



INFORME DE SUPERVISIÓN DE LOS CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR CUARTO TRIMESTRE 2014

9 de abril de 2015

INF/DE/0066/2014

Índice

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	SUPERVISIÓN DE LOS PROCESOS DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR DEL CUARTO TRIMESTRE DE 2014.....	6
2.1	PROCESO CAMBIO DE COMERCIALIZADOR.....	8
2.2	DESGLOSE POR PLAZOS.....	10
2.2.1	Plazos de solicitudes aceptadas	10
2.2.2	Plazos de solicitudes rechazadas	11
2.2.3	Plazos de solicitudes pendientes de respuesta.....	12
2.2.4	Plazos de solicitudes activadas.....	12
2.2.5	Plazos de solicitudes pendientes de activar	12
2.3	SOLICITUDES ANULADAS Y REPOSICIONES.....	13
2.4	DESGLOSE POR MOTIVOS DE RECHAZO.....	13
2.4.1	Motivos de rechazo en el sector eléctrico	14
2.4.2	Motivos de rechazo en el sector gasista	15
2.5	DESGLOSE POR MOVILIDAD	16
2.5.1	Movilidad por segmentación de mercado.....	16
2.5.2	Movilidad por integración vertical	17
2.5.3	Movilidad entre CUR/COR y No CUR/COR	19
2.5.4	Movilidad entre grupos comerciales: resumen solicitudes	20
2.5.5	Movilidad entre grupos comerciales: Gráficos balance solicitudes activadas - Sectores electricidad y gas natural	20
3.	ALTAS (NUEVOS SUMINISTROS).....	22
4.	HECHOS RELEVANTES DURANTE EL CUARTO TRIMESTRE DE 2014	22
5.	ACUERDO	23
	GLOSARIO.....	24
	ANEXO	26

INFORME DE SUPERVISIÓN DE LOS CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR. CUARTO TRIMESTRE 2014

La Sala de Supervisión Regulatoria, en su reunión de 9 de abril de 2015, ha aprobado el presente informe de supervisión referido a los cambios de comercializador en el sector eléctrico y el gasista producidos en el cuarto trimestre de 2014, de conformidad con lo dispuesto en la Disposición transitoria tercera de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico¹ y en la Disposición adicional séptima de la Orden ITC/1857/2008 de 26 de junio, por la que se revisan las tarifas eléctricas a partir del 1 de julio de 2008².

1. INTRODUCCIÓN

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 Oficina de Cambios de Suministrador (OCSUM). Entre estas funciones, que se encuentran desarrolladas en el artículo 3 del Real Decreto 1011/2009, de 19 de junio, 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 socios, al Ministerio de Industria, Energía y Turismo, a la Comisión Nacional de Energía (hoy CNMC) y a las Comunidades Autónomas.

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 suministrados 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”.

Al analizar la información incluida en el presente informe, es preciso tener en cuenta las diferencias que existen, en lo que se refiere a los mecanismos para los cambios de comercializador, entre los sectores de energía eléctrica y de gas natural. En este sentido, cabe destacar que cada sector emplea un mecanismo de intercambio de información distinto: en el sector eléctrico, se trata de mensajes bilaterales entre los agentes implicados (comercializador entrante, distribuidor y comercializador saliente) generados por sistemas independientes desarrollados por cada uno de los agentes sobre la base de los formatos pactados en OCSUM, mientras que en el sector de gas natural, se utiliza mayoritariamente una plataforma común entre los agentes (SCTD).

Por la evolución de los datos que se vienen observando en los últimos informes de supervisión de los procesos de cambios de comercializador (por ejemplo, en términos de solicitudes pendientes de activación, solicitudes rechazadas fuera de plazo, y especialmente en la gestión de activación de solicitudes), cabe deducir que, en general, el sistema de intercambio de información mediante una plataforma de software como la que utilizan la mayoría de los agentes gasistas, denominada SCTD (Sistema de Comunicación Transporte – Distribución) se ha mostrado históricamente más eficiente a la hora de optimizar los procesos de cambio de comercializador, especialmente en la operativa de activaciones, que el sistema bilateral y gestionado individualmente por los agentes eléctricos.

Asimismo, existen diferencias de carácter regulatorio en lo referido a los plazos de tramitación de las solicitudes de cambio de comercializador por parte del distribuidor. A este respecto, las empresas distribuidoras disponen de plazos distintos en electricidad y gas.

Por otro lado, en el desarrollo de las funciones establecidas en el artículo 3 del Real Decreto 1011/2009, de 19 de junio, por el que se regula la Oficina de Cambio de Suministrador, se ha procedido a elaborar el presente informe de supervisión de los cambios de comercializador por parte de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) en el cual, con el fin de mantener una continuidad y coherencia en la interpretación de los datos del ejercicio 2014, se ha estimado conveniente seguir con las pautas y criterios que OCSUM venía utilizando en la confección de sus Informes Trimestrales. De esta forma, se evitan distorsiones a corto plazo en la actividad de supervisión de los mercados minoristas de energía eléctrica y de gas natural que se realiza en la propia CNMC, así como en el seguimiento de la evolución de los cambios de comercializador que realiza el Ministerio de Industria, Energía y Turismo (MINETUR) a partir de estos informes.

Sin perjuicio de lo anterior, en futuros informes la CNMC revisará, modificará o complementará dichos criterios para mejorar y profundizar en la supervisión de los cambios de comercializador, incrementando los análisis efectuados y los tipos de datos evaluados conforme a los requerimientos de información que se estimen.

Entre otros, cabría señalar los siguientes puntos de mejora, que se irán materializando una vez se dispongan de los datos correspondientes al año 2015, para los que se han revisado en profundidad e implementado nuevos criterios de conteo, y para los cuales la herramienta informática empleada para el tratamiento de la información ya está preparada:

- Análisis de los tiempos medios de cambio de comercializador, desglosándose los distintos tiempos del proceso completo: tiempos medios desde la acreditación del consentimiento hasta el envío de la solicitud por el comercializador, aceptación y activación por el distribuidor o rechazo de la solicitud por parte de éste.
- Evaluación de todas las incidencias que han tenido las solicitudes de cambio antes de ser activadas por el distribuidor.
- Identificación de los sistemas de comunicación entre distribuidores y comercializadores más eficientes.
- Evolución de los datos históricos del total de los puntos de suministro, desglosándolos por distribuidor, comercializador, provincia, segmento de mercado y sus respectivas tasas de *switching*.
- Realización de análisis comparativos a lo largo de varios trimestres, desde el punto de vista global y desde el punto de vista de los agentes distribuidores y comercializadores.
- Evaluación más detallada de los cambios de comercializador en los agentes con menor volumen de solicitudes gestionadas ya que, a día de hoy, sólo aparecen datos agrupados.
- Análisis de los cambios de comercializador (*switching*) y de los rechazos gestionados, desde la perspectiva tanto de los distribuidores como de los comercializadores.
- Estudio detallado de las causas y efectos de los principales motivos de rechazo identificados.
- Análisis del tiempo medio de envío al consumidor de la facturación de cierre (en este caso, sí se requeriría un desarrollo adicional en la herramienta de tratamiento de la información).

Por último, cabe señalar que del análisis continuado de los datos de cambio de comercializador se podrán derivar las actuaciones oportunas por esta Comisión dentro del ámbito de sus competencias.

2. SUPERVISIÓN DE LOS PROCESOS DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR DEL CUARTO TRIMESTRE DE 2014

Este informe de supervisión de los cambios de comercializador correspondiente al cuarto trimestre de 2014 se ha elaborado en base a la información remitida a la CNMC por parte de un total de 536 agentes distribuidores y comercializadores, según el siguiente desglose:

Cuadro 1. Número de agentes de los que se dispone de información

Sector	Tipo agente	Número de Agentes
Energía Eléctrica	Distribuidores	298
	Comercializadores	183
Gas Natural	Distribuidores	20
	Comercializadores	35
TOTAL		536

Se observa que en relación con los datos registrados en el trimestre anterior se ha incrementado en 14 el número total de agentes que informan. Concretamente, se han incrementado los distribuidores de energía eléctrica (1 más), los comercializadores de energía eléctrica (8 más) y los comercializadores de gas natural (5 más).

En relación con la cantidad de información remitida, cabe destacar que el número de agentes que informaron a lo largo de 2013 a OCSUM fue de 380 y, en 2012, de 265 agentes.

En consecuencia, la información recabada para el cuarto trimestre de 2014 en cada sector corresponde a la práctica totalidad de los puntos de suministro existentes, es decir:

- En el sector eléctrico, se han informado 28.825.462 puntos de suministro, con 940.094 solicitudes enviadas/recibidas.
- En el sector de gas natural, se han informado 7.548.867 puntos de suministro, con 244.305 solicitudes enviadas/recibidas.

A este respecto, se ha de advertir que en el cuarto trimestre se ha registrado un aumento considerable en el total de puntos de suministro en relación con los observados en el tercer trimestre, esto se debe a que en el cuarto trimestre se han incorporado datos de distribuidores que han empezado a informar por

primera vez, dando como resultado un aumento 219.344 nuevos puntos de suministro informados en el sector eléctrico y 28.386 en el sector gasista.

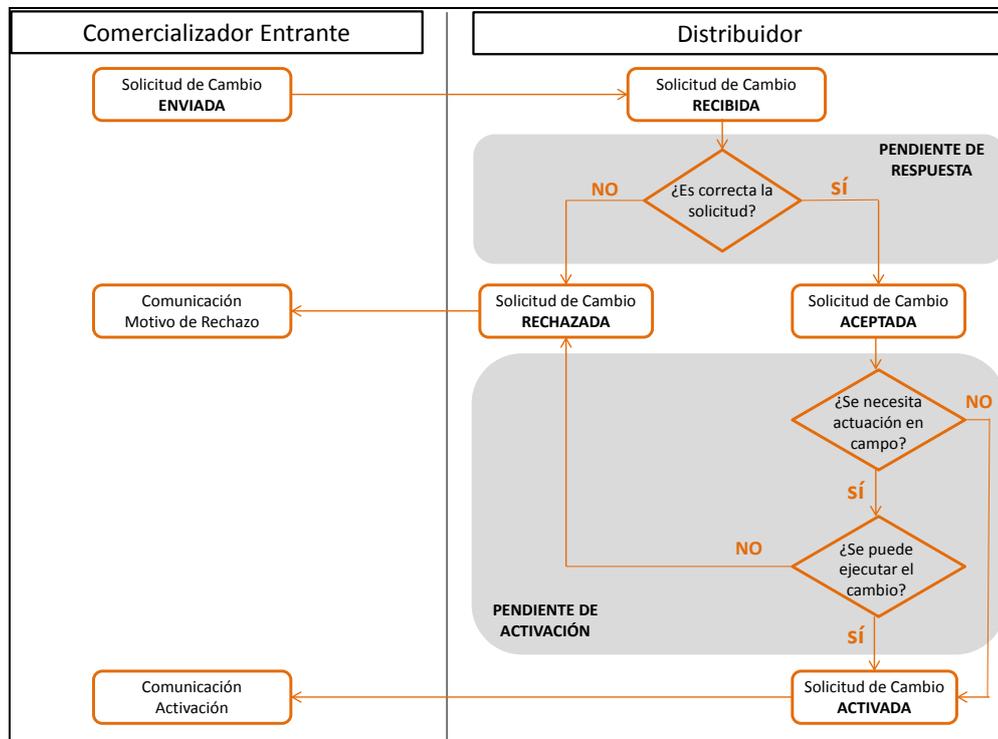
Dicha información se obtiene desglosada por provincias, grupos tarifarios, distribuidores, comercializadores, tipos de movimiento, motivos de rechazo, etc.

Asimismo, es preciso recordar que la metodología empleada para el análisis de los procedimientos de cambio de comercializador otorga preferencia, en caso de incoherencias entre los datos de los distribuidores y comercializadores, a la información remitida por los distribuidores, al ser éstos los encargados de la tramitación del cambio de comercializador y de gestionar la base de datos de puntos de suministro. En todo caso, la información de los comercializadores es necesaria para contrastar la anterior, y en su caso, para complementar los datos en caso de ausencia de información del distribuidor.

Por último, cabe recordar que en el grupo “Otros” figuran agregados los agentes comercializadores y distribuidores que no han superado un umbral mínimo de solicitudes enviadas/recibidas (3.000 solicitudes). No obstante, se han desagregado los datos de las solicitudes enviadas por los comercializadores de referencia (COR) en electricidad y por los comercializadores de último recurso (CUR) en gas, sin otras consideraciones a su volumen.

El siguiente gráfico muestra el esquema general del procedimiento de cambio de comercializador. Los resultados objetivos en cada una de las distintas fases de dicho procedimiento, se recogen en los siguientes apartados.

Figura 1. Esquema general del procedimiento de cambio de comercializador



Adicionalmente, cabe señalar que al final del documento se recoge un glosario con la definición de los distintos términos empleados en este informe para una correcta interpretación de los resultados.

2.1 PROCESO CAMBIO DE COMERCIALIZADOR

Una vez recibida la información remitida por los agentes para el periodo en cuestión, se han analizado los datos de las solicitudes de cambio de comercializador enviadas por los comercializadores entrantes a los distribuidores, sus correspondientes tasas de aceptación y rechazo, las solicitudes pendientes de respuesta y las pendientes de activación al final del trimestre, así como las que finalmente han resultado activadas, tanto para el sector eléctrico como para el gasista, obteniéndose los resultados que se detallan a continuación y cuyo resumen se encuentra en el cuadro 1 del Anexo.

a) Solicitudes de cambio de comercializador enviadas/recibidas:

En el sector eléctrico, se observa que el número de solicitudes de cambio de comercializador enviadas por los comercializadores entrantes y recibidas por los distribuidores durante el cuarto trimestre de 2014 ha sido de 940.094, lo que supone un aumento del 14,0% con respecto al número de solicitudes gestionadas durante el tercer trimestre de 2014 (825.228 solicitudes), aunque se mantiene una reducción relevante del 17,0% respecto al número de solicitudes gestionadas en el cuarto trimestre del año 2013 (1.132.041). En el gráfico 1 incluido como Anexo se puede consultar la evolución mensual para

2014 del número de solicitudes recibidas por parte de las empresas distribuidoras de energía eléctrica.

En lo que se refiere al sector gasista, se observa asimismo que el número de solicitudes de cambio de comercializador enviadas por los comercializadores entrantes y recibidas por los distribuidores durante el cuarto trimestre de 2014 (244.305) ha registrado un aumento del 22,5% con respecto al total registrado durante el tercer trimestre de 2014 (199.399 solicitudes), si bien respecto al cuarto trimestre del año 2013, en el que se contabilizaron 253.192 solicitudes, se ha producido un decremento del 3,5%. En el gráfico 3 incluido en el Anexo se puede consultar la evolución mensual para 2014 del número de solicitudes recibidas por parte de las empresas distribuidoras de gas natural.

b) Solicitudes de cambio de comercializador aceptadas/rechazadas:

En cuanto al número de solicitudes aceptadas, se ha registrado un total de 876.895 solicitudes en el sector eléctrico y de 215.527 en el sector gasista, suponiendo unas tasas de aceptación del 93,3% en el sector eléctrico y 89,3% en el sector gasista.

Se observan unas tasas de rechazo del 6,7% en el sector eléctrico, y del 10,7% en el sector gasista, ambas muy similares a las registradas en el tercer trimestre.

En particular, destacan en el sector eléctrico la elevada tasa de rechazo de solicitudes de cambio de comercializador por parte de la agrupación de “Otros” distribuidores, con un 32,4%, porcentaje que empeora en casi ocho puntos respecto al trimestre anterior.

En cuanto al sector de gas natural, destacan las tasas de rechazo registradas por las distribuidoras DC Gas Extremadura y Madrileña Red de Gas, con una tasa del 16,3% y del 14,0% respectivamente, así como la correspondiente a la agrupación de “Otros” distribuidores, con una tasa del 16%.

c) Solicitudes de cambio de comercializador pendientes de respuesta:

Al final del cuarto trimestre de 2014, se registran un total de 6.356 solicitudes que han quedado pendientes de respuesta por parte del distribuidor correspondiente en el sector eléctrico, de las cuales 933 muestran un retraso igual o superior a 15 días, y de 4.330 en el sector gasista, de las cuales 455 muestran un retraso igual o superior a 15 días.

d) Solicitudes de cambio de comercializador pendientes de activación:

Se observa una tasa de solicitudes pendientes de activación fuera de plazo al final del trimestre del 7,2% en el sector eléctrico y del 0,0% en el sector de gas. En particular, destaca en el sector eléctrico la tasa registrada por Unión Fenosa

Distribución con el 19% y la correspondiente a la agrupación de “Otros” distribuidores con el 43%.

e) Solicitudes activadas:

La tasa de solicitudes activadas en plazo por parte de los distribuidores supone un 97,7% en el sector eléctrico y el 100% en el sector gasista. En los gráficos 2 y 4 incluidos como Anexo, se puede consultar la evolución mensual para 2014 del número de solicitudes activadas por parte de las empresas distribuidoras de electricidad y gas natural, respectivamente.

2.2 DESGLOSE POR PLAZOS

A la hora de evaluar los datos correspondientes a los plazos de solicitudes de cambio de comercializador aceptadas, rechazadas, pendientes de respuesta, activadas y pendientes de activar, es necesario recordar que los sectores eléctrico y gasista emplean dos mecanismos diferentes para la gestión de solicitudes de cambio de comercializador. En el sector eléctrico, se trata de mensajes bilaterales entre los agentes implicados (comercializador entrante, distribuidor y comercializador saliente) generados por sistemas independientes desarrollados por cada uno de los agentes sobre la base de los formatos pactados en su momento en la extinta OCSUM, mientras que en el sector de gas natural, se utiliza mayoritariamente una plataforma común entre los agentes (SCTD).

2.2.1 Plazos de solicitudes aceptadas

En el sector eléctrico, se observa un porcentaje de solicitudes de cambio de comercializador aceptadas en plazo del 99,8%, porcentaje análogo al del trimestre anterior, aunque en valor absoluto han aumentado de 767.982 en el trimestre anterior a 876.895 en el cuarto trimestre de 2014. Esta información se encuentra disponible en el cuadro 2.1 del Anexo.

En el sector de gas natural, se observa un porcentaje de solicitudes de cambio de comercializador aceptadas en plazo del 99,9%, porcentaje también análogo al del trimestre anterior, también en este caso han aumentado en valor absoluto, pasando de 175.480 en el trimestre anterior a 215.527 en este cuarto trimestre (consultar cuadro 2.1 incluido como Anexo).

En los datos obtenidos en este trimestre se constata que se mantiene la tendencia de mayores retrasos en las empresas con sistemas no automatizados. Estos procesos no automatizados pueden producir un impacto sobre la gestión de los comercializadores y distribuidores, con el consiguiente retraso en el servicio a los consumidores.

2.2.2 Plazos de solicitudes rechazadas

Las conclusiones obtenidas del análisis de plazos de solicitudes rechazadas son complementarias a las indicadas en el apartado anterior sobre las aceptadas.

En el caso del sector eléctrico, hay que tener presente que una parte de los rechazos producidos pueden deberse a solicitudes que, siendo aceptadas, pueden ser posteriormente rechazadas en la fase de activación por aspectos técnicos propios de este sector (diversidad de formas de contratación, aspectos técnicos como elementos de control y potencias normalizadas, mayor número de actuaciones en campo, etc.).

En este sector, el volumen de solicitudes de cambios de comercializador rechazadas en plazo se ha incrementado, pasando de 55.732 en el segundo trimestre de 2014 a 59.403 durante este trimestre, si bien el porcentaje de solicitudes rechazadas en plazo con respecto al total de rechazadas ha disminuido de un 95,9% a un 94,4%. Lo anterior es equivalente a señalar que el porcentaje de las solicitudes rechazadas fuera de plazo (con respecto a todas las rechazadas) han aumentado desde un 4,1% en el trimestre anterior a un 5,6% en el trimestre actual. Esta información se encuentra disponible en el cuadro 2.2 del Anexo.

Por último, cabe destacar que el porcentaje de solicitudes rechazadas con retraso en el sector eléctrico incluye las estadísticas del grupo de “Otros” distribuidores que, al igual que en periodos anteriores, muestra un porcentaje de solicitudes con retrasos muy superior a la media del sector, suponiendo en este trimestre un 67,8% (2.394 solicitudes) sobre el total de 3.530 solicitudes rechazadas fuera de plazo.

En lo que se refiere al sector gasista, el volumen total de solicitudes rechazadas con algún retraso en este trimestre (19 solicitudes) es incluso ligeramente inferior al observado en el trimestre anterior (24 solicitudes). Asimismo, el porcentaje de solicitudes rechazadas con algún retraso es de un 0,1% (ver cuadro 2.2 del Anexo).

Se ha de advertir que en el sector gasista, a la hora de contabilizar los rechazos, si la solicitud no cumple los requisitos de formato, la herramienta unificada de gestión que utilizan la mayoría de los agentes (SCTD) la rechaza e informa del motivo de rechazo al comercializador.

Como comentario general, se debe recordar que existe una cierta proporción de los rechazos que no pueden ejecutarse hasta que no se visita la instalación de suministro (momento en el que puede surgir alguna incidencia que acabe generando el rechazo), o bien hasta que el distribuidor haya realizado un análisis manual en el que detecte alguna anomalía que no puede ser subsanada y que impida continuar con la tramitación de la solicitud.

2.2.3 Plazos de solicitudes pendientes de respuesta

En el sector eléctrico, se observa que el volumen total de solicitudes pendientes de respuesta con algún retraso al final del trimestre es de 933 solicitudes, muy inferior al observado en el trimestre anterior (4.687 solicitudes), debido fundamentalmente a la disminución en el volumen de estas solicitudes en el grupo de pequeños distribuidores denominado “Otros”, que pasan de un total de 4.677 solicitudes pendientes de respuesta con algún retraso en el tercer trimestre a 894 solicitudes en el cuarto trimestre, lo que supone un decremento de 80,9% (ver cuadro 2.3 del Anexo).

En general, se observa que el volumen total de solicitudes pendientes de respuesta muestra un valor relativamente pequeño en relación con el total de las solicitudes enviadas por los comercializadores y recibidas por los distribuidores en este periodo (940.094 solicitudes).

En el sector gasista, se observa que el volumen total de solicitudes pendientes de respuesta con algún retraso en el presente trimestre es superior al observado en el trimestre anterior (455 solicitudes en el cuarto trimestre frente a 267 en el tercer trimestre), incremento que se origina en el aumento de solicitudes pendientes de respuesta con algún retraso registrado por la empresa Naturgás Energía Distribución, que pasa de 230 solicitudes en el tercer trimestre a 327 solicitudes pendientes de repuesta con algún retraso en el cuarto trimestre. No obstante, se trata de un valor global poco significativo en relación con el total de las solicitudes enviadas por los comercializadores y recibidas por los distribuidores en este periodo (244.305 solicitudes).

2.2.4 Plazos de solicitudes activadas

Las solicitudes de cambio de comercializador activadas fuera de plazo son irrelevantes en gas (prácticamente con un 0%) y muy reducidas en electricidad (2,3%).

Al respecto se observa que del total de 19.361 solicitudes activadas fuera de plazo en el sector eléctrico, el 66,4% corresponden a solicitudes activadas por Unión Fenosa Distribución con retraso de hasta 15 días, dato similar al registrado en el tercer trimestre de 2014 (ver cuadro 2.4 del Anexo). En este sentido, Unión Fenosa Distribución ha alegado a esta Comisión que activan los cambios de comercializador a ciclo de lectura, de acuerdo con su interpretación del artículo 6 del Real Decreto 1435/2002, para los suministros teledidos y telegestionados con facturación mensual.

2.2.5 Plazos de solicitudes pendientes de activar

Las solicitudes pendientes de activar con algún retraso al final del presente trimestre son muy reducidas, pues suponen tan sólo el 0,35% en el sector

eléctrico (3.285 sobre 940.094 solicitudes) y prácticamente 0% en el sector de gas natural. Esta información se encuentra disponible en el cuadro 2.5 incluido como Anexo.

Estos valores se deben a las características técnicas propias del sector gasista, en el que existe un número irrelevante de actuaciones en campo vinculadas al cambio de comercializador, en comparación con las necesarias en el caso del sector eléctrico.

2.3 SOLICITUDES ANULADAS Y REPOSICIONES

El total de solicitudes anuladas en el sector eléctrico durante el cuarto trimestre es de 13.104, lo que supone una tasa del 1,4% respecto a las solicitudes recibidas, de lo que se infiere que los cambios de comercializador en este sector se están produciendo con normalidad.

Más específicamente, se observa que las empresas comercializadoras del grupo Endesa tienen un porcentaje de anulaciones de solicitudes de cambios de comercializador superior a la media, con un 3,2% en Endesa Energía, y un 2,9% en Endesa Energía XXI respectivamente, cuando la media del sector es el 1,4%, como se ha mencionado anteriormente. En este sentido, Endesa Energía ha indicado a esta Comisión que aproximadamente dos terceras partes de las solicitudes de anulación enviadas y activadas se originan por correcciones de detalle una vez la solicitud ya ha sido enviada.

En cuanto al sector gasista, el porcentaje de solicitudes anuladas es aún menor que en el sector eléctrico, suponiendo el 0,4% sobre un total de 244.305 solicitudes recibidas.

Respecto a las reposiciones, actividad que está regulada en el sector eléctrico y pendiente de normativa en el sector gasista, se ha de señalar que esta información únicamente ha venido proporcionándose por los distribuidores del grupo Iberdrola. En todo caso, el número de reposiciones comunicadas (2.915) no resulta significativo puesto que tan sólo supone una tasa del 0,7% con respecto a las solicitudes enviadas a dicho distribuidor. Esta información se encuentra disponible en el cuadro 3 del Anexo.

2.4 DESGLOSE POR MOTIVOS DE RECHAZO

Debido a la diversidad de causas por las que una distribuidora puede rechazar una solicitud de cambio de comercializador, se ha llevado a cabo una clasificación de dichos motivos de rechazo con el fin de poder identificar aquellos que tienen mayor relevancia o se emplean con mayor frecuencia.

En este sentido, en el sector eléctrico se contabilizan un total de 50 motivos con algún uso en el periodo del total de los 58 motivos de rechazo consensuados (ver cuadro 4.1 Motivos de rechazo en el sector eléctrico),

mostrándose los porcentajes de rechazo registrados para cada motivo y distribuidos por tipología de agentes (distribuidores y comercializadores).

Por su parte, en el sector gasista la tipología de rechazos es menor, contabilizándose 36 motivos con algún uso en el periodo del total de los 68 motivos de rechazo consensuados (ver cuadro 4.2, en el que se detallan los motivos usados), que también se muestran distinguiendo agentes distribuidores y comercializadores.

2.4.1 Motivos de rechazo en el sector eléctrico

El principal motivo de rechazo en el sector eléctrico, por suponer un 35,6% del total, es “NIF-CIF No coincide con el del contrato en vigor”. Este motivo de rechazo se produce por no coincidir los datos del CIF/NIF contratante en el comercializador con los datos existentes en el registro de puntos de suministro del distribuidor. Dicho porcentaje de rechazos puede tener su origen en la utilización por parte de algunos comercializadores del proceso denominado C1 (cambio de titularidad sin cambios de condiciones contractuales) para la realización de cambios de comercializador con cambio de titularidad.

Valorando los datos recibidos por agente distribuidor, este motivo de rechazo supone el más alegado por Hidrocantábrico Distribución Eléctrica (47,6%), Unión Fenosa Distribución (el 47,2% de sus solicitudes rechazadas se deben a esta causa), Iberdrola Distribución Eléctrica (38,9%) y Endesa Distribución Eléctrica (32,1%). Únicamente no se trata del principal motivo de rechazo en los casos de Barras Eléctricas Galaico-Asturianas y E.ON Distribución.

El siguiente motivo de rechazo más utilizado es el de “Falta C.I.E. y/o Acta de Puesta en Marcha”. Se trata de casos de solicitudes de cambio de comercializador para puntos de suministro con antigüedad superior a 20 años en los que no se aporta el Certificado de Instalación Eléctrica o Boletín de Instalación Eléctrica (documento oficial emitido por un instalador eléctrico autorizado que certifica que la instalación cumple los requisitos necesarios para el suministro eléctrico), o bien para instalaciones de alta tensión en las que no se aporta el Acta de Puesta en Marcha de las mismas. Este motivo muestra una tasa de ocurrencia del 9,3%, que está muy por debajo del motivo anterior. Este motivo de rechazo supone el segundo más alegado por Endesa Distribución Eléctrica (el 30,3% de sus solicitudes rechazadas se deben a esta causa).

Por último, cabe destacar que existen tres tipos de rechazo con una tasa global igual o menor al 6%:

- “Existencia de solicitud A3 (Alta de suministro), C1 (Cambio de comercializador sin cambios contractuales), C2 (Cambio de comercializador con cambios contractuales) M1 (Modificación) o B1 (Baja) previa en curso”, que surge de la agrupación de los motivos 37 a

41, porque en todos los casos el motivo por el que el distribuidor no puede activar la solicitud es por la existencia de otras solicitudes en curso, con una tasa conjunta de ocurrencia del 6%;

- “Impedimento del Titular” (el distribuidor rechaza la solicitud porque ante la necesidad de una actuación en campo el titular del punto de suministro o el usuario efectivo de energía le impide el acceso a las instalaciones), que supone un 5,0% sobre el total de solicitudes rechazadas; y por último
- “Instalación no disponible o ampliación de suministro en trámite”, motivo identificado en un 4,9% de los casos.

2.4.2 Motivos de rechazo en el sector gasista

En este sector, el motivo de rechazo más alegado es “Error de integridad: DNI no coherente con CUPS”, puesto que se trata del motivo utilizado en un 48,8% de los casos para justificar el rechazo. Es decir, prácticamente la mitad de las solicitudes rechazadas son debidas a que no coinciden los datos del CIF/NIF contratante en el comercializador con los datos existentes en el registro de puntos de suministro del distribuidor.

Asimismo, hay que destacar que, si se analizan los datos por agente distribuidor, se trata del motivo más señalado por todos ellos, siendo el porcentaje superior al 60% en los casos de Gas Energía Distribución Murcia³ (63,7%) y Madrileña Red de Gas (61,9%), y superior al 50% en el caso de Naturgás Energía Distribución (54,9%).

El siguiente motivo de rechazo más utilizado, con un 15,0% de ocurrencias, es el identificado como R19, que se produce al utilizar un proceso de cambio de comercializador con cambio de titular cuando se debería utilizar el proceso de cambio de comercializador sin cambio de titular, dado que el titular es el mismo en realidad.

Por último, existen otro motivo de rechazo con un porcentaje de utilización reseñable, el relacionado con el caso en el que se intenta realizar un cambio de comercializador cuando en realidad se debería tramitar un alta de suministro (11,6%), que se observa afecta principalmente al comercializador Iberdrola Clientes. Este último tipo de rechazo no significa realmente una incidencia relevante de cara al consumidor, sino que se trata de una consecuencia de las validaciones automáticas que los comercializadores realizan en los sistemas de los distribuidores que incluso pueden llegar a agilizar el cambio de comercializador.

³ Adquirida el 17/12/2014 por la empresa distribuidora independiente Redexis Gas a Naturgas Energía Distribución S.A. (Grupo EDP).

Los cuatro motivos señalados anteriormente suponen un 75,4% del total de los casos de solicitudes rechazadas y, si se exceptúa el motivo “Otros”, el resto de motivos no alcanza porcentajes significativos de solicitudes rechazadas.

La incidencia de estos tipos de motivos de rechazo por cada sector serán objeto de análisis por parte de los grupos de trabajo de esta Comisión para proponer mejoras en los respectivos procedimientos que permitan reducir, o en su caso optimizar, el impacto de los rechazos en los cambios de comercializador.

2.5 DESGLOSE POR MOVILIDAD

2.5.1 Movilidad por segmentación de mercado

A la hora de analizar los cambios de comercializador que han tenido lugar durante el cuarto trimestre por segmento de mercado, se ha de tener en cuenta que dichos segmentos se han definido en función de las tarifas de acceso asociadas a los puntos de suministro, de la manera que se muestra en la siguiente tabla.

Cuadro 2. Relación entre segmento de mercado y tarifas de acceso

Sector	Segmento de Mercado	Tarifas de Acceso
Energía Eléctrica	Doméstico / Comercial	2.0A, 2.1A, 2.0DHA, 2.0DHS, 2.1DHA y 2.1DHS
	PYME	3.0A
	Industrial	3.1A, 6.1, 6.2, 6.3, 6.4 y 6.5
Gas Natural	Doméstico / Comercial	3.1, 3.2 y 3.3
	PYME	3.4
	Industrial	Resto de tarifas

En general, se observa que la tasa de switching de este trimestre correspondiente al conjunto del mercado eléctrico es del 2,8% sobre un total de 28.825.462 puntos de suministro informados por los distribuidores a la CNMC para este periodo, y la correspondiente al total del mercado de gas natural, del 2,9% sobre un total de 7.548.867 puntos de suministro informados por los distribuidores a la CNMC para este trimestre.

En cuanto a los datos obtenidos por segmento de mercado, se observan unas tasas de cambio de comercializador (*switching*) en el sector eléctrico del 2,8%, 6,3% y 4,4% para el segmento doméstico/comercial, PYMEs e industrial, respectivamente. En cuanto al sector gasista, se han registrado en el mismo periodo unas tasas de *switching* del 2,9%, 4,5% y 2% en los segmentos doméstico/comercial, PYMEs e industrial, respectivamente. Se observa que las tasas de *switching* son similares para el segmento doméstico/comercial en

ambos sectores, manteniéndose sin embargo tasas más elevadas en los segmentos PYMEs e industrial del sector eléctrico.

En cuanto a los datos de tasas de rechazo por segmento de mercado, en el sector eléctrico, se observan unas tasas de rechazo del 6,7% para el segmento doméstico, de un 7,4% para las PYMEs y del 13% para el industrial. En este sentido, destacan, por situarse por encima de la media, las tasas de rechazo registradas por Unión Fenosa Distribución, con el 9,6%, 12,4% y 17,1% para dichos segmentos, respectivamente. Asimismo, cuentan con ratios significativos en cuanto a rechazos en los segmentos PYMEs e industrial Hidrocantábrico Distribución Eléctrica (con tasas del 18,0% y 32,8% respectivamente), y en el segmento industrial también Iberdrola Distribución Eléctrica (15,7%), así como los correspondientes a los distribuidores agrupados en "Otros" en todos los segmentos.

En lo que se refiere al sector gasista, se observan unas tasas de rechazo del 10,5% para el segmento doméstico, del 22,2% para el segmento PYMEs y del 24,1% para el industrial. Al respecto, se sitúan por encima de la media del sector las tasas de rechazo en los segmentos PYMEs e industrial de Naturgás Energía Distribución (25,1% y 38,2% respectivamente), y en el segmento industrial las tasas de Gas Energía Distribución Murcia (62,5%) y de Madrileña Red de Gas (58,3%), si bien éstas últimas se corresponden con un reducido número de solicitudes (5 sobre 9 recibidas y 14 sobre 24 solicitudes recibidas, respectivamente), así como las correspondientes a los distribuidores agrupados en "Otros" (24,1%). Esta información se encuentra disponible en el cuadro 5.1 del Anexo.

2.5.2 Movilidad por integración vertical

Esta sección analiza, desde la perspectiva de los distintos distribuidores, el estado de las solicitudes de cambio de comercializador en función de si el comercializador entrante pertenece o no al mismo grupo empresarial que la distribuidora que gestiona dicha solicitud. Se deben aclarar en primer lugar los siguientes conceptos, según los cuales se evalúa la información recibida por parte de los agentes:

- El concepto de integración vertical en el "mismo grupo" indica solicitudes de cambio de comercializador gestionadas por un distribuidor con comercializadores de su mismo grupo. Por ejemplo, Iberdrola Distribución con comercializadores del grupo Iberdrola.
- Cuando se indica integración vertical "entre grupos", se refieren las solicitudes de cambio de comercializador gestionadas por un distribuidor con comercializadores de otros grupos verticalmente integrados. Por ejemplo, Iberdrola Distribución con comercializadores de Endesa, E.ON España, Gas Natural Fenosa, EDP, etc.

- Por último, el concepto "resto" indica solicitudes de cambio de comercializador gestionadas por un distribuidor con comercializadores que no pertenecen a grupos verticalmente integrados. Por ejemplo, Iberdrola Distribución con comercializadores independientes.

A partir de la información recibida para el sector eléctrico, destaca de nuevo el caso de Unión Fenosa Distribución, que registra unos porcentajes medios de rechazo significativamente más elevados cuando los cambios son solicitados por comercializadores de otros grupos (11,9%) o por comercializadores independientes (15,0%), que en el caso de los cambios solicitados por comercializadores de su propio grupo (6,7%). De igual modo, en el caso de Hidrocantábrico Distribución Eléctrica se observa que registra unos porcentajes medios de rechazo también algo más elevados cuando los cambios son solicitados por comercializadores de otros grupos (8,7%), que en el caso de los cambios solicitados por comercializadores de su propio grupo (7,5%). Por otro lado, señalar el porcentaje medios de los rechazos que registra E.ON Distribución a las empresas comercializadoras de su propio grupo, un 15,7%, muy por encima de la media de su sector (5,1%).

En cuanto a los datos del sector gasista, cabe destacar el caso del grupo Gas Natural Fenosa, el cual registra una tasa media de rechazo del 9,4% para solicitudes originadas en los comercializadores de su mismo grupo, mientras que muestra ratios medios superiores cuando las solicitudes son generadas por comercializadores de otros grupos empresariales (10%) y significativamente superiores para las solicitudes de empresas comercializadoras independientes (16,0%).

Otros datos destacables se observan en el caso de Naturgás Energía Distribución, con unas tasas medias de rechazo del 11% hacia las solicitudes de empresas de su grupo, cuando registra un ratio medio del 9,3% para solicitudes de comercializadores de otros grupos, casi dos puntos por debajo de la media y sin embargo un 32,5% para los comercializadores independientes. Y en el caso de Gas Energía Distribución Murcia llama la atención el elevado porcentaje medio de rechazo que mantiene con los comercializadores independientes (47,4%), 26 puntos por encima de la media.

En todo caso, hay que señalar que si las empresas indicadas registran unos ratios de rechazo medios superiores para el conjunto de las empresas comercializadoras pertenecientes a grupos empresariales distintos al suyo o independientes, al tratarse de datos agregados cabe inferir que puede haber comercializadores pertenecientes a otros grupos empresariales distintos al suyo, o independientes, que presenten mejores ratios de rechazo que los comercializadores de sus respectivos grupos empresariales.

Esta información se encuentra disponible en el cuadro 5.2 del Anexo.

2.5.3 Movilidad entre CUR/COR y No CUR/COR

En lo referido al análisis del estado de las solicitudes de cambio de comercializador desde la perspectiva de tipo de movimiento entre comercializadores de último recurso (CUR) y comercializadores libres (NO CUR)⁴, se identifican los siguientes tipos de movimientos:

- CUR - NO CUR
- NO CUR - NO CUR
- NO CUR - CUR
- CUR - CUR

Teniendo en cuenta lo anterior, respecto al sector eléctrico, se observa que la mayoría de solicitudes de cambio de comercializador que han tenido lugar durante el cuarto trimestre de 2014 se han producido en el mercado libre (NO CUR - NO CUR), con 466.586 registradas durante este trimestre, lo que supone un incremento de este tipo de solicitudes de un 28% con respecto al mismo trimestre del año anterior.

Cabe destacar también que en este periodo aún se manifiesta un volumen importante de cambios de comercializador en el tipo de movimiento CUR - NO CUR (410.464 solicitudes).

Otro detalle significativo del trimestre es que se ha producido un ligero cambio en la tendencia del número de clientes que vuelven al comercializador de referencia desde el mercado libre (NO CUR - CUR), pasando de 46.739 solicitudes en el trimestre anterior a 61.974 solicitudes en este cuarto trimestre, con un incremento en el periodo de un 32,6%.

Respecto al sector de gas natural, prevalecen los movimientos de cambio de comercializador entre comercializadores del mercado libre (NO CUR – NO CUR), con 205.567 solicitudes, pero se detecta una disminución del número de solicitudes correspondientes a clientes que pasan del comercializador de último recurso a uno en el mercado libre (CUR – NO CUR), al contrario de lo que ocurre en el sector eléctrico, con 36.491 solicitudes registradas durante el cuarto trimestre, un 22% menos que en el tercer trimestre de 2014. También se observa que en el sector gasista se ha producido un ligero incremento en el número de clientes que vuelven al comercializador de último recurso desde el mercado libre, pasando de 1.340 solicitudes en el tercer trimestre a 2.207 solicitudes, con un incremento del 65%.

Esta información se encuentra disponible en el cuadro 5.3 del Anexo.

⁴ En el caso del sector eléctrico, esta clasificación se refiere a los comercializadores de referencia (COR).

2.5.4 Movilidad entre grupos comerciales: resumen solicitudes

En esta sección se evalúan las cifras de solicitudes de cambio de comercializador enviadas por cualquier comercializador sobre un punto de suministro comercializado por cada uno de los distintos grupos empresariales existentes en el mercado.

- Si la petición es generada por un comercializador del grupo hacia otro del propio grupo empresarial de que se trate, se clasifica como “Dentro del grupo”, lo que significa que el cliente se queda en un comercializador del mismo grupo al que pertenecía.
- Si la solicitud es generada por un comercializador ajeno al grupo, se clasifica como “Sale del grupo”, indicando que el comercializador entrante no forma parte del grupo empresarial al que pertenecía la saliente.

Los datos obtenidos para el sector eléctrico muestran que, durante el cuarto trimestre, la tasa de rechazo global para este sector es del 4,8% para cambios entre empresas comercializadoras del mismo grupo empresarial, mientras que asciende a un 8,9%, en los casos en los que los cambios se producen hacia empresas comercializadoras pertenecientes a otros grupos. Esta diferencia entre las tasas de rechazo en ambos casos se debe especialmente a los grupos Endesa (2,6% dentro del grupo frente a 8,2% si sale del grupo), Gas Natural Fenosa (5,6% dentro del grupo frente a 9,3% si sale del grupo) y EDP-HC/Naturgás (4,4% dentro del grupo frente a 13,4% si sale del grupo). En el caso contrario se encuentran los grupos E.ON y GALP, en los cuales las tasas de rechazo son significativamente superiores en movimientos dentro del grupo.

En cuanto al sector gasista, se registran para este trimestre unas tasas de rechazo globales del 5,9% para movimientos dentro del mismo grupo empresarial y del 12,1% para cambios hacia empresas comercializadoras de otros grupos. Esta información se encuentra disponible en el cuadro 5.4 que se adjunta como Anexo.

2.5.5 Movilidad entre grupos comerciales: Gráficos balance solicitudes activadas - Sectores electricidad y gas natural

En este tercer informe elaborado por la CNMC sobre la supervisión de los cambios de comercializador relativos al cuarto trimestre de 2014 se incluye, al igual que en el informe del trimestre anterior, la visión detallada sobre la movilidad de los cambios de comercializador entre las empresas comercializadoras de los grupos más significados por volumen, para cada uno de los sectores de electricidad y de gas natural.

Los datos de movilidad se recogen en dos gráficos del Anexo (5.5.1 y 5.5.2), a los que se añade un cuadro explicativo de los datos utilizados (5.5.3), en los que se detalla la interacción entre grupos comerciales, entendidos como el

conjunto de comercializadores de un mismo grupo empresarial (por ejemplo: Iberdrola CUR más Iberdrola Clientes), en relación con los movimientos de solicitudes de cambio de comercializador, distinguiendo entre solicitudes activadas entrantes, es decir, las solicitudes de cambio de comercializador activadas por cualquier distribuidor donde el comercializador entrante es uno de los del grupo comercial, y solicitudes activadas salientes, que son las solicitudes de cambio de comercializador activadas por cualquier distribuidor donde el comercializador saliente es uno de los del grupo comercial que se refiere.

Concretamente, en los gráficos indicados se detalla el movimiento de clientes, con datos específicos del balance de datos trimestrales, entendido como la diferencia entre los clientes que entran (los números recogidos en las flechas del entorno más próximo de la esfera del grupo de que se trate) y los que salen de un grupo empresarial determinado (que se indican en las cifras más alejadas a la esfera en las propias fechas). A estos efectos se consideran los siguientes grupos de comercializadores: Endesa, Iberdrola, Gas Natural Fenosa, EDP (Hidrocantábrico/Naturgas), E.On, y Otros (el resto de comercializadores). Los datos se muestran en positivo si el grupo de que se trate incrementa el número global de clientes, y en caso de tratarse de un dato negativo significa que el grupo comercializador ha perdido más clientes de los que ha ganado en el trimestre.

[INICIO CONFIDENCIAL]

[FIN CONFIDENCIAL]

3. ALTAS (NUEVOS SUMINISTROS)

Durante el cuarto trimestre de 2014, se han recibido un total de 182.880 solicitudes de nuevo suministro en el sector eléctrico, habiéndose activado en plazo un 97,7% de éstas. No obstante, existían al final del trimestre un 8,3% de solicitudes de alta pendientes de respuesta fuera de plazo, con respecto al total de solicitudes pendientes de respuesta, situación motivada fundamentalmente por los ratios registrados por los distribuidores agrupados en “Otros”, con un 67,8%.

En cuanto al sector gasista, se han registrado durante el cuarto trimestre 77.338 solicitudes de alta, habiéndose activado en plazo un 100% de las mismas. Al final del trimestre existían un 1% de solicitudes de alta pendientes de respuesta fuera de plazo, con respecto al total de solicitudes pendientes de respuesta, valor objetivamente mejor al que se observa para el sector eléctrico.

Es preciso señalar que estas solicitudes de nuevos suministros no figuran agregadas en ninguno de los datos analizados en apartados anteriores.

Esta información se encuentra disponible en el cuadro 6 que se adjunta como Anexo.

4. HECHOS RELEVANTES DURANTE EL CUARTO TRIMESTRE DE 2014

Se considera que existe un hecho relevante cuando se genera un movimiento de 100 o más solicitudes de cambio de comercializador, en un momento dado, originado por una decisión corporativa o debido a un imperativo legal, sin que en dicho movimiento haya intervenido la voluntad directa del consumidor. Estos movimientos deben comunicarse a la CNMC a través de email a la siguiente dirección: cambiodecomercializador@cnmc.es.

La información que se requiere a los agentes es el total de *switchings* implicados en dicho evento, la distribuidora/s y comercializadora/s afectadas y el motivo por el que se ha realizado dicho movimiento masivo (fusión de empresas, extinción de un agente, inhabilitación, etc.).

No se han informado a esta Comisión hechos relevantes que tuvieran impacto en los procesos de cambios de comercializador registrados durante el cuarto trimestre de 2014.

5. ACUERDO

La Sala de Supervisión Regulatoria acuerda:

ÚNICO.- Aprobar y comunicar este informe al Ministerio de Industria, Energía y Turismo 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.

GLOSARIO

Para una correcta interpretación de toda la información incluida en el presente informe, se detalla a continuación un breve resumen de las definiciones asociadas a los principales conceptos relacionados con los procedimientos de cambio de comercializador:

- **CUPS:** Código Universal de Punto de Suministro.
- **ATR:** Acceso de terceros a la red.
- **Recibidas:** Número de solicitudes recibidas por un distribuidor a lo largo del periodo considerado.
- **Enviadas:** Número de solicitudes enviadas por un comercializador a lo largo del periodo considerado.
- **Aceptadas:** Número de solicitudes que han sido aceptadas por un distribuidor a lo largo del periodo considerado.
- **Gestionadas:** Una solicitud está gestionada cuando ha sido aceptada o rechazada.
- **Porcentaje aceptadas:** Porcentaje de solicitudes aceptadas respecto a las gestionadas.
- **Aceptadas en plazo:** Porcentaje de solicitudes aceptadas dentro de los plazos legales, con la salvedad de que no se contempla la posible incidencia de días festivos en el período.
- **Rechazadas:** Número de solicitudes que han sido rechazadas por un distribuidor a lo largo del periodo considerado.
- **Porcentaje rechazadas:** Porcentaje de solicitudes rechazadas respecto a las gestionadas. Una solicitud está gestionada cuando se ha aceptado o rechazado.
- **Rechazadas en plazo:** Porcentaje de solicitudes rechazadas dentro de los plazos legales, con la salvedad de que no se contempla la posible incidencia de días festivos en el período.
- **Pendiente respuesta:** Número de solicitudes que ya han sido recibidas/enviadas y que todavía no han sido aceptadas o rechazadas por un distribuidor a fecha de cierre del último mes del periodo considerado.
- **Pendiente respuesta en plazo:** Porcentaje de solicitudes que a último día del mes están pendientes de respuesta y dentro de los plazos legales, con la salvedad de que no se contempla la posible incidencia de días festivos en el período.
- **Activadas:** Número de solicitudes activadas por un distribuidor a lo largo del periodo considerado.
- **Activadas en plazo:** Porcentaje de solicitudes tramitadas o pendientes de tramitar dentro del plazo legal.
- **Pendiente activación:** Número de solicitudes que en su momento fueron aceptadas pero que todavía no han sido activadas por un distribuidor a fecha de cierre del último mes del periodo considerado.
- **Pendiente activar en plazo:** Porcentaje de solicitudes tramitadas o pendientes de tramitar dentro del plazo legal.

- **Anuladas:** Número de solicitudes que han sido anuladas por un comercializador a lo largo del periodo considerado.
- **Porcentaje anuladas:** Solicitudes de cambio de comercializador o de altas directas anuladas con respecto a las recibidas/enviadas a lo largo del periodo considerado.
- **Reposiciones:** Solicitudes de anulación realizadas tras la activación del contrato.
- **Retraso ≤ 15 días:** Cantidad y porcentaje respecto del total de solicitudes que han superado el plazo legal entre 1 y 15 días.
- **Retraso > 15 días:** Cantidad y porcentaje respecto del total de solicitudes que han superado el plazo legal en más de 15 días.
- **Segmento de mercado:** Un punto de suministro puede ser considerado como Doméstico, PYME o Industrial en función de su tipo de punto de medida, siempre y cuando se disponga de este dato.
- **Tasa de *switching*:** Porcentaje de solicitudes activadas con respecto al número total de puntos de suministro del segmento de mercado a considerar a lo largo del último mes del periodo considerado.
- **Puntos de suministro:** Número de puntos de suministro con contrato en vigor en el periodo considerado.
- **Integración vertical "En mismo grupo":** Indica solicitudes de cambio de comercializador gestionadas por un distribuidor con comercializadores de su mismo grupo.
- **Integración vertical "Entre grupos":** Indica solicitudes de cambio de comercializador gestionadas por un distribuidor con comercializadores de otros grupos verticalmente integrados.
- **Integración vertical "Resto":** Indica solicitudes de cambio de comercializador gestionadas por un distribuidor con comercializadores que no pertenecen a grupos verticalmente integrados.
- **Tipo de movimiento CUR-NOCUR:** Indica los movimientos de cambios de comercializador entre comercializadores de último recurso (CUR) y comercializadores de mercado libre (NO CUR), entendiendo a los comercializadores de Referencia como CUR en electricidad.
- **Tipo de movimiento dentro del grupo:** Solicitudes en las que el cliente cambia de comercializador pero se sigue manteniendo en el mismo grupo empresarial que antes.
- **Tipo de movimiento sale del grupo:** Solicitudes en las que el cliente cambia de comercializador a otro que no pertenece al mismo grupo empresarial que antes.

ANEXO

1. PROCESO CAMBIO DE COMERCIALIZADOR

CUARTO TRIMESTRE 2014

MERCADO ELÉCTRICO															
AGENTE DISTRIBUIDOR	Recibidas	Aceptadas	% Aceptadas	Aceptadas Plazo	Rechazadas	% Rechazadas	Rechaz.Plazo	Pdte.Respuesta	Pdte.Resp.Plazo	Activadas	Activadas Plazo	Pdte.Activacion	Pdte.Activ.Plazo	Anuladas	
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	5.034	4.912	96.11%	99.98%	199	3.89%	83.92%	21	100.00%	4.860	98.33%	229	90.39%	0	
E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.	20.975	20.677	92.21%	99.95%	1.748	7.79%	75.69%	79	98.73%	19.174	99.22%	1.075	94.05%	1	
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	389.404	373.280	96.03%	99.98%	15.441	3.97%	99.00%	1.533	98.56%	355.446	99.47%	22.086	97.36%	6.899	
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	18.204	16.408	92.08%	99.88%	1.412	7.92%	99.72%	35	82.86%	14.644	98.94%	3.079	97.27%	111	
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	394.933	365.471	92.46%	99.95%	29.784	7.54%	99.78%	362	99.72%	363.109	100.00%	6.644	99.56%	5.035	
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	95.515	85.280	90.32%	99.99%	9.135	9.68%	93.40%	3.190	99.72%	80.883	83.11%	11.746	81.18%	791	
OTROS	16.029	10.867	67.58%	84.88%	5.214	32.42%	54.28%	1.136	21.30%	8.721	61.05%	681	57.12%	267	
TOTAL	940.094	876.895	93.30%	99.78%	62.933	6.70%	94.39%	6.356	85.32%	846.837	97.71%	45.540	92.79%	13.104	

AGENTE COMERCIALIZADOR	Enviadas	Aceptadas	% Aceptadas	Aceptadas Plazo	Rechazadas	% Rechazadas	Rechaz.Plazo	Pdte.Respuesta	Pdte.Resp.Plazo	Activadas	Activadas Plazo	Pdte.Activacion	Pdte.Activ.Plazo	Anuladas	
AUDAX ENERGÍA, S.L.	11.753	10.971	93.24%	99.80%	795	6.76%	97.99%	49	61.22%	11.070	96.12%	860	95.93%	42	
CLIDOM ENERGÍA, S.L.	3.928	3.582	91.24%	99.83%	344	8.76%	97.67%	57	98.25%	3.018	99.83%	830	99.64%	50	
E.ON ENERGÍA, S.L.	45.395	41.482	84.29%	99.77%	7.731	15.71%	84.90%	499	82.77%	34.154	97.66%	2.948	88.70%	238	
ENDESA ENERGÍA, S.A.	254.578	244.535	96.72%	99.93%	8.281	3.28%	1.427	1.427	95.37%	235.010	98.30%	11.166	94.99%	8.095	
FACTOR ENERGÍA, S.A.	8.765	8.316	95.55%	99.87%	387	4.45%	98.19%	37	67.57%	7.858	98.79%	1.258	98.09%	20	
FENIE ENERGÍA, S.A.	16.600	15.420	92.29%	99.60%	1.289	7.71%	95.66%	100	89.00%	13.488	98.33%	3.463	97.92%	69	
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	3.448	2.431	82.86%	97.49%	503	17.14%	98.41%	68	91.18%	2.530	94.66%	422	91.23%	24	
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	189.125	176.934	93.47%	99.51%	12.371	6.53%	90.85%	1.700	83.12%	176.281	95.82%	7.482	87.42%	381	
HIDROCANTÁBRICO ENERGÍA, S.A.	44.234	38.091	86.50%	99.85%	5.947	13.50%	98.79%	291	64.60%	37.038	98.80%	3.086	97.34%	391	
IBERDROLA CUENTES, S.A.U.	261.397	241.177	92.66%	99.91%	19.103	7.34%	96.65%	1.346	84.10%	235.372	98.58%	8.303	91.44%	2.926	
NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	7.468	6.483	86.85%	99.98%	982	13.15%	100.00%	8	62.50%	6.499	100.00%	143	100.00%	52	
COR - ALUMBRADO ELÉCTRICO DE CEUTA COM. REF., S.A.U.	73	2	66.67%	100.00%	1	33.33%	100.00%	6	100.00%	62	100.00%	3	100.00%	1	
COR - E.ON C.U.R., S.L.	796	779	97.01%	100.00%	24	2.99%	79.17%	4	100.00%	700	97.71%	94	94.68%	0	
COR - EDP C.U.R., S.A.	1.706	1.604	94.46%	99.31%	94	5.54%	100.00%	12	83.33%	1.355	97.27%	203	98.52%	3	
COR - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	17.203	16.733	97.63%	99.94%	407	2.37%	98.28%	76	90.79%	16.008	99.04%	650	93.08%	490	
COR - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	6.936	6.388	91.89%	99.72%	564	8.11%	94.50%	36	94.44%	6.403	86.26%	566	71.02%	31	
COR - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	36.330	34.540	95.42%	99.51%	1.656	4.58%	98.07%	228	96.49%	34.432	98.82%	262	80.92%	68	
OTROS	30.359	27.427	91.79%	99.46%	2.454	8.21%	97.96%	412	74.27%	25.559	95.96%	3.801	94.19%	223	
TOTAL	940.094	876.895	93.30%	99.78%	62.933	6.70%	94.39%	6.356	85.32%	846.837	97.71%	45.540	92.79%	13.104	

MERCADO DE GAS															
AGENTE DISTRIBUIDOR	Recibidas	Aceptadas	% Aceptadas	Aceptadas Plazo	Rechazadas	% Rechazadas	Rechaz.Plazo	Pdte.Respuesta	Pdte.Resp.Plazo	Activadas	Activadas Plazo	Pdte.Activacion	Pdte.Activ.Plazo	Anuladas	
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	3.078	2.492	83.74%	93.50%	484	16.26%	96.49%	0	0.00%	2.444	99.59%	0	0.00%	3	
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	3.043	2.736	89.94%	99.71%	306	10.06%	100.00%	3	0.00%	2.648	100.00%	271	100.00%	9	
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	161.443	143.034	90.24%	100.00%	15.472	9.76%	100.00%	3.949	97.27%	145.124	100.00%	9.424	100.00%	623	
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.	33.272	28.608	85.98%	99.90%	4.665	14.02%	99.96%	3	66.67%	28.212	100.00%	2.877	100.00%	128	
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	30.843	27.753	90.00%	99.96%	3.084	10.00%	100.00%	344	4.94%	27.014	100.00%	2.811	100.00%	77	
REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.	6.955	6.143	88.57%	99.92%	793	11.43%	100.00%	9	100.00%	5.688	100.00%	660	100.00%	29	
OTROS	5.671	4.761	84.04%	99.96%	904	15.96%	100.00%	22	27.27%	4.400	100.00%	633	99.68%	45	
TOTAL	244.305	215.527	89.34%	99.90%	25.708	10.66%	99.93%	4.330	89.49%	215.530	100.00%	16.676	99.99%	914	

AGENTE COMERCIALIZADOR	Enviadas	Aceptadas	% Aceptadas	Aceptadas Plazo	Rechazadas	% Rechazadas	Rechaz.Plazo	Pdte.Respuesta	Pdte.Resp.Plazo	Activadas	Activadas Plazo	Pdte.Activacion	Pdte.Activ.Plazo	Anuladas	
E.ON ENERGÍA, S.L.	4.888	4.224	87.91%	100.00%	581	12.09%	99.83%	77	94.81%	3.714	99.92%	1.268	100.00%	67	
ENDESA ENERGÍA, S.A.	53.311	48.940	93.66%	99.98%	3.312	6.34%	99.97%	1.056	97.35%	48.499	100.00%	3.692	100.00%	530	
GAS NATURAL SERVICIOS	94.201	83.936	90.01%	99.86%	9.311	9.99%	99.84%	1.802	99.56%	85.362	100.00%	5.437	100.00%	72	
IBERDROLA CUENTES, S.A.U.	56.498	49.557	88.44%	99.85%	6.479	11.56%	100.00%	535	77.57%	49.763	100.00%	3.641	100.00%	114	
NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	29.144	24.650	85.81%	99.96%	4.077	14.19%	99.95%	763	62.25%	24.294	99.97%	1.890	100.00%	100	
C.U.R. - EDP C.U.R., S.A.	275	227	82.25%	100.00%	49	17.75%	100.00%	7	14.29%	220	100.00%	21	100.00%	6	
C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	382	337	89.39%	100.00%	40	10.61%	100.00%	4	100.00%	327	100.00%	28	100.00%	4	
C.U.R. - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	1.179	538	45.98%	99.81%	632	54.02%	100.00%	11	100.00%	562	100.00%	25	100.00%	3	
C.U.R. - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	392	338	88.71%	100.00%	43	11.29%	100.00%	1	100.00%	344	100.00%	17	100.00%	0	
C.U.R. - MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS S.U.R., S.L.	19	16	84.21%	100.00%	3	15.79%	100.00%	0	0.00%	15	100.00%	2	100.00%	0	
OTROS	4.016	2.764	70.06%	99.75%	1.181	29.94%	100.00%	74	98.65%	2.430	100.00%	655	99.69%	18	
TOTAL	244.305	215.527	89.34%	99.90%	25.708	10.66%	99.93%	4.330	89.49%	215.530	100.00%	16.676	99.99%	914	

Recibidas: Número de solicitudes de cambio de suministrador recibidas por una distribuidora a lo largo del periodo.

Enviadas: Número de solicitudes de cambio de suministrador enviadas por una comercializadora a lo largo del periodo.

Aceptadas: Número de solicitudes de cambio de suministrador que han sido aceptadas por una distribuidora a lo largo del periodo.

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

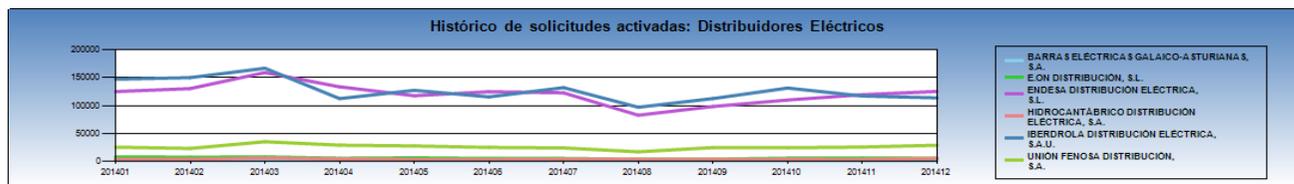
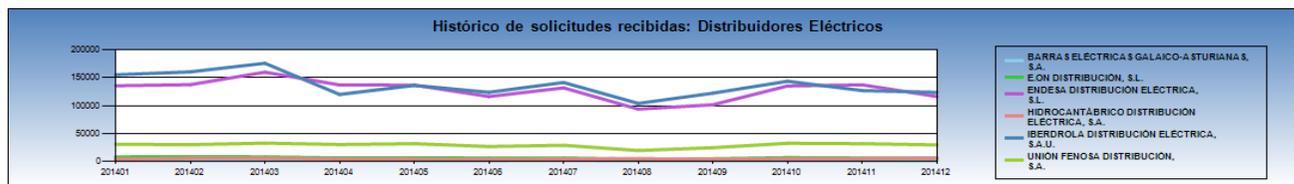
Pendiente activación: Número de solicitudes de cambio de suministrador que en su momento fueron aceptadas pero que todavía no han sido activadas por una distribuidora a fecha de cierre del periodo.

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

Referencias en plazo: Porcentaje de solicitudes de cambio de suministrador 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.

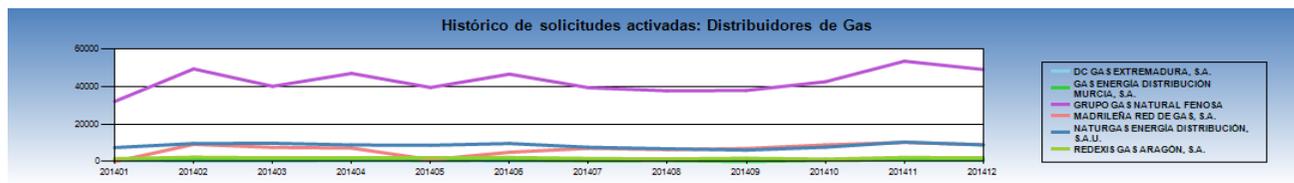
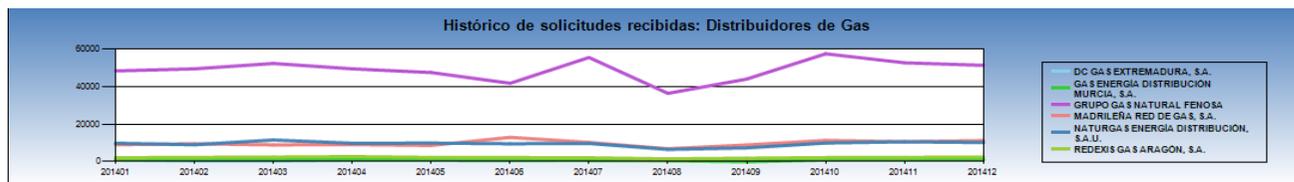
Nota: Es importante indicar que las solicitudes de cambio de suministrador pueden haber comenzado a tramitarse en meses anteriores al mes en curso.

Por lo tanto es normal que la suma de solicitudes aceptadas+rechazadas+pdte respuesta no coincida con el número de solicitudes recibidas/enviadas.



Recibidas: Número de solicitudes de cambio de suministrador recibidas por una distribuidora a lo largo del periodo.

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



Recibidas: Número de solicitudes de cambio de suministrador recibidas por una distribuidora a lo largo del periodo.

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

2.1 PLAZOS ACEPTADAS

CUARTO TRIMESTRE 2014

MERCADO ELÉCTRICO	Total	Aceptadas en plazo		Retraso <= 15 días		Retraso > 15 días	
		Aceptadas	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad
AGENTE DISTRIBUIDOR							
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	4.912	4.911	99.98%	1	0.02%	0	0.00%
E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.	20.677	20.667	99.95%	10	0.05%	0	0.00%
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	373.280	373.206	99.98%	64	0.02%	10	0.00%
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	16.408	16.389	99.88%	17	0.10%	2	0.01%
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	365.471	365.305	99.95%	166	0.05%	0	0.00%
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	85.280	85.269	99.99%	10	0.01%	1	0.00%
OTROS	10.867	9.224	84.88%	1.509	13.89%	134	1.23%
TOTAL	876.895	874.971	99.78%	1.777	0.20%	147	0.02%

AGENTE COMERCIALIZADOR	Aceptadas	Cantidad	Porcentaje	Retraso <= 15 días		Retraso > 15 días	
				Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
AUDAX ENERGÍA, S.L.	10.971	10.949	99.80%	21	0.19%	1	0.01%
CLIDOM ENERGY, S.L.	3.582	3.576	99.83%	5	0.14%	1	0.03%
E.ON ENERGÍA, S.L.	41.482	41.388	99.77%	88	0.21%	6	0.01%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	244.535	244.361	99.93%	146	0.06%	28	0.01%
FACTOR ENERGÍA, S.A.	8.316	8.305	99.87%	8	0.10%	3	0.04%
FENIE ENERGÍA, S.A.	15.420	15.358	99.60%	55	0.36%	7	0.05%
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	2.431	2.370	97.49%	57	2.34%	4	0.16%
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	176.934	176.072	99.51%	858	0.48%	4	0.00%
HIDROCANTÁBRICO ENERGÍA, S.A.	38.091	38.034	99.85%	25	0.07%	32	0.08%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	241.177	240.958	99.91%	173	0.07%	46	0.02%
NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	6.483	6.482	99.98%	1	0.02%	0	0.00%
COR - ALUMBRADO ELÉCTRICO DE CEUTA COM. REF., S.A.U.	2	2	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
COR - E.ON C.U.R., S.L.	779	779	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
COR - EDP C.U.R., S.A.	1.604	1.593	99.31%	8	0.50%	3	0.19%
COR - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	16.733	16.723	99.94%	9	0.05%	1	0.01%
COR - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	6.388	6.370	99.72%	15	0.23%	3	0.05%
COR - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	34.540	34.372	99.51%	168	0.49%	0	0.00%
OTROS	27.427	27.279	99.46%	140	0.51%	8	0.03%
TOTAL	876.895	874.971	99.78%	1.777	0.20%	147	0.02%

MERCADO DE GAS	Total	Aceptadas en plazo		Retraso <= 15 días		Retraso > 15 días	
		Aceptadas	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad
AGENTE DISTRIBUIDOR							
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	143.034	143.028	100.00%	6	0.00%	0	0.00%
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	2.492	2.330	93.50%	140	5.62%	22	0.88%
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	2.736	2.728	99.71%	7	0.26%	1	0.04%
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.	28.608	28.579	99.90%	27	0.09%	2	0.01%
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	27.753	27.742	99.96%	10	0.04%	1	0.00%
REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.	6.143	6.138	99.92%	5	0.08%	0	0.00%
OTROS	4.761	4.759	99.96%	2	0.04%	0	0.00%
TOTAL	215.527	215.304	99.90%	197	0.09%	26	0.01%

AGENTE COMERCIALIZADOR	Aceptadas	Cantidad	Porcentaje	Retraso <= 15 días		Retraso > 15 días	
				Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
E.ON ENERGÍA, S.L.	4.224	4.224	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	48.940	48.928	99.98%	11	0.02%	1	0.00%
GAS NATURAL SERVICIOS	83.936	83.817	99.86%	119	0.14%	0	0.00%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	49.557	49.483	99.85%	49	0.10%	25	0.05%
NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	24.650	24.640	99.96%	10	0.04%	0	0.00%
C.U.R. - EDP C.U.R., S.A.	227	227	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	337	337	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
C.U.R. - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	538	537	99.81%	1	0.19%	0	0.00%
C.U.R. - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	338	338	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
C.U.R. - MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS S.U.R., S.L.	16	16	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
OTROS	2.764	2.757	99.75%	7	0.25%	0	0.00%
TOTAL	215.527	215.304	99.90%	197	0.09%	26	0.01%

Aceptadas: Número de solicitudes de cambio de suministrador que han sido aceptadas por una distribuidora a lo largo del periodo.

Aceptadas en plazo: Porcentaje de solicitudes de cambio de suministrador aceptadas dentro de los plazos legales. Siendo 5 días hábiles para electricidad y 6 días hábiles para gas.

Referencias en plazo: Porcentaje de solicitudes de cambio de suministrador 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.

Retraso <= 15 días: Cantidad y porcentaje respecto del total de solicitudes de cambio de suministrador que han superado el plazo legal entre 1 y 15 días.

Retraso > 15 días: Cantidad y porcentaje respecto del total de solicitudes de cambio de suministrador que han superado el plazo legal en más de 15 días.

2.2 PLAZOS RECHAZADAS

CUARTO TRIMESTRE 2014

MERCADO ELÉCTRICO	Total	Rechazadas en plazo		Retraso <= 15 días		Retraso > 15 días	
		Rechazadas	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad
AGENTE DISTRIBUIDOR							
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	199	167	83.92%	31	15.58%	1	0.50%
E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.	1.748	1.323	75.69%	425	24.31%	0	0.00%
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	15.441	15.425	99.90%	13	0.08%	3	0.02%
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	1.412	1.408	99.72%	1	0.07%	3	0.21%
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	29.784	29.718	99.78%	42	0.14%	24	0.08%
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	9.135	8.532	93.40%	572	6.26%	31	0.34%
OTROS	5.214	2.830	54.28%	1.940	37.21%	444	8.52%
TOTAL	62.933	59.403	94.39%	3.024	4.81%	506	0.80%

AGENTE COMERCIALIZADOR	Rechazadas	Cantidad	Porcentaje	Retraso <= 15 días		Retraso > 15 días	
				Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
AUDAX ENERGÍA, S.L.	795	779	97.99%	15	1.89%	1	0.13%
CLIDOM ENERGY, S.L.	344	336	97.67%	8	2.33%	0	0.00%
E.ON ENERGÍA, S.L.	7.731	6.564	84.90%	1.057	13.67%	110	1.42%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	8.281	7.982	96.39%	235	2.84%	64	0.77%
FACTOR ENERGÍA, S.A.	387	380	98.19%	3	0.78%	4	1.03%
FENIE ENERGÍA, S.A.	1.289	1.233	95.66%	42	3.26%	14	1.09%
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	503	495	98.41%	8	1.59%	0	0.00%
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	12.371	11.239	90.85%	1.117	9.03%	15	0.12%
HIDROCANTÁBRICO ENERGÍA, S.A.	5.947	5.875	98.79%	65	1.09%	7	0.12%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	19.103	18.463	96.65%	379	1.98%	261	1.37%
NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	982	982	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
COR - ALUMBRADO ELÉCTRICO DE CEUTA COM. REF., S.A.U.	1	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
COR - E.ON C.U.R., S.L.	24	19	79.17%	5	20.83%	0	0.00%
COR - EDP C.U.R., S.A.	94	94	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
COR - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	407	400	98.28%	6	1.47%	1	0.25%
COR - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	564	533	94.50%	24	4.26%	7	1.24%
COR - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	1.656	1.624	98.07%	19	1.15%	13	0.79%
OTROS	2.454	2.404	97.96%	41	1.67%	9	0.37%
TOTAL	62.933	59.403	94.39%	3.024	4.81%	506	0.80%

MERCADO DE GAS	Total	Aceptadas en plazo		Retraso <= 15 días		Retraso > 15 días	
		Rechazadas	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad
AGENTE DISTRIBUIDOR							
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	15.472	15.472	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	484	467	96.49%	14	2.89%	3	0.62%
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	306	306	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.	4.665	4.663	99.96%	2	0.04%	0	0.00%
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	3.084	3.084	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.	793	793	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
OTROS	904	904	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
TOTAL	25.708	25.689	99.93%	16	0.06%	3	0.01%

AGENTE COMERCIALIZADOR	Rechazadas	Cantidad	Porcentaje	Retraso <= 15 días		Retraso > 15 días	
				Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
E.ON ENERGÍA, S.L.	581	580	99.83%	0	0.00%	1	0.17%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	3.312	3.311	99.97%	1	0.03%	0	0.00%
GAS NATURAL SERVICIOS	9.311	9.296	99.84%	13	0.14%	2	0.02%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	6.479	6.479	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	4.077	4.075	99.95%	2	0.05%	0	0.00%
C.U.R. - EDP C.U.R., S.A.	49	49	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	40	40	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
C.U.R. - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	632	632	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
C.U.R. - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	43	43	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
C.U.R. - MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS S.U.R., S.L.	3	3	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
OTROS	1.181	1.181	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
TOTAL	25.708	25.689	99.93%	16	0.06%	3	0.01%

Rechazadas: Número de solicitudes de cambio de suministrador que han sido rechazadas por una distribuidora a lo largo del periodo.

Rechazadas en plazo: Porcentaje de solicitudes de cambio de suministrador rechazadas dentro de los plazos legales para electricidad y 6 días hábiles para gas

Referencias en plazo: Porcentaje de solicitudes de cambio de suministrador 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.

Retraso <= 15 días: Cantidad y porcentaje respecto del total de solicitudes de cambio de suministrador que han superado el plazo legal entre 1 y 15 días

Retraso > 15 días: Cantidad y porcentaje respecto del total de solicitudes de cambio de suministrador que han superado el plazo legal en más de 15 días

2.3 PLAZOS PDTE RESPUESTA

CUARTO TRIMESTRE 2014

MERCADO ELÉCTRICO	Total	Pdt Respuesta en plazo		Retraso <= 15 días		Retraso > 15 días	
AGENTE DISTRIBUIDOR	Pdt respuesta	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	21	21	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.	79	78	98.73%	1	1.27%	0	0.00%
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	1.533	1.511	98.56%	10	0.65%	12	0.78%
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	35	29	82.86%	0	0.00%	6	17.14%
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	362	361	99.72%	0	0.00%	1	0.28%
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	3.190	3.181	99.72%	7	0.22%	2	0.06%
OTROS	1.136	242	21.30%	347	30.55%	547	48.15%
TOTAL	6.356	5.423	85.32%	365	5.74%	568	8.94%

AGENTE COMERCIALIZADOR	Pdt respuesta	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
AUDAX ENERGÍA, S.L.	49	30	61.22%	3	6.12%	16	32.65%
CLUDOM ENERGY, S.L.	57	56	98.25%	0	0.00%	1	1.75%
E.ON ENERGÍA, S.L.	499	413	82.77%	41	8.22%	45	9.02%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	1.427	1.361	95.37%	20	1.40%	46	3.22%
FACTOR ENERGÍA, S.A.	37	25	67.57%	0	0.00%	12	32.43%
FENIE ENERGÍA, S.A.	100	89	89.00%	3	3.00%	8	8.00%
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	68	62	91.18%	3	4.41%	3	4.41%
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	1.700	1.413	83.12%	174	10.24%	113	6.65%
HIDROCANTÁBRICO ENERGÍA, S.A.	291	188	64.60%	34	11.68%	69	23.71%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	1.346	1.132	84.10%	59	4.38%	155	11.52%
NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	8	5	62.50%	0	0.00%	3	37.50%
COR - ALUMBRADO ELÉCTRICO DE CEUTA COM. REF., S.A.U.	6	6	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
COR - E.ON C.U.R., S.L.	4	4	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
COR - EDP C.U.R., S.A.	12	10	83.33%	0	0.00%	2	16.67%
COR - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	76	69	90.79%	3	3.95%	4	5.26%
COR - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	36	34	94.44%	1	2.78%	1	2.78%
COR - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	228	220	96.49%	3	1.32%	5	2.19%
OTROS	412	306	74.27%	21	5.10%	85	20.63%
TOTAL	6.356	5.423	85.32%	365	5.74%	568	8.94%

MERCADO DE GAS	Total	Pdt respuesta en plazo		Retraso <= 15 días		Retraso > 15 días	
AGENTE DISTRIBUIDOR	Pdt respuesta	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	3.949	3.841	97.27%	19	0.48%	89	2.25%
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	0	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	3	0	0.00%	1	33.33%	2	66.67%
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.	3	2	66.67%	1	33.33%	0	0.00%
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	344	17	4.94%	212	61.63%	115	33.43%
REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.	9	9	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
OTROS	22	6	27.27%	0	0.00%	16	72.73%
TOTAL	4.330	3.875	89.49%	233	5.38%	222	5.13%

AGENTE COMERCIALIZADOR	Pdt respuesta	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
E.ON ENERGÍA, S.L.	77	73	94.81%	2	2.60%	2	2.60%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	1.056	1.028	97.35%	19	1.80%	9	0.85%
GAS NATURAL SERVICIOS	1.802	1.794	99.56%	0	0.00%	8	0.44%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	535	415	77.57%	118	22.06%	2	0.37%
NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	763	475	62.25%	93	12.19%	195	25.56%
C.U.R. - EDP C.U.R., S.A.	7	1	14.29%	0	0.00%	6	85.71%
C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	4	4	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
C.U.R. - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	11	11	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
C.U.R. - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	1	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
OTROS	74	73	98.65%	1	1.35%	0	0.00%
TOTAL	4.330	3.875	89.49%	233	5.38%	222	5.13%

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

Pdt respuesta en plazo: Porcentaje de solicitudes de cambio de suministrador que a último día del mes están pendientes de respuesta y dentro de los plazos legales. Siendo 5 días hábiles para electricidad y 6 días hábiles para gas

Referencias en plazo: Porcentaje de solicitudes de cambio de suministrador 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.

Retraso <= 15 días: Cantidad y porcentaje respecto del total de solicitudes de cambio de suministrador que han superado el plazo legal entre 1 y 15 días

Retraso > 15 días: Cantidad y porcentaje respecto del total de solicitudes de cambio de suministrador que han superado el plazo legal en más de 15 días

2.4 PLAZOS ACTIVADAS

CUARTO TRIMESTRE 2014

MERCADO ELÉCTRICO	Total	Activadas en plazo		Retraso <= 15 días		Retraso > 15 días	
		Activadas	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad
AGENTE DISTRIBUIDOR							
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	4.860	4.779	98.33%	47	0.97%	34	0.70%
E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.	19.174	19.025	99.22%	68	0.35%	81	0.42%
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	355.446	353.548	99.47%	1.761	0.50%	137	0.04%
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	14.644	14.489	98.94%	131	0.89%	24	0.16%
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	363.109	363.092	100.00%	17	0.00%	0	0.00%
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	80.883	67.219	83.11%	12.862	15.90%	802	0.99%
OTROS	8.721	5.324	61.05%	1.198	13.74%	2.199	25.21%
TOTAL	846.837	827.476	97.71%	16.084	1.90%	3.277	0.39%

AGENTE COMERCIALIZADOR	Activadas	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
AUDAX ENERGÍA, S.L.	11.070	10.640	96.12%	379	3.42%	51	0.46%
CLIDOM ENERGY, S.L.	3.018	3.013	99.83%	5	0.17%	0	0.00%
E.ON ENERGÍA, S.L.	34.154	33.356	97.66%	645	1.89%	153	0.45%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	235.010	231.014	98.30%	2.996	1.27%	1.000	0.43%
FACTOR ENERGÍA, S.A.	7.858	7.763	98.79%	71	0.90%	24	0.31%
FENIE ENERGÍA, S.A.	13.488	13.263	98.33%	121	0.90%	104	0.77%
GÁS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	2.530	2.395	94.66%	81	3.20%	54	2.13%
GÁS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	176.281	168.910	95.82%	6.555	3.72%	816	0.46%
HIDROCANTÁBRICO ENERGÍA, S.A.	37.038	36.593	98.80%	405	1.09%	40	0.11%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	235.372	232.037	98.58%	2.788	1.18%	547	0.23%
NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	6.499	6.499	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
COR - ALUMBRADO ELÉCTRICO DE CEUTA COM. REF., S.A.U.	62	62	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
COR - E.ON C.U.R., S.L.	700	684	97.71%	13	1.86%	3	0.43%
COR - EDP C.U.R., S.A.	1.355	1.318	97.27%	29	2.14%	8	0.59%
COR - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	16.008	15.855	99.04%	122	0.76%	31	0.19%
COR - GÁS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	6.403	5.523	86.26%	808	12.62%	72	1.12%
COR - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	34.432	34.024	98.82%	381	1.11%	27	0.08%
OTROS	25.559	24.527	95.96%	685	2.68%	347	1.36%
TOTAL	846.837	827.476	97.71%	16.084	1.90%	3.277	0.39%

MERCADO DE GAS	Total	Activadas en plazo		Retraso <= 15 días		Retraso > 15 días	
		Activadas	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad
AGENTE DISTRIBUIDOR							
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	145.124	145.124	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	2.444	2.434	99.59%	6	0.25%	4	0.16%
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	2.648	2.648	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.	28.212	28.212	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	27.014	27.014	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.	5.688	5.688	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
OTROS	4.400	4.400	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
TOTAL	215.530	215.520	100.00%	6	0.00%	4	0.00%

AGENTE COMERCIALIZADOR	Activadas	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
E.ON ENERGÍA, S.L.	3.714	3.711	99.92%	0	0.00%	3	0.08%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	48.499	48.499	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
GÁS NATURAL SERVICIOS	85.362	85.362	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	49.763	49.763	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	24.294	24.287	99.97%	6	0.02%	1	0.00%
C.U.R. - EDP C.U.R., S.A.	220	220	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	327	327	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
C.U.R. - GÁS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	562	562	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
C.U.R. - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	344	344	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
C.U.R. - MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS S.U.R., S.L.	15	15	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
OTROS	2.430	2.430	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
TOTAL	215.530	215.520	100.00%	6	0.00%	4	0.00%

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

Activadas en plazo: Porcentaje de solicitudes de cambio de suministrador 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.

Referencias en plazo: Porcentaje de solicitudes de cambio de suministrador 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.

Retraso <= 15 días: Cantidad y porcentaje respecto del total de solicitudes de cambio de suministrador que han superado el plazo legal entre 1 y 15 días

Retraso > 15 días: Cantidad y porcentaje respecto del total de solicitudes de cambio de suministrador que han superado el plazo legal en más de 15 días

2.5 PLAZOS PDTE ACTIVAR

CUARTO TRIMESTRE 2014

MERCADO ELÉCTRICO	Total	Pdt Activar en plazo		Retraso <= 15 días		Retraso > 15 días	
		Pdt Activar	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad
AGENTE DISTRIBUIDOR							
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	229	207	90.39%	19	8.30%	3	1.31%
E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.	1.075	1.011	94.05%	19	1.77%	45	4.19%
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	22.086	21.503	97.36%	527	2.39%	56	0.25%
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	3.079	2.995	97.27%	38	1.23%	46	1.49%
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	6.644	6.615	99.56%	10	0.15%	19	0.29%
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	11.746	9.535	81.18%	2.017	17.17%	194	1.65%
OTROS	681	389	57.12%	128	18.80%	164	24.08%
TOTAL	45.540	42.255	92.79%	2.758	6.06%	527	1.16%

AGENTE COMERCIALIZADOR	Pdt Activar	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
AUDAX ENERGÍA, S.L.	860	825	95.93%	27	3.14%	8	0.93%
CLIDOM ENERGY, S.L.	830	827	99.64%	1	0.12%	2	0.24%
E.ON ENERGÍA, S.L.	2.948	2.615	88.70%	298	10.11%	35	1.19%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	11.166	10.607	94.99%	454	4.07%	105	0.94%
FACTOR ENERGÍA, S.A.	1.258	1.234	98.09%	11	0.87%	13	1.03%
FENIE ENERGÍA, S.A.	3.463	3.391	97.92%	48	1.39%	24	0.69%
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	422	385	91.23%	32	7.58%	5	1.18%
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	7.482	6.541	87.42%	810	10.83%	131	1.75%
HIDROCANTÁBRICO ENERGÍA, S.A.	3.086	3.004	97.34%	62	2.01%	20	0.65%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	8.303	7.592	91.44%	612	7.37%	99	1.19%
NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	143	143	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
COR - ALUMBRADO ELÉCTRICO DE CEUTA COM. REF., S.A.U.	3	3	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
COR - E.ON C.U.R., S.L.	94	89	94.68%	3	3.19%	2	2.13%
COR - EDP C.U.R., S.A.	203	200	98.52%	1	0.49%	2	0.99%
COR - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	650	605	93.08%	37	5.69%	8	1.23%
COR - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	566	402	71.02%	142	25.09%	22	3.89%
COR - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	262	212	80.92%	37	14.12%	13	4.96%
OTROS	3.801	3.580	94.19%	183	4.81%	38	1.00%
TOTAL	45.540	42.255	92.79%	2.758	6.06%	527	1.16%

MERCADO DE GAS	Total	Activadas en plazo		Retraso <= 15 días		Retraso > 15 días	
		Pdt Activar	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad
AGENTE DISTRIBUIDOR							
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	9.424	9.424	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	0	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	271	271	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.	2.877	2.877	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	2.811	2.811	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.	660	660	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
OTROS	633	631	99.68%	0	0.00%	2	0.32%
TOTAL	16.676	16.674	99.99%	0	0.00%	2	0.01%

AGENTE COMERCIALIZADOR	Pdt Activar	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
E.ON ENERGÍA, S.L.	1.268	1.268	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	3.692	3.692	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
GAS NATURAL SERVICIOS	5.437	5.437	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	3.641	3.641	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	1.890	1.890	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
C.U.R. - EDP C.U.R., S.A.	21	21	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	28	28	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
C.U.R. - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	25	25	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
C.U.R. - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	17	17	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
C.U.R. - MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS S.U.R., S.L.	2	2	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
OTROS	655	653	99.69%	0	0.00%	2	0.31%
TOTAL	16.676	16.674	99.99%	0	0.00%	2	0.01%

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

Pdt Activar en plazo: Porcentaje de solicitudes de cambio de suministrador 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.

Referencias en plazo: Porcentaje de solicitudes de cambio de suministrador 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.

Retraso <= 15 días: Cantidad y porcentaje respecto del total de solicitudes de cambio de suministrador que han superado el plazo legal entre 1 y 15 días

Retraso > 15 días: Cantidad y porcentaje respecto del total de solicitudes de cambio de suministrador que han superado el plazo legal en más de 15 días

3. ANULADAS Y REPOSICIONES

CUARTO TRIMESTRE 2014

MERCADO ELÉCTRICO				
AGENTE DISTRIBUIDOR	Recibidas	Anuladas	% Anuladas	Reposiciones
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	5.034	0	0.00%	0
E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.	20.975	1	0.00%	0
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	389.404	6.899	1.77%	138
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	18.204	111	0.61%	0
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	394.933	5.035	1.27%	2.765
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	95.515	791	0.83%	0
OTROS	16.029	267	1.67%	12
TOTAL	940.094	13.104	1.39%	2.915

AGENTE COMERCIALIZADOR	Recibidas	Anuladas	% Anuladas	Reposiciones
AUDAX ENERGÍA, S.L.	11.753	42	0.36%	11
CLIDOM ENERGY, S.L.	3.928	50	1.27%	1
E.ON ENERGÍA, S.L.	45.395	238	0.52%	40
ENDESA ENERGÍA, S.A.	254.578	8.095	3.18%	1.256
FACTOR ENERGÍA, S.A.	8.765	20	0.23%	5
FENIE ENERGÍA, S.A.	16.600	69	0.42%	1
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	3.448	24	0.70%	12
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	189.125	381	0.20%	131
HIDROCANTÁBRICO ENERGÍA, S.A.	44.234	391	0.88%	98
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	261.397	2.926	1.12%	1.157
NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	7.468	52	0.70%	26
COR - ALUMBRADO ELÉCTRICO DE CEUTA COM. REF., S.A.U.	73	1	1.37%	0
COR - E.ON C.U.R., S.L.	796	0	0.00%	0
COR - EDP C.U.R., S.A.	1.706	3	0.18%	0
COR - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	17.203	490	2.85%	60
COR - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	6.936	31	0.45%	2
COR - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	36.330	68	0.19%	19
OTROS	30.359	223	0.73%	96
TOTAL	940.094	13.104	1.39%	2.915

MERCADO DE GAS				
AGENTE DISTRIBUIDOR	Recibidas	Anuladas	% Anuladas	Reposiciones
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	161.443	623	0.39%	0
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	3.078	3	0.10%	0
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	3.043	9	0.30%	0
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.	33.272	128	0.38%	0
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	30.843	77	0.25%	0
REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.	6.955	29	0.42%	0
OTROS	5.671	45	0.79%	0
TOTAL	244.305	914	0.37%	0

AGENTE COMERCIALIZADOR	Recibidas	Anuladas	% Anuladas	Reposiciones
E.ON ENERGÍA, S.L.	4.888	67	1.37%	0
ENDESA ENERGÍA, S.A.	53.311	530	0.99%	0
GAS NATURAL SERVICIOS	94.201	72	0.08%	0
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	56.498	114	0.20%	0
NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	29.144	100	0.34%	0
C.U.R. - EDP C.U.R., S.A.	275	6	2.18%	0
C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	382	4	1.05%	0
C.U.R. - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	1.179	3	0.25%	0
C.U.R. - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	392	0	0.00%	0
C.U.R. - MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS S.U.R., S.L.	19	0	0.00%	0
OTROS	4.016	18	0.45%	0
TOTAL	244.305	914	0.37%	0

Recibidas: Número de solicitudes de cambio de suministrador recibidas por una distribuidora a lo largo del periodo.

Enviadas: Número de solicitudes de cambio de suministrador enviadas por una comercializadora a lo largo del periodo.

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

% Anuladas: Solicitudes de cambio de suministrador con respecto a las recibidas/enviadas a lo largo del mes.

Reposiciones: Solicitudes de cambio de suministrador afectadas por una anulación que han requerido una actuación de reposición de la situación previa.

4.1 MOTIVOS DE RECHAZO ELÉCTRICOS

CUARTO TRIMESTRE 2014

ID Motivo	Descripción % tipología de rechazos por agente	AGENTE DISTRIBUIDOR										AGENTE COMERCIALIZADOR																	
		BARRAS ELÉCTRICAS GALARCO-ASTURIANAS, S.A.	E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.	ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	HIDRO GANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	UNIÓN FERROSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	OTROS	TOTAL	AUDAX ENERGÍA, S.L.	CIUDOM ENERGY, S.L.	E.ON ENERGÍA, S.L.	ENDESA ENERGÍA, S.A.	FACTO ENERGÍA, S.A.	FENE ENERGÍA, S.A.	GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	HIDRO GANTÁBRICO ENERGÍA, S.A.	IBERDROLA CUIENTES, S.A.U.	NATURGA ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	COR - ALUMBRADO ELÉCTRICO DE CEUTA COM. REF., S.A.U.	COR - E.ON C.U.R., S.L.	COR - EDP C.U.R., S.A.	COR - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	COR - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	COR - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	OTROS	TOTAL	
1	No existe Punto de Suministro asociado al CUPS	0.0%	0.0%	0.0%	3.1%	0.1%	1.3%	0.5%	0.3%	0.4%	0.3%	0.0%	0.2%	0.8%	0.5%	0.2%	0.4%	0.3%	0.2%	0.0%	0.0%	0.0%	1.1%	0.0%	0.4%	0.1%	3.2%	0.3%	
2	Inexistencia de Contrato de ATR previo en vigor	0.5%	0.1%	0.2%	2.3%	1.2%	10.1%	0.3%	2.1%	0.9%	7.6%	0.2%	2.6%	2.1%	2.1%	4.2%	3.8%	1.2%	1.7%	0.2%	0.0%	2.1%	2.5%	5.5%	0.9%	4.0%	2.1%		
3	NIF-CIF No coincide con el del Contrato en vigor	0.0%	0.0%	32.1%	47.6%	38.9%	47.2%	16.8%	35.6%	38.4%	25.9%	7.3%	31.2%	41.9%	16.1%	63.8%	53.9%	73.8%	25.1%	85.8%	0.0%	0.0%	60.6%	21.6%	59.6%	13.8%	31.0%	35.6%	
6	Existencia de solicitud ATR previa en curso	0.0%	0.0%	4.8%	0.0%	1.0%	1.3%	3.9%	2.2%	6.0%	1.7%	0.5%	3.8%	8.3%	5.3%	2.0%	1.3%	0.9%	1.8%	0.2%	0.0%	0.0%	0.0%	5.7%	0.2%	3.4%	8.2%	2.2%	
7	Tipo de Contrato sin informar	0.0%	0.0%	0.1%	0.0%	0.1%	0.1%	0.0%	0.1%	0.1%	0.0%	0.1%	0.2%	0.0%	1.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.2%	0.0%	0.3%	0.1%	
8	Duración y/o Tipo de renovación del Contrato sin informar o no válida	0.0%	0.1%	0.0%	0.1%	9.0%	0.0%	0.2%	4.3%	0.6%	0.3%	0.0%	0.3%	0.5%	0.0%	0.0%	0.1%	0.0%	10.7%	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.2%	0.0%	29.8%	3.7%	4.3%	
9	Existencia de sentencia judicial relativa a la deuda del cliente	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
11	Comercializadora incorrecta	0.5%	0.1%	0.0%	11.7%	0.6%	0.0%	0.3%	0.6%	0.3%	0.0%	0.0%	0.9%	0.8%	0.2%	2.0%	0.1%	2.8%	0.2%	0.1%	0.0%	0.0%	6.4%	0.7%	0.4%	0.4%	1.5%	0.6%	
12	Contrato cortado	0.0%	0.0%	0.5%	0.0%	2.1%	0.0%	0.3%	1.1%	1.3%	0.6%	0.3%	1.6%	2.8%	1.3%	0.0%	3.1%	0.4%	0.4%	0.3%	0.0%	0.0%	2.1%	2.0%	1.1%	0.6%	0.5%	1.1%	
13	Potencias No Normalizadas en Tarifas 2.XA y 2.XDHA	1.0%	0.1%	2.5%	0.3%	0.0%	0.0%	0.1%	0.6%	1.4%	7.3%	0.9%	1.6%	0.0%	0.5%	0.0%	0.0%	1.0%	0.4%	0.0%	0.0%	0.0%	2.5%	0.0%	0.4%	0.9%	0.6%		
14	Potencia Solicitada mayor que la Potencia Máxima Autorizada	9.0%	5.7%	0.0%	0.0%	0.2%	0.0%	2.5%	0.5%	0.3%	0.3%	0.9%	0.2%	0.0%	1.2%	0.2%	0.1%	1.0%	0.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.1%	0.5%	0.5%		
15	Secuencia de Potencias incorrectas, Pi+Pi+1	5.5%	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.5%	0.0%	
17	Tarifa no válida para la Tensión de Suministro	0.0%	0.0%	0.3%	0.6%	1.5%	0.0%	0.5%	0.8%	0.9%	2.3%	3.6%	0.4%	0.5%	1.3%	0.0%	0.1%	0.1%	0.4%	0.2%	0.0%	0.0%	1.1%	0.5%	0.0%	0.1%	3.9%	0.8%	
18	Equipo nuevo propiedad del Cliente no cumple los criterios de Contratación ATR	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
20	Instalación no disponible o ampliación suministro en trámite	2.5%	0.2%	0.0%	0.2%	10.3%	0.0%	0.0%	4.9%	1.6%	1.2%	0.2%	0.4%	2.6%	1.1%	0.2%	0.6%	0.2%	13.9%	4.9%	0.0%	4.2%	0.0%	0.0%	0.5%	10.6%	0.4%	4.9%	
22	Potencia Solicitada mayor que la Potencia Máxima Reconocida de Extensión	1.0%	0.3%	0.2%	0.0%	4.9%	0.0%	0.0%	2.4%	0.5%	0.6%	0.1%	0.2%	0.0%	3.1%	0.8%	0.0%	0.2%	7.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.2%	0.2%	0.5%	2.4%	
23	CNAE No Informado	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
25	Ausencia del Titular con Cita	3.5%	5.3%	0.6%	0.0%	6.3%	4.4%	0.1%	3.9%	1.5%	5.8%	10.2%	1.4%	0.0%	9.9%	1.0%	0.1%	1.1%	5.5%	1.6%	0.0%	12.5%	9.6%	1.2%	1.6%	10.3%	2.8%	3.9%	
26	Acceso imposibilitado más de dos veces por causas ajenas a la Distribuidora	0.0%	0.0%	13.8%	0.0%	0.0%	0.5%	0.4%	3.5%	2.4%	3.5%	4.2%	14.1%	0.5%	2.2%	0.8%	2.5%	1.8%	0.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	15.5%	2.0%	0.2%	1.2%	3.5%	
27	Caja ICP no válida o inexistente	0.0%	0.3%	0.0%	0.0%	0.1%	0.0%	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.2%	0.0%	0.0%	
28	Rechazo por anomalía o fraude contrastado	2.0%	0.2%	0.4%	0.0%	2.2%	0.0%	0.2%	1.2%	0.5%	0.6%	4.7%	0.5%	0.5%	2.7%	0.0%	0.1%	0.2%	1.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.7%	0.7%	2.1%	1.3%	1.2%	
29	Falta Equipo Cliente	0.0%	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
31	Impedimento del Titular	0.0%	0.0%	8.5%	0.0%	0.0%	15.6%	7.6%	5.0%	1.4%	2.6%	22.3%	10.4%	0.0%	3.3%	0.4%	0.8%	0.5%	1.5%	0.0%	0.0%	0.0%	4.9%	3.7%	0.9%	0.9%	5.0%		
32	Suministro Esencial	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.1%	0.0%	0.0%	
36	NIF-CIF Erróneo	0.5%	0.3%	0.0%	0.0%	0.8%	0.4%	0.4%	0.5%	0.0%	0.0%	0.2%	1.1%	0.0%	0.9%	0.0%	1.2%	0.0%	0.0%	0.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.6%	0.5%
37	Existencia de Solicitud previa en curso A3	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.1%	0.0%	0.0%	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
38	Existencia de Solicitud previa en curso C1	11.1%	2.5%	0.0%	0.0%	0.6%	4.4%	0.3%	1.1%	1.6%	1.2%	0.5%	1.1%	4.9%	6.0%	0.2%	1.3%	0.5%	0.6%	0.1%	0.0%	0.0%	0.7%	2.0%	4.1%	1.3%	1.1%		
39	Existencia de Solicitud previa en curso C2	2.5%	1.1%	0.0%	0.0%	0.7%	1.8%	0.0%	0.6%	1.3%	1.5%	0.1%	0.7%	0.8%	7.0%	0.0%	0.9%	0.3%	0.3%	0.1%	0.0%	8.3%	0.0%	0.5%	2.0%	0.8%	1.1%	0.6%	
40	Existencia de Solicitud previa en curso M1	3.0%	1.1%	0.0%	0.0%	0.7%	3.7%	0.1%	0.9%	4.2%	0.9%	0.4%	0.7%	6.7%	0.5%	0.0%	2.1%	0.3%	0.4%	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	3.0%	0.1%	1.6%	0.9%		
41	Existencia de Solicitud previa en curso B1	6.5%	1.0%	0.0%	0.0%	0.7%	0.3%	0.0%	0.4%	1.0%	0.3%	0.2%	0.7%	1.0%	1.0%	0.0%	0.8%	0.4%	0.1%	0.5%	0.0%	0.0%	0.2%	0.0%	0.1%	0.5%	0.4%		
42	Error al anular QT ya emitida	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
43	Error al anular Solicitud finalizada	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.9%	0.0%	0.1%	2.8%	1.5%	2.3%	12.0%	0.4%	3.3%	6.6%	0.2%	0.0%	0.5%	2.7%	0.5%	0.0%	0.0%	3.2%	0.7%	0.7%	4.4%	2.0%	2.8%	
46	Fecha de la operación solicitada con carácter retroactivo	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.0%	0.0%	0.0%	0.5%	1.1%	0.6%	0.2%	1.1%	1.0%	0.3%	0.0%	0.7%	0.7%	0.0%	1.5%	0.0%	0.0%	0.2%	0.0%	0.3%	0.3%	0.5%		
47	Potencias No Normalizadas en Suministro Trifásico	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.4%	2.5%	0.2%	1.5%	6.8%	3.2%	4.0%	0.7%	0.0%	4.6%	0.2%	0.1%	1.1%	1.1%	0.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.2%	5.3%	2.3%	3.9%	1.5%	
48	Potencias No Normalizadas en Suministro Monofásico	2.0%	0.2%	0.0%	0.0%	0.7%	0.2%	0.3%	0.4%	1.3%	6.4%	0.4%	0.1%	0.0%	0.9%	0.0%	0.1%	0.1%	0.4%	0.3%	0.0%	12.5%	0.0%	1.0%	0.7%	0.9%	1.4%	0.4%	
50	Transformadores de medida fuera de rango	0.0%	0.1%	0.1%	0.0%	0.2%	0.0%	0.0%	0.1%	1.5%	1.2%	0.0%	0.1%	0.0%	0.4%	0.4%	0.0%	0.1%	0.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.3%	0.1%	
51	Tarifa no válida para Contratos de Peaje	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.1%	0.0%	0.0%	0.1%	0.0%	0.3%	0.0%	0.1%	0.0%	0.8%	0.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.4%	0.1%	0.2%	0.1%	
52	Tarifa no válida para Potencias Solicitadas	0.0%	0.1%	0.0%	0.0%	0.1%	0.1%	0.0%	0.1%	0.4%	0.6%	0.0%	0.0%	0.3%	0.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.8%	0.1%	
53	Necesidad de abrir Expediente de Acometida	7.5%	2.9%	0.0%	0.0%	4.5%	0.4%	0.1%	2.3%	1.3%	2.6%	1.1%	0.1%	0.0%	1.9%	0.6%	0.1%	0.2%	6.3%	0.2%	0.0%	8.3%	0.0%	0.2%	0.5%	4.0%	0.7%	2.3%	
55	Nuevo Cliente coincide con el Actual	0.0%	0.0%	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.3%	0.1%	0.0%	0.3%	0.0%	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.2%	0.0%	0.0%	0.2%	0.1%	
56	Falta de Datos en Campo 84 en Modificaciones	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.4%	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.2%	0.4%	0.0%	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.1%	0.9%	0.1%		
57	Falta C.I.E. y/o Acta de Puesta en Marcha	0.0%	0.0%	30.3%	0.0%	1.8%	0.3%	11.4%	9.3%	13.2%	9.0%	1.3%	14.2%	7.2%	5.7%	19.5%	14.9%	8.6%	8.0%	1.6%	0.0%	0.0%	2.1%	12.0%	2.3%	3.6%	8.5%	9.3%	
58	Teléfono de Contacto erróneo o no contesta reiteradamente	10.6%	33.4%	0.0%	0.0%	0.0%	1.3%	0.2%	1.2%	0.0%	1.5%	8.7%	0.0%	0.0%	0.2%	0.0%	0.0%	0.5%	0.0%	0.0%	0.0%	20.8%	0.0%	0.0%	0.9%	0.1%	0.2%	1.2%	
59	Armario / Módulo no válido o inexistente	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.1%	0.0%	0.1%	0.1%	0.4%	0.0%	0.1%	0.0%	0.0%	0.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.2%	0.1%	0.0%	0.1%	
60	Instalación incompleta o con elementos no válidos	3.0%	3.3%	3.4%	0.0%	0.5%	0.7%	0.0%	1.3%	2.0%	1.5%	1.7%	4.6%	0.0%	4.0%	0.2%	0.1%	0.2%	0.6%	0.2%	100.0%	8.3%	0.0%	5.9%	1.1%	0.8%	1.6%	1.3%	
61	CGP no válida o inexistente	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.2%	0.0%	0.0%	
62	Actuación Solicitada por Comercializador no acorde con requerimientos Cliente	26.6%	41.6%	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	6.0%	1.8%	0.6%	0.3%	10.4%	0.3%	0.0%	0.9%	0.0%	1.1%	0.1%	0.6%	0.0%	0.0%	16.7%	0.0%	0.2%	0.0%	0.4%	0.2%	1.8%	
63	Potencia Solicitada inferior a Potencia B.I.E. (Suministros Modo 2 no Interrumpibles)	0.0%	0.0%	0.0%	0.0																								

4.2 MOTIVOS DE RECHAZO GASISTAS

CUARTO TRIMESTRE 2014

ID Motivo	Descripción % tipología de rechazos por agente	AGENTE DISTRIBUIDOR										AGENTE COMERCIALIZADOR									
		GRUPO GAS NATURAL FENOSA	DC GAS EXTREMADURA, S.A.	GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.	NATURAS GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	REDEKIS GAS ARAGÓN, S.A.	OTROS	TOTAL	E.ON ENERGÍA, S.L.	ENDESA ENERGÍA, S.A.	GAS NATURAL SERVICIOS	IBERDROLA CUENTES, S.A.U.	NATURAS GAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	C.U.R. - EDP C.U.R.A., S.A.	C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	C.U.R. - GAS NATURAL S.U. R., S.D.G.S.A.	C.U.R. - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	C.U.R. - MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS S.U.R., S.L.	OTROS	TOTAL
R01	Cliente suministrado desde planta satélite.	0,3%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	0,8%	18,6%	0,9%	13,1%	0,0%	0,0%	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	0,9%
R03	El CUPS no está conectado al distribuidor que se indica en la solicitud.	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	4,0%	4,0%	0,3%	0,5%	0,0%	0,2%	0,0%	0,4%	8,2%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	0,3%	
R05	Tipo de documento de identificación fiscal (se indica) inexistente.	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
R06	El código del modelo de fecha de efecto no es válido.	0,2%	0,0%	0,0%	0,3%	0,1%	0,0%	0,3%	0,2%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	0,2%	
R09	El municipio (se indica) no existe.	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%	0,1%	1,4%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	
R10	La provincia (se indica) no existe.	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
R11	La población (se indica) no pertenece a la provincia (se indica).	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,4%	0,1%	0,1%	0,1%	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,1%	
R12	Error de integridad: DNI no coherente con CUPS.	46,1%	1,0%	63,7%	61,9%	54,9%	29,2%	48,8%	27,9%	56,9%	48,2%	34,4%	85,3%	40,8%	52,5%	1,6%	25,6%	0,0%	19,7%	48,8%	
R14	El día de la fecha efecto solicitada es errónea, tiene que ser el 1, 11 ó 21 del mes.	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	
R17	El valor del campo "IND_TUR" (indicativo T.U.R.) no existe en la lista de valores permitidos "S" o "N".	1,2%	0,0%	1,3%	0,8%	1,0%	1,9%	1,1%	1,1%	0,0%	4,8%	0,7%	0,3%	0,7%	0,0%	17,5%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%	
R19	Si el motivo de modificación es cambio de titular (01), los campos "Nuevo Num. Documento y Num. Documento" tienen que ser distintos.	16,8%	0,0%	7,2%	10,8%	16,9%	18,9%	6,1%	15,0%	2,1%	4,8%	26,2%	18,0%	0,6%	0,0%	10,0%	1,1%	2,3%	0,0%	2,7%	
R28	Para consumos anuales iguales o superiores a 100.000 kWh/año no se puede solicitar a fecha efecto 01.	1,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,9%	0,0%	6,9%	1,0%	0,0%	2,1%	0,2%	0,1%	0,0%	6,1%	0,0%	0,0%	0,0%	13,1%	1,0%	
R29	CUPS inexistente.	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
R32	Fecha efecto solicitada anterior al día actual.	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	0,1%	
R33	El sujeto (código) no es una Comercializadora.	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	
R34	No existe contrato de ATR en vigor.	13,3%	2,9%	13,7%	7,5%	8,5%	13,5%	17,8%	11,6%	5,9%	9,2%	0,9%	27,5%	1,9%	4,1%	7,5%	97,2%	20,9%	0,0%	6,4%	
R35	Existe una solicitud previa del tipo nuevo suministro del mismo comercializador.	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
R37	Existe una solicitud previa de tipo cambio del mismo comercializador.	7,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	6,1%	4,0%	4,7%	32,4%	2,4%	9,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	4,7%	0,0%	8,7%	
R39	Existe una solicitud previa de tipo anulación del mismo comercializador.	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,6%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
R42	La solicitud que se intenta anular ya está formalizada.	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,9%	0,8%	0,1%	0,5%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	
R43	El CUPS ya está activo con la comercializadora solicitante.	1,1%	1,0%	2,3%	0,7%	2,6%	0,5%	0,7%	1,2%	0,0%	1,6%	0,9%	0,9%	1,6%	30,6%	0,0%	0,0%	2,3%	33,3%	1,9%	
R44	Existe una solicitud previa del tipo alta para el CUPS (se indica) de otra Comercializadora.	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	1,5%	0,3%	0,4%	0,2%	0,1%	1,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,4%	
R45	Existe una solicitud previa de baja para el CUPS (se indica) de otra comercializadora.	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,4%	0,1%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,1%	
R46	Existe una solicitud previa de cambio para el CUPS (se indica) de otra comercializadora.	3,9%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%	0,4%	2,0%	2,5%	1,5%	4,8%	2,0%	3,1%	1,9%	0,0%	2,5%	0,0%	0,0%	0,3%	2,5%	
R47	Existe una solicitud previa de modificación para el CUPS (se indica) de otra comercializadora.	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	0,9%	0,9%	0,3%	1,4%	0,8%	1,4%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	9,3%	0,0%	1,3%	
R48	Existe una solicitud previa de anulación para el CUPS (se indica) de otra comercializadora.	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
R53	Campo obligatorio no cumplimentado (se indica cual).	1,0%	0,0%	0,3%	0,1%	0,5%	0,1%	1,4%	0,7%	0,0%	0,1%	1,4%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	4,2%	0,7%	
R55	Tamaño máximo del campo excedido (se indica campo erróneo y longitud máxima para el mismo).	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	1,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%	0,1%	
R57	Si la presión solicitada es mayor de 4 bares es obligatorio que el campo QH (caudal horario) tenga un valor.	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	
R59	Si el motivo de modificación es cambio de titular (01), se deben enviar los campos: Num. Documento, Nuevo Num. Documento...	1,9%	0,0%	2,3%	2,1%	1,3%	0,3%	0,9%	1,8%	0,2%	0,2%	0,2%	5,8%	0,2%	0,0%	0,0%	30,2%	0,0%	2,8%	1,8%	
R62	Si la presión solicitada es mayor de 4 bares o el peaje es 3.5 es obligatorio que el campo Caudal Diario tenga un valor.	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
R64	Documento informado no cumple las validaciones definidas (CIF-NIF, NIE o documento válido para contratar en territorio español).	2,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,1%	0,0%	0,2%	1,3%	1,9%	1,5%	1,7%	1,3%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	1,3%	
R68	Campo "@replace1@"; Campo obligatorio si el campo "@replace2@" tiene valor "@replace3@" o si el campo "@replace4@" tiene valor "@replace5@".	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,1%	0,2%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	4,1%	2,5%	0,0%	0,0%	0,8%	0,1%	
R70	Otros motivos no contemplados en el resto del listado.	0,6%	94,4%	2,0%	14,8%	8,9%	3,7%	3,0%	6,1%	5,2%	7,3%	7,1%	2,5%	4,5%	6,1%	7,5%	0,0%	4,7%	66,7%	24,4%	
R71	El resultado de la intervención enviado finaliza la solicitud sin haber podido realizar la acción solicitada.	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	
R74	Error de formato: (se indica)	0,3%	0,0%	4,2%	0,2%	1,8%	0,3%	0,3%	0,5%	4,3%	0,4%	0,1%	0,3%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,5%	0,5%	

5.1 MOVILIDAD POR SEGMENTACION DE MERCADO

CUARTO TRIMESTRE 2014

MERCADO ELÉCTRICO										
AGENTE DISTRIBUIDOR	Submercado	Recibidas	Aceptadas	Rechazadas	Pdte.Respuesta	Activadas	Pdte.Activación	Ratio Rechazo	Tasa de Switching	Puntos de Suministro
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	DOMESTICO	4.539	4.440	178	16	4.443	122	3.85%	2.76%	160.793
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	PYME	473	455	19	2	404	101	4.01%	9.81%	4.119
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	INDUSTRIAL	22	17	2	3	13	6	10.53%	4.26%	305
E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.	DOMESTICO	19.825	19.556	1.718	73	18.237	725	8.08%	3.63%	502.534
E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.	PYME	1.110	1.084	30	4	909	328	2.69%	6.32%	14.376
E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.	INDUSTRIAL	40	37	0	2	28	22	0.00%	3.31%	845
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	DOMESTICO	363.424	348.714	14.379	1.087	335.217	15.373	3.96%	2.90%	11.547.455
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	PYME	24.020	22.829	982	298	19.231	5.880	4.12%	5.90%	326.008
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	INDUSTRIAL	1.960	1.737	80	148	998	833	4.40%	3.29%	30.296
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	DOMESTICO	16.507	15.046	1.100	18	13.508	2.699	6.81%	2.11%	639.203
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	PYME	1.631	1.319	291	14	1.111	361	18.07%	5.98%	18.574
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	INDUSTRIAL	66	43	21	3	25	19	32.81%	2.22%	1.126
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	DOMESTICO	364.815	338.381	26.852	174	336.605	4.275	7.35%	3.21%	10.479.890
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	PYME	25.883	23.549	2.273	126	22.994	2.198	8.80%	8.49%	270.699
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	INDUSTRIAL	4.235	3.541	659	62	3.510	171	15.69%	5.90%	59.507
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	DOMESTICO	94.198	84.145	8.965	3.156	79.825	11.497	9.63%	2.23%	3.582.274
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	PYME	1.136	985	139	34	908	249	12.37%	1.17%	77.835
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	INDUSTRIAL	181	150	31	0	150	0	17.13%	1.04%	14.490
OTROS	DOMESTICO	14.380	9.642	4.818	1.009	7.943	588	33.32%	0.75%	1.064.196
OTROS	PYME	1.472	1.102	349	114	729	74	24.05%	2.62%	27.834
OTROS	INDUSTRIAL	177	123	47	13	49	19	27.65%	1.58%	3.103
TOTAL	DOMESTICO	877.688	819.924	58.010	5.533	795.778	35.279	6.61%	2.84%	27.976.345
TOTAL	PYME	55.725	51.323	4.083	592	46.286	9.191	7.37%	6.26%	739.445
TOTAL	INDUSTRIAL	6.681	5.648	840	231	4.773	1.070	12.95%	4.35%	109.672

MERCADO DE GAS										
AGENTE DISTRIBUIDOR	Submercado	Recibidas	Aceptadas	Rechazadas	Pdte.Respuesta	Activadas	Pdte.Activación	Ratio Rechazo	Tasa de Switching	Puntos de Suministro
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	DOMESTICO	159.066	141.163	15.043	3.868	143.725	8.805	9.63%	2.77%	5.180.013
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	PYME	2.141	1.668	396	81	1.346	460	19.19%	4.25%	31.663
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	INDUSTRIAL	236	203	33	0	53	159	13.98%	1.82%	2.911
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	DOMESTICO	3.071	2.486	484	0	2.437	0	16.30%	3.49%	69.783
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	PYME	7	6	0	0	7	0	0.00%	2.92%	240
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	INDUSTRIAL	0	0	0	0	0	0	0.00%	0.00%	22
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	DOMESTICO	3.020	2.721	299	2	2.637	267	9.90%	2.99%	88.125
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	PYME	14	12	2	0	9	3	14.29%	3.44%	262
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	INDUSTRIAL	9	3	5	1	2	1	62.50%	2.70%	74
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.	DOMESTICO	32.879	28.316	4.565	2	27.959	2.816	13.88%	3.34%	838.075
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.	PYME	369	282	86	1	249	55	23.37%	5.69%	4.377
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.	INDUSTRIAL	24	10	14	0	4	6	58.33%	2.94%	136
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	DOMESTICO	30.406	27.440	2.966	336	26.791	2.699	9.75%	2.90%	925.265
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	PYME	360	266	89	7	208	81	25.07%	3.22%	6.466
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	INDUSTRIAL	77	47	29	1	15	31	38.16%	2.03%	738
REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.	DOMESTICO	6.732	5.946	767	9	5.531	618	11.43%	2.63%	210.354
REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.	PYME	213	192	21	0	157	37	9.86%	5.94%	2.642
REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.	INDUSTRIAL	10	5	5	0	0	5	50.00%	0.00%	88
OTROS	DOMESTICO	5.235	4.500	732	22	4.277	487	13.99%	2.29%	186.440
OTROS	PYME	397	233	164	0	120	119	41.31%	10.71%	1.120
OTROS	INDUSTRIAL	39	28	8	0	3	27	22.22%	4.11%	73
TOTAL	DOMESTICO	240.409	212.572	24.856	4.239	213.357	15.692	10.47%	2.85%	7.498.055
TOTAL	PYME	3.501	2.659	758	89	2.096	755	22.18%	4.48%	46.770
TOTAL	INDUSTRIAL	395	296	94	2	77	229	24.10%	1.90%	4.042

Sub-Mercado: Un punto de suministro puede ser considerado como Doméstico, Pyme o Industrial en función de su tarifa, que en caso de desconocerse se considerará Doméstico.

Recibidas: Número de solicitudes de cambio de suministrador recibidas por una distribuidora a lo largo del periodo.

Aceptadas: Número de solicitudes de cambio de suministrador que han sido aceptadas por una distribuidora a lo largo del periodo.

Rechazadas: Número de solicitudes de cambio de suministrador que han sido rechazadas por una distribuidora a lo largo del periodo.

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

Ratio de Rechazo: Porcentaje de solicitudes de cambio de suministrador rechazadas con respecto a las gestionadas. Una solicitud está gestionada cuando ha sido aceptada o rechazada.

Tasa de Switching: Porcentaje de solicitudes de cambio de suministrador activadas con respecto al número total de puntos de suministro del sub-mercado a considerar a lo largo del periodo.

Nota: En caso de desconocerse la cantidad de puntos de suministro se indicará un N/A en la Tasa de Switching

Nota: Es importante indicar que las solicitudes de cambio de suministrador pueden haber comenzado a tramitarse en meses anteriores al mes en curso.

5.2 MOVILIDAD POR INTEGRACION

CUARTO TRIMESTRE 2014

MERCADO ELÉCTRICO								
AGENTE DISTRIBUIDOR	Integración Vertical	Recibidas	Aceptadas	Rechazadas	Pdte.Respuesta	Activadas	Pdte.Activación	Ratio Rechazo
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	ENTRE GRUPOS	2.767	2.719	48	6	2.728	105	1.73%
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	MISMO GRUPO	1.435	1.402	110	12	1.340	49	7.28%
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	RESTO	832	791	41	3	792	75	4.93%
E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.	ENTRE GRUPOS	11.728	11.592	196	11	11.354	594	1.66%
E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.	MISMO GRUPO	8.177	8.043	1.502	65	6.804	296	15.74%
E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.	RESTO	1.070	1.042	50	3	1.016	185	4.58%
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	ENTRE GRUPOS	154.990	146.129	9.183	739	138.608	9.002	5.91%
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	MISMO GRUPO	208.727	202.700	5.136	555	194.339	8.650	2.47%
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	RESTO	25.687	24.451	1.122	239	22.499	4.434	4.39%
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	ENTRE GRUPOS	8.766	7.668	727	24	6.909	1.158	8.66%
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	MISMO GRUPO	8.043	7.429	602	5	6.807	1.358	7.50%
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	RESTO	1.395	1.311	83	6	928	563	5.95%
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	ENTRE GRUPOS	149.716	137.074	12.813	81	136.504	2.004	8.55%
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	MISMO GRUPO	214.356	199.911	14.555	250	199.367	888	6.79%
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	RESTO	30.861	28.486	2.416	31	27.238	3.752	7.82%
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	ENTRE GRUPOS	43.590	38.559	5.201	1.771	33.338	6.396	11.89%
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	MISMO GRUPO	45.432	41.281	2.973	1.220	42.135	4.374	6.72%
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	RESTO	6.493	5.440	961	199	5.410	976	15.01%
RESTO	ENTRE GRUPOS	12.642	8.478	4.834	970	6.531	581	36.31%
RESTO	MISMO GRUPO	1.073	774	94	11	941	21	10.83%
RESTO	RESTO	2.314	1.615	286	155	1.249	79	15.04%
TOTAL	ENTRE GRUPOS	384.199	352.219	33.002	3.602	335.972	19.840	8.57%
TOTAL	MISMO GRUPO	487.243	461.540	24.972	2.118	451.733	15.636	5.13%
TOTAL	RESTO	68.652	63.136	4.959	636	59.132	10.064	7.28%

MERCADO DE GAS								
AGENTE DISTRIBUIDOR	Integración Vertical	Recibidas	Aceptadas	Rechazadas	Pdte.Respuesta	Activadas	Pdte.Activación	Ratio Rechazo
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	ENTRE GRUPOS	93.684	82.661	9.132	2.082	82.906	6.143	9.95%
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	MISMO GRUPO	66.762	59.539	6.181	1.860	61.420	3.150	9.41%
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	RESTO	997	834	159	7	798	131	16.01%
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	ENTRE GRUPOS	3.074	2.488	484	0	2.440	0	16.29%
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	RESTO	4	4	0	0	4	0	0.00%
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	ENTRE GRUPOS	2.271	2.056	215	1	1.964	219	9.47%
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	MISMO GRUPO	753	670	82	2	675	50	10.90%
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	RESTO	19	10	9	0	9	2	47.37%
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.	ENTRE GRUPOS	33.171	28.524	4.648	3	28.136	2.857	14.01%
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.	RESTO	101	84	17	0	76	20	16.83%
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	ENTRE GRUPOS	20.371	18.482	1.888	132	18.328	1.781	9.27%
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	MISMO GRUPO	10.165	9.067	1.098	207	8.510	984	10.80%
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	RESTO	307	204	98	5	176	46	32.45%
REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.	ENTRE GRUPOS	6.791	6.018	752	9	5.575	648	11.11%
REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.	RESTO	164	125	41	0	113	12	24.70%
RESTO	ENTRE GRUPOS	5.577	4.703	868	22	4.347	626	15.58%
RESTO	MISMO GRUPO	21	15	6	0	15	2	28.57%
RESTO	RESTO	73	43	30	0	38	5	41.10%
TOTAL	ENTRE GRUPOS	164.939	144.932	17.987	2.249	143.696	12.274	11.04%
TOTAL	MISMO GRUPO	77.701	69.291	7.367	2.069	70.620	4.186	9.61%
TOTAL	RESTO	1.665	1.304	354	12	1.214	216	21.35%

Integración Vertical "MISMO GRUPO" indica solicitudes de cambio de suministrador gestionadas por un distribuidor con comercializadoras de su mismo grupo. Ej: Iberdrola Distribución con comercializadoras del grupo Iberdrola.

Integración Vertical "ENTRE GRUPOS" indica solicitudes de cambio de suministrador gestionadas por un distribuidor con comercializadoras de otros grupos verticalmente integrados. Ej: Iberdrola Distribución con comercializadoras de Endesa, E.ON, GNF, EDP, GALP, etc.

Integración Vertical "RESTO" indica solicitudes de cambio de suministrador gestionadas por un distribuidor con comercializadoras que no pertenecen a grupos verticalmente integrados. Ej: Iberdrola Distribución con comercializadoras independientes.

Recibidas: Número de solicitudes de cambio de suministrador recibidas por una distribuidora a lo largo del periodo.

Aceptadas: Número de solicitudes de cambio de suministrador que han sido aceptadas por una distribuidora a lo largo del periodo.

Rechazadas: Número de solicitudes de cambio de suministrador que han sido rechazadas por una distribuidora a lo largo del periodo.

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

Ratio de Rechazo: Porcentaje de solicitudes de cambio de suministrador rechazadas con respecto a las gestionadas. Una solicitud está gestionada cuando ha sido aceptada o rechazada.

Nota: Es importante indicar que las solicitudes de cambio de suministrador 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

5.3 MOVILIDAD CUR-NOCUR

CUARTO TRIMESTRE 2014

MERCADO ELÉCTRICO								
AGENTE DISTRIBUIDOR	Tipo de Movimiento	Recibidas	Aceptadas	Rechazadas	Pdte.Respuesta	Activadas	Pdte.Activación	Ratio Rechazo
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	CUR-CUR	20	19	1	0	18	2	5.00%
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	CUR-NOCUR	1.699	1.657	98	9	1.643	35	5.58%
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	NOCUR-CUR	411	408	4	0	399	19	0.97%
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	NOCUR-NOCUR	2.904	2.828	96	12	2.800	173	3.28%
E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.	CUR-CUR	25	25	2	0	24	0	7.41%
E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.	CUR-NOCUR	8.870	8.714	1.411	48	7.699	203	13.94%
E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.	NOCUR-CUR	721	714	16	1	657	74	2.19%
E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.	NOCUR-NOCUR	11.359	11.224	319	30	10.794	798	2.76%
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	CUR-CUR	150	132	30	0	124	4	18.52%
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	CUR-NOCUR	203.199	194.769	8.309	750	186.183	8.257	4.09%
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	NOCUR-CUR	18.028	17.630	371	46	16.920	641	2.06%
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	NOCUR-NOCUR	168.027	160.749	6.731	737	152.219	13.184	4.02%
HIDROCONTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	CUR-CUR	6	5	1	0	5	0	16.67%
HIDROCONTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	CUR-NOCUR	4.742	4.481	198	5	3.876	887	4.23%
HIDROCONTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	NOCUR-CUR	934	880	56	2	763	192	5.98%
HIDROCONTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	NOCUR-NOCUR	12.522	11.042	1.157	28	10.000	2.000	9.48%
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	CUR-CUR	151	116	35	0	115	1	23.18%
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	CUR-NOCUR	149.131	139.370	9.943	52	138.933	1.191	6.66%
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	NOCUR-CUR	34.631	32.929	1.595	201	32.858	133	4.62%
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	NOCUR-NOCUR	211.020	193.056	18.211	109	191.203	5.319	8.62%
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	CUR-CUR	705	679	29	2	681	14	4.10%
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	CUR-NOCUR	40.730	36.779	3.481	1.304	36.010	3.914	8.65%
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	NOCUR-CUR	6.174	5.713	432	74	5.736	663	7.03%
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	NOCUR-NOCUR	47.906	42.109	5.193	1.810	38.456	7.155	10.98%
OTROS	CUR-CUR	13	8	2	0	8	0	20.00%
OTROS	CUR-NOCUR	2.093	1.370	195	35	1.053	50	12.46%
OTROS	NOCUR-CUR	1.075	788	172	36	652	35	17.92%
OTROS	NOCUR-NOCUR	12.848	8.701	4.845	1.065	7.008	596	35.77%
TOTAL	CUR-CUR	1.070	984	100	2	975	21	9.23%
TOTAL	CUR-NOCUR	410.464	387.140	23.635	2.203	375.397	14.537	5.75%
TOTAL	NOCUR-CUR	61.974	59.062	2.646	360	57.985	1.757	4.29%
TOTAL	NOCUR-NOCUR	466.586	429.709	36.552	3.791	412.480	29.225	7.84%

MERCADO DE GAS								
AGENTE DISTRIBUIDOR	Tipo de Movimiento	Recibidas	Aceptadas	Rechazadas	Pdte.Respuesta	Activadas	Pdte.Activación	Ratio Rechazo
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	CUR-CUR	21	19	1	1	19	1	5.00%
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	CUR-NOCUR	26.466	23.903	2.016	747	24.592	1.223	7.78%
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	NOCUR-CUR	1.435	755	667	15	778	37	46.91%
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	NOCUR-NOCUR	133.521	118.357	12.788	3.186	119.735	8.163	9.75%
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	CUR-CUR	1	1	0	0	1	0	0.00%
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	CUR-NOCUR	636	538	98	0	538	0	15.41%
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	NOCUR-CUR	51	37	4	0	47	0	9.76%
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	NOCUR-NOCUR	2.390	1.916	382	0	1.858	0	16.62%
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	CUR-NOCUR	126	124	3	0	123	13	2.36%
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	NOCUR-CUR	25	19	5	1	17	2	20.83%
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	NOCUR-NOCUR	2.892	2.593	298	2	2.508	256	10.31%
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.	CUR-CUR	14	14	0	0	15	0	0.00%
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.	CUR-NOCUR	5.077	4.995	84	0	4.893	513	1.65%
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.	NOCUR-CUR	230	202	27	1	210	12	11.79%
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.	NOCUR-NOCUR	27.951	23.397	4.554	2	23.094	2.352	16.29%
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	CUR-CUR	2	2	0	0	2	0	0.00%
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	CUR-NOCUR	1.081	1.068	10	7	1.066	83	0.93%
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	NOCUR-CUR	334	286	50	5	275	23	14.88%
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	NOCUR-NOCUR	29.426	26.397	3.024	332	25.671	2.705	10.28%
REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.	CUR-NOCUR	1.256	1.243	6	3	1.176	105	0.48%
REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.	NOCUR-CUR	53	51	3	0	43	8	5.56%
REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.	NOCUR-NOCUR	5.646	4.849	784	6	4.469	547	13.92%
OTROS	CUR-CUR	2	2	0	0	2	0	0.00%
OTROS	CUR-NOCUR	1.849	1.795	43	6	1.713	183	2.34%
OTROS	NOCUR-CUR	79	68	10	0	59	10	12.82%
OTROS	NOCUR-NOCUR	3.741	2.896	851	16	2.626	440	22.71%
TOTAL	CUR-CUR	40	38	1	1	39	1	2.56%
TOTAL	CUR-NOCUR	36.491	33.666	2.260	763	34.101	2.120	6.29%
TOTAL	NOCUR-CUR	2.207	1.418	766	22	1.429	92	35.07%
TOTAL	NOCUR-NOCUR	205.567	180.405	22.681	3.544	179.961	14.463	11.17%

Tipo de Movimiento: Indica el movimiento de cambio de suministrador entre comercializadoras CUR y no CUR. En electricidad CUR serían las Comercializadoras de referencia (COR)

Recibidas: Número de solicitudes de cambio de suministrador recibidas por una distribuidora a lo largo del periodo.

Aceptadas: Número de solicitudes de cambio de suministrador que han sido aceptadas por una distribuidora a lo largo del periodo.

Rechazadas: Número de solicitudes de cambio de suministrador que han sido rechazadas por una distribuidora a lo largo del periodo.

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

Ratio de Rechazo: Porcentaje de solicitudes de cambio de suministrador rechazadas con respecto a las gestionadas. Una solicitud está gestionada cuando ha sido aceptada o rechazada.

Nota: Es importante indicar que las solicitudes de cambio de suministrador 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

5.4 MOVILIDAD ENTRE GRUPOS COMERCIALES: RESUMEN SOLICITUDES

CUARTO TRIMESTRE 2014

MERCADO ELÉCTRICO								
GRUPO EMPRESARIAL	Tipo de Movimiento	Solicitadas	Aceptadas	Rechazadas	Pdte.Respuesta	Activadas	Pdte.Activación	Ratio Rechazo
IBERDROLA	Dentro del grupo	158.635	150.465	8.369	81	149.966	800	5.27%
IBERDROLA	Sale del grupo	187.744	173.796	13.798	831	169.151	8.867	7.36%
ENDESA	Dentro del grupo	164.722	159.892	3.898	439	153.777	5.944	2.38%
ENDESA	Sale del grupo	182.850	170.396	12.245	1.093	161.261	12.289	6.70%
GAS NATURAL FENOSA	Dentro del grupo	30.457	27.791	1.934	758	28.314	2.553	6.51%
GAS NATURAL FENOSA	Sale del grupo	117.383	107.132	10.308	1.454	101.814	8.169	8.78%
HC / NG (EDP)	Dentro del grupo	4.936	4.695	222	17	3.846	917	4.51%
HC / NG (EDP)	Sale del grupo	31.514	28.006	3.356	272	26.694	1.670	10.70%
E.ON	Dentro del grupo	7.873	7.740	1.419	55	6.608	192	15.49%
E.ON	Sale del grupo	22.980	22.010	901	65	21.670	1.091	3.93%
GALP	Dentro del grupo	5	1	4	0	0	1	80.00%
GALP	Sale del grupo	1.885	1.695	181	12	1.700	58	9.65%
RESTO	Dentro del grupo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
RESTO	Sale del grupo	29.110	23.276	6.298	1.279	22.036	2.989	21.30%
TOTAL	Dentro del grupo	366.628	350.584	15.846	1.350	342.511	10.407	4.32%
TOTAL	Sale del grupo	573.466	526.311	47.087	5.006	504.326	35.133	8.21%

MERCADO DE GAS								
GRUPO EMPRESARIAL	Tipo de Movimiento	Solicitadas	Aceptadas	Rechazadas	Pdte.Respuesta	Activadas	Pdte.Activación	Ratio Rechazo
IBERDROLA	Dentro del grupo	473	459	14	1	448	21	2.96%
IBERDROLA	Sale del grupo	44.467	42.703	1.193	906	42.639	3.199	2.72%
ENDESA	Dentro del grupo	4.129	4.050	52	10	3.891	401	1.27%
ENDESA	Sale del grupo	48.986	46.632	1.826	948	46.894	3.569	3.77%
GAS NATURAL FENOSA	Dentro del grupo	15.647	14.304	995	523	14.938	650	6.50%
GAS NATURAL FENOSA	Sale del grupo	81.042	75.503	4.156	1.618	75.105	5.965	5.22%
HC / NG (EDP)	Dentro del grupo	691	681	11	8	678	52	1.59%
HC / NG (EDP)	Sale del grupo	21.863	21.338	414	223	21.268	1.923	1.90%
E.ON	Sale del grupo	2.381	2.296	61	50	2.296	196	2.59%
GALP	Dentro del grupo	147	103	44	0	99	13	29.93%
GALP	Sale del grupo	6.178	6.092	76	16	6.078	535	1.23%
UNIÓN FENOSA GAS	Sale del grupo	45	40	5	0	7	33	11.11%
RESTO	Dentro del grupo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
RESTO	Sale del grupo	18.256	1.326	16.861	27	1.189	119	92.71%
TOTAL	Dentro del grupo	21.087	19.597	1.116	542	20.054	1.137	5.39%
TOTAL	Sale del grupo	223.218	195.930	24.592	3.788	195.476	15.539	11.15%

Comercializadoras del Grupo: Grupo empresarial al que pertenecen las comercializadoras entrantes y salientes. El grupo "OTROS" engloba todas las comercializadoras que no pertenecen a los grupos anteriormente indicados.

Tipo de Movimiento (Dentro del grupo): Solicitudes en las que el cliente cambia de comercializador pero se sigue manteniendo en el mismo grupo empresarial que antes. Ej: de Endesa Energía a Endesa CUR.

Tipo de Movimiento (Sale del grupo): Solicitudes en las que el cliente cambia de comercializador a otro que no pertenece al mismo grupo empresarial que antes. Ej: de Endesa Energía a Iberdrola Clientes.

Enviadas: Número de solicitudes de cambio de suministrador enviadas por las comercializadoras a lo largo del periodo.

Aceptadas: Número de solicitudes de cambio de suministrador que han sido aceptadas a las comercializadoras a lo largo del periodo.

Rechazadas: Número de solicitudes de cambio de suministrador que han sido rechazadas a las comercializadoras a lo largo del periodo.

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

Ratio de Rechazo: Porcentaje de solicitudes de cambio de suministrador rechazadas con respecto a las gestionadas. Una solicitud está gestionada cuando ha sido aceptada o rechazada.

Nota: Es importante indicar que las solicitudes de cambio de suministrador pueden haber comenzado a tramitarse en meses anteriores al mes en curso.

**5.5.1 MOVILIDAD ENTRE GRUPOS COMERCIALES: GRÁFICO BALANCE ACTIVADAS -
[INICIO CONFIDENCIAL]**

[FIN CONFIDENCIAL]

5.5.2 MOVILIDAD ENTRE GRUPOS COMERCIALES: GRÁFICO BALANCE ACTIVADAS - GAS CUARTO TRIMESTRE 2014
[INICIO CONFIDENCIAL]

[FIN CONFIDENCIAL]

5.5.3 MOVILIDAD ENTRE GRUPOS COMERCIALES: DATOS BALANCE
[INICIO CONFIDENCIAL]

[FIN CONFIDENCIAL]

6 ALTAS (NUEVOS SUMINISTROS)

CUARTO TRIMESTRE 2014

MERCADO ELÉCTRICO														
AGENTE DISTRIBUIDOR	Recibidas	Aceptadas	% Aceptadas	Aceptadas Plazo	Rechazadas	% Rechazadas	Rechaz.Plazo	Pdte.Respuesta	Pdte.Resp.Plazo	Activadas	Activadas Plazo	Pdte.Activacion	Pdte.Activ.Plazo	Anuladas
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	844	746	82.71%	99.73%	156	17.29%	87.18%	6	100.00%	691	98.41%	23	78.26%	1
E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.	1.844	1.665	82.92%	99.88%	343	17.08%	88.92%	18	100.00%	1.487	98.72%	65	92.31%	0
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	71.948	64.115	87.22%	99.76%	9.391	12.78%	99.72%	457	92.78%	55.864	95.86%	2.988	91.63%	1.501
HIDROCONTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	2.298	2.131	92.73%	99.95%	167	7.27%	99.40%	1	100.00%	3.209	98.66%	121	73.55%	0
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	78.812	57.948	72.85%	100.00%	21.597	27.15%	100.00%	51	100.00%	56.851	99.99%	2.142	95.61%	655
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	24.010	20.376	80.40%	99.27%	4.968	19.60%	80.45%	418	93.78%	19.083	96.44%	1.294	91.73%	53
OTROS	3.124	2.443	78.25%	92.84%	679	21.75%	84.98%	34	32.35%	2.055	92.07%	53	49.06%	12
TOTAL	182.880	149.424	80.02%	99.68%	37.301	19.98%	96.90%	985	91.68%	139.240	97.68%	6.686	92.22%	2.222

AGENTE COMERCIALIZADOR	Enviadas	Aceptadas	% Aceptadas	Aceptadas Plazo	Rechazadas	% Rechazadas	Rechaz.Plazo	Pdte.Respuesta	Pdte.Resp.Plazo	Activadas	Activadas Plazo	Pdte.Activacion	Pdte.Activ.Plazo	Anuladas
AUDAX ENERGÍA, S.L.	148	88	59.06%	98.86%	61	40.94%	100.00%	3	100.00%	78	100.00%	6	100.00%	2
CLIDOM ENERGY, S.L.	421	254	59.62%	99.61%	172	40.38%	96.51%	10	100.00%	208	97.12%	14	85.71%	3
E.ON ENERGÍA, S.L.	1.795	1.570	81.77%	99.87%	350	18.23%	88.86%	15	100.00%	1.415	98.59%	61	85.25%	3
ENDESA ENERGÍA, S.A.	53.920	48.442	87.86%	99.60%	6.695	12.14%	98.69%	348	92.82%	42.555	95.94%	2.199	91.91%	1.100
FACTOR ENERGÍA, S.A.	30	8	26.67%	100.00%	22	73.33%	100.00%	0	0.00%	6	100.00%	1	100.00%	0
FENIE ENERGÍA, S.A.	4.135	3.631	85.56%	99.83%	613	14.44%	97.23%	15	80.00%	3.417	97.69%	158	92.41%	12
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	597	382	61.32%	99.48%	241	38.68%	96.27%	10	80.00%	354	94.92%	18	100.00%	2
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	14.687	12.798	83.03%	99.35%	2.615	16.97%	78.97%	229	93.89%	12.182	96.54%	795	92.20%	26
HIDROCONTÁBRICO ENERGÍA, S.A.	3.090	2.311	73.65%	99.83%	827	26.35%	98.19%	26	96.15%	2.879	98.58%	134	91.04%	5
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	71.155	51.876	72.20%	99.97%	19.970	27.80%	99.34%	125	86.40%	50.527	99.82%	1.928	94.76%	711
NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	237	171	72.46%	100.00%	65	27.54%	100.00%	3	100.00%	171	100.00%	4	100.00%	0
COR - E.ON C.U.R., S.L.	234	218	85.49%	100.00%	37	14.51%	83.78%	1	100.00%	198	98.48%	5	100.00%	0
COR - EDP C.U.R., S.A.	1.066	1.006	93.93%	100.00%	65	6.07%	98.46%	1	100.00%	1.386	98.99%	56	60.71%	1
COR - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	15.854	14.214	87.03%	99.70%	2.118	12.97%	99.29%	99	95.96%	12.291	95.87%	732	91.53%	301
COR - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	5.486	4.701	80.41%	99.17%	1.145	19.59%	80.70%	67	94.03%	4.356	96.92%	305	91.48%	4
COR - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	6.259	4.837	76.15%	100.00%	1.515	23.85%	99.14%	3	100.00%	4.736	99.83%	183	97.27%	37
OTROS	3.766	2.917	78.69%	96.67%	790	21.31%	94.18%	30	60.00%	2.481	93.55%	87	66.67%	15
TOTAL	182.880	149.424	80.02%	99.68%	37.301	19.98%	96.90%	985	91.68%	139.240	97.68%	6.686	92.22%	2.222

MERCADO DE GAS														
AGENTE DISTRIBUIDOR	Recibidas	Aceptadas	% Aceptadas	Aceptadas Plazo	Rechazadas	% Rechazadas	Rechaz.Plazo	Pdte.Respuesta	Pdte.Resp.Plazo	Activadas	Activadas Plazo	Pdte.Activacion	Pdte.Activ.Plazo	Anuladas
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	54.420	50.097	93.26%	100.00%	3.621	6.74%	99.97%	928	99.89%	47.727	100.00%	5.420	100.00%	177
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	86	86	97.73%	97.67%	2	2.27%	100.00%	0	0.00%	84	100.00%	0	0.00%	0
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	1.028	972	92.93%	99.79%	74	7.07%	100.00%	6	66.67%	815	100.00%	144	100.00%	1
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.	7.520	6.197	81.00%	99.87%	1.454	19.00%	100.00%	0	0.00%	5.643	100.00%	795	100.00%	1
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	6.410	6.099	94.02%	99.92%	388	5.98%	98.71%	15	53.33%	5.803	100.00%	769	100.00%	9
REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.	3.738	3.605	95.72%	99.97%	161	4.28%	100.00%	5	100.00%	3.419	100.00%	500	100.00%	22
OTROS	4.136	3.969	94.86%	99.95%	215	5.14%	100.00%	0	0.00%	3.979	100.00%	422	100.00%	9
TOTAL	77.338	71.025	92.31%	99.97%	5.915	7.69%	99.90%	954	98.95%	67.470	100.00%	8.050	100.00%	219

AGENTE COMERCIALIZADOR	Enviadas	Aceptadas	% Aceptadas	Aceptadas Plazo	Rechazadas	% Rechazadas	Rechaz.Plazo	Pdte.Respuesta	Pdte.Resp.Plazo	Activadas	Activadas Plazo	Pdte.Activacion	Pdte.Activ.Plazo	Anuladas
E.ON ENERGÍA, S.L.	1	1	100.00%	100.00%	0	0.00%	0.00%	0	0.00%	1	100.00%	0	0.00%	0
ENDESA ENERGÍA, S.A.	9.770	9.002	91.73%	99.94%	812	8.27%	100.00%	50	94.00%	8.706	100.00%	1.091	100.00%	70
GAS NATURAL SERVICIOS	47.192	44.419	95.24%	99.98%	2.218	4.76%	100.00%	806	99.88%	42.093	100.00%	4.880	100.00%	108
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	7.476	5.773	77.08%	99.97%	1.717	22.92%	99.88%	40	97.50%	5.352	100.00%	716	100.00%	17
NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	6.477	6.167	94.24%	99.90%	377	5.76%	100.00%	30	83.33%	5.888	100.00%	759	100.00%	12
C.U.R. - EDP C.U.R., S.A.	608	587	94.98%	100.00%	31	5.02%	96.77%	0	0.00%	531	100.00%	58	100.00%	2
C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	778	717	91.11%	100.00%	70	8.89%	100.00%	1	100.00%	618	100.00%	156	100.00%	5
C.U.R. - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	2.836	2.670	94.71%	100.00%	149	5.29%	100.00%	21	100.00%	2.738	100.00%	156	100.00%	5
C.U.R. - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	101	82	79.61%	100.00%	21	20.39%	100.00%	0	0.00%	72	100.00%	16	100.00%	0
C.U.R. - MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS S.U.R., S.L.	12	12	100.00%	100.00%	0	0.00%	0.00%	0	0.00%	12	100.00%	1	100.00%	0
OTROS	2.087	1.595	75.41%	100.00%	520	24.59%	100.00%	6	100.00%	1.459	100.00%	217	100.00%	0
TOTAL	77.338	71.025	92.31%	99.97%	5.915	7.69%	99.90%	954	98.95%	67.470	100.00%	8.050	100.00%	219

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

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

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

Rechazadas: Número de solicitudes de altas (nuevos suministros) que han sido 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.

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: Es importante indicar que 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.

