CNMC
COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA

INFORME ANUAL DE SUPERVISIÓN DE LOS CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR – AÑO 2014

30 de abril de 2015

INF/DE/0066/2014

www.cnmc.es

Índice

RESUMEN EJECUTIVO 3
1. INTRODUCCIÓN 7
1.1 FUNDAMENTOS DE DERECHO 7
1.2 DIFERENCIAS ENTRE LOS SECTORES DE ELECTRICIDAD Y GAS NATURAL 8
2. EVOLUCIÓN DE LA TASA DE CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR (*SWITCHING*) 10
2.1 Evolución de la tasa de *switching* por sectores 10
2.2 Distribución geográfica de la tasa de *switching* 12
3. EVOLUCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR 14
4. ANÁLISIS DETALLADO DE LOS PROCESOS DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR EN EL AÑO 2014 17
4.1 PROCESO CAMBIO DE COMERCIALIZADOR AÑO 2014 18
4.2 DESGLOSE POR PLAZOS 22
4.3 SOLICITUDES ANULADAS Y REPOSICIONES 32
4.4 DESGLOSE POR MOTIVOS DE RECHAZO 34
4.5 DESGLOSE POR MOVILIDAD 38
4.6 RESUMEN ALTAS (NUEVOS SUMINISTROS) 52
4.7 MAPA DE PUNTOS DE SUMINISTRO Y TASA DE *SWITCHING* POR CC.AA. 53
4.8 EVOLUCIÓN HISTÓRICA DEL NÚMERO DE CUPS 54
4.9 TASA DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR (*SWITCHING*) SEGÚN ÁREA DE GRUPOS DISTRIBUIDORES 55
5. HECHOS RELEVANTES DURANTE EL AÑO 2014 55
6. ACUERDO 56
GLOSARIO 57
ANEXO 60

RESUMEN EJECUTIVO

La disposición transitoria tercera de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, dispone que la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), desde el 1 de julio de 2014, asuma las funciones de la extinta Oficina de Cambios de Suministrador (OCSUM). Entre estas funciones, desarrolladas en el Real Decreto 1011/2009, de 19 de junio, destacan la supervisión de los cambios de comercializador, para garantizar que tengan lugar conforme a los principios de transparencia, objetividad e independencia, la promoción del intercambio telemático y ágil de información entre los distribuidores y comercializadores, y la propuesta de mejora de los procedimientos relativos al cambio de comercializador.

En desarrollo de dichas funciones, se elabora este primer Informe Anual correspondiente a los procesos de cambio de comercializador supervisados por la CNMC en el año 2014. Asimismo, en el Anexo se adjuntan distintos cuadros agregados que se explican en el contenido de este informe, que se han elaborado con los datos facilitados mensualmente por empresas comercializadoras y distribuidoras de gas natural y electricidad en dicho ejercicio.

Para la supervisión de los procesos de cambio de comercializador en el año 2014, se dispone de información de un total de 608 agentes distribuidores y comercializadores de electricidad y gas natural.

En primer lugar hay que señalar que existen diferencias en los mecanismos para los cambios de comercializador entre los sectores de electricidad y de gas natural. 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 la extinta OCSUM, mientras que en el sector de gas natural se utiliza una plataforma de *software* común entre la mayoría de los agentes (SCTD) promovida por las empresas distribuidoras.

Se recuerda que también existen diferencias de carácter regulatorio en la tramitación de las solicitudes de cambio de comercializador dado que las empresas distribuidoras disponen de plazos distintos en electricidad y gas.

En segundo lugar hay que señalar que durante el año 2014 las solicitudes de cambio de comercializador finalmente activadas han sido de 4.247.076, correspondientes a 3.492.909 activaciones en el sector eléctrico y a 754.167 en

el gasista. Con ello, la tasa de cambio de comercializador (*switching*) en 2014 resultó ser del 12,1% en el sector eléctrico que se mantiene más o menos constante desde 2012, y del 10% en el sector del gas natural, observándose una tendencia decreciente.

Del desglose geográfico por CC.AA. de estas tasas en 2014 en el sector eléctrico se concluye que Navarra, Murcia y Cantabria se sitúan por encima de la media (con valores de 15,9%, 15,4% y 15,3% respectivamente). Por el contrario, Ceuta y Melilla, Galicia y Asturias están por debajo (con valores de 0,2%, 7,8% y 9,4% respectivamente). En el sector gasista, Cantabria, Castilla–La Mancha y Navarra están por encima (con valores de 12,7%, 11,7% y 11,1% respectivamente), y Galicia, Islas Baleares y Cataluña por debajo de la media (6,6%, 9,2% y 9,7% respectivamente).

La tasa de *switching* por segmento de mercado en el sector eléctrico es del 11,8%, 24,8% y 19,1% para el segmento doméstico/comercial, PYME e industrial, respectivamente. En cuanto al sector gasista, se desglosa en 10%, 16,6% y 16,0% en dichos segmentos, respectivamente.

Durante el año 2014 se han producido 4.660.279 solicitudes de cambio de comercializador totales entre electricidad y gas, que frente a las 4.830.844 solicitudes del año anterior, suponen un descenso del 2,4% en el sector eléctrico y del 8,1% en el sector gasista.

Por otra parte, no todas las solicitudes formuladas por los comercializadores están bien realizadas o contienen la información que corresponde a la del punto de suministro o deben rechazarse por aspectos técnicos.

Se observan en 2014 unas tasas de rechazo del 6,0% en el sector eléctrico, y del 11,3% en el sector gasista, muy similar a la registrada en el año 2013 en el primer caso (5,2%), pero sensiblemente superior en el segundo (6,7%). Destacan en el sector eléctrico la tasa de rechazo de solicitudes de cambio de comercializador de la agrupación de “Otros” distribuidores, con un 26,7%, que empeora en más de nueve puntos respecto al año anterior (17,3%). En cuanto al sector de gas natural, destacan las tasas de rechazo registradas por los distribuidores del Grupo Gas Natural Fenosa (15,0%), así como la correspondiente a la agrupación de “Otros” distribuidores, con una tasa del 17%.

Igualmente, se observa que los motivos alegados durante 2014 para justificar estos rechazos fueron, en el sector eléctrico, en un tercio de los casos la detección de errores en el CIF/NIF del consumidor y la falta del Boletín de la Instalación Eléctrica en puntos de suministro de más de 20 años, o la falta del Acta de Puesta en Marcha en puntos de suministro de alta tensión. En el sector gasista, se observa que la existencia en la solicitud de un DNI que no corresponde con el que le figura al distribuidor para ese CUPS en su base de

datos de puntos de suministro y la utilización de una solicitud de cambio de comercializador incorrecta (cambio administrativo simple cuando se debería tramitar una solicitud de cambio de comercializador con cambios contractuales) fueron los motivos alegados por las empresas distribuidoras gasistas en 2014 para justificar casi un 60% de los rechazos.

Durante 2014 se observa que ciertas empresas distribuidoras, como Unión Fenosa Distribución en el sector eléctrico, y los distribuidores gasistas Gas Energía Distribución Murcia[1], Madrileña Red de Gas, Naturgás Energía Distribución, Redexis Gas Baleares así como los distribuidores agrupados bajo la denominación "Resto", registran unos ratios de rechazo medios superiores para el conjunto de las empresas comercializadoras independientes, si bien al tratarse de datos agregados no cabe inferir que no pueda haber comercializadores que presenten mejores ratios de rechazo que los de sus respectivos grupos empresariales, en su caso

Por otra parte, se observa una tasa de solicitudes pendientes de activación fuera de plazo en 2014 del 2,2% en el sector eléctrico y del 0% en el sector de gas. Destaca en el sector eléctrico la tasa registrada por Unión Fenosa Distribución con el 15,6% y la agrupación de "Otros" distribuidores con el 36,4%.

En ambos sectores se observa que, en la mayoría de los casos, las solicitudes de cambio de comercializador son aceptadas o rechazadas dentro de los plazos establecidos.

En 2014, el mayor volumen de cambios de comercializador en el sector eléctrico se ha dado para pasar de un comercializador de referencia a un comercializador en el mercado libre (1.906.021 solicitudes), seguido por el total de solicitudes de cambio que se producen entre comercializadores del mercado libre (1.645.324 solicitudes). Es decir, se observa que ya casi la mitad de los cambios de comercializador en este sector se producen entre comercializadores de mercado libre. Otro detalle significativo es el cambio en la tendencia del número de consumidores que vuelven al comercializador de referencia desde el mercado libre, pasando de 173.716 solicitudes en 2013 a 217.438 solicitudes en 2014, con un incremento de un 25,2%.

Respecto al sector de gas natural, prevalecen los cambios de comercializador entre comercializadores del mercado libre (729.245 solicitudes), pero disminuyen las solicitudes de consumidores que cambian del comercializador de último recurso a otro en mercado libre, pasando de 190.822 solicitudes en 2013 a 151.342 en 2014, un 21,1% menos.

[1] Actualmente la empresa Gas Energía Distribución de Murcia pertenece al Grupo Redexis.

Se detalla asimismo el movimiento de consumidores entre los grupos comerciales mayoritarios en el año 2014, desglosado por cada sector. Se señala el balance neto de solicitudes por comercializadores de los grupos empresariales (en positivo si incrementa el número, en negativo si los pierde), el número de consumidores que se captan a otros grupos competidores, reflejados en los gráficos en los números del entorno más próximo al grupo de que se trate, y el número de consumidores que pierde éste con cada uno de los demás grupos considerados, que se indican en las cifras más alejadas.

[INICIO CONFIDENCIAL]

[FIN CONFIDENCIAL]

En este informe anual de 2014 se incluye un análisis sobre el balance neto entre las nuevas altas registradas y las bajas producidas en el año de los puntos de suministro entre las empresas comercializadoras de los grupos más significados por volumen, para cada uno de los sectores de electricidad y de gas natural.

En el sector eléctrico, sobre un balance neto total positivo de 47.087 puntos de suministro, destaca el número de puntos de suministro netos del grupo Endesa, con un balance neto de +35.045 y de los comercializadores independientes agrupados en “Otros”, con un saldo neto de +16.258 puntos de suministro. En sentido opuesto, destaca la pérdida de puntos de suministro del grupo Gas Natural Fenosa, con un balance neto de -18.537.

En el sector gasista, sobre un balance neto total positivo de 83.608 puntos de suministro, destaca el número de puntos de suministro netos del grupo Gas Natural Fenosa, con un balance neto de +64.224 y del grupo EDP-HC-Naturgás, con un saldo neto de +12.771 puntos de suministro. En sentido opuesto, destaca la pérdida de puntos de suministro netos del grupo E.On, con un balance neto de -406.

INFORME ANUAL DE SUPERVISIÓN DE LOS CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR - AÑO 2014

La Sala de Supervisión Regulatoria, en su reunión de 30 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 año 2014, de conformidad con lo dispuesto en la Disposición transitoria tercera de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico[2] 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[3].

1. INTRODUCCIÓN

1.1 FUNDAMENTOS DE DERECHO

De conformidad con lo dispuesto en la indicada 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 S.A. (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.

---

[2] "*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".

[3] "*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 endientes de activación, las solicitudes anuladas, las activadas y los impagos producidos".*

- 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.

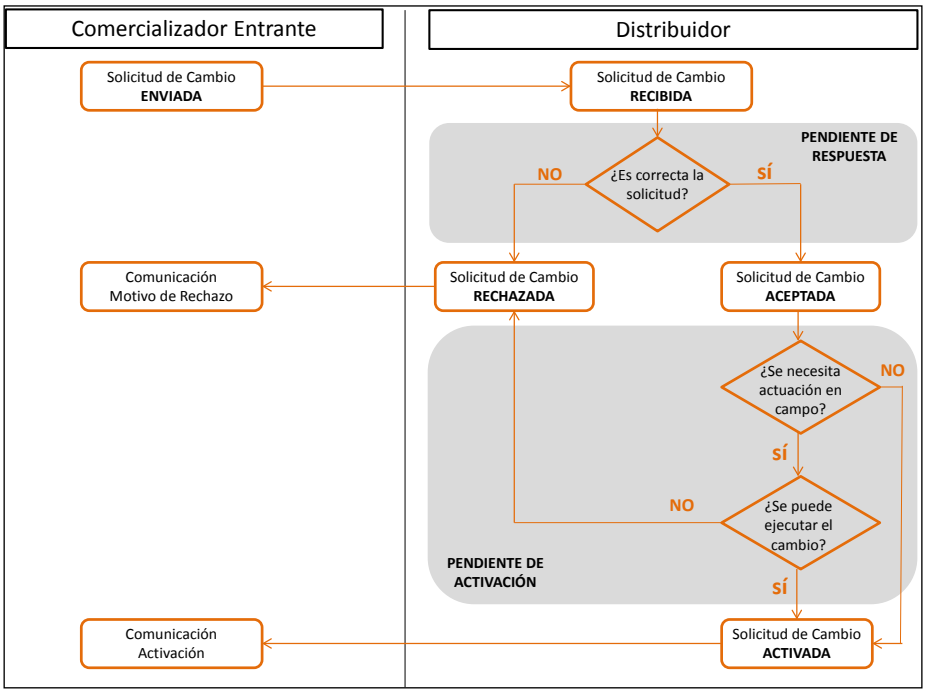
Como consecuencia del desarrollo de las funciones indicadas, se elabora este primer Informe Anual correspondiente a los procesos de cambios de comercializador en el año 2014, bajo la supervisión directa de la CNMC. En concreto, se incluyen distintos cuadros agregados que se explican en el contenido de este informe, con los datos facilitados por las empresas comercializadoras y distribuidoras de gas natural y electricidad correspondientes al mencionado ejercicio.

Ante todo, se debe tener presente al analizar este informe que, como consecuencia del traspaso de funciones, en la elaboración se han utilizado datos de dos fuentes distintas: por una parte, se han tomado los datos elaborados por la extinta OCSUM en relación al primer trimestre de 2014; por otra, se han utilizado los datos de los informes elaborados por CNMC respecto a los restantes trimestres del ejercicio 2014, si bien cabe señalar que, en aplicación del principio de continuidad en la ejecución de las funciones, se han mantenido criterios homogéneos en la obtención de los datos necesarios para la elaboración del presente informe, de modo que no se ha distorsionado por este motivo la actuación de los agentes que intervienen en el mercado minorista de electricidad y del gas natural, ni la actividad de supervisión en ambos sectores por parte de la Dirección de Energía de la CNMC.

1.2 DIFERENCIAS ENTRE LOS SECTORES DE ELECTRICIDAD Y GAS NATURAL

El siguiente gráfico muestra el esquema general del procedimiento de cambio de comercializador, aplicable tanto para el sector eléctrico como para el gasista.

Figura 1. Esquema general del procedimiento de cambio de comercializador



En él se puede apreciar cómo el proceso se inicia con una solicitud de cambio del nuevo comercializador (entrante) al distribuidor, que inicialmente debe evaluar si acepta o rechaza su tramitación bajo unos criterios tasados. Una vez que es aceptada la solicitud, y en su caso, realizadas las actuaciones que procedan, debe activar el cambio y comunicarlo al comercializador entrante y saliente.

No obstante, si bien el procedimiento es común para ambos sectores, existen diferencias respecto a los mecanismos de intercambio de información: en el sector eléctrico, se emplean mensajes bilaterales entre los agentes implicados (comercializador entrante, distribuidor y comercializador saliente) generados por sistemas independientes desarrollados por cada uno de los agentes 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 (denominada Sistema de Comunicación Transporte – Distribución o SCTD).

Por la evolución de los datos que se vienen observando en los últimos informes de supervisión de los procesos de cambios de comercializador (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, se ha mostrado históricamente más eficiente a la hora de optimizar los procesos de cambio de comercializador, especialmente en la operativa de las

activaciones, que el sistema bilateral que es 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.

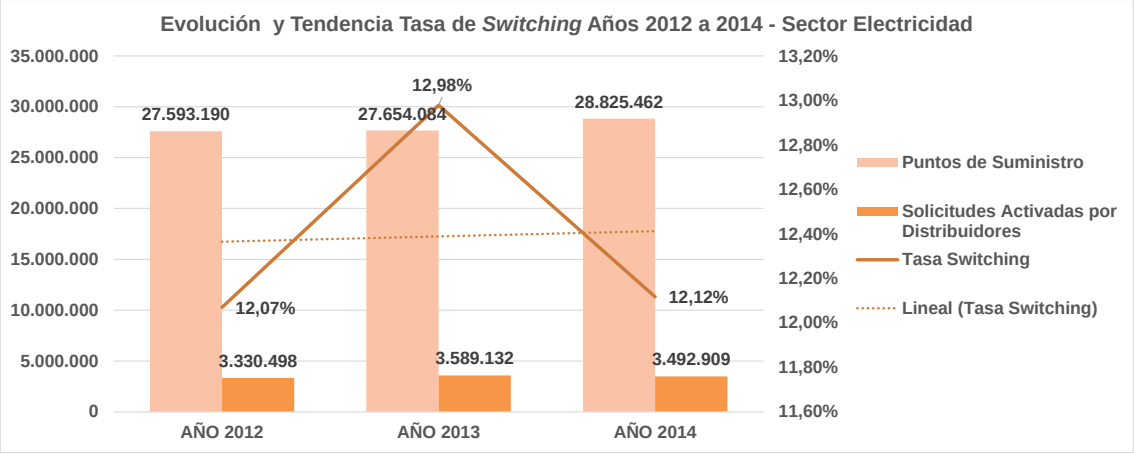
2. EVOLUCIÓN DE LA TASA DE CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR (*SWITCHING*)

2.1 Evolución de la tasa de *switching* por sectores

La tasa de cambios de comercializador o tasa de *switching* de un determinado sector se calcula como el ratio entre el número de cambios y el número de consumidores. A estos efectos, en este informe se va a utilizar el número de cambios de comercializador activados en el año 2014 con relación al número de puntos de suministro existentes al final del mismo.

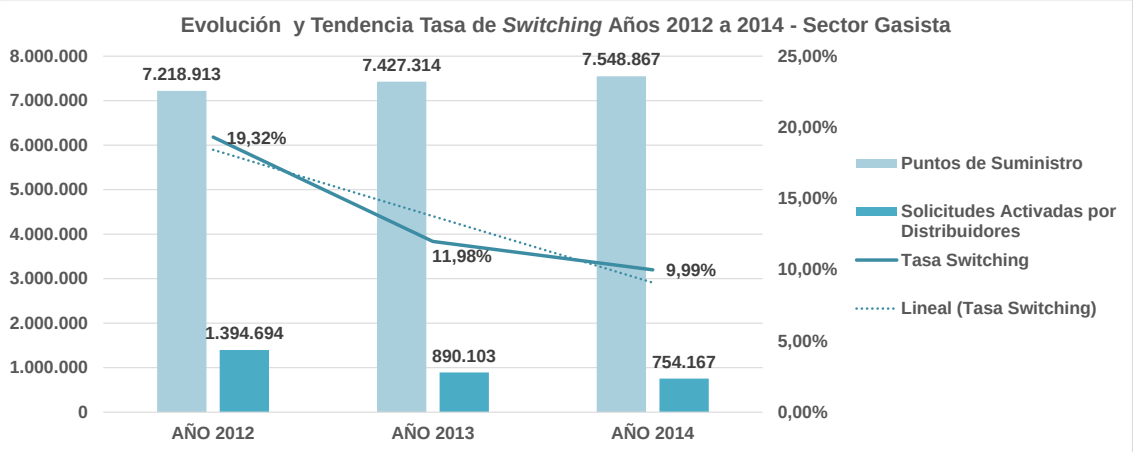
En general, se observa que las tasas de cambio de comercializador (*switching*) en el intervalo 2012-2014 muestran un desarrollo desigual por sectores, con una tendencia ligeramente creciente en el sector eléctrico y mostrando una sensible caída en el sector gasista.

Gráfico 1. Evolución y tendencia de la tasa de *switching* entre los años 2012 y 2014. Sector eléctrico



Fuente: Cuadro 1.1 del Anexo y Memorias de Actividad OCSUM años 2012 y 2013.

Gráfico 2. Evolución y tendencia de la tasa de *switching* entre los años 2012 y 2014. Sector gas natural



Fuente: Cuadro 1.1 del Anexo y Memorias de Actividad OCSUM años 2012 y 2013.

En los gráficos anteriores se muestra, por sectores, la evolución de la tasa de *switching* en el periodo 2012-2014, en relación con el volumen total de las solicitudes de cambio de comercializador finalmente activadas por los distribuidores en cada anualidad, incorporando asimismo el número total de puntos de suministro por año. Igualmente, se incluye una proyección lineal de las respectivas tendencias en la evolución de las tasa de *switching* de cada sector.

En el sector eléctrico, se han informado en 2014 un total de 28.825.462 puntos de suministro al finalizar el año, con una tasa de cambio de comercializador (*switching*) del 12,1%. Al respecto, se observa un incremento de casi un punto en la tasa de *switching* del año 2013 respecto a la registrada en el ejercicio 2012, si bien no se mantiene la tendencia incremental al producirse una caída de la tasa en el año 2014 siguiente, en parte como consecuencia del incremento en el número de puntos de suministro.

En el sector de gas natural, se han informado en 2014 un total de 7.548.867 puntos de suministro, con una tasa de cambio de comercializador (*switching*) del 10%. Se observa una caída constante de la tasa de *switching* en el periodo de los tres años, muy acusada en el año 2013 (más de siete puntos) y algo más atenuada en el año 2014, a pesar de que se mantiene el incremento constante en el número de puntos de suministro.

Por otra parte, de acuerdo con los datos del Cuadro 1.1 del Anexo, el número de solicitudes de cambio de comercializador en ambos sectores en el año 2014 es análogo al número de cambios activados por los distribuidores.

Por todo ello cabe deducir las siguientes conclusiones:

1. Las tasas de *switching* obtenidas están en línea, e incluso resultan superiores, a la media europea de los mercados de gas y electricidad, y hasta cierto punto son similares a las tasas de portabilidad observadas en el sector de telecomunicaciones[4], al menos hasta el año 2012 (las tasas de portabilidad en telefonía fija y telefonía móvil mostraron porcentajes similares, del 11,2% y el 11,7%, respectivamente), porque se incrementaron en el año 2013 (hasta un 15,4% y un 17,2% respectivamente), año en que se alcanzaron cifras record en ambos tipos de portabilidades.

2. Los procesos operativos de cambio de comercializador no están condicionando de forma significativa el funcionamiento de los mercados minoristas. En ambos sectores la tasa de *switching* es cercana al porcentaje de cambios solicitados por los consumidores.

En todo caso, cabe recordar que la tasa de *switching* es un indicador del nivel de competencia en el mercado minorista que debe valorarse conjuntamente a otros indicadores relacionados con la estructura y el grado de satisfacción de los consumidores. No se puede descartar, al menos en parte, que en ausencia de cambios estructurales y de variaciones significativas entre precios ofertados para servicios básicos de gas y electricidad, la evolución de las tasas de *switching* pueda estar asociada, también, al elevado grado de descontento de los consumidores que revelan los datos del *Market Consumer Scoreboard*.

2.2 Distribución geográfica de la tasa de *switching*

En los siguientes gráficos se muestran los desgloses geográficos de los puntos de suministro y de las tasas de *switching* en cada una de la Comunidades Autónomas (CC.AA.), y en cada uno de los sectores, eléctrico y gasista.

[4] Datos obtenidos de los respectivos Informes Anuales 2012 y 2013 de Telecomunicaciones publicados por la CNMC.

Gráfico 3. Distribución geográfica de la tasa de *switching* año 2014. Sector eléctrico

Fuente: Cuadro 7.1 del Anexo. Tasa de switching media del 12,1%.

En el sector eléctrico, se observa que las tasas de *switching* más elevadas en el año 2014 se han dado en las Comunidades Autónomas de Navarra (15,9%), Murcia (15,4%) y Cantabria (15,3%). Por el contrario, las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla (0,2%) y las Comunidades Autónomas de Galicia (7,9%), Asturias (9,4%) han mostrado las tasas de *switching* más bajas a nivel estatal en el año 2104.

Gráfico 4. Distribución geográfica de la tasa de *switching* año 2014. Sector gas natural

Fuente: Cuadro 7.1 del Anexo. Tasa de switching media del 10,0%.

En el sector gasista, se observa que las tasas de *switching* más elevadas en el año 2014 se han dado en las Comunidades Autónomas de Cantabria (12,7%), Castilla–La Mancha (11,7%) y Navarra (11,0%). Por el contrario, las Comunidades Autónomas de Galicia (6,6%), Islas Baleares (9,2%) y Cataluña (9,7%) han mostrado las tasas de *switching* más bajas a nivel estatal en el año 2104. Obsérvese que en este sector no se registran datos de las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla ni de las Islas Canarias, al no contar con infraestructura de distribución de gas natural.

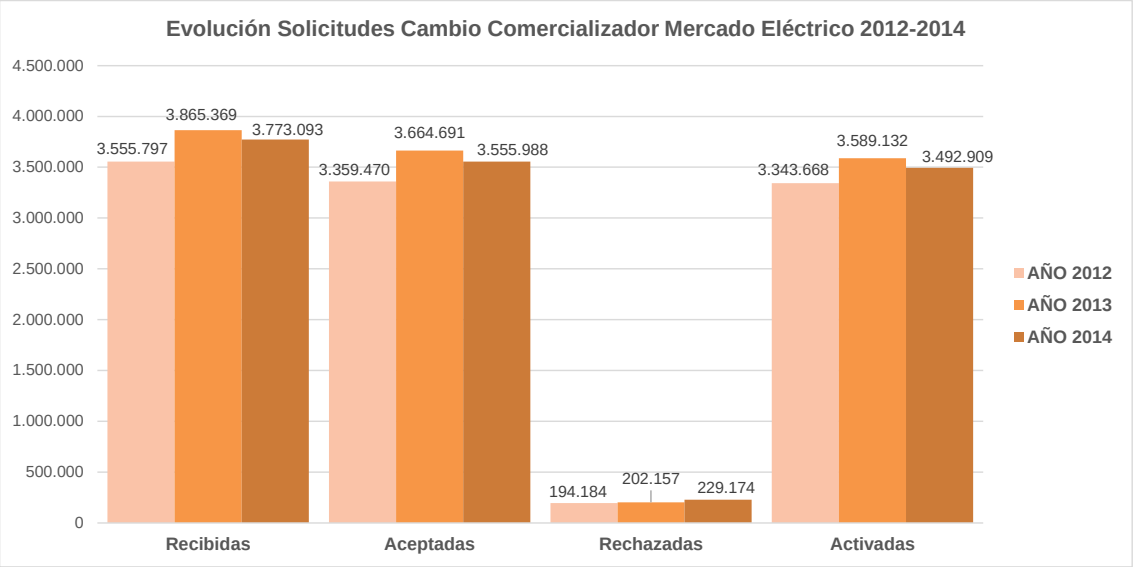
3. EVOLUCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR

Con el fin de situar en un contexto evolutivo la casuística de los distintos procesos que afectan a las solicitudes de cambio de comercializador realizadas durante el año 2014 en los sectores de electricidad y de gas natural, a continuación se incluye un análisis comparativo de los principales parámetros relacionados con las solicitudes de cambio (número de solicitudes recibidas, aceptadas y finalmente activadas por los distribuidores), en relación a lo

realizado en los dos años inmediatamente anteriores, 2012 y 2013, en cada uno de los sectores.

Ante todo, se debe tener en cuenta que los datos correspondientes a los años 2012 y 2013 se corresponden con la información elaborada y facilitada por la extinta Oficina de Cambios de Suministrador S.A. (OCSUM) a la Comisión en sus respectivas Memorias de Actividad anuales[5], si bien cabe señalar que, en aplicación del principio de continuidad en la ejecución de las funciones, se han mantenido criterios homogéneos en la obtención de los datos necesarios para la elaboración del presente informe, de modo que no se ha distorsionado por este motivo la actuación de los agentes que intervienen en el mercado minorista de electricidad y del gas natural, ni la actividad de supervisión en ambos sectores por parte de la Dirección de Energía de la CNMC.

Gráfico 5. Proceso seguido por las solicitudes de cambio de comercializador en los años 2012 a 2014 - Sector Eléctrico



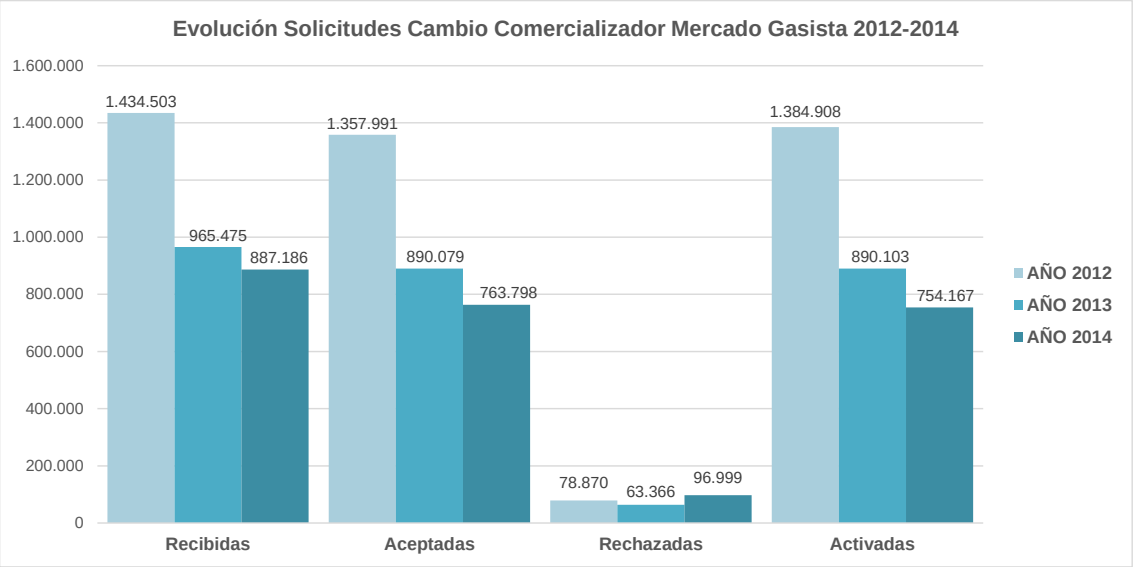
Fuente: Cuadro 1.1 del Anexo y Memorias de Actividad OCSUM años 2012 y 2013.

En el sector eléctrico, la evolución de los datos indicados en su gráfico revelan que se produjo inicialmente un relevante incremento en el número de solicitudes gestionadas por los agentes en el año 2013 con respecto a 2012, con un aumento de más de 300.000 solicitudes recibidas por los distribuidores, si bien después ha seguido un moderado decrecimiento de algo menos de 100.000 solicitudes en el volumen de las gestionadas por dicho sector en el año 2014 con respecto a 2013.

[5] La Memoria de Actividad de OCSUM correspondiente al año 2013 fue presentada a la CNE (hoy CNMC) el 14 de abril de 2014; la Memoria de Actividad de OCSUM correspondiente al año 2012 fue presentada con fecha 6 de junio de 2013.

Por otra parte, no todas las solicitudes formuladas por los comercializadores están bien realizadas o contienen la información que corresponde a la del punto de suministro o deben rechazarse por aspectos técnicos. Así, considerando las operaciones realmente ejecutadas durante en cada año, el porcentaje de solicitudes que vienen siendo aceptadas corresponde al intervalo 94%-95%, lo que significa unas tasas de rechazo entre el 5%-6%.

Gráfico 6. Proceso seguido por las solicitudes de cambio de comercializador en los años 2012 a 2014 - Sector Gas natural



Fuente: Cuadro 1.1 del Anexo y Memorias de Actividad OCSUM años 2012 y 2013.

Por lo que respecta al sector gasista, se observa que se mantiene la tendencia a un progresivo descenso en el volumen de solicitudes gestionadas, que fue especialmente significativo en el año 2013, con una caída de casi 500.000 solicitudes recibidas por los distribuidores en dicho año, y algo más moderado en el año 2014, con una caída de algo menos de 80.000 solicitudes recibidas por los distribuidores.

Como ya se ha señalado, no todas las solicitudes formuladas por los comercializadores están bien realizadas o contienen la información que corresponde a la del punto de suministro o deben rechazarse por aspectos técnicos. Así, considerando también las operaciones ejecutadas durante en cada año, el número de solicitudes que son aceptadas corresponde al 92%-95%, aunque en el año 2014 bajó al 89%, y cuyas causas se verán a continuación, lo que significa unas tasas de rechazo medias del 5%-6%, con un 11% en 2014.

4. ANÁLISIS DETALLADO DE LOS PROCESOS DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR EN EL AÑO 2014

En el desarrollo de las funciones establecidas en el artículo 3 del Real Decreto 1011/2009, de 19 de junio, por el que se regulaba la Oficina de Cambios de Suministrador, se ha procedido a elaborar el presente informe de supervisión de los cambios de comercializador realizados a lo largo del año 2014 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 de dicho ejercicio 2014, se ha estimado conveniente seguir con las pautas y criterios que OCSUM venía utilizando en la confección de sus Informes, toda vez que el informe correspondiente al primer trimestre de 2014 aún fue elaborado por la indicada Oficina, siendo analizados y elaborados los correspondientes informes de los tres trimestres siguientes por parte de la CNMC. 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 datos evaluados conforme a los requerimientos de información adicional que se puedan realizar.

Entre otros, se señalan a continuación algunos puntos de mejora que se irán materializando una vez se dispongan de los datos correspondientes al año 2015:

- Revisión en profundidad e implementación de nuevos criterios para proporcionar información mensual a la CNMC (denominados criterios de conteo), y para los cuales la herramienta informática empleada para el tratamiento de la información ya se encuentra 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, su aceptación y activación por el distribuidor o en su caso, el 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 que resultan más eficientes.

- 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 del comercializador saliente.

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

Adicionalmente, 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.

4.1 PROCESO CAMBIO DE COMERCIALIZADOR AÑO 2014

a) Evolución de la información recibida por la CNMC

Los distribuidores y comercializadores de electricidad y de gas natural remiten mensualmente a la CNMC ficheros con la información requerida a efectos de la supervisión de los procesos de cambios de suministrador en los que participan.

Una vez recibida la información remitida por los agentes durante el año 2014, 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 año, 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.

Este informe de supervisión de los cambios de comercializador correspondiente al año 2014 se ha elaborado en base a la información remitida a la CNMC por

parte de un total de 608 agentes distribuidores y comercializadores, según el siguiente desglose:

Cuadro 1. Número de agentes de los que se dispone de información. Evolución 2013-2014

Sector	Tipo agente	Número de Agentes Año 2013	Número de Agentes Año 2014	Diferencia
Energía Eléctrica	Distribuidores	323	328	5
	Comercializadores	167	221	54
Gas Natural	Distribuidores	20	21	1
	Comercializadores	32	38	6
TOTALES		**542**	**608**	**66**

Se observa que se ha incrementado de manera notable el número de agentes que han informado a la CNMC, con respecto a los que informaban a la extinta OCSUM. Concretamente, cabe destacar que el número de agentes sobre los que se disponía de datos en 2013 era un total de 542, mientras que en 2014 han informado 66 agentes más. Es especialmente significativo el incremento en el número de empresas comercializadoras de energía eléctrica, que pasan de 167 en 2013 a 221 en el año 2014, lo que supone la incorporación de 54 nuevos comercializadores en este sector a lo largo de un año.

Respecto a la información obtenida de los agentes, en el año 2013 se remitieron 3.006 archivos, mientras que en 2014 han remitido casi 800 más, hasta alcanzar los 3.791, con cuyos datos se han confeccionado los 12 informes mensuales, los cuatro informes trimestrales y el presente informe anual.

Respecto a la configuración de los datos, 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 estos 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 ello, dado que las principales diferencias entre los datos de 2012-2013 y los de 2014 se deben a que el número de empresas que reportan información se ha incrementado en 2014, especialmente el número de comercializadores, en aplicación del criterio señalado, cabe concluir que los datos de 2012, 2013 y 2014 son homogéneos y comparables, si bien se ha utilizado una mayor garantía al contrastar los datos de distribuidores con un número mayor de comercializadores, lo que permite analizar con mayor

precisión la evolución de los cambios de comercializador durante el periodo considerado.

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.

En este punto se debe hacer una reflexión general. Históricamente, y en este informe anual también, las tasas de rechazo y de incumplimiento de plazos en el grupo "Otros" ha venido siendo muy superior en este colectivo respecto al resto de agentes. En este sentido, la asociación de distribuidores de menos de 100.000 puntos de suministro CIDE, ha remitido recientemente a la CNMC un informe en el que trata de justificar los pobres resultados que ha venido obteniendo este colectivo. A continuación se mencionan sus conclusiones:

- CIDE realiza la gestión de la remisión de la información de un total de 192 distribuidores. Asimismo, realiza un seguimiento periódico con los distintos agentes comercializadores que tienen relación con estos distribuidores con objeto de ayudar a que el proceso de cambio de comercializador se realice dentro de los parámetros establecidos.

- CIDE justifica sus resultados en las siguientes deficiencias operativas en su proceso de tratamiento de los datos informados a lo largo del año:

  - ✓ Altas tasas de incumplimiento de los plazos de aceptación / rechazo: no se distinguía entre Alta Tensión y Baja Tensión, por lo que en las solicitudes de Alta Tensión el plazo de aceptación o rechazo que se estaba considerando era de 5 días naturales y no 15 días naturales.

  - ✓ Altas tasas de incumplimiento de los plazos de activación: No se distinguía entre las distintas opciones de activación (fecha fija, ciclo de lectura o 15 días) de igual forma, se consideraba un plazo de activación de 5 días, tanto para Baja Tensión como Alta Tensión, por lo que un gran número de solicitudes informadas con retraso no eran reales.

  - ✓ Altas tasas de incumplimiento de los plazos en general: los retrasos se contabilizaban desde la fecha de recepción de la solicitud y no desde la fecha de vencimiento del plazo.

Estas incidencias detectadas podrían, por consiguiente, explicar los retrasos en las operaciones de aceptación, rechazo y activación.

- Una vez detectada esta casuística, CIDE ha revisado y adoptado nuevos criterios que se alinean a los utilizados por el resto de las empresas de distribución eléctrica, por lo que cabe esperar que en la información que proporcionen a partir de 2015, sus tasas medias de incumplimiento se vayan alineando con las del resto del sector eléctrico.

Como se ha señalado anteriormente, durante el año 2015 la CNMC va a realizar una serie de mejoras en el proceso de la supervisión delos cambios de comercializador, entre las que se encuentra una evaluación más detallada de los cambios de comercializador en los agentes con menor volumen de solicitudes gestionadas.

b) Solicitudes de cambio de comercializador enviadas/recibidas

Durante el año 2014 se han producido 4.660.279 solicitudes de cambio de comercializador conjuntas entre electricidad y gas, que con respecto a las 4.830.844 solicitudes del año anterior, suponen una disminución de 170.565 solicitudes, un 3,6% menos.

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 año 2014 ha sido de 3.773.093, lo que supone una disminución del 2,4% con respecto al año 2013 (3.865.369 solicitudes). En el gráfico 1 del Anexo se puede consultar la evolución mensual para 2014 del número de solicitudes recibidas por las principales 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 año 2014 (887.186) ha registrado un descenso del 8,1% con respecto al total registrado durante el año 2013 (965.475 solicitudes). En el gráfico 3 del Anexo se puede consultar la evolución mensual para 2014 del número de solicitudes recibidas por parte de las empresas distribuidoras de gas natural.

De lo anterior se deduce que se mantiene la tendencia, ya observada en el ejercicio anterior, analizado por la extinta OCSUM, de un decremento en el número de solicitudes de cambio de comercializador recibidas por distribuidores y enviadas por comercializadores en el sector gasista, y se comprueba un ligero cambio de tendencia en el sector eléctrico, también decreciente en número en este ejercicio 2014.

c) Solicitudes de cambio de comercializador aceptadas/rechazadas

En cuanto al número de solicitudes aceptadas en el año 2014, se han registrado un total de 3.555.988 solicitudes en el sector eléctrico y de 763.798 en el sector gasista, suponiendo unas tasas de aceptación anuales del 94,0% en el sector eléctrico y 88,7% en el sector gasista.

Se observan asimismo en 2014 unas tasas de rechazo del 6,0% en el sector eléctrico, y del 11,3% en el sector gasista, muy similar en el primer caso a la registradas en el año 2013 (5,2%), pero sensiblemente superior en el segundo (6,7%).

En particular, destaca 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 26,7%, porcentaje que empeora en más de nueve puntos respecto al año anterior (17,3%).

En cuanto al sector de gas natural, destacan las tasas de rechazo registradas por los distribuidores del Grupo Gas Natural Fenosa (15,0%), así como la correspondiente a la agrupación de "Otros" distribuidores, con una tasa del 17%.

d) Solicitudes de cambio de comercializador activadas

Las solicitudes activadas señalan los cambios de comercializador realmente efectivos en el año 2014, en el que se han contabilizado un total de 4.247.076, correspondientes a 3.492.909 activaciones en el sector eléctrico y a 754.167 en el gasista. Con ello, tal y como se ha señalado anteriormente la tasa de cambio de comercializador (*switching*) en 2014 resultó ser del 12,1% en el sector eléctrico y del 10,0% en el sector del gas natural.

En los gráficos 2 y 4 del Anexo, se observa la evolución mensual para 2014 del número de solicitudes activadas por parte de las empresas distribuidoras de electricidad y gas natural, respectivamente.

4.2 DESGLOSE POR PLAZOS

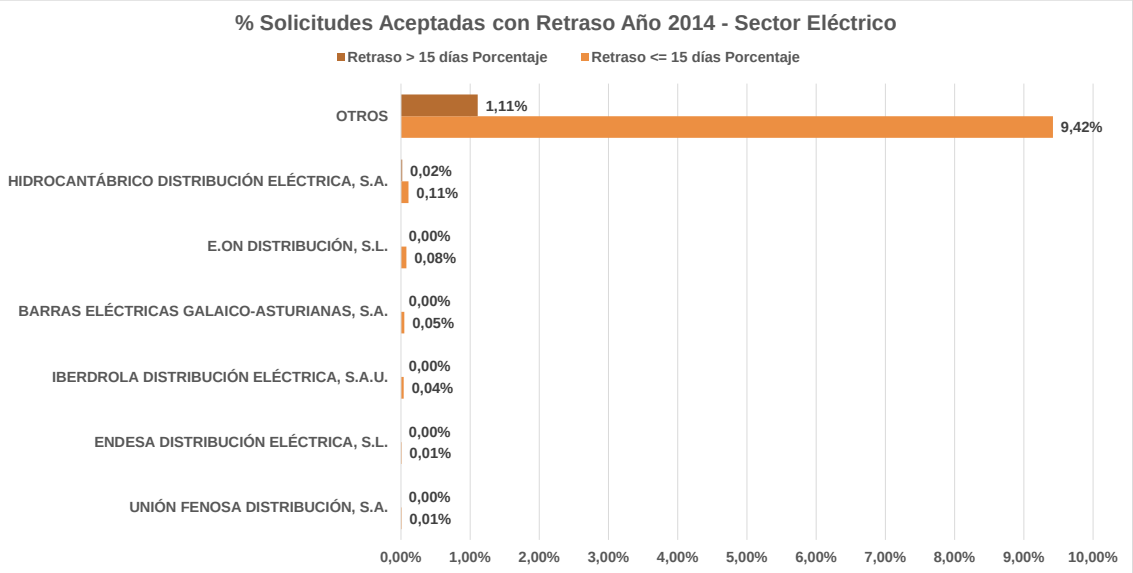
A la hora de evaluar los datos correspondientes a los plazos de solicitudes de cambio de comercializador aceptadas, rechazadas, pendientes de respuesta, activadas y pendientes de activar, es necesario recordar que los sectores eléctrico y gasista emplean dos mecanismos diferentes para la gestión de solicitudes 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) promovida por las empresas distribuidoras.

a) Plazos de las solicitudes aceptadas

En el gráfico siguiente se muestra el porcentaje de solicitudes aceptadas fuera de plazo por cada uno de los principales distribuidores del sector eléctrico, distinguiendo si el retraso es superior o inferior a 15 días.

Gráfico 7. Solicitudes aceptadas con retraso. 2014 - Sector Eléctrico

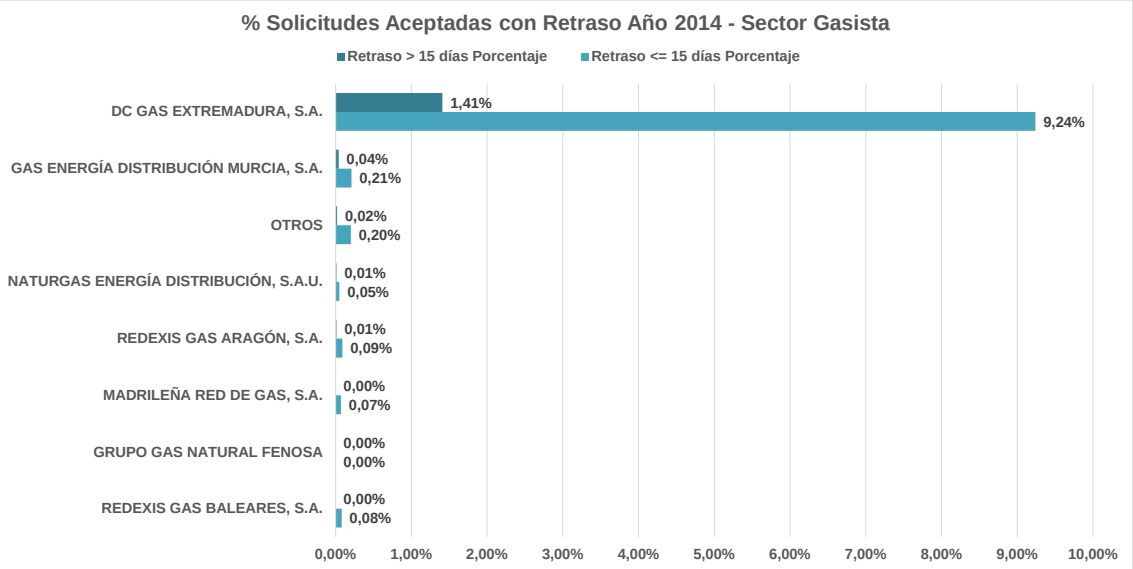


Fuente: Cuadro 2.1 del Anexo.

En el sector eléctrico, se observa un porcentaje de solicitudes de cambio de comercializador aceptadas en plazo del 99,8%, porcentaje análogo al del año anterior, aunque en valor absoluto han disminuido de 3.658.876 solicitudes en el año 2013 a 3.550.173 en el año 2014. Esta información se encuentra disponible con todo el detalle en el cuadro 2.1 del Anexo.

Por su parte, en el gráfico siguiente se muestra el porcentaje de solicitudes aceptadas fuera de plazo por cada uno de los principales distribuidores del sector gasista, distinguiendo si el retraso es superior o inferior a 15 días.

Gráfico 8. Solicitudes aceptadas con retraso. 2014 - Sector Gasista[6]



Fuente: 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 similar al del año anterior (99,6%), también en este caso han disminuido en valor absoluto, pasando de 886.879 en el año anterior a 762.806 solicitudes en el año 2014. Igualmente, esta información se encuentra disponible con todo el detalle en el cuadro 2.1 incluido en el Anexo.

Como comentario general, y tal y como se observa en los gráficos anteriores se constata en ambos sectores, según los datos del año 2014, 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.

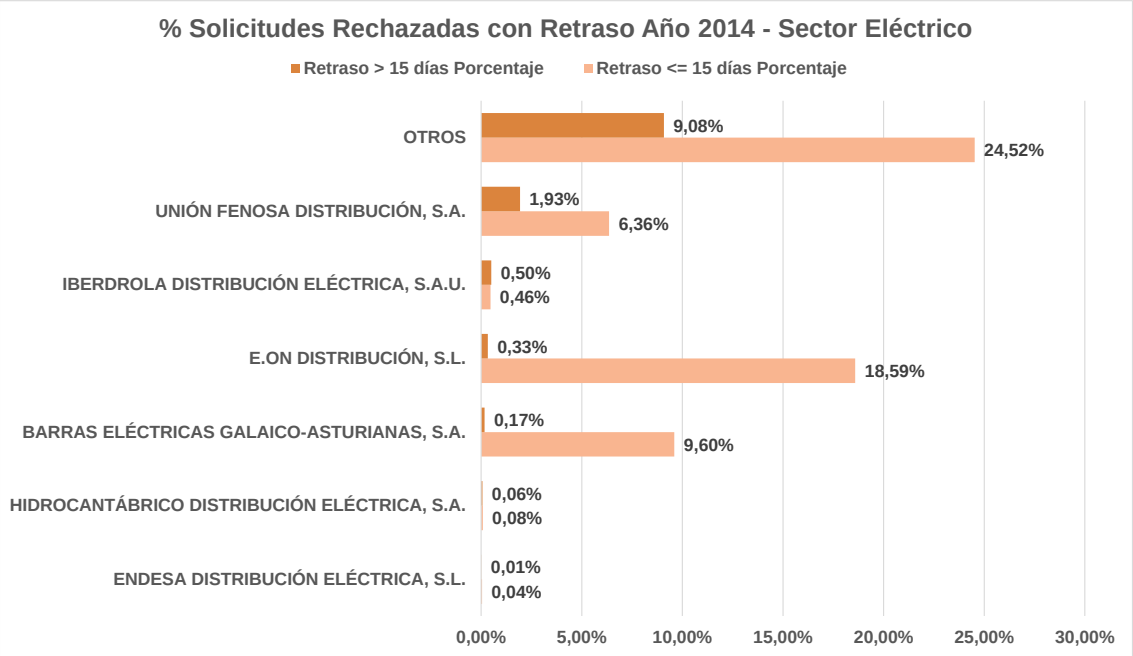
b) Plazos de solicitudes rechazadas

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

En el gráfico siguiente se muestra el porcentaje de solicitudes rechazadas fuera de plazo por cada uno de los principales distribuidores del sector eléctrico, distinguiendo si el retraso es superior o inferior a 15 días.

[6] Actualmente la empresa Gas Energía Distribución de Murcia pertenece al Grupo Redexis.

Gráfico 9. Solicitudes rechazadas con retraso. 2014 - Sector Eléctrico



Fuente: Cuadro 2.2 del Anexo.

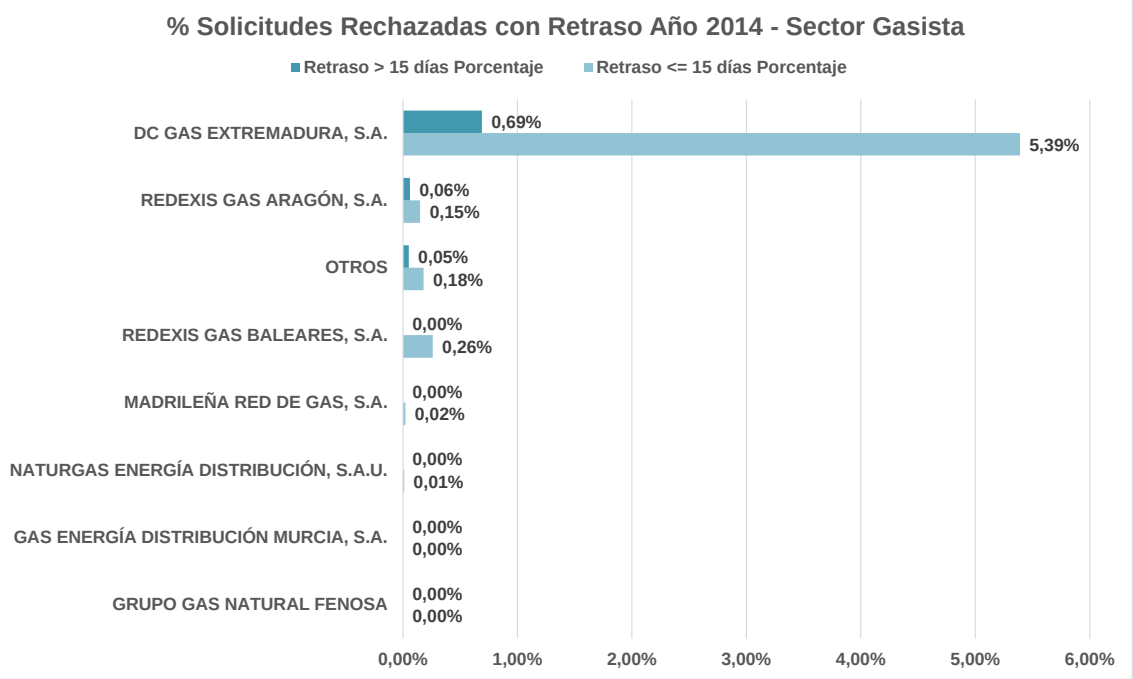
En el caso del sector eléctrico, hay que tener presente que una parte de los rechazos producidos pueden deberse a solicitudes que, siendo aceptadas, pueden ser posteriormente rechazadas en la fase de activación por aspectos técnicos propios de este sector (diversidad de formas de contratación, aspectos 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 202.157 en el año 2013 a 229.174 durante el año 2014, y el porcentaje de solicitudes rechazadas en plazo con respecto al total de rechazadas ha disminuido de un 96,9% a un 95,1%. Lo anterior es equivalente a señalar que el porcentaje de las solicitudes rechazadas fuera de plazo (con respecto a todas las rechazadas) ha aumentado desde un 3,1% en el año anterior a un 4,9% en el año actual. Esta información se encuentra disponible en el cuadro 2.2 del Anexo.

Por último, tal y como se observa en el gráfico anterior, cabe destacar que el porcentaje de solicitudes rechazadas con retraso en el sector eléctrico incluye las estadísticas del grupo de “Otros” distribuidores que muestra un porcentaje de solicitudes con retrasos muy superior a la media del sector, suponiendo en año 2014 un 50,8% (5.672 solicitudes) sobre el total de 11.158 solicitudes rechazadas fuera de plazo.

En el gráfico siguiente se muestra el porcentaje de solicitudes rechazadas fuera de plazo por cada uno de los principales distribuidores del sector gasista, distinguiendo si el retraso es superior o inferior a 15 días.

Gráfico 10. Solicitudes rechazadas con retraso. 2014 - Sector Gasita[7]



Fuente: Cuadro 2.2 del Anexo.

En lo que se refiere al sector gasista, el volumen total de solicitudes rechazadas con algún retraso en el año 2014 (97 solicitudes) es incluso inferior al observado en el año anterior (616 solicitudes). Asimismo, el porcentaje de solicitudes rechazadas con algún retraso es del 0,1% (ver cuadro 2.2 del Anexo). En este caso, como se observa en el gráfico anterior, destaca el porcentaje de solicitudes rechazadas con retraso por la empresa DC Gas Extremadura, distribuidor que muestra un porcentaje de solicitudes con retrasos muy superior a la media del sector.

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

[7] Actualmente la empresa Gas Energía Distribución de Murcia pertenece al Grupo Redexis.

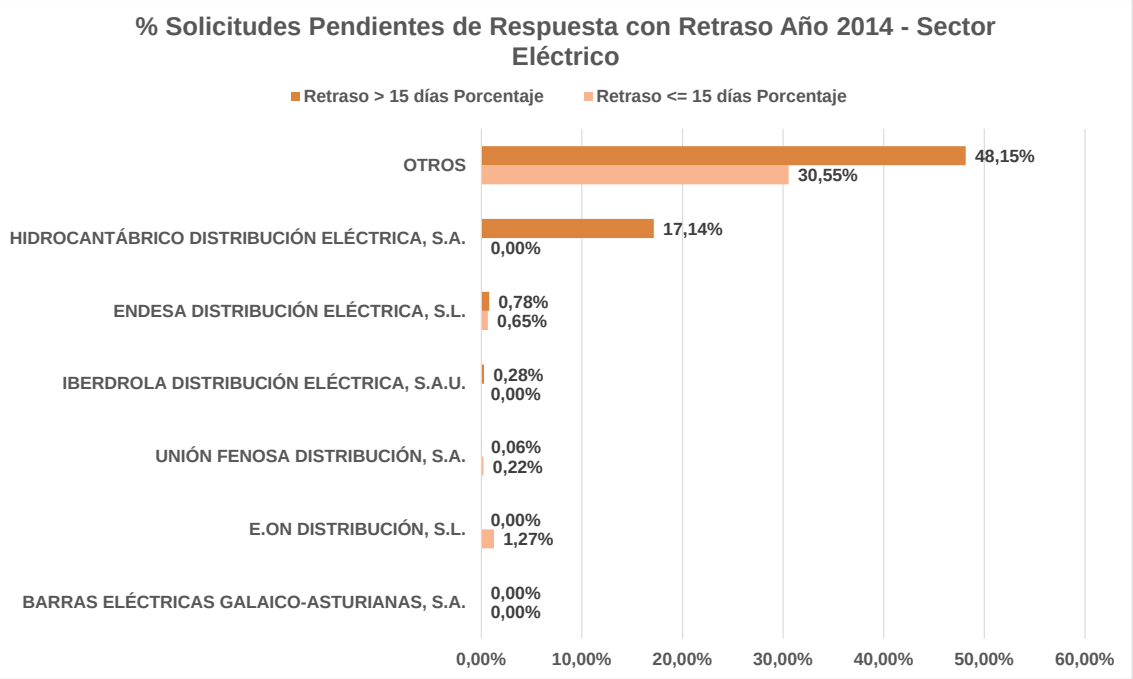
generando el rechazo), o bien hasta que el distribuidor haya realizado un análisis manual en el que detecte alguna anomalía que no puede ser subsanada y que impida continuar con la tramitación de la solicitud.

c) Plazos de solicitudes pendientes de respuesta

A finales del año 2014 se registraron un total de 6.356 solicitudes pendientes de respuesta de aceptación o rechazo por el distribuidor correspondiente en el sector eléctrico y un total de 4.330 en el sector gasista.

En el gráfico siguiente se muestra el porcentaje de solicitudes pendientes de respuesta de aceptación o rechazo fuera de plazo por cada uno de los principales distribuidores del sector eléctrico, distinguiendo si el retraso es superior o inferior a 15 días.

Gráfico 11. Solicitudes pendientes de respuesta con retraso. 2014 - Sector Eléctrico



Fuente: Cuadro 2.3 del Anexo.

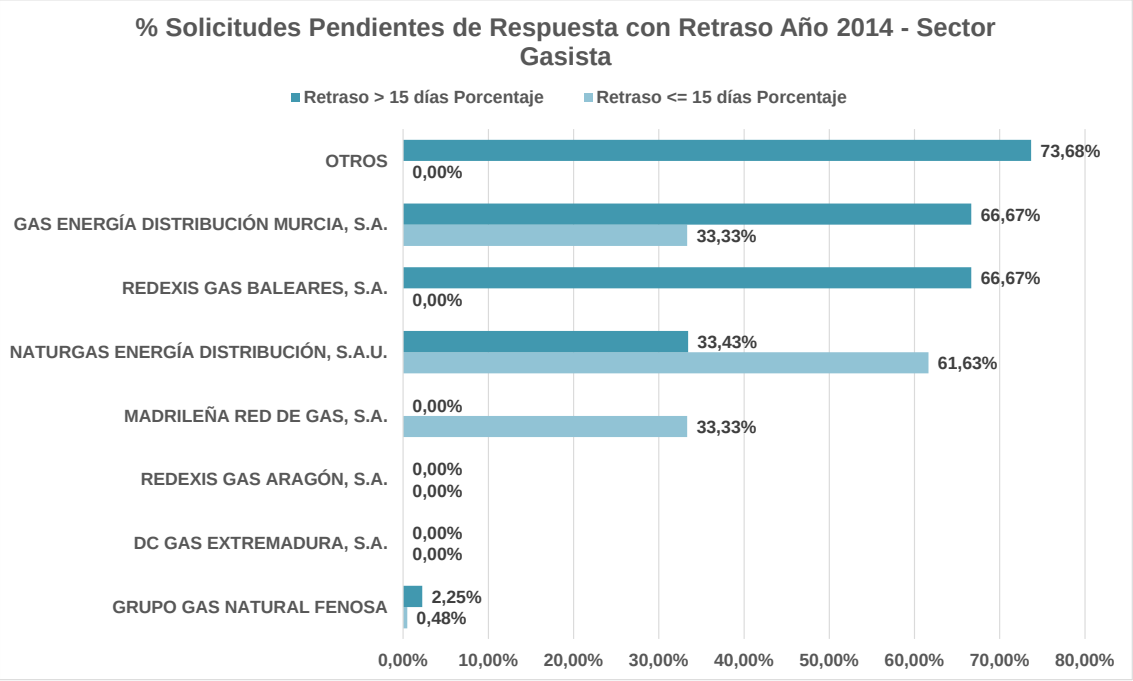
En el sector eléctrico, cabe señalar que el volumen total de solicitudes pendientes de respuesta con algún retraso al final del año 2014 es de 933 solicitudes, muy inferior al observado en el año anterior (2.547 solicitudes), debido fundamentalmente a la disminución en el volumen de estas solicitudes en el grupo de pequeños distribuidores denominado “Otros”, que pasan de un total de 2.504 solicitudes pendientes de respuesta con algún retraso en el año 2013 a 894 solicitudes en el año 2014, lo que supone un decremento de 64,3% (ver detalle en el cuadro 2.3 del Anexo), si bien tal y como se observa en el

gráfico anterior este grupo es el que sigue mostrando unos ratios muy por encima de la media de su sector.

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 eléctricos en el año 2014 (3.773.093 solicitudes).

En el gráfico siguiente se muestra el porcentaje de solicitudes pendientes de respuesta de aceptación o rechazo fuera de plazo por cada uno de los principales distribuidores del sector gasista, distinguiendo si el retraso es superior o inferior a 15 días.

Gráfico 12. Solicitudes pendientes de respuesta con retraso. 2014 - Sector Gasista[8]



Fuente: Cuadro 2.3 del Anexo.

En el sector gasista, cabe señalar que el volumen total de solicitudes pendientes de respuesta con algún retraso en el año 2014 es muy inferior al observado en el año anterior (455 solicitudes en el año 2014 frente a 1.044 en el año 2013), decremento que se justifica por la disminución de solicitudes pendientes de respuesta con algún retraso registrado por el grupo Gas Natural Fenosa, que pasa de 962 solicitudes en el año 2013 a 108 solicitudes pendientes de repuesta con algún retraso en el año 2014, si bien en sentido contrario llama la atención la evolución de Naturgás Energía Distribución, que

[8] Actualmente la empresa Gas Energía Distribución de Murcia pertenece al Grupo Redexis.

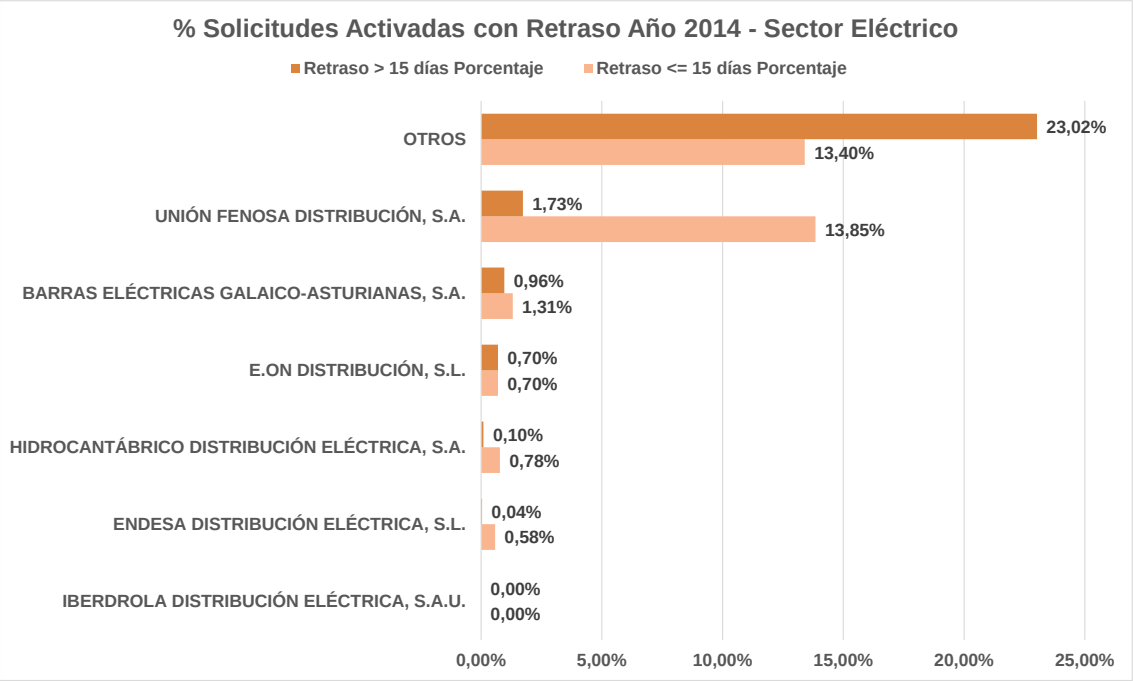
pasa de 11 solicitudes en 2013 a 327 solicitudes pendientes de repuesta con algún retraso en el año 2014. Son también relevantes en términos relativos las solicitudes pendientes de respuesta los casos de Gas Energía Distribución de Murcia[9], Redexis Gas Baleares y Madrileña Red de Gas.

También, al igual que ocurre en el sector eléctrico, en el sector gasista el grupo de pequeños distribuidores denominado "Otros", tal y como se observa en el gráfico anterior, sigue mostrando un ratio de retraso en la respuesta de solicitudes superior a 15 días muy por encima de la media de su sector. 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 gasistas en el año 2014 (887.186 solicitudes).

d) Plazos de solicitudes activadas

Las solicitudes de cambio de comercializador activadas fuera de plazo son muy reducidas en electricidad (2,1%) e irrelevantes en gas (prácticamente 0%). En el gráfico siguiente se muestra la situación del sector eléctrico.

Gráfico 13. Solicitudes activadas con retraso. 2014 - Sector Eléctrico



Fuente: Cuadro 2.4 del Anexo.

Al respecto se observa que del total de 74.915 solicitudes activadas fuera de plazo en el sector eléctrico, el 66,1% corresponden a solicitudes activadas con

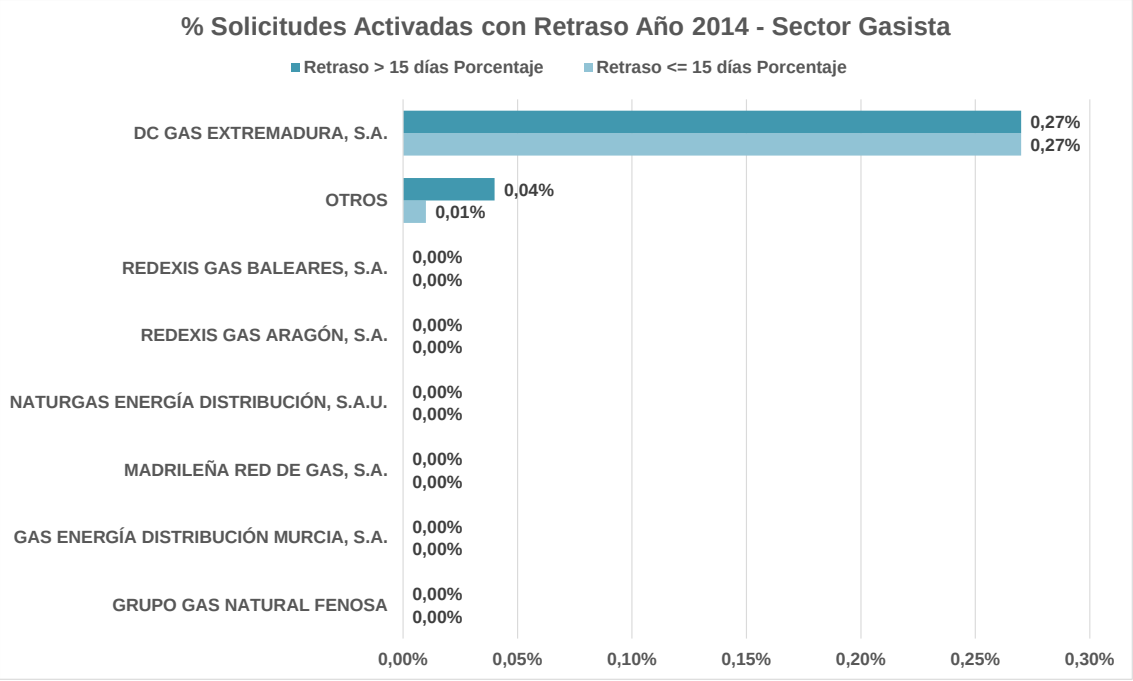
[9] Actualmente la empresa Gas Energía Distribución de Murcia pertenece al Grupo Redexis.

algún retraso por Unión Fenosa Distribución, dato algo peor al registrado por esta misma empresa en el año 2013 (entonces suponían un 49,2% del total de solicitudes activadas fuera de plazo). En este sentido, Unión Fenosa Distribución ha alegado a esta Comisión que activan los cambios de comercializador a ciclo de lectura para los suministros telemedidos y telegestionados con facturación mensual, de acuerdo con su interpretación del artículo 6 del Real Decreto 1435/2002.

Consecuentemente con lo observado en el análisis de las solicitudes aceptadas, cabe repetir aquí la observación respecto a las estadísticas del grupo de "Otros" distribuidores, que muestra también un porcentaje de solicitudes activadas con retrasos superiores a la media del sector.

En el gráfico siguiente se muestra la situación del sector gasista.

Gráfico 14. Solicitudes activadas con retraso. 2014 - Sector Gasista[10]



Fuente: Cuadro 2.4 del Anexo.

En el sector gasista, el volumen total de solicitudes activadas con algún retraso en el año 2014 (43 solicitudes) es muy bajo, y como se observa en el gráfico anterior corresponden casi en su totalidad a las gestionadas por la empresa DC Gas Extremadura. Esta información relativa al año 2014 se encuentra disponible en el cuadro 2.4 del Anexo.

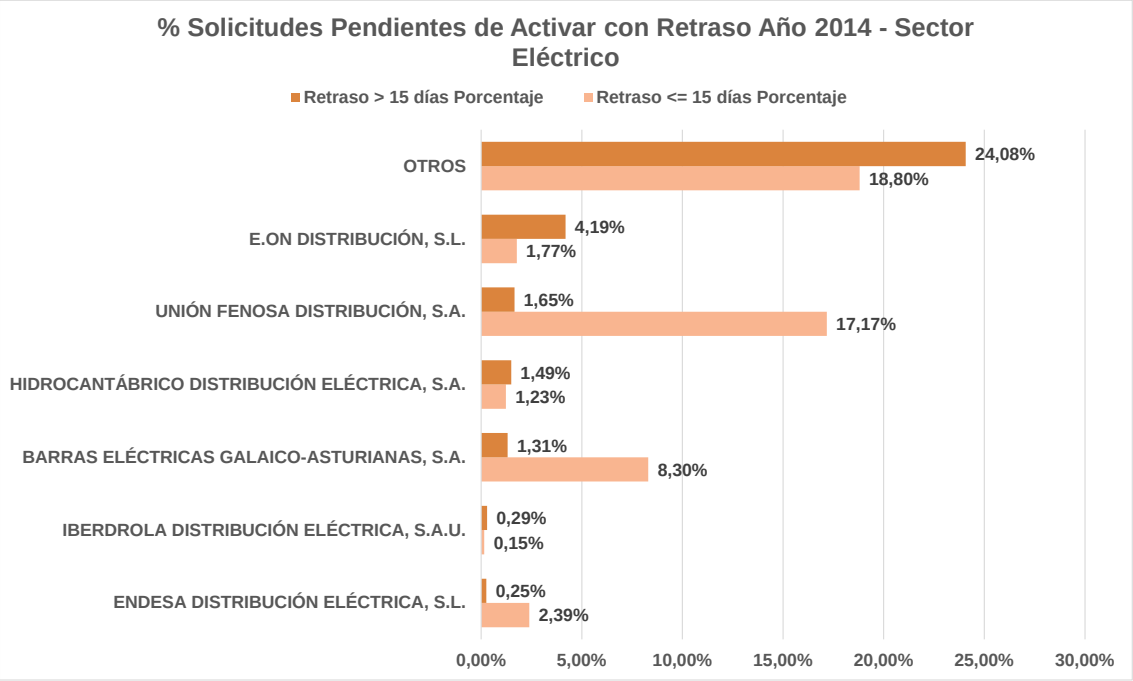
[10] Actualmente la empresa Gas Energía Distribución de Murcia pertenece al Grupo Redexis.

e) Plazos de solicitudes pendientes de activar

Se observa una tasa de solicitudes pendientes de activación fuera de plazo al final del año 2014 del 7,2% en el sector eléctrico y del 0% en el sector de gas sobre el total de solicitudes pendiente de activar.

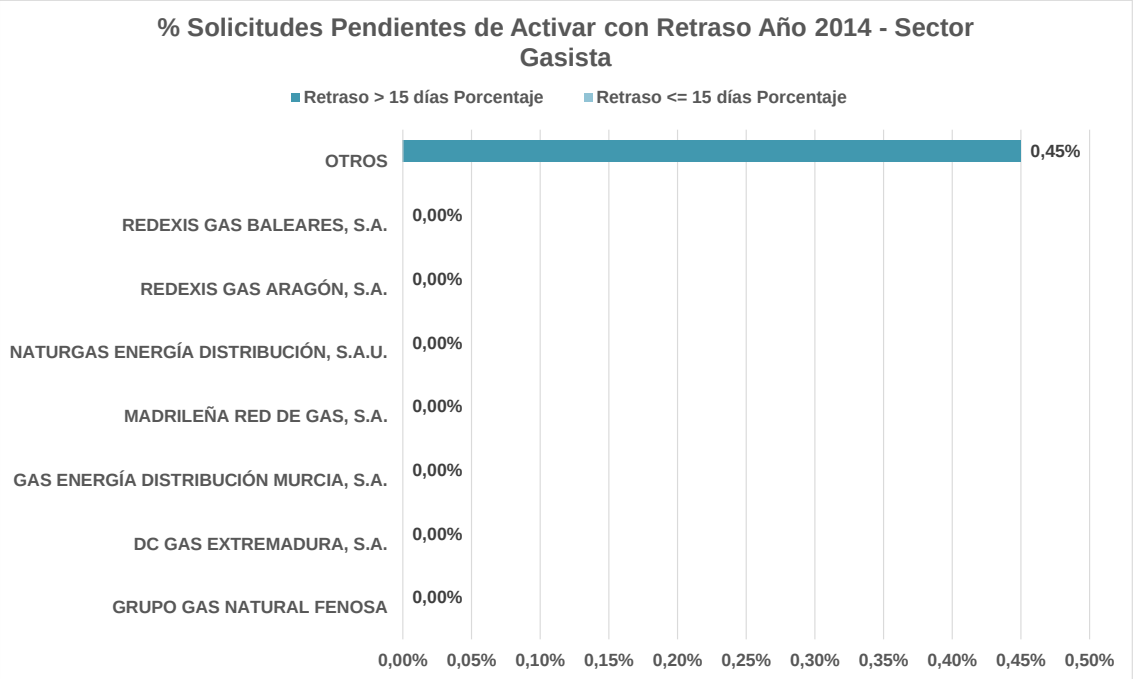
En los gráficos siguientes se muestran los porcentajes de solicitudes pendientes de activar fuera de plazo por cada uno de los principales distribuidores de ambos sectores, distinguiendo si el retraso es superior o inferior a 15 días.

Gráfico 15. Solicitudes pendientes de activar con retraso. 2014 - Sector Eléctrico



Fuente: Cuadro 2.5 del Anexo.

Gráfico 16. Solicitudes pendientes de activar con retraso. 2014 - Sector Gasista[11]



Fuente: Cuadro 2.5 del Anexo.

Las solicitudes pendientes de activar con algún retraso al final del año 2014 son muy reducidas, pues suponen tan sólo el 0,1% en el sector eléctrico (3.285 sobre 3.773.093 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.

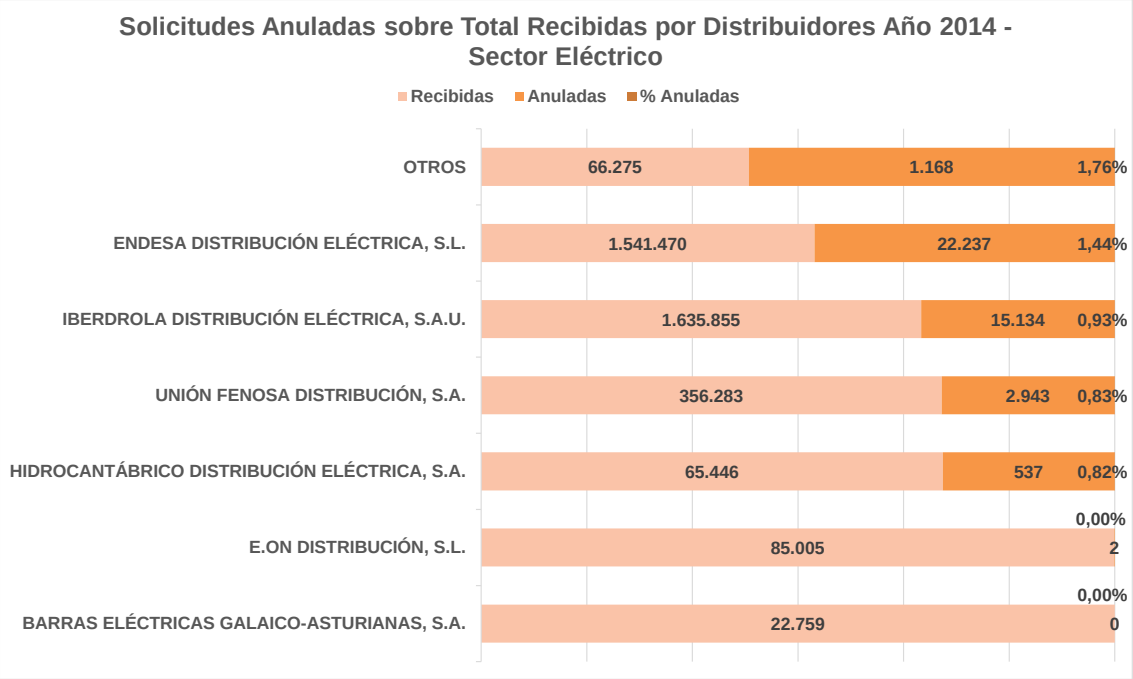
4.3 SOLICITUDES ANULADAS Y REPOSICIONES

En el proceso de cambio de comercializador, los consumidores mediante los comercializadores pueden solicitar la anulación del cambio si éste aún no se hubiere activado o no se hubieren iniciado los trabajos en campo. En caso contrario, estaríamos ante una reposición.

[11] Actualmente la empresa Gas Energía Distribución de Murcia pertenece al Grupo Redexis.

En el gráfico siguiente se muestra el número de solicitudes de cambio anuladas en el año 2014, y el número de solicitudes recibidas, y todo ello para los principales distribuidores del sector eléctrico.

Gráfico 17. Solicitudes anuladas. 2014 - Sector Eléctrico



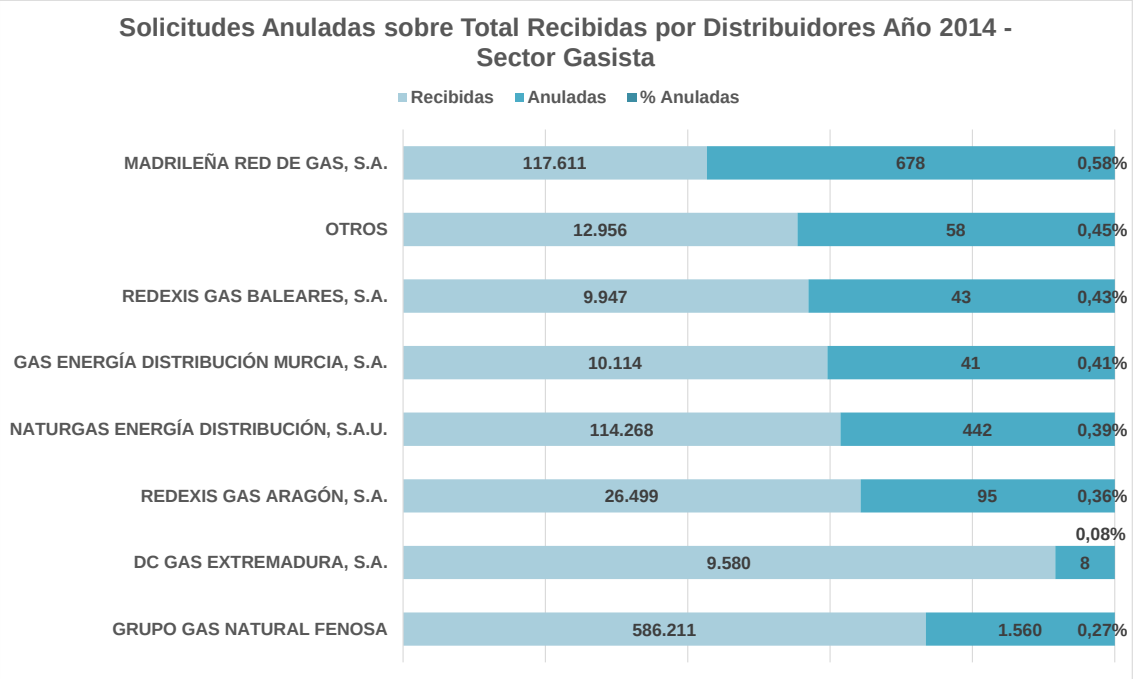
Fuente: Cuadro 3 del Anexo.

El total de solicitudes anuladas en el sector eléctrico durante el año 2014 fue de 42.021, lo que supone una tasa del 1,1% respecto a las solicitudes recibidas.

Más específicamente, según se observa en el cuadro 3 del Anexo que las empresas comercializadoras del grupo Endesa tienen un porcentaje de anulaciones de solicitudes de cambios de comercializador superior a la media, con un 2,4% en Endesa Energía, y un 3,3% en Endesa Energía XXI respectivamente, cuando la media del sector es el 1,1%, 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.

Por su parte, en el gráfico siguiente se muestra el número de solicitudes de cambio anuladas en el año 2014, y el número de solicitudes recibidas, y todo ello para los principales distribuidores del sector gasista.

Gráfico 18. Solicitudes anuladas. 2014 - Sector Gasista[12]



Fuente: Cuadro 3 del Anexo.

En cuanto al sector gasista, el porcentaje de solicitudes anuladas es aún menor que en el sector eléctrico, suponiendo el 0,3% sobre un total de 887.186 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 (10.478) no resulta significativo puesto que tan sólo supone una tasa del 0,6% con respecto a las solicitudes enviadas a dicho distribuidor. Esta información detallada se encuentra disponible asimismo en el cuadro 3 del Anexo.

4.4 DESGLOSE POR MOTIVOS DE RECHAZO

Debido a la diversidad de causas por las que un distribuidor 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.

[12] Actualmente la empresa Gas Energía Distribución de Murcia pertenece al Grupo Redexis.

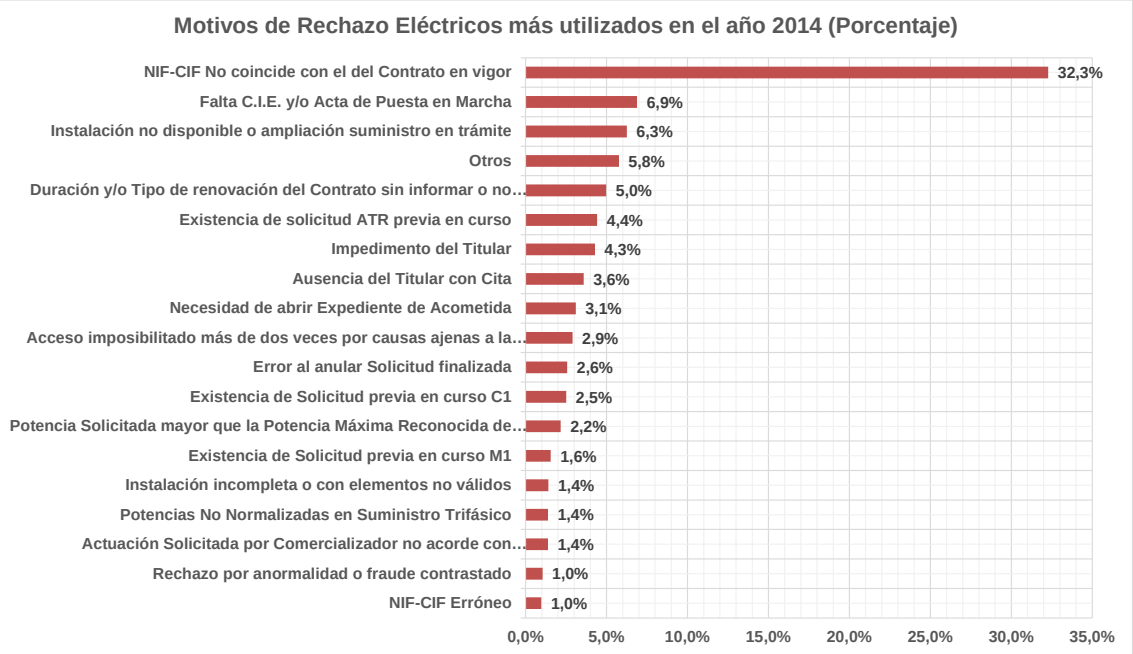
En este sentido, en el sector eléctrico se contabilizan un total de 54 motivos con algún uso en el año 2014 del total de los 58 motivos de rechazo consensuados (ver cuadro 4.1 del Anexo los motivos de rechazo en el sector eléctrico), mostrándose los porcentajes de rechazo registrados para cada motivo y distribuidos por tipología de agentes (distribuidores y comercializadores).

Por su parte, en el sector gasista la tipología de rechazos es menor, contabilizándose 38 motivos con algún uso en el periodo del total de los 68 motivos de rechazo consensuados (ver cuadro 4.2 del Anexo, en el que se detallan los motivos usados), que también se muestran distinguiendo agentes distribuidores y comercializadores.

a) Motivos de rechazo en el sector eléctrico

En el gráfico siguiente se muestran los motivos de rechazo al cambio de comercializador más utilizados en el año 2014 por los distribuidores del sector eléctrico.

Gráfico 19. Motivos de rechazo. 2014 - Sector Eléctrico



Fuente: Cuadro 4.1 del Anexo.

Conforme a la información contenida en el cuadro 4.1 del Anexo, el principal motivo de rechazo en el sector eléctrico, por suponer un 32,3% 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 en el año 2014 por Hidrocantábrico Distribución Eléctrica (50,3%), Unión Fenosa Distribución (el 44% de sus solicitudes rechazadas se deben a esta causa), Endesa Distribución Eléctrica (32,9%), e Iberdrola 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 ha mostrado en el año 2014 una tasa de ocurrencia del 6,9%, que está muy por debajo del motivo anterior. Este motivo de rechazo supone el segundo más alegado por Endesa Distribución Eléctrica (el 27,2% de sus solicitudes rechazadas se deben a esta causa), mostrando una incidencia mucho menor en el resto de distribuidores.

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

- "Instalación no disponible o ampliación de suministro en trámite", motivo identificado en un 6,3% de los casos. Este motivo de rechazo supone el segundo más alegado por Iberdrola Distribución Eléctrica (el 12,4% de sus solicitudes rechazadas se deben a esta causa), mostrando una incidencia mucho menor en el resto de distribuidores.

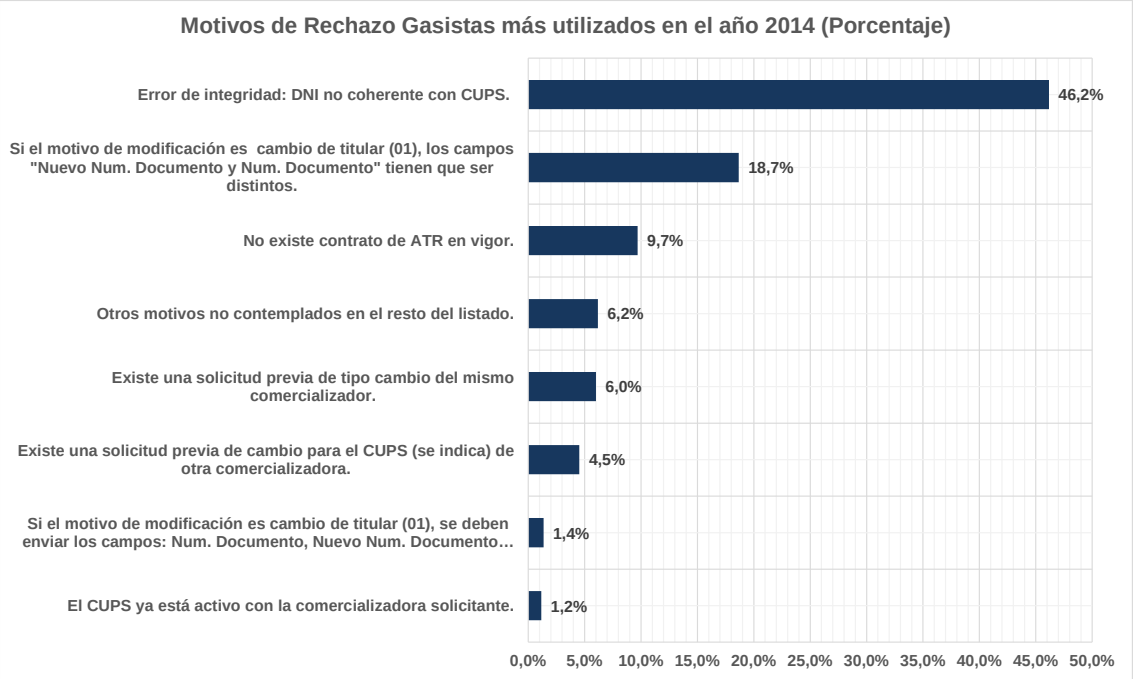
- "Existencia de solicitud A3 (Alta de suministro), C1 (Cambio de comercializador sin cambios contractuales), C2 (Cambio de comercializador con cambios contractuales) M1 (Modificación) o B1 (Baja) previa en curso", que surge de la agrupación de los motivos 37 a 41, porque en todos los casos el motivo 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 5,3%.

- "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 4,3% sobre el total de solicitudes rechazadas.

b) Motivos de rechazo en el sector gasista

En el gráfico siguiente se muestran los motivos de rechazo al cambio de comercializador más utilizados en el año 2014 por los distribuidores del sector gasista.

Gráfico 20. Motivos de rechazo. 2014 - Sector Gasista



Fuente: Cuadro 4.2 del Anexo.

Asimismo, conforme a la información contenida en el cuadro 4.2 del Anexo, el motivo de rechazo más alegado en el año 2014 ha sido "Error de integridad: DNI no coherente con CUPS", puesto que se trata del motivo utilizado en un 46,2% 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 en 2014 por todos ellos salvo por DC Gas Extremadura, siendo el porcentaje superior al 50% en los casos de

Madrileña Red de Gas (57%), Naturgás Energía Distribución (54,1%), Redexis Gas Baleares (54%) Gas Energía Distribución Murcia[13] (52,5%), y superior al 40% en los casos de Redexis Gas Aragón (46,5%) y del grupo Gas Natural Fenosa (44,1%).

El siguiente motivo de rechazo más utilizado en 2014, con un 18,7% de ocurrencias, es el identificado en la tabla 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, existe 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 (9,7%). 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.

Los tres motivos señalados anteriormente suponen un 74,6% 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.

4.5 DESGLOSE POR MOVILIDAD

a) Movilidad por segmentación de mercado

A la hora de analizar los cambios de comercializador que han tenido lugar durante el año 2014 por segmento de mercado, se ha de tener en cuenta que dichos segmentos se definen en función de las tarifas de acceso asociadas a los puntos de suministro, de la manera que se muestra en la siguiente tabla.

[13] Actualmente la empresa Gas Energía Distribución de Murcia pertenece al Grupo Redexis.

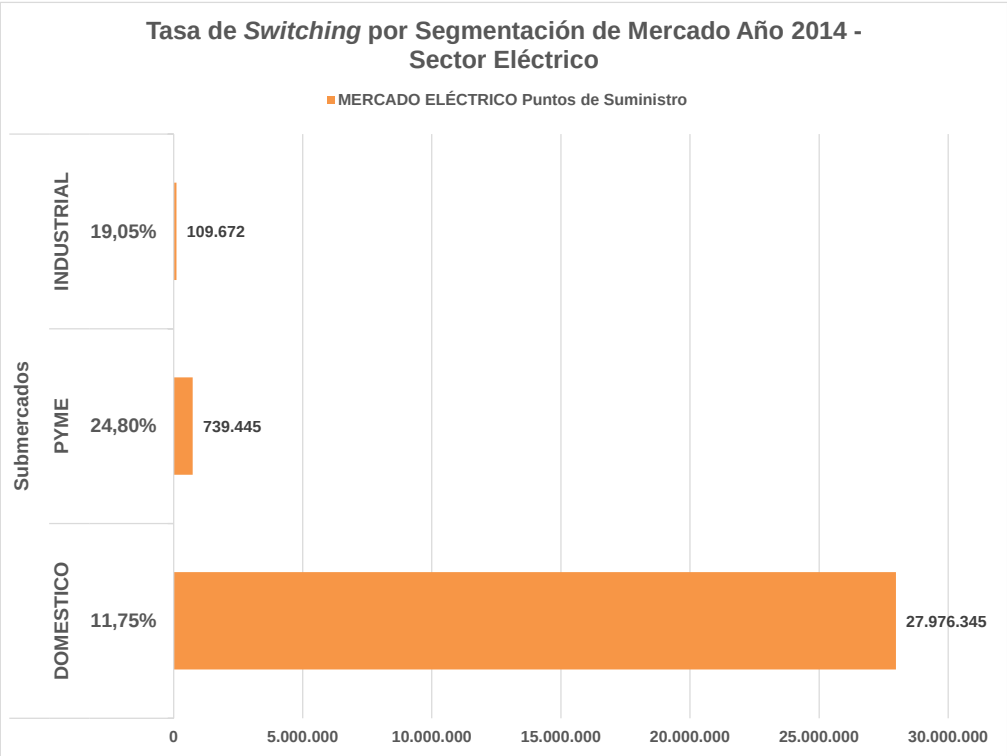
Cuadro 2. Relación entre segmento de mercado y tarifas de acceso

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, 6.1A, 6.1B, 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

Como referencia, se vuelve a indicar que la tasa de cambio de comercializador *(switching)* correspondiente al conjunto del mercado eléctrico en 2014 ha resultado ser del 12,1% sobre un total de 28.825.462 puntos de suministro informados por los distribuidores a la CNMC, y la correspondiente al total del mercado de gas natural, del 10% sobre un total de 7.548.867 puntos de suministro informados también por los distribuidores a la CNMC.

En los siguientes gráficos se muestran los desgloses de las tasas de *switching* por los segmentos de mercados doméstico/comercial, PYME e industrial y por cada uno de los sectores de electricidad y de gas natural.

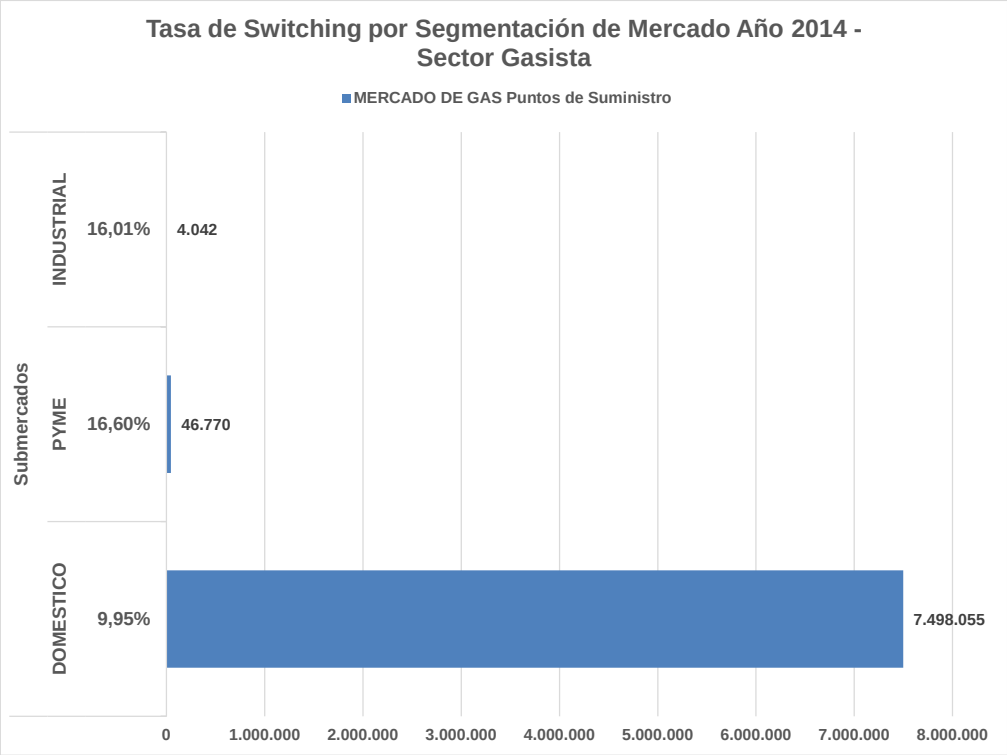
Gráfico 21. Desglose de la tasa de *switching* por segmentos del mercado. 2014 - Sector Eléctrico



Fuente: Cuadro 5.1 del Anexo.

En cuanto a los datos obtenidos por segmento de mercado, en el sector eléctrico se observan unas tasas de *switching* del 11,8%, 24,8% y 19,1% para el segmento doméstico/comercial, PYME e industrial, respectivamente. Se muestran diferencias sustanciales en las tasas que aplican a los procesos de cambio de comercializador para los segmentos PYME (24,8%) e industrial (19,0%), más elevadas que la observada en el segmento doméstico/comercial (11,8%), dado que el mayor consumo medio de los segmentos PYME e industrial les hace más sensibles al precio. Cabe señalar que la tasa de *switching* en el segmento doméstico/comercial es similar a la obtenida en años anteriores, por lo que se puede indicar que la introducción del precio voluntario para el pequeño consumidor de energía eléctrica (PVPC) en vigor desde el 29 de marzo de 2014, no ha tenido influencia en este sentido.

Gráfico 22. Desglose de la tasa de *switching* por segmentos del mercado. 2014 - Sector Gasista



Fuente: Cuadro 5.1 del Anexo.

En cuanto al sector gasista, se han registrado en el mismo periodo unas tasas de *switching* del 10%, 16,6% y 16,0% en los segmentos doméstico/comercial, PYME 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 PYME e industrial del sector eléctrico.

En cuanto a los datos de rechazos por segmento de mercado, en el sector eléctrico, se observan unas tasas de rechazo del 5,9% para el segmento doméstico, de un 7,9% para las PYME y del 16% 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 10,0% y 13,7% para los segmentos doméstico/comercial y PYME, respectivamente. Asimismo, cuentan con ratios significativos, en cuanto a rechazos en los segmentos PYME e industrial, Hidrocantábrico Distribución Eléctrica (con tasas del 15,2% y 23,4% respectivamente), y en el segmento industrial también Iberdrola Distribución Eléctrica (21,0%), 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 11,2% para el segmento doméstico, del 20,0% para el segmento PYME y del 24,8% para el industrial. Al respecto, se sitúan por encima de la media del sector las tasas de rechazo en el segmento doméstico de DC Gas Extremadura (15%); en los segmentos PYME e industrial las tasas de Redexis Gas Baleares (34,7% y 66,7%), las tasas de Gas Energía Distribución Murcia[14] (34,3% y 44,4%) y las de Naturgás Energía Distribución (26,7% y 39,8% respectivamente); y en los segmentos doméstico e industrial las tasas de Madrileña Red de Gas (13,5% y 46,3% respectivamente), así como las correspondientes a los distribuidores agrupados en "Otros" en todos los segmentos.

Esta información se encuentra disponible en el cuadro 5.1 del Anexo.

b) Movilidad por integración vertical

En los gráficos de esta sección se 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 el distribuidor 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

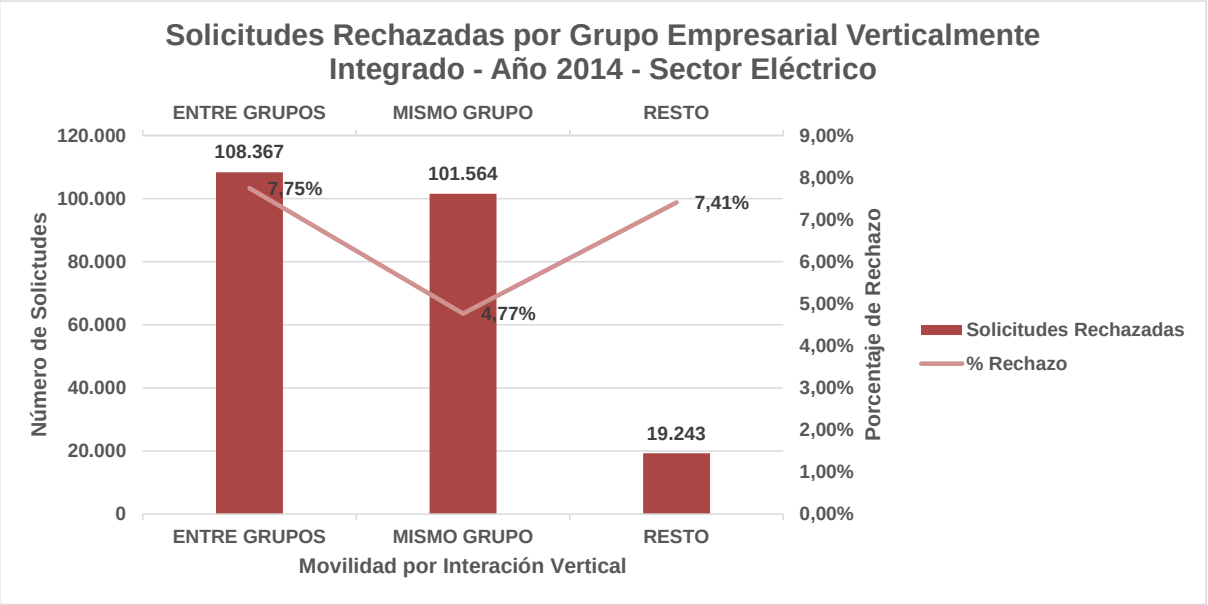
[14] Actualmente la empresa Gas Energía Distribución de Murcia pertenece al Grupo Redexis.

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.

En primer lugar se analiza el desglose de las tasas de rechazo en 2014 por grupo empresarial verticalmente integrado del sector eléctrico.

Gráfico 23. Desglose de las solicitudes rechazadas por grupo empresarial verticalmente integrado. 2014 - Sector Eléctrico

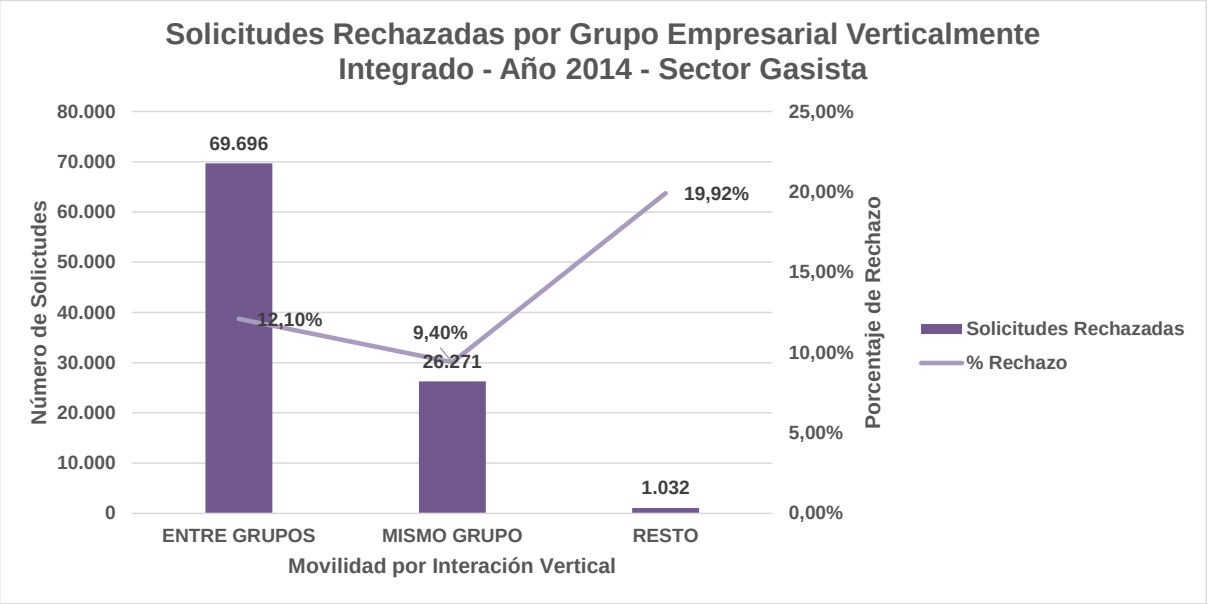


Fuente: Cuadro 5.2 del Anexo.

A partir de la información recibida para el sector eléctrico, destaca de nuevo el caso de Unión Fenosa Distribución, que registra unos porcentajes de rechazo significativamente más elevados cuando los cambios son solicitados por comercializadores de otros grupos (12,1%) o por comercializadores independientes (15,0%), que en el caso de los cambios solicitados por comercializadores de su propio grupo (7,2%). De igual modo, en el caso de Hidrocantábrico Distribución Eléctrica se observa que registra unos porcentajes de rechazo también algo más elevados cuando los cambios son solicitados por comercializadores de otros grupos (9,1%), que en el caso de los cambios solicitados por comercializadores de su propio grupo (6,9%). Por otro lado, señalar el porcentaje de los rechazos que registra E.ON Distribución a las empresas comercializadoras de su propio grupo, un 13,8%, muy por encima de la media de su sector (4,8%).

En segundo lugar se analiza el desglose de las tasas de rechazo en 2014 por grupo empresarial verticalmente integrado del sector gasista.

Gráfico 24. Desglose de las solicitudes rechazadas por grupo empresarial verticalmente integrado. 2014 - Sector Gasista



Fuente: Cuadro 5.2 del Anexo.

En cuanto a los datos del sector gasista, cabe destacar el caso del grupo Gas Natural Fenosa, el cual registra una tasa de rechazo del 9,4% para solicitudes originadas en los comercializadores de su mismo grupo, mientras que muestra ratios superiores cuando las solicitudes son generadas por comercializadores de otros grupos empresariales (12%) y significativamente superiores para las solicitudes de empresas comercializadoras independientes (17%).

Otros datos destacables se observan en el caso de Naturgás Energía Distribución, con unas tasas de rechazo del 9,5% hacia las solicitudes de empresas de su grupo, cuando registra un ratio del 23,7% para solicitudes de comercializadores independientes, casi cuatro puntos por encima de la media. Y en el caso de Gas Energía Distribución Murcia[15] llama la atención el elevado porcentaje de rechazo que mantiene con los comercializadores independientes (31,4%), 11 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

[15] Actualmente la empresa Gas Energía Distribución de Murcia pertenece al Grupo Redexis.

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.

c) 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 referencia (COR) para el sector eléctrico y de último recurso (CUR) para el sector gasista, y comercializadores libres (No COR/No CUR).

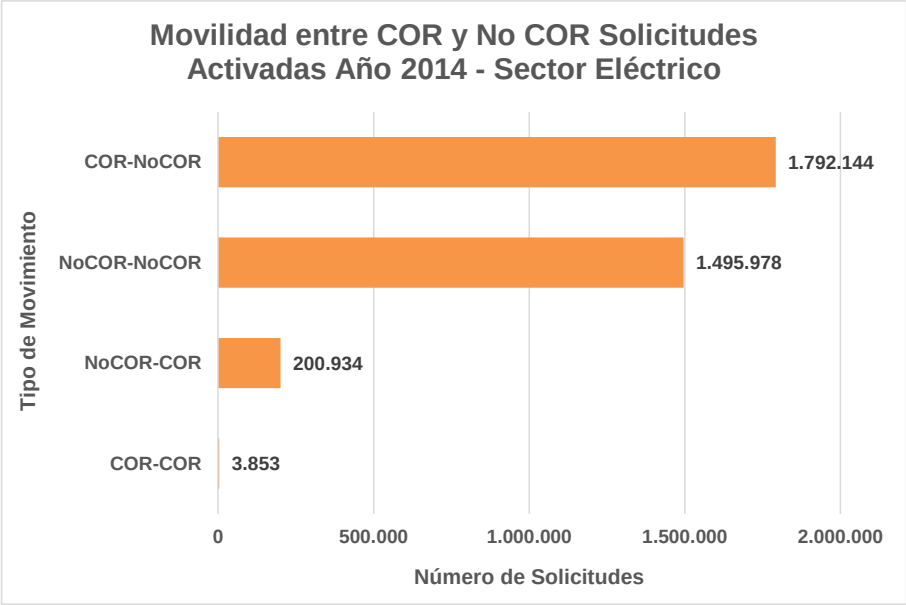
En concreto, se identifican los siguientes tipos de movimientos para el sector eléctrico:

- COR-COR
- COR-NoCOR
- NoCOR-COR
- NoCOR-NoCOR

Y los siguientes tipos de movimientos para el sector gasista:

- CUR-CUR
- CUR-NoCUR
- NoCUR-CUR
- NoCUR-NoCUR

Gráfico 25. Desglose de los movimientos entre COR y No COR (solicitudes activadas) en 2014 - Sector Eléctrico

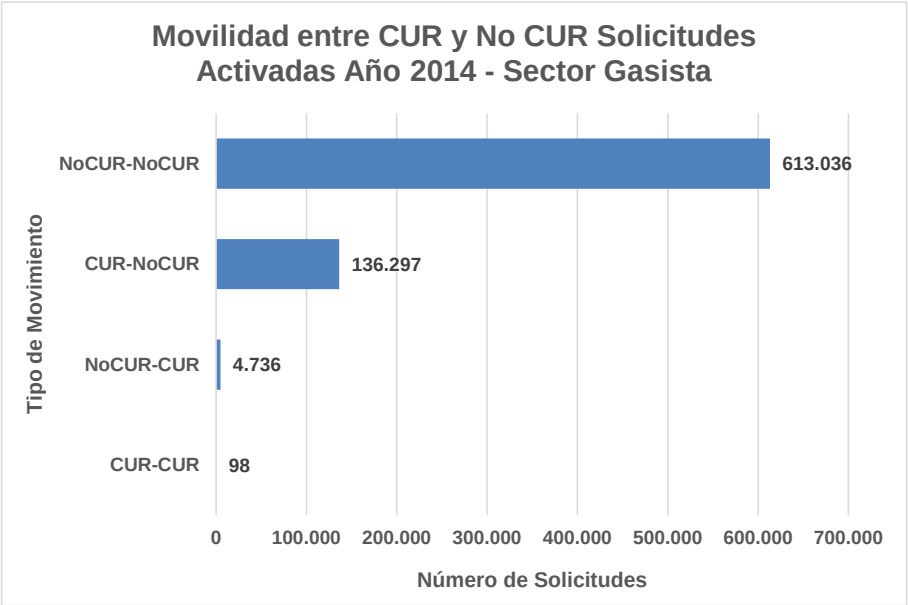


Fuente: Cuadro 5.3 del Anexo.

Teniendo en cuenta lo anterior, respecto al sector eléctrico, se observa que el volumen más importante de cambios de comercializador en el año 2014 se ha dado para pasar de un comercializador de referencia (COR) a un comercializador en el mercado libre (No COR) con 1.906.021 solicitudes recibidas por los distribuidores (obsérvese que en el gráfico se refieren las solicitudes finalmente activadas), seguido en número por el total de solicitudes de cambio de comercializador que se producen entre comercializadores del mercado libre (NoCOR-NoCOR) con 1.645.324 solicitudes. Es decir, se observa que ya casi la mitad de los movimientos de cambios de comercializador en este sector se producen entre comercializadores de mercado libre.

Otro detalle significativo en este sector es que se ha producido un cambio en la tendencia del número de consumidores que vuelven al comercializador de referencia desde el mercado libre (NoCOR-COR), pasando de 173.716 solicitudes en el año 2013 a 217.438 solicitudes del año 2014, con un incremento de un 25,2%.

Gráfico 26. Desglose de los movimientos entre COR y No COR (solicitudes activadas) en 2014 - Sector Gasista



Fuente: Cuadro 5.3 del Anexo.

Respecto al sector de gas natural, prevalecen los movimientos de cambio de comercializador entre comercializadores del mercado libre (NoCUR-NoCUR) con 729.245 solicitudes recibidas por los distribuidores (obsérvese que en el gráfico se refieren las solicitudes finalmente activadas), pero se detecta una disminución del número de solicitudes correspondientes a consumidores que pasan del comercializador de último recurso a otro en el mercado libre (CUR-NoCUR), pasando de 190.822 solicitudes en 2013 a 151.342 en 2014, con un descenso de un 21,1%.

También se observa que en el sector gasista se ha producido un ligero incremento en el número de consumidores que vuelven al comercializador de último recurso desde el mercado libre (NoCUR-CUR), pasando de 4.423 solicitudes en el año 2013 a 6.485 solicitudes en el año 2014, con un incremento del 46,6%.

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

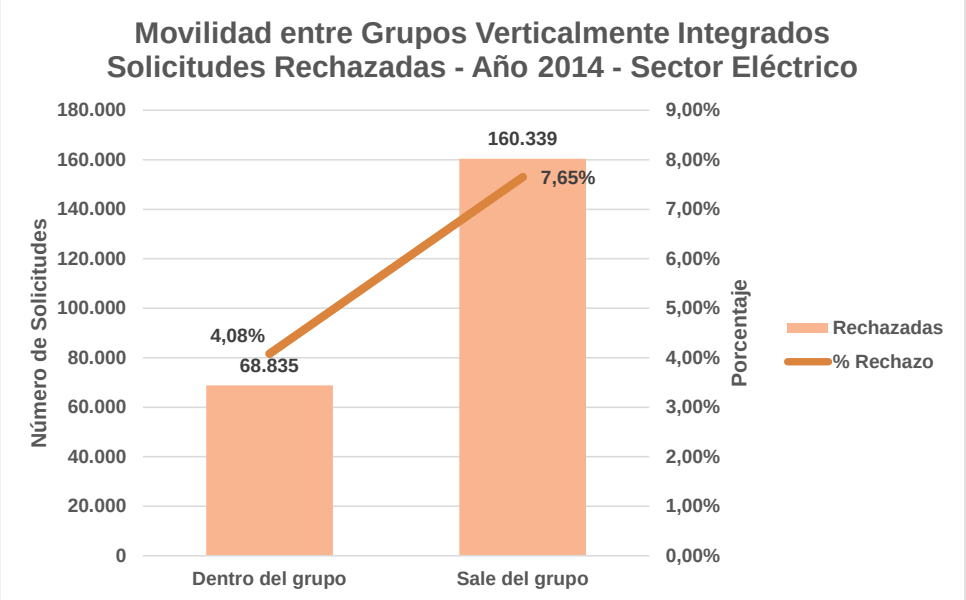
d) Movilidad entre grupos comerciales: resumen solicitudes

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 consumidor 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 el saliente.

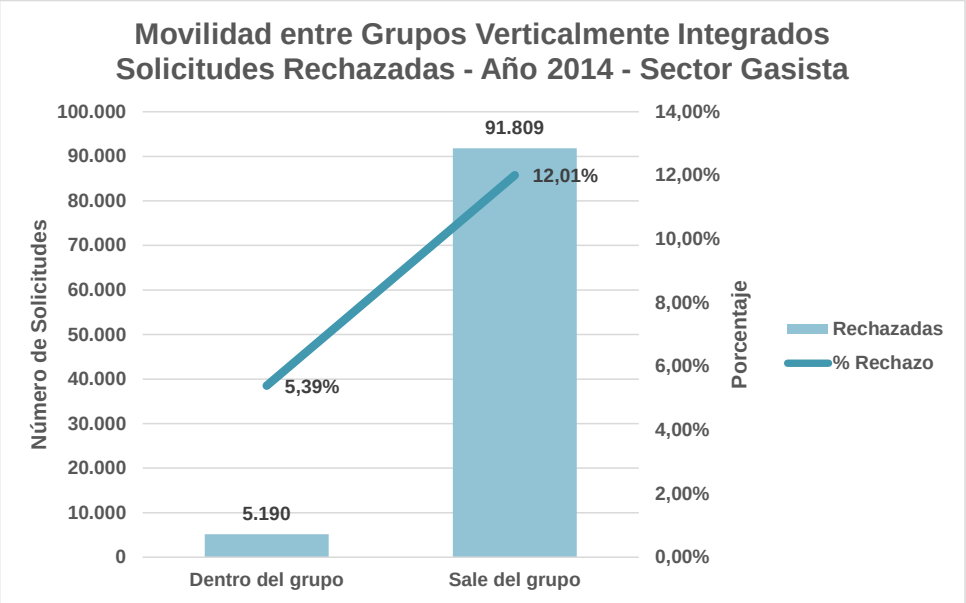
Gráfico 27. Desglose de los movimientos entre grupos en 2014 - Sector Eléctrico



Fuente: Cuadro 5.4 del Anexo.

Los datos obtenidos para el sector eléctrico muestran que, durante el año 2014, la tasa de rechazo global para este sector fue del 4,1% para cambios entre empresas comercializadoras del mismo grupo empresarial, mientras que asciende a un 7,7%, 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 Gas Natural Fenosa (6,6% dentro del grupo frente a 8,5% si sale del grupo), Endesa (1,9% dentro del grupo frente a 5,8% si sale del grupo), y EDP-HC/Naturgás (3,8% dentro del grupo frente a 11,7% si sale del grupo). En el caso contrario se encuentran el grupo E.ON y GALP, en los cuales las tasas de rechazo son significativamente superiores en movimientos dentro del grupo.

Gráfico 28. Desglose de los movimientos entre grupos en 2014 - Sector Gasista



Fuente: Cuadro 5.4 del Anexo.

En cuanto al sector gasista, se registraron en el año 2014 unas tasas de rechazo globales del 5,4% para movimientos dentro del mismo grupo empresarial y del 12,0% para cambios hacia empresas comercializadoras de otros grupos.

Esta información se encuentra disponible en el cuadro 5.4 que se adjunta como Anexo.

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

En este informe anual elaborado por la CNMC sobre la supervisión de los cambios de comercializador realizados en el año 2014, se incluye el análisis detallado 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.

Se trata de 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 COR 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 dónde el comercializador saliente es uno de los del grupo comercial que se refiere.

Concretamente, en los gráficos indicados se detalla el movimiento de consumidores, con detalle específico del balance datos del año 2014, entendido como la diferencia entre los consumidores 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 consumidores, y en caso de tratarse de un dato negativo significa que el grupo comercializador ha perdido más consumidores de los que ha ganado en el trimestre. Este detalle se desglosa en gráficas diferentes para el sector eléctrico y para el sector gasista.

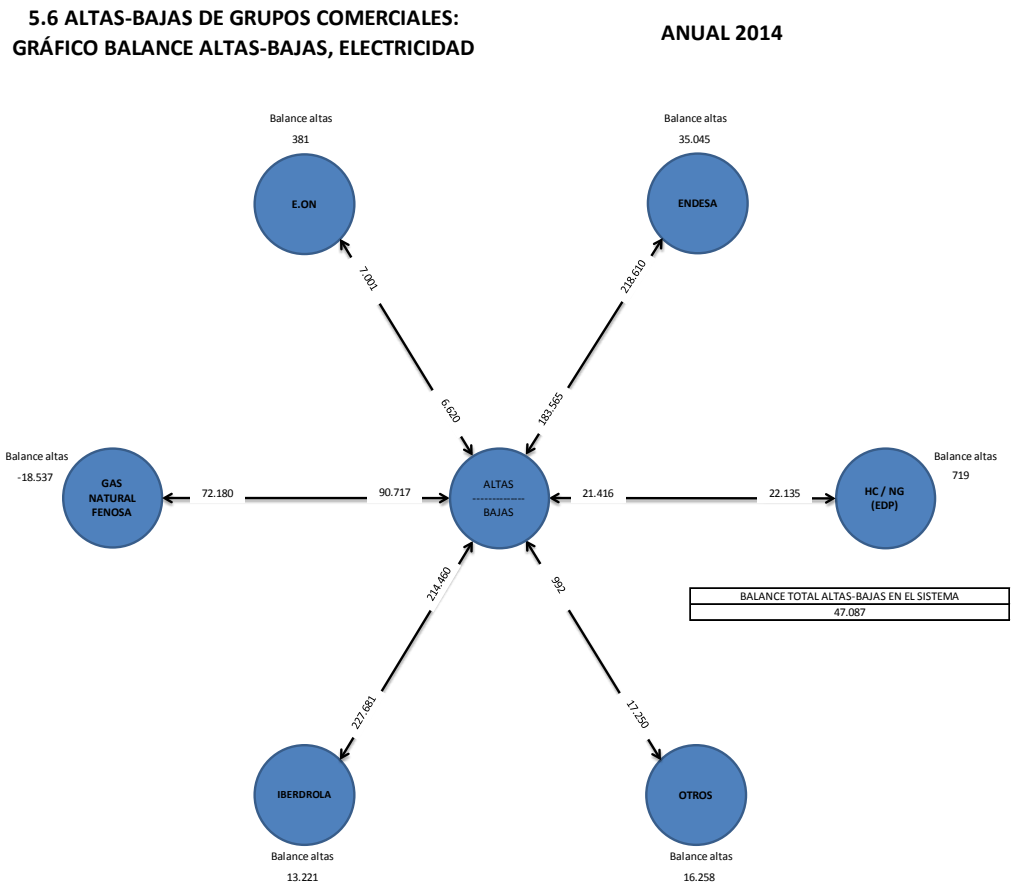
[INICIO CONFIDENCIAL]

[FIN CONFIDENCIAL]

f) Balance Total de Altas y Bajas por Grupos Comerciales

En este informe anual elaborado por la CNMC sobre los datos de los cambios de comercializador registrados en 2014, se incluye un análisis sobre el balance neto entre las nuevas altas registradas y las bajas producidas en el año de los puntos de suministro entre las empresas comercializadoras de los grupos más significados por volumen, para cada uno de los sectores de electricidad y de gas natural.

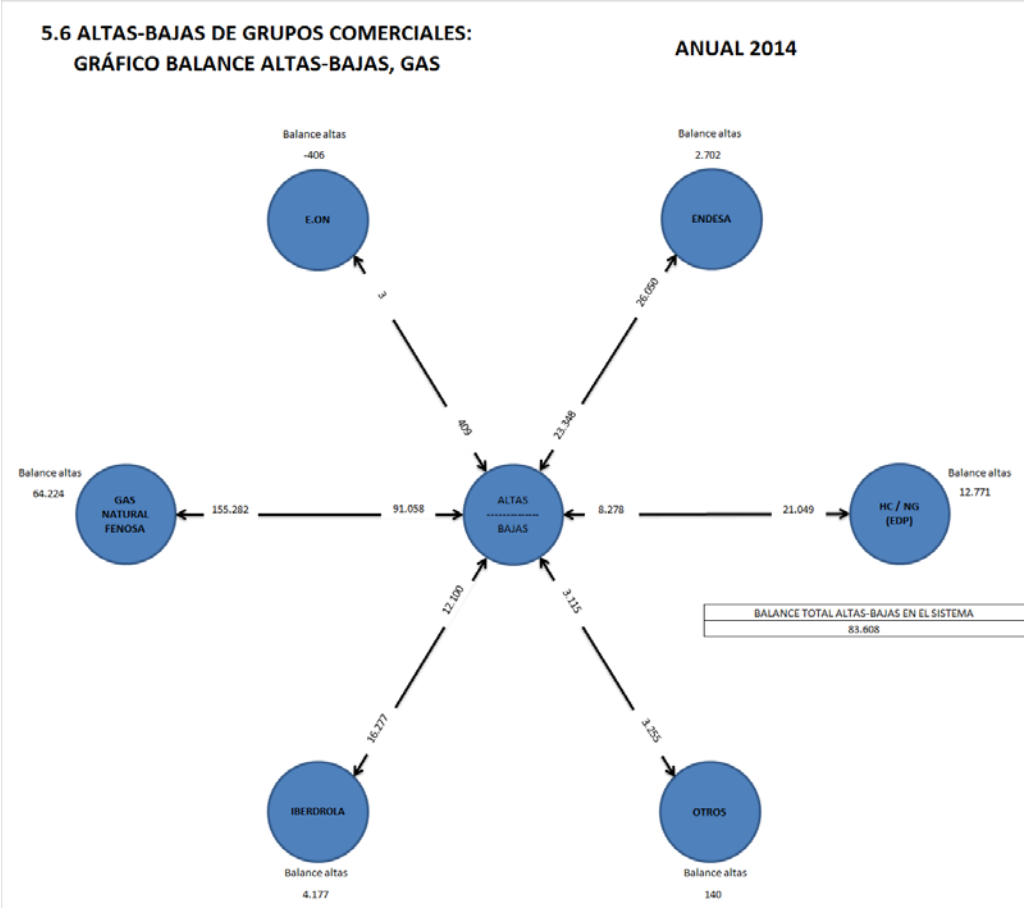
Gráfico 31. Altas y bajas en grupos comerciales en 2014 - Sector Eléctrico



Fuente: Cuadro 5.6.1 del Anexo.

En el sector eléctrico, sobre un balance neto total positivo de 47.087 puntos de suministro, llama la atención el número de puntos de suministro netos que alcanza en el año 2014 el grupo Endesa, con un balance neto de +35.045 (gestiona 218.618 nuevas altas y da de baja 183.565 puntos de suministro). También llama la atención el número de puntos de suministro netos que alcanzan los comercializadores independientes agrupados en “Otros”, con un saldo neto de +16.258 puntos de suministro (gestionan 17.250 nuevas altas y dan de baja apenas 992 puntos de suministro). En sentido opuesto, destaca la pérdida de puntos de suministro netos que muestra en el año 2014 el grupo Gas Natural Fenosa, con un balance neto de -18.537 (gestiona 72.180 nuevas altas y da de baja 90.717 puntos de suministro).

Gráfico 32. Altas y bajas en grupos comerciales en 2014 - Sector Gasista



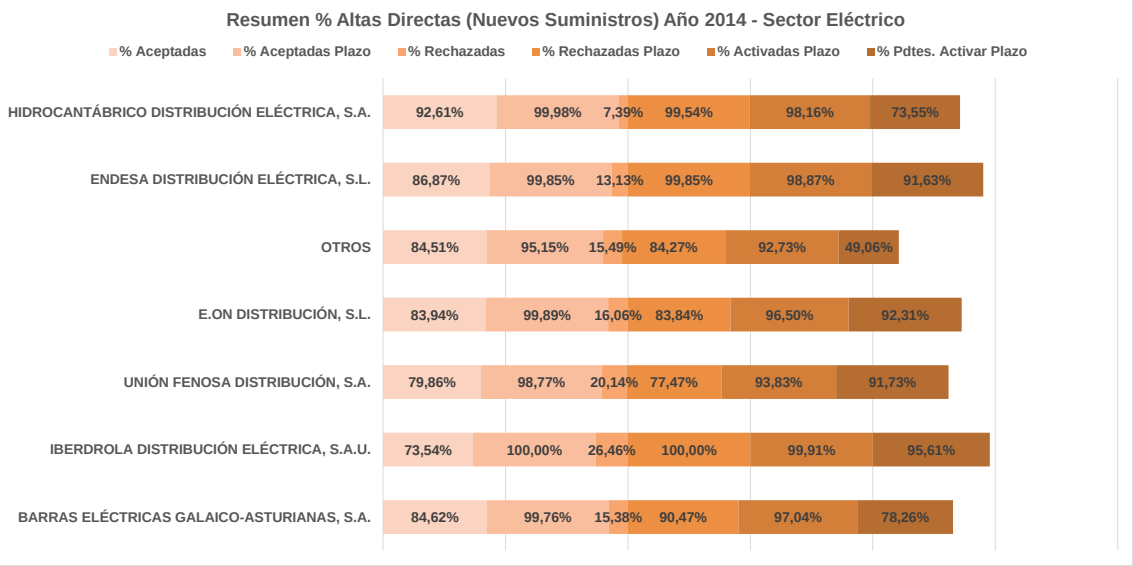
Fuente: Cuadro 5.6.2 del Anexo.

En el sector gasista, sobre un balance neto total positivo de 83.608 puntos de suministro, llama la atención el número de puntos de suministro netos que alcanza en el año 2014 el grupo Gas Natural Fenosa, con un balance neto de +64.224 (gestiona 155.282 nuevas altas y da de baja 91.058 puntos de suministro). También llama la atención el número de puntos de suministro netos que alcanza el grupo EDP/HC/Naturgás, con un saldo neto de +12.771 puntos de suministro (gestiona 21.049 nuevas altas y dan de baja 8.278 puntos de suministro). En sentido opuesto, destaca la pérdida de puntos de suministro netos que muestra en el año 2014 el grupo E.On, con un balance neto de -406 (gestiona 3 nuevas altas y da de baja 409 puntos de suministro).

4.6 RESUMEN ALTAS (NUEVOS SUMINISTROS)

En esta sección se resume la información sobre nuevas altas para el sector eléctrico y gasista, por distribuidor. En particular se muestra el porcentaje de nuevas altas aceptadas, rechazadas, activadas y pendientes de activar; y para cada una de estas categorías, si lo han sido en plazo o fuera de plazo.

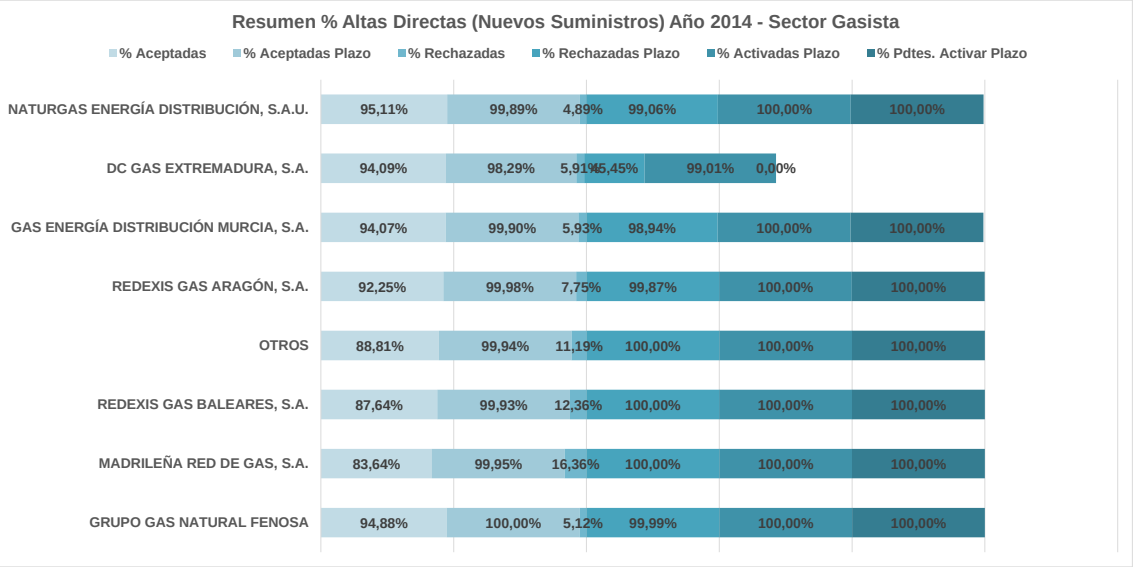
Gráfico 33. Nuevos suministros por empresas distribuidoras en 2014 - Sector Eléctrico



Fuente: Cuadro 6 del Anexo.

Durante el año 2014, se han recibido un total de 737.874 solicitudes de nuevo suministro en el sector eléctrico, habiéndose activado en plazo un 98,4% de éstas. No obstante, existían al final del año 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 66,7% de solicitudes aceptadas.

Gráfico 33. Nuevos suministros por empresas distribuidoras en 2014 - Sector Gasista[16]



Fuente: Cuadro 6 del Anexo.

En cuanto al sector gasista, se han registrado durante en el año 2014 253.149 solicitudes de alta, habiéndose activado en plazo un 100% de las mismas. Al final del año 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 datos analizados en apartados anteriores.

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

4.7 MAPA DE PUNTOS DE SUMINISTRO Y TASA DE *SWITCHING* POR CC.AA.

En este apartado del informe anual cuyos datos se recogen en los cuadros 7.1.1 a 7.1.3 que se adjuntan como Anexo, se muestran los desgloses geográficos de los puntos de suministro y de las tasas de *switching* globales por cada una de la Comunidades Autónomas (CC.AA.), y para cada uno de los sectores eléctrico y gasista.

El detalle de esta información se ha tratado al inicio del Informe, en el punto *"1.3.3 Distribución Geográfica de la Tasa de Switching"*.

[16] Actualmente la empresa Gas Energía Distribución de Murcia pertenece al Grupo Redexis.

4.8 EVOLUCIÓN HISTÓRICA DEL NÚMERO DE CUPS

En este apartado del informe anual, cuyos datos se recogen en los cuadros 8.1 a 8.4 que se adjuntan como Anexo, se detallan una serie de gráficos sobre la evolución mensual observada en cada uno de los sectores eléctrico y gasista para el periodo 2012 a 2014 de los datos siguientes:

- Cuadros 8.1.1 y 8.1.2: Recopilación de gráficos con detalle de la evolución mensual durante los años 2012 a 2014 del número de CUPS por grupos comercializadores eléctricos, con el mismo desglose para los comercializadores gasistas, en los que se desagregan datos en función del segmento de mercado (doméstico, PYME e industrial), estructurando las diferentes gráficas en función de los datos observados en los grupos principales, pero también observando la evolución de otras empresas y/o grupos relevantes que se detallan. Como comentario general, cabe deducir que la evolución del número de CUPS entre los principales grupos comercializadores se mantiene muy estable en el segmento de consumidores domésticos durante los tres años del periodo observado y en ambos sectores de electricidad y de gas natural, mostrando un mayor dinamismo en los segmentos PYME e industrial, dinamismo que se acentúa claramente entre el colectivo de comercializadores pertenecientes a otros grupos.

- Cuadro 8.2: Listado recopilatorio por sectores de electricidad y de gas natural con el detalle de la evolución mensual durante los años 2012 a 2014 del número de CUPS por grupos distribuidores. Al respecto, se observa un crecimiento constante en el número de puntos de suministro entre los distribuidores del sector eléctrico, salvo en el caso de E.On Distribución, que muestra una merma de 4.222 puntos de suministro en el periodo. En el sector gasista, también se observa un crecimiento constante en el número de puntos de suministro de todos los distribuidores, llamando la atención en este caso el fuerte crecimiento que muestra la red de distribución del grupo Gas Natural Fenosa, con un incremento de casi 200.000 puntos de suministro en el periodo.

- Cuadro 8.3: Recopilación de gráficos con detalle de la evolución mensual durante los años 2012 a 2014 del número de CUPS entre comercializadores de referencia (COR) y comercializadores de mercado libre (NoCOR), desagregando los datos en función del segmento de mercado (doméstico, PYME e industrial), con el mismo desglose para los comercializadores gasistas. Llama la atención la diferente evolución en el número de CUPS del segmento doméstico entre ambos sectores de electricidad y de gas natural. En electricidad, y en dicho segmento

doméstico, se ha ido produciendo una paulatina convergencia en el número de CUPS de los comercializadores de referencia (COR) y los de los comercializadores libres (NoCOR), con un aparente punto de inflexión precisamente en los datos correspondientes al último mes del periodo observado (diciembre 2014), mientras que en este mismo segmento el sector gasista muestra una evolución cada vez más divergente, probablemente justificada en un mayor grado de madurez del proceso de liberalización de este mercado. Respecto a la evolución entre sectores para el resto de segmentos (PYME e industrial), se observa, con matices puntuales, una evolución casi paralela en los respectivos números de CUPS.

- Cuadro 8.4: Dos gráficos con detalle lineal de la evolución mensual durante los años 2012 a 2014 del número de solicitudes de cambio de comercializador activadas, observadas desde la perspectiva de su movilidad entre comercializadores de referencia (COR) y comercializadores de mercado libre (NoCOR), desagregando los datos en función de cada sector eléctrico y gasista. Consecuente con la evolución observada en el número de CUPS del cuadro anterior, la evolución del número de solicitudes activadas muestra una mayor madurez en el mercado gasista, en el que priman las activaciones entre comercializadores de mercado libre (NoCUR- NoCUR), frente a la evolución observada en el mercado eléctrico, en el que apenas al final del periodo observado los movimientos en mercado libre superan a la activaciones producidas hacia las comercializadores de referencia (COR-NoCOR).

4.9 TASA DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR (*SWITCHING*) SEGÚN ÁREA DE GRUPOS DISTRIBUIDORES

En este apartado del informe anual cuyos datos se recogen en los cuadros 9.1.1 y 9.1.2 que se adjuntan como Anexo, se muestran resúmenes de datos correspondientes a las principales áreas de distribución en los sectores de electricidad y de gas natural, en los que se detallan las solicitudes activadas, el porcentaje de las activadas en plazo, y el porcentaje de rechazos registrados en el año 2014 a cada uno de los grupos principales y al grupo de comercializadores independientes agrupados en el epígrafe “Otros”.

Igualmente, se recoge un cuadro con el mismo desglose y detalle para el caso de las solicitudes de nuevas altas (nuevos suministros).

5. HECHOS RELEVANTES DURANTE EL AÑO 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, el distribuidor/es y comercializador/es afectados y el motivo por el que se ha realizado dicho movimiento masivo (fusión de empresas, extinción de un agente, inhabilitación, etc.).

Durante el año 2014 se han informado los siguientes hechos relevantes:

- El Grupo Gas Natural Fenosa informó que con fecha uno de enero 2014 se hacía efectiva la escisión de las redes de distribución de gas natural en la Comunidad de Madrid de la empresa Gas Natural Distribución SDG, S.A., a favor de la empresa Gas Natural Madrid SDG, S.A., que realiza a partir de dicha fecha la actividad de distribución de gas en ese entorno geográfico.

- A finales del mes de junio de 2014 al comercializador Iberdrola Generación traspasó todos sus clientes a la nueva empresa comercializadora Iberdrola Clientes. Este movimiento masivo se ha dado tanto para el mercado de electricidad como en el de gas natural y al tratarse de una decisión corporativa no se ve reflejado en los datos utilizados para las estadísticas de los procesos de cambios de comercializador.

6. 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 consumidor 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 consumidor cambia de comercializador a otro que no pertenece al mismo grupo empresarial que antes.

ANEXO

1. PROCESO CAMBIO DE COMERCIALIZADOR ANUAL 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.	22.759	21.988	94.79%	99.95%	1.208	5.21%	90.23%	21	100.00%	21.699	97.73%	229	90.39%	0
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	1.635.855	1.523.832	92.97%	99.96%	115.232	7.03%	99.04%	362	99.72%	1.526.308	100.00%	6.644	99.56%	15.134
E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.	85.005	83.048	92.85%	99.92%	6.391	7.15%	81.08%	79	98.73%	78.580	98.60%	1.075	94.05%	2
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	1.541.470	1.495.256	96.90%	99.99%	47.853	3.10%	99.95%	1.533	98.56%	1.452.119	99.37%	22.086	97.36%	22.237
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	65.446	59.316	92.02%	99.87%	5.144	7.98%	99.86%	35	82.86%	57.433	99.12%	3.079	97.27%	537
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	356.283	326.114	89.94%	99.99%	36.469	10.06%	91.71%	3.190	99.72%	317.869	84.43%	11.746	81.18%	2.943
OTROS	66.275	46.434	73.34%	89.47%	16.877	26.66%	66.39%	1.136	21.30%	38.901	63.58%	681	57.12%	1.168
TOTAL	3.773.093	3.555.988	93.95%	99.84%	229.174	6.05%	95.13%	6.356	85.32%	3.492.909	97.86%	45.540	92.79%	42.021

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.	37.583	35.124	93.10%	99.74%	2.605	6.90%	98.46%	49	61.22%	34.093	97.45%	860	95.93%	132
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	8.007	7.386	88.81%	97.73%	931	11.19%	88.08%	23	52.17%	5.930	70.83%	70	88.57%	22
CLIDOM ENERGY, S.L.	24.956	22.983	90.70%	99.93%	2.357	9.30%	96.86%	57	98.25%	32.072	99.47%	830	99.64%	185
E.ON ENERGÍA, S.L.	153.293	142.520	86.18%	99.85%	22.860	13.82%	83.43%	499	82.77%	120.108	97.01%	2.948	88.70%	611
ENDESA ENERGÍA, S.A.	1.073.062	1.040.783	97.11%	99.92%	30.986	2.89%	97.23%	1.427	95.37%	1.017.589	98.49%	11.166	94.99%	25.553
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	15.048	14.293	94.83%	99.92%	779	5.17%	99.61%	23	100.00%	14.174	97.02%	192	86.98%	110
FACTOR ENERGÍA, S.A.	30.460	29.023	95.27%	99.85%	1.441	4.73%	99.03%	37	67.57%	28.803	99.07%	1.258	98.09%	69
FENIE ENERGIA, S.A.	62.854	59.036	92.98%	99.77%	4.459	7.02%	94.01%	100	89.00%	56.959	97.69%	3.463	97.92%	285
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	11.818	11.215	90.55%	98.67%	1.170	9.45%	96.67%	68	91.18%	10.907	88.95%	422	91.23%	53
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	641.749	601.280	94.07%	99.82%	37.874	5.93%	96.43%	1.700	83.12%	599.590	95.93%	7.482	87.42%	953
HIDROCANTÁBRICO ENERGÍA, S.A.	153.709	134.851	87.65%	99.92%	19.001	12.35%	98.54%	291	64.60%	132.024	98.78%	3.086	97.34%	962
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	545.252	503.918	92.71%	99.89%	39.622	7.29%	96.51%	1.346	84.10%	495.701	98.59%	8.303	91.44%	4.767
IBERDROLA GENERACIÓN, S.A.U.	675.356	638.518	94.02%	99.78%	40.639	5.98%	94.11%	0	0.00%	636.371	98.41%	0	0.00%	4.930
NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	27.075	23.585	86.94%	100.00%	3.542	13.06%	99.77%	8	62.50%	23.567	99.99%	143	100.00%	170
SOM ENERGÍA, S.C.C.L.	9.939	9.128	91.83%	99.92%	812	8.17%	99.63%	0	0.00%	8.650	99.69%	729	99.59%	35
WATIUM, S.L.	11.201	10.588	94.58%	99.99%	607	5.42%	99.34%	5	100.00%	10.403	94.70%	139	87.77%	17
COR - ALUMBRADO ELÉC. DE CEUTA COR., 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.	2.534	2.452	95.56%	99.59%	114	4.44%	85.96%	4	100.00%	2.349	97.06%	94	94.68%	0
COR - EDP C.U.R., S.A.	7.062	6.588	93.08%	99.23%	490	6.92%	95.71%	12	83.33%	5.980	97.37%	203	98.52%	22
COR - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	58.510	57.363	97.72%	99.94%	1.339	2.28%	97.83%	76	90.79%	54.588	98.88%	650	93.08%	1.962
COR - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	23.131	21.297	90.89%	99.74%	2.134	9.11%	90.58%	36	94.44%	20.660	86.96%	566	71.02%	98
COR - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	130.438	121.558	93.20%	99.49%	8.874	6.80%	97.71%	228	96.49%	121.148	99.13%	262	80.92%	344
OTROS	69.983	62.497	90.53%	99.70%	6.537	9.47%	98.82%	361	73.68%	61.181	97.24%	2.671	93.71%	740
TOTAL	3.773.093	3.555.988	93.95%	99.84%	229.174	6.05%	95.13%	6.356	85.32%	3.492.909	97.86%	45.540	92.79%	42.021

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**
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	114.268	102.993	90.14%	99.94%	11.271	9.86%	99.99%	344	4.94%	101.991	100.00%	2.811	100.00%	442
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	586.211	521.067	89.03%	100.00%	64.173	10.97%	100.00%	3.949	97.27%	514.830	100.00%	9.424	100.00%	1.560
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	9.580	7.374	85.03%	89.35%	1.298	14.97%	93.91%	0	0.00%	7.159	99.47%	0	0.00%	8
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	10.114	9.132	90.27%	99.75%	984	9.73%	100.00%	3	0.00%	9.330	100.00%	271	100.00%	41
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.	117.611	80.551	86.42%	99.92%	12.656	13.58%	99.98%	3	66.67%	78.870	100.00%	2.877	100.00%	678
REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.	26.499	23.242	87.66%	99.89%	3.272	12.34%	99.79%	9	100.00%	23.219	100.00%	660	100.00%	95
REDEXIS GAS BALEARES, S.A.	9.947	8.823	88.33%	99.92%	1.166	11.67%	99.74%	3	33.33%	8.860	100.00%	193	100.00%	43
OTROS	12.956	10.616	82.97%	99.78%	2.179	17.03%	99.77%	19	26.32%	9.908	99.95%	440	99.55%	58
TOTAL	887.186	763.798	88.73%	99.87%	96.999	11.27%	99.90%	4.330	89.49%	754.167	99.99%	16.676	99.99%	2.925

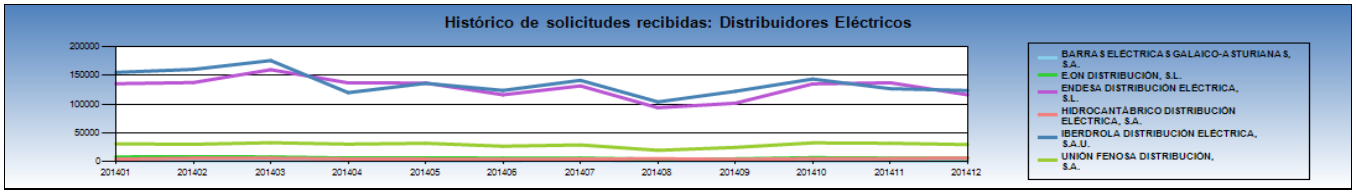
AGENTE COMERCIALIZADOR	**Enviadas**	**Aceptadas**	**% Aceptadas**	**Aceptadas Plazo**	**Rechazadas**	**% Rechazadas**	**Rechaz.Plazo**	**Pdte.Respuesta**	**Pdte.Resp.Plazo**	**Activadas**	**Activadas Plazo**	**Pdte.Activacion**	**Pdte.Activ.Plazo**	**Anuladas**
E.ON ENERGÍA, S.L.	15.745	13.352	87.48%	99.97%	1.911	12.52%	99.90%	77	94.81%	12.058	99.98%	1.268	100.00%	295
ENDESA ENERGÍA, S.A.	186.725	168.640	92.31%	99.97%	14.042	7.69%	99.91%	1.056	97.35%	165.157	99.99%	3.692	100.00%	1.346
GAS NATURAL SERVICIOS	323.078	283.860	89.94%	99.86%	31.750	10.06%	99.79%	1.802	99.56%	282.251	100.00%	5.437	100.00%	334
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	115.447	100.439	87.48%	99.84%	14.374	12.52%	100.00%	535	77.57%	96.839	100.00%	3.641	100.00%	133
IBERDROLA GENERACIÓN, S.A.U.	112.900	87.718	84.93%	99.64%	15.567	15.07%	100.00%	0	0.00%	89.252	99.99%	0	0.00%	233
NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	114.076	95.679	86.35%	99.95%	15.126	13.65%	99.91%	763	62.25%	94.938	99.97%	1.890	100.00%	466
C.U.R. - EDP C.U.R., S.A.	1.155	917	80.09%	99.89%	228	19.91%	99.56%	7	14.29%	916	100.00%	21	100.00%	12
C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	1.309	1.105	87.91%	99.82%	152	12.09%	99.34%	4	100.00%	1.085	100.00%	28	100.00%	11
C.U.R. - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	2.257	1.511	67.55%	99.93%	726	32.45%	99.86%	11	100.00%	1.502	100.00%	25	100.00%	3
C.U.R. - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	1.788	1.244	79.29%	99.28%	325	20.71%	100.00%	1	100.00%	1.282	100.00%	17	100.00%	4
C.U.R. - MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS S.U.R., S.L.	90	50	80.65%	100.00%	12	19.35%	100.00%	0	0.00%	49	100.00%	2	100.00%	3
OTROS	12.616	9.283	76.92%	99.81%	2.786	23.08%	100.00%	74	98.65%	8.838	100.00%	655	99.69%	85
TOTAL	887.186	763.798	88.73%	99.87%	96.999	11.27%	99.90%	4.330	89.49%	754.167	99.99%	16.676	99.99%	2.925

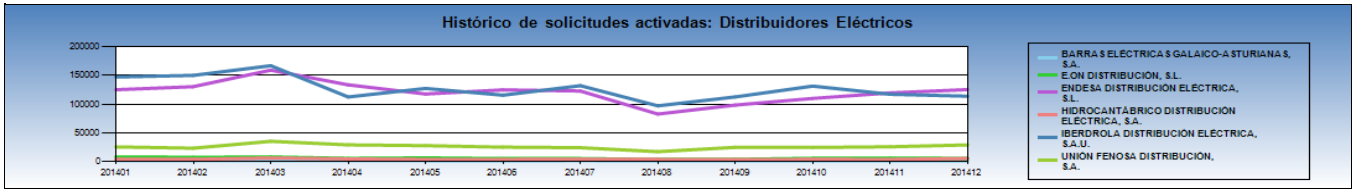
Recibidas: Número de solicitudes de cambio de comercializador recibidas por una distribuidora a lo largo del periodo.
Enviadas: Número de solicitudes de cambio de comercializador enviadas por una comercializadora a lo largo del periodo.
Aceptadas: Número de solicitudes de cambio de comercializador que han sido aceptadas por una distribuidora a lo largo del periodo.
Rechazadas: Número de solicitudes de cambio de comercializador 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 comercializador que ya han sido recibidas/enviadas y que todavía no han sido aceptadas o rechazadas por una distribuidora a fecha de cierre del periodo.
Activadas: Número de solicitudes de cambio de comercializador que en su momento fueron aceptadas y que finalmente se han activado por una distribuidora a lo largo del periodo.
Pendiente activación: Número de solicitudes de cambio de comercializador que en su momento fueron aceptadas pero que todavía no han sido activadas por una distribuidora a fecha de cierre del periodo.
Anuladas: Número de solicitudes de cambio de comercializador que han sido anuladas por una comercializadora a lo largo del periodo.
Referencias en plazo: Porcentaje de solicitudes de cambio de comercializador tramitadas o pendientes de tramitar dentro del plazo legal, con la salvedad de que no se contempla la posible incidencia de días festivos en el periodo.

Nota: Es importante indicar que las solicitudes de cambio de comercializador pueden haber comenzado a tramitarse en meses anteriores al mes en curso.
Por lo tanto es normal que la suma de solicitudes aceptadas+rechazadas+pdt respuesta no coincida con el número de solicitudes recibidas/enviadas.

HISTÓRICO ACTIVIDAD, GRÁFICO **MERCADO**
ELÉCTRICO

ANUAL 2014

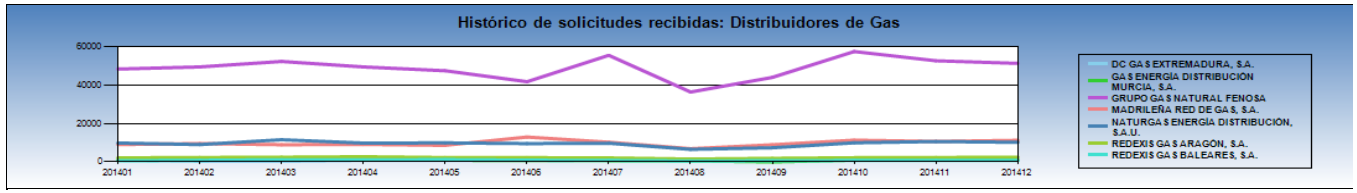


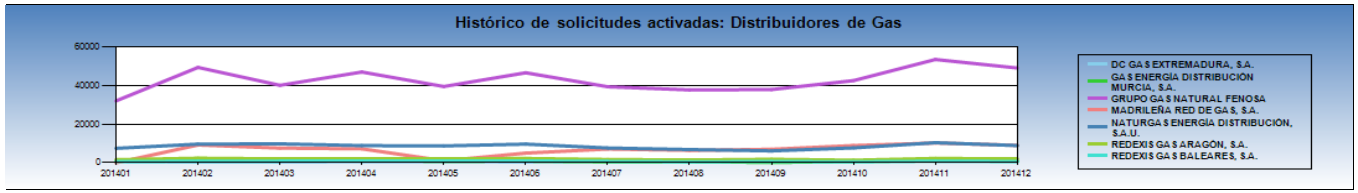


Recibidas: Número de solicitudes de cambio de comercializador recibidas por una distribuidora a lo largo del periodo.
Activadas: Número de solicitudes de cambio de comercializador que en su momento fueron aceptadas y que finalmente se han activado por una distribuidora a lo largo del periodo.

HISTÓRICO ACTIVIDAD, GRÁFICO **MERCADO**
GASISTA

ANUAL 2014





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

2.1 PLAZOS ACEPTADAS ANUAL 2014

MERCADO ELÉCTRICO	Total	Aceptadas en plazo		Retraso <= 15 días		Retraso > 15 días	
AGENTE DISTRIBUIDOR	Aceptadas	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	21.988	21.977	99.95%	11	0.05%	0	0.00%
E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.	83.048	82.983	99.92%	65	0.08%	0	0.00%
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	1.495.256	1.495.094	99.99%	128	0.01%	34	0.00%
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	59.316	59.236	99.87%	66	0.11%	14	0.02%
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	1.523.832	1.523.266	99.96%	565	0.04%	1	0.00%
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	326.114	326.072	99.99%	38	0.01%	4	0.00%
OTROS	46.434	41.545	89.47%	4.374	9.42%	515	1.11%
TOTAL	3.555.988	3.550.173	99.84%	5.247	0.15%	568	0.02%

AGENTE COMERCIALIZADOR	Aceptadas	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
AUDAX ENERGÍA, S.L.	35.124	35.031	99.74%	89	0.25%	4	0.01%
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	7.386	7.218	97.73%	130	1.76%	38	0.51%
CLIDOM ENERGY, S.L.	22.983	22.968	99.93%	14	0.06%	1	0.00%
E.ON ENERGÍA, S.L.	142.520	142.311	99.85%	201	0.14%	8	0.01%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	1.040.783	1.039.969	99.92%	682	0.07%	132	0.01%
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	14.293	14.281	99.92%	12	0.08%	0	0.00%
FACTOR ENERGÍA, S.A.	29.023	28.980	99.85%	39	0.13%	4	0.01%
FENIE ENERGIA, S.A.	59.036	58.898	99.77%	118	0.20%	20	0.03%
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	11.215	11.066	98.67%	120	1.07%	29	0.26%
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	601.280	600.184	99.82%	1.077	0.18%	19	0.00%
HIDROCANTÁBRICO ENERGÍA, S.A.	134.851	134.738	99.92%	62	0.05%	51	0.04%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	503.918	503.348	99.89%	475	0.09%	95	0.02%
IBERDROLA GENERACIÓN, S.A.U.	638.518	637.092	99.78%	1.306	0.20%	120	0.02%
NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	23.585	23.584	100.00%	1	0.00%	0	0.00%
SOM ENERGÍA, S.C.C.L.	9.128	9.121	99.92%	4	0.04%	3	0.03%
WATIUM, S.L.	10.588	10.587	99.99%	1	0.01%	0	0.00%
COR - ALUMBRADO ELÉC. DE CEUTA COR., S.A.U.	2	2	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
COR - E.ON C.U.R., S.L.	2.452	2.442	99.59%	10	0.41%	0	0.00%
COR - EDP C.U.R., S.A.	6.588	6.537	99.23%	40	0.61%	11	0.17%
COR - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	57.363	57.328	99.94%	33	0.06%	2	0.00%
COR - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	21.297	21.241	99.74%	52	0.24%	4	0.02%
COR - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	121.558	120.937	99.49%	611	0.50%	10	0.01%
OTROS	62.497	62.310	99.70%	170	0.27%	17	0.03%
TOTAL	3.555.988	3.550.173	99.84%	5.247	0.15%	568	0.02%

MERCADO DE GAS	Total	Aceptadas en plazo		Retraso <= 15 días		Retraso > 15 días	
AGENTE DISTRIBUIDOR	Aceptadas	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	521.067	521.058	100.00%	8	0.00%	1	0.00%
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	7.374	6.589	89.35%	681	9.24%	104	1.41%
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	9.132	9.109	99.75%	19	0.21%	4	0.04%
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.	80.551	80.489	99.92%	60	0.07%	2	0.00%
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	102.993	102.935	99.94%	48	0.05%	10	0.01%
REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.	23.242	23.217	99.89%	22	0.09%	3	0.01%
REDEXIS GAS BALEARES, S.A.	8.823	8.816	99.92%	7	0.08%	0	0.00%
OTROS	10.616	10.593	99.78%	21	0.20%	2	0.02%
TOTAL	763.798	762.806	99.87%	866	0.11%	126	0.02%

AGENTE COMERCIALIZADOR	Aceptadas	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
E.ON ENERGÍA, S.L.	13.352	13.348	99.97%	3	0.02%	1	0.01%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	168.640	168.590	99.97%	37	0.02%	13	0.01%
GAS NATURAL SERVICIOS	283.860	283.476	99.86%	373	0.13%	11	0.00%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	100.439	100.276	99.84%	94	0.09%	69	0.07%
IBERDROLA GENERACIÓN, S.A.U.	87.718	87.405	99.64%	289	0.33%	24	0.03%
NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	95.679	95.632	99.95%	41	0.04%	6	0.01%
C.U.R. - EDP C.U.R., S.A.	917	916	99.89%	1	0.11%	0	0.00%
C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	1.105	1.103	99.82%	2	0.18%	0	0.00%
C.U.R. - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	1.511	1.510	99.93%	1	0.07%	0	0.00%
C.U.R. - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	1.244	1.235	99.28%	9	0.72%	0	0.00%
C.U.R. - MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS S.U.R., S.L.	50	50	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
OTROS	9.283	9.265	99.81%	16	0.17%	2	0.02%
TOTAL	763.798	762.806	99.87%	866	0.11%	126	0.02%

Aceptadas: Número de solicitudes de cambio de comercializador que han sido aceptadas por una distribuidora a lo largo del periodo.
Aceptadas en plazo: Porcentaje de solicitudes de cambio de comercializador 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 comercializador tramitadas o pendientes de tramitar dentro del plazo legal, con la salvedad de que no se contempla la posible incidencia de días festivos en el periodo.
Retraso <= 15 días: Cantidad y porcentaje respecto del total de solicitudes de cambio de comercializador 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 comercializador que han superado el plazo legal en más de 15 días

2.2 PLAZOS RECHAZADAS ANUAL 2014

MERCADO ELÉCTRICO	Total	Rechazadas en plazo		Retraso <= 15 días		Retraso > 15 días	
AGENTE DISTRIBUIDOR	Rechazadas	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	1.208	1.090	90.23%	116	9.60%	2	0.17%
E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.	6.391	5.182	81.08%	1.188	18.59%	21	0.33%
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	47.853	47.830	99.95%	19	0.04%	4	0.01%
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	5.144	5.137	99.86%	4	0.08%	3	0.06%
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	115.232	114.125	99.04%	527	0.46%	580	0.50%
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	36.469	33.447	91.71%	2.318	6.36%	704	1.93%
OTROS	16.877	11.205	66.39%	4.139	24.52%	1.533	9.08%
TOTAL	229.174	218.016	95.13%	8.311	3.63%	2.847	1.24%

AGENTE COMERCIALIZADOR	Rechazadas	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
AUDAX ENERGÍA, S.L.	2.605	2.565	98.46%	32	1.23%	8	0.31%
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	931	820	88.08%	78	8.38%	33	3.54%
CLIDOM ENERGY, S.L.	2.357	2.283	96.86%	60	2.55%	14	0.59%
E.ON ENERGÍA, S.L.	22.860	19.073	83.43%	3.182	13.92%	605	2.65%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	30.986	30.127	97.23%	615	1.98%	244	0.79%
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	779	776	99.61%	2	0.26%	1	0.13%
FACTOR ENERGÍA, S.A.	1.441	1.427	99.03%	8	0.56%	6	0.42%
FENIE ENERGIA, S.A.	4.459	4.192	94.01%	166	3.72%	101	2.27%
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	1.170	1.131	96.67%	25	2.14%	14	1.20%
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	37.874	36.522	96.43%	1.302	3.44%	50	0.13%
HIDROCANTÁBRICO ENERGÍA, S.A.	19.001	18.724	98.54%	206	1.08%	71	0.37%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	39.622	38.241	96.51%	829	2.09%	552	1.39%
IBERDROLA GENERACIÓN, S.A.U.	40.639	38.247	94.11%	1.437	3.54%	955	2.35%
NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	3.542	3.534	99.77%	0	0.00%	8	0.23%
SOM ENERGÍA, S.C.C.L.	812	809	99.63%	3	0.37%	0	0.00%
WATIUM, S.L.	607	603	99.34%	4	0.66%	0	0.00%
COR - ALUMBRADO ELÉC. DE CEUTA COR., S.A.U.	1	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
COR - E.ON C.U.R., S.L.	114	98	85.96%	16	14.04%	0	0.00%
COR - EDP C.U.R., S.A.	490	469	95.71%	11	2.24%	10	2.04%
COR - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	1.339	1.310	97.83%	24	1.79%	5	0.37%
COR - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	2.134	1.933	90.58%	155	7.26%	46	2.16%
COR - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	8.874	8.671	97.71%	98	1.10%	105	1.18%
OTROS	6.537	6.460	98.82%	58	0.89%	19	0.29%
TOTAL	229.174	218.016	95.13%	8.311	3.63%	2.847	1.24%

MERCADO DE GAS	Total	Aceptadas en plazo		Retraso <= 15 días		Retraso > 15 días	
AGENTE DISTRIBUIDOR	Rechazadas	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	64.173	64.173	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	1.298	1.219	93.91%	70	5.39%	9	0.69%
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	984	984	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.	12.656	12.654	99.98%	2	0.02%	0	0.00%
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	11.271	11.270	99.99%	1	0.01%	0	0.00%
REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.	3.272	3.265	99.79%	5	0.15%	2	0.06%
REDEXIS GAS BALEARES, S.A.	1.166	1.163	99.74%	3	0.26%	0	0.00%
OTROS	2.179	2.174	99.77%	4	0.18%	1	0.05%
TOTAL	96.999	96.902	99.90%	85	0.09%	12	0.01%

AGENTE COMERCIALIZADOR	Rechazadas	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
E.ON ENERGÍA, S.L.	1.911	1.909	99.90%	1	0.05%	1	0.05%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	14.042	14.030	99.91%	10	0.07%	2	0.01%
GAS NATURAL SERVICIOS	31.750	31.684	99.79%	62	0.20%	4	0.01%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	14.374	14.374	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
IBERDROLA GENERACIÓN, S.A.U.	15.567	15.567	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	15.126	15.112	99.91%	11	0.07%	3	0.02%
C.U.R. - EDP C.U.R., S.A.	228	227	99.56%	1	0.44%	0	0.00%
C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	152	151	99.34%	0	0.00%	1	0.66%
C.U.R. - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	726	725	99.86%	0	0.00%	1	0.14%
C.U.R. - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	325	325	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
C.U.R. - MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS S.U.R., S.L.	12	12	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
OTROS	2.786	2.786	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
TOTAL	96.999	96.902	99.90%	85	0.09%	12	0.01%

Rechazadas: Número de solicitudes de cambio de comercializador que han sido rechazadas por una distribuidora a lo largo del periodo.
Rechazadas en plazo: Porcentaje de solicitudes de cambio de comercializador rechazadas 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 comercializador tramitadas o pendientes de tramitar dentro del plazo legal, con la salvedad de que no se contempla la posible incidencia de días festivos en el periodo.
Retraso <= 15 días: Cantidad y porcentaje respecto del total de solicitudes de cambio de comercializador 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 comercializador que han superado el plazo legal en más de 15 días

2.3 PLAZOS PDTE RESPUESTA ANUAL 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%
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	23	12	52.17%	5	21.74%	6	26.09%
CLIDOM 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%
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	23	23	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
FACTOR ENERGÍA, S.A.	37	25	67.57%	0	0.00%	12	32.43%
FENIE ENERGIA, 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%
IBERDROLA GENERACIÓN, S.A.U.	0	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	8	5	62.50%	0	0.00%	3	37.50%
SOM ENERGÍA, S.C.C.L.	0	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
WATIUM, S.L.	5	5	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
COR - ALUMBRADO ELÉC. DE CEUTA COR., 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	361	266	73.68%	16	4.43%	79	21.88%
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%
REDEXIS GAS BALEARES, S.A.	3	1	33.33%	0	0.00%	2	66.67%
OTROS	19	5	26.32%	0	0.00%	14	73.68%
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%
IBERDROLA GENERACIÓN, S.A.U.	0	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
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 comercializador que ya han sido recibidas/enviadas y que todavía no han sido aceptadas o rechazadas por una distribuidora a fecha de cierre del periodo.
Pdt respuesta en plazo: Porcentaje de solicitudes de cambio de comercializador 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 comercializador tramitadas o pendientes de tramitar dentro del plazo legal, con la salvedad de que no se contempla la posible incidencia de días festivos en el periodo.
Retraso <= 15 días: Cantidad y porcentaje respecto del total de solicitudes de cambio de comercializador 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 comercializador que han superado el plazo legal en más de 15 días

2.4 PLAZOS ACTIVADAS ANUAL 2014

MERCADO ELÉCTRICO	Total	Activadas en plazo		Retraso <= 15 días		Retraso > 15 días	
AGENTE DISTRIBUIDOR	Activadas	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	21.699	21.207	97.73%	284	1.31%	208	0.96%
E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.	78.580	77.478	98.60%	553	0.70%	549	0.70%
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	1.452.119	1.443.021	99.37%	8.457	0.58%	641	0.04%
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	57.433	56.927	99.12%	447	0.78%	59	0.10%
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	1.526.308	1.526.265	100.00%	35	0.00%	8	0.00%
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	317.869	268.363	84.43%	44.018	13.85%	5.488	1.73%
OTROS	38.901	24.733	63.58%	5.212	13.40%	8.956	23.02%
TOTAL	3.492.909	3.417.994	97.86%	59.006	1.69%	15.909	0.46%

AGENTE COMERCIALIZADOR	Activadas	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
AUDAX ENERGÍA, S.L.	34.093	33.222	97.45%	749	2.20%	122	0.36%
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	5.930	4.200	70.83%	720	12.14%	1.010	17.03%
CLIDOM ENERGY, S.L.	32.072	31.901	99.47%	101	0.31%	70	0.22%
E.ON ENERGÍA, S.L.	120.108	116.521	97.01%	2.642	2.20%	945	0.79%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	1.017.589	1.002.188	98.49%	12.339	1.21%	3.062	0.30%
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	14.174	13.751	97.02%	349	2.46%	74	0.52%
FACTOR ENERGÍA, S.A.	28.803	28.536	99.07%	183	0.64%	84	0.29%
FENIE ENERGIA, S.A.	56.959	55.641	97.69%	611	1.07%	707	1.24%
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	10.907	9.702	88.95%	933	8.55%	272	2.49%
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	599.590	575.189	95.93%	21.193	3.53%	3.208	0.54%
HIDROCANTÁBRICO ENERGÍA, S.A.	132.024	130.418	98.78%	1.428	1.08%	178	0.13%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	495.701	488.733	98.59%	5.356	1.08%	1.612	0.33%
IBERDROLA GENERACIÓN, S.A.U.	636.371	626.262	98.41%	6.804	1.07%	3.305	0.52%
NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	23.567	23.564	99.99%	3	0.01%	0	0.00%
SOM ENERGÍA, S.C.C.L.	8.650	8.623	99.69%	19	0.22%	8	0.09%
WATIUM, S.L.	10.403	9.852	94.70%	511	4.91%	40	0.38%
COR - ALUMBRADO ELÉC. DE CEUTA COR., S.A.U.	62	62	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
COR - E.ON C.U.R., S.L.	2.349	2.280	97.06%	45	1.92%	24	1.02%
COR - EDP C.U.R., S.A.	5.980	5.823	97.37%	88	1.47%	69	1.15%
COR - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	54.588	53.976	98.88%	474	0.87%	138	0.25%
COR - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	20.660	17.966	86.96%	2.243	10.86%	451	2.18%
COR - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	121.148	120.092	99.13%	826	0.68%	230	0.19%
OTROS	61.181	59.492	97.24%	1.389	2.27%	300	0.49%
TOTAL	3.492.909	3.417.994	97.86%	59.006	1.69%	15.909	0.46%

MERCADO DE GAS	Total	Activadas en plazo		Retraso <= 15 días		Retraso > 15 días	
AGENTE DISTRIBUIDOR	Activadas	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	514.830	514.830	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	7.159	7.121	99.47%	19	0.27%	19	0.27%
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	9.330	9.330	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.	78.870	78.870	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	101.991	101.991	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.	23.219	23.219	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
REDEXIS GAS BALEARES, S.A.	8.860	8.860	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
OTROS	9.908	9.903	99.95%	1	0.01%	4	0.04%
TOTAL	754.167	754.124	99.99%	20	0.00%	23	0.00%

AGENTE COMERCIALIZADOR	Activadas	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
E.ON ENERGÍA, S.L.	12.058	12.055	99.98%	0	0.00%	3	0.02%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	165.157	165.148	99.99%	0	0.00%	9	0.01%
GAS NATURAL SERVICIOS	282.251	282.251	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	96.839	96.839	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
IBERDROLA GENERACIÓN, S.A.U.	89.252	89.247	99.99%	1	0.00%	4	0.00%
NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	94.938	94.912	99.97%	19	0.02%	7	0.01%
C.U.R. - EDP C.U.R., S.A.	916	916	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	1.085	1.085	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
C.U.R. - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	1.502	1.502	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
C.U.R. - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	1.282	1.282	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
C.U.R. - MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS S.U.R., S.L.	49	49	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
OTROS	8.838	8.838	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
TOTAL	754.167	754.124	99.99%	20	0.00%	23	0.00%

Activadas: Número de solicitudes de cambio de comercializador que en su momento fueron aceptadas y que finalmente se han activado por una distribuidora a lo largo del periodo.
Activadas en plazo: Porcentaje de solicitudes de cambio de comercializador tramitadas o pendientes de tramitar dentro del plazo legal, con la salvedad de que no se contempla la posible incidencia de días festivos en el periodo.
Referencias en plazo: Porcentaje de solicitudes de cambio de comercializador tramitadas o pendientes de tramitar dentro del plazo legal, con la salvedad de que no se contempla la posible incidencia de días festivos en el periodo.
Retraso <= 15 días: Cantidad y porcentaje respecto del total de solicitudes de cambio de comercializador 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 comercializador que han superado el plazo legal en más de 15 días

2.5 PLAZOS PDTE ACTIVAR ANUAL 2014

MERCADO ELÉCTRICO	Total	Pdt Activar en plazo		Retraso <= 15 días		Retraso > 15 días	
AGENTE DISTRIBUIDOR	Pdt Activar	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
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%
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	70	62	88.57%	1	1.43%	7	10.00%
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%
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	192	167	86.98%	23	11.98%	2	1.04%
FACTOR ENERGÍA, S.A.	1.258	1.234	98.09%	11	0.87%	13	1.03%
FENIE ENERGIA, 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%
IBERDROLA GENERACIÓN, S.A.U.	0	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	143	143	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
SOM ENERGÍA, S.C.C.L.	729	726	99.59%	2	0.27%	1	0.14%
WATIUM, S.L.	139	122	87.77%	13	9.35%	4	2.88%
COR - ALUMBRADO ELÉC. DE CEUTA COR., 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	2.671	2.503	93.71%	144	5.39%	24	0.90%
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	
AGENTE DISTRIBUIDOR	Pdt Activar	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
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%
REDEXIS GAS BALEARES, S.A.	193	193	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
OTROS	440	438	99.55%	0	0.00%	2	0.45%
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%
IBERDROLA GENERACIÓN, S.A.U.	0	0	0.00%	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 comercializador que en su momento fueron aceptadas pero que todavía no han sido activadas por una distribuidora a fecha de cierre del periodo.
Pdte Activar en plazo: Porcentaje de solicitudes de cambio de comercializador tramitadas o pendientes de tramitar dentro del plazo legal, con la salvedad de que no se contempla la posible incidencia de días festivos en el periodo.
Referencias en plazo: Porcentaje de solicitudes de cambio de comercializador tramitadas o pendientes de tramitar dentro del plazo legal, con la salvedad de que no se contempla la posible incidencia de días festivos en el periodo.
Retraso <= 15 días: Cantidad y porcentaje respecto del total de solicitudes de cambio de comercializador 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 comercializador que han superado el plazo legal en más de 15 días

3. ANULADAS Y REPOSICIONES ANUAL 2014

MERCADO ELÉCTRICO				
AGENTE DISTRIBUIDOR	**Recibidas**	**Anuladas**	**% Anuladas**	**Reposiciones**
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	22.759	0	0.00%	0
E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.	85.005	2	0.00%	0
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	1.541.470	22.237	1.44%	138
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	65.446	537	0.82%	0
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	1.635.855	15.134	0.93%	10.271
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	356.283	2.943	0.83%	0
OTROS	66.275	1.168	1.76%	69
TOTAL	3.773.093	42.021	1.11%	10.478

AGENTE COMERCIALIZADOR	**Recibidas**	**Anuladas**	**% Anuladas**	**Reposiciones**
AUDAX ENERGÍA, S.L.	37.583	132	0.35%	41
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	8.007	22	0.27%	4
CLIDOM ENERGY, S.L.	24.956	185	0.74%	12
E.ON ENERGÍA, S.L.	153.293	611	0.40%	114
ENDESA ENERGÍA, S.A.	1.073.062	25.553	2.38%	4.711
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	15.048	110	0.73%	39
FACTOR ENERGÍA, S.A.	30.460	69	0.23%	7
FENIE ENERGIA, S.A.	62.854	285	0.45%	16
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	11.818	53	0.45%	39
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	641.749	953	0.15%	365
HIDROCANTÁBRICO ENERGÍA, S.A.	153.709	962	0.63%	359
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	545.252	4.767	0.87%	1.839
IBERDROLA GENERACIÓN, S.A.U.	675.356	4.930	0.73%	2.392
NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	27.075	170	0.63%	127
SOM ENERGÍA, S.C.C.L.	9.939	35	0.35%	3
WATIUM, S.L.	11.201	17	0.15%	3
COR - ALUMBRADO ELÉC. DE CEUTA COR., S.A.U.	73	1	1.37%	0
COR - E.ON C.U.R., S.L.	2.534	0	0.00%	0
COR - EDP C.U.R., S.A.	7.062	22	0.31%	3
COR - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	58.510	1.962	3.35%	104
COR - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	23.131	98	0.42%	6
COR - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	130.438	344	0.26%	131
OTROS	69.983	740	1.06%	163
TOTAL	3.773.093	42.021	1.11%	10.478

MERCADO DE GAS				
AGENTE DISTRIBUIDOR	**Recibidas**	**Anuladas**	**% Anuladas**	**Reposiciones**
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	586.211	1.560	0.27%	0
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	9.580	8	0.08%	0
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	10.114	41	0.41%	0
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.	117.611	678	0.58%	0
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	114.268	442	0.39%	0
REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.	26.499	95	0.36%	0
REDEXIS GAS BALEARES, S.A.	9.947	43	0.43%	0
OTROS	12.956	58	0.45%	0
TOTAL	887.186	2.925	0.33%	0

AGENTE COMERCIALIZADOR	**Recibidas**	**Anuladas**	**% Anuladas**	**Reposiciones**
E.ON ENERGÍA, S.L.	15.745	295	1.87%	0
ENDESA ENERGÍA, S.A.	186.725	1.346	0.72%	0
GAS NATURAL SERVICIOS	323.078	334	0.10%	0
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	115.447	133	0.12%	0
IBERDROLA GENERACIÓN, S.A.U.	112.900	233	0.21%	0
NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	114.076	466	0.41%	0
C.U.R. - EDP C.U.R., S.A.	1.155	12	1.04%	0
C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	1.309	11	0.84%	0
C.U.R. - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	2.257	3	0.13%	0
C.U.R. - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	1.788	4	0.22%	0
C.U.R. - MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS S.U.R., S.L.	90	3	3.33%	0
OTROS	12.616	85	0.67%	0
TOTAL	887.186	2.925	0.33%	0

Recibidas: Número de solicitudes de cambio de comercializador recibidas por una distribuidora a lo largo del periodo.
Enviadas: Número de solicitudes de cambio de comercializador enviadas por una comercializadora a lo largo del periodo.
Anuladas: Número de solicitudes de cambio de comercializador que han sido anuladas por una comercializadora a lo largo del periodo.
% Anuladas: Solicitudes solicitudes de cambio de comercializador con respecto a las recibidas/enviadas a lo largo del mes.
Reposiciones: Solicitudes de cambio de comercializador afectadas por una anulación que han requerido una actuación de reposición de la situación previa.

4.1 MOTIVOS DE RECHAZO ELÉCTRICOS ANUAL 2014

		AGENTE DISTRIBUIDOR								AGENTE COMERCIALIZADOR																							
ID Motivo	Descripción % tipología de rechazos por agente	BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.	ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	OTROS	TOTAL	AUDAX ENERGÍA, S.L.	CIDE HCENERGÍA, S.A.	CLIDOM ENERGY, S.L.	E.ON ENERGÍA, S.L.	ENDESA ENERGÍA, S.A.	ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	FACTOR ENERGÍA, S.A.	FENIE ENERGIA, S.A.	GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	HIDROCANTÁBRICO ENERGÍA, S.A.	IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	IBERDROLA GENERACIÓN, S.A.U.	NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	SOM ENERGÍA, S.C.C.L.	WATIUM, S.L.	COR - ALUMBRADO ELÉC. DE CEUTA COR., 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%	2,7%	0,0%	1,2%	1,4%	0,4%	0,5%	0,3%	0,2%	0,1%	0,3%	1,8%	1,4%	0,6%	0,2%	0,4%	0,3%	0,2%	0,3%	0,1%	1,1%	5,6%	0,0%	0,0%	1,2%	0,1%	0,3%	0,0%	2,7%	0,4%
2	Inexistencia de Contrato de ATR previo en vigor	0,1%	0,0%	0,5%	2,4%	1,1%	10,8%	0,2%	2,4%	1,5%	2,3%	2,8%	0,2%	3,4%	6,8%	2,5%	2,4%	6,5%	5,5%	1,2%	1,7%	1,1%	0,5%	4,9%	1,6%	0,0%	0,9%	1,6%	4,1%	6,3%	0,6%	5,3%	2,4%
3	NIF-CIF No coincide con el del Contrato en vigor	0,0%	0,0%	32,9%	50,3%	32,1%	44,0%	15,8%	32,3%	37,8%	36,8%	27,7%	8,3%	31,7%	29,1%	46,7%	17,5%	59,6%	52,4%	74,9%	21,1%	18,2%	84,2%	35,7%	24,2%	0,0%	4,4%	52,0%	21,7%	53,0%	9,4%	32,6%	32,3%
6	Existencia de solicitud ATR previa en curso	0,0%	0,1%	5,3%	0,1%	5,3%	1,8%	4,9%	4,4%	5,1%	19,3%	3,2%	0,6%	3,6%	8,0%	9,6%	4,7%	2,9%	1,8%	0,9%	7,1%	8,6%	0,3%	6,2%	3,1%	0,0%	2,6%	3,3%	5,0%	0,6%	3,1%	6,4%	4,4%
7	Tipo de Contrato sin informar	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,2%	0,1%	0,0%	0,1%	0,5%	0,2%	0,4%	0,2%	0,1%	0,3%	0,1%	1,2%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,1%
8	Duración y/o Tipo de renovación del Contrato sin informar o no válida	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	9,8%	0,0%	0,4%	5,0%	0,5%	0,0%	0,1%	0,0%	0,2%	1,8%	0,1%	0,0%	1,7%	0,1%	0,0%	9,3%	12,0%	0,2%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	28,3%	2,6%	5,0%
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%	0,0%	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%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
11	Comercializadora incorrecta	0,1%	0,1%	0,0%	6,6%	0,6%	0,0%	0,4%	0,5%	0,3%	3,5%	3,7%	0,1%	0,6%	0,3%	0,5%	0,2%	1,4%	0,1%	1,8%	0,2%	0,0%	0,5%	14,4%	3,1%	0,0%	2,6%	5,5%	0,7%	0,2%	0,1%	1,9%	0,5%
12	Contrato cortado	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	1,5%	0,0%	0,3%	0,9%	1,5%	0,4%	0,6%	0,2%	1,4%	1,8%	2,8%	1,4%	0,1%	2,2%	0,5%	0,2%	0,3%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	1,6%	0,5%	0,3%	0,8%	0,9%
13	Potencias No Normalizadas en Tarifas 2.XA y 2.XDHA	0,7%	0,2%	3,5%	0,9%	0,0%	0,0%	0,2%	0,8%	3,6%	1,2%	4,8%	0,7%	2,5%	1,0%	0,0%	1,1%	0,3%	0,1%	0,8%	0,3%	0,3%	0,0%	0,0%	3,5%	0,0%	3,5%	0,6%	2,7%	0,3%	0,4%	1,5%	0,8%
14	Potencia Solicitada mayor que la Potencia Máxima Autorizada	10,2%	7,5%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	3,0%	0,6%	0,7%	2,0%	0,2%	1,6%	0,2%	0,5%	0,0%	2,4%	0,1%	0,1%	1,2%	0,6%	0,5%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	2,6%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,2%	0,6%
15	Secuencia de Potencias incorrectas, Pi>Pi+1	2,9%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,3%	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%	0,3%	0,0%
17	Tarifa no válida para la Tensión de Suministro	0,0%	0,0%	0,3%	0,5%	1,2%	0,1%	1,1%	0,8%	1,0%	1,9%	1,4%	2,3%	1,1%	0,1%	0,3%	1,7%	0,6%	0,1%	0,1%	0,3%	0,6%	0,2%	0,7%	0,8%	0,0%	2,6%	2,7%	0,9%	0,1%	0,6%	2,9%	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%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
20	Instalación no disponible o ampliación suministro en trámite	4,6%	0,4%	0,0%	0,2%	12,4%	0,0%	0,0%	6,3%	2,1%	0,2%	0,8%	0,3%	0,5%	0,9%	1,1%	1,5%	0,2%	0,7%	0,2%	12,8%	19,6%	4,2%	0,2%	0,0%	0,0%	1,8%	0,0%	0,2%	0,2%	5,1%	0,5%	6,3%
21	Existencia de Contrato Previo en vigor en una Salida Directa a Mercado Libre	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%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
22	Potencia Solicitada mayor que la Potencia Máxima Reconocida de Extensión	1,7%	0,8%	0,4%	0,0%	4,1%	0,0%	0,0%	2,2%	1,0%	0,2%	0,3%	0,2%	0,3%	0,1%	0,0%	2,6%	0,7%	0,0%	0,2%	8,9%	2,5%	0,2%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,3%	2,2%
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%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
25	Ausencia del Titular con Cita	1,6%	7,1%	0,4%	0,0%	5,6%	3,1%	0,0%	3,6%	1,2%	2,5%	5,3%	9,2%	0,9%	0,3%	0,1%	8,2%	0,8%	0,1%	1,3%	5,2%	4,7%	1,6%	0,2%	1,3%	0,0%	7,0%	5,5%	1,7%	3,2%	8,2%	1,8%	3,6%
26	Acceso imposibilitado más de dos veces por causas ajenas a la Distribuidora	0,0%	0,0%	13,3%	0,0%	0,0%	0,5%	0,5%	2,9%	2,3%	1,3%	3,5%	4,2%	11,8%	1,8%	0,3%	2,3%	2,4%	1,7%	1,4%	0,6%	0,5%	0,0%	0,2%	1,0%	0,0%	3,5%	0,4%	18,1%	1,7%	0,2%	0,9%	2,9%
27	Caja ICP no válida o inexistente	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,2%	0,0%	0,1%
28	Rechazo por anormalidad o fraude contrastado	0,6%	0,5%	0,5%	0,0%	1,8%	0,0%	0,2%	1,0%	0,5%	0,2%	0,7%	4,5%	0,6%	0,3%	0,5%	2,7%	0,1%	0,1%	0,1%	0,9%	0,9%	0,2%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,6%	0,7%	0,4%	1,6%	0,7%	1,0%
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%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
31	Impedimento del Titular	0,0%	0,0%	9,3%	0,0%	0,0%	12,6%	4,5%	4,3%	1,2%	1,4%	2,5%	23,2%	8,4%	0,4%	0,0%	3,6%	1,4%	0,8%	0,6%	1,5%	0,7%	0,0%	0,5%	1,2%	0,0%	0,0%	0,2%	7,8%	5,2%	0,4%	1,0%	4,3%
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%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
35	Cliente ya cortado	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%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
36	NIF-CIF Erróneo	0,2%	0,2%	0,0%	0,0%	1,8%	0,3%	0,4%	1,0%	0,6%	0,2%	1,6%	0,1%	1,4%	0,0%	0,0%	1,7%	0,1%	3,7%	0,1%	0,0%	0,0%	0,5%	9,9%	3,1%	0,0%	0,0%	0,8%	0,4%	0,2%	0,0%	1,9%	1,0%
37	Existencia de Solicitud previa en curso A3	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	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%
38	Existencia de Solicitud previa en curso C1	22,6%	10,7%	0,0%	0,0%	2,3%	5,7%	0,2%	2,5%	2,7%	0,5%	6,6%	1,4%	1,7%	26,8%	8,0%	6,6%	0,4%	2,2%	1,1%	0,5%	1,1%	0,1%	0,7%	1,3%	0,0%	9,6%	0,4%	1,0%	3,1%	22,4%	3,7%	2,5%
39	Existencia de Solicitud previa en curso C2	1,9%	1,2%	0,0%	0,0%	0,5%	1,8%	0,0%	0,6%	0,8%	0,3%	1,3%	0,1%	0,7%	0,5%	2,8%	4,4%	0,4%	1,1%	0,3%	0,2%	0,2%	0,2%	0,6%	1,0%	0,0%	2,6%	0,0%	0,5%	1,4%	0,5%	1,0%	0,6%
40	Existencia de Solicitud previa en curso M1	4,1%	1,6%	0,0%	0,0%	0,7%	7,2%	0,1%	1,6%	2,2%	0,5%	3,9%	0,6%	1,5%	2,2%	6,4%	0,9%	1,3%	4,4%	0,5%	0,3%	1,1%	0,6%	1,7%	0,5%	0,0%	7,0%	0,6%	0,5%	6,5%	0,2%	1,4%	1,6%
41	Existencia de Solicitud previa en curso B1	7,7%	2,3%	0,0%	0,0%	1,0%	0,3%	0,0%	0,6%	1,7%	0,3%	0,5%	0,4%	0,9%	2,7%	2,2%	1,2%	0,7%	1,4%	0,5%	0,2%	0,2%	0,9%	0,1%	0,0%	0,0%	1,8%	0,0%	0,8%	0,2%	0,2%	0,6%	0,6%
42	Error al anular OT 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%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%
43	Error al anular Solicitud finalizada	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	5,1%	0,0%	0,1%	2,6%	1,2%	0,8%	2,8%	11,6%	0,6%	0,0%	0,1%	6,7%	0,3%	0,0%	0,4%	2,5%	2,7%	0,8%	0,1%	0,8%	0,0%	0,0%	1,8%	0,7%	1,1%	3,6%	1,3%	2,6%
45	Fecha de Finalización de Contrato sin informar (Eventuales, Temporada y Obras)	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%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
46	Fecha de la operación solicitada con carácter retroactivo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,4%	0,7%	0,0%	0,2%	0,2%	0,9%	0,0%	0,7%	0,2%	0,0%	0,8%	0,8%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	2,8%	0,0%	0,0%	0,4%	0,1%	0,3%	0,1%	0,5%	0,4%
47	Potencias No Normalizadas en Suministro Trifásico	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	2,0%	2,3%	0,3%	1,4%	4,9%	2,9%	5,0%	3,6%	0,9%	0,4%	0,0%	2,9%	1,9%	0,1%	1,0%	1,0%	1,1%	0,5%	0,0%	6,1%	0,0%	0,9%	1,8%	1,0%	5,7%	1,8%	3,0%	1,4%
48	Potencias No Normalizadas en Suministro Monofásico	1,3%	0,4%	0,0%	0,0%	0,8%	1,6%	0,3%	0,7%	1,5%	1,2%	4,3%	0,7%	1,9%	0,0%	0,0%	1,3%	0,3%	0,0%	0,1%	0,4%	0,3%	0,4%	0,1%	3,6%	0,0%	7,0%	0,2%	0,8%	0,6%	0,5%	2,0%	0,7%
50	Transformadores de medida fuera de rango	0,1%	0,2%	0,2%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,2%	3,5%	0,2%	0,5%	0,0%	0,1%	0,0%	0,1%	0,8%	0,3%	0,0%	0,0%	0,2%	0,2%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,6%	0,2%
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%	0,1%	0,1%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,8%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,1%	0,0%	0,2%	0,1%
52	Tarifa no válida para Potencias Solicitadas	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	0,4%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%
53	Necesidad de abrir Expediente de Acometida	4,5%	2,9%	0,0%	0,0%	5,8%	0,4%	0,2%	3,1%	1,3%	0,8%	1,0%	1,3%	0,2%	0,3%	0,1%	1,4%	0,4%	0,3%	0,4%	7,0%	7,5%	0,2%	1,1%	1,0%	0,0%	5,3%	1,8%	0,1%	0,8%	5,7%	0,6%	3,1%
54	No Existe Boletín Eventual	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%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
55	Nuevo Cliente coincide con el Actual	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,1%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
56	Falta de Datos en Campo 84 en Modificaciones	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,2%	0,6%	0,1%	0,0%	0,0%	0,1%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,2%	0,1%	0,0%	0,0%	0,2%	1,6%	2,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	1,0%	0,1%
57	Falta C.I.E. y/o Acta de Puesta en Marcha	0,2%	0,0%	27,2%	0,0%	1,5%	0,2%	5,8%	6,9%	8,6%	0,6%	5,0%	1,3%	11,4%	3,0%	3,9%	4,9%	10,1%	13,0%	7,1%	7,4%	2,9%	1,6%	18,0%	20,8%	0,0%	0,0%	0,6%	8,6%	1,7%	1,9%	2,5%	6,9%
58	Teléfono de Contacto erróneo o no contesta reiteradamente	11,6%	26,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,2%	0,9%	0,0%	0,4%	0,8%	8,2%	0,1%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,2%	0,0%	15,8%	0,6%	0,2%	0,6%	0,0%	0,1%	0,9%
59	Armario / Módulo no válido o inexistente	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,1%	0,1%	0,2%	0,1%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,1%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,1%	0,1%
60	Instalación incompleta o con elementos no válidos	2,6%	4,6%	4,1%	0,0%	0,6%	0,7%	0,2%	1,4%	2,3%	1,4%	2,1%	2,5%	4,3%	1,0%	0,2%	4,9%	0,8%	0,2%	0,2%	0,7%	0,8%	0,1%	0,2%	1,0%	100,0%	3,5%	0,4%	6,5%	2,2%	0,7%	1,3%	1,4%
61	CGP no válida o inexistente	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,3%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,1%
62	Actuación Solicitada por Comercializador no acorde con requerimientos Cliente	20,2%	31,7%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	5,0%	1,4%	0,4%	0,2%	0,2%	10,1%	0,3%	0,0%	0,1%	0,8%	0,1%	0,7%	0,1%	0,5%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10,5%	1,0%	0,1%	0,0%	0,1%	0,2%	1,4%
63	Potencia Solicitada inferior a Potencia B.I.E. (Suministros Modo 2 no interrumpibles)	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,1%	0,1%	0,1%	0,0%	0,6%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	1,3%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,5%	0,1%
65	Más de una modificación de potencia en menos de 12 meses	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,4%	0,2%	0,3%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,1%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,5%	0,2%	6,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,2%
99	Otros	0,6%	0,7%	0,3%	36,3%	0,6%	4,2%	52,8%	5,8%	4,6%	14,8%	4,2%	1,6%	4,5%	7,1%	9,0%	3,1%	3,2%	5,5%	1,1%	7,9%	9,8%	0,2%	0,6%	2,1%	0,0%	0,0%	14,7%	4,8%	2,9%	2,8%	13,8%	5,8%

4.2 MOTIVOS DE RECHAZO GASISTAS ANUAL 2014

		AGENTE DISTRIBUIDOR									AGENTE COMERCIALIZADOR												
ID Motivo	Descripción % tipología de rechazos por agente	GRUPO GAS NATURAL FENOSA	DC GAS EXTREMADURA, S.A.	GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.	NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.	REDEXIS GAS BALEARES, S.A.	OTROS	TOTAL	E.ON ENERGÍA, S.L.	ENDESA ENERGÍA, S.A.	GAS NATURAL SERVICIOS	IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	IBERDROLA GENERACIÓN, S.A.U.	NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	C.U.R. - EDP C.U.R., S.A.	C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	C.U.R. - GAS NATURAL S.U.R., SDG, 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.	0,2%	0,0%	6,7%	0,0%	0,0%	1,4%	1,6%	21,0%	0,7%	12,9%	0,2%	0,0%	2,1%	0,6%	0,1%	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%	0,7%
R03	El CUPS no está conectado al distribuidor que se indica en la solicitud.	0,1%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	0,3%	1,5%	0,1%	0,2%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,1%	2,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,1%
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%	0,0%	0,0%	0,0%
R06	El código del modelo de fecha de efecto no es válido.	0,1%	0,0%	0,4%	0,2%	0,2%	0,0%	0,0%	0,9%	0,2%	0,1%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,2%	0,2%
R07	Si el modelo fecha efecto que solicita es "03" debe cumplimentar el campo "Fecha efecto solicitada" (fecha activación a 1-11-21 del mes).	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%
R09	El municipio (se indica) no existe.	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	1,2%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%
R10	La provincia (se indica) no existe.	0,0%	0,0%	0,0%	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%	0,0%
R11	La población (se indica) no pertenece a la provincia (se indica).	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,2%	0,1%	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%	0,6%	0,0%
R12	Error de integridad: DNI no coherente con CUPS.	44,1%	1,0%	52,5%	57,0%	54,1%	46,5%	54,0%	20,9%	46,2%	26,4%	57,3%	44,7%	31,8%	24,9%	83,5%	30,3%	46,7%	4,1%	20,9%	8,3%	24,8%	46,2%
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%	0,1%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%
R17	El valor del campo "IND_TUR" (indicativo T.U.R.) no existe en la lista de valores permitidos "(S o N)".	0,7%	0,0%	0,4%	0,6%	0,5%	1,5%	3,2%	0,2%	0,7%	0,1%	2,7%	0,7%	0,1%	0,1%	0,3%	0,0%	10,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,7%
R19	Si el motivo de modificación es cambio de titular (01), los campos "Nuevo Num. Documento y Num. Documento" tienen que ser distintos.	20,6%	0,0%	11,6%	14,1%	17,2%	21,1%	17,0%	8,8%	18,7%	2,2%	5,3%	32,1%	17,1%	27,7%	1,3%	0,9%	4,6%	2,5%	8,3%	25,0%	3,7%	18,7%
R28	Para consumos anuales iguales o superiores a 100.000 kWh/año no se puede solicitar a fecha efecto 01.	0,6%	0,0%	1,2%	0,0%	1,7%	0,0%	0,0%	3,6%	0,7%	0,1%	1,7%	0,3%	0,1%	0,1%	0,1%	32,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	8,1%	0,7%
R29	CUPS inexistente.	0,0%	0,2%	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%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
R32	Fecha efecto solicitada anterior al día actual.	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	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%	1,1%	0,0%
R33	El sujeto (código) no es una Comercializadora.	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,1%	0,6%	0,2%	0,5%	0,2%	0,1%	0,1%	0,2%	0,2%	0,0%	0,2%	0,9%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,6%	0,2%
R34	No existe contrato de ATR en vigor.	10,3%	1,5%	14,6%	7,6%	8,2%	9,0%	9,2%	16,4%	9,7%	7,4%	7,0%	1,5%	26,5%	17,7%	1,8%	3,1%	10,5%	85,1%	33,2%	0,0%	7,7%	9,7%
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%	0,0%	0,0%	0,0%
R37	Existe una solicitud previa de tipo cambio del mismo comercializador.	8,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	1,5%	0,1%	1,8%	6,0%	27,0%	4,5%	2,7%	1,4%	17,6%	4,0%	0,0%	2,6%	0,0%	2,5%	0,0%	9,5%	6,0%
R39	Existe una solicitud previa de tipo anulación del mismo comercializador.	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,2%	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%
R42	La solicitud que se intenta anular ya está formalizada.	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,3%	0,6%	0,1%	0,4%	0,1%	0,1%	0,0%	0,7%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%	0,2%
R43	El CUPS ya está activo con la comercializadora solicitante.	1,0%	0,5%	1,3%	1,1%	2,0%	1,1%	0,8%	0,9%	1,2%	1,9%	1,5%	0,4%	2,6%	0,4%	1,1%	21,5%	1,3%	0,0%	0,9%	41,7%	3,6%	1,2%
R44	Existe una solicitud previa del tipo alta para el CUPS (se indica) de otra Comercializadora.	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,1%	0,3%	0,1%	0,1%	0,1%	1,2%	0,8%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%
R45	Existe una solicitud previa de baja para el CUPS (se indica) de otra comercializadora.	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,2%	0,4%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%
R46	Existe una solicitud previa de cambio para el CUPS (se indica) de otra comercializadora.	6,7%	0,0%	0,1%	0,0%	0,1%	0,1%	0,1%	4,5%	4,5%	4,5%	7,3%	6,6%	2,4%	1,8%	3,2%	0,4%	1,3%	7,2%	5,2%	0,0%	1,0%	4,5%
R47	Existe una solicitud previa de modificación para el CUPS (se indica) de otra comercializadora.	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,7%	0,0%	0,6%	0,4%	0,9%	0,7%	0,8%	0,4%	0,2%	0,0%	0,7%	0,1%	1,5%	0,0%	0,8%	0,6%
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%	0,0%	0,0%	0,0%
R53	Campo obligatorio no cumplimentado (se indica cual).	1,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,3%	0,6%	1,1%	0,8%	0,8%	0,3%	0,7%	1,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	0,3%	0,0%	0,0%	2,7%	0,8%
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%	0,3%	0,4%	0,6%	0,1%	0,1%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,7%	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%	0,1%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%
R59	Si el motivo de modificación es cambio de titular (01), se deben enviar los campos: Num. Documento, Nuevo Num. Documento…	1,2%	0,0%	3,4%	2,4%	1,4%	0,4%	0,8%	1,3%	1,4%	1,0%	0,1%	0,3%	5,2%	1,1%	0,2%	0,4%	0,7%	0,0%	15,1%	0,0%	7,2%	1,4%
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%	0,1%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%
R64	Documento informado no cumple las validaciones definidas (CIF-NIF, NIE o documento válido para contratar en territorio español).	0,6%	0,0%	0,0%	0,9%	0,1%	0,1%	0,2%	0,6%	0,5%	1,1%	0,5%	0,6%	0,7%	0,4%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	0,9%	0,5%
R66	Código de Instalador no informado.	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%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%
R68	Campo "@replace1@": Campo obligatorio si el campo "@replace2@" tiene valor "@replace3@" o si el campo "@replace4@" tiene valor @replace5@.	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,1%	0,2%	0,0%	0,1%	0,1%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,1%
R70	Otros motivos no contemplados en el resto del listado.	1,3%	96,6%	5,9%	14,8%	10,3%	13,0%	8,5%	14,2%	6,2%	5,6%	7,3%	6,9%	6,7%	4,7%	2,9%	6,6%	13,8%	0,7%	8,6%	25,0%	15,8%	6,2%
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%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
R74	Error de formato: (se indica)	0,4%	0,0%	1,4%	0,2%	2,9%	0,2%	0,3%	0,5%	0,7%	5,8%	0,7%	0,2%	0,3%	1,6%	0,3%	0,4%	1,3%	0,0%	1,5%	0,0%	1,1%	0,7%

5.1 MOVILIDAD POR SEGMENTACION DE MERCADO ANUAL 2014

MERCADO ELÉCTRICO										
AGENTE DISTRIBUIDOR	**Submercado**	**Recibidas**	**Aceptadas**	**Rechazadas**	**Pdte.Respuesta**	**Activadas**	**Pdte.Activar**	**%Rechazo**	**Tasa de Switching**	**Puntos de Suministro**
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	DOMESTICO	20.769	20.099	1.105	16	19.886	122	5.21%	12.37%	160.793
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	PYME	1.898	1.816	97	2	1.722	101	5.07%	41.81%	4.119
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	INDUSTRIAL	92	73	6	3	91	6	7.59%	29.84%	305
E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.	DOMESTICO	80.019	78.269	6.137	73	74.026	725	7.27%	14.73%	502.534
E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.	PYME	4.768	4.581	246	4	4.336	328	5.10%	30.16%	14.376
E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.	INDUSTRIAL	218	198	8	2	218	22	3.88%	25.80%	845
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	DOMESTICO	1.445.441	1.403.157	43.911	1.087	1.364.363	15.373	3.03%	11.82%	11.547.455
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	PYME	88.950	85.379	3.603	298	81.758	5.880	4.05%	25.08%	326.008
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	INDUSTRIAL	7.079	6.720	339	148	5.998	833	4.80%	19.80%	30.296
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	DOMESTICO	59.906	54.689	4.288	18	53.106	2.699	7.27%	8.31%	639.203
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	PYME	5.248	4.394	785	14	4.131	361	15.16%	22.24%	18.574
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	INDUSTRIAL	292	233	71	3	196	19	23.36%	17.41%	1.126
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	DOMESTICO	1.525.344	1.426.223	102.219	174	1.428.987	4.275	6.69%	13.64%	10.479.890
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	PYME	94.514	84.939	9.644	126	84.731	2.198	10.20%	31.30%	270.699
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	INDUSTRIAL	15.997	12.670	3.369	62	12.590	171	21.01%	21.16%	59.507
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	DOMESTICO	350.035	320.612	35.649	3.156	312.495	11.497	10.01%	8.72%	3.582.274
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	PYME	4.769	4.177	665	34	4.049	249	13.73%	5.20%	77.835
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	INDUSTRIAL	1.479	1.325	155	0	1.325	0	10.47%	9.14%	14.490
OTROS	DOMESTICO	60.051	41.794	15.551	1.009	35.736	588	27.12%	3.36%	1.064.196
OTROS	PYME	5.472	4.057	1.124	114	2.687	74	21.69%	9.65%	27.834
OTROS	INDUSTRIAL	752	583	202	13	478	19	25.73%	15.40%	3.103
TOTAL	DOMESTICO	3.541.565	3.344.843	208.860	5.533	3.288.599	35.279	5.88%	11.75%	27.976.345
TOTAL	PYME	205.619	189.343	16.164	592	183.414	9.191	7.87%	24.80%	739.445
TOTAL	INDUSTRIAL	25.909	21.802	4.150	231	20.896	1.070	15.99%	19.05%	109.672

MERCADO DE GAS										
AGENTE DISTRIBUIDOR	**Submercado**	**Recibidas**	**Aceptadas**	**Rechazadas**	**Pdte.Respuesta**	**Activadas**	**Pdte.Activar**	**%Rechazo**	**Tasa de Switching**	**Puntos de Suministro**
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	DOMESTICO	579.045	515.196	62.922	3.868	509.342	8.805	10.88%	9.83%	5.180.013
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	PYME	6.662	5.438	1.176	81	5.097	460	17.78%	16.10%	31.663
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	INDUSTRIAL	504	433	75	0	391	159	14.76%	13.43%	2.911
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	DOMESTICO	9.554	7.358	1.296	0	7.142	0	14.98%	10.23%	69.783
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	PYME	25	16	2	0	17	0	11.11%	7.08%	240
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	INDUSTRIAL	1	0	0	0	0	0	0.00%	0.00%	22
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	DOMESTICO	10.028	9.078	953	2	9.278	267	9.50%	10.53%	88.125
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	PYME	67	44	23	0	40	3	34.33%	15.27%	262
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	INDUSTRIAL	19	10	8	1	12	1	44.44%	16.22%	74
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.	DOMESTICO	116.532	79.852	12.477	2	78.237	2.816	13.51%	9.34%	838.075
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.	PYME	1.030	677	160	1	617	55	19.12%	14.10%	4.377
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.	INDUSTRIAL	49	22	19	0	16	6	46.34%	11.76%	136
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	DOMESTICO	112.571	101.778	10.789	336	100.793	2.699	9.58%	10.89%	925.265
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	PYME	1.470	1.079	392	7	1.038	81	26.65%	16.05%	6.466
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	INDUSTRIAL	227	136	90	1	160	31	39.82%	21.68%	738
REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.	DOMESTICO	25.728	22.553	3.189	9	22.516	618	12.39%	10.70%	210.354
REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.	PYME	751	676	75	0	692	37	9.99%	26.19%	2.642
REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.	INDUSTRIAL	20	13	8	0	11	5	38.10%	12.50%	88
REDEXIS GAS BALEARES, S.A.	DOMESTICO	9.895	8.790	1.147	3	8.830	188	11.54%	9.18%	96.213
REDEXIS GAS BALEARES, S.A.	PYME	49	32	17	0	29	5	34.69%	5.42%	535
REDEXIS GAS BALEARES, S.A.	INDUSTRIAL	3	1	2	0	1	0	66.67%	20.00%	5
OTROS	DOMESTICO	12.333	10.229	1.921	19	9.619	299	15.81%	10.66%	90.227
OTROS	PYME	549	330	239	0	233	114	42.00%	39.83%	585
OTROS	INDUSTRIAL	74	57	19	0	56	27	25.00%	82.35%	68
TOTAL	DOMESTICO	875.686	754.834	94.694	4.239	745.757	15.692	11.15%	9.95%	7.498.055
TOTAL	PYME	10.603	8.292	2.084	89	7.763	755	20.08%	16.60%	46.770
TOTAL	INDUSTRIAL	897	672	221	2	647	229	24.75%	16.01%	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 comercializador recibidas por una distribuidora a lo largo del periodo.
Aceptadas: Número de solicitudes de cambio de comercializador que han sido aceptadas por una distribuidora a lo largo del periodo.
Rechazadas: Número de solicitudes de cambio de comercializador que han sido rechazadas por una distribuidora a lo largo del periodo.
Pendiente respuesta: Número de solicitudes de cambio de comercializador que ya han sido recibidas/enviadas y que todavía no han sido aceptadas o rechazadas por una distribuidora a fecha de cierre del periodo.
Activadas: Número de solicitudes de cambio de comercializador que en su momento fueron aceptadas y que finalmente se han activado por una distribuidora a lo largo del periodo.
Pendiente activación: Número de solicitudes de cambio de comercializador que en su momento fueron aceptadas pero que todavía no han sido activadas por una distribuidora a fecha de cierre del periodo.
Ratio de Rechazo: Porcentaje de solicitudes de cambio de comercializador 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 comercializador 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 comercializador pueden haber comenzado a tramitarse en meses anteriores al mes en curso.

5.2 MOVILIDAD POR INTEGRACION ANUAL 2014

MERCADO ELÉCTRICO								
AGENTE DISTRIBUIDOR	**Integración Vertical**	**Recibidas**	**Aceptadas**	**Rechazadas**	**Pdte.Respuesta**	**Activadas**	**Pdte.Activar**	**%Rechazo**
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	ENTRE GRUPOS	13.114	12.837	291	6	12.849	105	2.22%
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	MISMO GRUPO	6.335	6.131	596	12	5.786	49	8.86%
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	RESTO	3.310	3.020	321	3	3.064	75	9.61%
E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.	ENTRE GRUPOS	48.465	47.561	1.109	11	47.227	594	2.28%
E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.	MISMO GRUPO	31.068	30.381	4.842	65	26.198	296	13.75%
E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.	RESTO	5.472	5.106	440	3	5.155	185	7.93%
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	ENTRE GRUPOS	565.237	540.752	26.891	739	520.377	9.002	4.74%
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	MISMO GRUPO	878.999	861.420	16.897	555	840.242	8.650	1.92%
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	RESTO	97.234	93.084	4.065	239	91.500	4.434	4.18%
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	ENTRE GRUPOS	31.409	27.893	2.669	24	27.239	1.158	8.73%
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	MISMO GRUPO	29.711	27.533	2.052	5	26.698	1.358	6.94%
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	RESTO	4.326	3.890	423	6	3.496	563	9.81%
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	ENTRE GRUPOS	519.842	479.173	41.830	81	477.877	2.004	8.03%
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	MISMO GRUPO	1.004.989	941.921	64.687	250	939.825	888	6.43%
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	RESTO	111.024	102.738	8.715	31	108.606	3.752	7.82%
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	ENTRE GRUPOS	159.840	145.436	19.962	1.771	135.772	6.396	12.07%
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	MISMO GRUPO	167.771	155.604	12.053	1.220	156.284	4.374	7.19%
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	RESTO	28.672	25.074	4.454	199	25.813	976	15.08%
RESTO	ENTRE GRUPOS	52.119	36.182	15.615	970	28.462	581	30.15%
RESTO	MISMO GRUPO	4.609	2.653	437	11	3.962	21	14.14%
RESTO	RESTO	9.547	7.599	825	155	6.477	79	9.79%
TOTAL	ENTRE GRUPOS	1.390.026	1.289.834	108.367	3.602	1.249.803	19.840	7.75%
TOTAL	MISMO GRUPO	2.123.482	2.025.643	101.564	2.118	1.998.995	15.636	4.77%
TOTAL	RESTO	259.585	240.511	19.243	636	244.111	10.064	7.41%

MERCADO DE GAS								
AGENTE DISTRIBUIDOR	**Integración Vertical**	**Recibidas**	**Aceptadas**	**Rechazadas**	**Pdte.Respuesta**	**Activadas**	**Pdte.Activr**	**%Rechazo**
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	ENTRE GRUPOS	347.094	304.416	41.438	2.082	299.531	6.143	11.98%
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	MISMO GRUPO	235.595	213.731	22.139	1.860	212.461	3.150	9.39%
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	RESTO	3.522	2.920	596	7	2.838	131	16.95%
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	ENTRE GRUPOS	9.572	7.366	1.298	0	7.151	0	14.98%
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	RESTO	8	8	0	0	8	0	0.00%
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	ENTRE GRUPOS	7.194	6.487	710	1	6.615	219	9.87%
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	MISMO GRUPO	2.850	2.597	252	2	2.670	50	8.85%
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	RESTO	70	48	22	0	45	2	31.43%
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.	ENTRE GRUPOS	117.259	80.327	12.592	3	78.673	2.857	13.55%
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.	RESTO	352	224	64	0	197	20	22.22%
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	ENTRE GRUPOS	72.846	65.614	7.235	132	65.052	1.781	9.93%
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	MISMO GRUPO	40.698	36.830	3.866	207	36.432	984	9.50%
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	RESTO	724	549	170	5	507	46	23.64%
REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.	ENTRE GRUPOS	26.132	22.950	3.197	9	22.933	648	12.23%
REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.	RESTO	367	292	75	0	286	12	20.44%
REDEXIS GAS BALEARES, S.A.	ENTRE GRUPOS	9.887	8.784	1.145	3	8.818	193	11.53%
REDEXIS GAS BALEARES, S.A.	RESTO	60	39	21	0	42	0	35.00%
RESTO	ENTRE GRUPOS	12.747	10.504	2.081	19	9.796	433	16.54%
RESTO	MISMO GRUPO	57	43	14	0	42	2	24.56%
RESTO	RESTO	152	69	84	0	70	5	54.90%
TOTAL	ENTRE GRUPOS	602.731	506.448	69.696	2.249	498.569	12.274	12.10%
TOTAL	MISMO GRUPO	279.200	253.201	26.271	2.069	251.605	4.186	9.40%
TOTAL	RESTO	5.255	4.149	1.032	12	3.993	216	19.92%

Integración Vertical "MISMO GRUPO" indica solicitudes de cambio de comercializador 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 comercializador 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 comercializador 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 comercializador recibidas por una distribuidora a lo largo del periodo.
Aceptadas: Número de solicitudes de cambio de comercializador que han sido aceptadas por una distribuidora a lo largo del periodo.
Rechazadas: Número de solicitudes de cambio de comercializador que han sido rechazadas por una distribuidora a lo largo del periodo.
Pendiente respuesta: Número de solicitudes de cambio de comercializador que ya han sido recibidas/enviadas y que todavía no han sido aceptadas o rechazadas por una distribuidora a fecha de cierre del periodo.
Activadas: Número de solicitudes de cambio de comercializador que en su momento fueron aceptadas y que finalmente se han activado por una distribuidora a lo largo del periodo.
Pendiente activación: Número de solicitudes de cambio de comercializador que en su momento fueron aceptadas pero que todavía no han sido activadas por una distribuidora a fecha de cierre del periodo.
Ratio de Rechazo: Porcentaje de solicitudes de cambio de comercializador 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 comercializador pueden haber comenzado a tramitarse en meses anteriores al mes en curso.
Por lo tanto es normal que la suma de solicitudes aceptadas+rechazadas+pdt respuesta no coincida con el número de solicitudes recibidas

5.3 MOVILIDAD COR-NoCOR ANUAL 2014

MERCADO ELÉCTRICO								
AGENTE DISTRIBUIDOR	**Tipo Movimiento**	**Recibidas**	**Aceptadas**	**Rechazadas**	**Pdte.Respuesta**	**Activadas**	**Pdte.Activar**	**%Rechazo**
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	COR-COR	54	53	1	0	50	2	1.85%
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	COR-NoCOR	9.558	9.288	601	9	9.089	35	6.08%
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	NoCOR-COR	1.129	1.116	23	0	1.095	19	2.02%
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	NoCOR-NoCOR	12.018	11.531	583	12	11.465	173	4.81%
E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.	COR-COR	195	193	7	0	187	0	3.50%
E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.	COR-NoCOR	35.779	35.056	4.381	48	31.581	203	11.11%
E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.	NoCOR-COR	2.439	2.395	84	1	2.311	74	3.39%
E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.	NoCOR-NoCOR	46.592	45.404	1.919	30	44.501	798	4.06%
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	COR-COR	2.043	1.973	69	0	1.928	4	3.38%
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	COR-NoCOR	875.344	849.735	26.483	750	828.111	8.257	3.02%
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	NoCOR-COR	61.140	60.253	1.159	46	57.497	641	1.89%
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	NoCOR-NoCOR	602.943	583.295	20.142	737	564.583	13.184	3.34%
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	COR-COR	32	26	6	0	24	0	18.75%
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	COR-NoCOR	16.846	15.893	770	5	15.379	887	4.62%
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	NoCOR-COR	4.130	3.850	255	2	3.711	192	6.21%
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	NoCOR-NoCOR	44.438	39.547	4.113	28	38.319	2.000	9.42%
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	COR-COR	661	526	135	0	497	1	20.42%
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	COR-NoCOR	799.869	753.013	48.376	52	753.775	1.191	6.04%
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	NoCOR-COR	124.500	115.917	8.694	201	115.606	133	6.98%
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	NoCOR-NoCOR	710.825	654.376	58.027	109	656.430	5.319	8.15%
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	COR-COR	1.283	1.169	122	2	1.147	14	9.45%
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	COR-NoCOR	161.357	150.683	13.653	1.304	149.474	3.914	8.31%
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	NoCOR-COR	20.541	18.984	1.815	74	18.484	663	8.73%
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	NoCOR-NoCOR	173.102	155.278	20.879	1.810	148.764	7.155	11.85%
OTROS	COR-COR	42	24	18	0	20	0	42.86%
OTROS	COR-NoCOR	7.268	5.462	863	35	4.735	50	13.64%
OTROS	NoCOR-COR	3.559	2.781	564	36	2.230	35	16.86%
OTROS	NoCOR-NoCOR	55.406	38.167	15.432	1.065	31.916	596	28.79%
TOTAL	COR-COR	4.310	3.964	358	2	3.853	21	8.28%
TOTAL	COR-NoCOR	1.906.021	1.819.130	95.127	2.203	1.792.144	14.537	4.97%
TOTAL	NoCOR-COR	217.438	205.296	12.594	360	200.934	1.757	5.78%
TOTAL	NoCOR-NoCOR	1.645.324	1.527.598	121.095	3.791	1.495.978	29.225	7.34%

MERCADO DE GAS								
AGENTE DISTRIBUIDOR	**Tipo Movimiento**	**Recibidas**	**Aceptadas**	**Rechazadas**	**Pdte.Respuesta**	**Activadas**	**Pdte.Activar**	**%Rechazo**
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	CUR-CUR	47	43	3	1	43	1	6.52%
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	CUR-NoCUR	113.876	105.364	8.498	747	104.871	1.223	7.46%
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	NoCUR-CUR	3.229	2.311	912	15	2.284	37	28.30%
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	NoCUR-NoCUR	469.059	413.349	54.760	3.186	407.632	8.163	11.70%
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	CUR-CUR	2	1	1	0	1	0	50.00%
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	CUR-NoCUR	1.162	935	227	0	935	0	19.54%
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	NoCUR-CUR	140	74	14	0	109	0	15.91%
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	NoCUR-NoCUR	8.276	6.364	1.056	0	6.114	0	14.23%
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	CUR-NoCUR	449	439	12	0	460	13	2.66%
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	NoCUR-CUR	128	102	26	1	100	2	20.31%
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	NoCUR-NoCUR	9.537	8.591	946	2	8.770	256	9.92%
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.	CUR-CUR	56	42	5	0	46	0	10.64%
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.	CUR-NoCUR	18.589	13.481	892	0	13.303	513	6.21%
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.	NoCUR-CUR	1.047	642	146	1	642	12	18.53%
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.	NoCUR-NoCUR	97.919	66.386	11.613	2	64.879	2.352	14.89%
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	CUR-CUR	4	4	0	0	4	0	0.00%
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	CUR-NoCUR	4.334	4.201	133	7	4.203	83	3.07%
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	NoCUR-CUR	1.343	1.086	257	5	1.082	23	19.14%
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	NoCUR-NoCUR	108.587	97.702	10.881	332	96.702	2.705	10.02%
REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.	CUR-CUR	1	1	0	0	1	0	0.00%
REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.	CUR-NoCUR	5.697	5.519	177	3	5.565	105	3.11%
REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.	NoCUR-CUR	277	245	34	0	249	8	12.19%
REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.	NoCUR-NoCUR	20.524	17.477	3.061	6	17.404	547	14.90%
REDEXIS GAS BALEARES, S.A.	CUR-CUR	3	2	1	0	2	0	33.33%
REDEXIS GAS BALEARES, S.A.	CUR-NoCUR	5.095	5.044	90	2	5.033	109	1.75%
REDEXIS GAS BALEARES, S.A.	NoCUR-CUR	157	140	16	0	136	6	10.26%
REDEXIS GAS BALEARES, S.A.	NoCUR-NoCUR	4.692	3.637	1.059	1	3.689	78	22.55%
OTROS	CUR-CUR	1	1	0	0	1	0	0.00%
OTROS	CUR-NoCUR	2.140	1.976	157	4	1.927	74	7.36%
OTROS	NoCUR-CUR	164	133	28	0	134	4	17.39%
OTROS	NoCUR-NoCUR	10.651	8.506	1.994	15	7.846	362	18.99%
TOTAL	CUR-CUR	114	94	10	1	98	1	9.62%
TOTAL	CUR-NoCUR	151.342	136.959	10.186	763	136.297	2.120	6.92%
TOTAL	NoCUR-CUR	6.485	4.733	1.433	22	4.736	92	23.24%
TOTAL	NoCUR-NoCUR	729.245	622.012	85.370	3.544	613.036	14.463	12.07%

Tipo de Movimiento: Indica el movimiento de cambio de comercializador entre comercializadoras COR y no COR. En gas las COR serían las Com. de Último Recurso (CUR)
Recibidas: Número de solicitudes de cambio de comercializador recibidas por una distribuidora a lo largo del periodo.
Aceptadas: Número de solicitudes de cambio de comercializador que han sido aceptadas por una distribuidora a lo largo del periodo.
Rechazadas: Número de solicitudes de cambio de comercializador que han sido rechazadas por una distribuidora a lo largo del periodo.
Pendiente respuesta: Número de solicitudes de cambio de comercializador que ya han sido recibidas/enviadas y que todavía no han sido aceptadas o rechazadas por una distribuidora a fecha de cierre del periodo.
Activadas: Número de solicitudes de cambio de comercializador que en su momento fueron aceptadas y que finalmente se han activado por una distribuidora a lo largo del periodo.
Pendiente activación: Número de solicitudes de cambio de comercializador que en su momento fueron aceptadas pero que todavía no han sido activadas por una distribuidora a fecha de cierre del periodo.
Ratio de Rechazo: Porcentaje de solicitudes de cambio de comercializador 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 comercializador pueden haber comenzado a tramitarse en meses anteriores al mes en curso.
Por lo tanto es normal que la suma de solicitudes aceptadas+rechazadas+pdt respuesta no coincida con el número de solicitudes recibidas

5.4 MOVILIDAD ENTRE GRUPOS COMERCIALES: ANUAL 2014

MERCADO ELÉCTRICO								
GRUPO COMERCIAL	**Tipo de Movimiento**	**Solicitadas**	**Aceptadas**	**Rechazadas**	**Pdte.Respuesta**	**Activadas**	**Pdte.Activar**	**%Rechazo**
IBERDROLA	Dentro del grupo	818.986	776.528	42.918	81	774.698	800	5.24%
IBERDROLA	Sale del grupo	693.790	647.556	48.221	831	643.514	8.867	6.93%
ENDESA	Dentro del grupo	706.049	692.374	13.314	439	676.125	5.944	1.89%
ENDESA	Sale del grupo	659.630	622.262	38.642	1.093	603.575	12.289	5.85%
GAS NATURAL FENOSA	Dentro del grupo	111.992	104.635	7.438	758	105.093	2.553	6.64%
GAS NATURAL FENOSA	Sale del grupo	418.662	387.366	36.069	1.454	376.287	8.169	8.52%
HC / NG (EDP)	Dentro del grupo	17.352	16.686	657	17	15.474	917	3.79%
HC / NG (EDP)	Sale del grupo	114.392	101.731	13.483	272	96.052	1.670	11.70%
E.ON	Dentro del grupo	30.430	29.835	4.492	55	25.996	192	13.09%
E.ON	Sale del grupo	89.385	86.162	3.335	65	85.359	1.091	3.73%
GALP	Dentro del grupo	20	4	16	0	4	1	80.00%
GALP	Sale del grupo	7.007	6.313	721	12	6.282	58	10.25%
RESTO	Dentro del grupo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
RESTO	Sale del grupo	105.398	84.536	19.868	1.279	84.450	2.989	19.03%
TOTAL	Dentro del grupo	1.684.829	1.620.062	68.835	1.350	1.597.390	10.407	4.08%
TOTAL	Sale del grupo	2.088.264	1.935.926	160.339	5.006	1.895.519	35.133	7.65%

MERCADO DE GAS								
GRUPO COMERCIAL	**Tipo de Movimiento**	**Solicitadas**	**Aceptadas**	**Rechazadas**	**Pdte.Respuesta**	**Activadas**	**Pdte.Activar**	**%Rechazo**
IBERDROLA	Dentro del grupo	6.471	6.311	38	1	6.300	21	0.60%
IBERDROLA	Sale del grupo	156.266	145.683	5.625	906	143.523	3.199	3.72%
ENDESA	Dentro del grupo	14.894	14.102	322	10	13.900	401	2.23%
ENDESA	Sale del grupo	166.496	152.973	7.180	948	151.687	3.569	4.48%
GAS NATURAL FENOSA	Dentro del grupo	72.080	67.509	4.653	523	67.434	650	6.45%
GAS NATURAL FENOSA	Sale del grupo	296.570	273.128	17.714	1.618	268.935	5.965	6.09%
HC / NG (EDP)	Dentro del grupo	3.027	2.911	110	8	2.929	52	3.64%
HC / NG (EDP)	Sale del grupo	72.316	68.577	2.036	223	67.795	1.923	2.88%
E.ON	Sale del grupo	8.054	7.562	275	50	7.441	196	3.51%
GALP	Dentro del grupo	435	266	67	0	258	13	20.12%
GALP	Sale del grupo	22.594	17.020	1.138	16	16.930	535	6.27%
UNIÓN FENOSA GAS	Sale del grupo	83	74	7	0	80	33	8.64%
RESTO	Dentro del grupo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
RESTO	Sale del grupo	67.900	7.682	57.834	27	6.955	119	88.27%
TOTAL	Dentro del grupo	96.907	91.099	5.190	542	90.821	1.137	5.39%
TOTAL	Sale del grupo	790.279	672.699	91.809	3.788	663.346	15.539	12.01%

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 comercializador enviadas por las comercializadoras a lo largo del periodo.
Aceptadas: Número de solicitudes de cambio de comercializador que han sido aceptadas a las comercializadoras a lo largo del periodo.
Rechazadas: Número de solicitudes de cambio de comercializador que han sido rechazadas a las comercializadoras a lo largo del periodo.
Pendiente respuesta: Número de solicitudes de cambio de comercializador 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 comercializador que en su momento fueron aceptadas y que finalmente se han activado por una distribuidora a lo largo del periodo.
Pendiente activación: Número de solicitudes de cambio de comercializador que en su momento fueron aceptadas pero que todavía no han sido activadas por una distribuidora a fecha de cierre del periodo.
Ratio de Rechazo: Porcentaje de solicitudes de cambio de comercializador 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 comercializador pueden haber comenzado a tramitarse en meses anteriores al mes en curso.

5.5.1 MOVILIDAD ENTRE GRUPOS COMERCIALES: GRÁFICO BALANCE ACTIVADAS, ELECTRICIDAD

ANUAL 2014

[INICIO CONFIDENCIAL]

[FIN CONFIDENCIAL]

5.5.2 MOVILIDAD ENTRE GRUPOS COMERCIALES: GRÁFICO BALANCE ACTIVADAS, GAS

ANUAL 2014

[INICIO CONFIDENCIAL]

[FIN CONFIDENCIAL]

5.5.3 MOVILIDAD ENTRE GRUPOS COMERCIALES: DATOS BALANCE

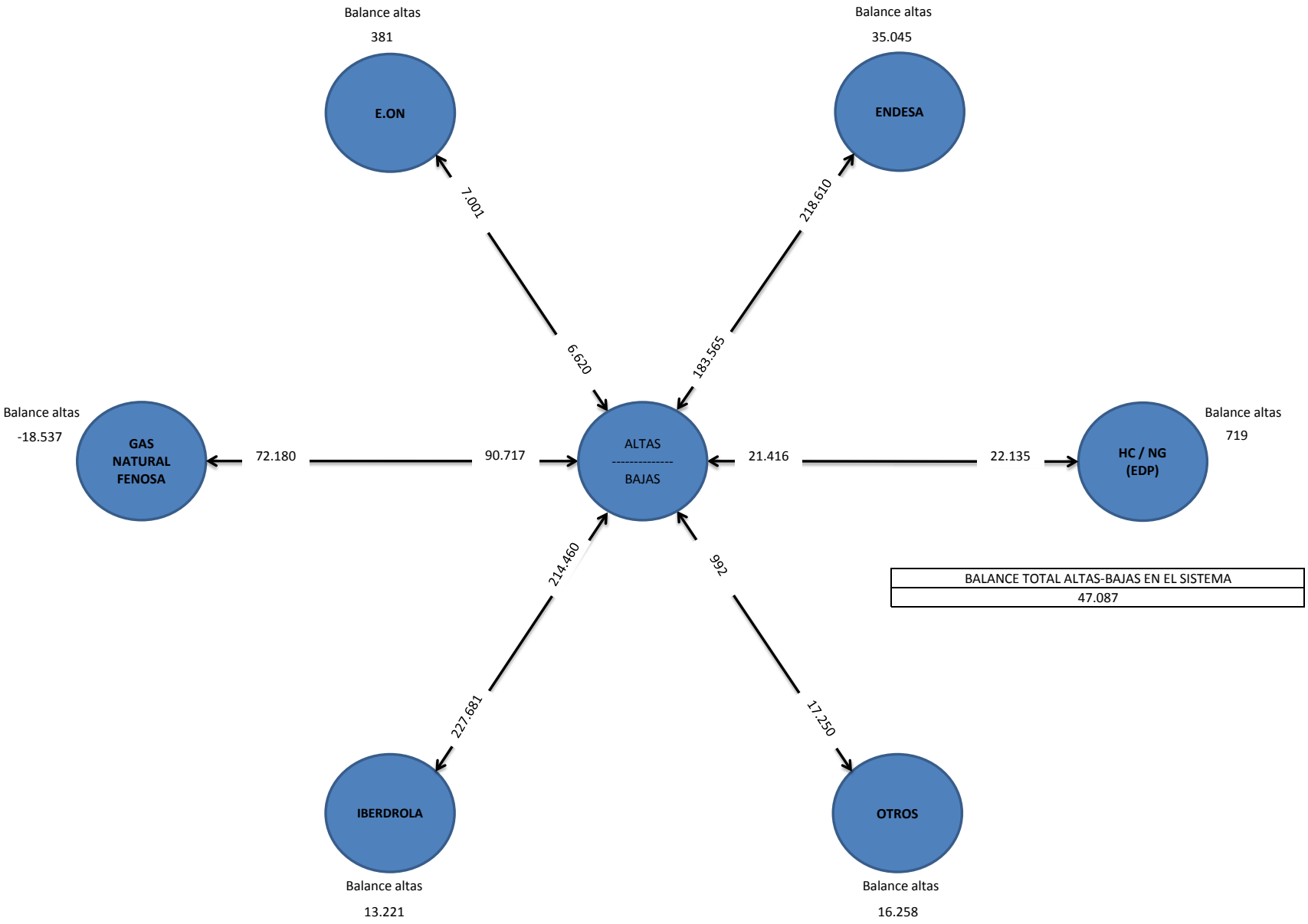
ANUAL 2014

[INICIO CONFIDENCIAL]

[FIN CONFIDENCIAL]

5.6.1 ALTAS-BAJAS DE GRUPOS COMERCIALES: GRÁFICO BALANCE ALTAS-BAJAS, ELECTRICIDAD

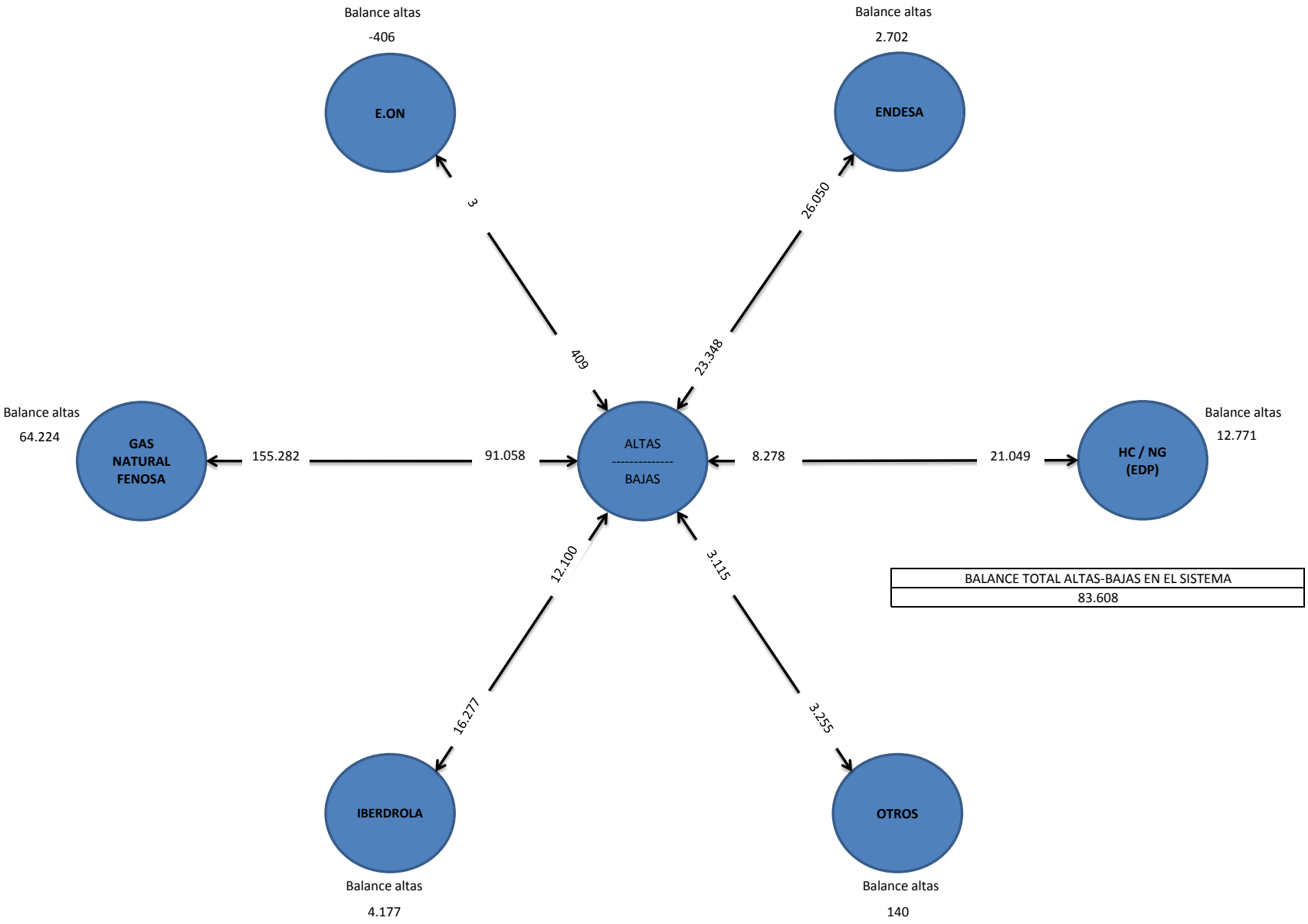
ANUAL 2014



BALANCE TOTAL ALTAS-BAJAS EN EL SISTEMA
47.087

5.6.2 ALTAS-BAJAS DE GRUPOS COMERCIALES: GRÁFICO BALANCE ALTAS-BAJAS, GAS

ANUAL 2014



BALANCE TOTAL ALTAS-BAJAS EN EL SISTEMA
83.608

5.6.3 ALTAS-BAJAS DE GRUPOS COMERCIALES: DATOS BALANCE

ANUAL 2014

MERCADO ELÉCTRICO								
GRUPO COMERCIAL	PS 201312	PS 201412	Switchings entrantes	Switchings salientes	Altas	Bajas	Balance Altas-Bajas	Balance Total
E.ON	630.310	641.793	122.457	111.355	7.001	6.620	381	11.483
ENDESA	11.214.494	11.042.016	1.072.177	1.279.700	218.610	183.565	35.045	-172.478
GAS NATURAL FENOSA	4.369.442	4.500.684	631.159	481.380	72.180	90.717	-18.537	131.242
HC / NG (EDP)	1.328.716	1.385.410	167.501	111.526	22.135	21.416	719	56.694
IBERDROLA	10.503.666	10.351.895	1.253.220	1.418.212	227.681	214.460	13.221	-151.771
OTROS	731.747	903.664	246.395	90.736	17.250	992	16.258	171.917
TOTAL	28.778.375	28.825.462	3.492.909	3.492.909	564.857	517.770	47.087	47.087

MERCADO GASISTA								
GRUPO COMERCIAL	PS 201312	PS 201412	Switchings entrantes	Switchings salientes	Altas	Bajas	Balance Altas-Bajas	Balance Total
E.ON	28.129	32.340	12.058	7.441	3	409	-406	4.211
ENDESA	1.214.665	1.218.022	166.242	165.587	26.050	23.348	2.702	3.357
GAS NATURAL FENOSA	4.375.093	4.388.128	285.180	336.369	155.282	91.058	64.224	13.035
HC / NG (EDP)	789.852	827.753	95.854	70.724	21.049	8.278	12.771	37.901
IBERDROLA	791.684	833.411	187.373	149.823	16.277	12.100	4.177	41.727
OTROS	265.836	249.213	7.460	24.223	3.255	3.115	140	-16.623
TOTAL	7.465.259	7.548.867	754.167	754.167	221.916	138.308	83.608	83.608

Grupo Comercial: conjunto de comercializadoras de un mismo grupo empresarial (ejemplo Iberdrola COR + Iberdrola Clientes)

PS en un Mes: Total de puntos de suministro informados por cada distribuidora para dicho grupo comercial en un mes dado, en caso de no tener datos de un distribuidor para un mes se le supondrán los PS del mes cronológicamente más cercano informado.

Switchings salientes tienen un 99,75% de exactitud (2014.T3), ya que algunos cambios de comercializador no tienen informado el comercializador saliente al ser informados sólo por el comercializador entrante y no por la distribuidora.

Altas: Altas de nuevos suminsitros realizadas por cualquier distribuidora dónde la comercializadora es una de las del grupo comercial.

Bajas: Bajas de suminsitros realizadas por cualquier distribuidora dónde la comercializadora es una de las del grupo comercial.

Balance Altas-Bajas: Diferencia entre las altas y las bajas de un grupo comercial determinado, en caso de ser negativo significa que ese mes ha dado de baja más clientes de los que ha dado de alta.

Balance Total: Diferencia entre los clientes que tiene un grupo comercial entre el inicio y fin del periodo de estudio. El sumatorio de los balances totales es igual al sumatorio de los balances de altas-bajas, aunque los desgloses por grupos sean diferentes.

Balance Total de clientes = Puntos Suministro M2 - Puntos Suministro M1

Balance Total de clientes = Switchings Entrantes + Altas - Switchings Salientes - Bajas

Bajas = (Switchings Entrante + Altas) - (Switchings Saliente) - (PuntosSuministro2 - PuntosSuministro1)

6 RESUMEN ALTAS (NUEVOS SUMINISTROS) ANUAL 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.	3.729	3.290	84.62%	99.76%	598	15.38%	90.47%	6	100.00%	3.144	97.04%	23	78.26%	1
E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.	7.658	6.989	83.94%	99.89%	1.337	16.06%	83.84%	18	100.00%	6.280	96.50%	65	92.31%	1
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	286.668	257.160	86.87%	99.85%	38.869	13.13%	99.85%	457	92.78%	221.560	98.87%	2.988	91.63%	5.159
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	8.932	8.245	92.61%	99.98%	658	7.39%	99.54%	1	100.00%	12.782	98.16%	121	73.55%	3
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	318.456	236.571	73.54%	100.00%	85.124	26.46%	100.00%	51	100.00%	231.273	99.91%	2.142	95.61%	2.877
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	99.717	85.169	79.86%	98.77%	21.485	20.14%	77.47%	418	93.78%	80.759	93.83%	1.294	91.73%	179
OTROS	12.714	10.443	84.51%	95.15%	1.914	15.49%	84.27%	34	32.35%	9.059	92.73%	53	49.06%	54
TOTAL	737.874	607.867	80.21%	99.68%	149.985	19.79%	96.35%	985	91.68%	564.857	98.43%	6.686	92.22%	8.274

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.	522	308	56.41%	99.68%	238	43.59%	99.58%	3	100.00%	256	99.61%	6	100.00%	8
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	7.910	7.189	92.67%	95.35%	569	7.33%	79.44%	18	33.33%	5.976	90.43%	30	16.67%	11
CLIDOM ENERGY, S.L.	1.505	837	53.83%	99.64%	718	46.17%	96.10%	10	100.00%	697	96.13%	14	85.71%	4
E.ON ENERGÍA, S.L.	7.432	6.648	83.99%	99.92%	1.267	16.01%	87.37%	15	100.00%	6.100	96.43%	61	85.25%	5
ENDESA ENERGÍA, S.A.	227.019	203.848	87.12%	99.80%	30.139	12.88%	99.12%	348	92.82%	176.992	98.91%	2.199	91.91%	4.000
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	248	132	49.62%	100.00%	134	50.38%	98.51%	0	0.00%	108	97.22%	3	100.00%	2
FACTOR ENERGÍA, S.A.	82	20	24.10%	100.00%	63	75.90%	100.00%	0	0.00%	19	100.00%	1	100.00%	0
FENIE ENERGIA, S.A.	15.082	13.380	86.65%	99.87%	2.062	13.35%	96.70%	15	80.00%	12.423	98.34%	158	92.41%	49
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	1.746	1.088	58.37%	99.26%	776	41.63%	94.07%	10	80.00%	966	94.93%	18	100.00%	6
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	67.366	59.072	82.03%	98.75%	12.939	17.97%	75.34%	229	93.89%	56.723	93.60%	795	92.20%	72
HIDROCANTÁBRICO ENERGÍA, S.A.	9.565	7.505	76.95%	99.83%	2.248	23.05%	96.53%	26	96.15%	10.225	98.01%	134	91.04%	15
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	147.727	108.731	72.93%	99.96%	40.351	27.07%	99.41%	125	86.40%	106.193	99.76%	1.928	94.76%	1.483
IBERDROLA GENERACIÓN, S.A.U.	139.209	103.245	73.14%	99.95%	37.924	26.86%	99.25%	0	0.00%	99.853	99.64%	0	0.00%	1.348
NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	694	513	73.08%	100.00%	189	26.92%	100.00%	3	100.00%	500	99.80%	4	100.00%	6
SOM ENERGÍA, S.C.C.L.	57	32	54.24%	100.00%	27	45.76%	100.00%	0	0.00%	28	100.00%	0	0.00%	0
WATIUM, S.L.	243	117	48.35%	100.00%	125	51.65%	100.00%	0	0.00%	121	100.00%	0	0.00%	1
COR - E.ON C.U.R., S.L.	1.063	995	86.07%	100.00%	161	13.93%	85.09%	1	100.00%	901	97.11%	5	100.00%	0
COR - EDP C.U.R., S.A.	4.333	4.058	93.74%	100.00%	271	6.26%	96.68%	1	100.00%	5.434	98.33%	56	60.71%	4
COR - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	53.761	48.542	86.57%	99.78%	7.528	13.43%	99.44%	99	95.96%	41.618	98.71%	732	91.53%	1.004
COR - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	18.498	15.663	79.47%	98.81%	4.046	20.53%	79.09%	67	94.03%	14.490	95.31%	305	91.48%	25
COR - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	27.944	22.015	77.89%	99.98%	6.251	22.11%	99.42%	3	100.00%	21.635	99.76%	183	97.27%	182
OTROS	5.868	3.929	66.73%	99.31%	1.959	33.27%	98.11%	12	100.00%	3.599	98.61%	54	92.59%	49
TOTAL	737.874	607.867	80.21%	99.68%	149.985	19.79%	96.35%	985	91.68%	564.857	98.43%	6.686	92.22%	8.274

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	178.964	169.465	94.88%	100.00%	9.152	5.12%	99.99%	928	99.89%	164.020	100.00%	5.420	100.00%	608
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	546	525	94.09%	98.29%	33	5.91%	45.45%	0	0.00%	404	99.01%	0	0.00%	0
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	3.158	2.996	94.07%	99.90%	189	5.93%	98.94%	6	66.67%	2.622	100.00%	144	100.00%	2
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.	26.432	16.916	83.64%	99.95%	3.309	16.36%	100.00%	0	0.00%	15.679	100.00%	795	100.00%	1
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	21.692	20.720	95.11%	99.89%	1.066	4.89%	99.06%	15	53.33%	19.536	100.00%	769	100.00%	42
REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.	9.226	8.844	92.25%	99.98%	743	7.75%	99.87%	5	100.00%	8.172	100.00%	500	100.00%	48
REDEXIS GAS BALEARES, S.A.	2.999	2.851	87.64%	99.93%	402	12.36%	100.00%	0	0.00%	2.511	100.00%	171	100.00%	23
OTROS	10.132	9.665	88.81%	99.94%	1.218	11.19%	100.00%	0	0.00%	8.972	100.00%	251	100.00%	43
TOTAL	253.149	231.982	93.51%	99.98%	16.112	6.49%	99.80%	954	98.95%	221.916	100.00%	8.050	100.00%	767

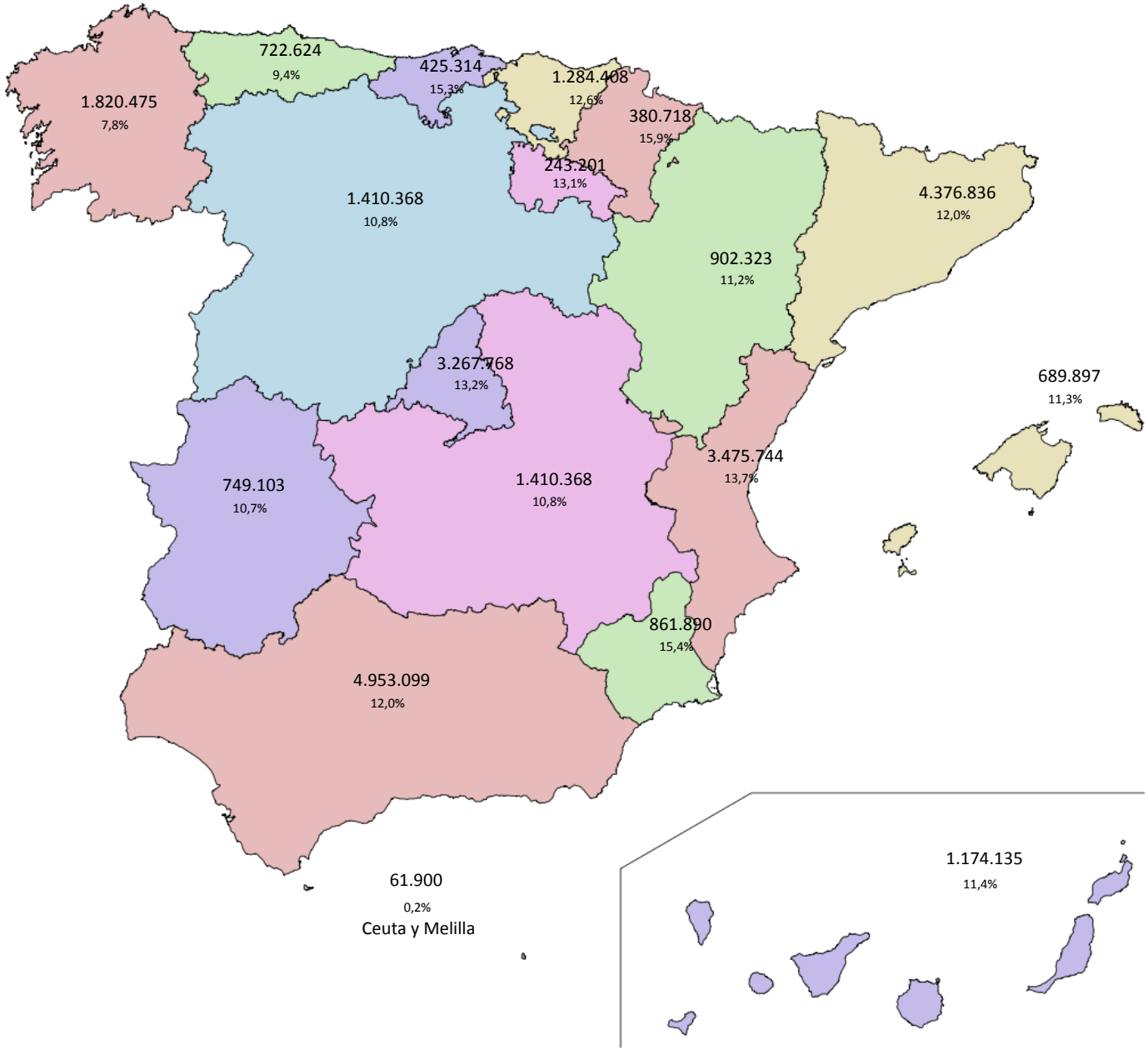
AGENTE COMERCIALIZADOR	Enviadas	Aceptadas	% Aceptadas	Aceptadas Plazo	Rechazadas	% Rechazadas	Rechaz.Plazo	Pdte.Respuesta	Pdte.Resp.Plazo	Activadas	Activadas Plazo	Pdte.Activacion	Pdte.Activ.Plazo	Anuladas
E.ON ENERGÍA, S.L.	6	3	60.00%	100.00%	2	40.00%	100.00%	0	0.00%	3	100.00%	0	0.00%	0
ENDESA ENERGÍA, S.A.	28.843	25.834	88.14%	99.97%	3.476	11.86%	99.68%	50	94.00%	23.804	100.00%	1.091	100.00%	203
GAS NATURAL SERVICIOS	159.434	152.600	97.18%	99.99%	4.425	2.82%	99.98%	806	99.88%	147.866	100.00%	4.880	100.00%	427
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	13.837	10.866	78.07%	99.98%	3.053	21.93%	99.93%	40	97.50%	9.741	100.00%	716	100.00%	29
IBERDROLA GENERACIÓN, S.A.U.	10.175	6.371	78.06%	100.00%	1.791	21.94%	100.00%	0	0.00%	6.268	100.00%	0	0.00%	28
NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	21.525	20.521	95.38%	99.89%	995	4.62%	99.10%	30	83.33%	19.402	99.99%	759	100.00%	46
C.U.R. - EDP C.U.R., S.A.	1.913	1.829	95.46%	99.95%	87	4.54%	97.70%	0	0.00%	1.646	100.00%	58	100.00%	4
C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	2.785	2.528	85.81%	99.64%	418	14.19%	98.33%	1	100.00%	2.246	99.91%	156	100.00%	15
C.U.R. - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	7.791	6.944	89.99%	100.00%	772	10.01%	100.00%	21	100.00%	6.766	100.00%	156	100.00%	13
C.U.R. - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	434	304	81.28%	100.00%	70	18.72%	100.00%	0	0.00%	268	100.00%	16	100.00%	0
C.U.R. - MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS S.U.R., S.L.	89	53	91.38%	100.00%	5	8.62%	100.00%	0	0.00%	51	100.00%	1	100.00%	0
OTROS	6.317	4.129	80.22%	99.98%	1.018	19.78%	100.00%	6	100.00%	3.855	100.00%	217	100.00%	2
TOTAL	253.149	231.982	93.51%	99.98%	16.112	6.49%	99.80%	954	98.95%	221.916	100.00%	8.050	100.00%	767

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.

7.1.1 MAPA PUNTOS DE SUMINISTRO Y TASA SWITCHING EN ELECTRICIDAD

ANUAL 2014



7.1.2 MAPA PUNTOS DE SUMINISTRO Y TASA SWITCHING EN GAS

ANUAL 2014

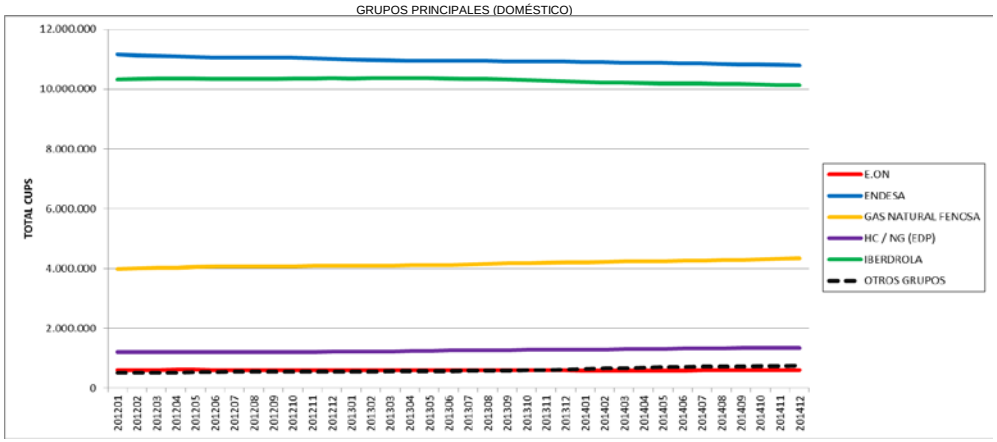
7.1.3 MAPA PUNTOS DE SUMINISTRO Y TASA SWITCHING (DATOS)

ANUAL 2014

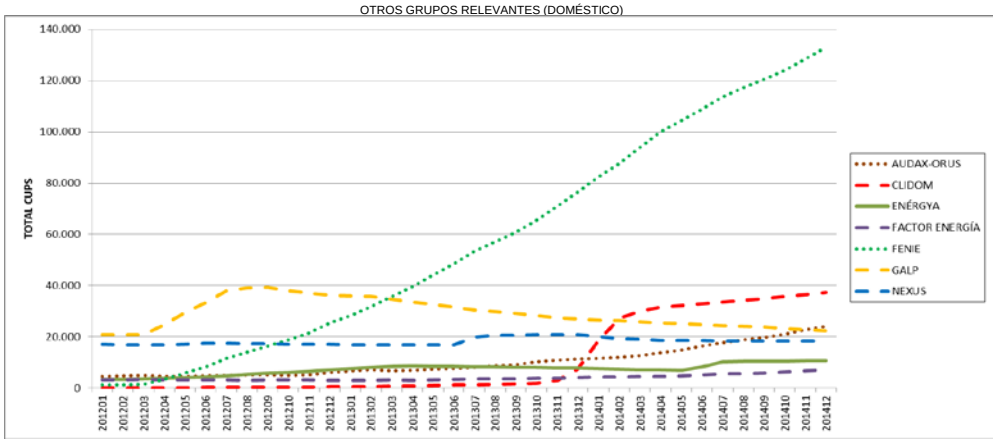
Mercado	Comunidad Autónoma	PS	Activadas	Tasa Switching
E	Andalucía	4.953.099	596.361	12,0%
E	Aragón	902.323	101.008	11,2%
E	Asturias (Principado de)	722.624	68.279	9,4%
E	Canarias	1.174.135	133.280	11,4%
E	Cantabria	425.314	65.049	15,3%
E	Castilla y León	2.025.602	254.922	12,6%
E	Castilla-La Mancha	1.410.368	152.378	10,8%
E	Cataluña	4.376.836	523.532	12,0%
E	Ciudad de Ceuta/Ciudad de Melilla	61.900	93	0,2%
E	Comunidad Valenciana	3.475.744	477.670	13,7%
E	Extremadura	749.103	80.452	10,7%
E	Galicia	1.820.475	142.507	7,8%
E	Islas Baleares	689.897	78.067	11,3%
E	Madrid (Comunidad de)	3.267.768	432.668	13,2%
E	Murcia (Región de)	861.890	133.077	15,4%
E	Navarra (Comunidad Foral de)	380.718	60.467	15,9%
E	País Vasco	1.284.408	161.252	12,6%
E	Rioja (La)	243.201	31.842	13,1%
G	Andalucía	438.511	43.679	10,0%
G	Aragón	214.723	23.286	10,8%
G	Asturias (Principado de)	214.276	21.177	9,9%
G	Cantabria	174.651	22.106	12,7%
G	Castilla y León	450.142	51.108	11,4%
G	Castilla-La Mancha	233.484	27.228	11,7%
G	Cataluña	2.185.061	210.932	9,7%
G	Comunidad Valenciana	662.006	73.040	11,0%
G	Extremadura	76.266	7.720	10,1%
G	Galicia	246.759	16.253	6,6%
G	Islas Baleares	96.753	8.854	9,2%
G	Madrid (Comunidad de)	1.727.181	158.974	9,2%
G	Murcia (Región de)	90.397	9.410	10,4%
G	Navarra (Comunidad Foral de)	135.772	15.043	11,1%
G	País Vasco	523.407	56.668	10,8%
G	Rioja (La)	79.478	8.079	10,2%

8.1.1 HISTÓRICO Nº CUPS POR GRUPOS COMERCIALIZADORES ELÉCTRICOS 2012 - 2014

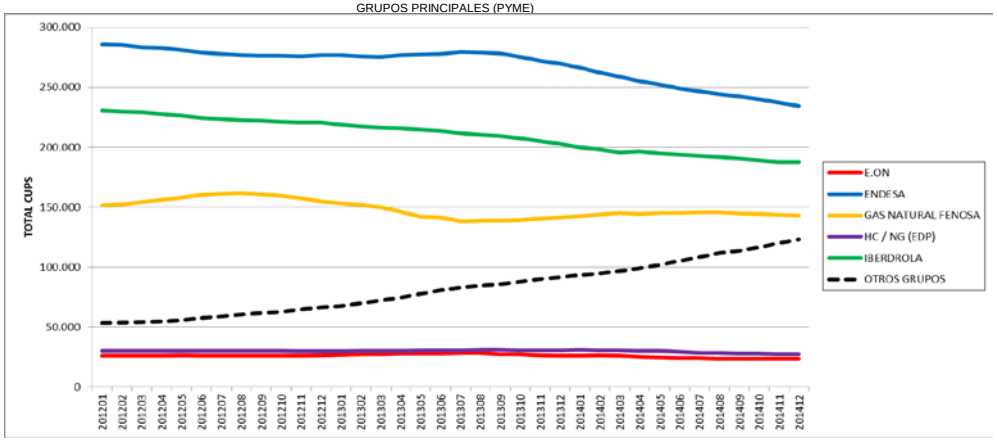
GRUPOS PRINCIPALES (DOMÉSTICO)



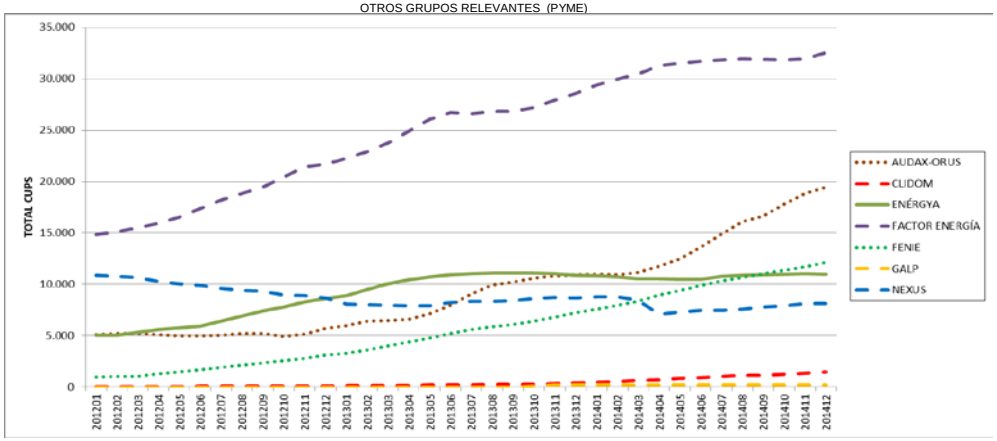
OTROS GRUPOS RELEVANTES (DOMÉSTICO)



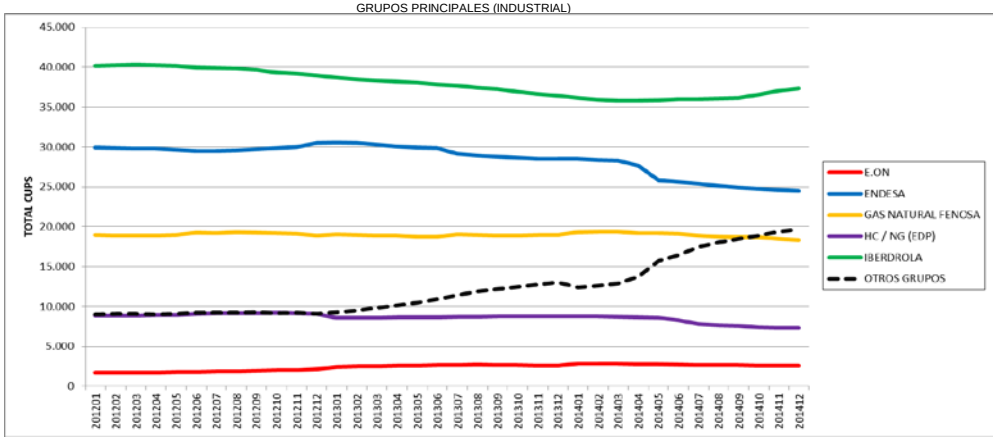
GRUPOS PRINCIPALES (PYME)



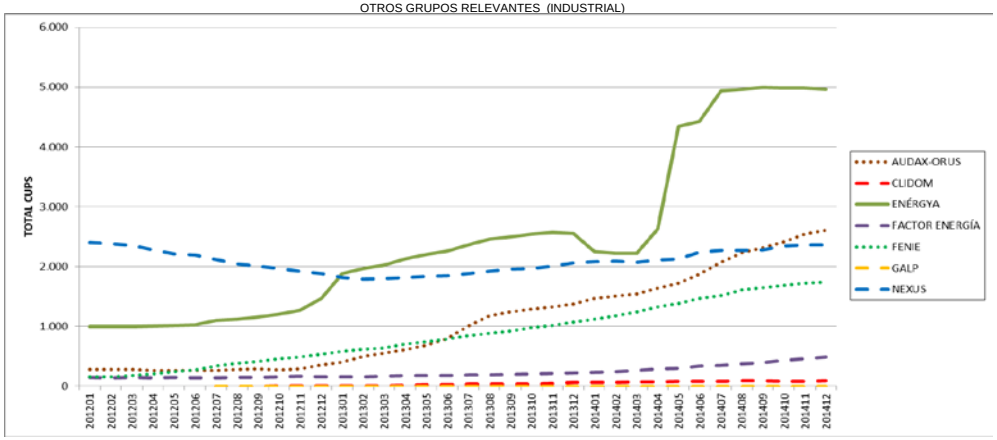
OTROS GRUPOS RELEVANTES (PYME)



GRUPOS PRINCIPALES (INDUSTRIAL)

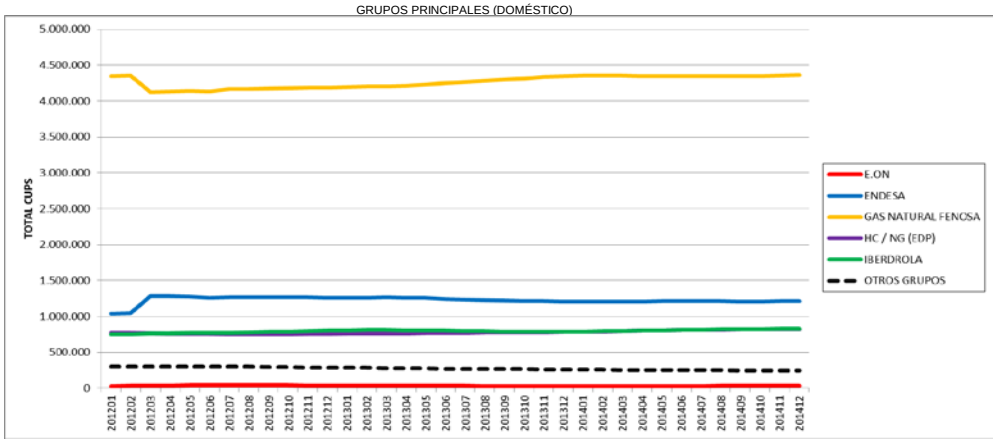


OTROS GRUPOS RELEVANTES (INDUSTRIAL)

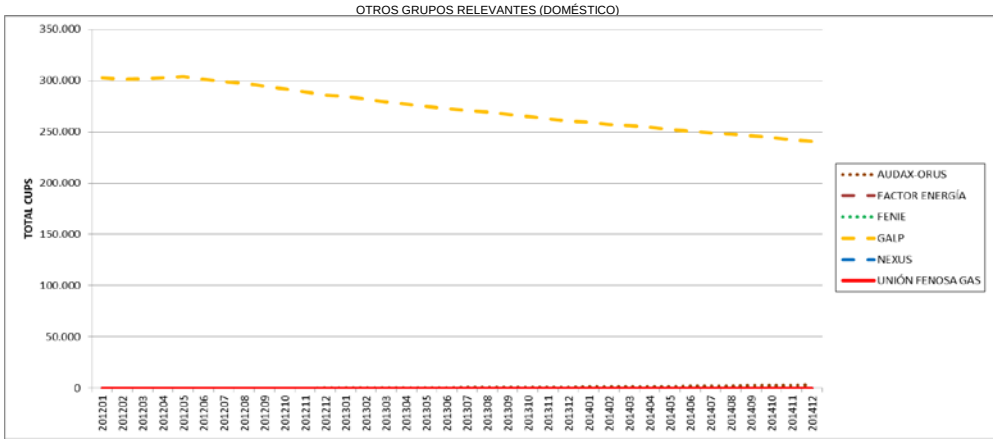


8.1.2 HISTÓRICO Nº CUPS POR GRUPOS COMERCIALIZADORES GASISTAS 2012 - 2014

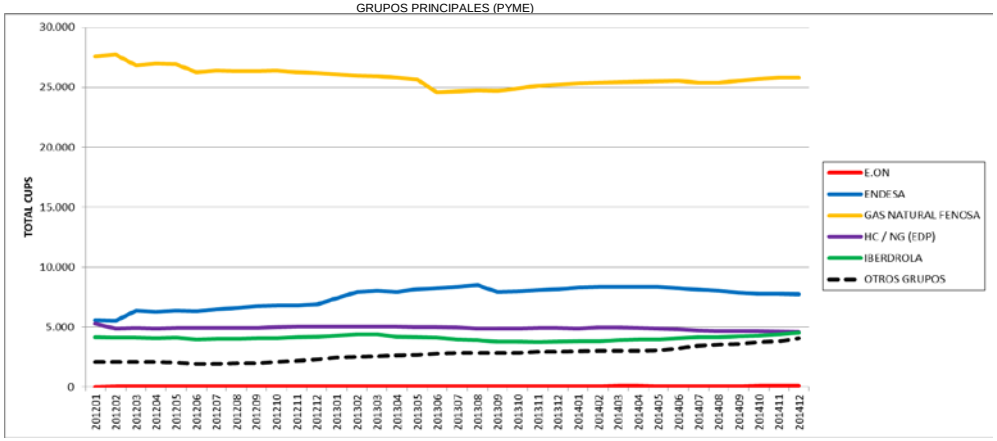
GRUPOS PRINCIPALES (DOMÉSTICO)



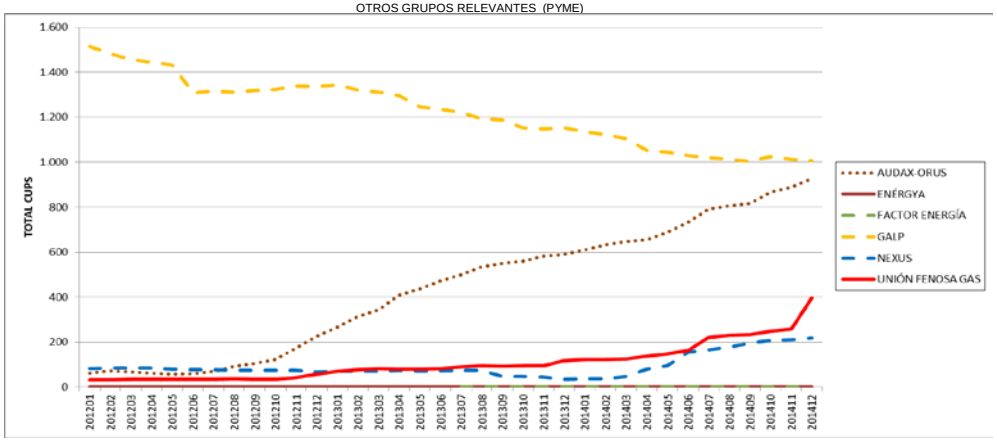
OTROS GRUPOS RELEVANTES (DOMÉSTICO)



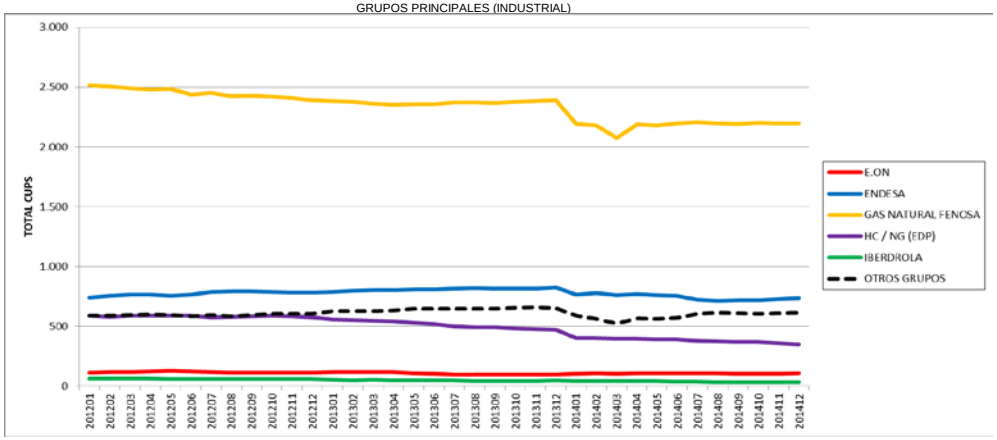
GRUPOS PRINCIPALES (PYME)



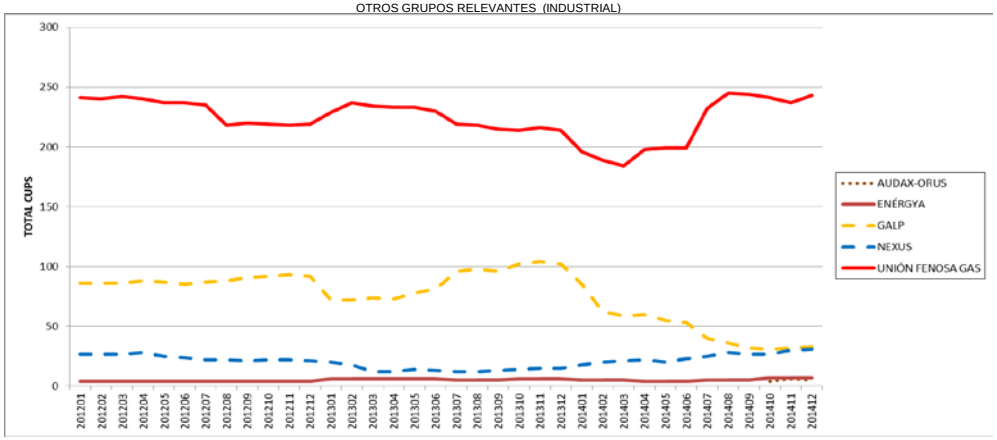
OTROS GRUPOS RELEVANTES (PYME)



GRUPOS PRINCIPALES (INDUSTRIAL)



OTROS GRUPOS RELEVANTES (INDUSTRIAL)



8.2 HISTÓRICO Nº CUPS POR GRUPOS DISTRIBUIDORES 2012 - 2014

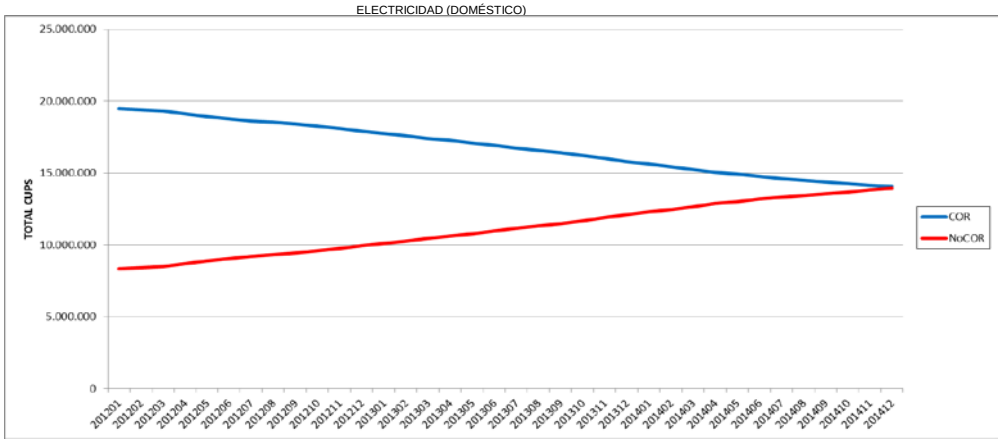
GRUPO DISTRIBUIDOR ELÉCTRICO							
MES	E.ON	ENDESA	GAS NATURAL FENOSA	EDP (HC/NG)	IBERDROLA	OTROS GRUPOS	TOTAL
2012.01	687.194	11.919.660	3.654.485	656.639	10.830.816	942.045	28.690.839
2012.02	687.064	11.916.821	3.657.335	656.195	10.830.822	942.119	28.690.356
2012.03	686.918	11.923.013	3.657.312	655.613	10.830.842	941.198	28.694.896
2012.04	687.544	11.924.888	3.657.060	656.635	10.833.604	941.294	28.701.025
2012.05	687.544	11.928.600	3.657.616	656.701	10.836.011	940.812	28.707.284
2012.06	687.601	11.929.151	3.657.673	656.490	10.839.818	941.309	28.712.042
2012.07	687.507	11.931.444	3.661.754	657.028	10.843.327	937.096	28.718.156
2012.08	687.934	11.936.246	3.661.804	657.070	10.844.663	939.890	28.727.607
2012.09	688.043	11.935.864	3.663.608	656.784	10.843.994	939.628	28.727.921
2012.10	688.139	11.933.367	3.662.722	657.289	10.844.958	939.647	28.726.122
2012.11	688.269	11.932.197	3.662.757	657.300	10.845.815	939.586	28.725.924
2012.12	687.962	11.936.495	3.665.671	658.370	10.850.411	939.679	28.738.588
2013.01	687.962	11.934.483	3.665.671	657.696	10.848.660	939.240	28.733.712
2013.02	687.525	11.933.422	3.666.700	657.780	10.845.188	941.114	28.731.729
2013.03	687.619	11.935.589	3.667.208	657.020	10.844.496	940.729	28.732.661
2013.04	687.765	11.932.819	3.669.634	658.128	10.845.007	941.491	28.734.844
2013.05	687.277	11.941.702	3.669.945	653.163	10.846.739	941.576	28.740.402
2013.06	687.785	11.943.237	3.670.228	657.960	10.851.035	942.732	28.752.977
2013.07	687.785	11.942.569	3.669.493	658.658	10.852.884	947.612	28.759.001
2013.08	687.880	11.947.369	3.669.437	658.212	10.853.517	948.850	28.765.265
2013.09	687.643	11.949.117	3.669.437	658.562	10.850.814	948.199	28.763.772
2013.10	687.643	11.952.174	3.670.382	658.229	10.852.462	950.651	28.771.541
2013.11	687.539	11.954.439	3.670.850	657.905	10.851.362	948.396	28.770.491
2013.12	687.437	11.958.182	3.670.563	658.765	10.854.179	949.249	28.778.375
2014.01	686.593	11.958.139	3.670.859	658.124	10.850.987	947.854	28.772.556
2014.02	686.593	11.957.264	3.671.386	658.120	10.851.351	950.055	28.774.769
2014.03	686.134	11.960.767	3.671.386	658.627	10.853.106	950.214	28.780.234
2014.04	685.519	11.963.945	3.670.801	658.167	10.854.487	949.970	28.782.889
2014.05	685.478	11.965.327	3.670.801	658.167	10.856.853	949.661	28.786.287
2014.06	685.104	11.971.457	3.671.559	658.688	10.859.666	949.663	28.796.137
2014.07	684.957	11.974.954	3.671.162	658.688	10.862.147	948.155	28.800.063
2014.08	684.161	11.978.061	3.672.355	658.585	10.862.624	948.114	28.803.900
2014.09	683.720	11.978.833	3.672.322	658.633	10.862.899	947.045	28.803.452
2014.10	683.141	11.980.720	3.673.982	658.547	10.865.009	948.083	28.809.482
2014.11	682.972	11.982.310	3.674.399	658.834	10.868.346	950.050	28.816.911
2014.12	682.972	11.985.929	3.674.599	658.923	10.872.658	950.381	28.825.462

GRUPO DISTRIBUIDOR GASISTA							
MES	GAS NATURAL FENOSA	EDP (HC/NG)	REDEXIS GAS	GAS DIRECTO	DC GAS EXTREMADURA	MADRILEÑA RED GAS	TOTAL
2012.01	5.036.105	991.797	362.339	4.539	68.847	826.770	7.290.397
2012.02	5.054.056	993.177	362.714	4.543	68.847	827.322	7.310.659
2012.03	5.059.480	994.345	371.230	4.543	68.847	828.025	7.326.470
2012.04	5.062.809	995.363	371.249	4.558	68.847	828.407	7.331.233
2012.05	5.070.623	996.401	361.926	4.563	68.847	829.024	7.331.384
2012.06	5.037.627	997.660	363.732	4.556	68.847	829.743	7.302.165
2012.07	5.078.789	999.503	364.417	4.567	68.847	829.938	7.346.061
2012.08	5.083.923	999.524	365.303	4.565	68.847	831.030	7.353.192
2012.09	5.089.540	1.000.340	365.773	4.560	68.847	831.426	7.360.486
2012.10	5.094.471	1.002.528	366.657	4.576	68.847	832.072	7.369.151
2012.11	5.103.160	1.002.551	368.465	4.584	68.847	832.654	7.380.261
2012.12	5.108.017	1.003.918	369.044	4.611	68.847	833.215	7.387.652
2013.01	5.115.390	1.005.199	369.006	4.637	68.847	834.053	7.397.132
2013.02	5.117.391	1.006.170	368.878	4.644	68.847	834.303	7.400.233
2013.03	5.120.518	1.007.171	369.351	4.659	68.847	834.643	7.405.189
2013.04	5.122.903	1.007.997	370.021	4.664	68.847	834.957	7.409.389
2013.05	5.127.230	1.008.798	370.893	4.663	68.847	835.265	7.415.696
2013.06	5.131.990	1.009.760	371.475	4.681	68.847	835.427	7.422.180
2013.07	5.136.976	1.010.523	371.924	4.682	68.847	835.494	7.428.446
2013.08	5.136.517	1.011.760	372.427	4.695	68.847	835.445	7.429.691
2013.09	5.140.567	1.011.734	373.677	4.716	68.847	835.944	7.435.485
2013.10	5.145.537	1.012.542	375.445	4.738	68.847	836.624	7.443.733
2013.11	5.152.731	1.013.422	376.163	4.793	68.847	836.923	7.452.879
2013.12	5.160.486	1.015.794	377.486	4.852	68.847	837.794	7.465.259
2014.01	5.164.933	1.015.828	378.215	4.893	68.847	838.351	7.471.067
2014.02	5.170.484	1.016.860	378.722	4.937	68.847	838.958	7.478.808
2014.03	5.173.994	1.017.691	379.592	4.959	68.847	839.504	7.484.587
2014.04	5.178.236	1.018.661	380.223	5.011	68.847	839.744	7.490.722
2014.05	5.182.928	1.019.477	380.885	5.037	68.847	839.086	7.496.260
2014.06	5.187.786	1.020.243	381.807	5.098	68.847	839.248	7.503.029
2014.07	5.192.246	1.022.225	384.153	5.137	69.010	839.938	7.512.709
2014.08	5.194.138	1.022.253	384.610	5.159	69.096	840.216	7.515.472
2014.09	5.197.134	1.022.741	385.432	5.185	69.300	840.689	7.520.481
2014.10	5.198.579	1.023.400	386.731	5.314	69.541	841.272	7.524.837
2014.11	5.206.038	1.024.374	388.966	5.406	69.792	841.843	7.536.419
2014.12	5.214.587	1.025.758	390.401	5.488	70.045	842.588	7.548.867

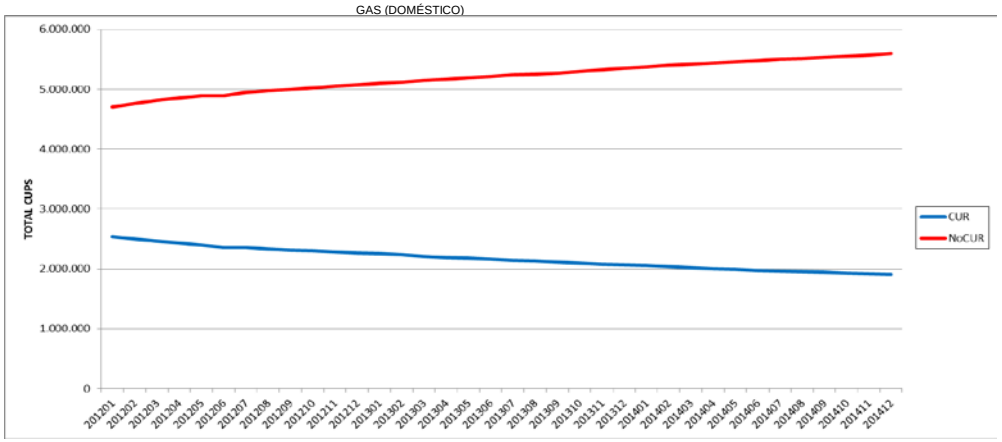
8.3 HISTÓRICO Nº CUPS COR vs NoCOR

2012 - 2014

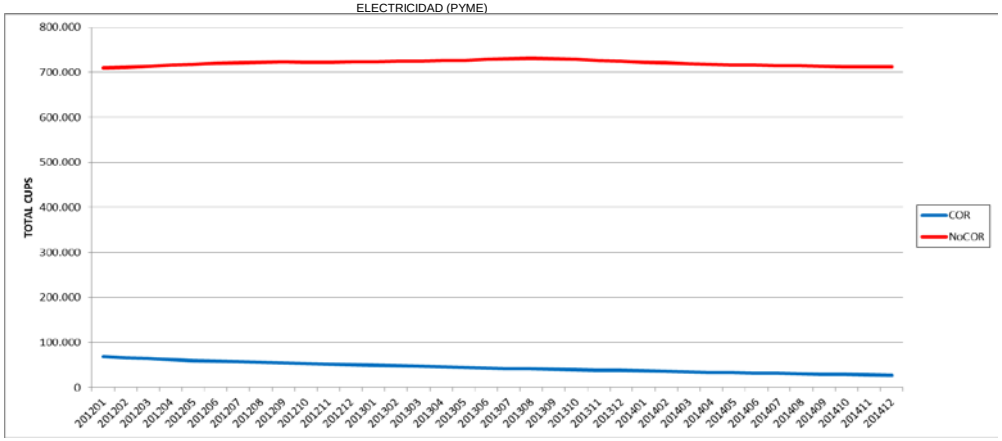
ELECTRICIDAD (DOMÉSTICO)



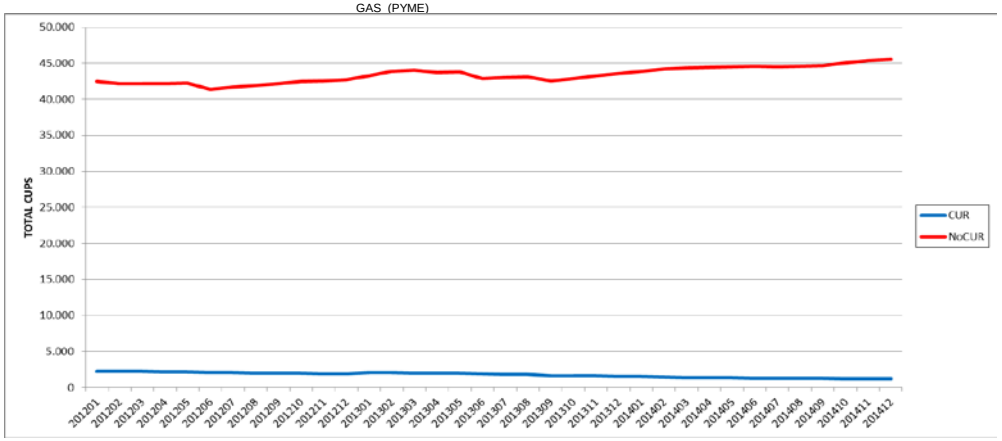
GAS (DOMÉSTICO)



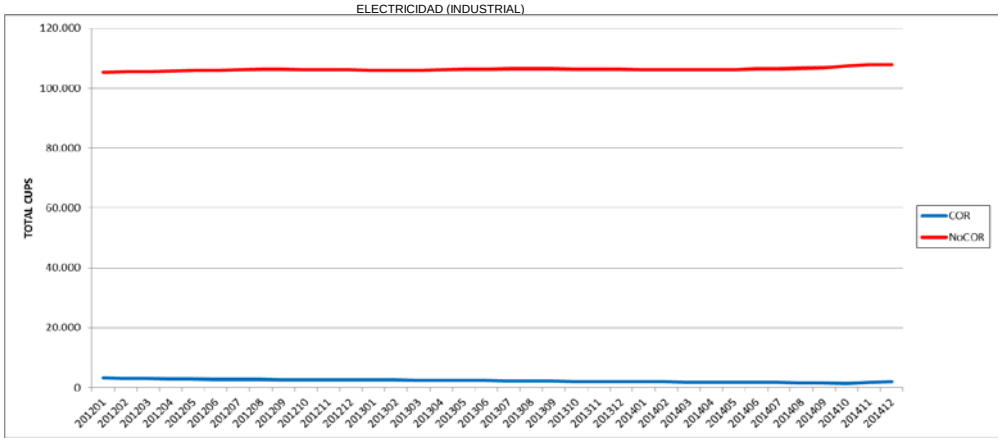
ELECTRICIDAD (PYME)



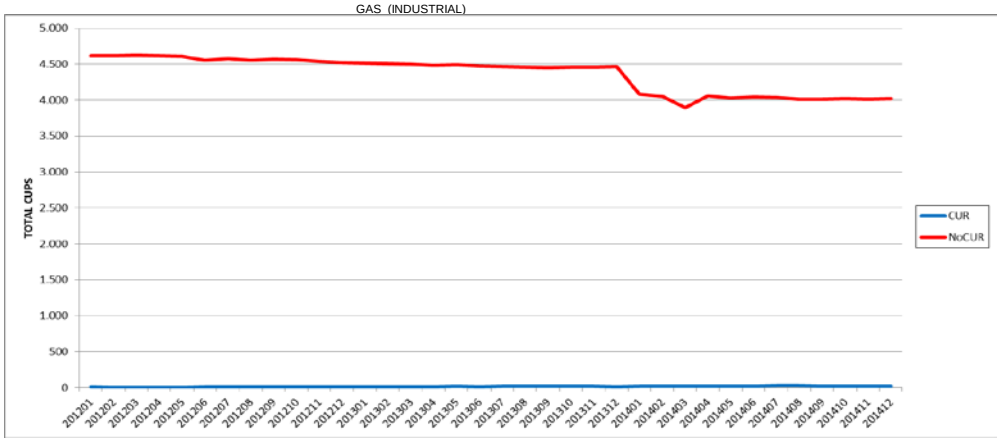
GAS (PYME)



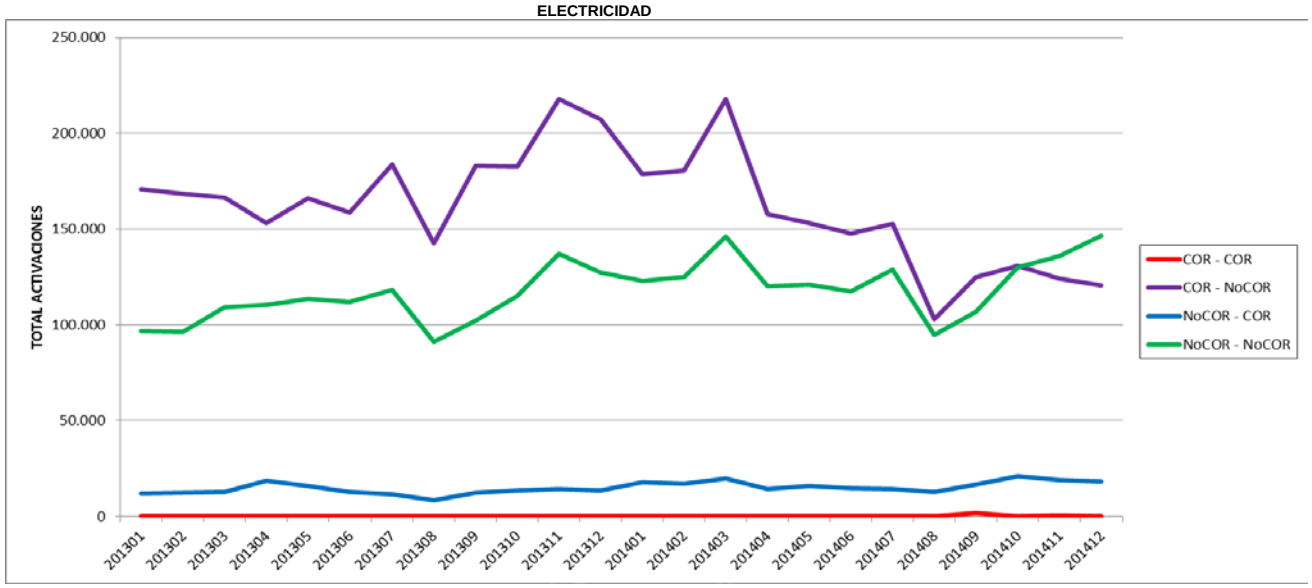
ELECTRICIDAD (INDUSTRIAL)

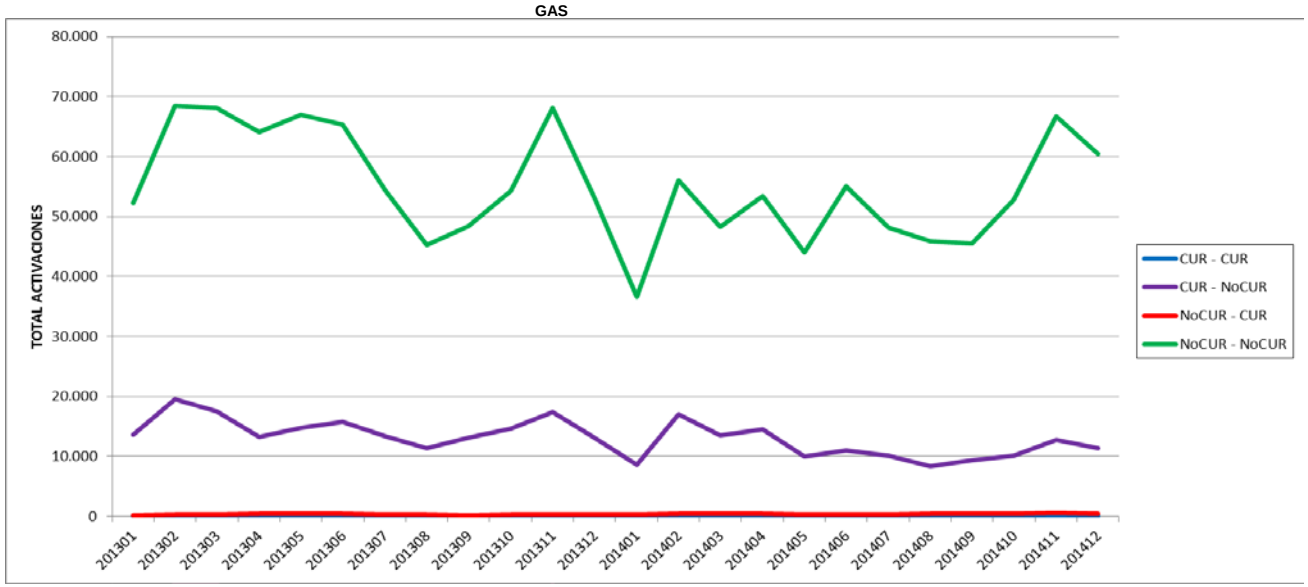


GAS (INDUSTRIAL)



8.4 HISTÓRICO Movilidad COR - NoCOR 2012 - 2014





9.1.1 SWITCHINGS SEGÚN ÁREA DE GRUPOS DISTRIBUIDORES ANUAL 2014

ELECTRICIDAD

ÁREA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA E.ON			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. EN PLAZO	% RECHAZOS
E.ON	31.984	98,4%	13,0%
ENDESA	12.527	99,0%	1,5%
GAS NATURAL FENOSA	15.840	98,4%	1,8%
HC / NG (EDP)	17.157	99,4%	3,3%
IBERDROLA	14.246	99,0%	2,2%
OTROS	8.525	94,8%	8,3%

ÁREA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA EDP (HIDROCANTÁBRICO)			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. EN PLAZO	% RECHAZOS
E.ON	526	71,7%	4,6%
ENDESA	4.487	98,7%	5,4%
GAS NATURAL FENOSA	10.841	99,7%	9,7%
HC / NG (EDP)	26.698	99,9%	6,9%
IBERDROLA	11.289	99,5%	9,6%
OTROS	3.753	91,3%	9,6%

ÁREA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA ENDESA			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. EN PLAZO	% RECHAZOS
E.ON	46.466	99,2%	5,6%
ENDESA	841.132	99,5%	1,9%
GAS NATURAL FENOSA	228.306	99,3%	4,4%
HC / NG (EDP)	26.852	99,7%	13,9%
IBERDROLA	219.631	99,2%	3,7%
OTROS	91.937	98,5%	4,3%

ÁREA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA IBERDROLA			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. EN PLAZO	% RECHAZOS
E.ON	28.817	100,0%	18,8%
ENDESA	154.779	100,0%	4,7%
GAS NATURAL FENOSA	215.635	100,0%	6,2%
HC / NG (EDP)	80.812	99,8%	13,9%
IBERDROLA	942.897	100,0%	6,4%
OTROS	110.467	100,0%	7,9%

ÁREA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA GAS NATURAL FENOSA			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. EN PLAZO	% RECHAZOS
E.ON	13.247	86,1%	24,9%
ENDESA	55.143	84,1%	8,0%
GAS NATURAL FENOSA	156.284	84,3%	7,2%
HC / NG (EDP)	11.576	88,6%	19,2%
IBERDROLA	55.298	80,2%	9,3%
OTROS	26.321	92,0%	15,1%

ÁREA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA OTROS GRUPOS			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. EN PLAZO	% RECHAZOS
E.ON	1.417	46,9%	34,0%
ENDESA	4.109	38,2%	27,8%
GAS NATURAL FENOSA	4.253	55,4%	33,2%
HC / NG (EDP)	4.406	58,5%	11,5%
IBERDROLA	9.859	47,8%	38,7%
OTROS	5.392	81,2%	10,1%

GAS

ÁREA DISTRIBUCIÓN GASISTA DC GAS EXTREMADURA			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. EN PLAZO	% RECHAZOS
E.ON	67	95,5%	9,9%
ENDESA	2.478	99,6%	15,7%
GAS NATURAL FENOSA	2.304	100,0%	21,7%
HC / NG (EDP)	108	75,9%	30,2%
IBERDROLA	2.192	100,0%	4,9%
OTROS	10	100,0%	0,0%

ÁREA DISTRIBUCIÓN GASISTA MADRILEÑA RED DE GAS			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. EN PLAZO	% RECHAZOS
E.ON	799	100,0%	8,7%
ENDESA	11.998	100,0%	6,7%
GAS NATURAL FENOSA	24.893	100,0%	15,3%
HC / NG (EDP)	10.981	100,0%	15,9%
IBERDROLA	30.787	100,0%	13,1%
OTROS	1.249	100,0%	30,0%

ÁREA DISTRIBUCIÓN GASISTA GAS NATURAL FENOSA			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. EN PLAZO	% RECHAZOS
E.ON	8.233	100,0%	12,2%
ENDESA	125.914	100,0%	7,5%
GAS NATURAL FENOSA	212.461	100,0%	9,4%
HC / NG (EDP)	41.976	100,0%	16,5%
IBERDROLA	121.803	100,0%	14,4%
OTROS	4.695	100,0%	22,3%

ÁREA DISTRIBUCIÓN GASISTA REDEXIS GAS			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. EN PLAZO	% RECHAZOS
E.ON	714	100,0%	19,6%
ENDESA	17.382	100,0%	9,2%
GAS NATURAL FENOSA	10.386	100,0%	14,9%
HC / NG (EDP)	3.578	100,0%	16,6%
IBERDROLA	6.638	100,0%	16,0%
OTROS	401	100,0%	31,6%

ÁREA DISTRIBUCIÓN GASISTA EDP (NATURGAS)			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. EN PLAZO	% RECHAZOS
E.ON	2.242	100,0%	12,9%
ENDESA	8.400	100,0%	6,5%
GAS NATURAL FENOSA	35.020	100,0%	9,2%
HC / NG (EDP)	39.142	100,0%	9,5%
IBERDROLA	25.753	100,0%	11,5%
OTROS	1.088	100,0%	22,1%

ÁREA DISTRIBUCIÓN GASISTA GAS DIRECTO (UFG)			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. EN PLAZO	% RECHAZOS
E.ON	3	100,0%	0,0%
ENDESA	70	100,0%	18,6%
GAS NATURAL FENOSA	116	100,0%	30,2%
HC / NG (EDP)	69	100,0%	17,5%
IBERDROLA	200	100,0%	12,5%
OTROS	17	100,0%	5,9%

Activadas: Número de solicitudes de cambio de comercializador que en su momento fueron aceptadas y que finalmente se han activado por una distribuidora a lo largo del periodo.
Activadas en plazo: Porcentaje de solicitudes de cambio de comercializador tramitadas o pendientes de tramitar dentro del plazo legal, con la salvedad de que no se contempla la posible incidencia de días festivos en el periodo.
% Aceptadas-Rechazadas: Porcentaje de solicitudes aceptadas o rechazadas respecto a las gestionadas. Se consideran gestionadas la suma de las aceptadas+rechazadas.

9.1.2 ALTAS SEGÚN ÁREA DE GRUPOS DISTRIBUIDORES ANUAL 2014

ELECTRICIDAD

ÁREA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA E.ON			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. EN PLAZO	% RECHAZOS
E.ON	6.632	96,4%	12,1%
ENDESA	250	97,6%	23,7%
GAS NATURAL FENOSA	288	98,3%	35,5%
HC / NG (EDP)	591	95,8%	20,2%
IBERDROLA	1.048	98,3%	23,2%
OTROS	615	96,4%	18,9%

ÁREA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA EDP (HIDROCANTÁBRICO)			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. EN PLAZO	% RECHAZOS
E.ON	6	100,0%	76,9%
ENDESA	166	94,0%	21,7%
GAS NATURAL FENOSA	13	92,3%	72,2%
HC / NG (EDP)	12.316	98,2%	5,0%
IBERDROLA	130	96,2%	49,1%
OTROS	151	98,0%	43,0%

ÁREA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA ENDESA			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. EN PLAZO	% RECHAZOS
E.ON	155	97,4%	40,5%
ENDESA	211.682	98,9%	11,8%
GAS NATURAL FENOSA	138	95,7%	83,3%
HC / NG (EDP)	718	98,6%	44,7%
IBERDROLA	2.939	98,8%	42,1%
OTROS	5.998	98,5%	17,0%

ÁREA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA IBERDROLA			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. EN PLAZO	% RECHAZOS
E.ON	135	100,0%	56,4%
ENDESA	3.876	100,0%	45,4%
GAS NATURAL FENOSA	1.952	99,6%	40,4%
HC / NG (EDP)	1.791	99,8%	35,8%
IBERDROLA	217.604	99,9%	25,8%
OTROS	6.871	99,9%	26,6%

ÁREA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA GAS NATURAL FENOSA			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. EN PLAZO	% RECHAZOS
E.ON	72	95,8%	46,2%
ENDESA	2.330	97,1%	33,8%
GAS NATURAL FENOSA	69.686	93,8%	17,0%
HC / NG (EDP)	932	94,7%	33,1%
IBERDROLA	5.607	92,9%	36,9%
OTROS	2.132	93,2%	31,6%

ÁREA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA OTROS GRUPOS			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. EN PLAZO	% RECHAZOS
E.ON	1	100,0%	50,0%
ENDESA	306	90,2%	36,0%
GAS NATURAL FENOSA	103	82,5%	26,7%
HC / NG (EDP)	5.787	90,3%	5,9%
IBERDROLA	353	96,3%	49,2%
OTROS	1.483	98,4%	2,2%

GAS

ÁREA DISTRIBUCIÓN GASISTA DC GAS EXTREMADURA			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. EN PLAZO	% RECHAZOS
E.ON	0	0,0%	0,0%
ENDESA	403	99,3%	5,6%
GAS NATURAL FENOSA	0	0,0%	0,0%
HC / NG (EDP)	1	0,0%	25,0%
IBERDROLA	0	0,0%	0,0%
OTROS	0	0,0%	0,0%

ÁREA DISTRIBUCIÓN GASISTA MADRILEÑA RED DE GAS			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. EN PLAZO	% RECHAZOS
E.ON	0	0,0%	0,0%
ENDESA	1.637	100,0%	15,2%
GAS NATURAL FENOSA	4.992	100,0%	8,8%
HC / NG (EDP)	382	100,0%	18,4%
IBERDROLA	5.838	100,0%	20,8%
OTROS	2.955	100,0%	18,7%

ÁREA DISTRIBUCIÓN GASISTA GAS NATURAL FENOSA			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. EN PLAZO	% RECHAZOS
E.ON	3	100,0%	40,0%
ENDESA	6.343	100,0%	18,0%
GAS NATURAL FENOSA	149.157	100,0%	2,9%
HC / NG (EDP)	749	100,0%	21,8%
IBERDROLA	7.565	100,0%	24,4%
OTROS	207	100,0%	46,9%

ÁREA DISTRIBUCIÓN GASISTA REDEXIS GAS			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. EN PLAZO	% RECHAZOS
E.ON	0	0,0%	0,0%
ENDESA	17.090	100,0%	9,7%
GAS NATURAL FENOSA	490	100,0%	8,2%
HC / NG (EDP)	110	100,0%	21,1%
IBERDROLA	877	100,0%	18,5%
OTROS	56	100,0%	35,2%

ÁREA DISTRIBUCIÓN GASISTA EDP (NATURGAS)			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. EN PLAZO	% RECHAZOS
E.ON	0	0,0%	0,0%
ENDESA	511	100,0%	10,2%
GAS NATURAL FENOSA	189	100,0%	8,1%
HC / NG (EDP)	19.764	100,0%	3,3%
IBERDROLA	1.773	100,0%	17,9%
OTROS	17	100,0%	25,0%

ÁREA DISTRIBUCIÓN GASISTA GAS DIRECTO (UFG)			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. EN PLAZO	% RECHAZOS
E.ON	0	0,0%	0,0%
ENDESA	66	100,0%	0,0%
GAS NATURAL FENOSA	454	100,0%	0,0%
HC / NG (EDP)	43	100,0%	0,0%
IBERDROLA	224	100,0%	0,0%
OTROS	20	100,0%	0,0%

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