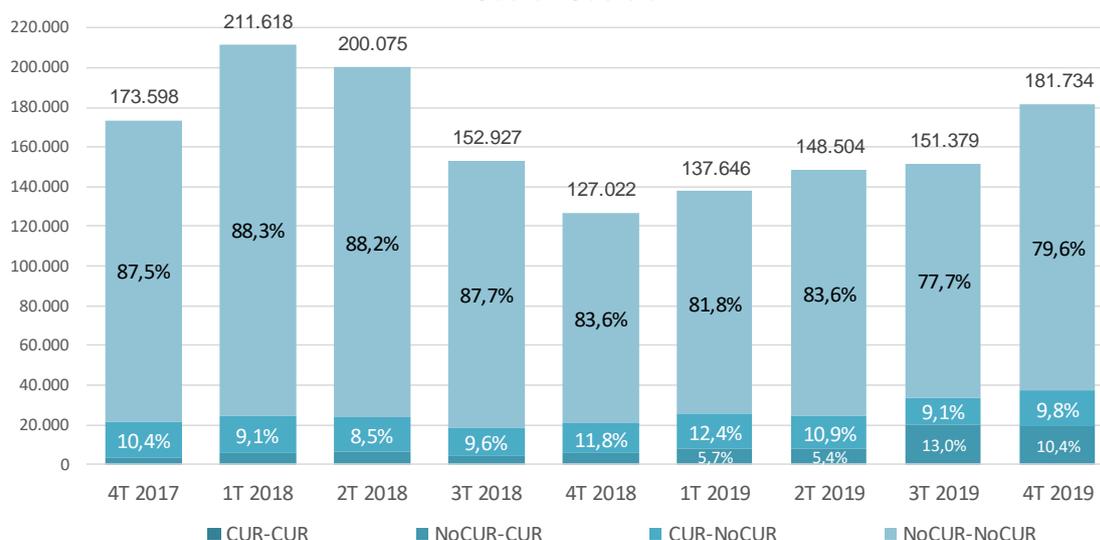
Los movimientos desde el mercado libre hacia el mercado regulado han aumentado en los dos últimos trimestres, pasando del 5% al 13% en el tercer trimestre y al 10,4% en el cuarto, principalmente consecuencia del aumento en el número de bajas por fin de contrato solicitadas por Naturgy Iberia desde el

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.

³² 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.

mes de julio, que desencadenaron traspasos puntos de suministro a un comercializador de referencia. En este sentido, en los dos últimos trimestres del año se ha informado de cerca de 20.000 movimientos entre un comercializador libre y uno regulado (mientras que en el segundo trimestre este valor rondaba los 8.000 cambios).

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



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

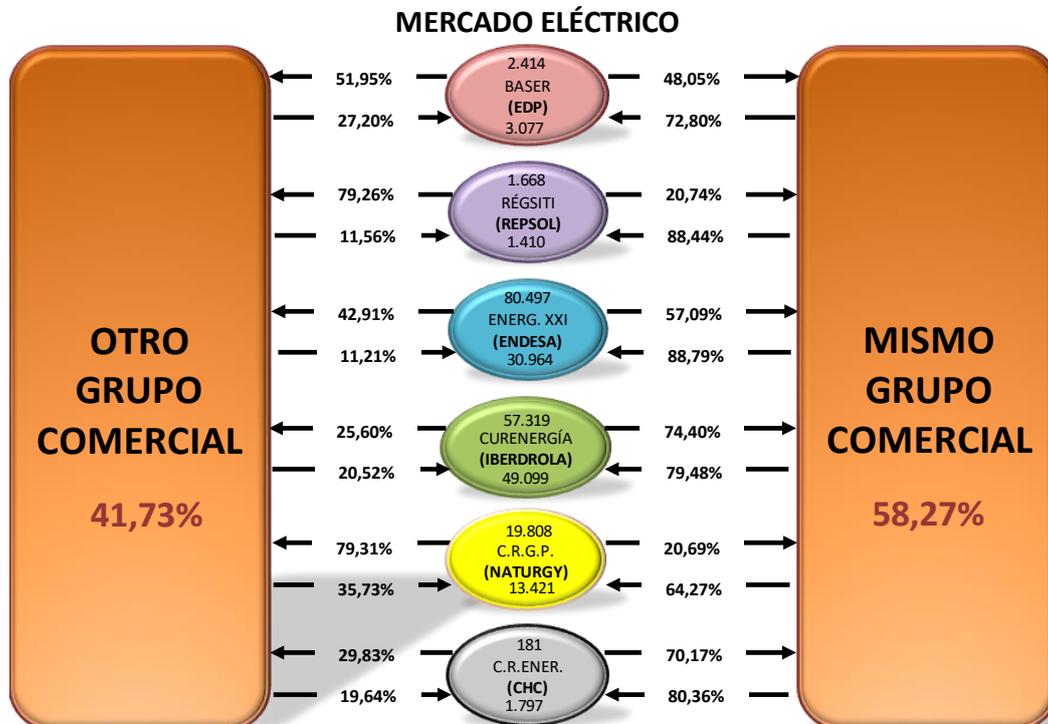
Nota: Los porcentajes correspondientes a los movimientos CUR-CUR alcanzan como máximo el 0,2% en los períodos mostrados en el gráfico. Los porcentajes correspondientes a los movimientos No CUR-CUR no indicados en el gráfico, aumentan progresivamente desde el 2% hasta el 4,4%. Sobre cada columna se indica 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 (58,3% de la totalidad de cambios; 62,5% el trimestre anterior); siendo los grupos con mayor fidelización de clientes: Iberdrola (74,4% de Curenergía), Endesa (57,1% de Energía XXI) y EDP (48,1% de Baser). En cambio, el Grupo Naturgy (Comercializadora Regulada de Gas & Power) y el Grupo Repsol (de Régisiti) registraron los menores porcentajes, un 20,7% para ambos Grupos, en este tipo de movimientos durante el cuarto trimestre de 2019.

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



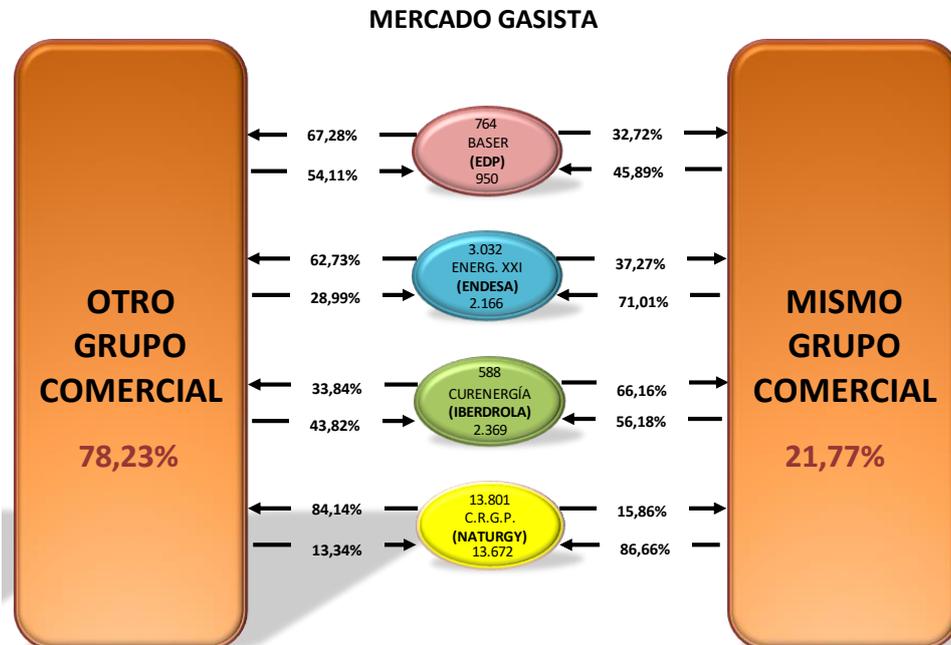
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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 cuarto trimestre de 2019 un porcentaje medio del 21,8% (22,3% en el trimestre anterior) del total, siendo los grupos con mayor fidelización Iberdrola (66,2% de Curenergía) y Endesa (37,3% de Energía XXI); mientras que el grupo Naturgy (15,9% 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 tercer trimestre, y que en el cuarto trimestre mantiene estos niveles, con un 86,7% y 13.672 cambios. 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 cuarto 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, en cumplimiento de la normativa en materia de separación de actividades, se ha de mencionar que con fecha 6 de septiembre de 2018, la SSR de la CNMC aprobó una Resolución sobre el procedimiento para la adopción de una decisión jurídicamente vinculante relativa al cumplimiento efectivo de la obligación legal por las empresas distribuidoras y comercializadoras de referencia pertenecientes a grupos integrados, a no crear confusión a los consumidores en la información, presentación de marca e imagen de marca (DJV/DE/001/18).

5.3 MOVILIDAD ENTRE GRUPOS COMERCIALES

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

En dichos gráficos, se especifica el saldo comercial del cuarto 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 cuarto trimestre de 2019 se han declarado 105.436 activaciones de nuevas altas en áreas de distribución eléctricas, y 39.964 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 EFICIENCIA: 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 cuarto trimestre de 2019 se observó un leve aumento de 0,1 días en el tiempo medio de activación de las solicitudes de alta de nuevos puntos de suministro en el **sector eléctrico** (3,5 días) con respecto al tiempo medio medido el trimestre anterior. En 2018, este tiempo medio anual fue de 3,7 días.

Destacó el área de distribución eléctrica del Grupo Naturgy, al presentar el menor tiempo medio de activación de solicitudes de alta (2,2 días), gestionando el 11,4% de las altas trimestrales. El mayor número de activaciones de altas se

produjo en las áreas de los grupos Endesa (4,3 días) e Iberdrola (2,9 días), con cuotas del 42,3% y del 39,9%, respectivamente.

Por otro lado, en el área de distribución del Grupo Viesgo, se registró el mayor tiempo medio de activación del sector (5,9 días); sin embargo, su volumen de activaciones de solicitudes de alta representó solamente el 1,5% 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 cuarto trimestre de 2019 – Sector Eléctrico

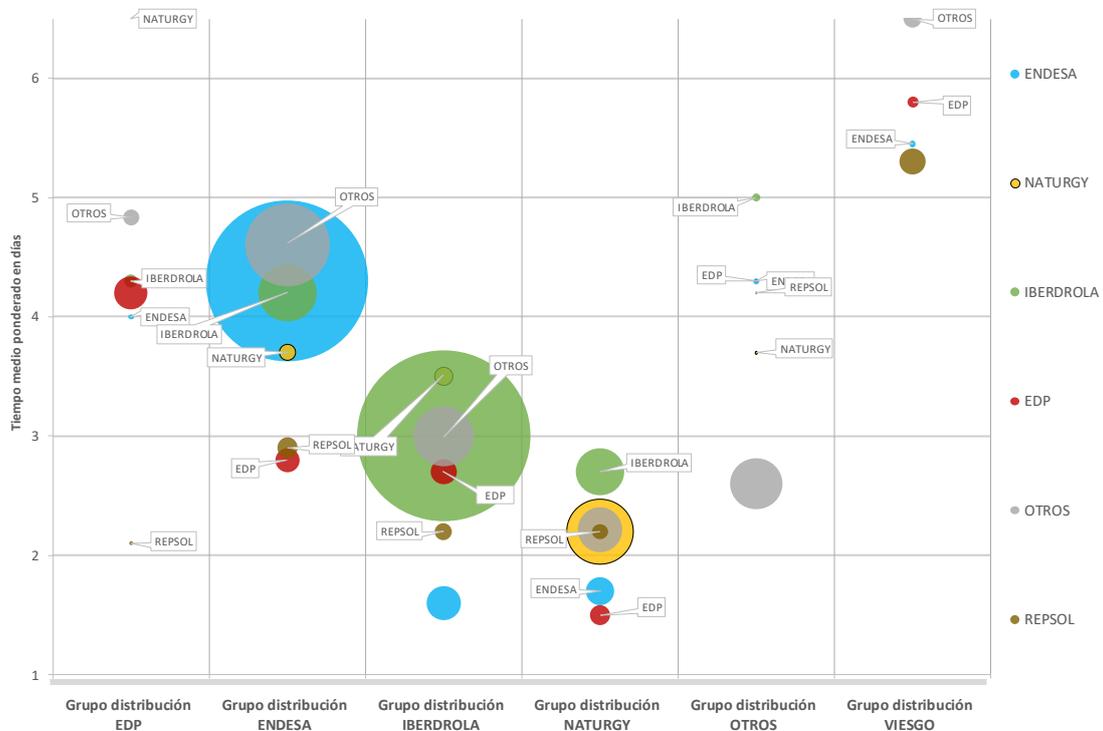
GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICOS	Altas Activadas	Tiempo Medio
NATURGY	11.991	2,2 días
OTROS	3.302	2,7 días
IBERDROLA	42.085	2,9 días
EDP	1.898	4,3 días
ENDESA	44.566	4,3 días
VIESGO	1.594	5,9 días
TOTAL SECTOR ELÉCTRICO	105.436	3,5 días

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

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 cuarto 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.

El área de distribución del Grupo EDP presentó las mayores dispersiones de tiempos medios entre comercializadores (4,3 días), con oscilaciones entre los 2,1 días de media que necesitó el Grupo Repsol, y los 6,5 días del Grupo Naturgy. Aun descartando este último caso por su escasa representatividad, continúa siendo el área de mayor dispersión (2,7 días).

El área con la menor dispersión de tiempos medios registrada durante el cuarto trimestre de 2019 fue la correspondiente al Grupo Naturgy (1,2 días), donde las altas registraron tiempos medios comprendidos entre los 1,5 días de los comercializadores del Grupo EDP, y los 2,7 días de los comercializadores del Grupo Iberdrola.

Por su parte, en el **sector gasista** también se observó un leve incremento medio del tiempo necesario en el proceso de alta de 0,2 días en el cuarto trimestre de 2019, hasta alcanzar los 9,7 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 (Nedgia) por realizar activaciones de solicitudes de altas en un menor tiempo medio durante el cuarto trimestre de 2019 (9,1 días), y con un número de solicitudes de alta activadas muy significativo (59,1% 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 (12,5 días); donde, además, se realizó el menor número de solicitudes de alta (1,3% 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 cuarto trimestre de 2019 – Sector Gasista

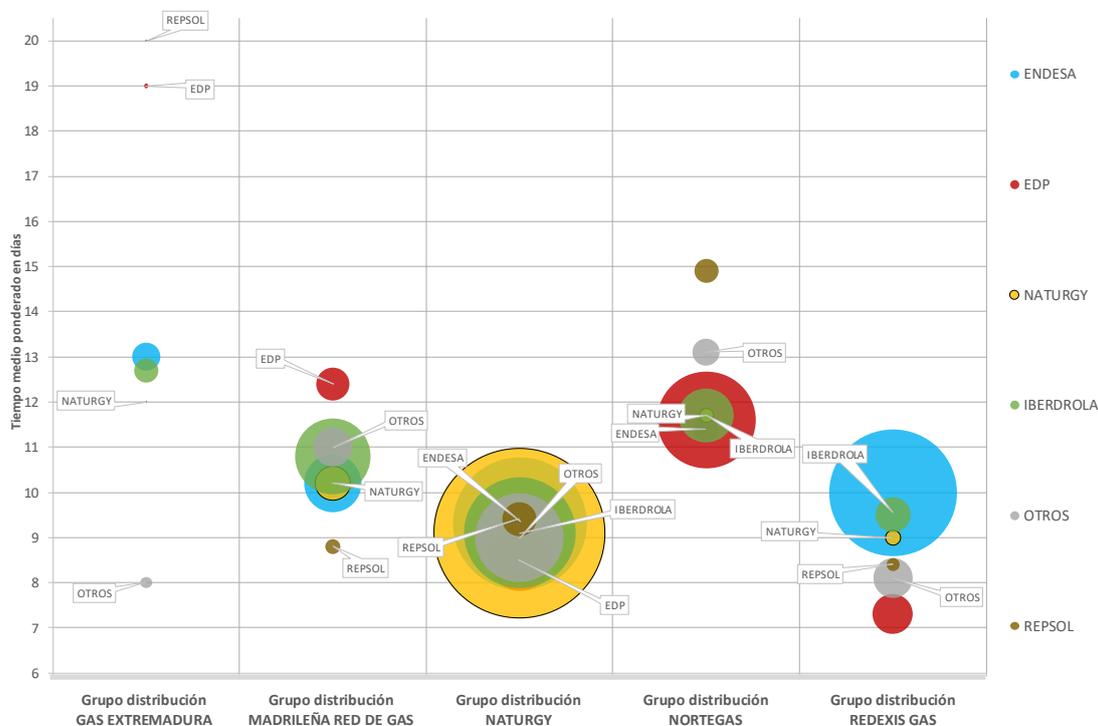
GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN GASISTAS	Altas Activadas	Tiempo Medio
NATURGY	23.616	9,1 días
REDEXIS GAS	6.816	9,6 días
MADRILEÑA RED DE GAS	4.260	10,7 días
NORTEGAS	4.765	11,8 días
GAS EXTREMADURA	507	12,5 días
TOTAL SECTOR GASISTA	39.964	9,7 días

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

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

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



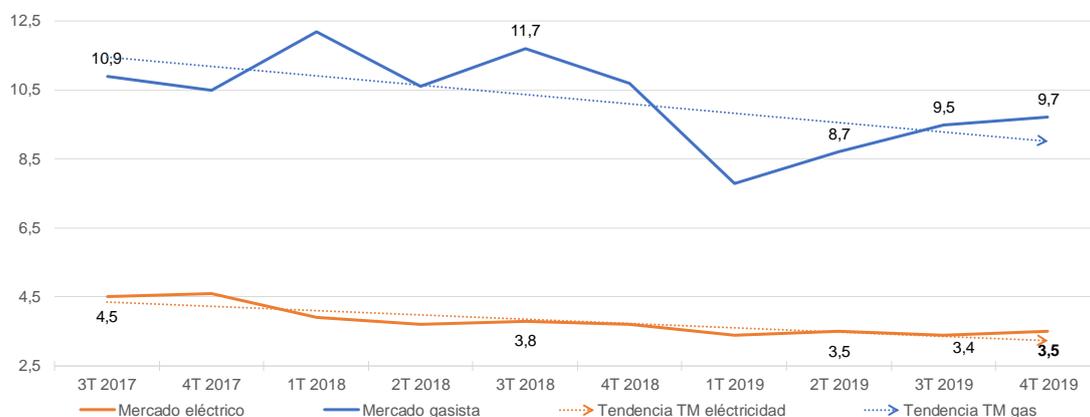
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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 (12 días), con valores que oscilaron entre los 20 días de media que necesitaron las solicitudes de alta del Grupo Repsol, y los 8 días de media de las solicitudes de los comercializadores de la agrupación de comercializadores independientes agrupados en el epígrafe “Otros”. El área de distribución gasista del Grupo Naturgy (Nedgía) fue en la que se midieron tiempos más homogéneos, con una dispersión de 0,9 días, donde estos tiempos oscilaron entre los 8,5 días que necesitaron las solicitudes de alta del Grupo EDP y los 9,4 días del Grupo Repsol.

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 cuarto trimestre de 2017 hasta el cuarto 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 descendentes, 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

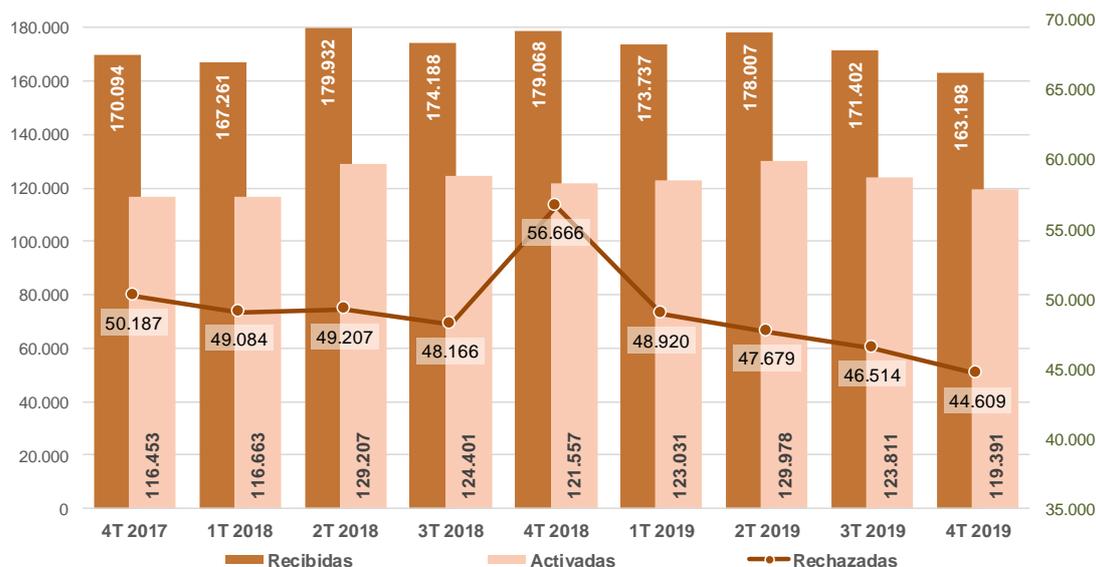
Con el fin de valorar la eficacia en el proceso de nuevas altas en los sectores eléctrico y gasista, se incluye un análisis comparativo entre las principales magnitudes trimestrales de solicitudes recibidas, aceptadas, rechazadas y finalmente activadas por los distribuidores.

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 cuarto trimestre de 2019, en el **sector eléctrico**, los distribuidores recibieron 163.198 solicitudes de alta (un 4,8% menos que en el trimestre anterior), y se activaron 119.391 altas (un 3,6% menos en un trimestre). Durante el mismo periodo, se contabilizaron 44.609 rechazos (un 4,1% menos).

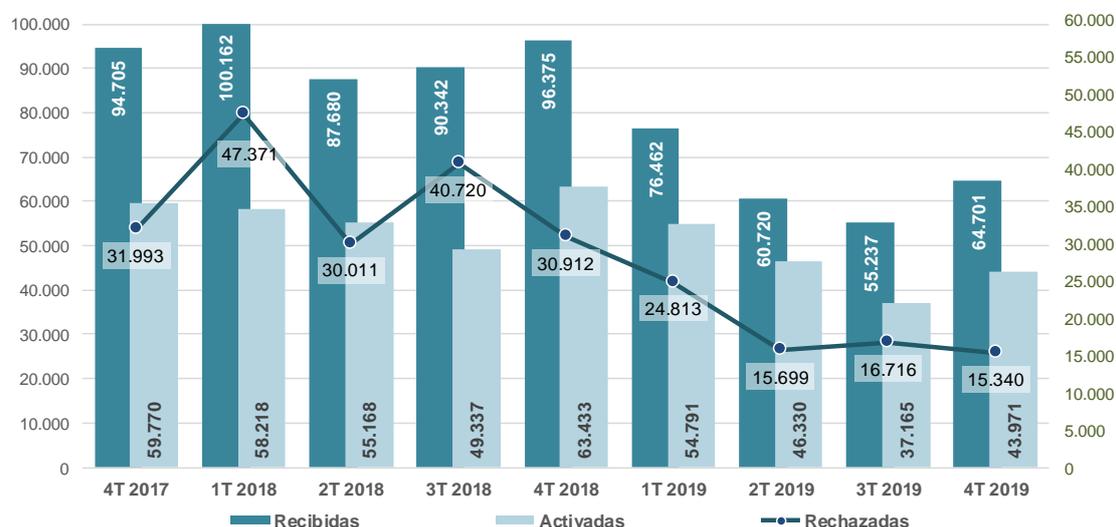
Gráfico 31. Proceso seguido por las solicitudes de nuevas altas. Evolución trimestral desde el cuarto trimestre de 2017 hasta el cuarto trimestre de 2019 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Por su parte, en el **sector gasista**, los distribuidores recibieron 64.701 solicitudes de alta (un 17,1% más que el trimestre anterior, y un 32,9% menos que en el mismo periodo de hace un año), y se activaron 43.971 altas (un 18,3% más en un trimestre). Los rechazos contabilizados ascendieron a 15.340 solicitudes (un 8,2% menos) durante el cuarto trimestre de 2019.

Gráfico 32. Proceso seguido por las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución trimestral desde el cuarto trimestre de 2017 hasta el cuarto 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 durante el último trimestre analizado, que redundaría en mayores tasas de activación de las solicitudes de alta presentadas, con una mayor relación activación/solicitud.

6.2.1 ANALISIS DE LOS RECHAZOS DEL PROCESO DE ALTA

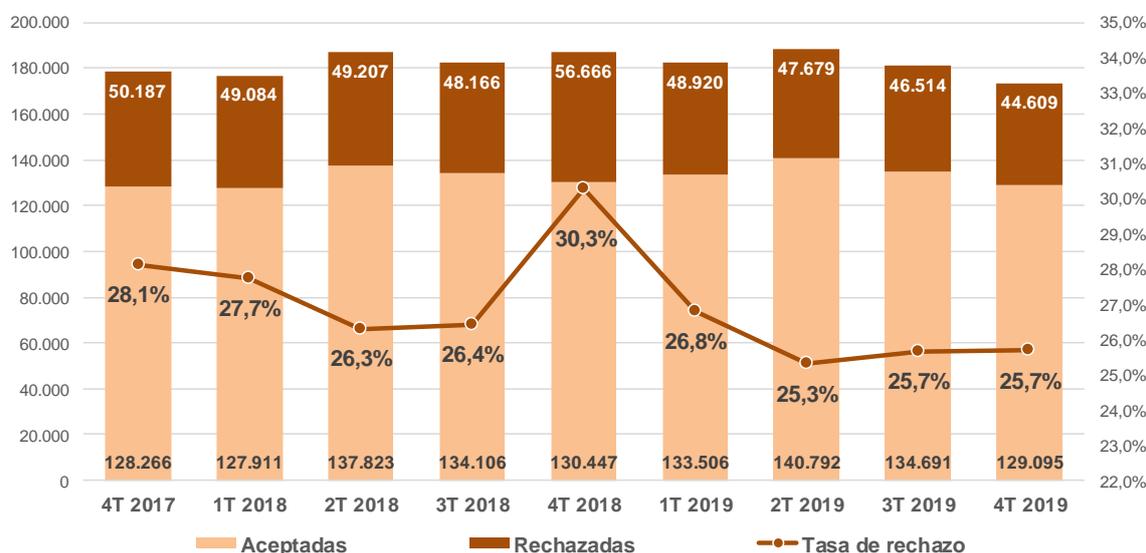
En este punto, se analizan las actuaciones de los agentes responsables de los rechazos, así como las alegaciones y explicaciones que han transmitido a la CNMC. En los siguientes apartados se realiza un estudio operativo en relación a las solicitudes de nuevas altas rechazadas, tal y como se realizó para 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 gestionadas³³ 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 mantuvo el nivel del anterior trimestre (25,7%). En 2018 la tasa media de rechazo en el proceso de alta resultó del 27,7% de las solicitudes de alta aceptadas.

³³ 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%).

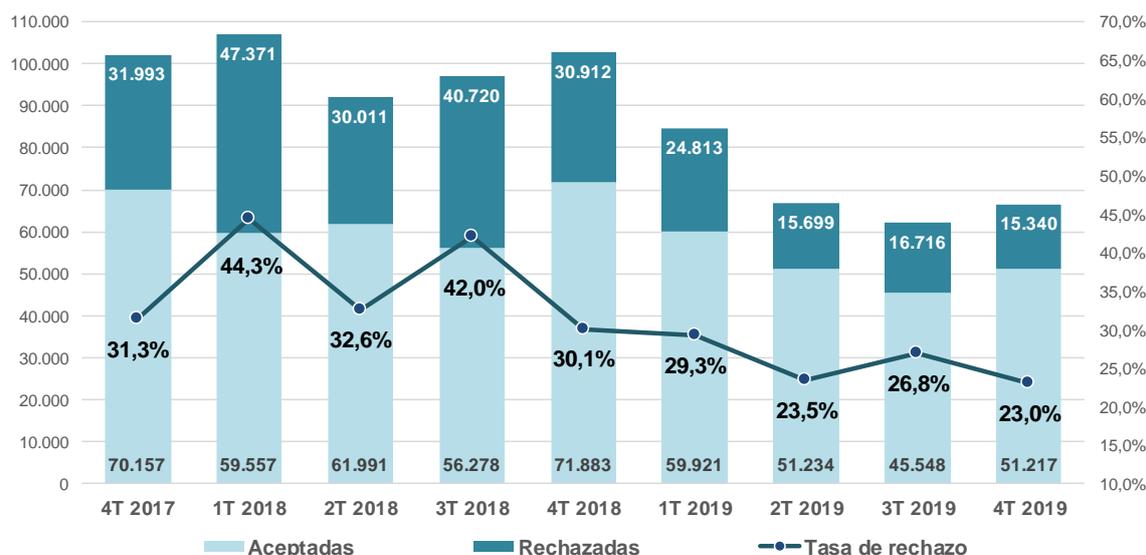
Gráfico 33. Tasa de rechazo de las solicitudes de nuevas altas. Evolución trimestral desde el cuarto trimestre de 2017 hasta el cuarto trimestre de 2019 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el **sector gasista**, se registró una reducción de 3,8 puntos de la tasa de rechazo trimestral (23%) con respecto a la tasa del trimestre anterior (26,8%). No obstante, esta tasa de rechazo trimestral, aún considerada elevada, se registra como la menor registrada en los dos últimos años. 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 cuarto trimestre de 2017 hasta el cuarto trimestre de 2019 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

6.2.2 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 reducido de forma generalizada durante el cuarto trimestre de 2019, junto con el número de gestiones de alta realizadas. De tal modo que se mantuvo en el mismo nivel que en el trimestre anterior el 25,7%.

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 el grupo EDP (Hidrocantábrico Distribución Eléctrica, S.A.), redujo su tasa de rechazo en 3,4 puntos, hasta el 35,4% aunque manteniéndose como la mayor tasa de los principales distribuidores. No obstante, las altas gestionadas por este distribuidor solo representaron el 1,3% de las tramitadas durante el cuarto 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 57³⁴. 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 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.

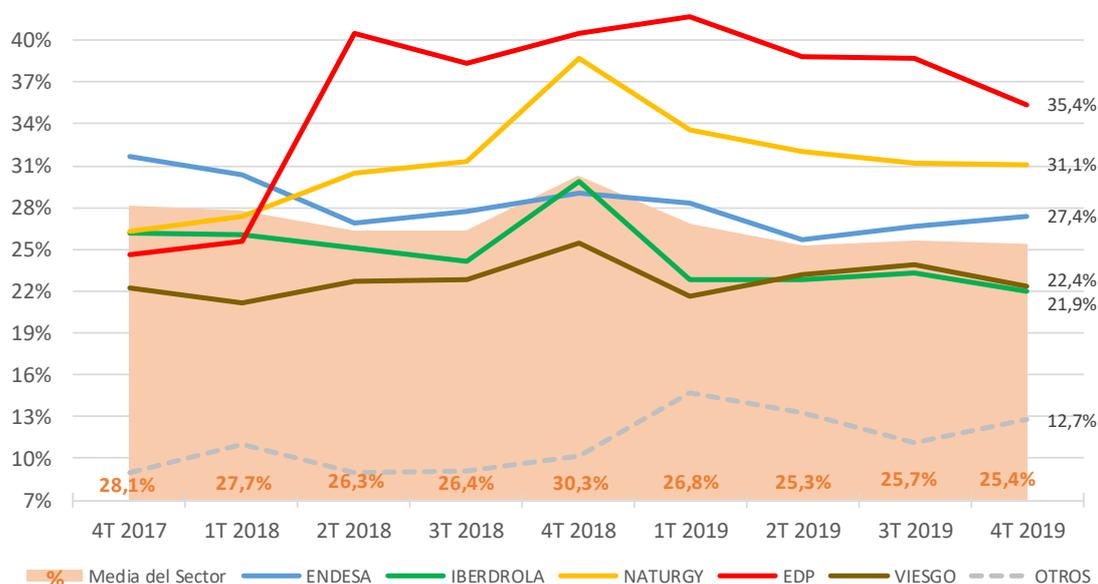
Tanto el Grupo Viesgo (Barras Eléctricas Galaico-Asturianas, S.A. y Viesgo Distribución Eléctrica, S.L.) como el Grupo Iberdrola (principalmente I-DE Redes Eléctricas Inteligentes, S.A.) presentaron una reducción en sus tasas de rechazo, quedando estas en el 22,4% (-1,5 puntos) y el 21,9% (-1,4 puntos)

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

respectivamente. Es destacable que, ambos grupos mantienen sus tasas medias de rechazo por debajo de la media del sector.

El distribuidor del Grupo Naturgy (UFD Distribución Electricidad, S.A.) mantuvo su tasa de rechazo trimestral al nivel del trimestre anterior, al obtener un 31,1% durante el trimestre analizado.

Gráfico 35. Tasa de rechazos (nuevas altas) de los principales grupos de distribuidores. Evolución trimestral desde el cuarto trimestre de 2017 hasta el cuarto 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 un aumento de 0,7 puntos en su tasa de rechazo de solicitudes de alta, situándose esta en el 27,4% durante el trimestre actual.

La agrupación de distribuidores independientes agrupados en el epígrafe “Otros” incrementó su tasa media de rechazo, en 1,6 puntos durante el cuarto trimestre de 2019. Esta agrupación, con una cuota del 2,4% de las gestiones trimestrales, rechazó un 12,7% de las solicitudes de alta recibidas, valor muy por debajo de lo rechazado por el resto de grupos distribuidores tradicionales.

Si se analiza lo que hicieron los principales grupos **comercializadores del sector eléctrico**, observamos que la tasa media se equiparó a la correspondiente al trimestre anterior, con un 25,7% durante el cuarto trimestre de 2019.

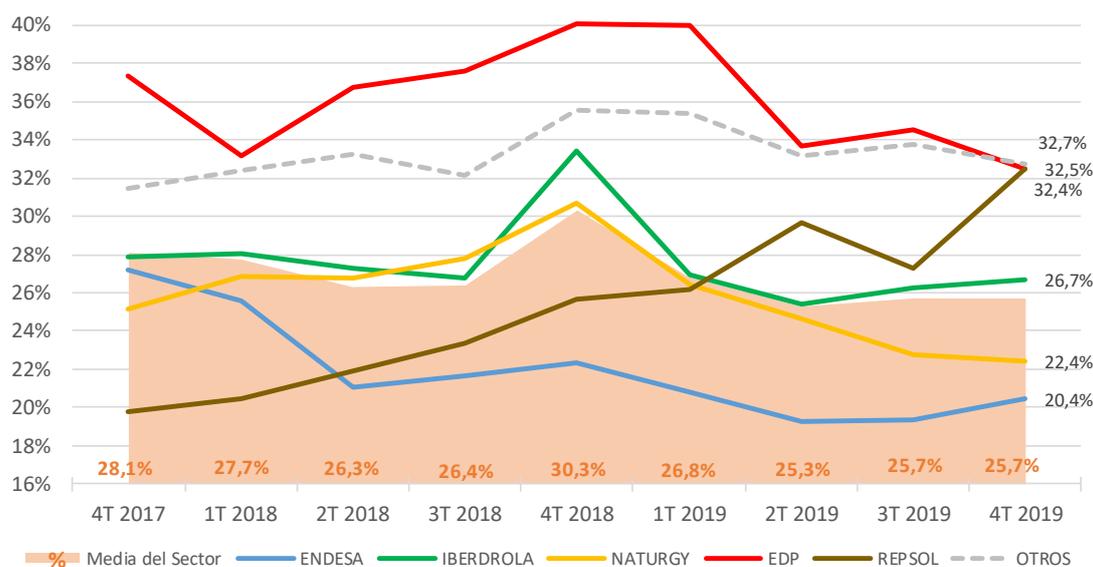
La tasa de rechazo del Grupo EDP (EDP Energía, S.A.U., EDP Comercializadora, S.A.U. y EDP C.U.R., S.A.), se redujo en 2 puntos y se situó en el 32,5% durante el cuarto trimestre de 2019, en niveles similares a los de los

Grupos Repsol y Otros. 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.

La agrupación de comercializadores independientes unificados en el epígrafe “Otros”, disminuyó su tasa de rechazo, en 1 punto, situándose en el 32,7% trimestral. Esta agrupación gestionó el 18,8% de las solicitudes de alta tramitadas durante el último trimestre analizado.

Por su parte, con una reducción trimestral de 0,4 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 22,4%, por debajo de la media del sector.

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



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

El grupo Iberdrola (Iberdrola Clientes, S.A.U. y Curenergía C.U.R., S.A.U.), aumentó ligeramente su tasa de rechazo en 0,4 puntos durante el trimestre analizado, alcanzando un 26,7% de solicitudes rechazadas. Este grupo gestionó un mayor número de solicitudes de alta, alcanzando el 37,6% de las presentadas durante el cuarto trimestre de 2019.

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 su tasa de rechazo conjunta, en 1,1 puntos hasta el 20,4% en el

cuarto trimestre del año 2019. Este grupo, con una gestión del 32,8% de las solicitudes de alta, mantiene desde hace más de un año, la menor tasa de rechazo trimestral.

El grupo que más aumentó su tasa media de rechazo fue el Grupo Repsol (Repsol Comercializadora de Electricidad y Gas, S.L.U. y Régisti Comercializadora Regulada, S.L.U.), al incrementar en 5,2 puntos su tasa de rechazo durante el último trimestre, situándose esta en el 32,4%. Hay que tener en cuenta que este grupo solamente representó al 1,8% de las altas de nuevos suministros eléctricos en todo el sector.

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.

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 (27,2%) 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 EDP Energía (33,4%) 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 (22,5% de rechazos), al obtener tasas de rechazo por debajo de la media en todas las áreas de distribución pertenecientes a los grupos tradicionales.

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

SOLICITUDES DE ALTA - ELECTRICIDAD			ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA					
Comercializador eléctrico:			ENDESA	IBERDROLA	NATURGY	VIESGO	EDP	OTROS
Tasa de rechazo media:	25,7%		27,4%	21,9%	31,1%	22,4%	35,4%	12,7%
Solicitudes gestionadas:	173.704		83.614	59.048	22.276	2.454	2.136	4.176
ENDESA ENERGÍA, S.A.	20,7%	46.784	20,0%	30,2%	27,1%	24,4%	43,5%	41,4%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	27,2%	60.071	49,6%	19,1%	50,6%	28,5%	56,4%	55,9%
NATURGY IBERIA, S.A.	22,4%	8.348	35,3%	30,4%	20,6%	19,6%	80,0%	38,1%
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD, S.A.	32,7%	3.231	38,7%	39,6%	34,8%	20,8%	58,1%	69,2%
EDP ENERGÍA, S.A.U.	33,4%	4.065	37,2%	36,6%	33,2%	22,4%	27,4%	66,7%
ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	20,1%	10.803	19,8%	42,4%	31,3%	0,0%	42,9%	18,6%
CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	17,7%	3.834	45,5%	13,0%	49,3%	35,7%	58,3%	34,4%
COM. REG., GAS & POWER, S.A.	17,4%	2.725	39,9%	35,5%	14,1%	34,8%	62,5%	31,3%
BASER COM. REF., S.A.	27,2%	530	28,6%	29,3%	45,8%	10,0%	25,8%	100,0%
RÉGSITI COM. REF., S.L.U.	23,9%	92	60,0%	100,0%	60,0%	17,5%		
COM. REF. ENERGÉTICO, S.L.U.	19,1%	89	27,6%	100,0%	28,6%			9,8%
FENIE ENERGÍA, S.A.	22,5%	7.615	25,3%	18,0%	16,2%	17,8%	24,4%	40,6%
HOLALUZ - CLIDOM, S.A.	42,7%	4.415	43,2%	46,8%	34,3%	25,9%	62,3%	49,0%
GEO ALTERNATIVA, S.L.	44,7%	4.090	46,9%	42,5%	35,7%	30,0%	63,6%	56,0%
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	10,1%	1.688	42,9%	45,0%	30,9%	66,7%	0,0%	5,5%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	41,8%	1.009	49,7%	40,2%	32,5%	22,7%	56,1%	12,5%
UNIELÉCTRICA ENERGÍA, S.A.	30,3%	584	27,2%	42,7%	35,7%	0,0%	0,0%	
SOM ENERGÍA, S.C.C.L.	25,4%	524	24,0%	29,2%	29,3%		50,0%	37,5%
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	51,0%	490	52,0%	68,2%	25,7%	33,3%		50,0%
EMPRESA DE ALUMBRADO ELÉCTRICO DE CÁDIZ, S.A.	2,1%	487	2,1%					
GESTERNOVA, S.A.	42,7%	483	45,1%	43,3%	34,8%	0,0%	50,0%	80,0%
COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ, S.A.	6,1%	407	50,0%	100,0%				4,1%
GAOLANIA SERVICIOS, S.L.	37,7%	395	40,7%	39,3%	22,4%	14,3%	50,0%	
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	29,8%	392	62,5%	27,1%	43,8%	16,0%	43,8%	0,0%
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO, S.A.U.	48,6%	385	61,0%	37,4%	41,2%	0,0%	61,5%	100,0%
FOX ENERGÍA, S.A.	43,2%	368	51,4%	40,3%	35,7%	0,0%		0,0%
ALterna OPERADOR INTEGRAL, S.L.	56,0%	361	52,5%	67,0%	52,9%	0,0%	0,0%	
ESTABANELL Y PAHISA MERCATOR, S.A.	11,0%	344	43,9%					6,6%
ALCANZIA ENERGÍA, S.L.	39,1%	302	48,2%	32,0%	33,9%	50,0%	50,0%	
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA, S.A.	19,0%	284	22,5%	0,0%	21,8%	8,0%	50,0%	0,0%
GASELEC DIVERSIFICACIÓN, S.L.	20,9%	253	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20,9%
FACTOR ENERGÍA, S.A.	26,9%	227	35,6%	0,0%	4,7%	0,0%	100,0%	0,0%
TRACTAMENT I SELECCIÓ DE RESIDUS, S.L.	29,4%	218	29,4%					
ENERGÍA COLECTIVA, S.L.	30,4%	214	29,5%	29,7%	27,3%		75,0%	100,0%
CYE ENERGÍA, S.L.	38,6%	207	42,2%	37,4%	16,7%	50,0%		0,0%
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.	35,5%	203	61,3%	27,2%	38,1%	0,0%	39,5%	
AXPO IBERIA, S.L.	58,9%	202	59,3%	58,3%	57,9%	50,0%		

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.

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 disminuido en 3,8 puntos, y alcanzaron el 23,1% durante el cuarto trimestre de 2019. De forma generalizada, en el último trimestre analizado, todos los grupos redujeron su tasa de rechazo media.

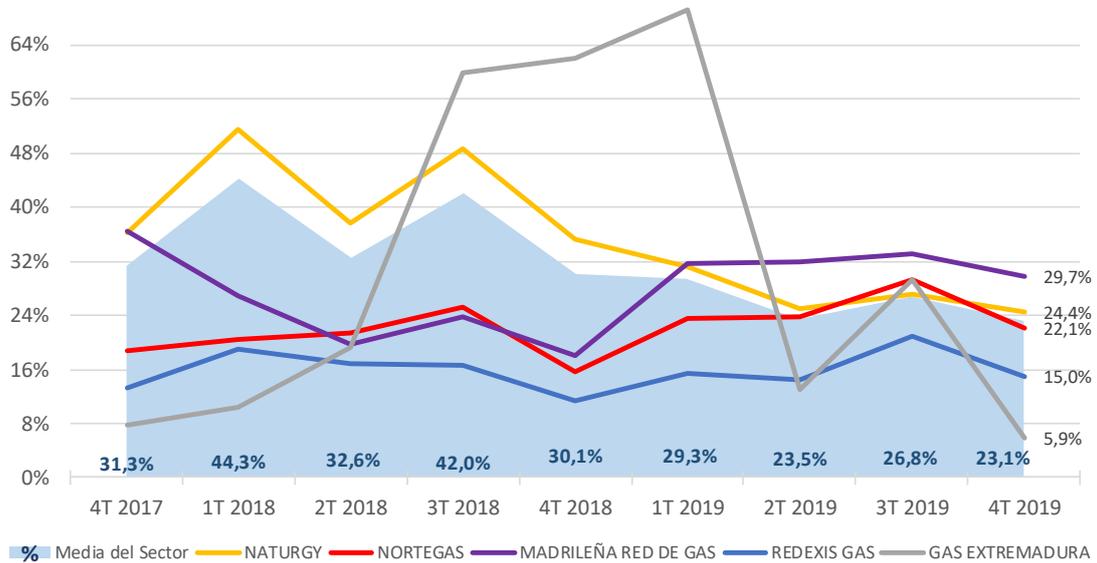
Cabe destacar la reducción de Gas Extremadura de 23,3 puntos de su tasa de rechazo trimestral, situándose en el 5,9%. Esto se debió a que en el trimestre anterior se produjo un aumento de los rechazos por la solicitud reiterada de alta sobre 7 CUPS con suministro de propano y sin infraestructura de gas 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%, e incidencias como la citada genera aumentos y posteriormente descensos notables en su tasa de rechazo trimestral.

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.), redujeron su tasa media de rechazo en 7,1 puntos durante el trimestre analizado, situando sus rechazos en el 22,1% de las solicitudes de alta gestionadas, a un nivel similar al del segundo trimestre del año. El súbito repunte y posterior descenso se debió fundamentalmente a una incidencia que tuvo lugar entre los meses de julio y agosto, cuando el Grupo Nortegas acometió una serie de cambios relevantes en sus sistemas que provocaron un aumento en el número de rechazos.

El Grupo Redexis Gas (Gas Energía Distribución de Murcia, S.A. y Redexis Gas, S.A.) disminuyó su tasa de rechazo en 5,8 puntos, situándose en el 15% trimestral. Durante el anterior trimestre se produjo un 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 alta³⁵. El descenso de este motivo de rechazo durante el cuarto trimestre resultó en la consiguiente bajada de la tasa de rechazo.

³⁵ 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.

Gráfico 37. Tasa de rechazos (nuevas altas) de los principales grupos de distribuidores. Evolución trimestral desde el cuarto trimestre de 2017 hasta el cuarto 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.

Madrileña Red de Gas presentó una reducción de 3,3 puntos de su tasa media de rechazo trimestral, situándose en el 29,7%. Este distribuidor mantiene la mayor tasa de rechazo entre los distribuidores gasistas; no obstante, su participación en el mercado solamente alcanzó al 10,5% de las gestiones de alta realizadas durante el trimestre analizado.

Los distribuidores gasistas del Grupo Naturgy (Nedgía), presentaron en su conjunto un descenso de su tasa de rechazo de 2,7 puntos respecto al trimestre anterior, situándose en el 24,4%. En este caso el número de rechazos y motivos mantuvieron niveles al trimestre anterior, pero el incremento de solicitudes aceptadas resultó en una menor tasa de rechazo. Esta disminución en la tasa de rechazo del Grupo Naturgy es importante, ya que sus distribuidores gasistas gestionaron más el 60% de las solicitudes de alta de suministros presentadas durante el cuarto trimestre de 2019.

Todos los grupos **comercializadores del sector gasista** presentaron descensos en su tasa de rechazo trimestral, destacando el del Grupo Endesa (Endesa Energía, S.A. y Energía XXI Comercializador de Referencia, S.L.) con 1,8 puntos, hasta situarse en el 19,3%. Esta reducción se encuentra directamente relacionada con el descenso del número de rechazos por motivo R04 en áreas de distribución del Grupo Redexis Gas ya comentado.

Los comercializadores gasistas del Grupo EDP (EDP Comercializadora, S.A.U. y EDP C.U.R., S.A.), presentaron una reducción en su tasa de rechazos, de 1,4

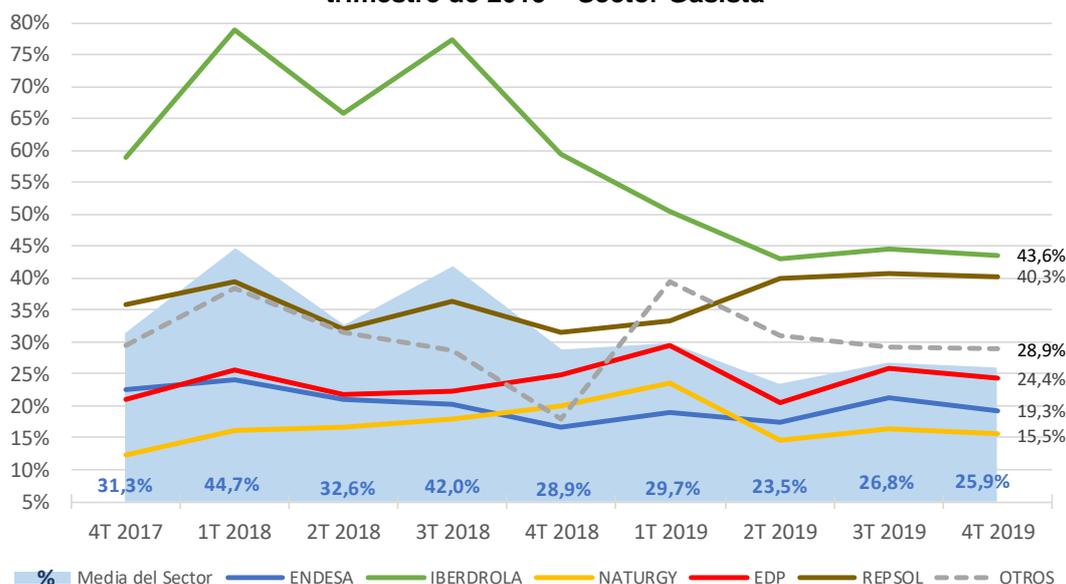
puntos hasta situarse en el 24,4% durante el cuarto trimestre de 2019. Esto está directamente relacionado con la disminución de la incidencia ocurrida entre los meses de julio y agosto ya comentada ocurrida en áreas de distribución del Grupo Nortegas, cuando el distribuidor acometió una serie de cambios relevantes en sus sistemas, provocando un aumento en el número de rechazos.

El Grupo Iberdrola (Iberdrola Clientes, S.A.U. y Curenergía Comercializador de Último Recurso, S.A.U.) redujo su tasa de rechazo en 0,9 puntos, situándose en el 43,6% durante el cuarto trimestre de 2019. Durante el periodo analizado, el 54,7% (58,4% 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 hasta que finalmente una de ellas es aceptada con el alta del CUPS, siendo especialmente en el área de distribución del Grupo Naturgy.

Con un descenso trimestral de 0,8 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 15,5%, la más baja del sector.

La agrupación de comercializadores independientes unificados en el epígrafe “Otros” y el Grupo Repsol (Repsol Comercializadora de Electricidad y Gas, S.L.U.), disminuyeron sus tasas de rechazo en 0,4 y 0,3 respectivamente, presentando tasas de rechazo de 28,9% y 40,3% para este trimestre. Cabe señalar que el Grupo Repsol representó el 2,2% de las altas de nuevos suministros eléctricos en todo el sector,

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



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Tabla 21. Tasas de rechazo (solicitudes de nuevas altas) de los comercializadores por área de distribución durante el cuarto 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:	23,0%		24,4%	15,0%	22,1%	29,7%	5,9%
Solicitudes gestionadas:	66.557		40.845	10.159	7.865	6.968	675
ENDESA ENERGÍA, S.A.	16,7%	17.696	19,0%	14,0%	25,9%	16,7%	1,3%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	38,9%	14.098	42,2%	27,7%	31,8%	38,2%	8,9%
NATURGY IBERIA, S.A.	13,7%	13.110	13,8%	16,8%	37,9%	7,2%	
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	20,5%	7.857	28,9%	17,0%	15,4%	29,5%	50,0%
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y	37,5%	1.476	36,7%	32,3%	39,9%	38,5%	40,0%
COM. REG., GAS & POWER, S.A.	18,8%	2.952	18,7%	26,3%	71,4%	17,5%	
ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	13,3%	1.309	21,8%	8,9%	38,1%	11,3%	30,0%
CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	25,9%	933	27,6%	14,3%	20,6%	35,7%	1,2%
BASER COM. REF., S.A.	22,9%	641	31,3%	16,9%	18,5%	82,5%	
FENIE ENERGÍA, S.A.	17,9%	999	19,1%	13,9%	33,3%	10,9%	8,3%
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO, S.A.U.	33,4%	755	36,6%	16,0%	40,3%	22,6%	40,0%
GEO ALTERNATIVA, S.L.	50,7%	728	57,5%	37,9%	55,6%	23,8%	50,0%
HOLALUZ - CLIDOM, S.A.	23,1%	714	22,3%	21,4%	33,9%	22,0%	0,0%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	18,8%	393	20,1%	6,1%	23,8%	11,8%	
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	17,9%	280	18,9%	16,7%	17,6%	5,6%	0,0%
MET ENERGÍA ESPAÑA, S.A.	21,7%	226	24,1%	14,5%		60,0%	
CATGAS ENERGÍA	25,2%	222	25,2%				
GASINDUR, S.L.	9,4%	202	9,6%	0,0%			
CHCUATRO GAS COMERCIALIZADORA, S.L.	24,0%	146	23,1%	12,9%		35,1%	
FACTOR ENERGÍA, S.A.	28,1%	146	28,8%	33,3%	25,0%	25,0%	0,0%
REMICA COMERCIALIZADORA, S.A.	25,4%	134	25,5%		50,0%	22,7%	
GALP ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U.	48,9%	133	52,5%	0,0%		45,1%	
SERVIGAS S. XXI, S.A.	23,7%	114	26,6%	18,2%	0,0%	0,0%	
NEXUS ENERGÍA, S.A.	12,2%	98	18,2%	0,0%	44,4%	20,0%	
ALTERNA OPERADOR INTEGRAL, S.L.	36,8%	95	40,0%	25,0%	20,0%	33,3%	100,0%
OGS ENERGÍA, S.L.	9,7%	93		9,7%			
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	18,8%	80	26,2%	100,0%	5,6%	100,0%	
AUDAX RENOVABLES, S.A.	19,2%	73	19,7%	14,3%	50,0%	0,0%	0,0%
YADE JORMAN ESPAÑA, S.L.	30,8%	65	33,3%		0,0%	14,3%	
UNIÓN FENOSA GAS COMERCIALIZADORA, S.A.	26,3%	57	30,0%	0,0%	36,4%	13,3%	
ALCANZIA ENERGÍA, S.L.	35,8%	53	26,5%	20,0%	66,7%	63,6%	
MULTISERVICIOS TECNOLÓGICOS, S.A.	32,7%	52	34,0%			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. Nota: Durante este trimestre se produjeron 45 solicitudes de alta en la distribuidora DOMUS MIL con un único rechazo, todas ellas realizadas por NEXUS ENERGIA.

En la tabla anterior se muestra un desglose detallado de las tasas de rechazo de cada comercializador por área de distribución con más de 50 solicitudes gestionadas realizadas durante el cuarto 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.

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

- El comercializador libre Iberdrola Clientes (38,9% 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 (13,7%) presentó la tasa de rechazo más baja de las principales comercializadoras libres del sector gasista.
- De entre los comercializadores regulados, Energía XXI obtuvo la tasa de rechazos más reducida (13,3%) y presentó una tasa media de rechazos por debajo de la media en todas las áreas de distribución gasista, con la salvedad del área del grupo Nortegas.

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

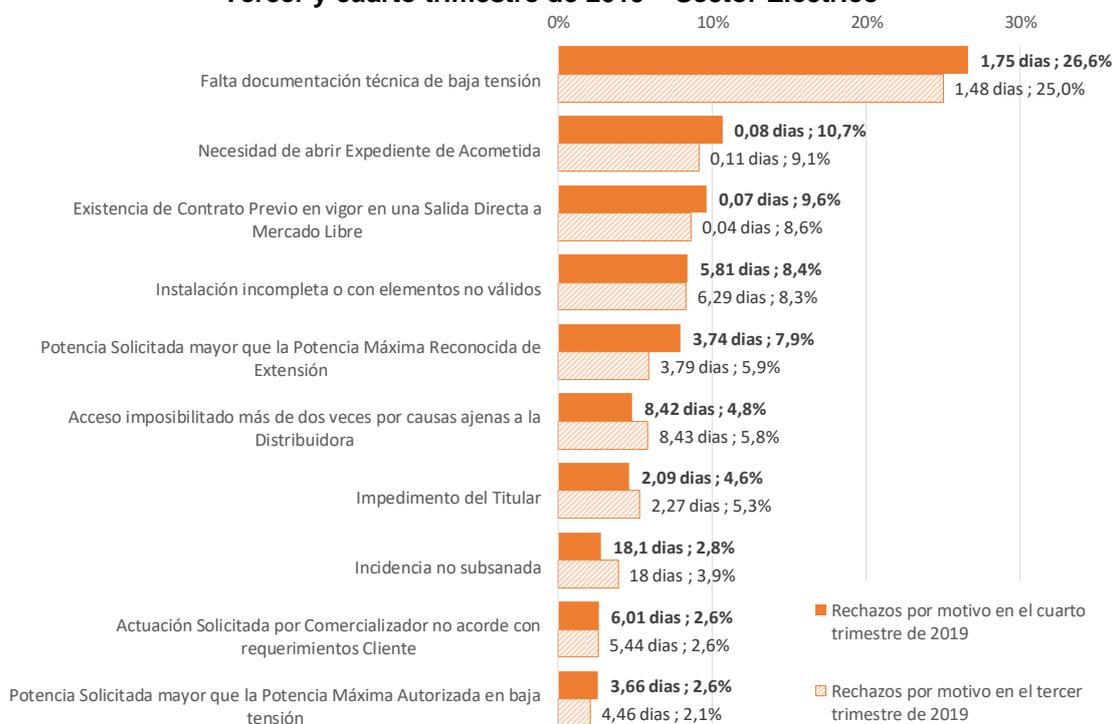
Igualmente, se ha comprobado que algunos comercializadores tienen automatismos que reenvían solicitudes que previamente son rechazadas, contribuyendo con esta operativa a un aumento de las tasas de rechazo calculadas.

6.2.3 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**. Se observa que las tres principales casuísticas de rechazo incrementaron ligeramente su peso durante el cuarto trimestre del 2019 hasta un 46,9% en conjunto (42,7% en el trimestre anterior).

**Gráfico 39. Principales motivos de rechazo de solicitudes de alta.
 Tercer y cuarto trimestre de 2019 – Sector Eléctrico**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

Como se venía identificando en la mayoría de los trimestres de los dos últimos años, el principal motivo de rechazo continuó siendo el tipo “**57. Falta documentación técnica de baja tensión**” (26,6%). 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.

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.

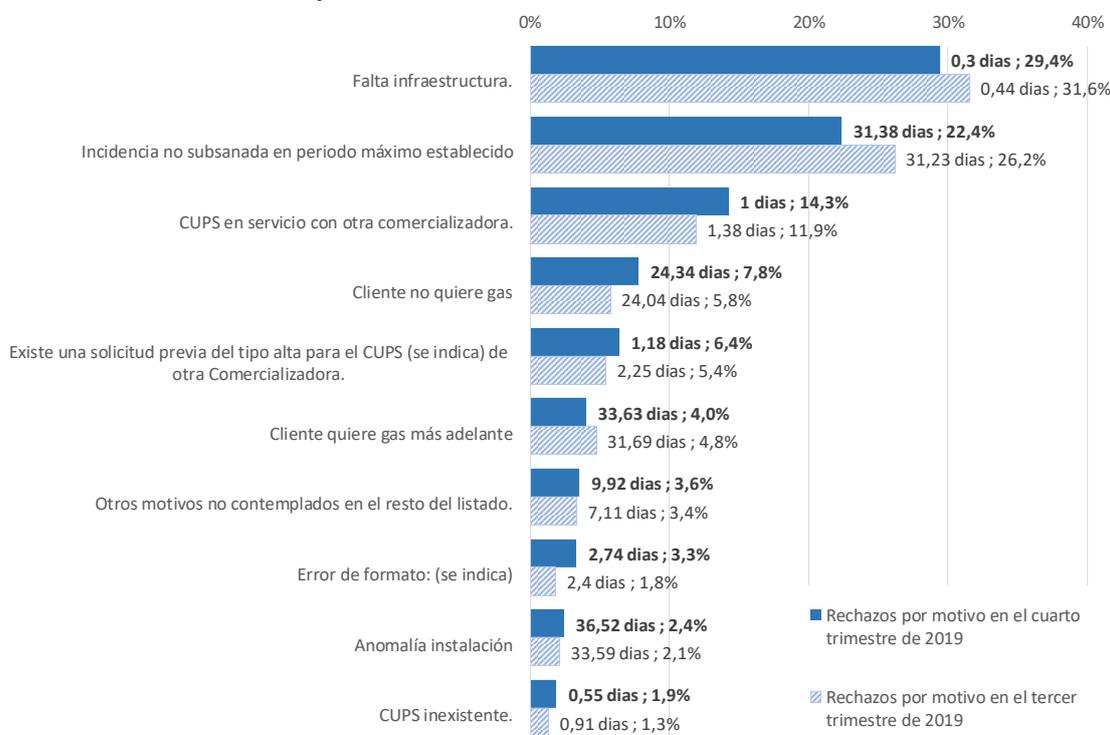
En segundo lugar, se sitúa el rechazo por motivo “**53. Necesidad de abrir Expediente de acometida**” (10,7%). Estos rechazos se producen principalmente en las áreas de distribución de los grupos Iberdrola y Naturgy (77% de los rechazos por este motivo entre ambos). Iberdrola tuvo una incidencia ya comunicada 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 (22,3% 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”** (9,6%) que se produce mayoritariamente por reenvíos masivos y posiblemente automatizados de solicitudes previamente rechazadas del comercializador Iberdrola Clientes (36,9% 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**” (8,4%), prácticamente igual al trimestre anterior (8,3%). 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 65,9% del total de las solicitudes de nuevas altas.

**Gráfico 40. Principales motivos de rechazo de solicitudes de alta.
Tercer y cuarto 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 cuarto trimestre de 2019 correspondió a **“R04. Falta infraestructura”** (29,4%), el cual redujo su peso con respecto al último trimestre (31,6%). Esta casuística está relacionada con aquellas solicitudes sobre puntos de suministro de GLP que están en proceso de transformación a gas natural. El 66,7% de los rechazos por este motivo los recibió Iberdrola Clientes, a causa de su operativa anteriormente mencionada.

El segundo motivo de rechazo más frecuente en el sector gasista correspondió a **“R76. Incidencia no subsanada en periodo máximo establecido”** (22,4%). que disminuyó notablemente su peso con respecto al trimestre anterior (26,2%). Este hecho está directamente relacionado con los distribuidores gasistas del Grupo Naturgy (74,8% de los rechazos por este motivo). 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 31,38 días en el cuarto trimestre de 2019, suele rondar este valor.

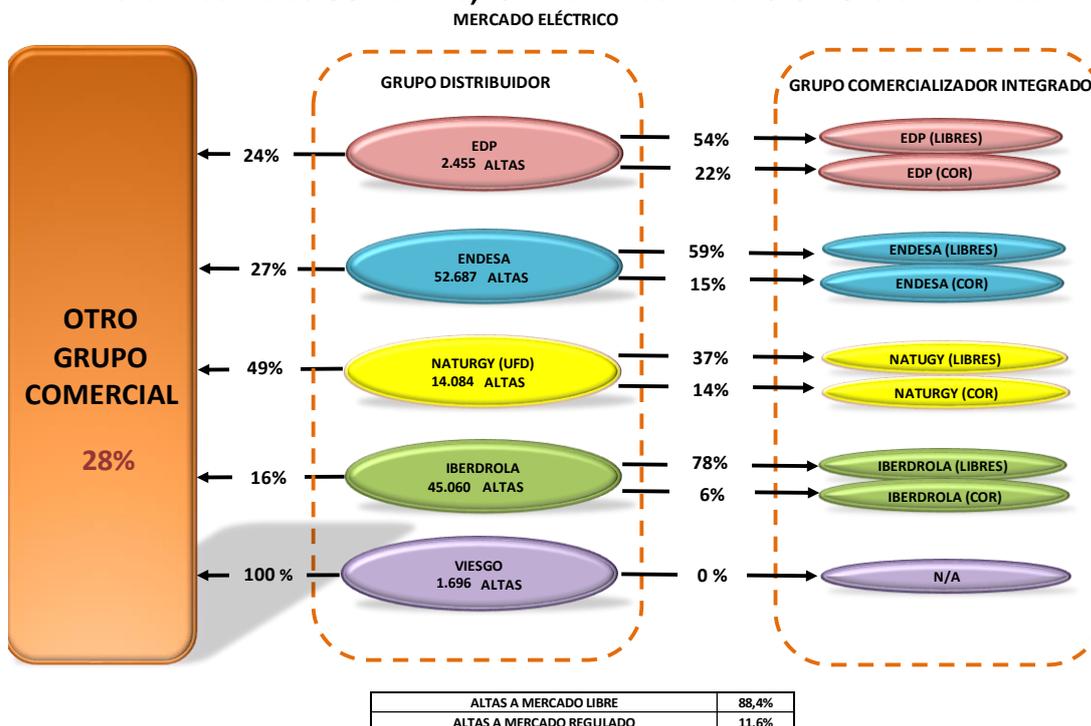
En la tercera posición se encuentra el motivo **“R51. CUPS en servicio con otra comercializadora”** (14,3%). Este motivo se refiere al caso en el que la distribuidora recibe una solicitud de alta tras haber recibido y activado una solicitud previa de alta de otro comercializador.

7. 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 88,4% 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 11,6% del total de altas registradas fueron a favor de comercializadores de referencia (14,2% en el trimestre anterior). Los grupos Iberdrola, Endesa, y EDP fueron los que presentaron una mayor activación de las altas a favor de sus comercializadores libres, con el 78%, 59% y 54%, respectivamente. Por el contrario, el Grupo Naturgy registró la menor tasa de activación de altas a favor de sus comercializadores libres, con un 37% 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). Cuarto trimestre de 2019 – Sector Eléctrico



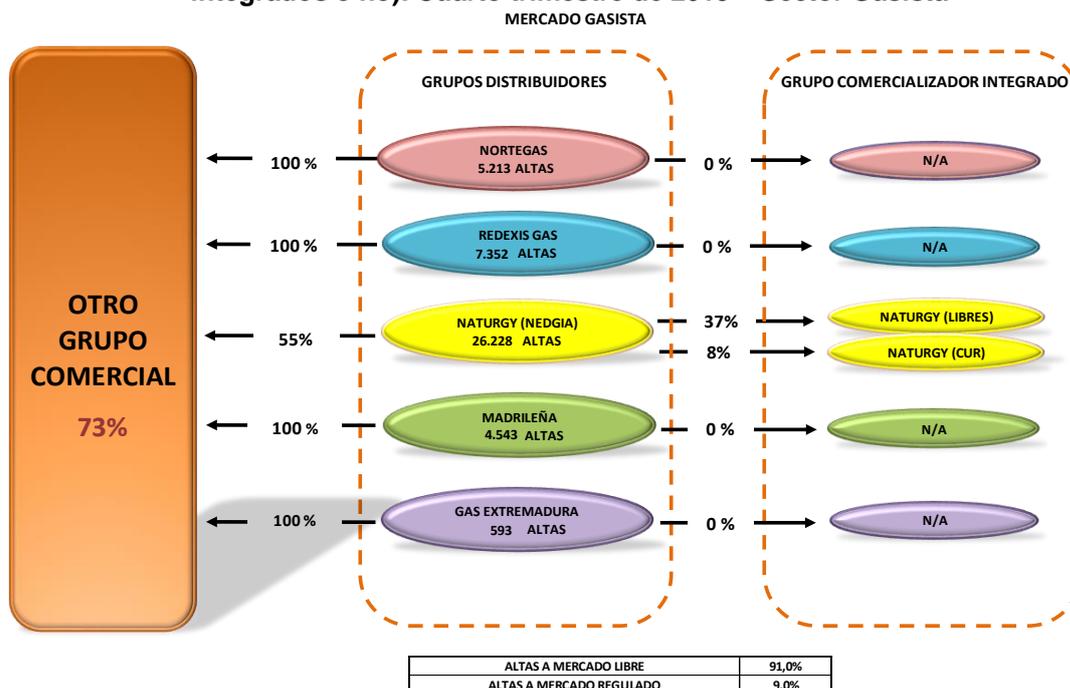
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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 91% de las altas se activaron en comercializadores libres, entre las que, el 24% se activaron a favor de comercializadores libres verticalmente integrados con el distribuidor; mientras que se produjeron un 9%

de altas a favor de un comercializador de referencia (10,4% en el trimestre anterior). Se debe tener en cuenta que, a partir del trimestre de 2017, solamente existe un único grupo verticalmente integrado con distribuidores de gas: el Grupo Naturgy (37% 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). Cuarto 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.

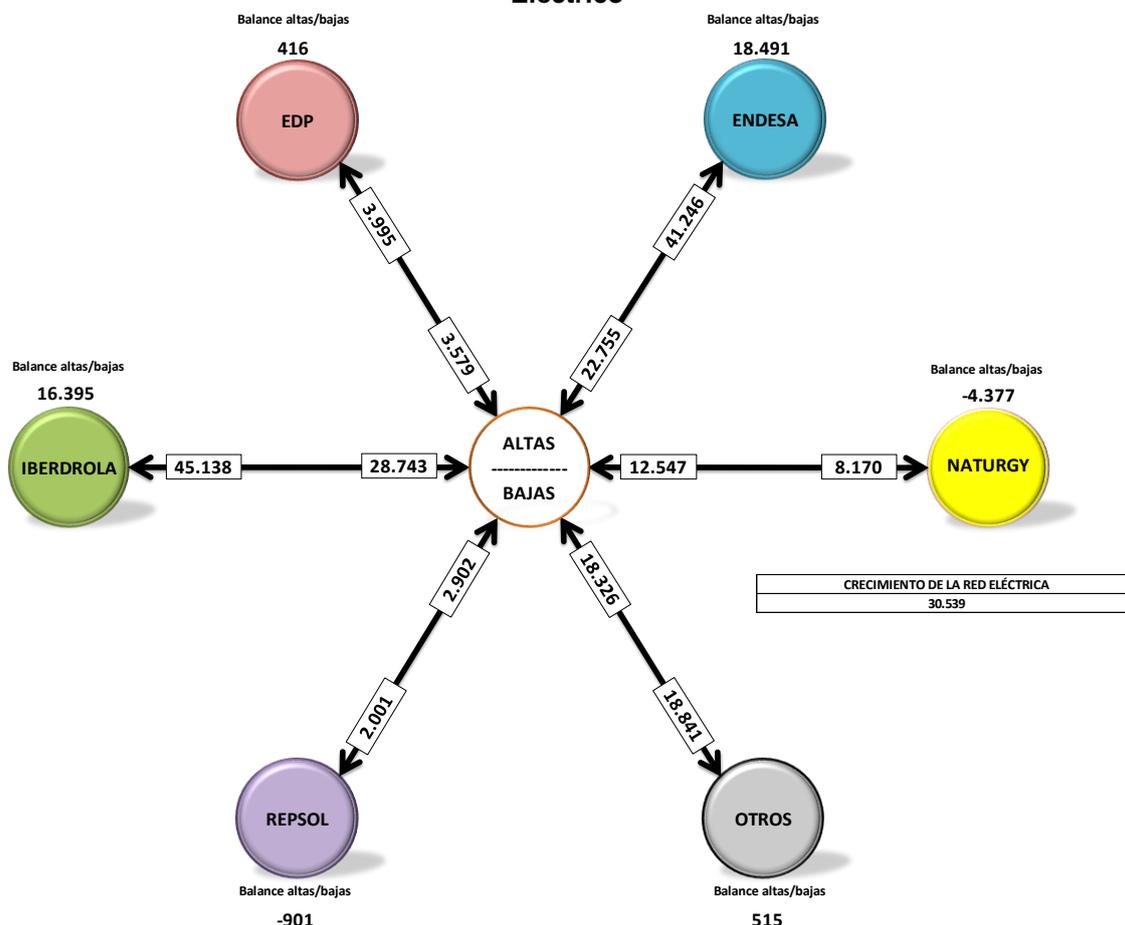
8. BALANCE DE LOS PRINCIPALES COMERCIALIZADORES

En los gráficos siguientes se incluye, en primer lugar, un análisis del balance neto entre las nuevas altas registradas y las bajas producidas en el cuarto trimestre de 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 30.539 de nuevos puntos de suministro, destacaron los datos de los comercializadores pertenecientes a los grupos Endesa e Iberdrola, con aumentos de 18.491 y 16.395 nuevos puntos de suministro, respectivamente. Con un balance de

altas/bajas negativo, de 4.377 puntos de suministro, el Grupo Naturgy fue quien sufrió las mayores pérdidas.

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



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En segundo lugar, se obtiene el balance total correspondiente al cuarto 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 +121.268 (+4,3%)**, del Grupo **Repsol de +42.811 (+5,3%)** y del Grupo **EDP de +8.096 (+0,7%)** 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 **Endesa con -59.617 (-0,6%)**, **Naturgy con -56.441 (-1,3%)** e **Iberdrola con -25.578 (-0,25%)** puntos de suministro menos que en el trimestre anterior.

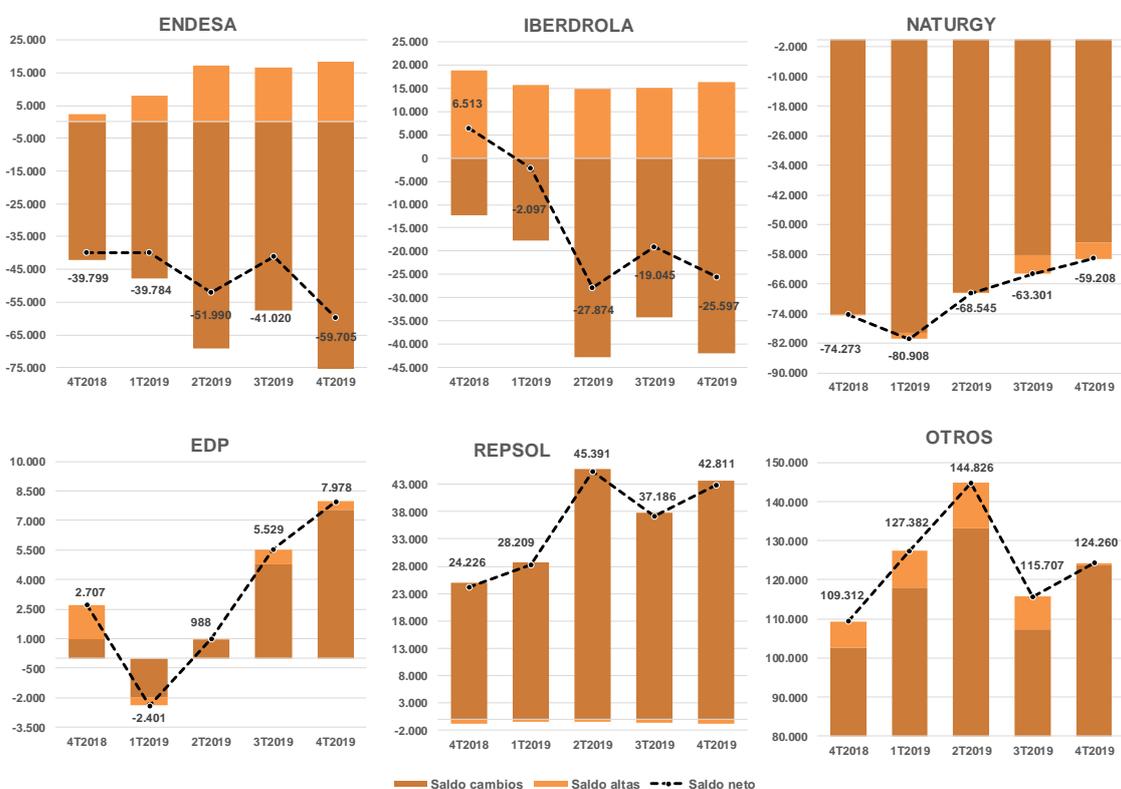
Tabla 22. Balance total de los comercializadores. Cuarto trimestre 2019 – Sector Eléctrico

MERCADO ELÉCTRICO											
GRUPO COMERCIAL	PS inicio periodo	PS fin periodo	Switchings entrantes	Switchings salientes	Trasposos entrantes	Trasposos salientes	Altas	Bajas	Balance Altas-Bajas	Balance Total	% Variación Cuota PS
OTROS	2.829.138	2.950.406	266.985	143.240	5	2.997	18.841	18.326	515	121.268	4,3%
REPSOL	800.906	843.717	86.513	42.801	0	0	2.001	2.902	-901	42.811	5,3%
EDP	1.157.147	1.165.243	44.308	36.746	118	0	3.995	3.579	416	8.096	0,7%
IBERDROLA	10.077.319	10.051.741	193.634	235.626	19	0	45.138	28.743	16.395	-25.578	-0,3%
ENDESA	10.349.937	10.290.320	159.396	237.592	88	0	41.246	22.755	18.491	-59.617	-0,6%
NATURGY	4.304.513	4.248.072	58.866	113.697	2.767	0	8.170	12.547	-4.377	-56.441	-1,3%
TOTAL	29.518.960	29.549.499	809.702	809.702	2.997	2.997	119.391	88.852	30.539	30.539	0,1%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes. Switching salientes y bajas tienen un margen de error residual cercano al 1% debido a que para algunos cambios de comercializador no se dispone del dato del comercializador saliente. Trasposos a la COR por fin de contrato e inhabilitaciones producidas durante el 4T de 2019. Los trasposos incluidos fueron informados de forma voluntaria desde agosto de 2019, y deberán ser informados por todos los agentes con la entrada en vigor de la versión 2.0 en septiembre de 2020.

Destacaron por su evolución en los últimos trimestres, los comercializadores independientes agrupados en el epígrafe “Otros”. No obstante, su crecimiento se ha estabilizado en el entorno de los 120.000 puntos en los dos últimos trimestres. El Grupo Repsol fue el que presentó una mayor variación de cuota de puntos de suministro (5,3%), al incrementar su cartera de clientes en 42.811 provenientes en su mayoría de procesos de cambio de comercializador. El Grupo EDP mantiene una tendencia creciente en su saldo en los últimos tres trimestres hasta alcanzar los 8.096 puntos a su favor en el cuarto trimestre de 2019.

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



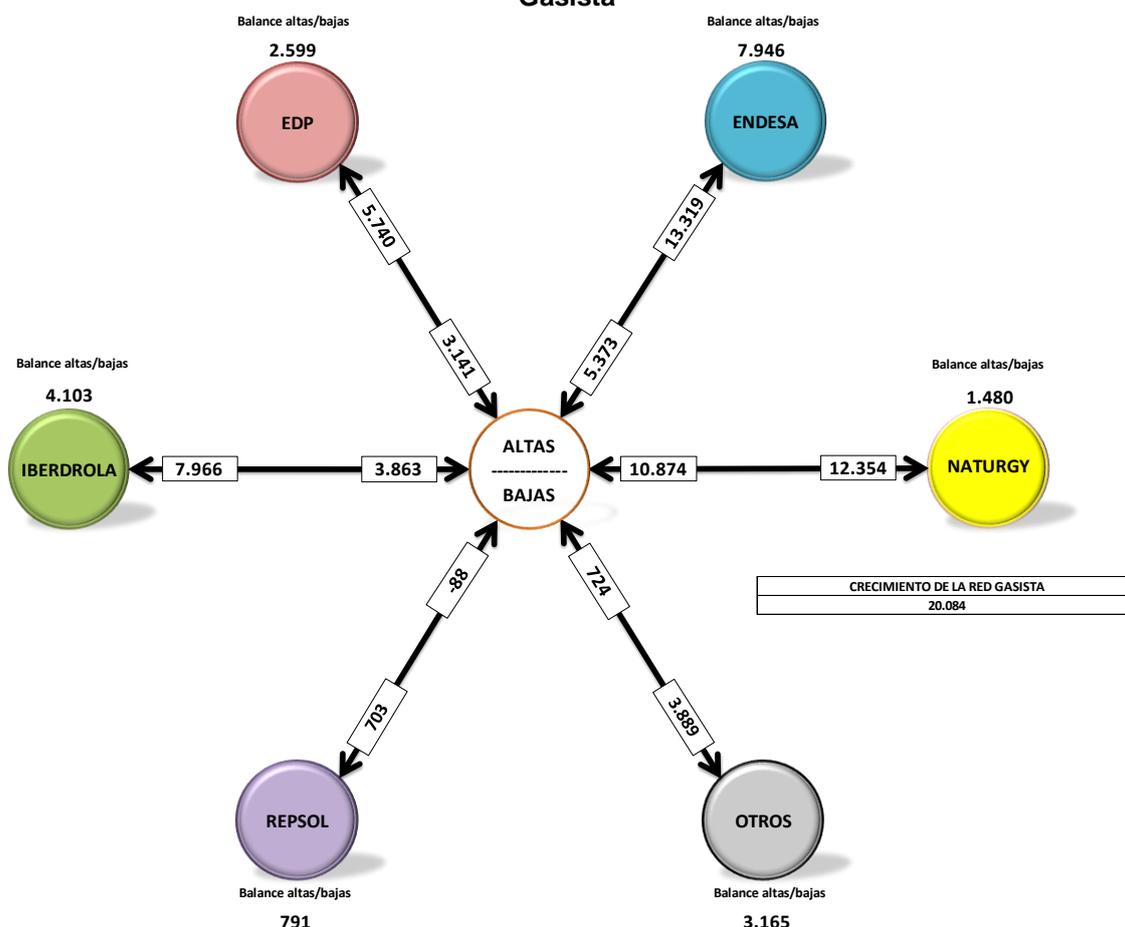
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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, seguido muy de cerca por el Grupo Endesa con disminuciones de cartera de casi 60.000 suministros eléctricos. Sin embargo, en Naturgy se aprecia una cierta reducción del saldo negativo desde el primer trimestre de 2019.

El Grupo Iberdrola, a pesar de mantener un balance altas/bajas positivo y bastante estable durante los últimos trimestres, incrementó su saldo neto negativo hasta los 25.597 suministros, como consecuencia del mayor peso de sus pérdidas netas de clientes por cambio de comercializador.

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



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el **sector gasista**, se observó un balance de altas/bajas total positivo, de 20.084 nuevos suministros, tanto los principales grupos comerciales como los comercializadores independientes agrupados en el epígrafe “Otros” registraron saldos positivos durante este trimestre. Destacaron los datos obtenidos por los

comercializadores pertenecientes a los grupos Endesa e Iberdrola, con 7.946 y 4.103 nuevos suministros provenientes de solicitudes de alta, respectivamente.

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 +32.903 (+14,3%)** suministros, y del Grupo **Repsol, con +21.513 (+14,8%)** puntos de suministro adicionales. Por otro lado, destacó el balance total negativo del Grupo **Naturgy con una pérdida de -47.374 (-1,2%)** puntos de suministro durante el cuarto trimestre de 2019.

Tabla 23. Balance total de los comercializadores. Cuarto 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 PS	% Variación Cuota PS	
EDP	901.238	903.770	15.971	16.038	5.740	3.141	2.599	2.532	0,3%	
ENDESA	1.551.541	1.556.422	28.267	31.332	13.319	5.373	7.946	4.881	0,3%	
IBERDROLA	1.042.502	1.048.131	27.198	25.672	7.966	3.863	4.103	5.629	0,5%	
NATURGY	4.050.939	4.003.565	29.700	78.554	12.354	10.874	1.480	-47.374	-1,2%	
REPSOL	145.099	166.612	30.203	9.481	703	-88	791	21.513	14,8%	
OTROS	230.237	263.140	50.395	20.657	3.889	724	3.165	32.903	14,3%	
TOTAL	7.921.556	7.941.640	181.734	181.734	43.971	23.887	20.084	20.084	0,3%	

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes. NOTA. No hubo traspasos este trimestre en gas

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.

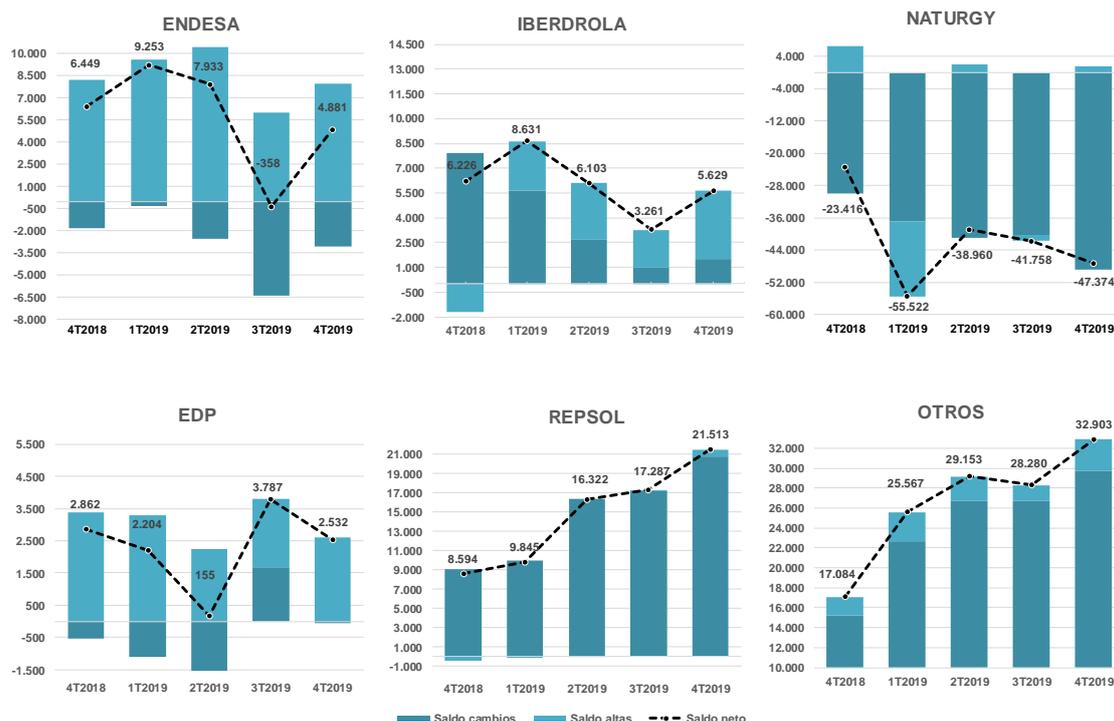
Los comercializadores independientes agrupados en el epígrafe “Otros”, en su conjunto presentaron un saldo neto positivo proveniente tanto de altas como de cambios de comercializador; con una clara tendencia creciente del saldo entre el cuarto trimestre de 2018 y el cuarto trimestre de 2019 que supone un incremento acumulado del saldo neto del 93%.

El comercializador gasista del Grupo Repsol también presenta un crecimiento sostenido de su saldo neto con nuevos suministros provenientes en su mayoría de cambios de comercializador, ya que presenta un balance altas/bajas reducido, con un crecimiento acumulado del saldo neto desde el cuarto trimestre de 2018 del 150%.

Los Grupos Endesa, Iberdrola y EDP registraron saldos netos positivos la práctica totalidad de los trimestres del período, con una importante contribución por las nuevas altas captadas por sus comercializadoras, que en el caso de Endesa y EDP suele compensar el saldo negativo obtenido por cambios de comercializador.

El Grupo Naturgy presenta saldo negativo durante todo el período, debido principalmente al saldo de las captaciones mediante cambio de comercializador.

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

9. 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 suministros³⁶:

³⁶ No se incluyen los comercializadores de referencia (COR/CUR).

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

Mes	MERCADO	CÓDIGO COM.	COMERCIALIZADORA	Variación Mensual de PS	% VARIACIÓN DE PS
Octubre	Electricidad	R2-586	LUVON ENERGÍA, S.L.	3.472	218,6%
Octubre	Electricidad	R2-752	AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE, S.L.	1.043	62,5%
Octubre	Electricidad	R2-599	CATGAS ENERGÍA, S.A.	1.273	21,9%
Octubre	Electricidad	R2-687	TOTAL GAS Y ELECTRICIDAD ESPAÑA,	1.545	11,2%
Octubre	Electricidad	R2-706	ALILUZ MEDITERRÁNEA, S.L.	-1.136	-33,2%
Octubre	Electricidad	R2-562	INSERIMOS ENERGÍA, S.L.	-17.738	-99,3%
Octubre	Gas	0518	CATGAS ENERGÍA	1.546	11,1%
Noviembre	Electricidad	R2-586	LUVON ENERGÍA, S.L.	1.167	23,2%
Noviembre	Electricidad	R2-599	CATGAS ENERGÍA, S.A.	1.096	15,5%
Noviembre	Electricidad	R2-687	TOTAL GAS Y ELECTRICIDAD ESPAÑA,	1.625	10,6%
Noviembre	Electricidad	R2-706	ALILUZ MEDITERRÁNEA, S.L.	-2.103	-91,5%
Diciembre	Electricidad	R2-752	AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE	1.091	30,6%
Diciembre	Electricidad	R2-744	IRIS ENERGÍA EFICIENTE	1.529	12,3%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Conviene aclarar que:

- Aliluz Mediterránea pierde suministros mensualmente hasta su baja el 21 de enero de 2020.
- Inserimos Energía estaba en proceso de traspaso de 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.
- **[INICIO CONFIDENCIAL]. [FIN CONFIDENCIAL]**

10. HECHOS RELEVANTES

Durante el cuarto 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 (12 comercializadores) o causaron baja (8 comercializadores) durante el cuarto trimestre de 2019³⁷ se muestran en la siguiente tabla.

³⁷ Según el “Listado de Comercializadoras de electricidad” publicado por la CNMC.

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

ESTADO	CODIGO COM.	COMERCIALIZADOR	FECHA
Alta	R2-776	VITA CAPITAL TRADING SL	25/10/2019
Alta	R2-777	LYS ENERGIAS RENOVABLES, S.L	26/10/2019
Alta	R2-778	ENDI ENERGY TRADING SOCIEDAD LIMITADA	25/10/2019
Alta	R2-780	ZULUX ENERGIA SL	11/11/2019
Alta	R2-782	IBERDESA COMERCIALIZADORA SOCIEDAD LIMITADA	18/11/2019
Alta	R2-783	LUZ SOLIDARIA S.L.	10/12/2019
Alta	R2-784	SUMINISTRADOR IBERICO DE ENERGIA S.L.	10/12/2019
Alta	R2-785	ACTIVA COMERCIALIZADORA DE ENERGIA SL	13/12/2019
Alta	R2-786	COMERCIALIZADORA ENERGÉTICA SOSTENIBLE, S.A.U.	17/12/2019
Alta	R2-787	MENTA ENERGÍA COMERCIALIZADORA SL	13/12/2019
Alta	R2-788	ROMA ENERGÍAS S.L.	01/11/2019
Alta	R2-789	EZERO ENERGIA FUTURA SOCIEDAD LIMITADA	18/12/2019
Baja	R2-508	SUNAIR ONE ENERGY EVOLUTION S.L	05/12/2019
Baja	R2-562	INSERIMOS ENERGÍA, S.L	26/10/2019
Baja	R2-574	APELES ELECTRICIDAD, SL	26/10/2019
Baja	R2-577	SUMINISTRADORA ELECTRICA VIENTOS ALISIOS DE LANZ	26/10/2019
Baja	R2-580	BETA RENEWABLE GROUP SA	26/10/2019
Baja	R2-587	ELEGRAND ENERGIA SL	26/10/2019
Baja	R2-627	PETROPRIX ENERGIA, SL	13/12/2019
Baja	R2-688	SUMINISTROS LYG MURCIA, S.L.	26/10/2019

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

- 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, la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC dictó dos resoluciones sancionadoras contra Flip Energía, y otra contra Hola Luz - Clidom durante el cuarto trimestre de 2019.

Tabla 26. 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.

- 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.

11. RESUMEN Y CONCLUSIONES

Primera. – Estructura del mercado eléctrico. A finales del cuarto trimestre de 2019, el mercado eléctrico estaba compuesto por 29,55 millones de puntos de suministro, de los cuales 11 millones se suministraban a través de un Comercializador de Referencia o COR (37,2%), mientras que el resto, 18,57 millones, se suministraban a través de un comercializador en el mercado libre (62,8%). Los cinco comercializadores tradicionales suministraron el 84,3% del de los puntos de suministro del mercado libre. Por segmentos, estos comercializadores suministraron al 85,3% de los consumidores domésticos, al 63,5% de las pymes y al 69,5% 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 10,3 millones de puntos, obtuvo la mayor cuota integrada del mercado (34,8%), seguido por el Grupo Iberdrola con 10,1 millones (34%), y por el Grupo Naturgy con 4,2 millones (14,4%).

Segunda. – Estructura del mercado gasista. El mercado gasista estaba compuesto a finales del cuarto 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 95,9% de los puntos de suministro. Por segmentos, estos grupos suministran al 96,1% de los consumidores domésticos, al 65,9% de las pymes y al 65,6% de la industria (nuevamente se aprecia una mayor penetración de las comercializadoras independientes en estos últimos segmentos). El Grupo Naturgy, con 4 millones de puntos de suministro, obtuvo la mayor cuota integrada del mercado (50,4%), 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 cuarto 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 2,7% (por segmentos: 2,6% doméstico, 6,8% pyme y 4,1% industrial), mientras que en el sector gasista fue del 2,3% (por segmentos: 2,3% doméstico, 7,3% pyme y 2,1% industrial). Estos valores llevaron a unas tasas globales en el año móvil, del 10,1% en el sector eléctrico y del 7,8% en el sector gasista (tasa anual del año 2018: 10,9% y 8,8%, en los sectores eléctrico y gasista, respectivamente).

- En el sector eléctrico, las provincias de Albacete (3,8%), Badajoz y Almería (3,3% para ambas) registraron las tasas globales de switching más elevadas.
- En el sector gasista, las provincias de Cuenca (4,1%), Albacete (4%), Toledo (3,4%) y Ciudad Real (3,3%) 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 7,5 días en el sector eléctrico, y de 7,6 días en el sector gasista (lo que supuso un leve aumento durante el último trimestre de 0,1 días en electricidad, y una reducción de 0,5 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 15 comercializadores en el sector eléctrico y a 8 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 2,3 días tanto en electricidad como en gas natural, (2,4 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 cuarto trimestre de 2019, las tasas de rechazo de cambio de comercializador no cambian significativamente con respecto a los valores presentados el trimestre anterior:

- En el sector eléctrico, se registró el mismo nivel de tasa de rechazo, 11,9%, que en el trimestre anterior. Destacaron por presentar las menores tasas de rechazo, los comercializadores del Grupo Endesa (8,3%) y los distribuidores del Grupo Iberdrola (8,4%).
- En el sector gasista, la tasa de rechazo presentada fue del 17,9%, superior a la del trimestre anterior (17,2%). Destacaron por presentar las menores tasas de rechazo, el Grupo Repsol en comercialización (8,6%) y Gas Extremadura en distribución (6%).

Séptima. – Movimientos entre comercializadores del mismo grupo empresarial. En el cuarto 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 (58,3% de la totalidad de cambios; 62,5% el trimestre anterior); siendo los grupos con mayor fidelización de clientes: Iberdrola (74,4% de Curenergía), Endesa (57,1% de Energía XXI) y EDP (48,1% 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 21,8% (22,3% en el trimestre anterior).

Octava. – Nuevas altas de puntos de suministro y tiempos medios. Se han declarado 105.436 activaciones de nuevas altas en áreas de distribución eléctricas, y 39.964 activaciones de nuevas altas en las áreas de distribución gasista. El tiempo medio de activación desde la perspectiva del distribuidor fue de 3,5 y 9,7 días, en los sectores eléctrico y gasista respectivamente (3,4 y 9,5 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 cuarto trimestre de 2019 se observan los siguientes resultados:

- En el sector eléctrico, se mantuvo la tasa de rechazo del trimestre anterior (25,7%). Resultó destacable la menor tasa de rechazo presentada por los distribuidores pertenecientes a los Grupos Iberdrola (22,4%) y Viesgo (21,9%); y por los comercializadores del Grupo Endesa (20,4%).
- En el sector gasista, la tasa de rechazo del cuarto trimestre de 2019 (23%) registró un descenso sobre la tasa del trimestre anterior (26,8%). Destacaron las tasas reducidas presentadas por el Grupo Redexis Gas en distribución (15%), y por los comercializadores gasistas del Grupo Naturgy (15,5%).

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

- En el sector eléctrico, el 88,4% 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 91% de las altas se activaron en comercializadores libres, entre las que, el 24% se activaron a favor de comercializadores libres verticalmente integrados con el distribuidor³⁸.

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 30.539 nuevos puntos de suministro, destacaron los datos de los comercializadores pertenecientes a los Grupos Endesa e Iberdrola, con aumentos de 18.491 y 16.395, respectivamente.
- En el sector gasista, sobre un balance de altas/bajas positivo de 20.084 nuevos suministros, destacaron los datos de los comercializadores pertenecientes a los grupos Endesa e Iberdrola sobre el resto, con 7.946 y 4.103 nuevos suministros provenientes de solicitudes de alta, respectivamente.

³⁸ Se debe tener en cuenta que en gas ex un porcentaje bastante elevado de red de distribución que no está verticalmente integrada (Naturgy es el único grupo integrado verticalmente en la actualidad).

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 +121.268 (+4,3%), del Grupo Repsol de +42.811 (+5,3%) y del Grupo EDP de +8.096 (+0,7%) 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 Endesa con -59.617 (-0,6%), Naturgy con -56.441 (-1,3%) e Iberdrola con -25.578 (-0,25%) 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 32.903 (+14,3%) suministros, y del Grupo Repsol, con +21.513 (+14,8%) puntos de suministro adicionales. Por otro lado, destacó el balance total negativo del Grupo Naturgy con una disminución de -47.374 (-1,2%) puntos de suministro durante el cuarto trimestre de 2019.

ACUERDO

La Sala de Supervisión Regulatoria acuerda:

ÚNICO. – Aprobar y comunicar este informe al Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, y a las Comunidades Autónomas de acuerdo con lo establecido en el artículo 3.j. del Real Decreto 1011/2009, de 19 de junio, por el que se regula la Oficina de Cambio de Suministrador y en la Disposición adicional séptima de la Orden ITC/1857/2008 de 26 de junio, por la que se revisan las tarifas eléctricas a partir del 1 de julio de 2008.

ANEXO I. RESUMEN PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR. CUARTO TRIMESTRE DE 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	5.731	5.218	89,76%	100,00%	595	10,24%	96,47%	41	4.896	99,78%	15	0
R1-299	EDISTRIBUCIÓN REDES DIGITALES	424.808	368.926	85,80%	99,92%	61.066	14,20%	99,96%	809	352.331	99,68%	2.020	1.843
R1-009	ELECTRICA CONQUENSE DISTRIBUCIÓN	1.444	1.337	92,85%	99,93%	103	7,15%	99,03%	49	1.317	89,90%	13	6
R1-018	ESTABANELL Y PAHISA ENERGÍA	967	791	81,38%	100,00%	181	18,62%	100,00%	0	1.723	100,00%	1	0
R1-008	HIDROCANALICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	16.857	14.234	85,96%	98,17%	2.324	14,04%	97,33%	426	13.963	96,35%	75	0
R1-001	I-DE REDES ELÉCTRICAS INTELIGENTES	367.983	322.818	91,59%	100,00%	29.643	8,41%	99,86%	726	313.957	100,00%	2.227	1.096
R1-002	UFD DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	113.319	98.450	86,52%	99,99%	15.338	13,48%	99,98%	94	91.029	98,32%	148	0
R1-005	VISSGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	17.844	16.340	89,72%	99,98%	1.873	10,28%	91,51%	148	15.201	99,66%	51	0
RESTO	RESTO	22.137	17.425	83,85%	94,11%	3.357	16,15%	94,61%	441	16.285	94,86%	116	39
TOTAL	TOTAL	971.090	845.529	88,08%	99,81%	114.480	11,92%	99,57%	2.734	809.702	99,48%	4.666	2.984

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	2.839	2.316	89,11%	99,40%	283	10,89%	98,94%	5	2.191	99,00%	8	5
R2-752	AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE	4.349	3.901	94,11%	99,67%	244	5,89%	99,59%	3	3.740	99,84%	67	10
R2-506	ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	35.214	33.273	95,96%	99,82%	2.139	6,04%	99,49%	46	33.421	99,94%	75	81
R2-732	ANIMA ENERGÍA	1.527	1.223	85,29%	99,51%	211	14,71%	99,53%	4	1.222	99,59%	0	0
R2-499	ANOTHER ENERGY OPTION	2.234	1.718	82,76%	99,94%	358	17,24%	100,00%	4	1.782	97,31%	19	2
R2-387	ALUDAX RENOVABLES	15.286	13.378	92,26%	99,90%	1.122	7,74%	100,00%	23	12.960	99,92%	62	50
R2-416	AURA ENERGÍA	3.432	2.598	84,93%	99,42%	461	15,07%	100,00%	2	1.373	99,85%	274	0
R2-235	AXPO IBERIA	4.369	3.443	87,01%	99,85%	514	12,99%	99,61%	13	2.557	99,30%	5	3
R2-599	CATGAS ENERGÍA	3.349	2.900	85,88%	99,97%	477	14,12%	100,00%	1	2.890	99,76%	0	3
R2-679	CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	7.705	6.432	81,26%	99,86%	1.483	18,74%	99,60%	5	6.624	92,89%	41	2
R2-291	CIDE HC ENERGÍA	1.722	1.534	91,69%	96,87%	139	8,31%	97,84%	18	1.495	98,46%	1	2
R2-475	CYE ENERGÍA	1.705	1.399	90,43%	100,00%	148	9,57%	100,00%	4	1.400	99,86%	8	6
R2-182	EDP COMERCIALIZADORA	4.160	3.236	88,66%	100,00%	414	11,34%	99,76%	22	3.187	99,91%	21	9
R2-004	EDP ENERGÍA	45.346	38.904	87,64%	99,93%	5.487	12,36%	99,56%	89	38.043	99,72%	117	68
R2-001	ENDESA ENERGÍA	148.657	134.347	90,65%	99,90%	13.857	9,35%	99,65%	559	128.357	99,50%	842	1.012
R2-523	ENELIZ 2025	4.442	3.819	89,56%	99,82%	445	10,44%	100,00%	8	3.384	97,32%	29	3
R2-542	ENERGÍA COLECTIVA	4.488	3.896	87,47%	99,97%	558	12,53%	99,82%	5	3.871	99,90%	4	3
R2-569	ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA	1.802	1.578	92,17%	99,81%	134	7,83%	100,00%	1	1.550	99,87%	9	11
R2-241	ENERGÍA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	15.632	15.307	99,24%	99,97%	1.110	6,76%	99,64%	7	15.235	99,73%	63	79
R2-550	ENERPLUS ENERGÍA	1.293	1.066	82,83%	100,00%	221	17,17%	100,00%	3	1.040	98,27%	1	0
R2-597	ENSTROGA	1.448	1.157	88,80%	99,65%	146	11,20%	100,00%	4	1.184	99,92%	9	4
R2-109	FACTOR ENERGÍA	6.839	6.164	89,41%	99,84%	730	10,59%	99,32%	6	6.405	99,75%	15	14
R2-403	FENIE ENERGÍA	11.267	9.845	86,67%	99,85%	1.514	13,33%	99,47%	52	9.565	99,51%	28	36
R2-558	FLIP ENERGÍA	45.205	31.151	71,00%	99,89%	12.724	29,00%	99,82%	34	30.714	99,70%	93	67
R2-583	FOX ENERGÍA	2.415	2.285	92,14%	99,87%	195	7,86%	99,49%	12	2.391	99,87%	49	6
R2-567	GAOLANIA SERVICIOS	3.179	2.884	92,76%	99,97%	225	7,24%	100,00%	3	2.861	99,86%	2	13
R2-140	GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	6.481	5.055	87,22%	98,87%	741	12,78%	99,87%	10	3.384	99,50%	3	2
R2-603	GEO ALTERNATIVA	6.560	5.623	89,69%	99,98%	1.436	20,34%	99,86%	7	5.542	99,68%	64	24
R2-269	GESTERNOVA	7.969	6.755	87,73%	99,73%	952	12,35%	97,58%	36	6.510	99,09%	61	19
R2-408	HOLLAZ - CLIDOM	25.894	17.455	66,25%	99,96%	8.892	33,75%	99,83%	39	17.076	99,70%	69	19
R2-515	IBERDROLA CLIENTES	183.210	159.540	87,94%	99,89%	21.879	12,06%	99,55%	348	143.909	98,99%	904	546
R2-572	INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA SUR	1.256	1.206	96,02%	99,34%	50	3,98%	92,00%	2	1.292	98,84%	2	3
R2-469	INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	1.789	1.642	91,89%	99,94%	145	8,11%	100,00%	3	1.626	100,00%	20	6
R2-744	IRIS ENERGÍA EFICIENTE	9.601	8.174	90,46%	99,93%	862	9,54%	99,54%	13	6.357	99,80%	178	7
R2-586	LUVON ENERGÍA	7.086	6.257	88,36%	99,04%	824	11,64%	98,67%	3	6.262	99,70%	12	7
R2-529	MULTIENERGÍA VERDE	2.911	2.406	81,64%	100,00%	541	18,36%	99,26%	13	2.249	99,64%	2	0
R2-608	NABALIA ENERGÍA 2000	2.749	2.384	92,69%	99,41%	188	7,31%	98,40%	14	2.205	99,09%	44	7
R2-142	NATURGY IBERIA	50.999	42.595	83,44%	99,85%	8.451	16,56%	99,79%	29	42.061	99,98%	89	270
R2-161	NEXUS ENERGÍA	3.058	2.078	83,12%	99,81%	422	16,88%	100,00%	10	1.268	99,76%	7	0
R2-565	PEPERENERGY	2.448	2.109	95,07%	99,91%	114	4,93%	100,00%	1	2.207	99,91%	0	1
R2-243	REPOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	96.848	86.188	99,55%	99,85%	9.628	10,05%	99,29%	278	85.103	99,74%	367	134
R2-415	SOM ENERGÍA	6.976	6.302	91,41%	99,94%	592	8,59%	99,66%	2	6.421	99,97%	4	12
R2-388	SYDER COMERCIALIZADORA VERDE	1.274	1.070	99,46%	99,81%	126	10,54%	98,41%	3	1.033	100,00%	6	1
R2-687	TOTAL GAS Y ELECTRICIDAD ESPAÑA	6.696	5.598	91,47%	99,54%	522	8,53%	99,43%	12	4.886	98,92%	28	0
R2-760	UMEME ENERGÍA	2.980	2.398	85,43%	100,00%	409	14,57%	100,00%	3	2.304	98,13%	17	6
R2-443	UNIELECTRICA ENERGÍA	5.501	5.249	99,55%	99,83%	548	9,45%	99,82%	12	5.949	99,48%	165	6
R2-747	VISALIA ENERGÍA	2.040	1.546	77,49%	100,00%	449	22,51%	99,55%	3	1.670	99,82%	7	0
R2-449	WATIUM	3.040	2.868	100,00%	100,00%	178	5,84%	99,44%	4	2.813	99,82%	7	1
R2-248	WIND TO MARKET	1.573	1.303	89,80%	99,00%	148	10,20%	98,65%	3	1.289	99,61%	2	0
R2-456	XENERA COMPANIA ELÉCTRICA	4.365	4.086	94,10%	99,63%	256	5,90%	99,22%	7	3.991	99,90%	2	0
R2-284	COR - BASER COM. REF.	3.509	3.086	93,80%	99,91%	204	6,20%	75,00%	197	3.077	99,51%	8	3
R2-540	COR - COM. REF. ENERGÉTICO	1.952	1.862	96,63%	96,89%	65	3,37%	93,85%	19	1.797	98,89%	1	1
R2-356	COR - COM. REG. GAS & POWER	15.314	13.416	97,58%	99,86%	1.903	12,42%	99,79%	3	13.421	99,96%	34	26
R2-329	COR - CURENERGÍA C.U.R.	49.717	49.231	94,99%	99,97%	2.814	5,41%	99,75%	569	49.099	99,80%	116	25
R2-292	COR - ENERGÍA XXI COM. REF.	32.610	31.545	99,55%	99,94%	1.128	3,45%	100,00%	28	30.964	99,74%	330	315
R2-290	COR - RÉGISTI COM. REF.	1.519	1.408	94,37%	100,00%	84	5,63%	97,62%	4	1.410	99,93%	3	4
RESTO	RESTO	43.261	35.250	88,48%	99,29%	4.590	11,52%	99,59%	126	32.584	99,36%	272	50
TOTAL	TOTAL	971.090	845.529	88,08%	99,81%	114.480	11,92%	99,57%	2.734	809.702	99,48%	4.666	2.984

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)	162.071	132.816	82,01%	99,96%	29.135	17,99%	99,85%	551	128.634	99,49%	902	0
0207	DC GAS EXTREMADURA	2.466	2.317	93,96%	100,00%	149	6,04%	84,56%	0	2.341	99,66%	9	0
0243	DOMUS MIL NATURAL	1	0	0,00%	0,00%	2	100,00%	100,00%	0	0	0,00%	0	0
0225	GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA	2.750	2.393	86,99%	100,00%	358	13,01%	100,00%	0	2.407	99,71%	9	0
0234	MADRILEÑA RED DE GAS	27.236	23.163	85,10%	99,97%	4.057	14,90%	100,00%	13	23.628	99,98%	142	0
0242	NED ESPAÑA DISTRIBUCIÓN GAS	10.575	8.047	76,44%	100,00%	2.480	23,56%	100,00%	52	8.058	99,48%	75	0
0229	NORTEGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN	12.415	9.257	74,66%	99,98%	3.142	25,34%	100,00%	18	8.719	99,27%	37	0
0238	REDEXIS GAS	13.079	7.795	59,61%	100,00%	1.061	11,98%	100,00%	0	7.914	98,84%	38	0
0216	TOLOSA GASA	46	38	82,61%	100,00%	7	15,22%	100,00%	1	33	100,00%	1	0
TOTAL	TOTAL	230.639	185.826	80,61%	99,97%	40.391	17,51%	99,83%	635	181.734	99,52%	1.213	0

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	1.838	1.722	93,64%	99,94%	89	4,90%	100,00%	9	1.690	100,00%	5	0
0537	ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	6.818	6.195	90,86%	99,98%	512	7,52%	99,80%	8	6.186	97,20%	11	0
0654	AUDAX RENOVABLES	6.191	5.592	90,34%	100,00%	503	8,13%	100,00%	10	5.310	99,94%	3	0
0518	CATGAS ENERGÍA	3.905	3.539	90,63%	100,00%	358	9,17%	100,00%	6	3.535	99,94%	2	0
0088	CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	4.583	3.678	80,25%	100,00%	805	17,56%	99,13%	7	3.835	99,90%	39	0
0002	EDP COMERCIALIZADORA	20.207	16.117	79,76%	100,00%	3.599	17,81%	100,00%	61	15.021	99,73%	27	0
0007	ENDESA ENERGÍA	31.897	27.220	85,34%	99,92%	3.638	11,44%	99,70%	57	26.101	99,81%	287	0
0038	ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	4.736	4.396	92,82%	100,00%	271	5,72%	100,00%	17	4.576	98,71%	23	0
0082	FACTOR ENERGÍA	3.349	3.062	91,43%	100,00%	248	7,41%	100,00%	24	2.611	98,31%	34	0
0527	FENIE ENERGÍA	1.177	1.007	85,56%	99,90%	120	10,21%	100,00%	2	1.011	99,41%	0	0
0588	FLIP ENERGÍA	10.061	6.300	62,62%	100,00%	3.521	35,00%	100,00%	24	6.400	99,97%	15	0
0606	GEO ALTERNATIVA	1.922	1.110	57,75%	99,73%	776	40,38%	99,61%	1	1.121	99,64%	1	0
0089	HOLALUZ - CLIDOM	5.180	3.712	71,66%	99,95%	1.365	26,35%	100,00%	13	3.653	100,00%	2	0
0529	IBERDROLA CLIENTES	30.266	25.184	83,24%	99,95%	4.582	15,14%	99,63%	67	24.829	99,51%	74	0
0653	IRIS ENERGÍA EFICIENTE	1.715	1.437	83,85%	100,00%	172	10,03%	100,00%	6	1.280	99,84%	3	0
0033	NATURGY IBERIA	19.741	15.907	80,63%	99,99%	3.736	19,02%	99,63%	98	15.484	99,72%	24	0
0044	REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	32.484	29.028	89,41%	99,99%	2.726	8,39%	99,85%	74	30.203	99,77%	300	0
0628	UNIELECTRICA ENERGÍA	1.557	1.399	89,85%	99,86%	138	8,90%	100,00%	1	1.424	99,72%	6	0
0605	XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	1.271	1.204	94,73%	100,00%	82	6,45%	100,00%	0	1.230	99,92%	1	0
0060	C.U.R. - BASER COM. REF.	1.676	978	58,41%	100,00%	687	41,00%	100,00%	0	950	100,00%	2	0
0052	C.U.R. - COM. REG., GAS & POWER	23.762	13.928	58,66%	100,00%	9.986	42,03%	99,99%	3	13.672	100,00%	250	0
0054	C.U.R. - CURENERGÍA C.U.R.	2.749	2.409	87,63%	99,88%	302	11,00%	99,67%	7	2.369	99,92%	5	0
0059	C.U.R. - ENERGÍA XXI COM. REF.	2.623	2.229	85,01%	99,96%	196	7,47%	100,00%	5	2.166	99,63%	13	0
RESTO	RESTO	10.931	8.473	77,52%	99,94%	1.979	18,11%	99,60%	135	7.077	96,78%	86	0
TOTAL	TOTAL	230.639	185.826	80,61%	99,97%	40.391	17,51%	99,83%	635	181.734	99,52%	1.213	0

Recibidas/Enviadas: Número de solicitudes de cambio de comercializador recibidas por una distribuidora o enviadas por una comercializadora a lo largo del periodo.

Aceptadas/Rechazadas: Número de solicitudes de cambio de comercializador que han sido aceptadas o rechazadas por una distribuidora a lo largo del periodo.

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

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

Activadas: Número de solicitudes de cambio de comercializador que en su momento fueron aceptadas y que finalmente se han activado por una distribuidora a lo largo del periodo.

Pendiente activación: Número de solicitudes de cambio de comercializador que en su momento fueron aceptadas pero que todavía no han sido activadas por una distribuidora a fecha de cierre del periodo.

Anuladas: Número de solicitudes de cambio de comercializador que han sido anuladas por una comercializadora a lo largo del periodo.

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

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

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

ANEXO II. RESUMEN PROCESO DE ALTAS DE NUEVOS SUMINISTROS. CUARTO 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	533	435	75,26%	99,77%	143	24,74%	76,92%	6	413	100,00%	8	0
R1-299	EDISTRIBUCIÓN REDES DIGITALES	75.747	59.888	72,54%	99,95%	22.672	27,46%	99,93%	941	52.287	93,89%	645	0
R1-009	ELÉCTRICA CONQUEÑENSE DISTRIBUCIÓN	96	82	84,54%	100,00%	15	15,46%	100,00%	3	80	100,00%	0	0
R1-018	ESTABANELL Y PAHISA ENERGÍA	323	314	88,70%	100,00%	40	11,30%	100,00%	0	282	100,00%	1	0
R1-008	HIDROCANANTABRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	2.029	1.380	64,61%	99,78%	756	35,39%	93,52%	25	2.455	88,02%	5	0
R1-001	I-DE REDES ELÉCTRICAS INTELIGENTES	56.652	45.877	78,04%	99,99%	12.910	21,96%	100,00%	293	44.850	99,99%	611	0
R1-002	UFD DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	21.059	15.348	68,90%	99,99%	6.928	31,10%	100,00%	21	14.084	99,79%	24	0
R1-005	VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	1.708	1.470	78,36%	99,18%	406	21,64%	72,41%	21	1.283	99,53%	36	0
RESTO	RESTO	5.051	4.301	85,34%	98,02%	739	14,66%	94,72%	126	3.657	95,21%	33	6
TOTAL	TOTAL	163.198	129.095	74,32%	99,90%	44.609	25,68%	99,44%	1.436	119.391	96,90%	1363	6
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	20	13	52,00%	100,00%	12	48,00%	100,00%	0	6	100,00%	0	0
R2-752	AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE	27	14	51,85%	100,00%	13	48,15%	100,00%	0	11	81,82%	0	0
R2-506	ALDR0 ENERGÍA Y SOLUCIONES	961	587	59,18%	99,66%	422	41,82%	96,92%	12	543	97,05%	2	0
R2-732	ANIMA ENERGÍA	43	16	39,02%	100,00%	25	60,98%	100,00%	1	13	92,31%	1	0
R2-499	ANOTHER ENERGY OPTION	52	19	40,43%	100,00%	28	59,57%	100,00%	0	16	100,00%	0	0
R2-387	AUDAX RENOVABLES	188	106	58,24%	99,06%	76	41,76%	98,68%	7	77	100,00%	5	0
R2-416	AURA ENERGÍA	123	76	65,22%	100,00%	40	34,48%	100,00%	0	73	90,41%	1	0
R2-235	AXPO IBERIA	190	83	41,09%	100,00%	119	58,91%	100,00%	2	62	91,94%	0	0
R2-599	CATGAS ENERGÍA	147	67	42,95%	100,00%	89	57,05%	100,00%	1	56	96,43%	0	0
R2-679	CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	374	198	51,43%	100,00%	187	48,57%	99,47%	2	193	99,48%	2	0
R2-291	CIDE HC ENERGÍA	1.693	1.517	89,87%	98,55%	171	10,13%	92,40%	61	1.487	95,16%	3	2
R2-475	CVE ENERGÍA	188	127	61,35%	100,00%	80	38,65%	100,00%	8	117	97,44%	0	0
R2-184	COMERCIALIZADORA	413	235	56,93%	100,00%	142	33,07%	100,00%	3	288	95,59%	6	0
R2-004	EDP ENERGÍA	3.831	2.707	66,59%	99,89%	1.358	33,41%	98,60%	31	3.111	97,24%	30	0
R2-001	ENDESA ENERGÍA	43.513	37.094	79,29%	99,95%	9.690	20,71%	99,82%	500	33.077	94,32%	323	1
R2-523	ENELUZ 2025	98	81	73,64%	100,00%	29	26,36%	100,00%	0	71	98,59%	1	0
R2-542	ENERGÍA COLECTIVA	215	149	69,63%	100,00%	65	30,37%	100,00%	2	145	95,17%	0	0
R2-569	ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA	41	25	60,98%	100,00%	16	39,02%	100,00%	0	27	92,59%	0	0
R2-241	ENERGY VM GESTIÓN DE ENERGÍA	102	56	51,85%	100,00%	52	48,15%	100,00%	0	50	92,00%	0	0
R2-550	ENERPLUS ENERGÍA	134	100	61,73%	100,00%	62	38,27%	100,00%	1	70	94,29%	0	0
R2-597	ENSTROGA	56	29	61,70%	100,00%	18	38,30%	100,00%	2	27	96,30%	0	0
R2-109	FACTOR ENERGÍA	213	166	73,13%	100,00%	61	26,87%	100,00%	3	151	96,69%	2	0
R2-403	FEMIE ENERGÍA	7.104	5.901	77,49%	99,97%	1.714	22,51%	99,36%	82	5.276	95,36%	18	0
R2-558	FLIP ENERGÍA	360	159	44,04%	100,00%	202	55,96%	100,00%	4	151	98,68%	1	0
R2-583	FOX ENERGÍA	401	209	56,79%	100,00%	159	43,21%	100,00%	3	180	97,22%	14	0
R2-567	GAOLANIA SERVICIOS	376	246	62,28%	100,00%	149	37,72%	99,33%	9	220	95,00%	0	0
R2-140	GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	449	240	48,98%	100,00%	250	51,02%	100,00%	8	190	95,26%	1	0
R2-603	GEO ALTERNATIVA	3.094	2.260	55,26%	100,00%	1.830	44,74%	98,91%	7	1.630	95,46%	11	0
R2-269	GESTERNOVA	491	277	57,35%	99,64%	206	42,65%	100,00%	1	253	98,02%	1	0
R2-408	HOLALUZ - CLIDOM	4.186	2.531	57,33%	99,92%	1.884	42,67%	99,52%	70	2.182	97,57%	14	0
R2-515	IBERDROLA CLIENTES	57.011	43.719	72,78%	99,97%	16.352	27,22%	99,82%	370	42.026	98,98%	695	0
R2-572	INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA SUR	111	75	64,10%	100,00%	42	35,90%	97,62%	2	68	98,53%	1	0
R2-469	INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	199	131	64,53%	99,24%	72	35,47%	98,61%	2	210	70,00%	1	0
R2-744	IRIS ENERGÍA EFICIENTE	118	85	66,93%	100,00%	42	33,07%	100,00%	2	68	95,59%	2	0
R2-586	LIVON ENERGÍA	81	42	53,85%	97,62%	36	46,15%	100,00%	0	38	100,00%	0	0
R2-529	MULTIENERGÍA VERDE	13	6	42,86%	100,00%	8	57,14%	100,00%	0	4	75,00%	1	0
R2-608	NABALIA ENERGÍA 2000	74	56	69,14%	100,00%	25	30,86%	100,00%	2	46	97,83%	0	0
R2-142	NATURGY IBERIA	7.731	6.481	77,64%	100,00%	1.867	22,36%	99,79%	13	5.870	99,44%	5	0
R2-161	NEXUS ENERGÍA	208	92	47,77%	100,00%	101	52,33%	98,02%	6	77	90,91%	8	1
R2-565	PEPEENERGY	45	23	56,10%	100,00%	18	43,90%	100,00%	1	22	95,45%	0	0
R2-243	REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	2.952	2.175	67,32%	99,68%	1056	32,68%	93,18%	20	1.941	98,61%	32	0
R2-415	SOM ENERGÍA	496	391	74,62%	100,00%	133	25,38%	100,00%	3	349	95,99%	2	0
R2-388	SVDER COMERCIALIZADORA VERDE	158	131	79,39%	100,00%	34	20,61%	100,00%	0	118	98,31%	1	0
R2-687	TOTAL GAS Y ELECTRICIDAD ESPAÑA	71	45	66,18%	100,00%	23	33,82%	95,65%	2	33	93,04%	1	0
R2-760	UMEME ENERGÍA	131	6	6,00%	100,00%	4	40,00%	100,00%	0	8	87,50%	0	0
R2-443	UNIELECTRICA ENERGÍA	577	407	69,99%	100,00%	177	30,31%	100,00%	9	370	90,27%	10	0
R2-747	VISALIA ENERGÍA	3	2	66,67%	100,00%	1	33,33%	100,00%	0	2	100,00%	0	0
R2-449	WATIUM	190	132	69,47%	100,00%	58	30,53%	100,00%	2	124	97,58%	0	0
R2-248	WIND TO MARKET	53	32	60,38%	100,00%	21	39,62%	95,24%	0	23	100,00%	1	0
R2-456	XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	276	230	80,99%	100,00%	54	19,01%	100,00%	1	203	100,00%	2	0
R2-284	COR - BASER COM. REF.	501	386	72,83%	99,74%	144	27,17%	90,97%	5	595	95,97%	0	0
R2-540	COR - COM. REF. ENERGÉTICO	89	72	80,90%	98,61%	17	19,10%	88,24%	4	72	100,00%	0	0
R2-356	COR - COM. REG., GAS & POWER	2.544	2.250	82,57%	100,00%	475	17,43%	99,37%	2	2.110	99,53%	2	0
R2-329	COR - CURENERGIA C.U.R.	3.772	3.157	82,34%	99,97%	677	17,66%	99,85%	14	3.101	99,58%	14	34
R2-292	COR - ENERGÍA XXI COM. REF.	10.012	8.636	79,94%	99,95%	2.167	20,06%	99,91%	90	8.007	95,62%	84	0
R2-290	COR - RÉGISTI COM. REF.	84	70	76,09%	100,00%	22	23,91%	81,82%	0	60	100,00%	3	0
RESTO	RESTO	6.734	4.935	72,64%	98,91%	1.859	27,36%	99,52%	64	4.092	95,89%	42	2
TOTAL	TOTAL	163.198	129.095	74,32%	99,90%	44.609	25,68%	99,44%	1.436	119.391	96,90%	1363	6

MERCADO DE GAS													
Cod Dis	Distribuidor	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
G001	GRUPO NATURGY (NEDGIA)	37.111	30.880	75,60%	99,60%	9.965	24,40%	99,86%	149	26.228	86,16%	534	0
0207	DC GAS EXTREMADURA	675	635	94,07%	100,00%	40	5,93%	100,00%	0	593	72,85%	6	0
0243	DOMUS MIL NATURAL	46	44	97,78%	97,73%	1	2,22%	100,00%	0	42	100,00%	1	0
0225	GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA	1.656	1.577	85,94%	100,00%	258	14,06%	100,00%	0	1.445	81,31%	2	0
0234	MADRILEÑA RED DE GAS	6.661	4.898	70,29%	100,00%	2.070	29,71%	99,71%	10	4.543	61,15%	0	0
0242	NED ESPAÑA DISTRIBUCIÓN GAS	2.716	2.428	74,30%	100,00%	840	25,70%	99,64%	6	1.826	36,86%	1	0
0229	NORTEGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN	4.239	3.663	80,29%	99,95%	899	19,71%	99,56%	6	3.355	48,41%	6	0
0238	REDEXIS GAS	11.564	7.060	84,81%	99,99%	1.264	15,19%	99,92%	0	5.907	70,04%	47	0
0216	TOLOSA GASA	33	32	91,43%	96,88%	3	8,57%	100,00%	0	32	46,88%	0	0
TOTAL	TOTAL	64.701	51.217	76,95%	99,75%	15.340	23,05%	99,82%	171	43.971	76,13%	597	0

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	3	3	100,00%	100,00%	0	0,00%	0,00%	0	3	100,00%	0	0
0537	ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	366	319	81,17%	99,69%	74	18,83%	97,30%	1	270	68,15%	2	0
0654	AUDAX RENOVABLES	66	59	80,82%	100,00%	14	19,18%	100,00%	0	49	89,80%	1	0
0518	CATGAS ENERGÍA	210	166	74,77%	99,40%	56	25,23%	100,00%	2	149	77,85%	1	0
0088	CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	725	503	66,62%	99,80%	252	33,38%	100,00%	1	486	73,46%	3	0
0002	EDP COMERCIALIZADORA	7.053	6.248	79,52%	99,87%	1.609	20,48%	99,88%	8	5.288	57,47%	47	0
0007	ENDESA ENERGÍA	19.055	14.746	83,33%	99,65%	2.950	16,67%	99,97%	45	12.578	77,46%	174	0
0038	ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	33	19	50,00%	100,00%	19	50,00%	100,00%	0	15	80,00%	0	0
0082	FACTOR ENERGÍA	148	105	71,92%	100,00%	41	28,08%	100,00%	1	97	83,51%	1	0
0527	FENIE ENERGÍA	1.021	820	82,08%	100,00%	179	17,92%	99,44%	3	779	81,51%	11	0
0588	FLIP ENERGÍA	86	60	63,16%	100,00%	35	36,84%	100,00%	0	47	76,60%	0	0
0606	GEO ALTERNATIVA	561	359	49,31%	99,72%	369	50,69%	99,46%	3	199	73,87%	4	0
0089	HOLALLUZ - CLIDOM	664	549	76,89%	99,45%	165	23,11%	100,00%	5	455	81,54%	12	0
0529	IBERDROLA CLIENTES	13.336	8.616	61,12%	99,63%	5.482	38,88%	99,85%	52	7.405	71,26%	140	0
0653	IRIS ENERGÍA EFICIENTE	33	29	78,38%	100,00%	8	21,62%	100,00%	0	40	40,00%	0	0
0033	NATURGY IBERIA	11.999	11.308	86,25%	99,85%	1.802	13,75%	99,89%	19	9.940	84,33%	120	0
0044	REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	1.317	922	62,47%	99,67%	554	37,53%	99,82%	7	703	65,72%	14	0
0628	UNIELECTRICA ENERGÍA	25	18	62,07%	94,44%	11	37,93%	100,00%	0	13	69,23%	0	0
0605	XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	39	32	72,73%	100,00%	12	27,27%	100,00%	0	33	87,88%	0	0
0060	C.U.R. - BASER COM. REF.	601	494	77,07%	100,00%	147	22,93%	100,00%	2	452	63,27%	2	0
0052	C.U.R. - COM. REG., GAS & POWER	2.781	2.397	81,20%	99,92%	555	18,80%	99,82%	0	2.211	92,58%	15	0
0054	C.U.R. - CURENERGÍA C.U.R.	910	691	74,06%	99,28%	242	25,94%	100,00%	1	561	72,55%	3	0
0059	C.U.R. - ENERGÍA XXI COM. REF.	1.504	1.135	86,71%	100,00%	174	13,29%	100,00%	2	741	82,86%	8	0
RESTO	RESTO	2.165	1.619	73,29%	99,75%	590	26,71%	98,64%	19	1.457	80,71%	39	0
TOTAL	TOTAL	64.701	51.217	76,95%	99,75%	15.340	23,05%	99,82%	171	43.971	76,13%	597	0

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

