



INFORME DE SUPERVISIÓN DE LOS CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR – PRIMER TRIMESTRE 2020

3 de Diciembre de 2020

IS/DE/014/20

www.cnmc.es

RESUMEN: INFORME DE SUPERVISIÓN DE LOS CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR – PRIMER TRIMESTRE 2020

Novedades regulatorias primer trimestre 2020

- Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19, que afectan al ámbito de actuación de la CNMC.

Sector Eléctrico:

Sector Gasista:

Estructura mercado minorista

29,6 millones de suministros activos:

- 18,6 millones mdo. libre (63%)
+1,5 millones en 3 años (+8,6%)
- 11 millones mdo. regulado (37%)
-1,04 millones en 3 años (-8,64%)

Cuotas mercado libre:

- Cinco grupos principales el 83,6%
(84,6% doméstico / 62,4% pyme / 68,9% industrial)
3 años antes, cuota del 89,5%
- Resto comercial. libres el 16,4%
(15,4% doméstico / 37,6% pyme / 31,1% industrial)
3 años antes cuota del 10,5%

8 millones de suministros activos:

- 6,4 millones mdo. libre (80,2%)
+0,3 millones en 3 años (+4,8%)
- 1,6 millones mdo. regulado (19,8%)
-0,1 millones en 5 años (-4,4%)

Cuotas mercado libre:

- Cinco grupos principales el 95,4%
(95,6% doméstico / 63,6% pyme / 61,2% industrial)
3 años antes cuota del 99,2%
- Resto comercial. libres el 4,6%
(4,4% doméstico / 36,4% pyme / 38,8% industrial)
3 años antes cuota del 0,8%

Cambio de comercializador (switching)

900 mil cambios / tasa de cambio 3%.
(2,7% en 4T 2019)

Por segmentos: 2,9% doméstico / 8,3%
pyme / 9,4% industrial

Por provincias: Albacete (4,3%), Badajoz
(4,1%), Toledo (3,9%) y Almería (3,8%),
las mayores tasas

201 mil cambios / tasa de cambio 2,5%.
(2,3% en 4T 2019)

Por segmentos: 2,5% doméstico / 9,9%
pyme / 13,5% industrial

Por provincias: Toledo (4,4%), Huelva
(4,3%), Cuenca (4,2%) y Albacete (4%),
las mayores tasas

Eficiencia: Tiempos medios cambio de comercializador

Perspectiva del comercializador:

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

Perspectiva del comercializador:

- Media: 5,7 días (7,6 días en 4T 2019)
- Menor tiempo: 0,7 días Iberdrola Clientes
y 1,1 días Energía XXI (Grupo Endesa)

Eficacia: Tasas de rechazo solicitudes de cambio

Tasa de rechazo 11,6% (11,9% en 4T
2019)

- 996 mil solicitudes (+2,6% que 4T 2019)
- 901 mil activaciones (+11,2% que 4T
2019)
- 116 mil rechazos (+1,4% que 4T 2019)

- Mayor / menor tasa rechazo (distribuidor):
23,7% "Otros" distr. / 8,6% G. Iberdrola

Tasa de rechazo 14,8% (17,9% en 4T
2019)

- 229 mil solicitudes (-0,9% que 4T 2019)
- 201 mil activaciones (+10,7% que 4T
2019)
- 34 mil rechazos (-16,3% que 4T 2019)

- Mayor / menor tasa rechazo (distribuidor):
16,8% Nortegas / 4% Gas Extremadura

- Mayor / menor tasa rechazo (comercial.): 14,1% G. Naturgy / 8,6% G. Endesa
- Mayor / menor tasa rechazo (comercial.): 22,5% G. Naturgy / 8,6% G. Repsol

Movilidad de los consumidores

Cambios por tipo de mercado eléctrico:

- Libre > libre: 631 mil (70,1%)
- Regulado > libre: 145 mil (16,1%)
- Libre > regulado: 123 mil (13,8%)

Respecto a cambio de COR a libre:

- A comercializadora del mismo grupo: 56,2% de cambios (58,3% en 4T 2019)
- Mayor fidelización: 70% G. Iberdrola / 57,2% G. Endesa
- Menor fidelización: 25,8% G. Naturgy / 16,7% G. Repsol

Cambios por tipo de mercado gasista:

- Libre > libre: 167 mil (79,6%)
- Regulado > libre: 17 mil (8,5%)
- Libre > regulado: 17 mil (8,5%)

Respecto a cambio de CUR a libre:

- A comercializadora del mismo grupo: 22,5% de cambios (21,8% en 4T 2019)
- Mayor fidelización: 58,5% G. Iberdrola / 38,2% G. Endesa
- Menor fidelización: 16,8% G. Naturgy

Altas de nuevos puntos de suministros

107 mil altas

35 mil altas

Movilidad de las altas

89,2% en com. libres (66,1% a favor de la comercializadora del grupo verticalmente integrados)

91,3% en com. libres (23% a favor de la comercializadora del grupo verticalmente integrado / G. Naturgy)

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

Independientes: +139.600 sum. (+4,7%)
G. Repsol: +26.900 sum. (+3,2%)
G. Endesa: -63.900 sum. (-0,6%)
G. Naturgy: -52.800 sum. (-1,2%)

Independientes: +32.200 (+12,2%)
G. Repsol: +17.300 (+10,4%)
G. Naturgy: -48.000 (-1,2%)

Tasas de rechazo solicitudes de alta

27,9% (+2,2 puntos 4T 2019)

- 149 mil solicitudes (-8,6% que en 4T 2019): 107 mil activaciones (-10,1% que en 4T 2019) y 44 mil rechazos (-0,8% que en 4T 2019).
- Mayor / menor tasa rechazo (distribuidor): 32% G. EDP / 19,2% "Otros" dis.
- Mayor / menor tasa rechazo (comercializador): 34,8% "Otros" / 22,8% G. Endesa.

27,3% (-4,3 puntos en un trimestre)

- 48 mil solicitudes (-25,6% que en 4T 2019): 35 mil activaciones (-19,4% que en 4T 2019) y 15 mil rechazos (-3,2% que en 4T 2019).
- Mayor / menor tasa rechazo (distribuidor): 35,6% Madrileña Red de Gas / 7,3% Gas Extremadura.
- Mayor / menor tasa rechazo (comercial.): 45,8% G. Iberdrola / 17% G. Naturgy.

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	5
1.1	FUNDAMENTOS DE DERECHO	5
1.2	NOVEDADES REGULATORIAS	6
1.3	REFERENCIAS EUROPEAS	7
1.4	PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR. DIFERENCIAS ENTRE LOS SECTORES DE ELECTRICIDAD Y GAS NATURAL.....	9
1.5	FUNCIONAMIENTO DE LOS GRUPOS DE TRABAJO	10
2.	ESTRUCTURA DEL MERCADO MINORISTA	11
2.1	SECTOR ELÉCTRICO	11
2.2	SECTOR GASISTA.....	15
3.	EVOLUCIÓN DE LA TASA DE CAMBIO (<i>SWITCHING</i>)	19
4.	SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	23
4.1	ANÁLISIS DE LA EFICIENCIA: TIEMPOS MEDIOS DEL PROCESO DE CAMBIO	23
4.1.1	TIEMPOS MEDIOS. PERSPECTIVA DEL COMERCIALIZADOR	23
4.1.2	DESVIACIÓN EN LOS TIEMPOS DE ACTIVACIÓN. PERSPECTIVA DEL DISTRIBUIDOR.....	29
4.2	ANÁLISIS DE LA EFICACIA DEL PROCESO DE CAMBIO	33
4.2.1	ANÁLISIS DE LOS RECHAZOS DEL PROCESO DE CAMBIO	36
4.2.2	TASA DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE CAMBIO POR AGENTE....	37
4.2.3	MOTIVOS DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE CAMBIO	46
5.	ANÁLISIS DE MOVILIDAD DE LOS CONSUMIDORES.....	50
5.1	MOVILIDAD POR TIPO DE MERCADO.....	50
5.2	MOVILIDAD RESPECTO A LOS DISTINTOS COMERCIALIZADORES DE REFERENCIA/ÚLTIMO RECURSO	52
5.3	MOVILIDAD ENTRE GRUPOS COMERCIALES.....	54
6.	SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE ALTA DE NUEVOS SUMINISTROS	54
6.1	ANÁLISIS DE EFICIENCIA: DESVIACIONES EN TIEMPOS MEDIOS DEL PROCESO DE ALTA.....	55
6.2	ANÁLISIS DE LA EFICACIA DEL PROCESO DE ALTA	58
6.2.1	ANÁLISIS DE LOS RECHAZOS DEL PROCESO DE ALTA	60
6.2.2	TASA DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE ALTA POR AGENTE.....	62
6.2.3	MOTIVOS DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE ALTA.....	70
6.3	ANÁLISIS DE LA MOVILIDAD DE LAS ALTAS ACTIVADAS.....	73
7.	BALANCE DE LOS PRINCIPALES COMERCIALIZADORES	75
8.	COMERCIALIZADORES CON VARIACIONES SIGNIFICATIVAS EN EL NÚMERO DE SUMINISTROS	81
9.	HECHOS RELEVANTES	82
10.	RESUMEN Y CONCLUSIONES.....	85
	ANEXO I. RESUMEN PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR. PRIMER TRIMESTRE DE 2020	89
	ANEXO II. RESUMEN PROCESO DE ALTAS DE NUEVOS SUMINISTROS. PRIMER TRIMESTRE DE 2020.....	91
	ANEXO III. COMERCIALIZADORES DEL MERCADO REGULADO (COR/CUR) CON MAYORES CUOTAS EN CADA COMUNIDAD AUTÓNOMA A 31 DE MARZO DE 2020	93

INFORME DE SUPERVISIÓN DE LOS CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR – PRIMER TRIMESTRE 2020

Expediente nº: IS/DE/014/20

1. INTRODUCCIÓN

1.1 FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Como consecuencia del desarrollo de estas funciones, se elabora el informe de supervisión de los procesos de cambios de comercializador realizados durante el primer trimestre del año 2020, a partir de los datos correspondientes a dicho periodo, que han sido remitidos por los comercializadores y distribuidores de electricidad y de gas natural.

1.2 NOVEDADES REGULATORIAS

El día 31 de marzo de 2020 el Gobierno aprobó el **Real Decreto-ley 11/2020**, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19. Seis artículos de este Real Decreto-ley afectan a diferentes aspectos dentro de la normativa de aplicación en materia energética, concretamente los siguientes: 28, 29, 42, 43, 44, 45.

Estas medidas, que se analizan a continuación, están dirigidas, principalmente, a garantizar transitoriamente la continuidad del suministro energético domiciliario, dada la naturaleza aún más esencial que adquiere el mismo tras las medidas de confinamiento adoptadas; así como a aliviar la carga financiera que van a tener que atravesar los autónomos y las pymes en sus negocios durante este tiempo a consecuencia del cierre temporal de actividades.

De entre las medidas urgentes que afectan a los sectores energéticos destacan las siguientes:

- Derecho a percepción del bono social (descuento del 25% del PVPC) por parte de trabajadores autónomos que hayan cesado su actividad o hayan visto reducida su facturación (-75% el mes anterior) como consecuencia del COVID-19, y con nivel reducido de renta. Los niveles de renta se incrementaron ligeramente a partir de septiembre 2020. El coste del bono social lo pagan todos los comercializadores.
- Garantía de suministro de energía eléctrica y gas natural, salvo por razones de seguridad, no se podrá interrumpir el suministro durante el estado de alarma a los consumidores personas físicas en su vivienda habitual.
- Flexibilización de los contratos de suministro de electricidad para autónomos y empresas, que podrán suspender temporalmente o modificar los contratos (sin cambio de comercializador), para cambio de potencia, de caudal o de tarifa de acceso. Una vez finalizado el estado de alarma, en el plazo de tres meses, el consumidor que haya solicitado la suspensión o modificación de su contrato de suministro podrá solicitar su

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

reactivación. Todo ello, de forma gratuita. En las leyes de Presupuestos Generales del Estado se dotará un crédito por el importe equivalente a la reducción de ingresos para el Sistema Eléctrico.

- Suspensión temporal de facturas de electricidad y gas natural de titularidad de autónomos y pequeñas y medianas empresas, con días integrados en el estado de alarma.
- Las comercializadoras quedarán eximidas temporalmente de la obligación de abonar el peaje de acceso (o término de conducción) a las redes de transporte y distribución correspondiente a las facturas aplazadas a la empresa distribuidora, hasta que el consumidor abone la factura completa, con un máximo de 6 meses.
- Las comercializadoras de electricidad y gas natural también quedarán eximidas de la liquidación del IVA y del impuesto especial hasta que el consumidor las haya abonado de forma completa, o hayan transcurrido seis meses desde la finalización del estado de alarma.
- Las comercializadoras y distribuidoras, cuyos ingresos se vean reducidos podrán solicitar los avales definidos en el artículo 29 del Real Decreto-ley 8/2020.

Por otra parte, se publicaron también dos Resoluciones sobre formatos de los ficheros de intercambio a finales del cuarto trimestre de 2019 a las cuales hacemos referencia:

- El día 23 de noviembre de 2019 se publicó en el BOE el anuncio de la Resolución adoptada el día 13 de noviembre de 2019 por la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC, por la que se aprueba el formato A1 de los ficheros de intercambio de información en el mercado eléctrico entre CCAA y distribuidores.
- Posteriormente, el día 28 de diciembre de 2019 se publicó en el BOE el anuncio de la Resolución adoptada el día 17 de diciembre de 2019 por la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC, por la que se aprueban nuevos formatos de los ficheros de intercambio de información entre distribuidores y comercializadores en los mercados eléctrico y gasista.

1.3 REFERENCIAS EUROPEAS

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

próximas actuaciones de la CNMC en este campo², como en la propia gestión de la supervisión de dichos procesos.

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

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

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

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

² Con fechas 10 de marzo y 9 de julio de 2015 la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC aprobó sendos informes en los que se proponían mejoras en la regulación de los cambios de comercializador, así como nuevas competencias para la Comisión.

cualquier parte elegible el acceso a los datos del cliente final, conforme a las disposiciones del apartado 1 del presente artículo. Las partes elegibles deben tener a su disposición de manera no discriminatoria y simultáneamente los datos solicitados. El acceso a los datos será fácil y los procedimientos pertinentes se pondrán a disposición del público.»

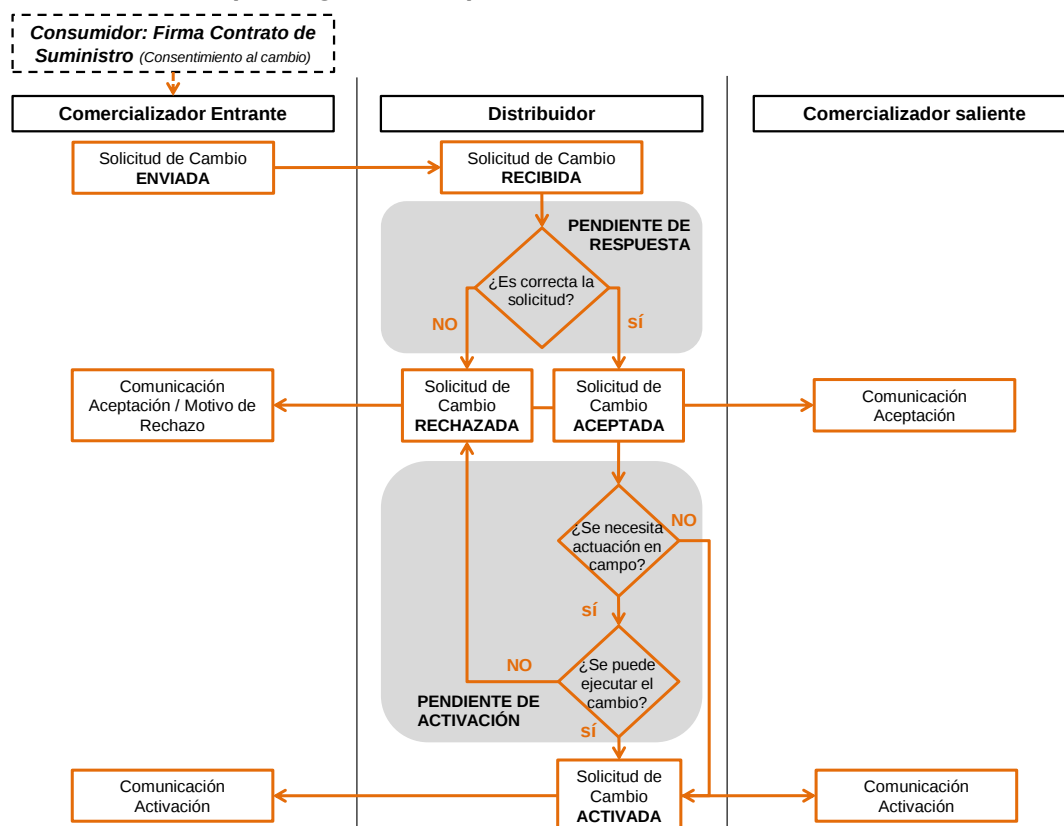
1.4 PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR. DIFERENCIAS ENTRE LOS SECTORES DE ELECTRICIDAD Y GAS NATURAL

En el siguiente gráfico podemos observar la estructura del esquema general del proceso de cambio de comercializador, aplicable tanto para el sector eléctrico como para el gasista. En él apreciamos cómo, una vez que el comercializador cuenta con el consentimiento del consumidor para el cambio, y ha suscrito el correspondiente contrato de suministro; el proceso se inicia con el envío de una solicitud de cambio del nuevo comercializador (entrante) al distribuidor. El distribuidor debe evaluar si acepta o rechaza su tramitación bajo unos criterios tasados, e informar en consecuencia al comercializador entrante y también al saliente, en caso de aceptar la solicitud. Tras la aceptación de la solicitud, y realizadas, en su caso, las actuaciones que procedan, el distribuidor debe activar el cambio y comunicarlo tanto al comercializador entrante como al saliente.

Los mensajes intercambiados entre los agentes deben cumplir con los formatos de los ficheros de intercambio aprobados por Resolución por la Sala de Supervisión Regulatoria en su sesión del 20 de diciembre de 2016³.

³ Actualmente se encuentra en fase de implantación una nueva versión de formatos de ficheros de intercambio aprobada por Resolución de la Sala de Supervisión Regulatoria en la sesión del 17 de diciembre de 2019.

Gráfico 1. Esquema general del procedimiento de cambio de comercializador



Fuente: CNMC.

Sin perjuicio de lo anterior, existen diferencias de carácter regulatorio en ambos sectores, como, por ejemplo, en la contratación telefónica, para la que no existe regulación específica en el sector eléctrico, o en la información considerada como confidencial en las bases de datos de puntos de suministro (SIPS) eléctricos, que dejan de serlo en los SIPS gasistas, todo lo cual constituye asimetrías que deberían ser revisadas en beneficio de los consumidores.

1.5 FUNCIONAMIENTO DE LOS GRUPOS DE TRABAJO

La CNMC organiza con carácter periódico sesiones de trabajo con los agentes distribuidores y comercializadores, asociaciones de consumidores y grandes consumidores, cuyo principal objetivo es promover el intercambio telemático ágil de la información entre los agentes comercializadores y distribuidores de los sectores eléctrico y gasista, y además, mantener actualizados conforme a la normativa vigente los formatos de los ficheros de intercambio de información entre distribuidores y comercializadores, en relación a los procesos de cambio de comercializador, altas de nuevos puntos de suministro, bajas, modificaciones en la contratación del acceso, facturación de los peajes de acceso y procesos de reclamación.

En el primer trimestre de 2020, los Grupos de Trabajo del sector eléctrico se reunieron los días 21 de enero y 18 de febrero; los del sector gasista el 19 de febrero. De entre los temas que se trataron destacan: análisis del calendario de implantación de la versión 2.0 de formatos⁴ y definición del plan de pruebas y corte de operaciones, así como la adaptación de los formatos eléctricos, como consecuencia de la entrada en vigor de la Circular 3/2020 de peajes eléctricos (modificada después mediante la Circular 7/2020).

2. ESTRUCTURA DEL MERCADO MINORISTA

Como paso previo al análisis de los cambios de comercializador, así como de las altas y bajas de puntos de suministro que han tenido lugar durante el primer trimestre de 2020, se recogen los principales datos de la estructura del mercado minorista a 31 de marzo de 2020, tanto para el sector eléctrico como para el sector gasista. En total, se ha contado para la realización de este informe con la información aportada por 685 agentes distribuidores y comercializadores.

Tabla 1. Agentes que informaron a la CNMC durante el primer trimestre de 2020

Sector	Comercializadores	Distribuidores	Total
Electricidad	273	328	601
Gas	64	20	84
TOTAL	337	348	685

Fuente: CNMC.

Respecto al tratamiento de la información recibida, es preciso recordar que la metodología empleada por la CNMC otorga preferencia, en caso de incoherencias entre los datos aportados por los distribuidores y los que presentaron los comercializadores, a la información remitida por los distribuidores, debido a que éstos son los encargados de la tramitación final del cambio de comercializador, así como de las altas, bajas y la gestión de la base de datos de puntos de suministro (SIPS). En cualquier caso, la información de los comercializadores es necesaria para contrastar la anterior, y es utilizada para complementar los datos en caso de ausencia de información presentada por un distribuidor.

En los Anexos I y II de este informe se incluyen tablas resumen con la información recibida relativa al trimestre analizado.

2.1 SECTOR ELÉCTRICO

A 31 de marzo de 2020, el mercado eléctrico estaba compuesto por más de 29,5 millones de puntos de suministro, de los cuales prácticamente 11 millones se suministraban a través de un Comercializador de Referencia o COR (37%),

⁴ Como consecuencia de la Resolución de la Sala de Supervisión Regulatoria en la sesión del 17 de diciembre de 2019.

mientras que el resto, 18,6 millones, se suministraban a través de un comercializador libre (63%).

Tabla 2. Evolución de puntos de suministro por tipo de mercado en el primer trimestre del año, entre 2017 y 2020 – Sector Eléctrico

TIPO MERCADO	1T 2017		1T 2018		1T2019		1T 2020	
	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total
Mercado Libre	17.144.583	58,5%	17.864.375	61,0%	18.252.696	62,0%	18.618.376	63,0%
Mercado Regulado	11.984.728	40,9%	11.439.409	39,0%	11.188.369	38,0%	10.949.263	37,0%
TOTAL	29.129.311	99%	29.303.784	100%	29.441.065	100%	29.567.639	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Puntos de suministro registrados a 31 de marzo de los años 2017 a 2020.

Estos puntos de suministro son suministrados por comercializadores libres y por comercializadores de referencia. En los últimos tres años, el número de puntos suministrados por los comercializadores libres se ha visto incrementado de forma progresiva en cerca de 1,5 millones, mientras que los suministros en el mercado regulado se han reducido en 1 millón.

A continuación, en la Tabla 3, se muestra la evolución de la estructura del mercado libre de electricidad, medida en número de puntos de suministro, por empresas o grupos de empresas comercializadoras de energía eléctrica.

A finales del primer trimestre de 2020, los cinco grupos comercializadores tradicionales suministraban el 83,6% del total de los puntos de suministro del mercado libre (tres años antes suministraban el 89,5%). En la misma fecha, los comercializadores independientes suministraban el 16,4% de estos suministros, equivalente a más de 3 millones de puntos (tres años antes suministraban el 10,5%, equivalente a 1,8 millones de puntos). Entre ellos destacaron CIDE HC Energía (cuota del 2,1%), Fenie Energía (2,1%), el Grupo Audax (1,1%), Holaluz-Clidom (1,1%), Aldro Energía y Soluciones (0,9%), Flip Energía (0,7%), Som Energía (0,6%) y Enérgya VM Gestión de Energía (0,5%). El resto de comercializadores independientes contaban con cuotas inferiores al 0,5%.

Tabla 3. Evolución de la cuota de mercado libre (por número de suministros) en el primer trimestre del año, entre 2017 y 2020 – Sector Eléctrico

COMERCIALIZADORES MERCADO LIBRE	1T 2017		1T 2018		1T2019		1T 2020	
	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total
GRUPO IBERDROLA	6.495.216	37,9%	6.615.927	37,0%	6.637.498	36,4%	6.562.532	35,2%
GRUPO ENDESA	5.249.318	30,6%	5.357.221	30,0%	5.413.784	29,7%	5.413.685	29,1%
GRUPO NATURGY	2.309.439	13,5%	2.389.586	13,4%	2.208.633	12,1%	1.999.426	10,7%
GRUPO EDP	856.866	5,0%	918.790	5,1%	923.203	5,1%	934.447	5,0%
VIESGO ENERGÍA / REPSOL COMERCIALIZADORA DE E. Y G.	427.847	2,5%	439.551	2,5%	503.227	2,8%	656.153	3,5%
Subtotal 5 grupos comercializadores principales	15.338.686	89,5%	15.721.075	88,0%	15.686.345	85,9%	15.566.243	83,6%
CIDE HC ENERGÍA	426.201	2,5%	419.945	2,4%	399.608	2,2%	389.806	2,1%
FENIE ENERGÍA	262.899	1,5%	322.730	1,8%	364.191	2,0%	383.358	2,1%
GRUPO AUDAX	45.376	0,3%	52.363	0,3%	163.255	0,9%	209.522	1,1%
HOLALUZ-CLIDOM	80.732	0,5%	110.021	0,6%	159.157	0,9%	197.932	1,1%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	38.749	0,2%	54.653	0,3%	98.943	0,5%	174.423	0,9%
FLIP ENERGÍA	961	0,0%	24.682	0,1%	72.713	0,4%	135.905	0,7%
SOM ENERGÍA	47.027	0,3%	70.321	0,4%	93.163	0,5%	109.164	0,6%
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	45.558	0,3%	57.502	0,3%	71.108	0,4%	83.972	0,5%
FACTOR ENERGÍA	44.346	0,3%	45.411	0,3%	52.150	0,3%	70.887	0,4%
COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ	60.291	0,4%	60.181	0,3%	59.986	0,3%	59.695	0,3%
WATIUM	36.842	0,2%	47.317	0,3%	54.124	0,3%	59.586	0,3%
RESTO DE COMERCIALIZADORES	716.915	4,2%	878.174	4,9%	977.953	5,4%	1.177.883	6,3%
Subtotal comercializadores independientes	1.805.897	10,5%	2.143.300	12,0%	2.566.351	14,1%	3.052.133	16,4%
Total mercado libre	17.144.583	100%	17.864.375	100%	18.252.696	100%	18.618.376	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se consideran los siguientes grupos: Grupo Iberdrola compuesto por Iberdrola Clientes e Iberdrola Servicios Energéticos. Grupo Endesa compuesto por Endesa Energía y Empresa de Alumbrado Eléctrico de Ceuta. Grupo Naturgy compuesto por Naturgy Iberia; Gas Natural Comercializadora, Naturgy Energy Group y Naturgy Renovables. Grupo EDP compuesto por EDP Energía; EDP Comercializadora e Hidroeléctrica del Cantábrico. Viesgo Energía forma parte del Grupo Repsol desde noviembre de 2018. Grupo Audax compuesto por Audax Renovables; UniEléctrica Energía; ACSOL Energía Global; ADS Energy 8.0; Fox Energía; Iris Energía Eficiente; Nabalia Energía 2000; A-DOS Energía; Vivo Energía Futura y Ahorreluz Servicios Online. UniEléctrica Energía y Audax Energía se integran un mismo grupo desde abril de 2018. Se muestran las cuotas desglosadas por comercializadores independientes, con más de 60.000 puntos de suministro a 31 de marzo de 2020.

Resultó especialmente destacable el crecimiento presentado por Flip Energía y por Aldro Energía y Soluciones, comercializadores que incrementan en un 87% y en un 76% el número de suministros en el último año respectivamente.

También conviene analizar estos mismos datos del mercado libre, teniendo en cuenta los diferentes segmentos de mercado (doméstico, pyme e industrial). Así, mientras que los comercializadores independientes alcanzaron una cuota media del 15,4% en el segmento doméstico; en los segmentos pyme e industrial lograron mayores participaciones, llegando al 37,6% y al 31,1% de los suministros del mercado eléctrico, respectivamente. Estas cifras denotan una mayor competencia en los segmentos pyme e industrial en comparación con el segmento doméstico. También hay que tener en cuenta que el 95% de los puntos de suministro del Mercado Libre se circunscriben en el segmento doméstico. Los comercializadores independientes Cide HC Energía, Fenie Energía, Grupo Audax y Holaluz-Clidom obtuvieron cuotas de entre el 2,2% y el 1,0% en el segmento doméstico. La suma de las cuotas de estos cuatro comercializadores independientes alcanzó el 6,3% del total de dicho segmento.

Tabla 4. Cuota de mercado (por número de suministros y segmento) en el mercado libre a 31 de marzo de 2020 – Sector Eléctrico

COMERCIALIZADORES MERCADO LIBRE	SEGMENTO DE MERCADO			TOTAL
	DOMÉSTICO	PYME	INDUSTRIAL	
GRUPO IBERDROLA	35,7%	24,2%	34,7%	35,2%
GRUPO ENDESA	29,4%	23,9%	19,2%	29,1%
GRUPO NATURGY	10,8%	10,1%	9,4%	10,7%
GRUPO EDP	5,2%	1,8%	4,5%	5,0%
REPSOL COMERCIALIZADORA DE E. Y G. S.L.U	3,6%	2,4%	1,1%	3,5%
Subtotal 5 grupos comercializadores principales	84,6%	62,4%	68,9%	83,6%
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	2,2%	0,7%	1,0%	2,1%
FENIE ENERGÍA, S.A.	2,0%	3,5%	2,5%	2,1%
GRUPO AUDAX	1,0%	4,6%	2,8%	1,1%
HOLALUZ-CLIDOM, S.A.	1,1%	1,3%	0,0%	1,1%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	0,7%	4,9%	3,0%	0,9%
FLIP ENERGÍA, S.L	0,8%	0,0%	0,0%	0,7%
SOM ENERGÍA, S.C.C.L.	0,6%	0,0%	0,0%	0,6%
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.	0,4%	1,0%	1,6%	0,5%
FACTOR ENERGÍA	0,3%	2,6%	0,7%	0,4%
COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ, S.A.U.	0,3%	0,0%	0,0%	0,3%
WATIUM, S.L.	0,3%	0,8%	0,0%	0,3%
RESTO DE COMERCIALIZADORES	5,7%	18,2%	19,5%	6,3%
Subtotal comercializadores independientes	15,4%	37,6%	31,1%	16,4%
Total mercado libre	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se consideran los siguientes grupos: Grupo Iberdrola compuesto por Iberdrola Clientes e Iberdrola Servicios Energéticos. Grupo Endesa compuesto por Endesa Energía y Empresa de Alumbrado Eléctrico de Ceuta. Grupo Naturgy compuesto por Naturgy Iberia; Gas Natural Comercializadora, Naturgy Energy Group y Naturgy Renovables. Grupo EDP compuesto por EDP Energía; EDP Comercializadora e Hidroeléctrica del Cantábrico. Viesgo Energía forma parte del Grupo Repsol desde noviembre de 2018. Grupo Audax compuesto por Audax Renovables; UniEléctrica Energía; ACSOL Energía Global; ADS Energy 8.0; Fox Energía; Iris Energía Eficiente; Nabalia Energía 2000; A-DOS Energía; Vivo Energía Futura y Ahorreluz Servicios Online. UniEléctrica Energía y Audax Energía se integran un mismo grupo desde abril de 2018. Se muestran las cuotas desglosadas por comercializadores independientes, con más de 60.000 puntos de suministro a 31 de marzo de 2020. Relación entre segmento de mercado y tarifas de acceso: Doméstico/comercial, tarifas de acceso 2.0A, 2.1A, 2.0 DHA, 2.0 DHS, 2.1 DHA, y 2.1 DHS; PYME, 3.0A; Industrial, 3.1A, 6.1A, 6.1B, 6.2, 6.3, 6.4.

Por su cuota de participación en el mercado en los segmentos pyme e industrial, entre los comercializadores independientes destacaron Aldro Energía y Soluciones (cuotas del 4,9% en pyme y del 3% en industrial); el Grupo Audax (cuotas del 4,6% en pyme y del 2,8% en industrial); Fenie Energía (cuotas del 3,5% en pyme y del 2,5% en industrial); y Factor Energía (cuotas del 2,6% en pyme y del 0,7% en industrial).

Por último, se analiza la evolución del total de puntos de suministro eléctricos durante los tres últimos años, distribuidos por tipo de mercado y por segmento de consumo. En el trimestre analizado, la mayoría de los puntos de suministro en los segmentos pyme e industrial se encontraban suministrados por comercializadoras libres (98,6% y 99,2%, respectivamente), mientras que, en el segmento doméstico, el cual incluye a los consumidores con derecho a PVPC, los comercializadores libres suministraron al 61,8% de los puntos de suministro, valor que supuso un aumento de casi un 1% respecto al del primer trimestre del año 2019 (60,9%).

Tabla 5. Evolución del total de los puntos de suministro por segmentos de mercado en el primer trimestre del año, entre 2017 y 2020 – Sector Eléctrico

TIPO MERCADO	SEGMENTO	1T 2017		1T 2018		1T2019		1T 2020	
		Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total
Mercado Libre	DOMÉSTICO	16.301.898	57,7%	17.004.769	59,8%	17.372.522	60,9%	17.724.260	61,8%
	PYME	732.848	98,0%	748.929	98,3%	769.092	98,6%	782.840	98,6%
	INDUSTRIAL	109.837	99,0%	110.677	99,0%	111.082	99,0%	111.276	99,2%
TOTAL LIBRE		17.144.583	58,9%	17.864.375	61,0%	18.252.696	62,0%	18.618.376	63,0%
Mercado Regulado	DOMÉSTICO	11.968.407	42,3%	11.425.616	40,2%	11.176.107	39,1%	10.937.412	38,2%
	PYME	15.195	2,0%	12.653	1,7%	11.189	1,4%	10.987	1,4%
	INDUSTRIAL	1.126	1,0%	1.134	1,0%	1.073	1,0%	864	0,8%
TOTAL REGULADO		11.984.728	41,1%	11.439.403	39,0%	11.188.369	38,0%	10.949.263	37,0%
TOTAL		29.129.311	100,0%	29.303.778	100,0%	29.441.065	100,0%	29.567.639	100,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Puntos de suministro registrados a 31 de marzo de los años 2017 a 2020.

Haciendo un análisis más exhaustivo de la estructura sobre el total de puntos de suministro por tipo de mercado y por segmentos de consumo, se observa que el Grupo Endesa, con 10,2 millones de puntos, obtiene la mayor cuota integrada del mercado (34,6%), seguida por el Grupo Iberdrola con 10 millones (34%), y por el Grupo Naturgy con 4,2 millones (14,2%). No obstante, esto supone unas pérdidas de clientes en los últimos tres años de 563.000, 164.000 y 415.000, respectivamente. Los comercializadores independientes, en su conjunto representaron 2,7 millones de puntos de suministro (9,0%). En los últimos tres años, las ganancias estuvieron en los comercializadores independientes (1.285.000), y en los grupos EDP (85.000) y REPSOL (220.000).

Tabla 6. Cuota integrada del mercado (por número de suministros) por grupo comercializador, tipo de mercado y segmento a 31 de marzo de 2020 – Sector Eléctrico

GRUPO COMERCIALIZADOR	DOMÉSTICO				PYME				INDUSTRIAL				TOTAL MERCADO	
	%ML	%MR	Suministros	% TOTAL	%ML	%MR	Suministros	% TOTAL	%ML	%MR	Suministros	% TOTAL	Suministros	% TOTAL
ENDESA	52,0%	48,0%	10.008.993	34,9%	95,6%	4,4%	195.733	24,7%	98,4%	1,6%	21.679	19,3%	10.226.405	34,6%
IBERDROLA	64,7%	35,3%	9.791.427	34,2%	99,6%	0,4%	190.618	24,0%	99,2%	0,8%	38.921	34,7%	10.020.966	33,9%
NATURGY	46,5%	53,5%	4.104.344	14,3%	98,7%	1,3%	80.221	10,1%	98,3%	1,7%	10.690	9,5%	4.195.255	14,2%
INDEPENDIENTE	100,0%	0,0%	2.339.928	8,2%	100,0%	0,0%	288.905	36,4%	100,0%	0,0%	33.494	29,9%	2.662.327	9,0%
EDP	79,9%	20,1%	1.145.256	4,0%	98,0%	2,0%	14.209	1,8%	99,8%	0,2%	4.967	4,4%	1.164.432	3,9%
REPSOL	74,8%	25,2%	850.771	3,0%	99,4%	0,6%	18.574	2,3%	99,0%	1,0%	1.231	1,1%	870.576	2,9%
CHC	91,0%	9,0%	420.953	1,5%	100,0%	0,0%	5.567	0,7%	100,0%	0,0%	1.158	1,0%	427.678	1,4%
TOTAL			28.661.672	100%			793.827	100%			112.140	100%	29.567.639	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

En el Anexo III se incluye una tabla resumen con los comercializadores del mercado regulado (COR) con mayores cuotas en cada comunidad autónoma a 31 de marzo de 2020.

2.2 SECTOR GASISTA

A 31 de marzo de 2020, el mercado del gas natural estaba compuesto por cerca de 8 millones de puntos de suministro, de los cuales, 1,6 millones fueron suministrados en el mercado regulado a través de un Comercializador de Último Recurso o CUR (19,8%); mientras que el resto, 6,4 millones se suministraron por comercializadores en el mercado libre (80,2%).

Tabla 7. Evolución de puntos de suministro por tipo de mercado en el primer trimestre del año, entre 2017 y 2020 – Sector Gasista

TIPO MERCADO	1T 2017		1T 2018		1T2019		1T 2020	
	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total
Mercado Libre	6.078.265	78,7%	6.226.120	79,5%	6.309.244	80,0%	6.371.755	80,2%
Mercado Regulado	1.649.236	21,3%	1.603.601	20,5%	1.580.859	20,0%	1.577.161	19,8%
TOTAL	7.727.501	100%	7.829.721	100%	7.890.103	100%	7.948.916	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Puntos de suministro registrados a 31 de marzo de los años 2017 a 2020.

A continuación, se muestra la evolución de la estructura del mercado libre minorista de gas, medida en número de puntos de suministro el último día del mes de diciembre de los últimos cuatro años, divididos por empresas o grupos de empresas comercializadoras.

Así, en esta fecha, los cinco comercializadores tradicionales suministraban al 95,4% del total de los puntos de suministro de gas natural pertenecientes al mercado libre (tres años antes suministraban al 99,2%). El resto de comercializadores, los llamados independientes, alcanzaron el 4,6% de estos suministros (tres años antes suministraban al 0,8%), destacando el Grupo Audax (cuota del 0,6%), Aldro Energía y Soluciones (cuota del 0,5%), Fenie Energía, Holaluz–Clidom, Cepsa Comercial Petróleo y Flip Energía (cuotas del 0,4% en todos los casos).

Tabla 8. Evolución de la cuota de mercado libre (por número de suministros) en el primer trimestre del año, entre 2017 y 2020 – Sector Gasista

COMERCIALIZADORES MERCADO LIBRE	1T 2017		1T 2018		1T2019		1T 2020	
	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total
GRUPO NATURGY	2.954.047	48,6%	2.940.650	47,2%	2.851.547	45,2%	2.687.644	42,2%
ENDESA ENERGÍA	1.264.750	20,8%	1.285.923	20,7%	1.312.301	20,8%	1.325.934	20,8%
IBERDROLA CLIENTES	944.842	15,5%	983.755	15,8%	1.015.690	16,1%	1.024.977	16,1%
EDP COMERCIALIZADORA	802.291	13,2%	833.268	13,4%	845.660	13,4%	853.942	13,4%
VIESGO / GRUPO REPSOL	63.600	1,0%	83.430	1,3%	111.490	1,8%	183.906	2,9%
Subtotal 5 grupos comercializadores principales	6.029.530	99,2%	6.127.026	98,4%	6.136.688	97,3%	6.076.403	95,4%
GRUPO AUDAX RENOVABLES	8.873	0,1%	13.212	0,2%	21.464	0,3%	38.576	0,6%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	9.921	0,2%	13.205	0,2%	19.072	0,3%	29.657	0,5%
HOLALUZ - CLIDOM	3.017	0,0%	8.598	0,1%	18.640	0,3%	29.238	0,5%
FENIE ENERGÍA, S.A.	8.469	0,1%	17.580	0,3%	23.889	0,4%	27.196	0,4%
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	2.261	0,0%	5.673	0,1%	12.919	0,2%	27.235	0,4%
FLIP ENERGÍA	9	0,0%	3.656	0,1%	11.562	0,2%	25.778	0,4%
FACTOR ENERGÍA	460	0,0%	3.939	0,1%	8.288	0,1%	19.130	0,3%
CATGAS ENERGÍA	605	0,0%	3.912	0,1%	10.053	0,2%	18.764	0,3%
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	302	0,0%	2.445	0,0%	5.787	0,1%	13.932	0,2%
RESTO COMERCIALIZADORES INDEPENDIENTES	14.818	0,2%	26.874	0,4%	40.882	0,6%	65.846	1,0%
Subtotal comercializadores independientes	48.735	0,8%	99.094	1,6%	172.556	2,7%	295.352	4,6%
Total mercado libre	6.078.265	100%	6.226.120	100%	6.309.244	100%	6.371.755	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se consideran los siguientes grupos: Grupo Naturgy compuesto por Naturgy Iberia y Gas Natural Comercializadora. Viesgo Energía forma parte del grupo Repsol desde noviembre de 2018. Grupo Audax compuesto por Grupo UniEléctrica Energía y Audax Energía desde abril de 2018. Se muestran las cuotas desglosadas por comercializadores independientes, con más de 13.000 puntos de suministro a 31 de marzo de 2020.

No obstante, también conviene analizar estos datos del mercado libre por segmentos de mercado (doméstico, pyme e industrial). Así, para los comercializadores independientes, aumentó su cuota para el segmento

doméstico hasta el 4,4% (0,5 puntos más que el trimestre anterior). En los segmentos pyme e industrial, los comercializadores independientes, en su conjunto, alcanzaron mayores cuotas, siendo estas del 36,4% y del 38,8%, respectivamente (con un incremento de 2,3 y de 4,4 puntos en comparación con el trimestre anterior). Estos datos, denotan una mayor competencia en los segmentos pyme e industrial. También hay que tener en cuenta que el 99% de los puntos de suministro del Mercado Libre se circunscriben en el segmento doméstico.

Tabla 9. Cuota de mercado (por número de suministros y segmento) en el mercado libre a 31 de marzo de 2020 – Sector Gasista

COMERCIALIZADORES MERCADO LIBRE	SEGMENTO DE MERCADO			TOTAL
	DOMÉSTICO	PYME	INDUSTRIAL	
GRUPO NATURGY	42,3%	32,8%	35,9%	42,2%
ENDESA ENERGÍA	20,9%	15,0%	15,0%	20,8%
IBERDROLA CLIENTES	16,2%	7,5%	2,1%	16,1%
EDP COMERCIALIZADORA	13,5%	7,6%	7,6%	13,4%
VIESGO / GRUPO REPSOL	2,9%	0,7%	0,6%	2,9%
Subtotal 5 grupos comercializadores principales	95,6%	63,6%	61,2%	95,4%
GRUPO AUDAX RENOVABLES	0,6%	2,2%	0,8%	0,6%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	0,4%	3,0%	0,0%	0,5%
HOLALUZ - CLIDOM	0,5%	0,0%	0,0%	0,5%
FENIE ENERGÍA, S.A.	0,4%	0,0%	0,0%	0,4%
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	0,4%	0,0%	2,5%	0,4%
FLIP ENERGÍA	0,4%	0,0%	0,0%	0,4%
FACTOR ENERGÍA	0,3%	0,0%	1,8%	0,3%
CATGAS ENERGÍA	0,3%	0,0%	0,0%	0,3%
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	0,2%	0,0%	0,0%	0,2%
RESTO COMERCIALIZADORES INDEPENDIENTES	0,8%	31,2%	33,5%	1,0%
Subtotal comercializadores independientes	4,4%	36,4%	38,8%	4,6%
Total mercado libre	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se consideran los siguientes grupos: Grupo Naturgy compuesto por Naturgy Iberia y Gas Natural Comercializadora. Grupo Audax compuesto por Grupo UniEléctrica Energía y Audax Energía. Se muestran las cuotas desglosadas por comercializadores independientes, con más de 13.000 puntos de suministro a 31 de marzo de 2020. Relación entre segmento de mercado y tarifas de acceso: Doméstico/comercial, tarifas de acceso 3.1, 3.2 y 3.3; Pyme tarifas de acceso 3.4; Industrial, todas las demás.

En los segmentos pyme e industrial, entre los comercializadores independientes destacaron: Servigas (cuota del 4,5% en pyme), Aldro Energía y Soluciones (cuota del 3% en pyme), Galp Energía España (cuotas del 2,9% en pyme y del 2% en industrial), Remica Comercializadora (cuota del 2,6% en pyme) y el Grupo Audax (cuotas del 2,2% en pyme y del 0,8% en industrial).

A continuación, se realiza un análisis de la evolución del total de puntos de suministro en el mercado gasista durante los últimos tres años, distribuidos por tipo de mercado y por segmento de consumo.

A finales del primer trimestre de 2020, la mayoría de puntos de suministro de los segmentos pyme e industrial se encontraban suministrados por comercializadores libres (98,8% y 98%, respectivamente), mientras que, en el

segmento doméstico, que incluye a los consumidores con derecho a TUR, los comercializadores del mercado libre suministraron al 80,0% de dicho segmento.

Tabla 10. Evolución del total de los puntos de suministro por segmento de mercado en el primer trimestre del año, entre 2017 y 2020 – Sector Gasista

TIPO MERCADO	SEGMENTO	1T 2017		1T 2018		1T2019		1T 2020	
		Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total
Mercado Libre	DOMÉSTICO	6.026.596	78,5%	6.173.076	79,4%	6.254.717	79,8%	6.316.345	80,0%
	PYME	47.575	98,6%	48.819	98,7%	50.239	98,8%	51.119	98,8%
	INDUSTRIAL	4.094	99,8%	4.225	97,9%	4.288	97,8%	4.291	98,0%
TOTAL LIBRE		6.078.265	78,7%	6.226.120	79,5%	6.309.244	80,0%	6.371.755	80,2%
Mercado Regulado	DOMÉSTICO	1.648.527	21,5%	1.602.891	20,6%	1.580.157	20,2%	1.576.439	20,0%
	PYME	699	1,4%	621	1,3%	607	1,2%	633	1,2%
	INDUSTRIAL	10	0,2%	89	2,1%	95	2,2%	89	2,0%
TOTAL REGULADO		1.649.236	21,3%	1.603.601	20,5%	1.580.859	20,0%	1.577.161	19,8%
TOTAL		7.727.501	100,0%	7.829.721	100,0%	7.890.103	100,0%	7.948.916	100,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Puntos de suministro registrados a 31 de marzo de los años 2017 a 2020.

Haciendo un análisis más exhaustivo de la estructura sobre el total de puntos de suministro por tipo de mercado y por segmentos de consumo, se observó que el Grupo Naturgy, con 4 millones de puntos de suministro, obtuvo la mayor cuota integrada del mercado (49,8%), seguido por el Grupo Endesa, con 1,6 millones (19,6%), y por el Grupo Iberdrola con 1 millón (13,2%). Los comercializadores independientes, en su conjunto, representaron 295 mil suministros gasistas, lo que supuso una cuota del 3,7% del total del mercado. Este valor resultó superior en 1,6% al registrado el trimestre anterior, cuando fue del 2,1%. No obstante, esto supone unas pérdidas de clientes en los últimos tres años en Naturgy de 328.000 clientes, y por su parte unas ganancias de los Grupos Endesa, Iberdrola, EDP, REPSOL y de los comercializadores independientes de 36.000, 96.000, 50.000, 232.000 y 135.000 clientes, respectivamente.

Tabla 11. Cuota integrada del mercado (por número de suministros) por grupo comercializador, tipo de mercado y segmento a 31 de marzo de 2020 – Sector Gasista

1t2020

GRUPO COMERCIALIZADOR	DOMÉSTICO				PYME				INDUSTRIAL				TOTAL MERCADO	
	%ML	%MR	Suministros	% TOTAL	%ML	%MR	Suministros	% TOTAL	%ML	%MR	Suministros	% TOTAL	Suministros	% TOTAL
NATURGY	67,8%	32,2%	3.936.620	49,9%	97,0%	3,0%	17.310	33,4%	94,6%	5,4%	1.629	37,2%	3.955.559	49,8%
ENDESA	85,1%	14,9%	1.547.770	19,6%	99,0%	1,0%	7.740	15,0%	100,0%	0,0%	645	14,7%	1.556.155	19,6%
IBERDROLA	97,5%	2,5%	1.047.396	13,3%	99,9%	0,1%	3.846	7,4%	100,0%	0,0%	88	2,0%	1.051.330	13,2%
EDP	94,2%	5,8%	902.376	11,4%	99,2%	0,8%	3.910	7,6%	99,7%	0,3%	328	7,5%	906.614	11,4%
INDEPENDIENTE	100,0%	0,0%	275.106	3,5%	100,0%	0,0%	18.583	35,9%	100,0%	0,0%	1.663	38,0%	295.352	3,7%
REPSOL	100,0%	0,0%	183.516	2,3%	100,0%	0,0%	363	0,7%	100,0%	0,0%	27	0,6%	183.906	2,3%
TOTAL			7.892.784	100%			51.752	100%			4.380	100%	7.948.916	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el Anexo III se incluye una tabla resumen con los comercializadores del mercado regulado (CUR) con mayores cuotas en cada comunidad autónoma a 31 de marzo de 2020.

3. EVOLUCIÓN DE LA TASA DE CAMBIO (SWITCHING)

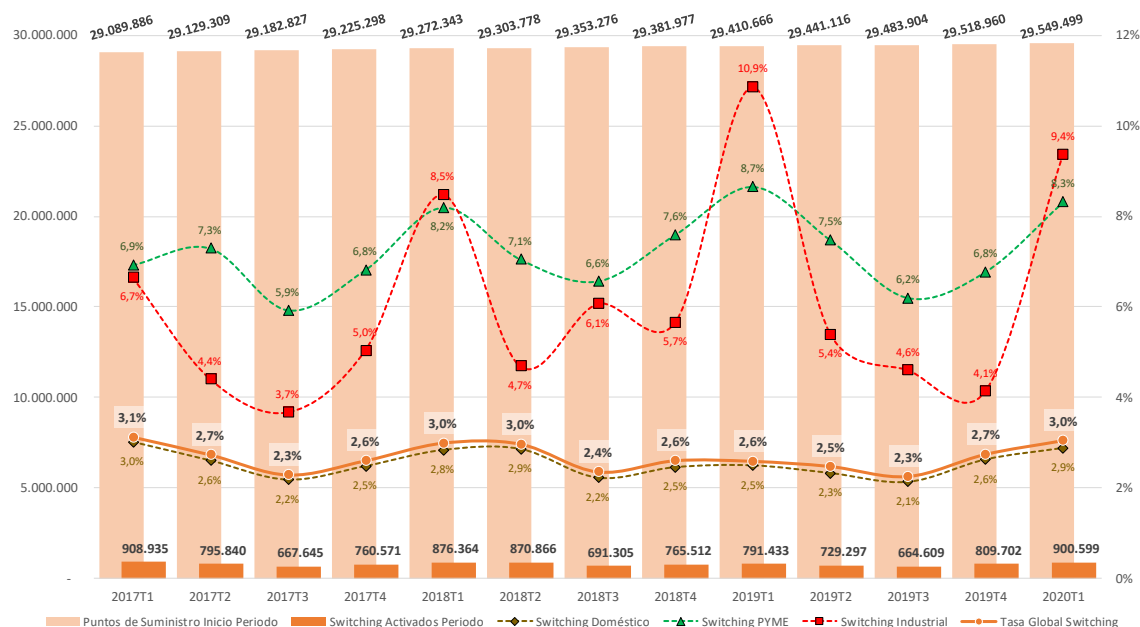
La tasa de cambio de comercializador, o tasa de *switching*, es un indicador del nivel de competencia en los mercados minoristas de electricidad y gas. En el caso español, durante el primer trimestre del año 2020, la evolución de esta tasa varió en función del sector como se muestra a continuación. Dicha evolución debe valorarse conjuntamente con otros indicadores relacionados con la estructura y el grado de satisfacción de los consumidores. Así, no se puede descartar que, en ausencia de cambios estructurales y de variaciones significativas entre precios ofertados para los servicios básicos de electricidad y gas natural, una elevada tasa de *switching* pueda estar asociada, en parte, con un elevado grado de descontento de los consumidores como el que revelan los datos del *Consumer Markets Scoreboard*⁵ o el Panel de hogares de la CNMC⁶. No obstante, en el panel de hogares de la CNMC del segundo trimestre 2020, se aprecia una mejoría en el nivel de satisfacción global con los servicios del sector eléctrico (teniendo en cuenta a los satisfechos con los servicios y a los muy satisfechos), que aumenta en 4,3 puntos porcentuales y en el sector del Gas que aumenta en 0,5 puntos porcentuales.

La tasa trimestral de *switching* aumentó en 0,3 puntos en el mercado eléctrico (3%) y 0,2 puntos en el mercado gasista (2,5%), todo ello respecto al trimestre anterior. Durante el año móvil, que en este caso comprende el periodo entre el 1 de abril de 2019 y el 31 de marzo de 2020, se observó una tasa global de cambio de comercializador del 10,5% en el sector eléctrico y del 8,7% en el sector gasista. Por otra parte, durante el año 2019, las tasas anuales de *switching* fueron del 10,2% y del 7,8% en los sectores eléctrico y gasista, respectivamente.

⁵ European Union: «2018 Consumer Markets Scoreboard - October 2018». Basado en datos de 2017

⁶ <http://data.cnmc.es/datagraph/> "PANEL DE HOGARES CNMC"

Gráfico 2. Tasas de *switching*. Evolución trimestral desde el primer trimestre de 2017 hasta el primer trimestre de 2020 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

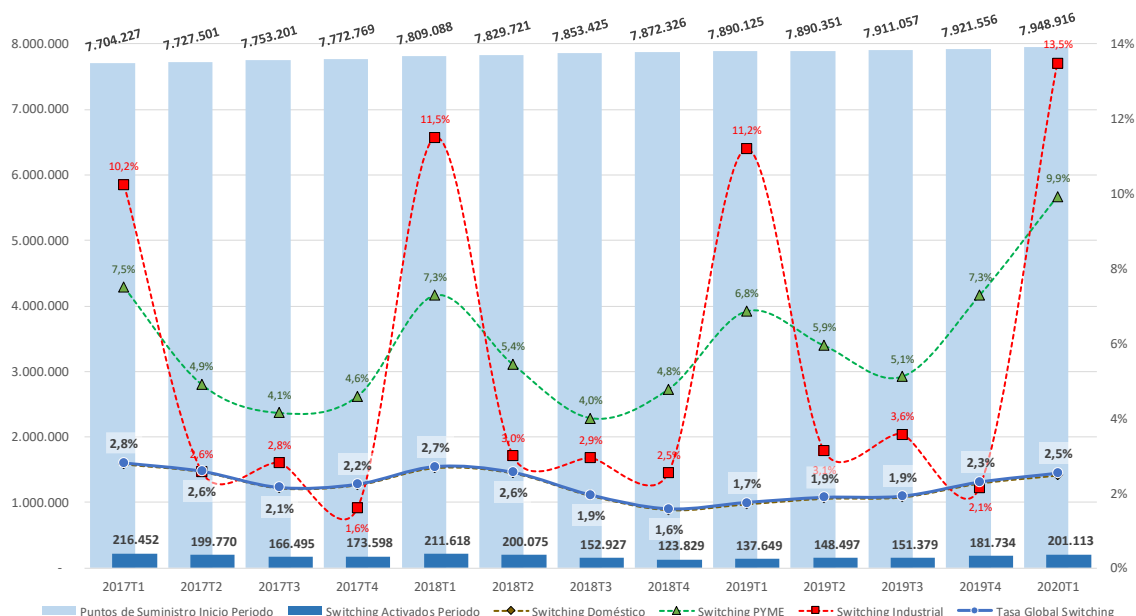
Nota: Tasa de switching calculada como el cociente entre el número de cambios activados y el número de puntos de suministro registrados al comienzo del periodo de que se trate.

En el **sector eléctrico**, la tasa global de *switching* durante el primer trimestre de 2020 fue del 3% (por segmentos: 2,9% en el doméstico, 8,3% pyme y 9,4% industrial), lo que condujo a un ligero repunte de 0,3 puntos.

Fijándose en la evolución de las tasas correspondientes a cada segmento del mercado eléctrico, podemos apreciar cómo, mientras que en los segmentos pyme e industrial existen mayores fluctuaciones (tasas máximas coincidentes con el ejercicio fiscal, especialmente llamativo en el segmento industrial); en el segmento doméstico estas fluctuaciones son menores y en buena medida correspondientes a la actividad comercial de los comercializadores, con tasas de *switching* más reducidas durante el periodo estival.

Respecto al **sector gasista**, la tasa global de *switching* del primer trimestre de 2020 fue del 2,5% (por segmentos: 2,5% doméstico, 9,9% pyme y 13,5% industrial), 0,2 puntos superior a la obtenida en el trimestre anterior.

Gráfico 3. Tasas de *switching*. Evolución trimestral desde el primer trimestre de 2017 hasta el primer trimestre de 2020 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

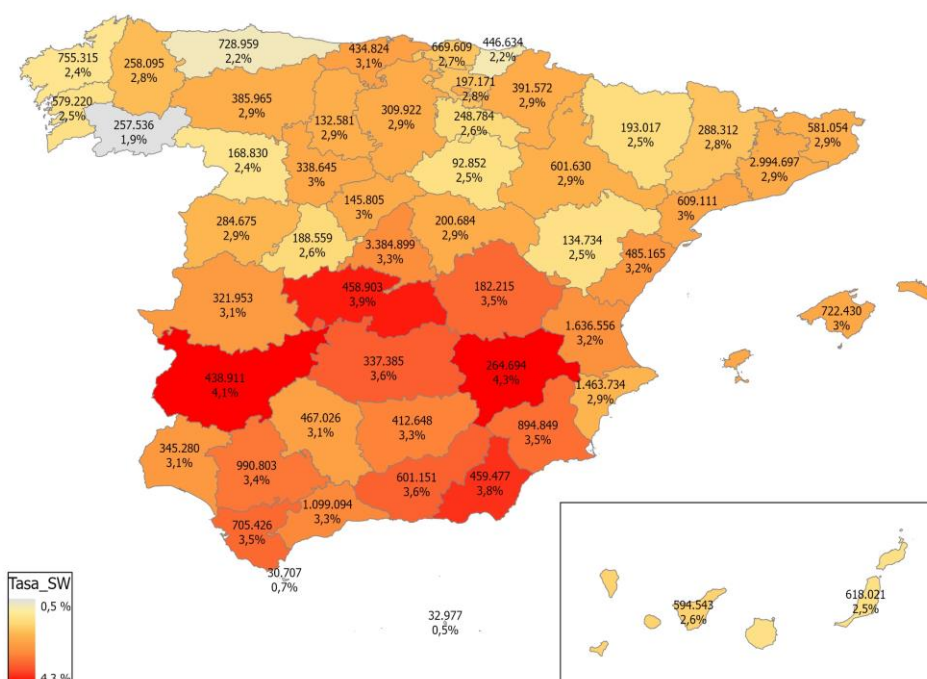
Observando la evolución de las tasas de *switching* correspondientes a cada segmento del mercado gasista, podemos apreciar cómo, en los segmentos pyme e industrial se registran valores diferenciados por periodos (tasas máximas coincidentes con el ejercicio fiscal); mientras que en el segmento doméstico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

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

En el **sector eléctrico**, fueron las provincias⁷ de Albacete (4,3%), Badajoz (4,1%), Toledo (3,9%) y Almería (3,8%) las que registraron las tasas globales de *switching* más elevadas, mientras que, en el extremo opuesto, exceptuando las Ciudades Autónomas, las provincias de Orense (1,9%), Asturias y Gipuzkoa (ambas con un 2,2%) registraron las tasas globales de *switching* más bajas.

⁷ Excluyendo las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla.

Gráfico 4. Distribución geográfica de puntos de suministro y tasas globales de *switching* en el primer trimestre de 2020 - Sector Eléctrico

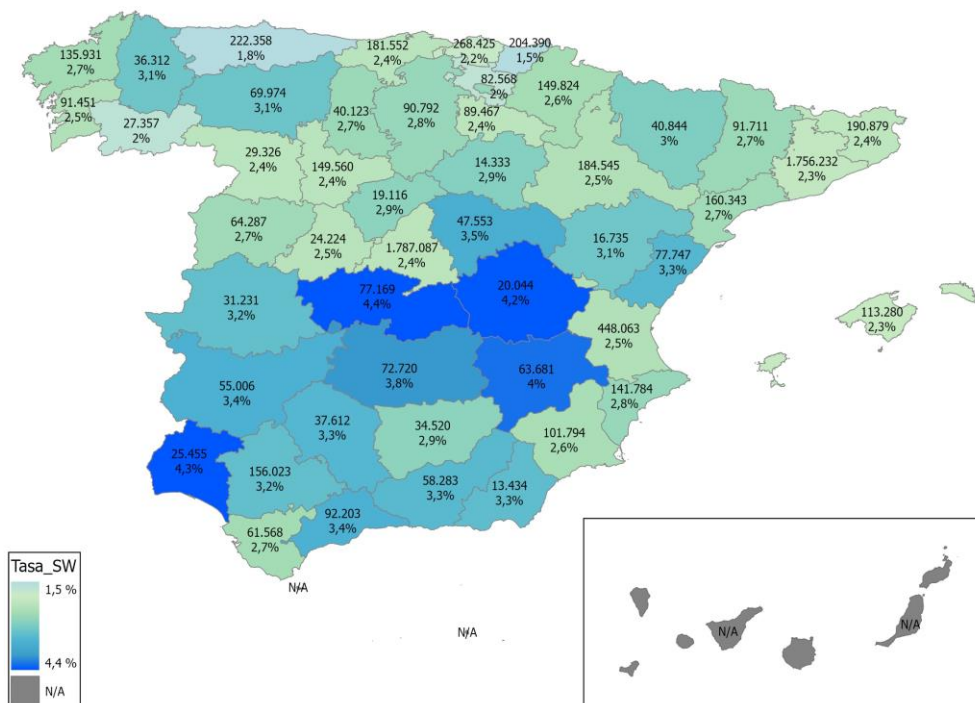


Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el **sector gasista**, las provincias de Toledo (4,4%), Huelva (4,3%), Cuenca (4,2%) y Albacete (4%) fueron las que sobresalieron en su tasa global de *switching* al presentar los valores más altos del trimestre. Por el contrario, las provincias con un menor valor de esta tasa fueron las provincias de Gipuzkoa (1,5%) y Asturias (1,8%).

La provincia de Albacete y la de Toledo, son las dos provincias que muestran las tasas globales de *switching* más elevadas tanto en el sector eléctrico como en el sector gasista.

Gráfico 5. Distribución geográfica de puntos de suministro y tasas globales de *switching* en el primer trimestre de 2020 - Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

4. SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR

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

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

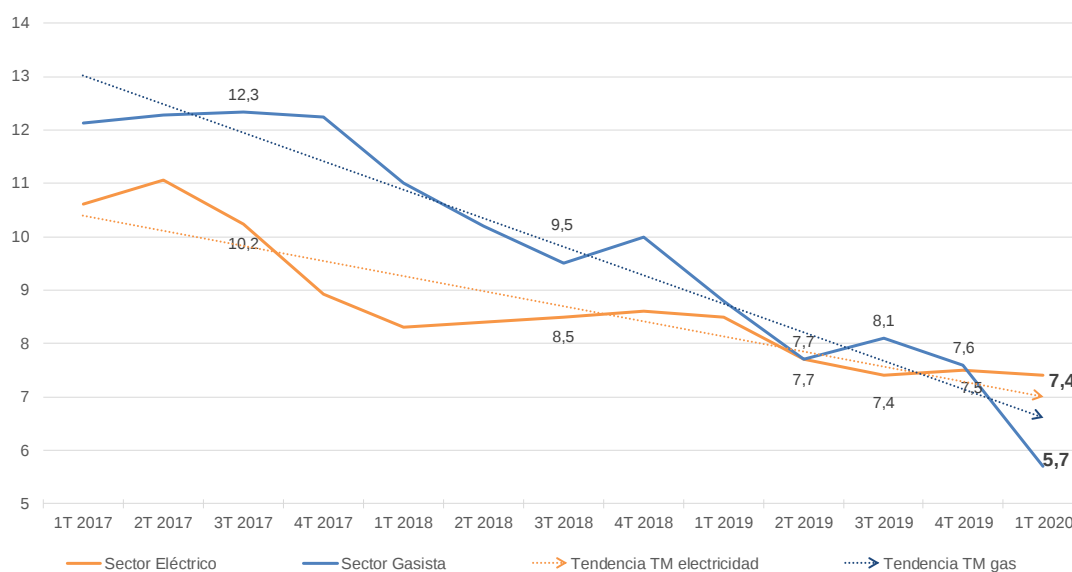
4.1.1 TIEMPOS MEDIOS. PERSPECTIVA DEL COMERCIALIZADOR

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

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

- a. Tiempos medios generales de cambio de comercializador. Durante el primer trimestre del año, los tiempos medios registrados fueron de 7,4 días en el sector eléctrico, y de 5,7 días en el sector gasista⁸. Esto supuso un ligero descenso durante el último trimestre de 0,1 días en electricidad, y una reducción de casi 2 días en gas.

Gráfico 6. Tiempos medios de activación del proceso de cambio de comercializador. Evolución trimestral desde el primer trimestre de 2017 hasta el primer trimestre de 2020 – Sectores Eléctrico y Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

- b. Tiempos medios por canal de contratación. Se observa que los tiempos medios del canal Presencial Domiciliario⁹ son mucho más altos que los del resto de canales en ambos sectores. Estos tiempos medios superan en 9,7 días y en 11,9 días los tiempos medios del sector eléctrico y gasista respectivamente. Este canal representa el 8,7% y el 3,9% del total de las activaciones. Nótese que no son cifras comparables con años anteriores, ya que hasta este trimestre, se especificaban solo dos canales de contratación, las fuerzas de venta (domiciliario y tienda) y el resto. Ahora el desglose solicitado es mayor, para poder recabar más información.

Estos tiempos medios, más extensos para el canal Presencial Domiciliario, se podrían deber tanto por una operativa ineficiente por parte de las fuerzas de venta, como por las auditorías de calidad que, en algunos casos, deben pasar

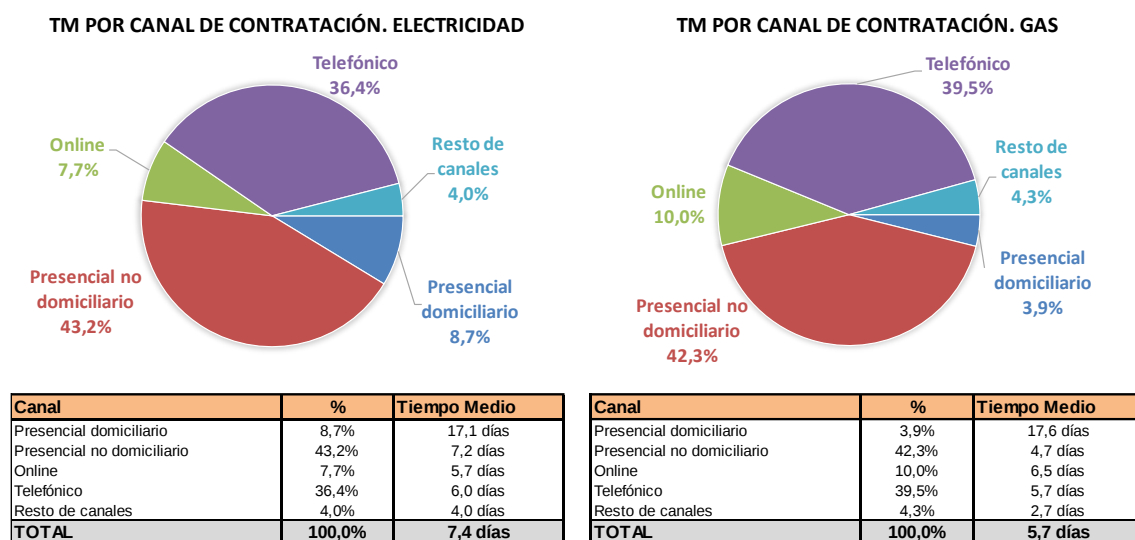
⁸ Ya se ha señalado que la Directiva UE 2019/944 establece un objetivo de un tiempo máximo de cambio de 1 día en 2026.

⁹ Cabe señalar que el Real Decreto-ley 15/2018, de 5 de octubre de 2018, prohíbe la contratación de suministro eléctrico en los domicilios de los clientes en la modalidad «puerta a puerta», salvo petición expresa por parte del cliente y a propia iniciativa.

estas solicitudes antes de que los comercializadores envíen al distribuidor el fichero de solicitud de cambio.

Los canales de contratación predominantes son el de Presencial no domiciliario y el Telefónico para ambos Sectores.

Gráfico 7. Tiempos medios de activación de proceso de cambios de comercializador por canal de contratación durante el primer trimestre de 2020 – Sectores Eléctrico y Gasista



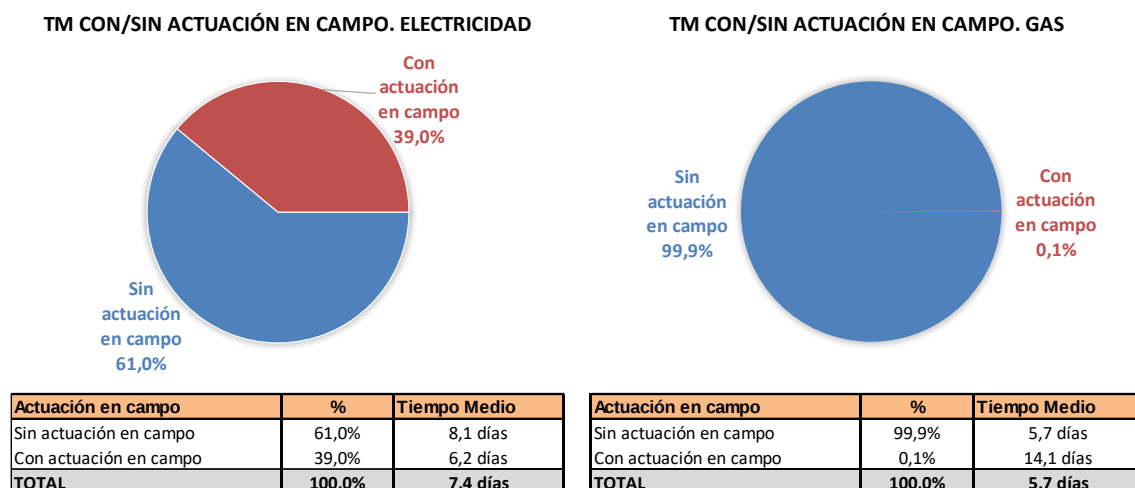
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes comercializadores.

- c. Tiempos medios considerando actuaciones en campo. En el sector eléctrico, históricamente las solicitudes que requieren actuaciones en campo conllevaban un tiempo de activación mayor que aquellas en las que no se requiere algún tipo de intervención técnica; no obstante, desde el primer trimestre de 2019 se produce la situación contraria. La instalación de contadores telegestionados minimiza el volumen de actuaciones físicas del distribuidor de forma presencial “en campo”, y la posibilidad de modificación de potencia en tramos de 0,1kW ha propiciado más actuaciones de forma remota sobre equipos telegestionados. En la mayoría de los casos, estas modificaciones moderadas de la potencia contratada se realizan desde los centros de control y se contabilizan como “actuaciones en campo” cuando en la realidad tienen lugar en el centro de control de distribución. No obstante, con la aprobación de la Resolución de la CNMC de 17 de diciembre de 2019, se modifica la definición de “actuación en campo”, de tal manera que, tras su implantación a lo largo del año 2020, se dejarán de incluir las operaciones remotas en los equipos telegestionados, y se contabilizarán solamente aquellas que requieran de la presencia física de un operario en el punto de medida.

Las solicitudes de cambio de comercializador en electricidad informadas como “actuaciones en campo” fueron 1,9 días más rápidas que el resto de

solicitudes. En el sector gasista, sin embargo, las escasas solicitudes que requieren “actuaciones en campo” (0,1%) fueron 8,4 días más lentas que el resto de solicitudes.

Gráfico 8. Tiempos medios de activación del proceso de cambio de comercializador considerando actuaciones durante el primer trimestre de 2020 – Sector Eléctrico y Sector Gasista



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

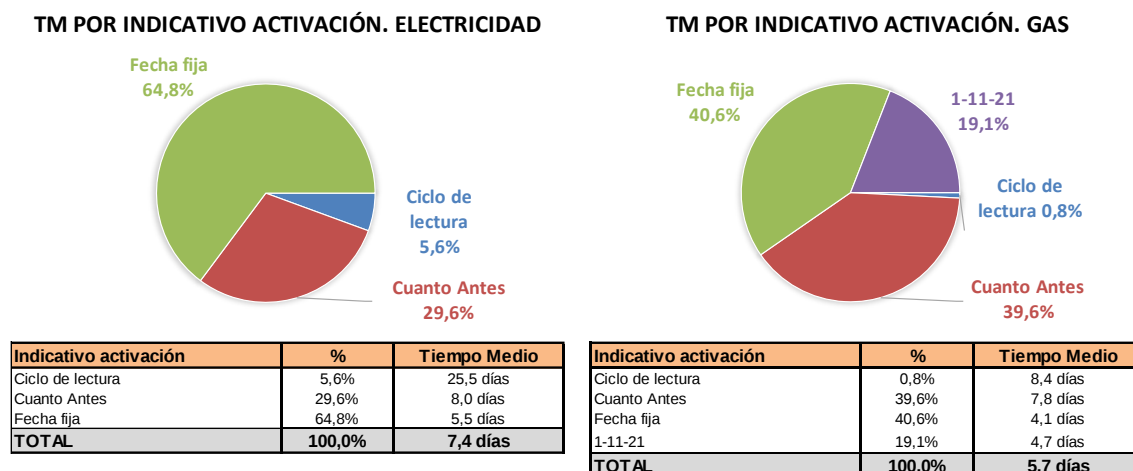
- d. Tiempos medios según el indicativo de activación. Es destacable que, en ambos sectores, las solicitudes a “fecha fija” se activan antes que las solicitadas con el indicativo “cuanto antes”, siendo ésta última, por definición, la opción que debería elegirse cuando se requiere que la activación se realice a la mayor brevedad posible. En concreto, durante el primer trimestre de 2020 las solicitudes con fecha de activación indicada con el indicativo “fecha fija” se activaron entre 2,5 y 3,7 días antes que aquellas solicitadas “cuanto antes”, en los sectores eléctrico y gasista, respetivamente.

Cabe señalar que, como parte de la operativa habitual de algunos comercializadores, se envían solicitudes de cambio a “fecha fija” para el mismo día en que fue enviada la solicitud, lo que es interpretado desde el punto de vista de los distribuidores como solicitudes a gestionarse con el criterio “cuanto antes”. Adicionalmente, las solicitudes a “fecha fija” en las que no se indica una fecha fija a realizar la activación, han sido también interpretadas por los distribuidores como solicitudes a gestionarse con el criterio “cuanto antes”. No obstante, con la aprobación de la Resolución de la CNMC de 17 de diciembre de 2019, se clarifican estas interpretaciones.

Finalmente, las activaciones solicitadas por el comercializador a “fecha fija” o a “ciclo de lectura” (que por definición deberían ser de mayor duración que las solicitadas con el indicativo “cuanto antes”) podrían influir en el alargamiento de los tiempos medios totales, y esto, no implicaría necesariamente una

gestión operativa más deficiente por parte del comercializador y/o del distribuidor, si no, un deseo del consumidor de cambiar de comercializador en una fecha determinada.

Gráfico 9. Tiempos medios de activación del proceso de cambio de comercializador según el indicativo de activación durante el primer trimestre de 2020 – Sectores Eléctrico y Gasista



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

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

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

Se observó que, entre los 27 **comercializadores eléctricos** con más de 1.000 activaciones¹⁰ realizadas en el trimestre, 7 obtuvieron tiempos de cambio inferiores a 5 días, entre ellos cuatro de los seis mayores comercializadores de referencia.

Destacó el Comercializador Regulado Gas & Power (Grupo Naturgy) con 1,5 días, como el que necesitó un menor tiempo medio de cambio durante el trimestre. Los siguientes comercializadores regulados fueron Curenergía (Grupo Iberdrola) y Energía XXI (Grupo Endesa), ambos con 2,3 días de media en el proceso de cambio. Entre los comercializadores libres, el que registró los tiempos medios más reducidos fue Xenera, con 1,5 días; seguido

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

de Iberdrola Clientes y CIDE HC Energía, con 3,5 y 3,8 días de media respectivamente

Tabla 12. Tiempos medios de cambio (desde el consentimiento) de los principales comercializadores durante el primer trimestre de 2020 – Sector Eléctrico

ELECTRICIDAD		INDICATIVO DE ACTIVACIÓN			Total activaciones	Tiempo Medio de Cambio Total
Comercializador	Código	Cuanto antes	Fecha Fija	Ciclo de lectura		
COM. REG., GAS & POWER, S.A.	R2-356	99,0%	0,0%	1,0%	16.503	1,5 días
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA, S.A.	R2-456	99,8%	0,0%	0,1%	4.060	1,5 días
CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	R2-329	0,0%	100,0%	0,0%	59.982	2,3 días
ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	R2-292	0,0%	99,8%	0,2%	38.679	2,3 días
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	R2-515	0,0%	99,9%	0,1%	156.441	3,5 días
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	R2-291	81,0%	15,3%	3,8%	1.801	3,8 días
COM. REF. ENERGÉTICO, S.L.U.	R2-540	96,0%	2,8%	1,2%	2.547	4,3 días
RÉGSITI COM. REF., S.L.U.	R2-290	17,7%	82,3%	0,0%	2.465	5,1 días
BASER COM. REF., S.A.	R2-284	91,7%	8,2%	0,1%	4.311	5,5 días
HOLALUZ - CLIDOM, S.A.	R2-408	58,7%	0,0%	41,2%	19.163	6,3 días
NATURGY IBERIA, S.A.	R2-142	99,7%	0,2%	0,1%	47.692	6,5 días
ENDESA ENERGÍA, S.A.	R2-001	0,2%	99,6%	0,2%	134.300	7,5 días
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	R2-182	75,1%	19,8%	5,1%	3.720	7,5 días
IBERDROLA SERVICIOS ENERGÉTICOS, S.A.	R2-726	0,0%	100,0%	0,0%	1.350	8,9 días
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS, S.L.U.	R2-243	41,8%	58,2%	0,0%	76.686	9,2 días
ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA, S.L.	R2-569	93,3%	6,7%	0,0%	2.293	10,6 días
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	R2-140	4,3%	95,7%	0,0%	5.190	10,7 días
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	R2-469	0,1%	99,9%	0,0%	1.642	11,0 días
EDP ENERGÍA, S.A.U.	R2-004	96,5%	3,4%	0,1%	36.094	12,4 días
AUDAX RENOVABLES, S.A.	R2-387	93,1%	0,5%	6,4%	20.928	14,8 días
FACTOR ENERGÍA, S.A.	R2-109	88,3%	0,3%	11,5%	7.818	17,7 días
FACTOR ENERGÍA ESPAÑA S.A.U.	R2-242	80,3%	1,8%	17,9%	3.645	19,8 días
AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE, S.L.	R2-752	3,3%	0,0%	96,7%	5.475	25,2 días
UNIELÉCTRICA ENERGÍA, S.A.	R2-443	17,3%	0,2%	82,6%	4.405	25,8 días
IRIS ENERGÍA EFICIENTE, S.A.	R2-744	22,7%	0,0%	77,3%	15.186	26,5 días
FOX ENERGÍA, S.A.	R2-583	37,3%	0,1%	62,7%	2.571	27,2 días
NABALIA ENERGÍA 2000, S.A.	R2-608	14,9%	0,0%	85,1%	2.623	32,7 días

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

Por otra parte, existen 5 **comercializadores gasistas**, de entre los 21 que presentaron más de 100 activaciones realizadas durante el cuarto trimestre del año, que obtuvieron tiempos medios inferiores a 5 días en sus solicitudes de cambio. Tres de ellos fueron comercializadores de último recurso y 2 comercializadores del mercado libre.

Destacan Energía XXI (Grupo Endesa), Curenergía (Grupo Iberdrola) y la Comercializadora Regulada Gas & Power (Grupo Naturgy), las tres participantes en el mercado regulado, con tiempos medios que oscilan entre 1,1 y 1,6 días. Entre los comercializadores libres Iberdrola Clientes registró los tiempos medios más reducidos con 0,7 días, seguida de Repsol Comercializadora de Gas y Electricidad con un tiempo medio de 4,3 días.

Tabla 13. Tiempos medios de cambio (desde el consentimiento) de los principales comercializadores durante el primer trimestre de 2020 – Sector Gasista

GAS		INDICATIVO DE ACTIVACIÓN				Total activaciones	Tiempo Medio de Cambio Total
Comercializador	Código	Cuanto antes	Fecha Fija	Ciclo de lectura	1-11-21		
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	0529	13,1%	86,3%	0,6%	0,0%	28.096	0,7 días
ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	0059	0,0%	99,8%	0,0%	0,2%	3.237	1,1 días
CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	0054	14,1%	85,9%	0,0%	0,0%	4.034	1,3 días
COM. REG., GAS & POWER, S.A.	0052	90,6%	0,0%	9,4%	0,0%	8.757	1,6 días
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS, S.L.U.	0044	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	28.989	4,3 días
NATURGY IBERIA, S.A.	0033	97,7%	1,9%	0,4%	0,0%	18.349	5,7 días
FOX ENERGÍA, S.A.	0634	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	194	5,9 días
ENDESA ENERGÍA, S.A.U.	0007	0,0%	95,3%	0,0%	4,7%	29.223	6,2 días
BASER COM. REF., S.A.	0060	97,3%	2,6%	0,1%	0,0%	1.408	6,4 días
AHORRELUX SERVICIOS ONLINE S.L.	0649	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2.845	6,9 días
UNIELÉCTRICA ENERGÍA, S.A.	0628	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	432	7,6 días
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	0573	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	341	8,2 días
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	0002	92,6%	7,1%	0,3%	0,0%	16.785	10,5 días
ADS ENERGY 8.0, S.L.	0567	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	427	11,3 días
ON DEMAND FACILITIES, S.L.U.	0076	79,4%	20,6%	0,0%	0,0%	395	11,6 días
MET ENERGÍA ESPAÑA, S.A.	0600	0,0%	35,6%	64,4%	0,0%	191	12,2 días
AUDAX RENOVABLES, S.A.	0654	99,0%	1,0%	0,0%	0,0%	10.034	13,0 días
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO, S.A.	0088	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	3.579	13,4 días
IRIS ENERGÍA EFICIENTE, S.A.	0653	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3.085	14,4 días
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	0001	0,1%	99,9%	0,0%	0,0%	799	17,6 días
NABALIA ENERGÍA 2000, S.A.	0627	99,5%	0,5%	0,0%	0,0%	188	53,2 días

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Dada la relevancia de los datos, en esta tabla se reflejan solamente aquellos comercializadores que activaron más de 100 cambios (sin contabilizar actuación en campo) en el trimestre objeto de estudio. Se indican con fondo gris, los comercializadores de último recurso.

4.1.2 DESVIACIÓN EN LOS TIEMPOS DE ACTIVACIÓN. PERSPECTIVA DEL DISTRIBUIDOR

Si bien hasta 2019 se analizaba en este epígrafe el tiempo medio que el distribuidor precisaba para gestionar un cambio de comercializador (como diferencia entre la fecha de activación menos la fecha de solicitud del comercializador), en el año 2020 el criterio se modifica, para medir la eficiencia en la gestión del distribuidor, como diferencia entre fecha de activación menos fecha prevista de activación (prevista por éste y comunicada al comercializador en el mensaje de aceptación de la solicitud de cambio). Las razones de esta modificación están precisamente en tratar de aislar la gestión del distribuidor de la forma en que el comercializador solicita el cambio. Los cambios de comercializador se pueden solicitar por el comercializador de tres formas (en electricidad):

- A fecha fija
- A ciclo de lectura
- Cuanto antes

Aparte de que, además, el distribuidor, en algunos casos, debe realizar actuaciones en campo. Con el criterio de 2019, la gestión del distribuidor se penalizaba en términos de tiempo cuando éstos tenían proporcionalmente, por

ejemplo, más solicitudes de cambio del tipo b), y con actuaciones en campo. Con el criterio adoptado a partir de 2020, se analiza la gestión del distribuidor, con independencia de cómo solicita el comercializador el cambio. Cuando el distribuidor recibe una solicitud de cambio, éste debe aceptarla y después gestionarla, antes de proceder a activarla. En el momento de la aceptación, debe emitir mensajes al comercializador entrante y al saliente con la fecha prevista de activación (que es muy importante a efectos de las compras de energía en el mercado que han de hacer los comercializadores). Y se compara esta fecha con la fecha real de activación.

Como resultado del análisis correspondiente al primer trimestre de 2020, en el **sector eléctrico** se observaron las siguientes desviaciones en los tiempos de activación.

Tabla 14. Desviación en los tiempos de las activaciones de cambios de comercializador gestionadas por los principales grupos distribuidores durante el primer trimestre de 2020 – Sector Eléctrico

GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	Cambios Activados	Tiempo Medio
EDP	12.555	4,1 días
IBERDROLA	295.446	2,1 días
OTROS	15.387	1,2 días
NATURGY	90.740	0,9 días
ENDESA	343.765	0,1 días
VIESGO	18.125	0,1 días
TOTAL SECTOR ELÉCTRICO	776.018	1,04 días

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se muestran las desviaciones en tiempos medios ponderados por el número de activaciones. No se consideran las activaciones de los comercializadores de referencia (COR).

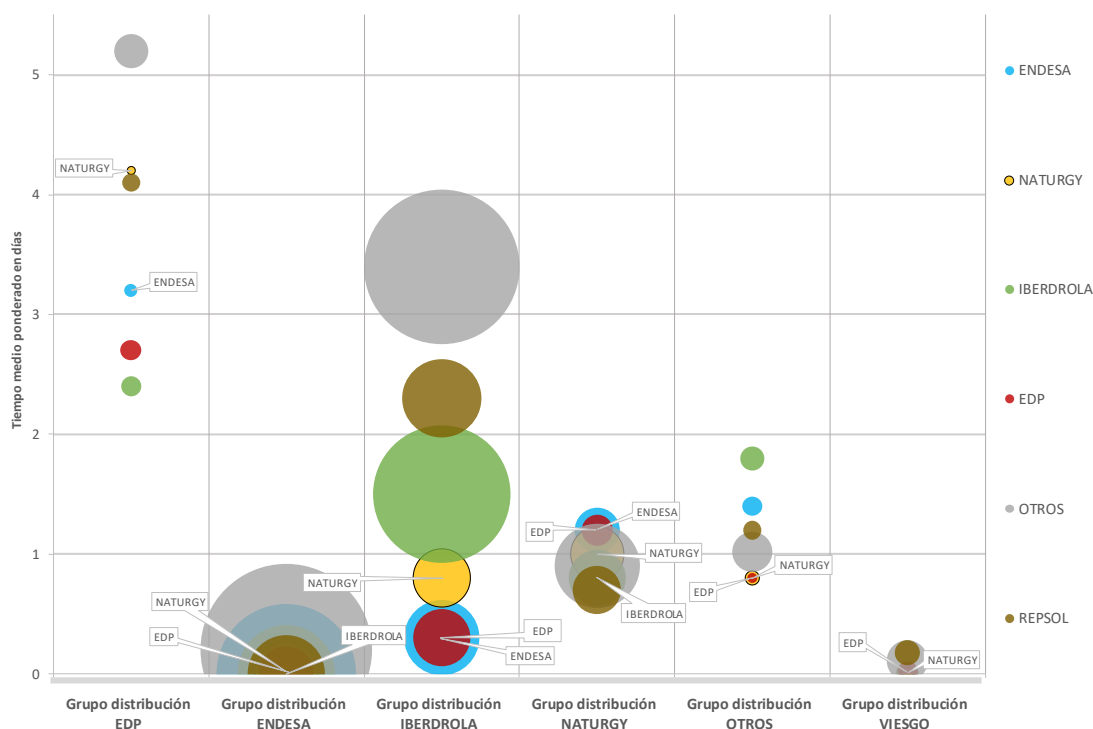
El área de distribución del Grupo Endesa presentó la menor desviación en el tiempo de activación (0,1 días) y el mayor número de activaciones (343.765 activaciones). Cabe señalar que, el 27,1% de sus activaciones de cambio fueron solicitadas por los comercializadores de su mismo grupo empresarial, registrando una desviación de activación de 0 días en estos casos. El Grupo Viesgo también presentó una desviación de 0,1 días y el número de activaciones fue de 18.125. Por otro lado, la mayor desviación en el tiempo de activación la presentó el Grupo EDP.

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

En el área de distribución del Grupo Iberdrola se registró una mayor dispersión de las desviaciones de los tiempos de activación, con valores que oscilaron entre los 0,3 días para las solicitudes de los comercializadores del Grupo Endesa y del Grupo EDP, y los 3,4 días en el caso de las solicitudes de comercializadores independientes agrupados en el epígrafe “Otros”.

Por el contrario, las redes de distribución que registraron una menor dispersión fueron las del Grupo Endesa y las del Grupo Viesgo. En el área de distribución del Grupo Endesa, las desviaciones en los tiempos oscilaron entre los 0 días y los 0,2 días de media de las solicitudes de cambio de los comercializadores independientes agrupados en el epígrafe “Otros”. En el área de distribución del Grupo Viesgo, los tiempos oscilaron también entre los 0 días y los 0,2 días de media.

Gráfico 10. Dispersión de las desviaciones en los tiempos de las activaciones de cambio solicitadas por los principales grupos de comercializadores libres en las principales áreas de distribución durante el primer trimestre de 2020 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

En el **sector gasista**, las desviaciones en los tiempos de activación de cambio de comercializador en el primer trimestre de 2020 fueron 0,3 días.

El área de distribución que más solicitudes de cambio activa es la del Grupo Naturgy (128.133 activaciones), que presentó una desviación en el tiempo de activación de 0,3 días.

El área de distribución de Nortegas y Redexis Gas no presentaron desviaciones entre la fecha prevista de activación y la fecha real de activación.

Por el contrario, el área de distribución de Madrileña Red de Gas mostró la mayor desviación en el tiempo de activación (0,7 días).

Tabla 15. Desviaciones en los tiempos de las activaciones de cambio solicitadas por los principales grupos de comercializadores libres en las principales áreas de distribución durante el primer trimestre de 2020 – Sector Gasista

GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN GASISTA	Cambios Activados	Tiempo Medio
MADRILEÑA RED DE GAS	20.868	0,7 días
GAS EXTREMADURA	2.430	0,5 días
NATURGY	128.133	0,3 días
NORTEGAS	17.579	0 días
REDEXIS GAS	14.668	0 días
TOTAL SECTOR GASISTA	183.678	0,3 días

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se muestran las desviaciones de tiempos medios ponderados por el número de activaciones. No se consideran las activaciones de las comercializadoras de último recurso (CUR).

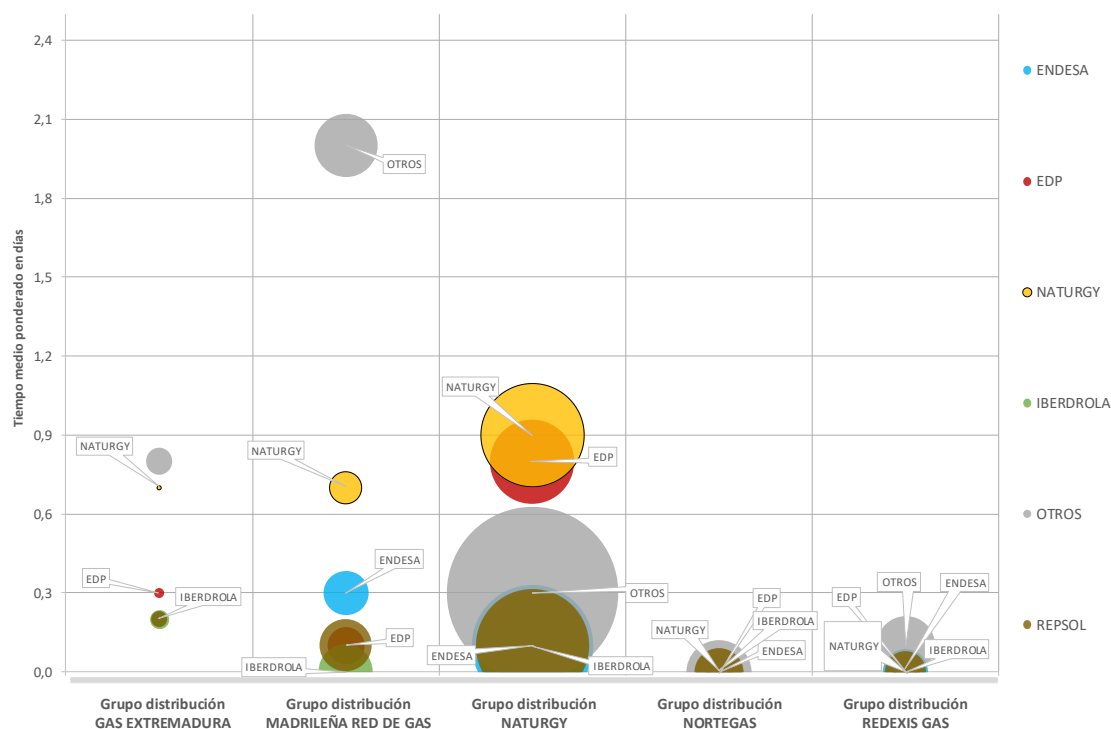
Analizando las desviaciones en los tiempos de las principales áreas de los grupos de distribución gasista, desglosados por grupos comercializadores libres obtenemos los siguientes resultados.

Durante el primer trimestre de 2020, destacó el área de distribución de los Grupos Nortegas y Redexis al registrar una desviación de 0 días.

Por otro lado, el área de distribución perteneciente al Grupo Madrileña Red de Gas es la que en su conjunto registró una mayor dispersión de desviaciones en los tiempos medios en las solicitudes de cambio, con valores que van entre los 0 días del Grupo Iberdrola y los 2 días de media correspondiente al Grupo Otros.

El área de distribución del Grupo Naturgy presentó unas desviaciones en los tiempos medios de activación bastante elevadas para los grupos de comercializadores de EDP y de Naturgy, siendo éstas de 0,8 y 0,9 días respectivamente.

Gráfico 11. Dispersión de las desviaciones en los tiempos de las activaciones de cambio solicitadas por los principales grupos de comercializadores libres en las principales áreas de distribución durante el primer trimestre de 2020 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

En el gráfico anterior se puede comprobar cómo, las desviaciones en los tiempos medios necesarios para activar los cambios solicitados por los comercializadores del Grupo Naturgy y la agrupación de comercializadores independientes incluidos en el epígrafe “Otros” presentaron los mayores valores en las distintas áreas de distribución.

Ambos grupos de comercializadores se caracterizan por solicitar las activaciones de los cambios mayormente en la modalidad “Cuanto antes”, al igual que EDP. Endesa e Iberdrola utilizan mucho más la modalidad de activación “Fecha Fija” y Repsol, que se activen sus solicitudes los días 1, 11 o 21 de cada mes.

4.2 ANALISIS DE LA EFICACIA DEL PROCESO DE CAMBIO

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

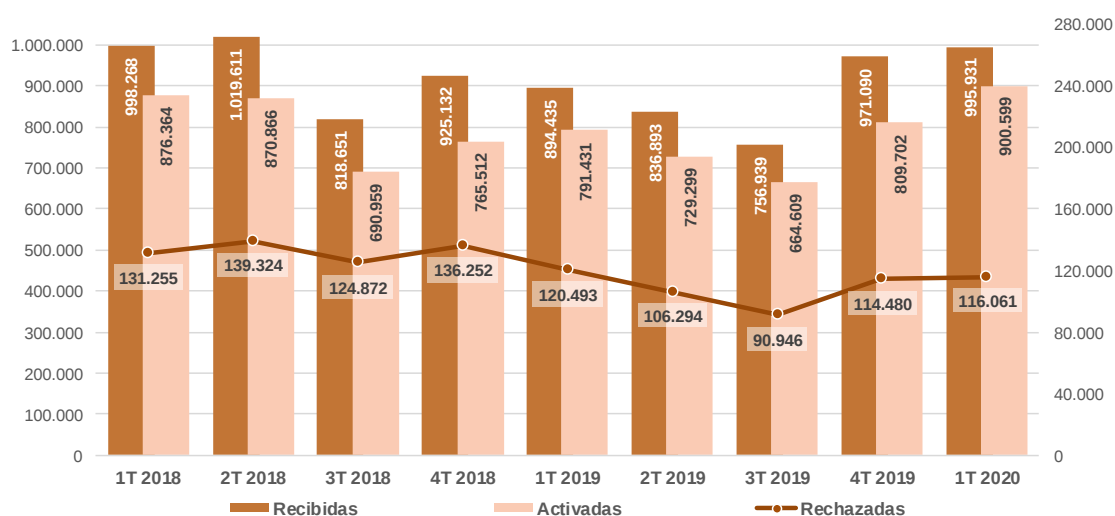
Por regla general, en los procesos de cambio, el número de solicitudes recibidas es superior al número de solicitudes activadas para un determinado periodo. Esto se debe principalmente a:

- Los rechazos por parte del distribuidor, que pueden producirse previa a la aceptación (cuando no pasan la validación de contenido) y también posteriormente a la aceptación (cuando existe algún problema en campo), antes de la activación. La mayor parte de la diferencia entre las solicitudes aceptadas y activadas se debe a este concepto de rechazos en campo.
- Las anulaciones de las solicitudes de cambio realizadas por los comercializadores.
- Las solicitudes pendientes de activar en la fecha de la remisión de la información a la CNMC.

Así, el proceso de cambio será más eficiente cuanto menor sea el tiempo de cambio, y por lo tanto, la activación; pero será más efectivo cuanto menor sea el número de incidencias registradas en el proceso (anulaciones o rechazos).

En el **sector eléctrico**, durante el primer trimestre de 2020 se recibieron 995.931 solicitudes de cambio (un 2,6% más que en el trimestre anterior) y se activaron 900.599 cambios (un incremento del 11,2%). Durante el mismo periodo, se contabilizaron 116.061 rechazos lo que supone un aumento del 1,4% respecto al anterior trimestre.

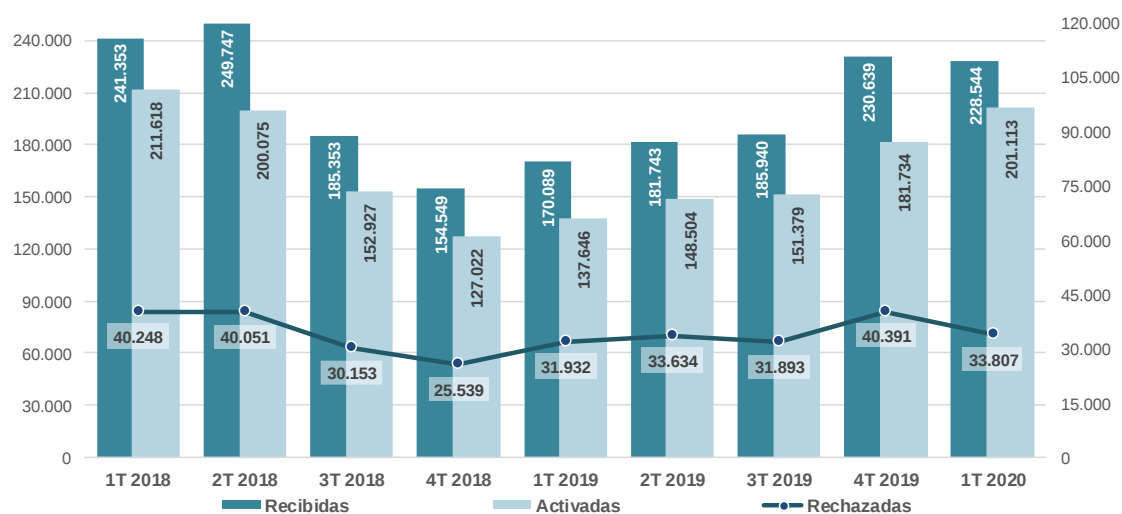
Gráfico 12. Proceso seguido por las solicitudes de cambio. Evolución trimestral desde el primer trimestre de 2018 hasta el primer trimestre de 2020 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el **sector gasista**, se llegaron a recibir 228.544 solicitudes (un 0,9% menos que en el trimestre pasado), y se activaron 201.113 cambios (un 10,7% más que el trimestre anterior). Durante el primer trimestre de 2020 se contabilizaron 33.807 rechazos (un 16,3% menos de rechazos respecto al trimestre anterior).

Gráfico 13. Proceso seguido por las solicitudes de cambio. Evolución trimestral desde el primer trimestre de 2018 hasta el primer trimestre de 2020– Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el sector eléctrico se aprecia una evolución del número de rechazos bastante similar a la variación del número de solicitudes, lo que redundará en que se mantengan las tasas de rechazo. En este último trimestre la **tasa de rechazo** ha variado ligeramente pasando del 11,9% al **11,6%**. No ha ocurrido así en el sector gasista, ya que se han recibido casi un 1% menos de solicitudes, pero la tasa de rechazo se ha reducido en 3,1%, hasta alcanzar el 14,8%.

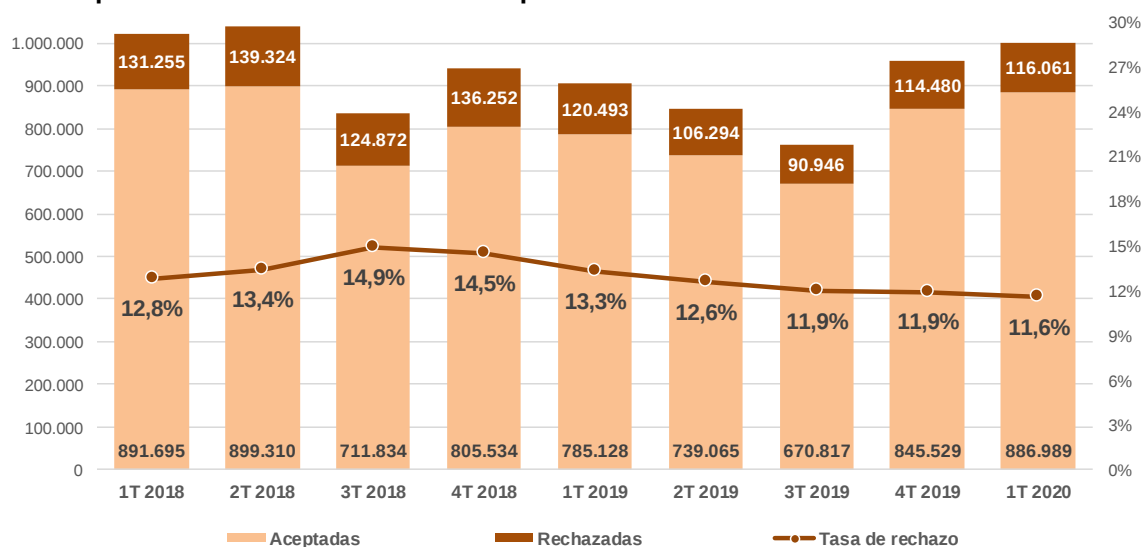
En los siguientes apartados se realiza un análisis operativo de las solicitudes de cambio de comercializador rechazadas para ambos sectores. Se analiza para cada sector la tasa de rechazo trimestral, que se calcula como el cociente entre el número de solicitudes rechazadas y el número de solicitudes gestionadas¹¹ durante el trimestre. Posteriormente, se continúa con un análisis general de las tasas de rechazo de cada grupo de distribución, seguido de un análisis de los motivos de rechazo más utilizados por los distribuidores.

¹¹ Se entiende por "solicitudes gestionadas" a la suma de solicitudes aceptadas y solicitudes rechazadas. Se señala que las solicitudes anuladas (que también serían en puridad solicitudes gestionadas) no son incluidas en este concepto dado su poca relevancia con respecto al total de solicitudes recibidas (menos del 1%).

4.2.1 ANALISIS DE LOS RECHAZOS DEL PROCESO DE CAMBIO

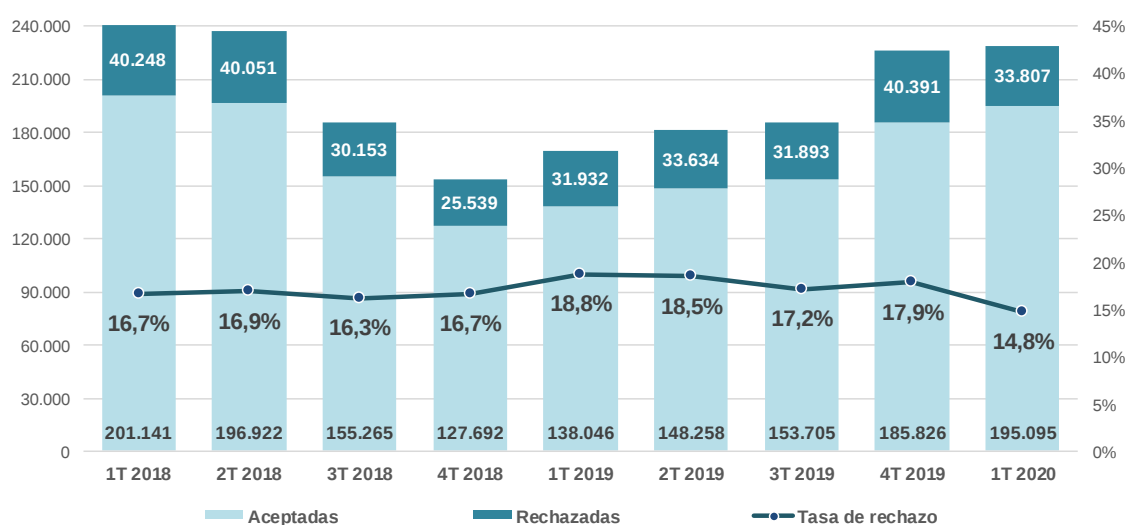
A continuación, se muestra gráficamente la evolución de la tasa de rechazo trimestral en los sectores eléctrico y gasista, el número de solicitudes gestionadas (desglosadas en solicitudes rechazadas y solicitudes aceptadas) que fueron registradas en el primer trimestre de 2020.

Gráfico 14. Tasa de rechazo de las solicitudes de cambio. Evolución trimestral desde el primer trimestre de 2018 hasta el primer trimestre de 2020– Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Gráfico 15. Tasa de rechazo de las solicitudes de cambio. Evolución trimestral desde el primer trimestre de 2018 hasta el cuarto trimestre de 20120– Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

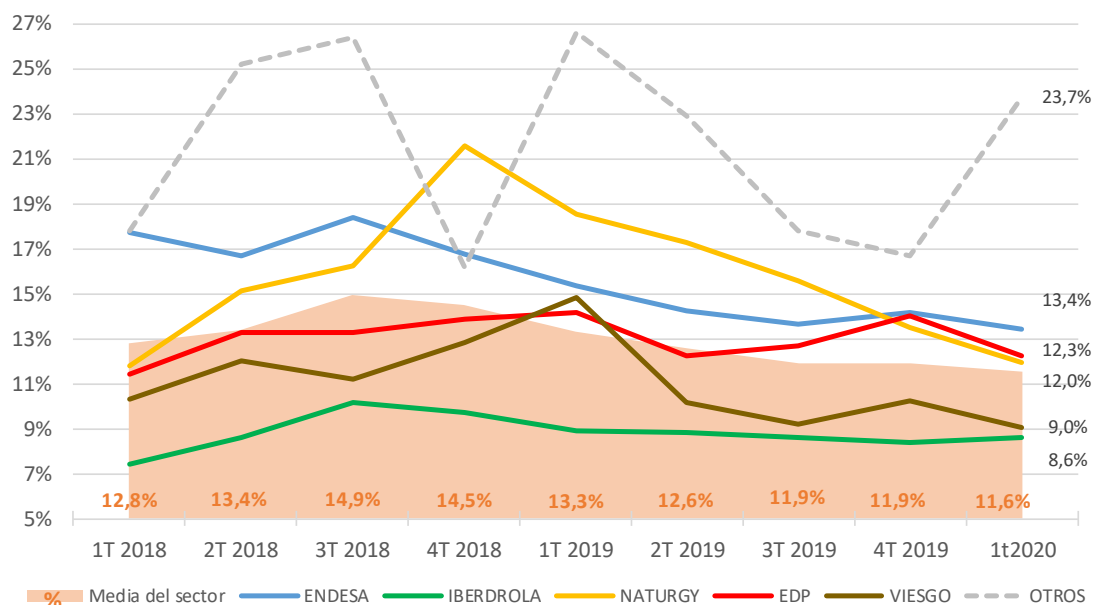
En el **sector eléctrico**, la tasa de rechazo registrada se redujo en 0,3 puntos, pasando a ser del 11,6% en el primer trimestre de 2020. En 2018, la tasa de rechazo promedio resultó del 13,8% de las solicitudes gestionadas y en 2019 fue del 12,4%.

En el **sector gasista**, la tasa de rechazo obtenida fue del 14,8%; lo que supuso una reducción de algo más de 3 puntos si comparamos con la del cuarto trimestre de 2019. Durante 2018, la tasa de rechazo promedio fue del 16,6% de las solicitudes aceptadas y en 2019 fue del 18,1%.

4.2.2 TASA DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE CAMBIO POR AGENTE

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

Gráfico 16. Tasa de rechazos (solicitudes de cambio) de los principales grupos de distribuidores. Evolución trimestral desde el primer trimestre de 2018 hasta el primer trimestre de 2020 – Sector Eléctrico



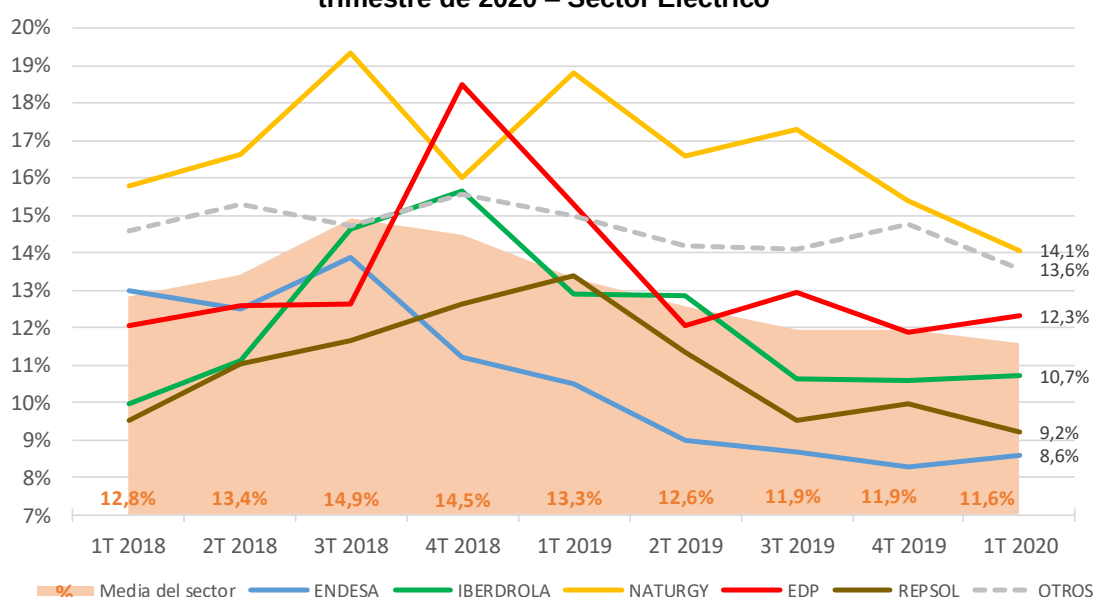
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Durante este trimestre, entre los principales grupos **distribuidores del sector eléctrico** no se produce una tendencia clara de subidas o bajadas de sus tasas de rechazo. No obstante, destacan el Grupo Naturgy con una tasa de rechazo 1,8 puntos inferior y la del Grupo EDP, con una reducción de 1,2 puntos. El Grupo Naturgy mantiene su tendencia a reducir las tasas de rechazo cada trimestre alcanzando niveles de rechazo similares al Grupo EDP y por debajo de los del Grupo ENDESA.

El conjunto de distribuidores independientes agrupados en el epígrafe “Otros”, destacó por un aumento en su tasa de rechazo de 7 puntos alcanzando una tasa del 23,7%. Estos distribuidores más pequeños, siguen presentando la mayor tasa de rechazo trimestral, y una mayor variabilidad de ésta.

Los distribuidores del Grupo Iberdrola siguen presentando la menor tasa de rechazos del sector, situada en el 8,6% este trimestre.

Gráfico 17. Tasa de rechazos (solicitud de cambio) de los principales grupos de comercializadores. Evolución trimestral desde el primer trimestre de 2018 hasta el primer trimestre de 2020 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Por su parte, de los principales **comercializadores del sector eléctrico**, análogamente a los distribuidores, no se produce una tendencia generalizada clara de subidas o bajadas de sus tasas de rechazo. Destaca la reducción de 1,3 puntos del grupo Naturgy (Naturgy Iberia, S.A., Gas Natural Comercializadora, S.A. y Comercializadora Regulada, Gas & Power, S.A.) que situó su tasa de rechazo en el 14,1%, lo que no evita que permanezca como el valor más elevado entre los principales grupos comercializadores.

Los comercializadores del Grupo Endesa (Endesa Energía, S.A., Energía XXI Comercializadora de Referencia, S.L., Empresa de Alumbrado Eléctrico de Ceuta, S.A. y Energía Ceuta XXI Comercializadora de Referencia S.A.) aumentan 0,3 puntos su tasa de rechazo conjunta, siendo del 8,6% en el primer trimestre del año 2020, la más baja del sector.

En la tabla siguiente se muestra un desglose detallado de las tasas de rechazo de cada comercializador (con más de 1.000 solicitudes presentadas) por área de distribución. Para facilitar el análisis, las celdas en rojo indican las tasas de

rechazo que se encuentran por encima de la tasa de rechazo media del área de distribución correspondiente, y que suponen un volumen de solicitudes gestionadas mayor a 100. En cambio, las celdas con texto en rojo indican tasas de rechazo con volúmenes relativamente pequeños, de menos de 100 solicitudes trimestrales.

A partir de la información mostrada en dicha tabla, en el **sector eléctrico** se observa lo siguiente:

- Todos los principales comercializadores¹², mostraron tasas de rechazo por debajo de la media en áreas de distribución correspondientes a su grupo verticalmente integrado, a excepción de Iberdrola Clientes que supera en 0,8 puntos dicha media.
- EDP Energía presentó una tasa de rechazo por debajo de la media en áreas de distribución del Grupo Endesa, y Naturgy Iberia obtuvo tasa de rechazo por debajo de la media en el área de distribución del Grupo Iberdrola.
- Repsol Comercializadora de Electricidad y Gas (9,4%), presentó una tasa de rechazo por debajo de la media en todas las áreas de distribución, con la salvedad del área de distribución de Viesgo y se mantuvo en línea con la tasa de rechazos del área de distribución de “Otros”. Por el contrario, Iberdrola Clientes (12,4%) superó la media de rechazos en todas las áreas de distribución incluso la correspondiente a su grupo verticalmente integrado.

¹² Comercializadores ubicados en el primer bloque de la tabla (filas 1 a 5) y que generalmente gestionan el mayor número de solicitudes de cambio.

Tabla 16. Tasas de rechazo (solicitudes de cambio) de los comercializadores por área de distribución durante el primer trimestre de 2020 – Sector Eléctrico

SOLICITUDES DE CAMBIO - ELECTRICIDAD			ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA						
Comercializador eléctrico:			ENDESA	IBERDROLA	NATURGY	VIESGO	EDP	OTROS	
Tasa de rechazo media:			11,6%	13,4%	8,6%	12,0%	9,0%	12,3%	23,7%
Solicitudes gestionadas:			1.003.050	443.519	379.648	115.267	22.122	17.884	24.610
ENDESA ENERGÍA, S.A.	9,9%	149.281	9,1%	9,7%	12,3%	13,9%	15,7%	32,2%	
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	12,4%	162.912	16,0%	9,4%	16,3%	12,4%	12,7%	26,2%	
NATURGY IBERIA, S.A.	15,9%	56.211	24,3%	8,2%	10,2%	10,1%	29,0%	29,1%	
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD, S.A.U.	9,4%	84.168	8,9%	8,0%	11,7%	9,7%	6,4%	23,8%	
EDP ENERGÍA, S.A.U.	12,8%	41.191	12,4%	12,3%	15,0%	11,2%	8,8%	33,5%	
ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	3,9%	40.646	3,6%	4,8%	8,1%	6,3%	5,7%	16,2%	
CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	6,2%	63.830	10,3%	5,4%	9,8%	5,3%	7,2%	26,8%	
COM. REG., GAS & POWER, S.A.	9,8%	18.177	13,7%	7,5%	9,4%	6,6%	9,2%	21,7%	
BASER COM. REF., S.A.	8,0%	4.721	4,8%	3,2%	4,5%	2,9%	12,1%	12,0%	
RÉGSITI COM. REF., S.L.U.	4,7%	2.612	3,9%	4,3%	5,9%	4,8%	0,0%	14,3%	
COM. REF. ENERGÉTICO, S.L.U.	6,6%	2.757	8,1%	9,5%	14,6%	0,0%	0,0%	6,2%	
ALTRNA OPERADOR INTEGRAL, S.L.	23,0%	43.976	30,8%	14,4%	12,9%	12,9%	31,9%	48,9%	
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	5,1%	37.352	5,7%	3,2%	6,9%	5,1%	6,0%	25,4%	
HOLALUZ - CLIDOM, S.A.	35,0%	30.341	43,7%	9,6%	13,5%	11,7%	44,8%	49,5%	
AUDAX RENOVABLES, S.A.	7,9%	22.759	8,1%	8,0%	6,7%	7,7%	4,0%	17,5%	
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	6,6%	17.601	7,9%	5,0%	5,2%	4,8%	7,9%	8,5%	
IRIS ENERGÍA EFICIENTE, S.A.	10,6%	16.415	10,9%	9,0%	13,2%	9,6%	3,3%	31,0%	
FENIE ENERGÍA, S.A.	13,6%	13.254	15,8%	9,2%	15,9%	14,4%	16,5%	23,7%	
FACTOR ENERGÍA, S.A.	10,7%	9.124	9,5%	10,7%	15,0%	2,1%	5,1%	17,9%	
GESTERNOVA, S.A.	13,5%	7.458	17,4%	10,5%	13,6%	7,1%	21,8%	32,9%	
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO, S.A.U.	18,7%	7.433	18,3%	16,7%	24,3%	15,8%	20,9%	37,0%	
TOTAL GAS Y ELECTRICIDAD ESPAÑA, S.A.U.	6,4%	7.335	7,8%	4,2%	6,0%	4,2%	25,0%	12,9%	
ENERGÍA COLECTIVA, S.L.	11,8%	7.302	12,6%	11,0%	13,0%	19,8%	9,1%	5,7%	
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	12,5%	6.384	10,9%	12,0%	16,6%	3,5%	3,8%	52,6%	
AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE, S.L.	5,5%	6.225	7,1%	4,2%	4,4%	2,2%	11,1%	9,2%	
SOM ENERGÍA, S.C.C.L.	9,5%	5.986	10,1%	4,1%	5,6%	17,2%	27,3%	23,7%	
GEO ALTERNATIVA, S.L.	16,4%	5.694	16,2%	13,6%	21,5%	16,8%	19,4%	32,0%	
PEPEENERGY, S.L.	6,8%	5.204	8,1%	5,1%	8,6%	4,9%	6,1%	2,2%	
UNIELÉCTRICA ENERGÍA, S.A.	6,4%	4.935	6,6%	5,6%	5,6%	6,4%	20,0%	13,0%	
WATIUM, S.L.	6,4%	4.596	6,4%	3,3%	10,6%	10,0%	0,0%	3,3%	
ENELUZ 2025, S.L.	8,8%	4.306	8,3%	8,7%	9,5%	5,8%	8,5%	18,5%	
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA, S.A.	6,7%	4.282	17,2%	9,1%	6,8%	3,9%	4,6%	26,3%	
NEXUS ENERGÍA, S.A.	14,6%	4.147	18,5%	12,9%	10,6%	29,2%	0,0%	20,7%	
GAOLANIA SERVICIOS, S.L.	7,2%	4.120	6,8%	7,1%	9,2%	4,2%	18,2%	18,2%	
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	8,2%	4.084	8,4%	8,7%	13,0%	2,8%	0,5%	5,6%	
AXPO IBERIA, S.L.	16,4%	4.040	17,8%	16,1%	10,4%	24,3%	16,7%	12,2%	
FACTOR ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U	11,2%	3.904	10,2%	12,7%	10,9%	4,3%	10,0%	12,7%	
UMEME ENERGÍA, S.L.	14,2%	3.356	15,0%	10,3%	15,6%	11,0%	28,6%	39,5%	
NABALIA ENERGÍA 2000, S.A.	5,9%	3.058	5,9%	5,3%	4,4%	15,0%	4,8%	13,6%	
FOX ENERGÍA, S.A.	7,1%	2.960	8,4%	5,6%	9,8%	8,3%	27,0%	38,0%	
LUVON ENERGÍA, S.L.	9,8%	2.900	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA, S.L.	10,2%	2.581	9,5%	9,5%	13,2%	6,1%	7,5%	46,4%	
AURA ENERGÍA, S.L.	15,7%	2.420	12,7%	17,9%	23,3%	16,7%	0,0%	35,1%	
CEPSA GAS Y ELECTRICIDAD, S.A.	4,5%	2.260	5,8%	3,5%	2,9%	8,7%	1,7%	6,0%	
ANOTHER ENERGY OPTION, S.L.	15,1%	2.218	14,0%	10,1%	21,2%	50,0%	28,6%	55,5%	
WIND TO MARKET, S.A.	9,6%	2.036	8,6%	9,3%	10,5%	0,0%	15,8%	23,4%	
MULTIENERGÍA VERDE, S.L.	21,1%	1.978	22,1%	24,3%	14,9%	7,0%	17,1%	5,6%	
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	13,1%	1.974	18,8%	14,0%	20,8%	0,0%	0,0%	11,1%	
VISALIA ENERGÍA, S.L.	15,6%	1.806	12,8%	19,7%	16,2%	10,0%	20,0%	44,0%	
CYE ENERGÍA, S.L.	12,3%	1.660	17,0%	9,2%	26,8%	0,0%	44,4%	0,0%	
THE YELLOW ENERGY, S.L.	15,2%	1.653	15,5%	13,0%	18,7%	15,6%	7,1%	25,5%	
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	7,3%	1.653	6,7%	4,8%	6,2%	1,7%	10,9%	15,0%	
CATGAS ENERGÍA, S.A.	15,9%	1.449	15,9%	75,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
SYDER COMERCIALIZADORA VERDE, S.L.	10,3%	1.439	8,7%	13,3%	15,4%	19,0%	15,0%	21,4%	
SWAP ENERGÍA, S.A.	7,5%	1.398	6,9%	8,5%	1,5%	100,0%	7,5%	10,3%	
ESCADINAVA DE ELECTRICIDAD, S.L.U.	10,2%	1.337	11,0%	8,4%	12,2%	10,0%	9,1%	2,9%	
SOLELEC IBÉRICA, S.L.	7,7%	1.304	7,3%	6,5%	23,1%	0,0%	0,0%	15,2%	
BULB ENERGÍA IBÉRICA, S.L.	19,7%	1.204	19,8%	17,1%	25,0%	16,0%	27,3%	42,9%	
RELAX ENERGÍA, S.L.	13,9%	1.102	17,6%	11,0%	18,3%	0,0%	12,5%	0,0%	
OVO ENERGY SPAIN, S.L.	13,3%	1.073	15,9%	9,7%	12,4%	0,0%	37,5%	0,0%	
IBERDROLA SERVICIOS ENERGÉTICOS, S.A.U.	16,9%	1.046	7,2%	9,1%	34,9%	0,0%	40,9%	42,9%	
SERVIGAS S. XXI, S.A.	7,9%	1.029	9,8%	5,4%	14,5%	0,0%	0,0%	0,0%	
VIVE ENERGÍA ELÉCTRICA, S.A.	7,3%	1.011	13,5%	6,2%	3,3%	0,0%	18,2%	30,0%	

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

- Los comercializadores de referencia¹³ (salvo Curenergía en el área de distribución de “Otros”, y la Comercializadora Regulada Gas & Power en áreas de distribución del Grupo Endesa) presentaron tasas de rechazo inferiores a la tasa media en todas las áreas de distribución en las que operaron.
- Los distribuidores agrupados en el epígrafe “Otros” (23,7%) presentaron unas tasas de rechazo para los comercializadores libres de los grupos verticalmente integrados muy elevadas, por encima de la media de sus áreas en todos los casos.
- Los comercializadores independientes con tasas de rechazo inferiores a la tasa media en todas las áreas de distribución, y con más de 5.000 solicitudes de cambio enviadas fueron Audax Renovables, Enérgya VM Gestión de Energía, Ahorreluz Servicios Online y Pepeenergy.
- De entre los comercializadores independientes, destacó por superar la tasa media de rechazos en todas las áreas de distribución Alterna Operador Integral (Flip Energía), quien con más de 43.000 solicitudes enviadas obtuvo una tasa media de rechazos del 23%. Los principales motivos que explican el elevado número de rechazos presentados por este comercializador estarían directamente relacionados:
 - i) Con el envío por defecto de solicitudes en las que no se solicita un cambio de titular. Muchas de estas solicitudes son rechazadas si el DNI-CIF no coincide con el que los distribuidores tienen en sus bases de datos (motivo 3).
 - ii) Con el envío por defecto de solicitudes en las que se solicitan cambios de las condiciones contractuales, sin que se produzca cambio de titular, generándose el rechazo por coincidencia del nuevo cliente con el que los distribuidores tienen en sus bases de datos (motivo 55).
- También destacó Holaluz-Clidom con una tasa de rechazos muy elevada, que ascendió hasta el 35% en el último trimestre. El elevado número de rechazos de este grupo comercial se identificó mayormente con el motivo 55, en el que el nuevo cliente coincide con el actual.
- Cepsa Comercial Petróleo obtuvo una tasa de rechazos del 18,7% sobre un total de 7.400 solicitudes enviadas, siendo el motivo 3 el de mayor incidencia (el DNI-CIF no coincide con el que los distribuidores tienen en sus bases de datos).

De forma generalizada, se puede concluir que bastantes comercializadoras independientes mostraron tasas de rechazo por encima de la media en la

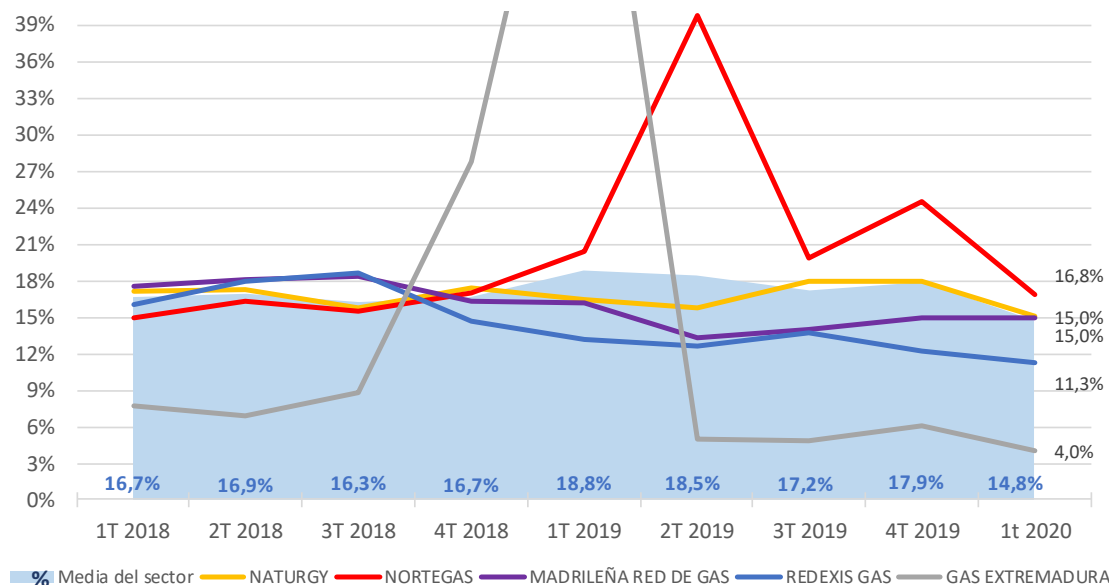
¹³ Comercializadores ubicados en el segundo bloque de la tabla (filas 6 a 11).

mayoría de las áreas de distribución en las que operaron, lo que pudiera ser reflejo de su falta de experiencia en los procesos propios del sector, así como una ineficiente utilización de los ficheros de intercambio vigentes. No obstante, se aprecia también como algunos comercializadores obtienen tasas de rechazo muy reducidas, independientemente del área en la que operaron, lo que muestra una correcta gestión de los ficheros de solicitudes de cambio por su parte.

Respecto a los grupos **distribuidores del sector gasista**, la tasa media de rechazo registró una disminución con respecto al trimestre anterior, de 3,1 puntos, alcanzando el 14,8% en el primer trimestre de 2020.

Durante este trimestre, exceptuando Madrileña Red de Gas (que se mantiene en línea con un 14,9% de tasa media de rechazo), todos los demás grupos distribuidores han reducido la tasa media de rechazo entre un 1% y un 7,7% (Grupo Nortegas). El distribuidor Gas Extremadura disminuyó en 2 puntos su tasa de rechazo trimestral presentando un 4% de tasa de rechazo, muy por debajo del resto de las distribuidoras, aunque conviene señalar que este grupo es el que gestionó el menor número de solicitudes de cambio durante el trimestre analizado.

Gráfico 18. Tasa de rechazos (solicitud de cambio) de los principales grupos de distribuidores. Evolución trimestral desde el primer trimestre de 2018 hasta el primer trimestre de 2020 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se ha acotado en el gráfico la tasa de rechazo consecuencia de una incidencia en áreas de distribución de Gas Extremadura (67,4%) en el primer trimestre de 2019 para facilitar la visualización de la evolución del resto de distribuidores. Nortegas presentó una incidencia en el segundo trimestre de 2019, que elevó su tasa de rechazo hasta el 39,8%.

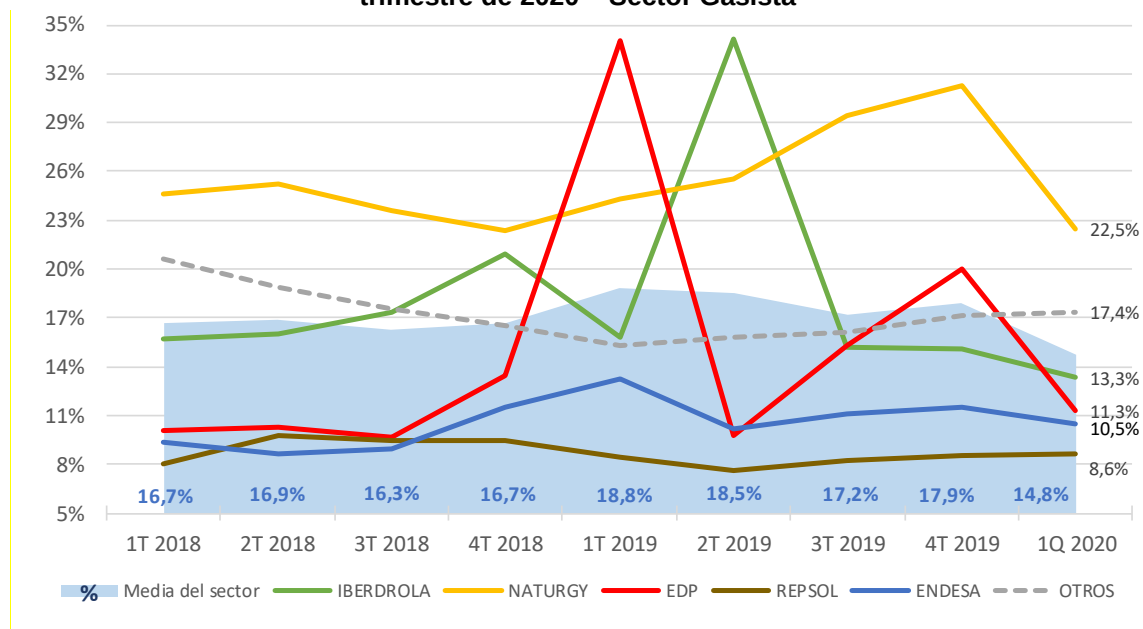
El Grupo Naturgy (Nedgia) redujo su tasa de rechazo en 3 puntos hasta el 15%. En este trimestre, el 34,7% del total de los rechazos se debe al motivo R12¹⁴ y el 22% del total de los rechazos se debería al motivo R19¹⁵. Estos motivos de rechazo están relacionados con solicitudes de cambio que debería requerir cambio de titular y solicitudes de cambio de titular en que el titular no cambiaba respectivamente.

Por último, el Grupo Nortegas (Nortegas Energía Distribución, S.A.U., NED España Distribución Gas, S.A.U., y Tolosa Gasa, S.A.), fue el que presentó una mayor disminución en su tasa media de rechazo, 7,7 puntos, pasando del 24,5% al 16,8% (aunque ésta siga siendo la mayor tasa de rechazo del sector).

La tasa media de rechazos en las solicitudes de cambio presentada por los principales grupos **comercializadores del sector gasista**, registró una disminución con respecto al trimestre anterior de 3,1 puntos, hasta situarse en el 14,8% en el primer trimestre de 2020.

La tasa de rechazo de los comercializadores pertenecientes al Grupo Repsol fue la menor del sector, con el 8,6%. El Grupo Naturgy alcanzó una tasa de rechazo del 22,5%, dato que no obtenía desde el cuarto trimestre de 2018.

Gráfico 19. Tasa de rechazos (solicitud de cambio) de los principales grupos de comercializadores. Evolución trimestral desde el primer trimestre de 2018 hasta el primer trimestre de 2020 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

¹⁴ Rechazo R12 recogido en la resolución de la CNMC de 20 de diciembre de 2016 – Error de integridad: DNI no coherente con CUPS.

¹⁵ Rechazo R19 recogido en la resolución de la CNMC de 20 de diciembre de 2016 – Si el motivo de modificación es cambio de titular (01), los campos "Nuevo Num. Documento y Num. Documento" tienen que ser distintos.

En la siguiente tabla se muestra un desglose detallado de las tasas de rechazo de cada comercializador por área de distribución, con más de 100 solicitudes de cambio presentadas. Estas tasas, así presentadas, podrían ser un indicativo comparado de la eficiencia en la gestión de las solicitudes de cambio de cada comercializador. Para facilitar el análisis, las celdas en rojo indican las tasas de rechazo que se encuentran por encima de la tasa de rechazo media del área de distribución correspondiente y que suponen un volumen de solicitudes gestionadas mayor a 50. En cambio, las celdas con texto en rojo indican aquellas con un volumen menor a 50 solicitudes.

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

- Repsol Comercializadora de Electricidad y Gas (8,6% de rechazos), siendo uno de los tres comercializadores con más de 30.000 solicitudes enviadas durante el primer trimestre de 2020, mostró una tasa de rechazo por debajo de la media, en todas las áreas de distribución gasista, y obtuvo la menor tasa de rechazo entre los comercializadores tradicionales en cada una de las áreas de distribución.
- Por su parte, Naturgy Iberia (17,2%), presentó tasas de rechazo por encima de la media en casi todas las áreas de distribución, exceptuando en la de Gas Extremadura donde estuvo ligeramente por debajo de la media.
- De entre los comercializadores de referencia¹⁶ destacaron Energía XXI y Curenergía al presentar tasas de rechazo por debajo de la media en todas las áreas de distribución gasista.
- De entre los comercializadores independientes con tasas de rechazo inferiores a la tasa media en todas las áreas de distribución, y con un volumen de gestiones realizadas considerable (superior a 2.500), destacaron Audax Renovables, Enérgya VM Gestión de Energía y Ahorreluz Servicios Online.
- Destacaron por superar la tasa media de rechazos en todas las áreas de distribución (exceptuando en la de Gas Extremadura), Alterna Operador Integral (Flip Energía), Holaluz-Clidom y Geo Alternativa. Sus tasas de rechazo fueron muy elevadas, 36,9%, 38,1% y 34,8% respectivamente. En el área de distribución de Gas Extremadura no llegaron a gestionar 50 solicitudes ni Holaluz-Clidom ni Geo Alternativa, de ahí que estén con texto en rojo. En el caso de Alterna, la mayoría de los rechazos tienen que

¹⁶ Comercializadores ubicados en el segundo bloque de la tabla (filas 6 a 9).

ver con el motivo de error R19; los de Holaluz-Clidom con los motivos R12 y R19 y los de Geo Alternativa con el motivo R12.

Tabla 17. Tasas de rechazo (solicitudes de cambio) de los comercializadores por área de distribución durante el primer trimestre de 2020 – Sector Gasista

SOLICITUDES DE CAMBIO - GAS			ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN GASISTA				
Comercializador gasista:			NATURGY	NORTEGAS	MADRILEÑA RED DE GAS	REDEXIS GAS	GAS EXTREMADURA
Tasa de rechazo media:	14,8%		15,0%	16,8%	15,0%	11,3%	4,0%
Solicitudes gestionadas:	228.902		159.281	21.520	27.288	18.059	2.754
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	13,8%	32.067	14,7%	12,4%	13,9%	10,5%	5,6%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	10,9%	32.020	10,9%	17,0%	11,7%	8,3%	3,4%
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y	8,6%	30.944	8,4%	12,0%	8,5%	6,5%	3,1%
NATURGY IBERIA, S.A.	17,2%	21.567	16,4%	27,3%	17,8%	22,5%	3,7%
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	10,4%	17.075	8,9%	14,9%	12,0%	10,3%	8,4%
COM. REG., GAS & POWER, S.A.	31,7%	12.912	32,6%	52,9%	18,1%	14,8%	12,5%
CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	9,6%	4.418	10,3%	12,2%	8,2%	9,1%	2,0%
ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	6,4%	3.413	8,3%	14,8%	4,8%	2,7%	0,0%
BASER COM. REF., S.A.	20,1%	1.733	6,0%	24,9%	8,8%	21,6%	
ALterna OPERADOR INTEGRAL, S.L.	36,9%	12.321	37,8%	42,1%	40,3%	33,3%	1,6%
AUDAX RENOVABLES, S.A.	7,2%	10.636	6,6%	11,1%	8,7%	5,4%	0,0%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	6,4%	5.886	6,5%	6,2%	7,9%	4,7%	4,8%
HOLALUZ - CLIDOM, S.A.	38,1%	5.780	37,1%	44,0%	42,8%	37,5%	4,3%
FACTOR ENERGÍA, S.A.	7,2%	5.407	6,7%	11,9%	8,9%	15,7%	8,3%
ENERGÍA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	6,6%	4.162	6,6%	9,1%	6,3%	5,3%	2,6%
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO, S.A.U.	17,1%	4.043	17,7%	21,1%	15,5%	14,9%	4,2%
IRIS ENERGÍA EFICIENTE, S.A.	9,8%	3.341	9,4%	17,9%	9,0%	9,5%	2,9%
AHORRELUX SERVICIOS ONLINE, S.L.	4,8%	2.920	4,8%	15,2%	3,1%	4,0%	0,0%
GEO ALTERNATIVA, S.L.	34,8%	1.645	33,7%	32,7%	38,8%	38,5%	9,1%
CATGAS ENERGÍA, S.A.	8,3%	1.551	8,2%	0,0%	0,0%	21,4%	
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA, S.A.	7,8%	1.428	7,5%	7,9%	23,5%	25,0%	0,0%
NEXUS ENERGÍA, S.A.	11,5%	1.036	10,7%	14,1%	12,8%	13,9%	16,7%
FENIE ENERGÍA, S.A.	12,6%	1.292	11,1%	31,3%	15,2%	12,1%	8,3%
ENERGÍA COLECTIVA, S.L.	15,7%	1.026	16,0%	19,7%	12,3%	19,3%	0,0%
AXPO IBERIA, S.L.	19,4%	894	17,1%	18,2%	36,1%	20,4%	18,2%
REMICA COMERCIALIZADORA, S.A.	16,7%	826	23,0%	36,7%	38,2%	5,3%	0,0%
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	16,5%	746	16,3%	13,7%	20,0%	15,8%	16,7%
CHCUATRO GAS COMERCIALIZADORA, S.L.	10,3%	611	9,5%	22,2%	26,1%	8,4%	0,0%
VITA CAPITAL TRADING, S.L.	21,3%	592	21,5%	50,0%	9,1%	20,6%	30,8%
UNIELÉCTRICA ENERGÍA, S.A.	10,3%	476	13,5%	10,3%	7,4%	7,0%	0,0%
ADS ENERGY 8.0, S.L.	3,5%	451	3,8%	2,9%		5,0%	
ON DEMAND FACILITIES, S.L.U.	7,1%	425	10,7%	3,7%	9,5%	4,6%	0,0%
UMEME ENERGÍA, S.L.	14,4%	396	12,7%	19,2%	9,1%	23,8%	0,0%
TOTAL GAS Y ELECTRICIDAD ESPAÑA, S.A.U.	6,4%	390	5,8%	3,5%	17,5%	4,8%	0,0%
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	10,2%	381	5,5%	14,4%	13,6%	0,0%	
SWAP ENERGÍA, S.A.	15,1%	324	11,7%	20,5%	20,7%	5,9%	0,0%
UNIÓN FENOSA GAS COMERCIALIZADORA, S.A.	27,8%	255	22,8%	39,8%	40,0%	7,5%	
SERVIGAS S. XXI, S.A.	41,4%	251	45,6%	14,3%	0,0%	30,6%	
FUSIONA SOLUCIONES ENERGÉTICAS, S.A.	12,1%	240	12,7%	13,2%	11,8%	7,1%	
FOX ENERGÍA, S.A.	7,5%	214	7,7%	33,3%	16,7%	2,8%	
NABALIA ENERGÍA 2000, S.A.	7,4%	204	6,7%	12,5%	9,1%	0,0%	0,0%
ALCANZIA ENERGÍA, S.L.	51,1%	190	47,3%	50,0%	65,8%	50,0%	0,0%
POTENZIA COMERCIALIZADORA, S.L.	13,7%	175	11,1%	33,3%	13,9%	0,0%	
MET ENERGÍA ESPAÑA, S.A.	18,9%	169	21,6%	13,5%	18,2%	0,0%	0,0%
INER ENERGÍA CASTILLA-LA MANCHA, S.L.	13,7%	161	14,2%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%
NINOBE SERVICIOS ENERGÉTICOS, S.L.	18,4%	158	19,1%	0,0%	0,0%	50,0%	5,9%
CORPORACIÓN ALIMENTARIA GUISSONA, S.A.	12,7%	142	12,7%				
INSIGNIA GAS, S.L.	7,7%	130	8,0%	9,1%	0,0%	0,0%	
LUVON ENERGÍA, S.L.	4,7%	129	4,3%		9,1%	0,0%	
MULTIENERGÍA VERDE, S.L.	19,0%	121	11,5%	21,7%	0,0%	0,0%	

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

- Aunque bastantes comercializadores independientes mostraron tasas de rechazo superiores a la tasa media en las áreas de distribución en las que operaron. No obstante, es reseñable que la mayoría de dichos comercializadores no alcanzaron ni 50 solicitudes gestionadas durante el primer trimestre de 2020 en ciertas redes de distribución (tasas de rechazo en color rojo).

De forma generalizada se puede concluir que, al igual que ocurría en el sector eléctrico, las altas tasas de rechazo de los comercializadores independientes, puede reflejar su falta de experiencia en los procesos propios del sector y una ineficiente utilización de los ficheros de intercambio. No obstante, también se aprecia cómo algunos comercializadores independientes obtienen tasas de rechazo muy reducidas, como reflejo de una correcta adaptación a los procesos de cambio y gestión de los archivos de intercambio.

4.2.3 MOTIVOS DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE CAMBIO

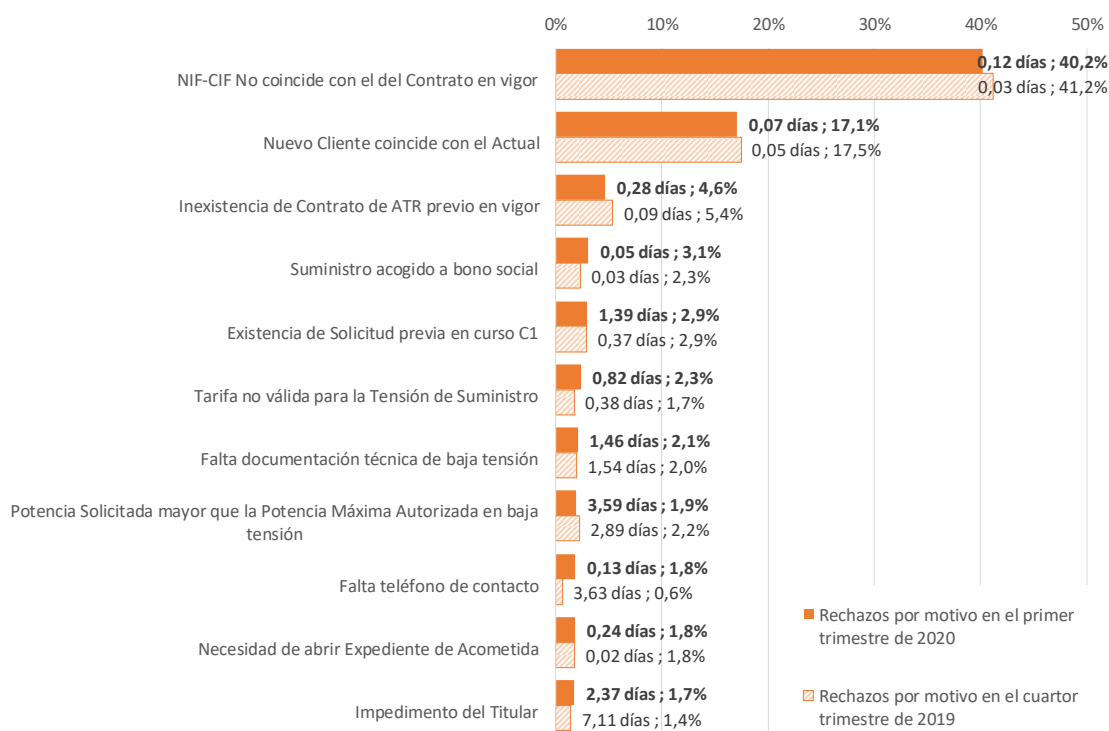
Debido a la diversidad de causas por las que un distribuidor puede rechazar una **solicitud de cambio de comercializador** (o bien antes de la aceptación o bien antes de la activación), se han identificado aquellos motivos de rechazo que tienen una mayor relevancia o se reiteran más frecuentemente durante el trimestre analizado.

Los motivos de rechazo más frecuentes durante el último trimestre en el **sector eléctrico** se muestran a continuación, donde como en trimestres anteriores más de la mitad de los rechazos de cambio registrados (57,3%) se concentraron en los dos motivos principales.

Como se ha identificado en la mayoría de los trimestres analizados con anterioridad, el principal motivo de rechazo es el tipo **“03. NIF-CIF No coincide con el del contrato en vigor”** (40,2%), que presentó una ligera disminución de su peso relativo comparado con el trimestre anterior (41,2%). Este motivo de rechazo se produce en las solicitudes enviadas por el comercializador, en las que el NIF/CIF del contratante no coinciden con los datos que tiene el distribuidor sobre el titular del punto de suministro en sus sistemas. Por norma general, este rechazo se genera de forma automática al validar el distribuidor el campo identificador¹⁷ con la información incluida en su base de datos, provocando una demora media en el proceso de cambio de 0,12 días.

¹⁷ Campo obligatorio incluido en las solicitudes de cambio de comercializador que identifica al cliente de cada CUPS.

**Gráfico 20. Principales motivos de rechazo de solicitudes de cambio.
Cuarto trimestre de 2019 y primer trimestre de 2020 – Sector Eléctrico**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

De acuerdo con las alegaciones presentadas a la CNMC por los principales agentes, una parte de estos rechazos tienen su origen en la utilización errónea de los ficheros en los procesos de cambio de comercializador por parte de algunos comercializadores, al enviar al distribuidor un fichero de cambio de comercializador sin modificaciones en el contrato de acceso (fichero C1) cuando en realidad deberían haber enviado un fichero de cambio de comercializador con modificaciones en el contrato de acceso (fichero C2) indicando un cambio de titularidad. Por lo tanto, se trata de una operativa incorrecta de algunos agentes al utilizar los sistemas de las distribuidoras para cotejar cuál de los dos ficheros, C1 o C2, deben enviar. En este punto se ha de señalar que desde finales de marzo de 2019, el comercializador Alterna Operador Integral (Flip Energía) ha incrementado el envío de solicitudes sin cambios de titularidad (fichero C1) como “herramienta de seguridad para evitar contrataciones erróneas y procesos de reposiciones”, lo que ha contribuido al aumento del número de rechazos por este motivo. En este trimestre, sigue siendo 1 de los 2 motivos más importantes de su tasa de rechazo, como ya se ha comentado.

Adicionalmente, existe una desactualización generalizada de los titulares de los puntos de suministro que los distribuidores tienen en sus bases de datos, lo que provoca rechazos que, a priori, no deberían haberse producido. Los comercializadores de los grupos EDP y Endesa alegaron que este tipo de

rechazo podría reducirse si en el proceso de contratación, el comercializador conociera el campo informante del titular del punto de suministro que contiene la base de datos del distribuidor.

Para tratar de mitigar estos rechazos, el nuevo formato P0 (versión 2.0 pendiente de implantación durante 2020¹⁸), contiene una validación mediante la cual, el comercializador incluye en su solicitud de P0 el titular del punto de suministro y el distribuidor le comunica si coincide o no¹⁹, con el titular de su base de datos. De esta manera, el comercializador conocerá si debe enviar un C1 o un C2 (incluyendo el cambio de titular).

En el Real Decreto-ley 15/2018, de 5 de octubre, se suprimió la necesidad de realizar una verificación de la instalación cuando se produzca un cambio de titular en un punto de suministro con más de 20 años, lo que debería facilitar, adicionalmente, la actualización de los titulares en las bases de datos de los distribuidores con la reducción de los rechazos por este motivo.

Por su parte, el Grupo Viesgo mantiene su plan de acción consistente en una actualización masiva de información de los titulares de los puntos de suministro que no sean coincidentes con la de los comercializadores, y de este modo, contribuir a la reducción de su tasa del rechazo por este motivo. Se ha podido constatar la eficacia de este plan, ya que, desde su implantación en mayo de 2018, el distribuidor ha reducido sus rechazos por este motivo de manera notable.

En segundo lugar, se encuentra el motivo de rechazo **“55. Nuevo cliente coincide con el Actual”** (17,1%), que se mantiene en línea con el dato del trimestre anterior. Por norma general, este rechazo se genera de forma automática al validar el distribuidor el campo identificador con la información incluida en su base de datos, provocando una demora media en el proceso de cambio de 0,07 días. Los distribuidores del Grupo Endesa presentaron el 93,2% del volumen total de rechazos por dicha casuística, que se utiliza cuando los comercializadores, erróneamente, solicitan un cambio de comercializador con cambio de titular (fichero C2), cuando realmente deberían haber solicitado un cambio de comercializador sin cambio de titular (fichero C1), puesto que el titular no se modifica.

Algunos comercializadores, siendo conscientes de la desactualización de la información de los titulares en la base de datos de los distribuidores, envían directamente solicitudes C2 en lugar de C1 aun cuando no solicitan ninguna modificación del contrato de acceso, para tratar de acelerar la aceptación de la solicitud en caso de que el NIF/CIF no se encuentre actualizado. Si se rechaza

¹⁸ Incluido en la Resolución del 17 de diciembre de 2019, por la que se aprueban nuevos formatos de los ficheros de intercambio de información entre distribuidores y comercializadores en los mercados eléctrico y gasista.

¹⁹ En ningún caso el distribuidor le facilita la información del titular que mantiene en su base de datos, simplemente le comunica si la información facilitada por el comercializador coincide o no, con la de la base de datos del distribuidor.

la solicitud al coincidir el nuevo titular con el actual, envían inmediatamente una nueva solicitud, en este caso un fichero C1, que acaba siendo aceptado en la mayoría de los casos. Los comercializadores Holaluz-Clidom y Alterna Energía aglutinan el 62,6% de los rechazos por este motivo, al enviar por defecto sus solicitudes de cambio de comercializador en un fichero C2.

Por su parte, en el **sector gasista**, en este trimestre los dos motivos principales representaron el 57,6% del total de las solicitudes de cambio rechazadas.

El motivo de rechazo más frecuente en el primer trimestre de 2020, continuó siendo el **“R12. Error de integridad: DNI no coherente con CUPS”** (36,3%), con un incremento de su peso con respecto al trimestre anterior (32,2%) de 4 puntos porcentuales. Por norma general, este rechazo se genera de forma automática al validar el distribuidor el campo con el número de documento²⁰ con la información incluida en su base de datos, provocando una demora media en el proceso de cambio de 0,2 días.

Los distribuidores del Grupo Naturgy (Nedgia) justificaron históricamente el uso de este motivo de rechazo, debido a que, algunos comercializadores gasistas lanzan varias solicitudes de cambio de un mismo punto de suministro utilizando todos y cada uno de los DNI de los posibles titulares, esperando que alguno de esos documentos de identidad sea el correcto. Se recomienda a los agentes la actualización de los datos del titular del suministro consultando el Sistema de Información de Puntos de Suministro (SIPS).

En segundo lugar, se encuentra el motivo de rechazo **“R19. Si el motivo de modificación es cambio de titular (01), los campos ‘Nuevo Num. Documento y Num. Documento’ tienen que ser distintos”** (21,3%), que ha aumentado su peso respecto al cuarto trimestre de 2019 (15,3%) y al tercer trimestre de 2019 (11,6%). Estos rechazos se producen al solicitar un cambio de comercializador con cambio de titular (fichero A1_41), cuando lo correcto sería solicitar un cambio de comercializador sin cambio de titular (fichero A1_02), como también ocurre en el sector eléctrico.

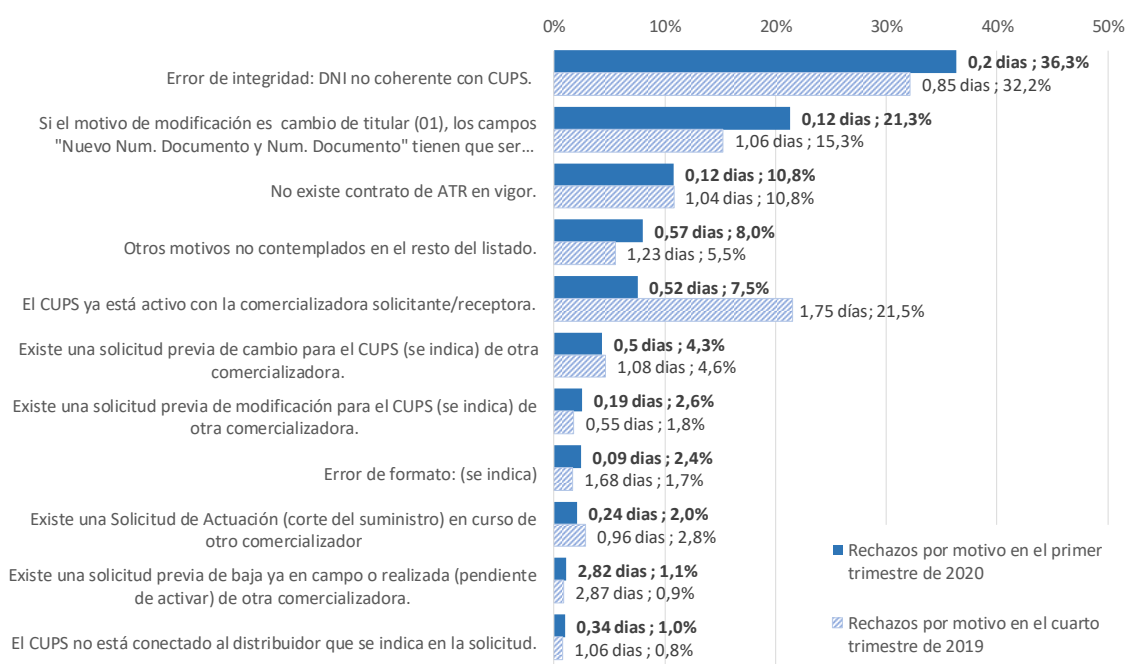
En tercer lugar, el motivo **“R34. No existe contrato de ATR en vigor”** (10,8%) es igual al del último trimestre. Se recuerda que éste rechazo se produce cuando se intenta realizar un cambio de comercializador, pero lo que procede es solicitar un alta de nuevo suministro.

De acuerdo con las alegaciones presentadas por los principales distribuidores de los grupos tradicionales, este motivo de rechazo está directamente relacionado con el mercado de los puntos de suministro que son transformados de GLP a gas natural. Estos puntos de suministro de GLP ya tienen suministro y un CUPS asignado y los comercializadores erróneamente envían una solicitud de cambio de comercializador cuando realmente debería esperar a la

²⁰ Campo obligatorio incluido en las solicitudes de cambio de comercializador que identifica al cliente de cada CUPS.

transformación definitiva de estos puntos a gas natural y el envío posterior de la solicitud de alta.

Gráfico 21. Principales motivos de rechazo de solicitudes de cambio. Cuarto trimestre de 2019 y primer trimestre de 2020 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se indica el tiempo medio de rechazo de cada motivo la solicitud de cambio, y la tasa del motivo de rechazo sobre el total de rechazos trimestral. Se toman tiempos medios informados por los comercializadores al haber sido detectado un problema en el SCTD que contabiliza de forma errónea los tiempos medios informados por los distribuidores.

Cabe destacar que, la “Resolución del 17 de diciembre de 2019, por la que se aprueban nuevos formatos de los ficheros de intercambio de información entre distribuidores y comercializadores en los mercados eléctrico y gasista”, contiene una nueva operativa para los puntos de suministro de GLP transformables a gas natural, que implica mejoras en la información que sobre estos puntos de suministro publican los distribuidores a todos los comercializadores gasistas y se espera una reducción de los rechazos por este motivo aunque en este primer trimestre de 2020 se ha mantenido dicha tasa.

5. ANALISIS DE MOVILIDAD DE LOS CONSUMIDORES

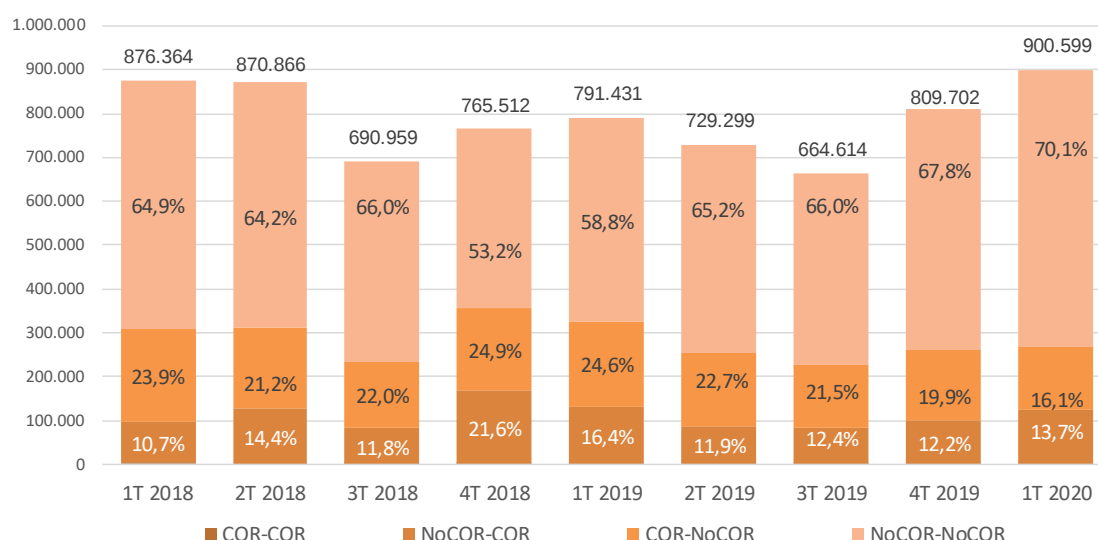
5.1 MOVILIDAD POR TIPO DE MERCADO

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

del comercializador de referencia (COR²¹) para el sector eléctrico o del comercializador de último recurso (CUR²²) para el sector gasista, y de los comercializadores libres (No COR/No CUR).

En el **sector eléctrico**, donde se produjeron un 11,2% más de activaciones de cambios que en el trimestre anterior, y al igual que sucedió en los periodos precedentes, la mayoría de movimientos se produjeron entre comercializadores libres (70,1%), y entre consumidores que pasaron del mercado regulado al mercado libre (16,1%). El peso de los movimientos desde el mercado libre al mercado regulado se incrementó en 1,5 puntos, alcanzando el 13,7% de los cambios en el primer trimestre de 2020.

Gráfico 22. Desglose de los movimientos entre COR y No COR (solicitudes activadas). Evolución trimestral desde el primer trimestre de 2018 hasta el primer trimestre de 2020 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

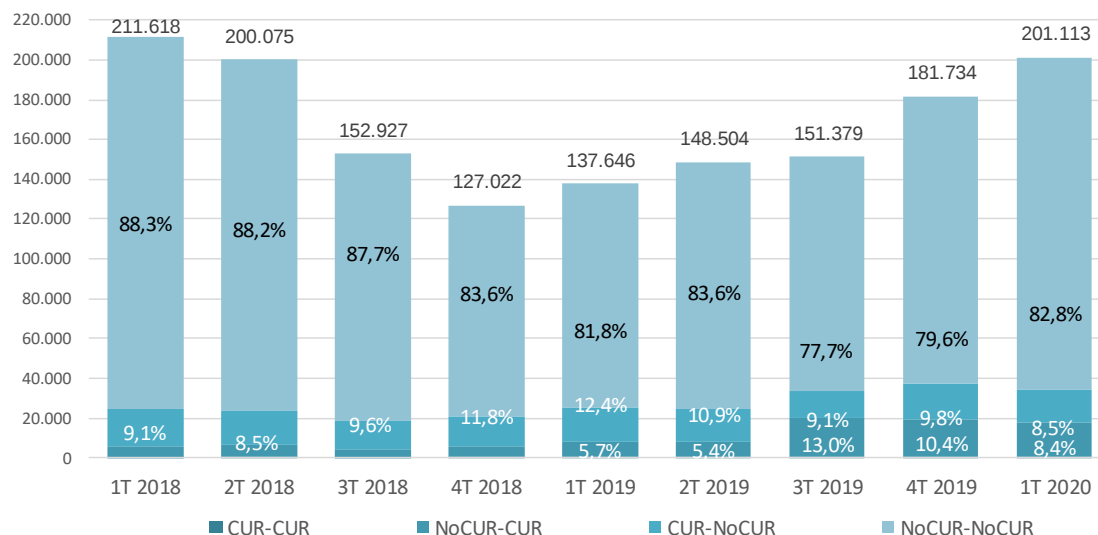
Respecto al **sector gasista**, donde se produjeron un 10,7% más de activaciones de cambios que en el trimestre anterior, prevalecieron los movimientos de cambio de comercializador entre comercializadores del mercado libre (82,8%) y en menor medida, entre consumidores que pasaron del mercado regulado al mercado libre (8,5%).

²¹ Comercializadores de referencia eléctricos: Baser Comercializadora de Referencia, S.A.; Energía XXI Comercializadora de Referencia S.L.U.; Teramelcor, S.L.; Comercializador de Referencia Energético, S.L.U.; Régsiti Comercializadora Regulada, S.L.U.; Comercializadora Regulada, Gas & Power, S.A.; Curenergía Comercializador de Último Recurso, S.A.U. y Energía Ceuta XXI Comercializadora de Referencia, S.A.

²² Comercializadores de referencia gasistas: Baser Comercializadora de Referencia, S.A.; Energía XXI Comercializadora de Referencia S.L.U.; Comercializadora Regulada, Gas & Power, S.A. y Curenergía Comercializador de Último Recurso, S.A.U.

Los movimientos desde el mercado libre hacia el mercado regulado representan el 8,4% del total de movimientos.

Gráfico 23. Desglose de los movimientos entre CUR y No CUR (solicitudes activadas). Evolución trimestral desde el primer trimestre de 2018 hasta el primer trimestre de 2020 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

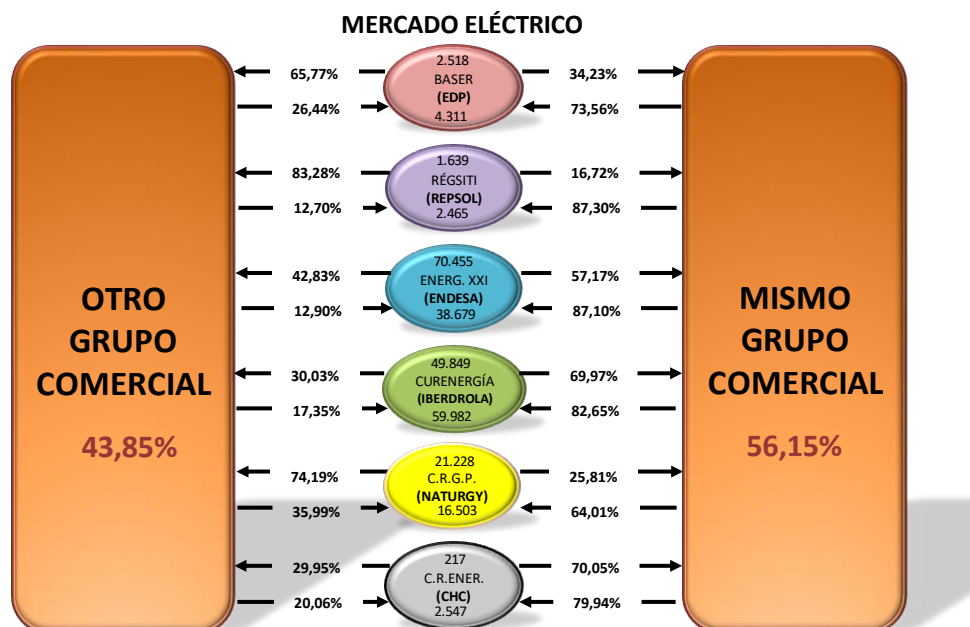
Nota: Los porcentajes correspondientes a los movimientos CUR-CUR alcanzan como máximo el 0,2% en los períodos mostrados en el gráfico. Los porcentajes correspondientes a los movimientos No CUR-CUR no indicados en el gráfico, aumentan progresivamente desde el 2,5% hasta el 4,4%. Sobre cada columna se indica el número total de activaciones trimestrales.

5.2 MOVILIDAD RESPECTO A LOS DISTINTOS COMERCIALIZADORES DE REFERENCIA/ÚLTIMO RECURSO

En este apartado se incluye un análisis más pormenorizado de aquellos cambios cuyo origen o destino son comercializadores de último recurso (CUR) o de referencia (COR).

En el **sector eléctrico** se observó que la mayoría de cambios de un comercializador de referencia a un comercializador libre, siguen teniendo como destino los comercializadores pertenecientes al mismo grupo empresarial aunque este trimestre se ha reducido en un 2,1% (56,2% de la totalidad de cambios; 58,3% el trimestre anterior); siendo los grupos con mayor fidelización de clientes: Iberdrola (70% de Curenergía) y Endesa (57,2% de Energía XXI). En cambio, el Grupo Naturgy (Comercializadora Regulada de Gas & Power) y el Grupo Repsol (de Régisiti) registraron los menores porcentajes, un 25,8% y un 16,7% respectivamente, en este tipo de movimientos durante el primer trimestre de 2020. EDP fidelizó al 34,2%, reduciendo su cuota de fidelización de los clientes salientes de Baser en casi un 14%.

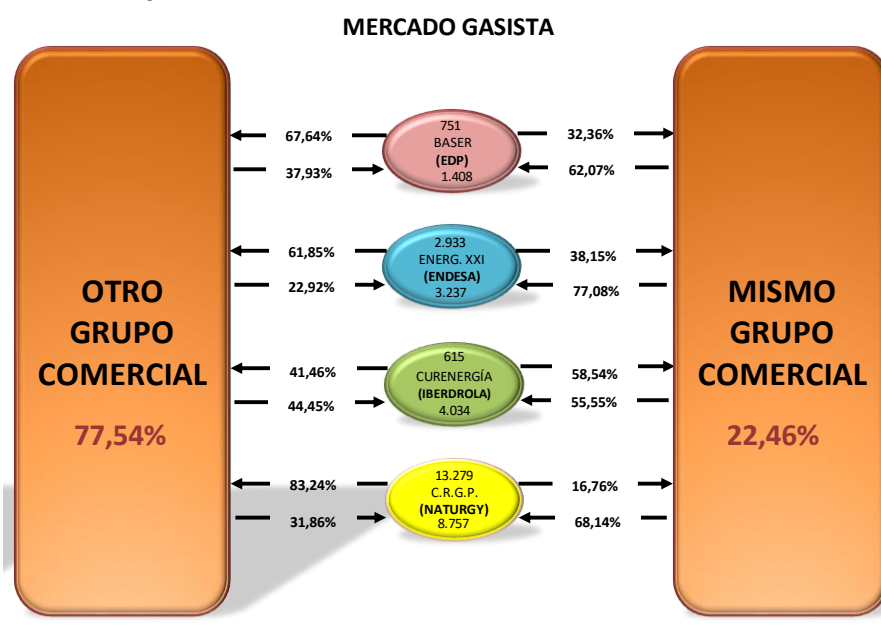
Gráfico 24. Desglose de los movimientos con origen o destino al COR. Solicitudes activadas durante el primer trimestre de 2020 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

Gráfico 25. Desglose de los movimientos con origen o destino al CUR. Solicitudes activadas durante el primer trimestre de 2020 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se indica la nueva marca de las comercializadoras reguladas tomada tras dar cumplimiento a la DJV/DE/001/18. En el óvalo, sobre el nombre del comercializador se indica el número de suministros salientes; debajo, número de suministros entrantes.

En el **sector gasista**, los cambios que se producen desde el comercializador de referencia al comercializador libre del mismo grupo, registraron durante el primer trimestre de 2020 un porcentaje medio del 22,5% (21,8% en el trimestre anterior) del total, siendo los grupos con mayor fidelización Iberdrola (58,5% de Curenergía) y Endesa (38,2% de Energía XXI); mientras que el grupo Naturgy (16,8% de Comercializadora regulada Gas & Power) presentó la menor de estas tasas.

5.3 MOVILIDAD ENTRE GRUPOS COMERCIALES

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

En dichos gráficos, se especifica el saldo comercial del primer trimestre de 2020, entendido como la diferencia entre los consumidores que entran (números recogidos en las flechas del entorno más próximo de la esfera del grupo de que se trate) y los que salen de un grupo empresarial determinado (que se indican en las cifras más alejadas a la esfera en las propias fechas). A estos efectos, se consideran los siguientes grupos comercializadores: Endesa, Iberdrola, Naturgy, EDP, Repsol, y la agrupación de comercializadores independientes “Otros”.

En las tablas y gráficos correspondientes, los datos se muestran en positivo si el grupo en cuestión incrementó el número global de consumidores; y en caso de tratarse de un dato negativo significaría que el grupo en cuestión perdió más consumidores de los que ganó. Este detalle se desglosa en tablas y gráficos diferentes para los sectores eléctrico y gasista.

[INICIO CONFIDENCIAL]

[FIN CONFIDENCIAL]

6. SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE ALTA DE NUEVOS SUMINISTROS

Siguiendo la estructura del análisis del proceso de cambio de comercializador, a continuación, se realiza un estudio de las altas de nuevos suministros con evaluación de los tiempos medios de activación.

Durante el primer trimestre de 2020 se han declarado 95.661 activaciones de nuevas altas en áreas de distribución eléctricas, y 32.352 activaciones de nuevas altas en las áreas de distribución gasista.

Seguidamente, se realiza un análisis general de los tiempos medios del proceso de nuevas altas, así como de las tasas de rechazo y los principales motivos de rechazo registrados. Finalmente, se analiza la movilidad de las altas activadas durante el trimestre.

6.1 ANALISIS DE EFICIENCIA: DESVIACIONES EN TIEMPOS MEDIOS DEL PROCESO DE ALTA

Como en el caso de los procesos de cambio de comercializador, hasta 2019 se analizaba en este epígrafe el tiempo medio que el distribuidor precisaba para gestionar el alta de un nuevo punto de suministro (como diferencia entre la fecha de activación menos la fecha de solicitud del comercializador), pero en el año 2020 el criterio se modifica, para medir la eficiencia en la gestión del distribuidor, analizando la diferencia entre la fecha de activación menos la fecha prevista de activación (prevista por éste y comunicada al comercializador en el mensaje de aceptación de la solicitud de cambio). Este cambio se produce igualmente para tratar de aislar la gestión del distribuidor de la influencia que pudiera tener el comercializador en el modo en que solicite el alta.

Como resultado del análisis correspondiente al primer trimestre de 2020, en el **sector eléctrico** se observaron las siguientes desviaciones en los tiempos de activación.

Tabla 18. Desviaciones en los tiempos de las activaciones de altas solicitadas por los principales grupos de comercializadores libres en las principales áreas de distribución durante el primer trimestre de 2020 – Sector Eléctrico

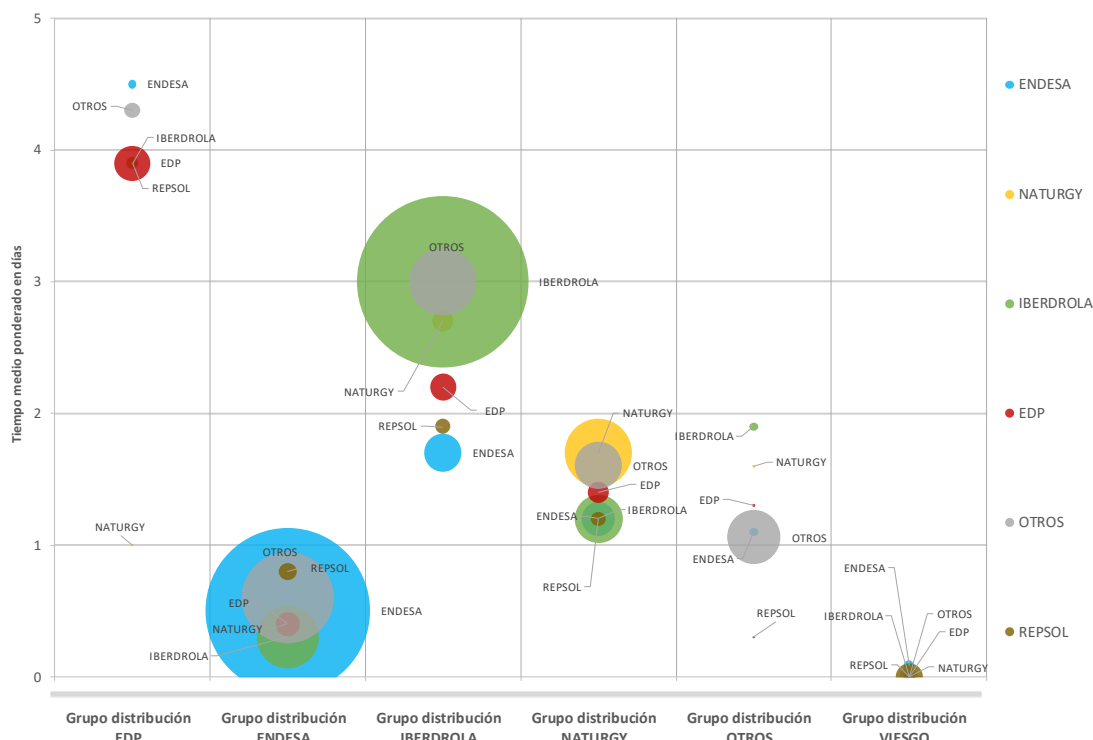
GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICOS	Altas Activadas	Tiempo Medio
EDP	1.741	4 días
IBERDROLA	37.192	2,9 días
NATURGY	10.978	1,5 días
OTROS	3.105	1,1 días
ENDESA	41.113	0,5 días
VIESGO	1.532	0 días
TOTAL SECTOR ELÉCTRICO	95.661	1,6 días

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se muestran tiempos medios ponderados por el número de activaciones. No se consideran las activaciones de los comercializadores de referencia (COR).

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

Gráfico 26. Dispersión de las desviaciones en los tiempos medios de las activaciones de nuevas altas por los principales grupos de comercializadores libres en las principales áreas de distribución durante el primer trimestre de 2020 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se muestran las desviaciones en los tiempos medios ponderados por el número de activaciones. El área del círculo es proporcional al número de activaciones de cambio solicitadas por los comercializadores.

El área de distribución del Grupo EDP presentó las mayores dispersiones de desviaciones de tiempos entre comercializadores (3,5 días), con oscilaciones entre los 4,5 días de media que necesitó el Grupo ENDESA, y 1 día del Grupo Naturgy. Si descartamos este último caso por su escasa representatividad, el área de dispersión pasaría a ser de 0,6 días. El Grupo Iberdrola presenta una dispersión en los tiempos medios de 1,3 días.

El área con la menor dispersión de desviaciones tiempos medios registrada durante el primer trimestre de 2020 fue la correspondiente al Grupo Viesgo (0,08 días), donde las altas registraron tiempos medios comprendidos entre los 0 días y los 0,1 días (comercializadores del Grupo ENDESA).

Por otra parte, el análisis correspondiente al primer trimestre de 2020, en el **sector gasista** se observaron las siguientes desviaciones en los tiempos de activación:

Tabla 19. Desviaciones en los tiempos medios de las activaciones de altas solicitadas por los principales grupos de comercializadores libres en las principales áreas de distribución durante el primer trimestre de 2020 – Sector Gasista

GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN GASISTAS	Altas Activadas	Tiempo Medio
GAS EXTREMADURA	377	20,7 días
MADRILEÑA RED DE GAS	3.355	9,4 días
REDEXIS GAS	6.897	4,3 días
NATURGY	17.794	2,7 días
NORTEGAS	3.891	0 días
TOTAL SECTOR GASISTA	32.314	3,6 días

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

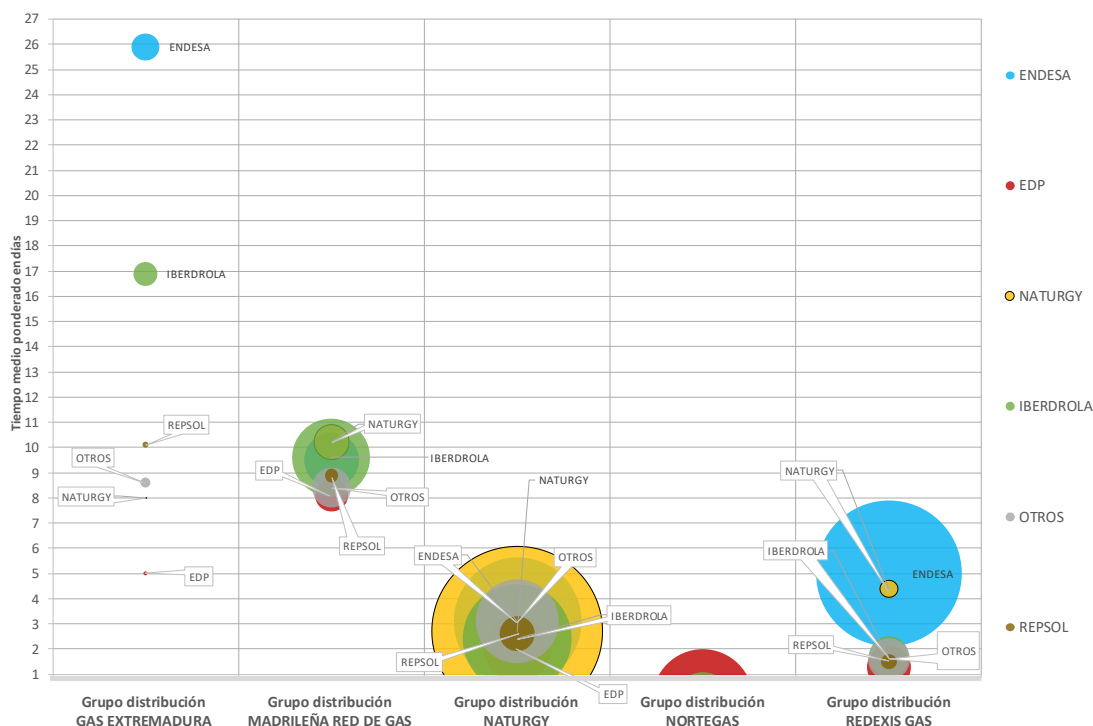
Entre los distribuidores gasistas, destacaron los correspondientes al Grupo NORTEGAS por realizar activaciones de solicitudes de altas sin desviaciones. Por el contrario, la mayor desviación media corresponde a la red de distribución de Gas Extremadura (20,7 días); donde, se realizó por otra parte el menor número de solicitudes de alta (1,2% del total trimestral).

El Grupo Naturgy (Nedgia) realizó activaciones de solicitudes de altas con una desviación de 2,7 días, y con un número de solicitudes de alta activadas muy significativo (55,1%% del total trimestral).

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

Se registra una mayor dispersión de tiempos medios en áreas de distribución de Gas Extremadura (20,9 días), con valores que oscilaron entre los 25,9 días de media que necesitaron las solicitudes de alta de ENDESA, y los 5 días de media de las solicitudes de EDP. El área de distribución gasista del Grupo NORTEGAS fue en la que se midieron desviaciones más bajas, con una dispersión de 0,1 días. El área de distribución gasista del Grupo Naturgy (Nedgia) fue en la que se midieron desviaciones con una dispersión de 1,1 días, donde estos tiempos oscilaron entre los 3,1 días que necesitaron las solicitudes de alta del Grupo ENDESA y los 2 días del Grupo EDP.

Gráfico 27. Dispersión en las desviaciones de los tiempos medios de las activaciones de nuevas altas solicitadas por los principales grupos de comercializadores libres en las principales áreas de distribución durante el primer trimestre de 2020 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se muestran tiempos medios ponderados por el número de activaciones. El área del círculo es proporcional al número de activaciones de cambio solicitadas por los comercializadores.

Hay que tener en cuenta que, en los procesos de alta de nuevos suministros, se requiere de un mayor número de requisitos de pre-contratación y documentación adjunta para validar/aceptar las solicitudes.

6.2 ANALISIS DE LA EFICACIA DEL PROCESO DE ALTA

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

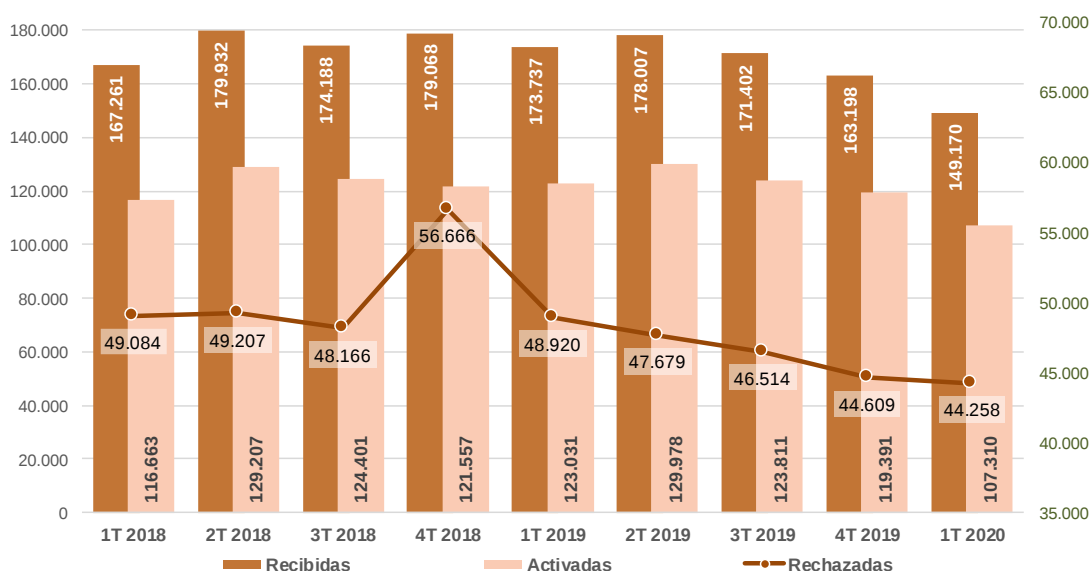
Por regla general, en los procesos de nuevas altas, el número de solicitudes recibidas es superior al número de solicitudes activadas para un determinado periodo. Esto se debe principalmente a:

- Los rechazos por parte del distribuidor, que pueden producirse previamente a la aceptación (cuando no pasan la validación de contenido) y también posteriormente a la aceptación (cuando existe algún problema en campo), antes de la activación.

- Anulaciones de las solicitudes de nuevas altas realizadas por los comercializadores.
- Solicitudes pendientes de activar en la fecha de remisión de la información.

Durante el primer trimestre de 2020, en el **sector eléctrico**, los distribuidores recibieron 149.170 solicitudes de alta (un 8,6% menos que en el trimestre anterior), y se activaron 107.310 altas (un 10,1% menos en un trimestre). Durante el mismo periodo, se contabilizaron 44.258 rechazos (un 0,8% menos).

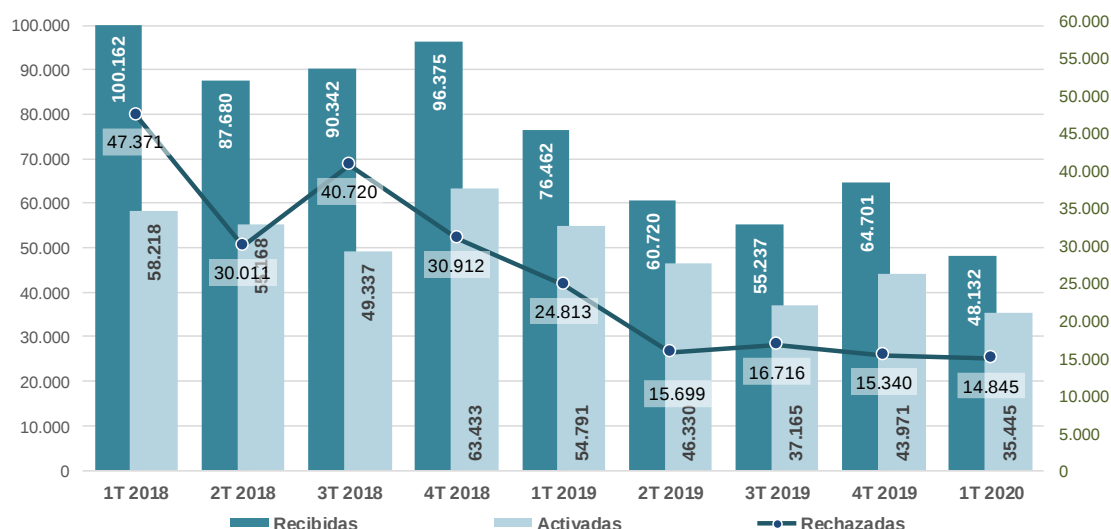
Gráfico 28. Proceso seguido por las solicitudes de nuevas altas. Evolución trimestral desde el primer trimestre de 2018 hasta el primer trimestre de 2020 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Por su parte, en el **sector gasista**, los distribuidores recibieron 48.132 solicitudes de alta (un 25,6% menos que el trimestre anterior y se activaron 35.445 altas (un 19,4% menos en un trimestre). Los rechazos contabilizados ascendieron a 14.845 solicitudes (un 3,2% menos) durante el primer trimestre de 2020.

Gráfico 29. Proceso seguido por las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución trimestral desde el primer trimestre de 2018 hasta el primer trimestre de 2020 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

6.2.1 ANALISIS DE LOS RECHAZOS DEL PROCESO DE ALTA

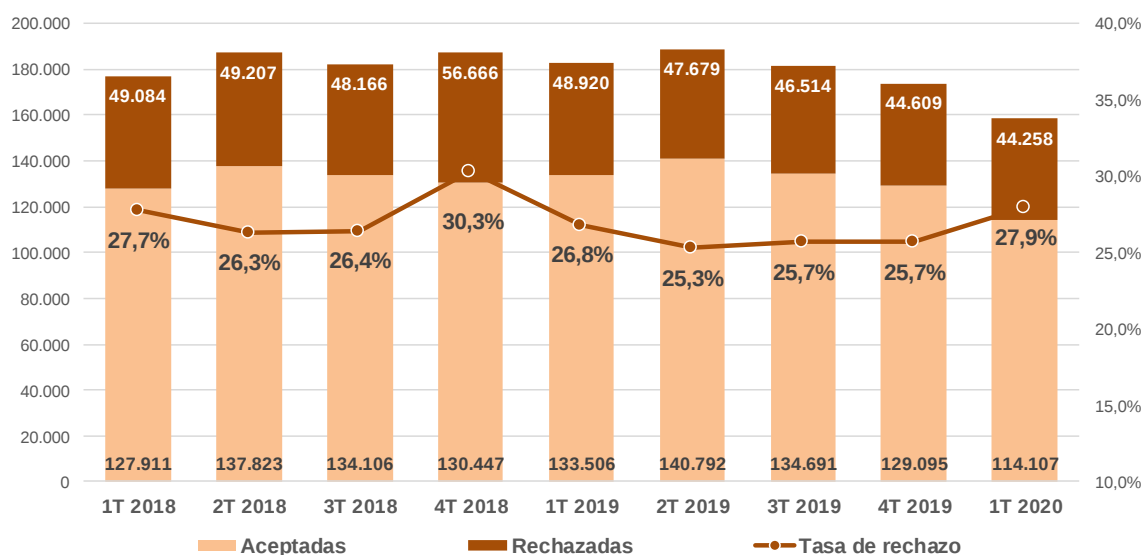
En este punto, se analizan las actuaciones de los agentes responsables de los rechazos, así como las alegaciones y explicaciones que han transmitido a la CNMC. En los siguientes apartados se realiza un estudio operativo en relación con las solicitudes de nuevas altas rechazadas, tal y como se realizó para las solicitudes de cambio de comercializador en capítulos anteriores. Se recuerda que, en los informes de supervisión de la CNMC, la tasa de rechazo trimestral se calcula como el cociente entre el número de solicitudes rechazadas y el número de solicitudes gestionadas²³ en el trimestre objeto de estudio.

A continuación, se muestra para ambos sectores, el número de solicitudes de alta gestionadas (desglosadas en solicitudes aceptadas y solicitudes rechazadas), así como la evolución de la tasa de rechazo trimestral.

En el **sector eléctrico**, la tasa de rechazo de este periodo aumentó en 2,2 puntos (27,9%). En 2019 la tasa media de rechazo en el proceso de alta resultó del 25,9% de las solicitudes de alta aceptadas.

²³ Se entiende por "solicitudes gestionadas" a la suma de solicitudes aceptadas y solicitudes rechazadas. Cabe señalar que las solicitudes anuladas (que también son solicitudes gestionadas) no son incluidas dada su poca relevancia con respecto al total de solicitudes recibidas (menos del 1%).

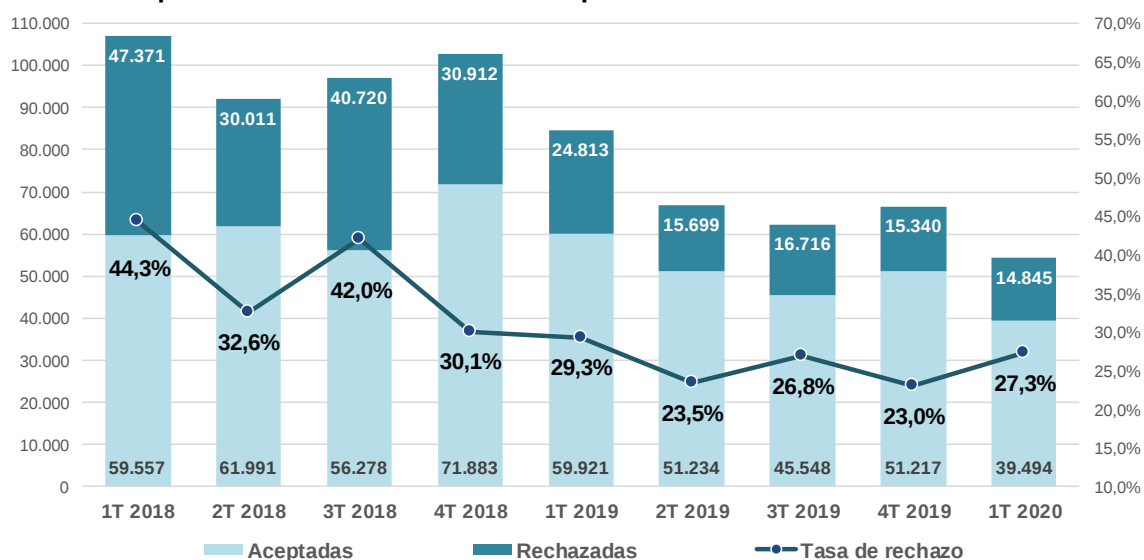
Gráfico 30. Tasa de rechazo de las solicitudes de nuevas altas. Evolución trimestral desde el primer trimestre de 2018 hasta el primer trimestre de 2020 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el **sector gasista**, se registró un incremento de 4,3 puntos de la tasa de rechazo trimestral (27,3%) con respecto a la tasa del trimestre anterior (23%). En 2019 la tasa media de rechazo en el proceso de alta resultó del 25,9% de las solicitudes aceptadas.

Gráfico 31. Tasa de rechazo de las solicitudes de nuevas altas. Evolución trimestral desde el primer trimestre de 2018 hasta el primer trimestre de 2020 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

6.2.2 TASA DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE ALTA POR AGENTE

En el caso de los distribuidores del sector eléctrico, el número de rechazos de nuevas altas se ha mantenido en línea este trimestre con los rechazos del trimestre anterior. Por el contrario, el número de gestiones de alta realizadas ha disminuido. De tal modo que la tasa de rechazo se ha incrementado en un 2,3% alcanzando el 27,9%.

El Grupo Endesa (principalmente Edistribución Redes Digitales, S.L.U.) incrementó su tasa de rechazo en un 1,9% y el Grupo Iberdrola aumentó dicha tasa en un 4,4%. El mayor impacto se produjo en la reducción del número de solicitudes aceptadas ya que comparando respecto al trimestre previo, el Grupo Endesa tuvo 8.300 menos y el Grupo Iberdrola 5.500 menos.

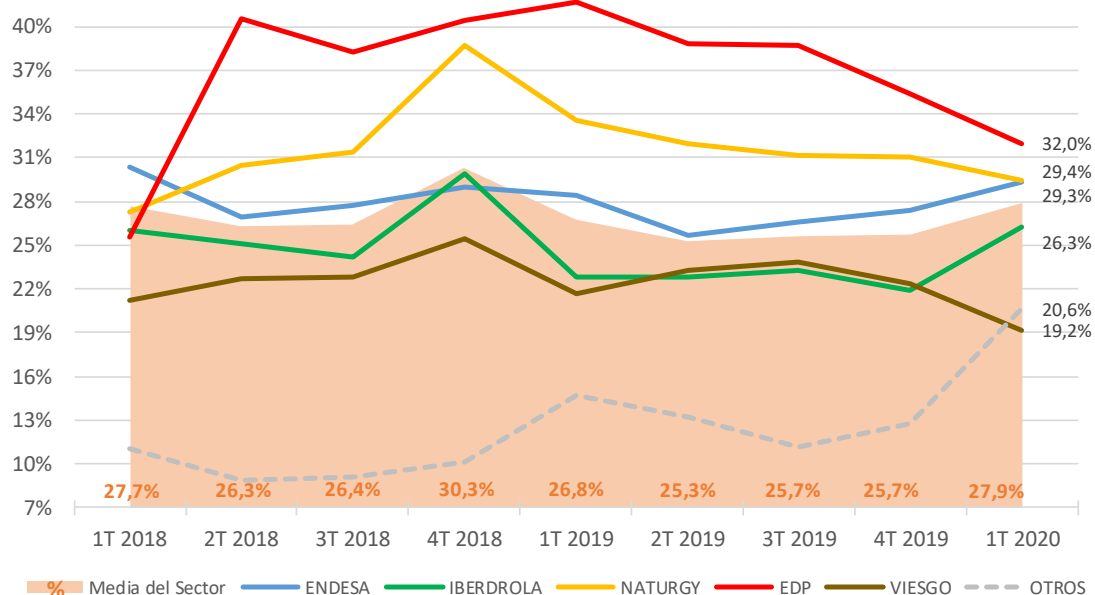
En este primer trimestre del año, el Grupo Naturgy (UFD Distribución Electricidad, S.A.), el Grupo EDP y el Grupo Viesgo redujeron su tasa de rechazo en un 1,7%, 3,4% y 3,2% pasando a ser sus tasas de rechazo del 29,4%, 32% y 19,2% respectivamente. El Grupo Naturgy, el Grupo EDP y el Grupo Viesgo suman un total del 15,7% de las altas gestionadas.

En cualquier caso, se debe considerar que la tasa de rechazo correspondiente al distribuidor del Grupo EDP, se ve afectada por circunstancias ajenas al distribuidor, como la exigencia en Asturias (su principal área de distribución) de aportación de un Certificado de Seguridad para las altas de suministro en segunda ocupación, en instalaciones de más de 20 años, provocando la mitad de sus rechazos por motivo 57²⁴ (en el primer trimestre de 2020, ha sido del 59,5%). Según información comunicada a la CNMC, el distribuidor trabaja para flexibilizar las validaciones asociadas a estos requisitos específicos, por lo que se espera una futura disminución de los rechazos asociados a la documentación técnica. También se ha informado, de la realización de una serie de acciones complementarias para facilitar la gestión de las altas por parte de los comercializadores, con la puesta a su disposición de un servicio de simulación de contratación (con datos reales) en la página web del distribuidor. Este simulador facilita a los comercializadores la información necesaria para conocer si la operación solicitada necesita documentación y de qué tipo, la potencia máxima admisible por la instalación, la antigüedad de la misma, así como el uso o actividad que consta para ese suministro. Adicionalmente, EDP ha habilitado un teléfono específico de atención a los comercializadores.

Es destacable que, tanto el Grupo Viesgo como el Grupo Iberdrola mantienen sus tasas medias de rechazo por debajo de la media del sector.

²⁴ Rechazo 57 recogido en la resolución de la CNMC de 20 de diciembre de 2016 – Falta documentación técnica de baja tensión.

Gráfico 32. Tasa de rechazos (nuevas altas) de los principales grupos de distribuidores. Evolución trimestral desde el primer trimestre de 2018 hasta el primer trimestre de 2020 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

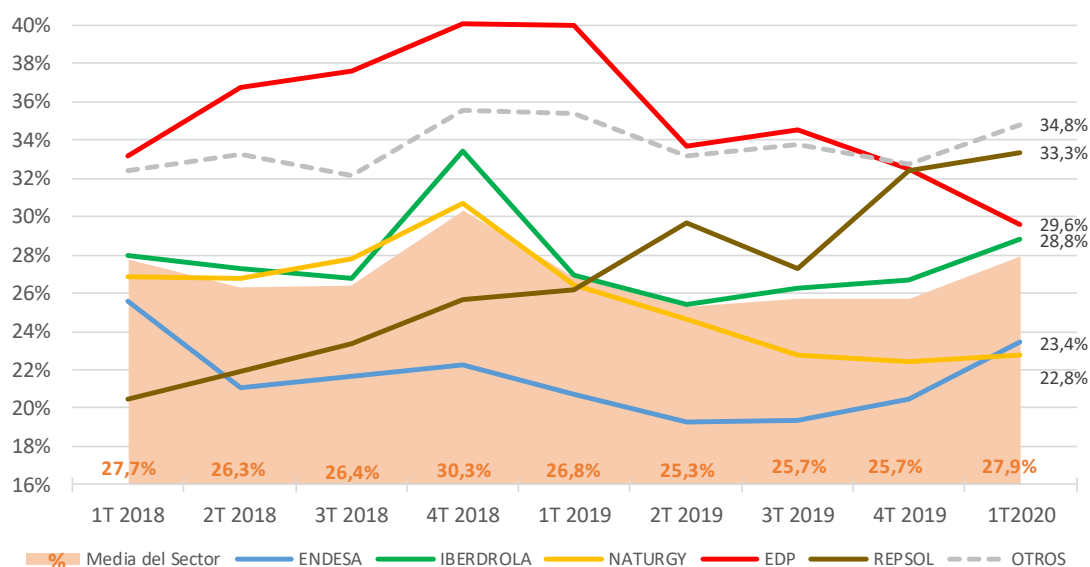
La agrupación de distribuidores independientes agrupados en el epígrafe “Otros” incrementó su tasa media de rechazo, en 7,9 puntos durante el primer trimestre de 2020. Esta agrupación, con una cuota del 2,7% de las gestiones trimestrales, rechazó un 20,6% de las solicitudes de alta recibidas, valor 7,3 puntos por debajo de la media del sector.

Si se analiza lo que hicieron los principales grupos **comercializadores del sector eléctrico**, observamos que la tasa media incrementó 2,2 puntos alcanzando la cifra del 27,9% durante el primer trimestre de 2020.

La tasa de rechazo del Grupo EDP (EDP Energía, S.A.U., EDP Comercializadora, S.A.U. y EDP C.U.R., S.A.), se redujo en casi 3 puntos y se situó en el 29,6% durante el primer trimestre de 2020. Su principal área de comercialización corresponde con el área de distribución de su distribuidor verticalmente integrado, y por tanto su tasa de rechazos se ve fuertemente influenciada por la exigencia en Asturias de aportación de un Certificado de Seguridad para las altas de segunda ocupación en instalaciones de más de 20 años.

El Grupo Repsol (Repsol Comercializadora de Electricidad y Gas, S.L.U. y Régsiti Comercializadora Regulada, S.L.U.), incrementó en 0,9 puntos su tasa de rechazo durante el último trimestre, situándose ésta en el 33,3%. Hay que tener en cuenta que este grupo solamente representó al 1,6% de las altas de nuevos suministros eléctricos en todo el sector.

Gráfico 33. Tasa de rechazos (nuevas altas) de los principales grupos de comercializadores. Evolución trimestral desde el primer trimestre de 2018 hasta el primer trimestre de 2020 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

El Grupo Iberdrola (Iberdrola Clientes, S.A.U. y Curenergía C.U.R., S.A.U.), aumentó su tasa de rechazo en 2,1 puntos durante el trimestre analizado, alcanzando un 28,8% de solicitudes rechazadas. Este grupo gestionó un mayor número de solicitudes de alta, alcanzando el 36,2% de las presentadas durante el primer trimestre de 2020.

La agrupación de comercializadores independientes unificados en el epígrafe “Otros”, aumentó su tasa de rechazo, en 2,1 puntos, situándose en el 34,8% este trimestre. Esta agrupación gestionó el 20% de las solicitudes de alta tramitadas durante el último trimestre analizado.

El grupo que más aumentó su tasa media de rechazo fue el Grupo Endesa (Endesa Energía, S.A., Energía XXI Comercializadora de Referencia, S.L., Empresa de Alumbrado Eléctrico de Ceuta, S.A. y Energía Ceuta XXI Comercializadora de Referencia S.A.) que aumentó su tasa de rechazo conjunta, en 3 puntos hasta el 23,4% en este trimestre. Este grupo, con una gestión del 32,4% de las solicitudes de alta tiene una tasa media de rechazo 4,5 puntos por debajo de la media del sector.

En la siguiente tabla se muestra un desglose detallado de las tasas de rechazo de cada comercializador por área de distribución, y con más de 200 solicitudes de alta presentadas. Para facilitar el análisis, las celdas en rojo indican las tasas de rechazo que se encuentran por encima de la tasa de rechazo media del área de distribución correspondiente y que suponen un volumen de solicitudes gestionadas mayor a 50 solicitudes. En cambio, las celdas con texto en rojo indican aquellas con un volumen menor a 50 solicitudes.

Estas tasas, así presentadas, podrían ser un indicativo comparado de la eficiencia en la gestión de las solicitudes de cambio de cada comercializador. A partir de la información que muestra dicha tabla se observó en el **sector eléctrico** lo siguiente:

- Los distribuidores agrupados en el epígrafe “Otros” (20,6%) presentaron unas tasas de rechazo para los comercializadores libres de los grupos verticalmente integrados muy elevadas, por encima de la media de sus áreas en todos los casos.
- Entre los comercializadores independientes, Fenie Energía (25,3% de rechazos), obtuvo tasas de rechazo por debajo de la media en todas las áreas de distribución pertenecientes a los grupos tradicionales (ligeramente superior en el área de distribución de Viesgo).
- La mayoría de los comercializadores independientes mostraron tasas de rechazo superiores a la tasa media en las principales áreas de distribución en las que operaron con más de 50 solicitudes durante el trimestre analizado.
- Los principales comercializadores, mostraron tasas de rechazo por debajo de la media en áreas de distribución correspondientes a su grupo verticalmente integrado.
- EDP Energía e Iberdrola Clientes presentaron una tasa de rechazo por encima de la media en todas las áreas de distribución exceptuando en la de su Grupo. Endesa Energía presentó una tasa de rechazo por encima de la media en las áreas de distribución de EDP, de Iberdrola y en la de “Otros”.
- El distribuidor del Grupo Iberdrola, ha venido justificando una mayor tasa de rechazo en las solicitudes de nuevas altas (en comparación con las solicitudes de cambio de comercializador) debido a que las altas requieren de un mayor número de requisitos de pre-contratación y documentación adjunta para validar/aceptar las solicitudes. Se podría concluir que, cuantos más requisitos de información requiera el fichero de intercambio, mayor es la probabilidad de error y, por lo tanto, de rechazo de las solicitudes de altas.
- Repsol Comercializadora de Electricidad y Gas, presentó una tasa de rechazo por encima de la media en todas las áreas de distribución, con la salvedad del área de distribución de Viesgo. La tasa de rechazo de REPSOL Comercializadora (33,6%) resultó ser la más alta entre los comercializadores libres y regulados pertenecientes a los grupos tradicionales.

Tabla 20. Tasas de rechazo (solicitudes de nuevas altas) de los comercializadores por área de distribución durante el primer trimestre de 2020 – Sector Eléctrico

Comercializador eléctrico:			ENDESA	IBERDROLA	NATURGY	VIESGO	EDP	OTROS
Tasa de rechazo media: 27,9%			29,3%	26,3%	29,4%	19,2%	32,0%	20,6%
Solicitudes gestionadas: 158.365			74.095	55.056	19.940	2.260	2.710	4.304
ENDESA ENERGÍA, S.A.	23,8%	42.507	22,9%	35,5%	24,5%	16,2%	38,3%	57,7%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	29,0%	52.956	46,6%	22,8%	45,7%	30,4%	54,6%	65,6%
NATURGY IBERIA, S.A.	23,2%	7.498	38,1%	35,2%	20,3%	32,7%	50,0%	67,7%
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	33,6%	2.476	47,0%	48,6%	36,2%	14,8%	47,4%	84,2%
EDP ENERGÍA, S.A.U.	29,2%	3.946	33,7%	36,7%	30,9%	20,0%	22,0%	67,9%
ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	22,4%	8.247	22,2%	37,6%	24,6%	22,2%	50,0%	18,2%
CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	24,6%	4.175	43,0%	21,3%	48,5%	23,1%	58,3%	31,3%
COM. REG., GAS & POWER, S.A.	16,3%	2.705	29,1%	36,5%	13,7%	21,9%	66,7%	53,1%
BASER COM. REF., S.A.	26,0%	493	26,7%	33,3%	41,4%	18,2%	23,8%	0,0%
FENIE ENERGÍA, S.A.	25,3%	7.618	28,6%	19,1%	18,8%	12,3%	33,3%	40,0%
HOLALUZ - CLIDOM, S.A.	46,6%	4.675	46,0%	48,9%	42,6%	30,3%	67,2%	60,0%
GEO ALTERNATIVA, S.L.	37,3%	3.428	39,3%	31,9%	37,9%	40,0%	56,6%	0,0%
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	19,0%	1.899	57,4%	50,9%	33,9%	0,0%	0,0%	14,2%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	45,5%	1.302	51,2%	47,0%	38,2%	15,6%	53,6%	0,0%
UNIELÉCTRICA ENERGÍA, S.A.	35,7%	549	31,2%	43,5%	36,4%	33,3%	0,0%	50,0%
GESTERNOVA, S.A.	43,5%	515	42,9%	46,5%	36,0%	40,0%	41,2%	40,0%
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	36,5%	463	45,0%	34,9%	36,2%	40,0%	51,9%	0,0%
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	54,5%	451	56,5%	61,5%	32,2%	50,0%	0,0%	100,0%
EMPRESA DE ALUMBRADO ELÉCTRICO DE CEUTA, S.A	5,0%	419	5,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
SOM ENERGÍA, S.C.C.L.	28,4%	387	25,9%	34,9%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO, S.A.U.	56,2%	379	63,7%	55,4%	36,4%	0,0%	75,0%	87,5%
ALTERNA OPERADOR INTEGRAL, S.L.	64,9%	359	54,2%	76,2%	57,7%	0,0%	90,9%	75,0%
COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ, S.A.	8,9%	359	66,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,9%
GAOLANIA SERVICIOS, S.L.	36,4%	332	38,2%	35,5%	33,3%	25,0%	25,0%	0,0%
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA, S.A.	28,3%	315	44,4%	75,0%	26,5%	30,4%	100,0%	0,0%
TRACTAMENT I SELECCIÓ DE RESIDUS, S.A.	22,6%	257	22,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
ESTABANELL Y PAHISA MERCATOR, S.A.	17,9%	252	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	12,5%
FOX ENERGÍA, S.A.	37,4%	246	33,3%	39,2%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%
ALCANZIA ENERGÍA, S.L.	33,1%	245	43,7%	28,7%	27,6%	100,0%	0,0%	0,0%
GASELEC DIVERSIFICACIÓN, S.L.	16,1%	224	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	16,1%
GRUPO IBERSOGAS ENERGÍA, S.L.	40,8%	223	40,3%	60,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
AURA ENERGÍA, S.L.	50,7%	223	51,4%	52,9%	35,7%	0,0%	0,0%	0,0%
AXPO IBERIA, S.L.	52,8%	231	47,4%	74,4%	50,0%	0,0%	100,0%	50,0%
FACTOR ENERGÍA, S.A.	33,9%	218	34,9%	35,3%	25,0%	0,0%	0,0%	30,0%
ENERGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	55,3%	215	51,9%	63,6%	33,3%	0,0%	100,0%	66,7%
NEXUS ENERGÍA, S.A.	55,3%	215	56,4%	63,6%	45,8%	0,0%	33,3%	0,0%
ENERGÍA COLECTIVA, S.L.	31,7%	208	34,8%	31,8%	26,7%	20,0%	50,0%	0,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

Por otra parte, las tasas de rechazo de los principales **distribuidores del sector gasista**, en su conjunto han aumentado en 4,2 puntos, y alcanzaron el 27,3% durante el primer trimestre de 2020. De forma generalizada, en el último trimestre analizado, todos los grupos incrementaron su tasa de rechazo media.

Por su parte, los distribuidores gasistas del Grupo Nortegas (Nortegas Energía Distribución, S.A.U., NED España Distribución Gas, S.A.U., y Tolosa Gasa, S.A.), incrementaron su tasa media de rechazo en 7,5 puntos durante el trimestre analizado, situando sus rechazos en el 29,7% de las solicitudes de alta gestionadas, a un nivel similar al del tercer trimestre del año 2019.

Madrileña Red de Gas presentó un incremento de 5,9 puntos de su tasa media de rechazo trimestral, situándose en el 35,6%. Este distribuidor mantiene la mayor tasa de rechazo entre los distribuidores gasistas; no obstante, su

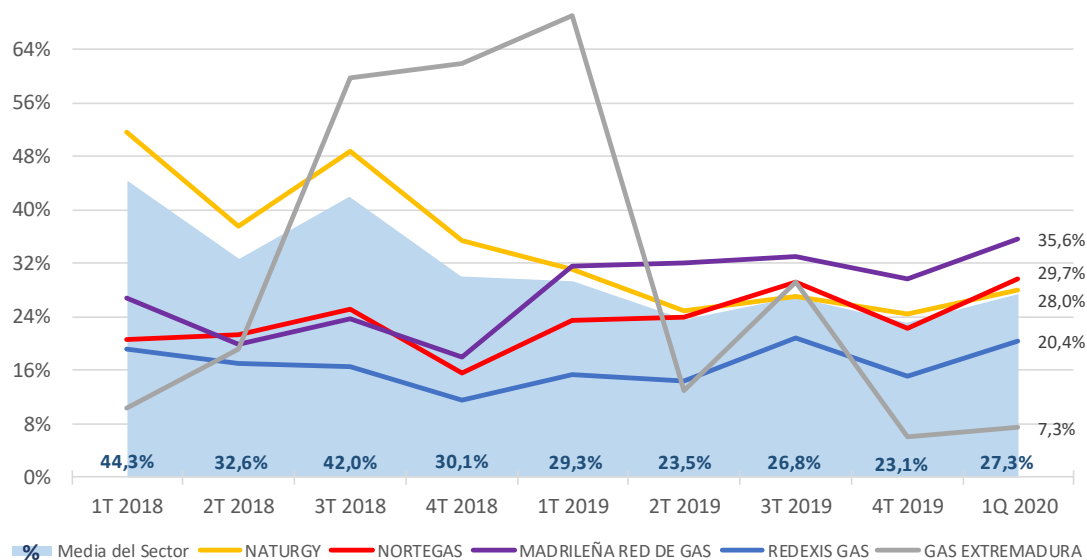
participación en el mercado solamente alcanzó al 10,4% de las gestiones de alta realizadas durante el trimestre analizado.

El Grupo Redexis Gas (Gas Energía Distribución de Murcia, S.A. y Redexis Gas, S.A.) incrementó su tasa de rechazo en 5,4 puntos, situándose en el 20,4% trimestral, a un nivel similar al del tercer trimestre del año 2019. Al igual que en el Grupo Nortegas, Grupo Naturgy y Madrileña Red de Gas sus rechazos se engloban mayormente en los códigos de rechazo R04, R76 y R51 (con más de un 60% de los rechazos)

Los distribuidores gasistas del Grupo Naturgy (Nedgia), presentaron en su conjunto un incremento de su tasa de rechazo de 3,6 puntos respecto al trimestre anterior, situándose en el 28%, 0,7 puntos por encima de la media. Este incremento en la tasa de rechazo del Grupo Naturgy es importante, ya que sus distribuidores gasistas gestionaron más del 56%% de las solicitudes de alta de suministros presentadas durante el primer trimestre de 2020.

El Grupo Gas Extremadura pasó a tener el 7,3% de tasa de rechazo trimestral, ya que subió 1,4 puntos. En este caso, se debe tener en cuenta que el volumen de solicitudes gestionadas por el distribuidor durante el último trimestre no llegó al 1% del total.

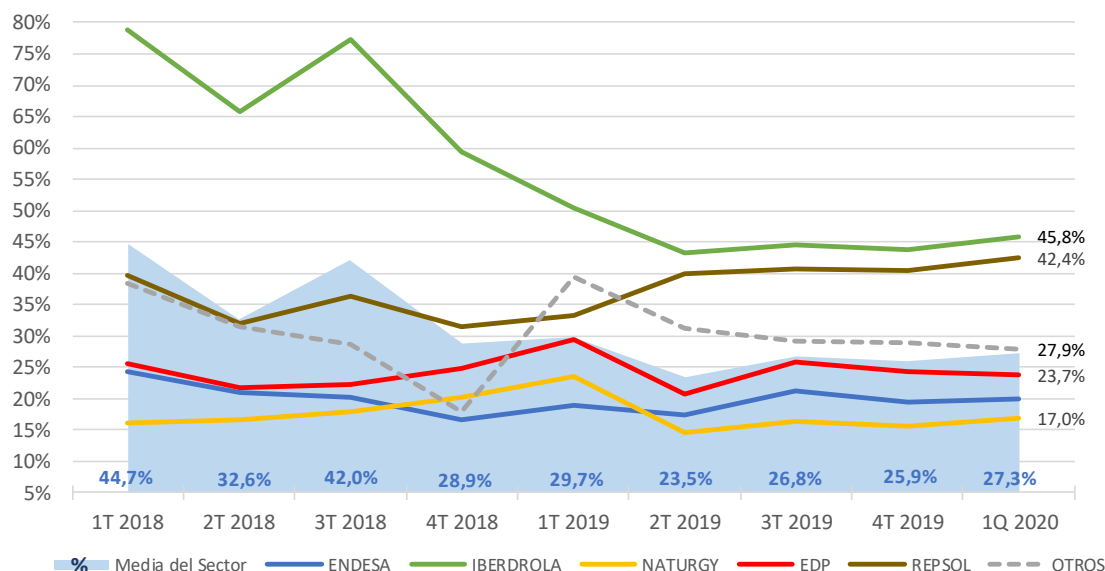
Gráfico 34. Tasa de rechazos (nuevas altas) de los principales grupos de distribuidores. Evolución trimestral desde el primer trimestre de 2018 hasta el primer trimestre de 2020 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

Gráfico 35. Tasa de rechazos (nuevas altas) de los principales grupos de comercializadores. Evolución trimestral desde el primer trimestre de 2018 hasta el primer trimestre de 2020 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Si se analiza lo que hicieron los principales grupos **comercializadores del sector gasista**, observamos que la tasa media incrementó 1,4 puntos alcanzando la cifra de 27,9% durante el primer trimestre de 2020.

Los comercializadores gasistas del Grupo EDP (EDP Comercializadora, S.A.U. y EDP C.U.R., S.A.) y la agrupación de comercializadores independientes unificados en el epígrafe “Otros” redujeron la tasa de rechazo trimestral en 0,6 puntos y 1,3 puntos alcanzando una tasa de rechazo en el primer trimestre de 2020 del 23,7% y 27,9% respectivamente.

El Grupo Endesa (Endesa Energía, S.A. y Energía XXI Comercializador de Referencia, S.L.) incrementa la tasa de rechazo en 0,7 puntos, hasta situarse en el 20,1%. El Grupo Naturgy (Naturgy Iberia, S.A., Gas Natural Comercializadora, S.A. y Comercializadora Regulada, Gas & Power, S.A.) situó su tasa de rechazo en el 17%, la tasa más baja del sector (aunque en este trimestre tuvo un repunte de 1,4 puntos).

El Grupo Repsol (Repsol Comercializadora de Electricidad y Gas, S.L.U.), aumentó su tasa de rechazo en 2 puntos, presentando tasas de rechazo de 42,4% para este trimestre. Cabe señalar que el Grupo Repsol representó el 2,9% de las altas de nuevos suministros eléctricos en todo el sector.

El Grupo Iberdrola (Iberdrola Clientes, S.A.U. y Curenergía Comercializador de Último Recurso, S.A.U.) fue el grupo que más aumentó su tasa de rechazo (+2,2 puntos), situándose en el 45,8% durante el primer trimestre de 2020. Durante el

periodo analizado, el 55,8% (54,7% un trimestre antes) de los rechazos del Grupo Iberdrola se correspondieron con el motivo R04, y son consecuencia de la operativa de este agente al enviar de media 6 solicitudes para un mismo CUPS de GLP que está en proceso de transformación a gas natural hasta que finalmente una de ellas es aceptada con el alta del CUPS, siendo especialmente en el área de distribución del Grupo Naturgy.

Tabla 21. Tasas de rechazo (solicitudes de nuevas altas) de los comercializadores por área de distribución durante el primer trimestre de 2020 – Sector Gasista

SOLICITUDES DE ALTA - GAS			ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN GASISTA				
Comercializador gasista:			NATURGY	NORTEGAS	MADRILEÑA RED DE GAS	REDEXIS GAS	GAS EXTREMADURA
Tasa de rechazo media:	27,3%		28,0%	29,7%	35,6%	20,4%	7,3%
Solicitudes gestionadas:	54.339		30.627	6.978	5.624	10.594	478
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	46,6%	11.987	48,1%	44,8%	46,7%	44,5%	7,1%
NATURGY IBERIA, S.A.	15,8%	10.087	15,7%	52,9%	11,9%	17,3%	100,0%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	20,4%	14.779	23,5%	36,1%	18,3%	17,9%	3,9%
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	23,9%	6.714	31,3%	19,6%	33,7%	17,5%	33,3%
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD	42,4%	1.572	38,7%	46,6%	48,1%	40,3%	10,0%
COM. REG., GAS & POWER, S.A.	22,9%	1.770	23,2%	37,5%	11,1%	25,7%	0,0%
ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	16,4%	1.265	22,5%	40,0%	23,5%	14,0%	0,0%
CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	36,7%	1.022	35,8%	32,7%	42,2%	54,7%	5,5%
BASER COM. REF., S.A.	22,0%	554	31,6%	20,6%	29,6%	22,2%	0,0%
FENIE ENERGÍA, S.A.	18,5%	766	20,8%	31,6%	7,4%	14,0%	0,0%
HOLALUZ - CLIDOM, S.A.	28,1%	572	28,2%	34,0%	28,6%	20,5%	0,0%
CEPSA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	35,6%	505	38,4%	34,4%	26,2%	34,4%	58,3%
GEO ALTERNATIVA, S.L.	23,8%	458	27,1%	100,0%	13,4%	38,5%	0,0%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	28,3%	300	31,2%	29,7%	35,0%	4,2%	0,0%
MET ENERGÍA ESPAÑA, S.A.	41,6%	190	44,1%	0,0%	50,0%	38,6%	0,0%
FACTOR ENERGÍA, S.A.	24,3%	144	24,1%	0,0%	29,4%	18,2%	0,0%
CATGAS ENERGÍA, S.A.	19,4%	139	18,4%	0,0%	0,0%	66,7%	0,0%
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	21,3%	136	21,4%	20,0%	0,0%	33,3%	0,0%
GASINDUR, S.L.	26,0%	127	25,6%	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%
ALTERNA OPERADOR INTEGRAL, S.L.	36,8%	106	30,6%	66,7%	34,8%	15,4%	0,0%
CHCUATRO GAS COMERCIALIZADORA, S.L.	19,4%	98	31,3%	0,0%	17,4%	11,6%	0,0%
DOMÉSTICA GAS Y ELECTRICIDAD, S.L.	20,0%	90	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	0,0%
NEXUS ENERGÍA, S.A.	12,4%	89	20,0%	37,5%	0,0%	40,0%	0,0%
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	31,8%	66	38,5%	29,7%	0,0%	0,0%	0,0%
REMICA COMERCIALIZADORA, S.A.	46,4%	56	48,0%	0,0%	40,0%	0,0%	0,0%
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA, S.A.	18,0%	50	15,6%	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%
ON DEMAND FACILITIES, S.L.U.	27,5%	51	32,4%	0,0%	50,0%	20,0%	0,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Notas: Solo se incluyen los comercializadores con más de 50 solicitudes gestionadas en el trimestre analizado. Los cinco comercializadores libres pertenecientes a los grupos tradicionales aparecen en las primeras posiciones, seguidos de los cuatro comercializadores de referencia en el sector gasista. Nota: Durante este trimestre se produjeron 38 solicitudes de alta en la distribuidora DOMUS MIL y ningún rechazo, todas ellas realizadas por NEXUS ENERGÍA

En la tabla se muestra un desglose detallado de las tasas de rechazo de cada comercializador por área de distribución con más de 50 solicitudes gestionadas realizadas durante el primer trimestre de 2020. Para facilitar el análisis, las celdas en rojo indican las tasas de rechazo que se encuentran por encima de la tasa de rechazo media del área de distribución correspondiente y que suponen un volumen de solicitudes gestionadas mayor a 50 solicitudes. En cambio, las celdas con texto en rojo indican aquellas con un volumen menor a 50 solicitudes.

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

- El comercializador libre Iberdrola Clientes (46,6% de rechazos) es el único con un volumen relevante de solicitudes gestionadas que presentó tasas de rechazo por encima de la media en todas las áreas de distribución, con la salvedad del área de distribución de Gas Extremadura. Consecuentemente, su tasa de rechazo general continuó siendo la más alta de todo el sector si la comparamos con la obtenida por el resto de principales grupos comerciales.
- Naturgy Iberia (15,8%) presentó la tasa de rechazo más baja de las principales comercializadoras libres del sector gasista.
- De entre los comercializadores regulados, Energía XXI obtuvo la tasa de rechazos más reducida (16,4%) y presentó una tasa media de rechazos por debajo de la media en todas las áreas de distribución gasista.

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

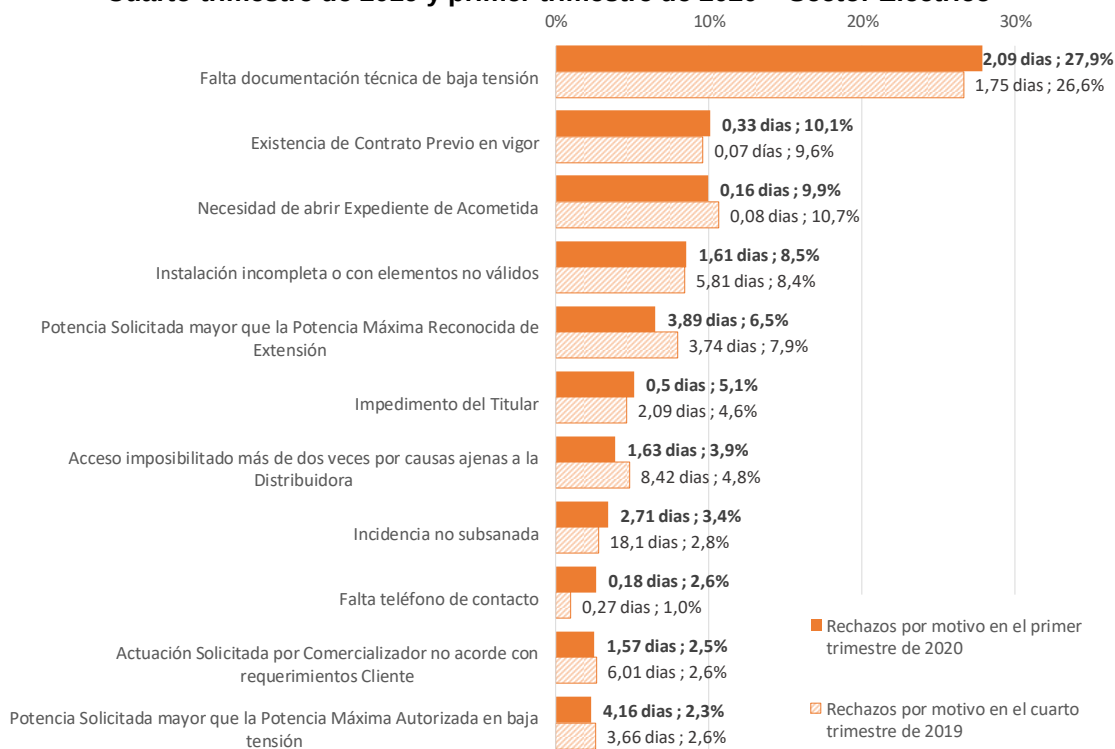
Igualmente, se ha comprobado que algunos comercializadores tienen automatismos que reenvían solicitudes que previamente son rechazadas, contribuyendo con esta operativa a un aumento de las tasas de rechazo calculadas.

6.2.3 MOTIVOS DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE ALTA

Debido a la diversidad de causas por las que un distribuidor puede rechazar una solicitud de alta de un nuevo punto de suministro (o bien antes de la aceptación, o bien antes de la activación), se han identificado aquellos motivos de rechazo que tienen una mayor relevancia y se emplean con una mayor frecuencia.

A continuación, se presentan los motivos de rechazo más frecuentes de solicitudes de nuevas altas en el **sector eléctrico**. Se observa que las tres principales casuísticas de rechazo incrementaron ligeramente su peso durante el primer trimestre del 2020 hasta un 47,9% en conjunto (46,9% en el trimestre anterior).

**Gráfico 36. Principales motivos de rechazo de solicitudes de alta.
Cuarto trimestre de 2019 y primer trimestre de 2020 – Sector Eléctrico**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

Como se venía identificando en la mayoría de los trimestres de los dos últimos años, el principal motivo de rechazo continuó siendo el tipo **“57. Falta documentación técnica de baja tensión”** (27,9%). Se trata de los casos en que el cliente/comercializador no aporta la documentación técnica (ej. Certificado de Instalación Eléctrica o Acta de Puesta en Marcha) necesaria para poder activar el alta solicitada.

Además, conviene recordar lo comentado por algunos distribuidores en trimestres anteriores en relación con que este tipo de rechazos tiene su origen en las particularidades territoriales del entorno de distribución, concentrándose los rechazos en aquellas comunidades autónomas donde se exige documentación específica de acuerdo con el tipo y características del tipo de instalación en cuestión.

Así, con el fin de reducir los rechazos en este ámbito, se han recibido las siguientes sugerencias y comentarios:

- Trasladar a los grupos de trabajo una propuesta de cambio legislativo de rango nacional que establezca requisitos homogéneos en todas las comunidades autónomas.

- Recordar a las comercializadoras la necesidad de consultar el SIPS previo al envío de las solicitudes de nuevas altas (en éste se indica si el punto de suministro en cuestión dispone del C.I.E. y los datos del mismo).

Se espera que, tal y como ha ocurrido en lo relativo al proceso de cambio de comercializador, el número de rechazos motivados por esta casuística decrezca en el medio plazo, producto del trabajo que ha desarrollado la CNMC con la colaboración de los agentes de los grupos de trabajo de “*Cambio de Comercializador*” en la creación de una base de datos (a la que los agentes pueden acceder a través del área privada de la web de Cambio de Comercializador) que recopila la documentación que, según las múltiples normativas autonómicas, se necesita para realizar los principales procesos operativos en cada comunidad autónoma.

En segunda posición se encuentra el motivo de rechazo **21. “Existencia de contrato previo en vigor en una salida Directa a Mercado”** (10,1%) que se produce mayoritariamente por reenvíos masivos y posiblemente automatizados de solicitudes previamente rechazadas del comercializador Iberdrola Clientes (33% de los rechazos por este motivo), sin modificar los términos en los que el rechazo inicial se produce.

En tercer lugar, se sitúa el rechazo por motivo **“53. Necesidad de abrir Expediente de acometida”** (9,9%). Estos rechazos se producen principalmente en las áreas de distribución de los grupos Iberdrola y Naturgy (81% de los rechazos por este motivo entre ambos). Iberdrola aumenta en 7 puntos este motivo de rechazo comparándolo con respecto al trimestre anterior. Naturgy reduce este motivo de rechazo en un 3% tras la mejora introducida en el control de la caducidad de los derechos de acometida. El Grupo Endesa (18,1% de los rechazos por este motivo) reduce en 4 puntos dicho motivo de rechazo.

Por su parte, en el **sector gasista** la tipología de rechazos estuvo mucho más concentrada que en el sector eléctrico, debido a que los tres motivos principales representaron el 69,3% del total de las solicitudes de nuevas altas.

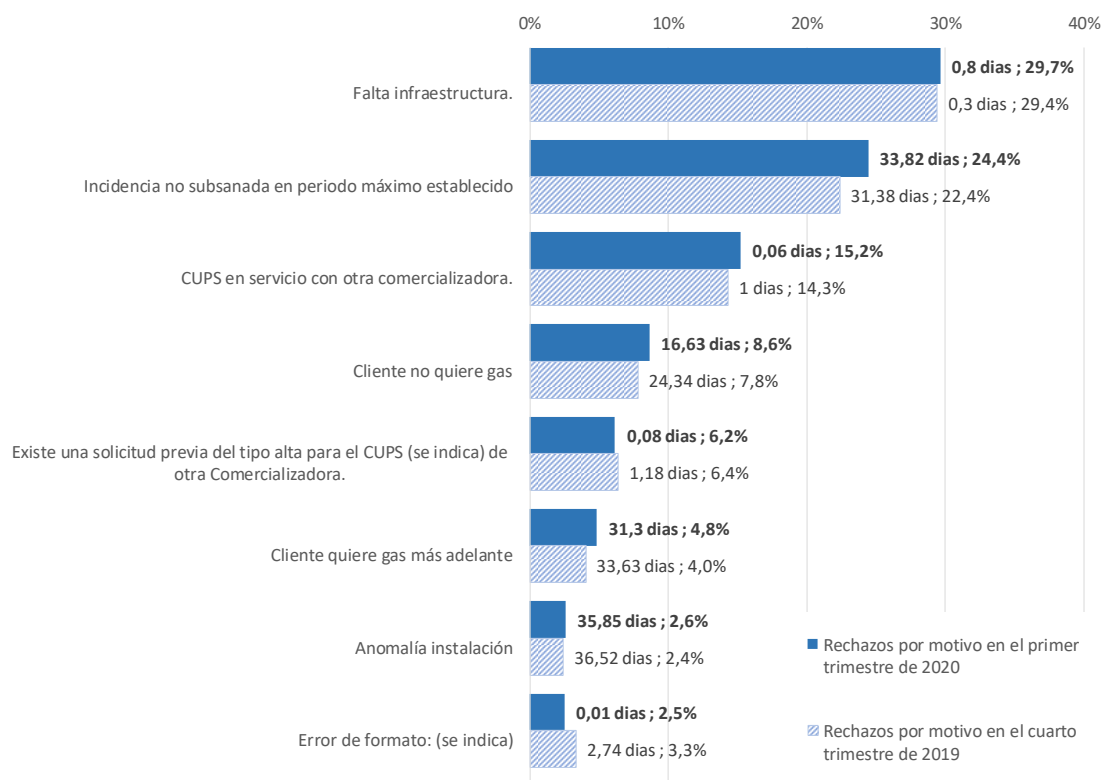
El motivo de rechazo más frecuente durante el primer trimestre de 2020 correspondió a **“R04. Falta infraestructura”** (29,7%), el cual está en línea con respecto al último trimestre. Esta casuística está relacionada con aquellas solicitudes sobre puntos de suministro de GLP que están en proceso de transformación a gas natural. El 75% de los rechazos por este motivo los recibió Iberdrola Clientes.

El segundo motivo de rechazo más frecuente en el sector gasista correspondió a **“R76. Incidencia no subsanada en periodo máximo establecido”** (24,4%). que aumentó 2 puntos con respecto al trimestre anterior (22,4%). Este hecho está directamente relacionado con los distribuidores gasistas del Grupo Naturgy

(63,7% de los rechazos por este motivo). Por norma general, este rechazo se genera de forma automática al cerrarse una incidencia en campo no subsanada en un plazo de 30 días, por lo que el tiempo medio resultante que fue de 33,82 días en el primer trimestre de 2020, suele rondar este valor.

En la tercera posición se encuentra el motivo “**R51. CUPS en servicio con otra comercializadora**” (15,2%). Este motivo se refiere al caso en el que la distribuidora recibe una solicitud de alta tras haber recibido y activado una solicitud previa de alta de otro comercializador.

**Gráfico 37. Principales motivos de rechazo de solicitudes de alta.
Cuarto trimestre de 2019 y primer trimestre de 2020 – Sector Gasista**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

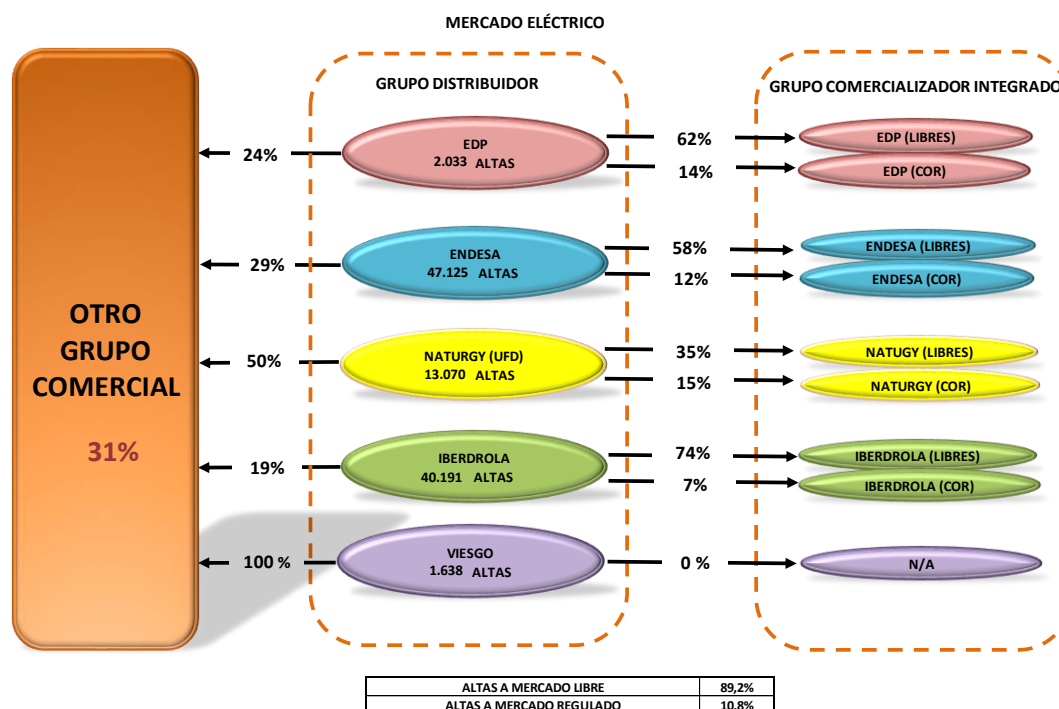
Nota: Se indica el tiempo medio de rechazo de cada motivo la solicitud de alta, y la tasa del motivo de rechazo sobre el total de rechazos trimestral.

6.3 ANALISIS DE LA MOVILIDAD DE LAS ALTAS ACTIVADAS

En este apartado se incluye un análisis más pormenorizado de las altas (ya sean nuevos suministros o suministros que previamente se encontraban en situación de baja) en función de si son activadas a favor del grupo verticalmente integrado o no, y de si su destino es el comercializador regulado (COR/CUR) o el comercializador libre.

En el **sector eléctrico**, el 89,2% de las altas se activaron en comercializadores libres. De esas altas, el 66,1% se realizaron a favor de comercializadores verticalmente integrados con el distribuidor. El 10,8% del total de altas registradas fueron a favor de comercializadores de referencia (11,6% en el trimestre anterior). Los grupos Iberdrola, EDP y Endesa fueron los que presentaron una mayor activación de las altas a favor de sus comercializadores libres, con el 74%, 62% y 58%, respectivamente. Por el contrario, el Grupo Naturgy registró la menor tasa de activación de altas a favor de sus comercializadores libres, con un 35% de altas en su mismo grupo empresarial.

Gráfico 38. Desglose del destino de las altas (a grupos verticalmente integrados o no, y si su destino es COR o libre). Primer trimestre de 2020 – Sector Eléctrico

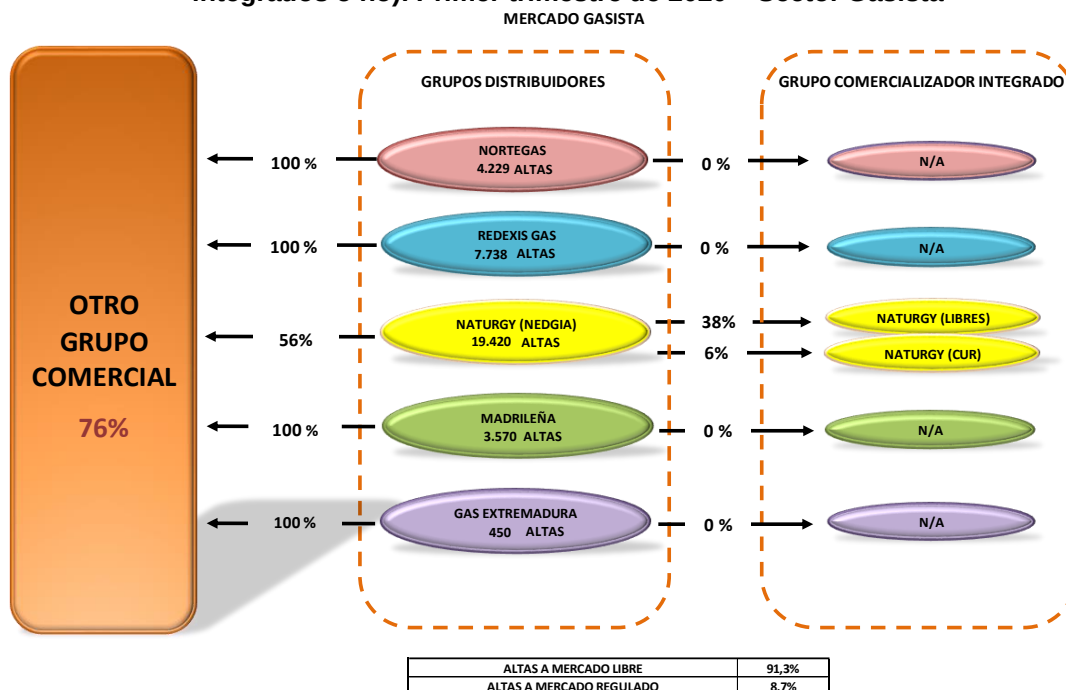


Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Notas: El Grupo Viesgo ya no se considera como verticalmente integrado. El porcentaje de altas indicado, referente al número de puntos de suministro con destino "Otro grupo comercial" incluye las altas que se activan tanto en el mercado regulado como en el mercado libre, en cualquier comercializador no perteneciente al grupo verticalmente integrado con el distribuidor de ese punto de suministro.

En el **sector gasista**, el 91,3% de las altas se activaron en comercializadores libres, entre las que, el 23% se activaron a favor de comercializadores libres verticalmente integrados con el distribuidor; mientras que se produjeron un 8,7% de altas a favor de un comercializador de referencia (9% en el trimestre anterior). Se debe tener en cuenta que, a partir del tercer trimestre de 2017 (cuando el grupo EDP vendió sus activos de distribución de gas al Grupo Nortegas) pasa a existir sólo un único grupo verticalmente integrado con distribuidores de gas: el Grupo Naturgy. El 38% de las altas en el área de distribución de dicho grupo, se producen a favor de los comercializadores libres de su grupo.

Gráfico 39. Desglose del destino de las altas (CUR, libre y a grupos verticalmente integrados o no). Primer trimestre de 2020 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

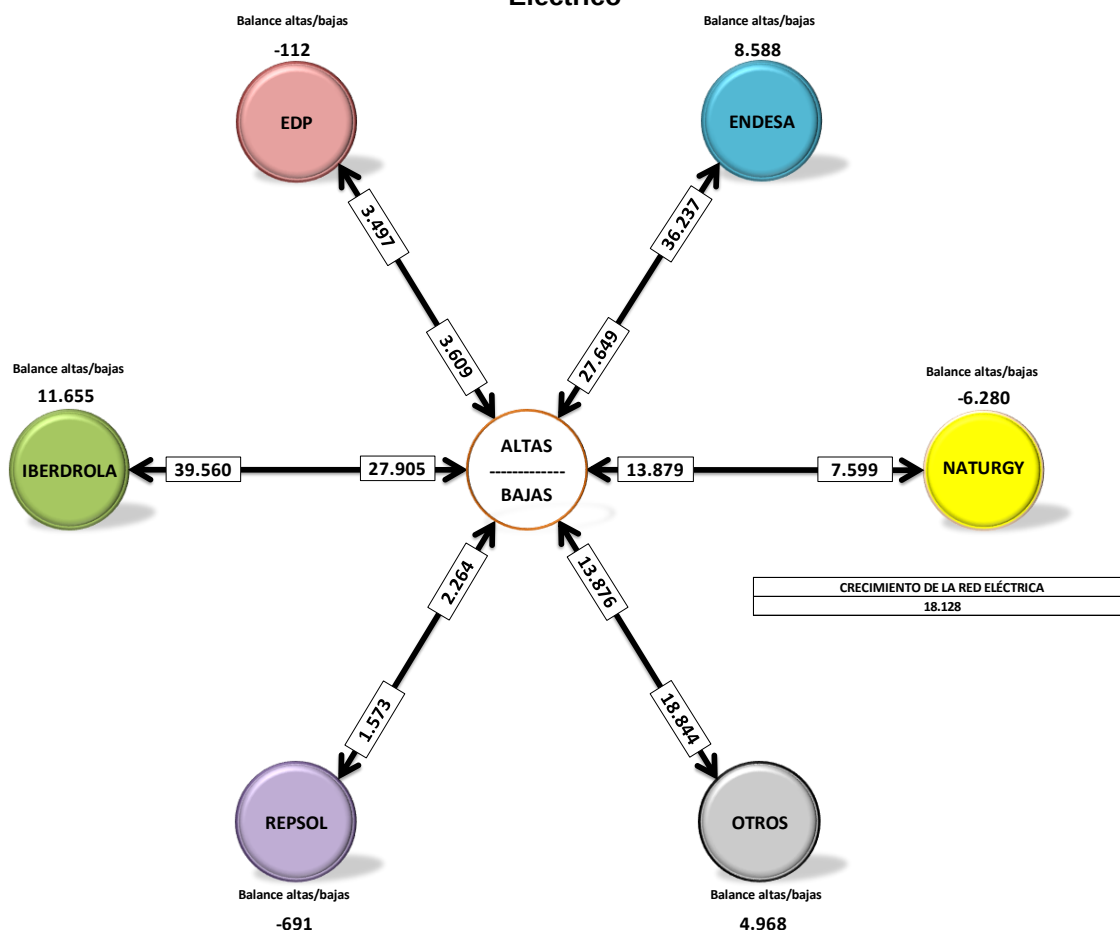
Nota: El porcentaje de altas indicado, referente al número de puntos de suministro con destino "Otro grupo comercial" incluye los que se activan tanto en el mercado regulado como en el libre, en cualquier comercializador no perteneciente al grupo verticalmente integrado con el distribuidor de ese punto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

7. BALANCE DE LOS PRINCIPALES COMERCIALIZADORES

En los gráficos siguientes se incluye, en primer lugar, un análisis del balance neto entre las nuevas altas registradas y las bajas producidas en el primer trimestre de 2020, de los puntos de suministro gestionados por los comercializadores de los grupos más destacados para cada uno de los sectores analizados. La flecha que va en sentido al grupo comercial recoge las nuevas altas, mientras que la flecha que va en sentido al círculo central recoge las bajas producidas. El balance altas/bajas representa la diferencia para cada grupo entre nuevas altas y bajas registradas en el trimestre analizado.

En el **sector eléctrico**, sobre un balance de altas/bajas positivo de 18.128 de nuevos puntos de suministro, destacaron los datos de los comercializadores pertenecientes a los grupos Iberdrola y Endesa, con aumentos de 11.655 y 8588 nuevos puntos de suministro, respectivamente. Con un balance de altas/bajas negativo, de 6280 puntos de suministro, el Grupo Naturgy fue quien sufrió las mayores pérdidas.

Gráfico 40. Altas y bajas en grupos comerciales. Primer trimestre de 2020 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En segundo lugar, se obtiene el balance total correspondiente al primer trimestre de 2020, superponiendo al balance de altas/bajas, los saldos comerciales. Así, se obtuvo un balance total positivo de los **comercializadores independientes agrupados en el epígrafe “Otros” de +139.590 (+4,7%)** y del Grupo **Repsol de +26.859 (+3,2%)** puntos de suministro adicionales comparándolos con el trimestre anterior. Por otra parte, con un balance total negativo de puntos de suministro eléctricos, se encontraron los comercializadores de los grupos energéticos **Endesa con -63.900 (-0,6%)**, **Naturgy con -52.817 (-1,2%)**, **Iberdrola con -30786 (-0,25%)** y el Grupo **EDP con -818 (-0,1%)** puntos de suministro menos que en el trimestre anterior.

Tabla 22. Balance total de los comercializadores. Primer trimestre 2020 – Sector Eléctrico

MERCADO ELÉCTRICO											
GRUPO COMERCIAL	PS inicio periodo	PS fin periodo	Switchings entrantes	Switchings salientes	Trasposos entrantes	Trasposos salientes	Altas	Bajas	Balance Altas- Bajas	Balance PS	% Variación Cuota PS
OTROS	2.950.418	3.090.008	317.076	182.409	0	45	18.844	13.876	4.968	139.590	4,7%
REPSOL	843.718	870.577	79.151	51.749	149	1	1.573	2.264	-691	26.859	3,2%
EDP	1.165.250	1.164.432	44.125	44.815	0	16	3.497	3.609	-112	-818	-0,1%
IBERDROLA	10.051.753	10.020.967	217.773	260.214	0	0	39.560	27.905	11.655	-30.786	-0,3%
ENDESA	10.290.306	10.226.406	173.089	245.577	1	1	36.237	27.649	8.588	-63.900	-0,6%
NATURGY	4.248.070	4.195.253	69.385	115.835	0	87	7.599	13.879	-6.280	-52.817	-1,2%
TOTAL	29.549.515	29.567.643	900.599	900.599	150	150	107.310	89.182	18.128	18.128	0,1%

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

Destacaron por su evolución en los últimos trimestres, los comercializadores independientes agrupados en el epígrafe “Otros”. En el cuarto trimestre de 2019 su crecimiento estaba próximo a los 120.000 puntos y en este trimestre ha alcanzado los 140.000 puntos. El Grupo Repsol presentó una variación de cuota de puntos de suministro del 3,2%, al incrementar su cartera de clientes en 26.859 provenientes en su mayoría de procesos de cambio de comercializador. El Grupo EDP prácticamente no tiene variación de cuota de puntos de suministro (-0,1%) en este trimestre. Previamente había mantenido una tendencia creciente en su saldo en los dos trimestres previos a éste alcanzando los 8.000 puntos a su favor en el cuarto trimestre de 2019.

El resto de grupos energéticos presentaron saldos netos negativos en la variación del número de suministros consecuencia de los procesos de altas/bajas y mayormente por los cambios de comercializador. Los grupos que presentaron mayores saldos netos negativos fueron Endesa y Naturgy, con disminuciones de cartera de casi 64.000 y 53.000 suministros eléctricos respectivamente. Sin embargo, en Naturgy se aprecia una cierta reducción del saldo negativo en los cambios de comercializador desde el primer trimestre de 2019.

El Grupo Iberdrola, a pesar de mantener un balance altas/bajas positivo y bastante estable durante los últimos trimestres, incrementó su saldo neto negativo hasta los 31.000 suministros, como consecuencia del mayor peso de sus pérdidas netas de clientes por cambio de comercializador.

Gráfico 41. Resumen balance de evolución de los principales grupos comercializadores entre el primer trimestre de 2019 y el primer trimestre de 2020 – Sector Eléctrico



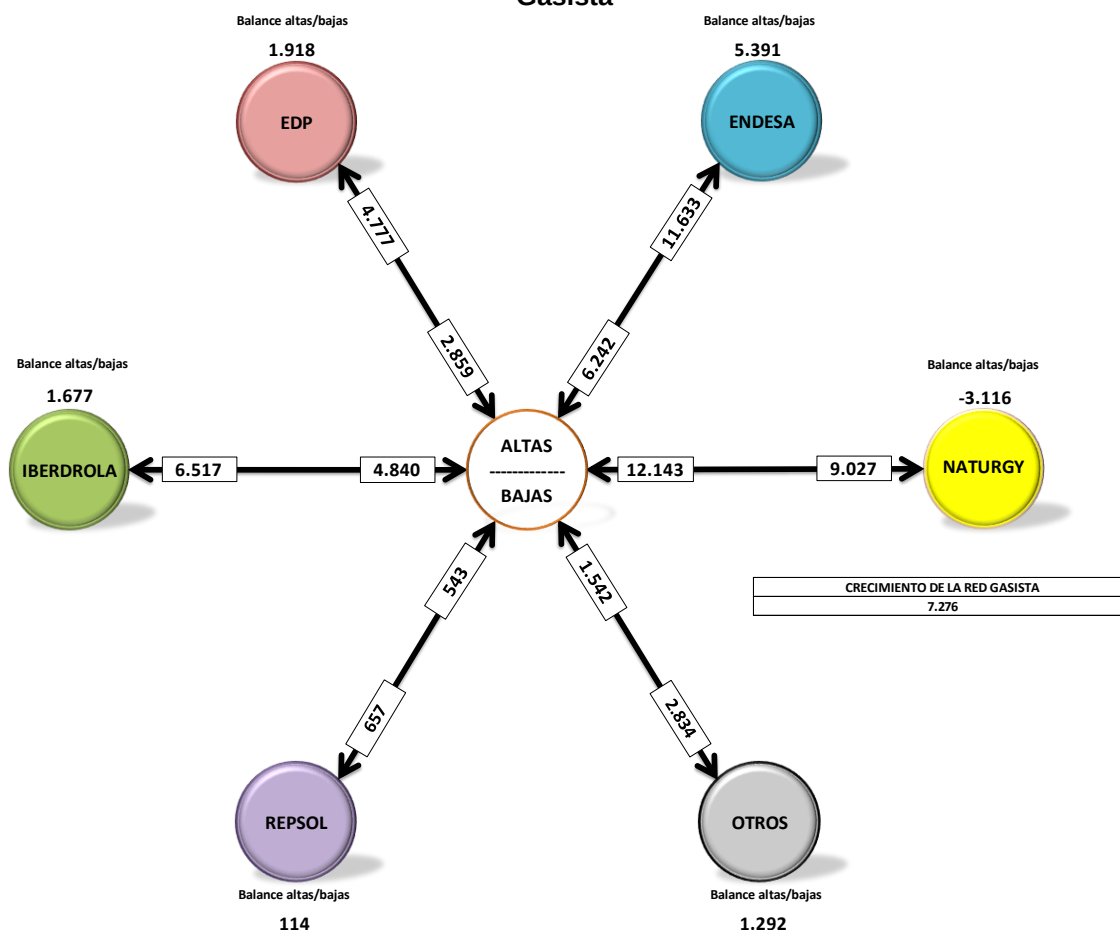
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

En el **sector gasista**, se observó un balance de altas/bajas total positivo, de 7.276 nuevos suministros; tanto los principales grupos comerciales (exceptuando al Grupo Naturgy) como los comercializadores independientes agrupados en el epígrafe "Otros" registraron saldos positivos durante este trimestre. Destacaron los datos obtenidos por los comercializadores pertenecientes a los grupos Endesa, EDP e Iberdrola, con 5.391, 1.918 y 1.677 nuevos suministros provenientes de solicitudes de alta, respectivamente. El Grupo Naturgy fue quien sufrió las mayores pérdidas con un balance de altas/bajas negativo de 3.116 suministros.

Si además se añaden a estos valores los saldos comerciales, al igual que sucedió en el sector eléctrico, destacó el **balance total** positivo de la **agrupación de comercializadores independientes "Otros" al aumentar +32.212 (+12,2%)** puntos de suministro, y del Grupo **Repsol, con +17.294 (+10,4%)** puntos de suministro adicionales. Por otro lado, destacó el balance total negativo del Grupo **Naturgy con una pérdida de -48.006 (-1,2%)** puntos de suministro durante el primer trimestre de 2020.

Gráfico 42. Altas y bajas en grupos comerciales. Primer trimestre de 2020 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Tabla 23. Balance total de los comercializadores. Primer trimestre de 2020 – Sector gasista

MERCADO GASISTA											
GRUPO COMERCIAL	PS inicio periodo	PS fin periodo	Switchings entrantes	Switchings salientes	Traspasos entrantes	Traspasos salientes	Altas	Bajas	Balance Altas-Bajas	Balance PS	% Variación Cuota PS
OTROS	263.140	295.352	61.436	30.516	0	0	2.834	1.542	1.292	32.212	12,2%
REPSOL	166.612	183.906	28.989	11.809	0	0	657	543	114	17.294	10,4%
IBERDROLA	1.048.131	1.051.330	32.130	30.608	0	0	6.517	4.840	1.677	3.199	0,3%
EDP	903.770	906.614	18.193	17.267	0	0	4.777	2.859	1.918	2.844	0,3%
ENDESA	1.556.422	1.556.155	32.460	38.118	0	0	11.633	6.242	5.391	-267	0,0%
NATURGY	4.003.565	3.955.559	27.905	72.795	0	0	9.027	12.143	-3.116	-48.006	-1,2%
TOTAL	7.941.640	7.948.916	201.113	201.113	0	0	35.445	28.169	7.276	7.276	0,1%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

puntos de suministro comercializados. En el caso de Endesa, este trimestre no ha tenido prácticamente variación en los puntos de suministro.

Gráfico 43. Resumen balance de evolución de los principales grupos comercializadores entre el primer trimestre de 2019 y el primer trimestre de 2020– Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

Los comercializadores independientes agrupados en el epígrafe "Otros", en su conjunto presentaron un saldo neto positivo proveniente tanto de altas como de cambios de comercializador; con una clara tendencia creciente del saldo que supone un incremento acumulado del saldo neto en el año 2019 del 28%. En este trimestre, el saldo neto está en línea con el del cuarto trimestre de 2019.

El comercializador gasista del Grupo Repsol también presentaba un crecimiento sostenido de su saldo neto con nuevos suministros provenientes en su mayoría de cambios de comercializador, con un crecimiento acumulado del saldo neto en el año 2019 del 119%. En este último trimestre se redujo el saldo neto casi un 20% respecto al trimestre anterior, manteniéndose en línea con el tercer trimestre de 2019.

Los Grupos Endesa, Iberdrola y EDP registraron saldos netos positivos la práctica totalidad de los trimestres del período, con una importante contribución

por las nuevas altas captadas por sus comercializadoras, que en el caso de Endesa compensa el saldo negativo obtenido por cambios de comercializador.

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

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

La CNMC realiza un seguimiento mensual de los comercializadores que han presentado las mayores ganancias y pérdidas de puntos de suministro en el periodo analizado. Para ello se consideran aquellos incrementos y decrementos mensuales netos de consumidores que supongan más de un 10% en términos absolutos, y siempre que esto signifique un movimiento mínimo de 100 clientes. Así, en este apartado se mencionan aquellos casos que, además de haber registrado variaciones relevantes en algún mes del período de análisis, han experimentado incrementos o decrementos mayores de 400 suministros²⁵.

Conviene aclarar que:

[INICIO CONFIDENCIAL]

[FIN CONFIDENCIAL].

²⁵ No se incluyen los comercializadores de referencia (COR/CUR).

Tabla 24. Variaciones relevantes de puntos de suministro. Primer trimestre de 2020 – Sectores Eléctrico y Gasista

MES	MERCADO	CÓDIGO COM.	COMERCIALIZADORA	VARIACIÓN MENSUAL DE PS	VARIACIÓN % DE PS
Enero	Electricidad	R2-758	ELECTRICIDAD IMES API ELEIA, S.L.	499	271,2%
Enero	Electricidad	R2-760	UMEME ENERGÍA, S.L.	831	37,0%
Enero	Electricidad	R2-752	AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE, S.L.	1.108	23,7%
Enero	Electricidad	R2-744	IRIS ENERGÍA EFICIENTE, S.A	3.030	21,7%
Enero	Electricidad	R2-726	IBERDROLA SERVICIOS ENERGÉTICOS, S.A.U.	555	13,1%
Enero	Electricidad	R2-416	AURA ENERGÍA,S.L.	1.513	12,6%
Enero	Electricidad	R2-687	TOTAL GAS Y ELECTRICIDAD ESPAÑA, S.A.U.	2.137	11,8%
Enero	Electricidad	R2-565	PEPEENERGY, S.L.	1.525	10,1%
Enero	Electricidad	R2-255	ACCIONA GREEN ENERGY DEVELOPMENTS, S.L.	-658	-29,5%
Enero	Electricidad	R2-439	ECOEQ ENERGÉTICA, S.L.	-1.114	-53,0%
Enero	Gas	"0531"	MULTIENERGÍA VERDE, S.L.	445	62,6%
Enero	Gas	"0653"	IRIS ENERGÍA EFICIENTE, S.A.	749	40,4%
Enero	Gas	"0649"	AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE, S.L.	732	34,8%
Enero	Gas	"0049"	AXPO IBERIA, S.L.	398	27,4%
Febrero	Electricidad	R2-752	AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE, S.L.	1.394	24,1%
Febrero	Electricidad	R2-760	UMEME ENERGÍA, S.L.	602	19,6%
Febrero	Electricidad	R2-744	IRIS ENERGÍA EFICIENTE, S.A	2.991	17,6%
Febrero	Electricidad	R2-669	VIVE ENERGÍA ELÉCTRICA, S.A.	444	16,4%
Febrero	Gas	"0653"	IRIS ENERGÍA EFICIENTE, S.A.	695	26,7%
Febrero	Gas	"0649"	AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE, S.L.	654	23,1%
Marzo	Electricidad	R2-772	BULB ENERGÍA IBÉRICA, S.L.	548	154,4%
Marzo	Electricidad	R2-752	AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE, S.L.	1.361	19,0%
Marzo	Electricidad	R2-744	IRIS ENERGÍA EFICIENTE, S.A	2.190	11,0%
Marzo	Electricidad	R2-662	ACSOL ENERGÍA GLOBAL, S.A.	-525	-11,1%
Marzo	Electricidad	R2-732	GLOBELIGHT ENERGY, S.L.	-668	-26,0%
Marzo	Gas	"0546"	REMICA COMERCIALIZADORA, S.A.	455	24,1%
Marzo	Gas	"0649"	AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE, S.L.	539	15,4%
Marzo	Gas	"0653"	IRIS ENERGÍA EFICIENTE, S.A.	413	12,5%
Marzo	Gas	"0082"	FACTOR ENERGÍA, S.A.	2.165	12,3%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

9. HECHOS RELEVANTES

Durante los primeros meses de 2020 se han informado los siguientes hechos que destacan por su posible repercusión en futuros procesos de cambios de comercializador:

- Los comercializadores eléctricos que se dieron de alta (9 comercializadores) o causaron baja (2 comercializadores) durante el primer trimestre de 2020²⁶ se muestran en la siguiente tabla.

²⁶ Según el "Listado de Comercializadoras de electricidad" publicado por la CNMC.

Tabla 25. Altas y bajas de comercializadores eléctricos durante el primer y segundo trimestre de 2020

ESTADO	CÓDIGO COM.	COMERCIALIZADOR	FECHA
Alta	R2-790	LUZ SURESTE, S.L.	13/01/2020
Alta	R2-791	NOVALUZ ENERGÍA, S.L.	25/01/2020
Alta	R2-793	POWER WATT ENERGY, S.L.	25/01/2020
Alta	R2-797	PERLA ENERGY, S.L.	19/02/2020
Alta	R2-794	BIROU GAS, S.L.	24/02/2020
Alta	R2-792	CIMA ENERGIA COMERCIALIZADORA, S.L.	28/02/2020
Alta	R2-796	BON PREU, S.A.U.	01/03/2020
Alta	R2-795	HANWHA ENERGY RETAIL SPAIN, S.L.	02/03/2020
Alta	R2-798	PLANETGY, S.L.	02/03/2020
Baja	R2-706	ALILUZ MEDITERRANEA, S.L.	21/01/2020
Baja	R2-332	SOCIETAT MUNICIPAL DE DISTRIBUCIÓ ELECTRICA DE TIRVIA, S.L.	03/02/2020

ESTADO	CÓDIGO COM.	COMERCIALIZADOR	FECHA
Alta	R2-801	Energia Grafeno S.L.	21/04/2020
Alta	R2-799	HELIOSFERA SL	28/04/2020
Alta	R2-800	FACTOR INTEGRAL TRADING SERVICES SAU	04/05/2020
Alta	R2-809	ENERLEK POWER COMPANY SL	07/05/2020
Alta	R2-802	ANTUKO ENERGIA SL	24/05/2020
Alta	R2-804	SOLUCIONES PREMMIA ENERGIA, S.L.U.	26/05/2020
Alta	R2-803	LUCE CAPITAL GROUP SL	29/05/2020
Alta	R2-807	ESDOMO ENERGIA SL	29/05/2020
Alta	R2-806	MINAI Servicios Energéticos S.L.	01/06/2020
Alta	R2-805	Biowatio Comercializadora Energética SLU	02/06/2020
Alta	R2-814	ETERNAL ENERGY S.L.	22/06/2020
Alta	R2-810	ENERFIA, SL	23/06/2020
Baja	R2-621	CC&A ACCESO ELECTRICO, S.L	08/05/2020
Baja	R2-298	DANSKE COMMODITIES A/S	11/05/2020
Baja	R2-345	ENERGIAS DE LA VILLA DE CAMPO, S.L	14/05/2020
Baja	R2-657	ELCO COGENERACIÓN, S.L.	11/06/2020

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

- Con relación a denuncias presentadas por consumidores, asociaciones de consumidores y organismos de consumo, por incidencias en el cambio de comercializador, por incumplimiento de las medidas de protección al consumidor relacionadas con los cambios de comercializador, la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC dictó tres resoluciones sancionadoras durante el primer trimestre de 2020; contra Flip Energía, Endesa Energía e Iberdrola Clientes.

Tabla 26. Sancionadores aprobados durante 2020.

AGENTE	SANCIONADOR	FECHA DE APROBACIÓN	INFRACCIÓN	SANCIÓN (€)
FLIP ENERGÍA, S.L.	SNC/DE/131/18	11/02/2020	65.25 LSE	50.000
ENDESA ENERGÍA, S.A.U.	SNC/DE/105/18	05/03/2020	65.23 LSE	300.000
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	SNC/DE/130/18	05/03/2020	66.4 LSE-111.d) LSH	60.000
HOLALUZ-CLIDOM, S.A.	SNC/DE/015/19	16/07/2020	65.25 LSE	75.000

Fuente: CNMC.

- El 4 de agosto de 2020, la Comisión Europea recibió la notificación del proyecto de concentración por el que la empresa Total adquiere el control exclusivo de EDP Comercializadora. La CE aprobó esta operación de concentración. (Asunto M.9878 — Total/EDP Comercializadora).
- El 23 de septiembre de 2020, la Comisión Europea recibió la notificación del proyecto de concentración por la que EDP adquiere el control exclusivo indirecto de Viesgo. Esta operación de concentración está sujeta a la aprobación de la CE. (Asunto M.9929 — EDP/Viesgo).
- En el cuarto trimestre de 2020, las comercializadoras de energía eléctrica Elurenergía verde, S.L., Enerkia Energía, S.L. y Stagioni Energía Renovables, S.L. han sido inhabilitadas para el desarrollo de la actividad de comercialización de energía eléctrica.

10. RESUMEN Y CONCLUSIONES

Primera. – Estructura del mercado eléctrico. A finales del primer trimestre de 2020, el mercado eléctrico estaba compuesto por 29,5 millones de puntos de suministro, de los cuales 11 millones se suministraban a través de un Comercializador de Referencia o COR (37%), mientras que el resto, 18,6 millones, se suministraban a través de un comercializador en el mercado libre (63%). Los cinco comercializadores tradicionales suministraron el 83,6% del de los puntos de suministro del mercado libre. Por segmentos, estos comercializadores suministraron al 84,6% de los consumidores domésticos, al 62,4% de las pymes y al 68,9% de la industria (se aprecia una mayor penetración de las comercializadoras independientes en estos dos últimos segmentos). Considerando la totalidad de los puntos de suministro, el Grupo Endesa, con 10,2 millones de puntos, obtuvo la mayor cuota integrada del mercado (34,6%), seguido por el Grupo Iberdrola con 10,02 millones (33,9%), y por el Grupo Naturgy con 4,2 millones (14,2%). No obstante, esto supone unas pérdidas de clientes en los últimos tres años de 563.000, 164.000 y 415.000, respectivamente. Por su parte, las ganancias estuvieron en los comercializadores independientes (1.285.000), y en los grupos EDP (85.000) y REPSOL (220.000).

Segunda. – Estructura del mercado gasista. El mercado gasista estaba compuesto a finales del primer trimestre de 2020 por 8 millones de puntos de suministro, de los cuales, 1,6 millones fueron suministrados a través de un Comercializador de Último Recurso o CUR (19,8%); mientras que el resto, casi 6,4 millones se suministraron por comercializadores en el mercado libre (80,2%). En el mercado libre, los cinco comercializadores energéticos tradicionales suministraron el 95,4% de los puntos de suministro. Por segmentos, estos grupos suministran al 95,6% de los consumidores domésticos, al 63,6% de las pymes y al 61,2% de la industria (nuevamente se aprecia una mayor penetración de las comercializadoras independientes en estos últimos segmentos). El Grupo Naturgy, con 4 millones de puntos de suministro, obtuvo la mayor cuota integrada del mercado (49,8%), seguido por el Grupo Endesa, con 1,6 millones (19,6%), y por el Grupo Iberdrola con 1 millón (13,2%). No obstante, esto supone unas pérdidas de clientes en los últimos tres años en Naturgy de 328.000 clientes, y por su parte unas ganancias de los Grupos Endesa, Iberdrola, EDP, REPSOL y de los comercializadores independientes de 36.000, 96.000, 50.000, 232.000 y 135.000 clientes, respectivamente.

Tercera. – Tasas de cambio de comercializador (switching). Durante el primer trimestre de 2020, la tasa de cambio es diferente según el sector y el segmento analizado. La tasa trimestral de *switching* en el sector eléctrico fue del 3% (por segmentos: 2,9% doméstico, 8,3% pyme y 9,4% industrial), mientras que en el sector gasista fue del 2,5% (por segmentos: 2,5% doméstico, 9,9% pyme y 13,5% industrial). Estos valores llevaron a unas tasas globales en el año móvil, del 10,5% en el sector eléctrico y del 8,7% en el sector gasista (tasa anual

del año 2019: 10,2% y 7,8%, en los sectores eléctrico y gasista, respectivamente).

- En el sector eléctrico, las provincias de Albacete (4,3%), Badajoz (4,1%), Toledo (3,9%) y Almería (3,8%), fueron las que registraron mayores tasas.
- En el sector gasista, las provincias de Toledo (4,4%), Huelva (4,3%), Cuenca (4,2%) y Albacete (4%), presentaron los valores más elevados.

Cuarta. – Análisis de eficiencia:

- **Tiempos medios de cambio de comercializador (perspectiva del comercializador).** Los tiempos medios desde que el cliente otorga su consentimiento al comercializador hasta que el distribuidor activa el cambio fueron de 7,4 días en el sector eléctrico, y de 5,7 días en el sector gasista (lo que supuso una leve disminución durante el último trimestre de 0,1 días en electricidad, y una reducción de 2 días en gas). Tres años antes, estos tiempos fueron de 10,6 y 12,1 días en los sectores eléctrico y gasista, respectivamente. Estos tiempos medios varían entre los distintos comercializadores. Así se destacan en el informe a 7 comercializadores en el sector eléctrico y a 5 en el gasista, que obtuvieron tiempos de cambio iguales o inferiores a 5 días.
- **Desviaciones en los tiempos de activación del cambio de comercializador (perspectiva del distribuidor).** Se mide la eficiencia en la gestión del distribuidor, como diferencia entre la fecha de activación menos la fecha prevista de activación (que comunica al comercializador en el mensaje de aceptación de la solicitud de cambio). Así se aísla la gestión del distribuidor de la forma en que el comercializador solicita el cambio. Las desviaciones encontradas han sido de 1,04 días en electricidad y 0,3 días en gas natural. No obstante, las desviaciones varían según las distintas zonas de distribución.

Quinta. – Análisis de eficacia: Tasas de rechazo de solicitudes de cambio de comercializador. En el primer trimestre de 2020, las tasas de rechazo de cambio de comercializador no cambian significativamente con respecto a los valores presentados el trimestre anterior:

- En el sector eléctrico, se registró una tasa de rechazo de 11,6% (11,9% en el trimestre anterior). Destacaron por presentar las menores tasas de rechazo, los comercializadores del Grupo Endesa (8,6%) y los distribuidores del Grupo Iberdrola (8,6%).
- En el sector gasista, la tasa de rechazo presentada fue del 14,8%, inferior a la del trimestre anterior (17,9%). Destacaron por presentar las menores tasas de rechazo, el Grupo Repsol en comercialización (8,6%) y Gas Extremadura en distribución (4%).

Sexta. – Movimientos entre comercializadores del mismo grupo empresarial. En el primer trimestre de 2020 se observaron los siguientes grados de fidelización:

- En el sector eléctrico, la mayoría de los cambios de un comercializador regulado (COR) a un comercializador libre, siguen teniendo como destino los comercializadores pertenecientes al mismo grupo empresarial (56,2% de la totalidad de cambios; 58,3% el trimestre anterior); siendo los grupos con mayor fidelización de clientes: Iberdrola (70% de Curenergía) y Endesa (57,2% de Energía XXI).
- En el sector gasista, los cambios que se producen entre el comercializador regulado (CUR) y el comercializador libre del mismo grupo, registraron un porcentaje medio del 22,5% (21,8% en el trimestre anterior).

Séptima. – Nuevas altas de puntos de suministro y desviaciones en los tiempos de activación. Se han declarado 95.661 activaciones de nuevas altas en las áreas de distribución eléctrica, y 32.314 activaciones de nuevas altas en las áreas de distribución gasista. En el análisis de eficiencia se miden las desviaciones entre las fechas de activación y las previstas por el distribuidor, que fueron de 1,6 y 3,6 días, en los sectores eléctrico y gasista respectivamente.

Octava. – Análisis de Eficacia: Tasas de rechazo de solicitudes de nuevas altas. En el primer trimestre de 2020 se observan los siguientes resultados:

- En el sector eléctrico, la tasa de rechazo se incrementó en 2,2 puntos (27,9%). Resultó destacable la menor tasa de rechazo presentada por los distribuidores pertenecientes al Grupos Viesgo (19,2%); y por los comercializadores del Grupo Naturgy (22,8%).
- En el sector gasista, la tasa de rechazo del primer trimestre de 2020 (27,3%) registró un aumento sobre la tasa del trimestre anterior (23%). Destacaron las tasas reducidas presentadas por el distribuidor Gas Extremadura en distribución (7,3%), y por los comercializadores gasistas del Grupo Naturgy (17%).

Novena. – Destino de las nuevas altas. En el primer trimestre de 2020 se ha observado, en función del mercado, los siguientes resultados:

- En el sector eléctrico, el 89,2% de las altas se activaron en comercializadores libres. De esas altas, el 66,1% se realizaron a favor de comercializadores verticalmente integrados con el distribuidor.
- En el sector gasista, el 91,3% de las altas se activaron en comercializadores libres, entre las que, el 23% se activaron a favor de comercializadores libres verticalmente integrados con el distribuidor²⁷.

²⁷ Se debe tener en cuenta que en gas hay un porcentaje bastante elevado de red de distribución que no está verticalmente integrada (Naturgy es el único grupo integrado verticalmente en la actualidad).

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

- En el sector eléctrico, se obtuvo un balance total positivo de los comercializadores independientes agrupados en el epígrafe “Otros” de +139.600 (+4,7%) y del Grupo Repsol de +26.900 (+3,2%) puntos de suministro adicionales comparándolos con el trimestre anterior. Por otra parte, con un balance total negativo de puntos de suministro eléctricos, se encontraron los comercializadores de los grupos energéticos Endesa con -63.900 (-0,6%), Naturgy con -52.800 (-1,2%) e Iberdrola con -30.800 (-0,3%) puntos de suministro menos que en el trimestre anterior.
- En el sector gasista, al igual que sucedió en el sector eléctrico, destacó el balance total positivo de la agrupación “Otros” comercializadores al aumentar 32.200 (+12,2%) suministros, y del Grupo Repsol, con +17.300 (+10,4%) puntos de suministro adicionales. Por otro lado, destacó el balance total negativo del Grupo Naturgy con una disminución de -48.000 (-1,2%) puntos de suministro durante el primer trimestre de 2020.

ANEXO I. RESUMEN PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR. PRIMER TRIMESTRE DE 2020

MERCADO ELÉCTRICO													
Cod Dis	Distribuidor	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
R1-003	BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS	5.469	5.082	92,02%	99,98%	441	7,98%	98,41%	45	5.171	99,79%	14	0
R1-047	DISTRIBUIDORA ELÉCTRICA DE DON BENITO	1.307	1.114	80,09%	100,00%	277	19,91%	100,00%	2	1.121	96,25%	3	3
R1-299	EDISTRIBUCIÓN REDES DIGITALES	435.882	381.963	86,61%	99,94%	59.070	13,39%	99,76%	357	384.305	98,16%	2.197	1.850
R1-009	ELECTRICA CONQUENSE DISTRIBUCIÓN	1.578	1.456	92,04%	100,00%	126	7,96%	100,00%	0	1.461	100,00%	26	17
R1-018	ESTABANEL Y PAHISA ENERGÍA	1.041	872	83,37%	100,00%	174	16,63%	100,00%	0	797	100,00%	3	0
R1-008	HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	17.502	15.692	87,74%	97,90%	2.192	12,26%	92,43%	58	14.879	95,85%	71	0
R1-001	I-DE REDES ELÉCTRICAS INTELIGENTES	377.623	344.777	91,37%	100,00%	32.561	8,63%	99,78%	619	351.277	100,00%	2.902	1.494
R1-021	SUMINISTRADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ	1.249	687	55,67%	73,80%	547	44,33%	73,13%	40	722	87,81%	0	0
R1-002	UFD DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	114.695	101.476	88,04%	99,84%	13.719	11,96%	99,88%	149	106.462	25,50%	147	0
R1-005	VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	16.248	15.004	90,64%	99,95%	1.550	9,56%	99,94%	135	15.274	99,48%	51	0
RESTO	RESTO	23.337	18.866	77,07%	89,47%	5.332	22,03%	88,13%	248	19.130	93,30%	172	63
TOTAL	TOTAL	995.931	886.989	88,43%	99,67%	116.061	11,57%	98,98%	1.653	900.599	90,17%	5.586	3.427

Cod Com	Comercializador	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
R2-242	AGENTE DEL MERCADO ELÉCTRICO	3.895	3.466	88,78%	99,22%	438	11,22%	98,17%	5	3.645	81,29%	8	2
R2-752	AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE	6.220	5.883	94,51%	99,75%	342	5,49%	99,42%	0	5.475	85,86%	67	14
R2-506	ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	37.234	35.436	94,87%	99,78%	1.916	5,13%	98,85%	34	35.155	89,03%	82	101
R2-558	ALTERNIA OPERADOR INTEGRAL	43.515	33.872	77,02%	99,63%	10.104	22,98%	99,10%	21	33.996	84,81%	102	56
R2-499	ANOTHER ENERGY OPTION	2.206	1.882	84,85%	99,20%	336	15,15%	97,62%	7	1.813	97,19%	10	2
R2-387	AUDAX RENOVABLES	22.741	20.951	92,05%	99,81%	1.809	7,95%	99,12%	11	20.928	89,94%	123	129
R2-416	AURA ENERGÍA	2.407	2.041	84,34%	99,80%	379	15,66%	98,94%	0	2.927	98,91%	9	1
R2-235	AXPO IBERIA	4.038	3.378	83,61%	99,50%	662	16,39%	99,55%	3	4.149	97,93%	5	13
R2-599	CATGAS ENERGÍA	1.438	1.218	84,06%	100,00%	231	15,94%	100,00%	1	1.222	99,92%	1	0
R2-679	CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	7.382	6.046	81,34%	99,50%	1.387	18,66%	98,34%	6	6.207	93,57%	44	2
R2-291	CIDE HC ENERGÍA	1.933	1.715	86,88%	96,56%	259	13,12%	96,53%	7	1.801	94,34%	3	2
R2-475	CYE ENERGÍA	1.653	1.455	87,65%	99,86%	205	12,35%	99,02%	1	1.441	95,28%	9	5
R2-182	EDP COMERCIALIZADORA	6.408	5.584	87,47%	100,00%	800	12,53%	99,63%	48	3.720	99,17%	12	5
R2-004	EDP ENERGÍA	40.712	35.934	87,24%	99,81%	5.257	12,76%	99,16%	29	36.094	87,47%	118	102
R2-001	ENDESA ENERGÍA	146.092	134.490	90,09%	99,68%	14.791	9,91%	98,80%	167	134.300	93,16%	868	939
R2-523	ENELUZ 2025	4.303	3.927	91,20%	99,82%	379	8,80%	98,94%	7	3.771	96,84%	36	4
R2-542	ENERGÍA COLECTIVA	7.298	6.438	88,17%	99,63%	864	11,83%	99,54%	3	6.417	90,06%	10	9
R2-569	ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA	2.569	2.319	89,85%	99,91%	262	10,15%	99,62%	0	2.293	93,28%	4	1
R2-241	ENERGY VM GESTIÓN DE ENERGÍA	17.630	16.431	93,35%	99,81%	1.170	6,55%	99,83%	19	16.244	98,97%	101	120
R2-288	ESCANDINAVA DE ELECTRICIDAD	1.329	1.201	89,83%	99,83%	136	10,17%	100,00%	4	1.154	93,50%	1	2
R2-109	FACTOR ENERGÍA	9.079	8.152	89,35%	99,78%	972	10,65%	99,59%	8	7.818	96,40%	31	26
R2-403	FENIE ENERGÍA	12.987	11.446	86,36%	99,76%	1.808	13,64%	99,06%	50	11.170	91,65%	27	35
R2-583	FOX ENERGÍA	2.949	2.749	92,87%	100,00%	211	7,13%	94,31%	8	2.571	95,29%	37	5
R2-567	GAOLANIA SERVICIOS	4.102	3.824	92,82%	99,92%	296	7,18%	99,32%	2	3.801	91,03%	2	8
R2-140	GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	4.086	3.750	91,82%	99,36%	334	8,18%	95,51%	2	5.190	99,02%	21	14
R2-603	GEO ALTERNATIVA	5.632	4.759	83,58%	99,94%	935	16,42%	99,89%	4	4.708	84,88%	51	16
R2-269	GESTERNOVA	7.368	6.452	86,51%	99,74%	1.006	13,49%	97,42%	19	6.541	91,70%	21	16
R2-408	HOLALUZ - CLIDOM	29.933	19.727	65,02%	99,82%	10.614	34,98%	99,75%	13	19.163	93,79%	93	29
R2-515	IBERDROLA CLIENTES	161.954	142.645	87,64%	99,87%	20.267	12,44%	99,05%	149	156.441	93,01%	1.093	666
R2-726	IBERDROLA SERVICIOS ENERGÉTICOS	1.041	869	83,08%	99,54%	177	16,92%	100,00%	0	1.350	86,89%	1	1
R2-469	INTERGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	1.656	1.533	92,74%	99,93%	120	7,26%	99,17%	3	1.642	99,27%	13	6
R2-744	IRIS ENERGÍA EFICIENTE	16.362	14.670	89,37%	99,89%	1.745	10,63%	99,60%	6	15.186	81,94%	382	27
R2-586	LUVON ENERGÍA	2.890	2.616	90,21%	99,39%	284	9,79%	98,94%	1	2.618	86,75%	1	5
R2-529	MULTIENERGÍA VERDE	1.963	1.560	78,87%	99,81%	418	21,13%	100,00%	0	1.769	83,66%	1	1
R2-608	NABALIA ENERGÍA 2000	3.040	2.879	94,15%	98,44%	179	5,85%	97,77%	5	2.623	86,54%	23	8
R2-142	NATURGY IBERIA	56.255	47.294	84,14%	99,64%	8.917	15,86%	99,38%	64	47.692	72,35%	135	284
R2-161	NEXUS ENERGÍA	4.141	3.542	85,41%	99,53%	606	14,59%	99,17%	6	4.347	89,65%	5	6
R2-565	PEPENERGY	5.194	4.851	93,22%	99,77%	353	6,78%	99,72%	3	4.817	89,14%	0	1
R2-243	REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	83.582	76.294	90,64%	99,42%	7.874	9,36%	98,97%	139	76.686	92,88%	433	180
R2-476	SOLELEC IBERICA	1.305	1.203	92,25%	99,92%	101	7,75%	99,01%	5	1.176	99,32%	1	3
R2-415	SOM ENERGÍA	6.002	5.420	90,54%	99,80%	566	9,46%	98,94%	4	5.382	95,80%	6	15
R2-620	SWAP ENERGÍA	1.394	1.293	92,49%	100,00%	105	7,51%	98,10%	3	1.271	94,96%	12	8
R2-388	SYDER COMERCIALIZADORA VERDE	1.440	1.291	89,72%	99,38%	148	10,28%	97,97%	3	1.299	99,15%	3	2
R2-473	THE YELLOW ENERGY	1.658	1.402	84,82%	99,57%	251	15,18%	99,60%	0	1.408	89,06%	3	4
R2-687	TOTAL GAS Y ELECTRICIDAD ESPAÑA	7.326	6.369	85,65%	99,46%	466	6,35%	99,57%	12	6.740	98,72%	18	4
R2-760	UMEME ENERGÍA	3.343	2.881	85,85%	99,90%	475	14,15%	99,16%	0	2.938	94,89%	33	10
R2-443	UNIELÉCTRICA ENERGÍA	4.904	4.617	93,56%	99,96%	318	6,44%	100,00%	17	4.405	75,48%	104	16
R2-747	VISALIA ENERGÍA	1.796	1.524	84,39%	99,87%	282	15,61%	99,29%	4	1.305	94,10%	7	0
R2-449	WATILUM	4.576	4.303	93,62%	99,93%	293	6,38%	100,00%	4	4.156	87,15%	43	29
R2-248	WIND TO MARKET	2.035	1.840	90,37%	99,35%	196	9,63%	94,39%	4	1.739	88,04%	1	2
R2-456	XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	4.266	3.994	93,27%	99,77%	288	6,73%	99,65%	5	4.060	37,51%	0	1
R2-284	COR - BASER COM. REF.	4.549	4.345	92,04%	96,75%	376	7,96%	97,45%	19	4.311	93,27%	6	3
R2-540	COR - COM. REF. ENERGÉTICO	2.704	2.575	92,55%	94,83%	182	6,60%	94,51%	4	2.547	97,72%	2	2
R2-356	COR - COM. REG. GAS & POWER	18.297	16.395	90,20%	99,51%	1.782	9,80%	98,71%	29	16.503	41,20%	47	35
R2-329	COR - CURENERGÍA C.U.R.	64.166	59.865	93,79%	99,94%	3.965	6,21%	99,65%	554	59.982	96,89%	501	74
R2-292	COR - ENERGÍA XXI COM. REF.	40.459	39.065	96,11%	99,84%	1.581	3,89%	98,67%	26	38.679	98,03%	430	262
R2-290	COR - RÉGIMI COM. REF.	2.603	2.490	95,33%	99,96%	122	4,67%	100,00%	5	2.465	91,48%	0	0
RESTO	RESTO	47.889	42.338	88,09%	99,37%	5.722	11,91%	99,14%	100	41.348	93,13%	386	114
TOTAL	TOTAL	995.931	886.989	88,43%	99,67%	116.061	11,57%	98,98%	1.653	900.599	90,17%	5.586	3.427

MERCADO DE GAS													
Cod Dis	Distribuidor	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
G001	GRUPO NATURGY (NEDGIA)	158.927	135.323	84,96%	99,85%	23.958	15,04%	99,60%	231	140.205	76,91%	1.491	0
0207	DC GAS EXTREMADURA	2.754	2.644	96,01%	100,00%	110	3,99%	98,18%	0	2.636	99,73%	3	0
0225	GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA	2.963	2.610	88,18%	100,00%	350	11,82%	100,00%	1	2.580	99,30%	26	0
0234	MADRILEÑA RED DE GAS	27.297	23.205	85,04%	99,85%	4.083	14,96%	99,90%	14	23.162	99,78%	223	0
0242	NED ESPAÑA DISTRIBUCIÓN GAS	9.812	8.279	84,14%	99,98%	1.561	15,86%	100,00%	21	8.472	99,65%	14	0
0229	NORTEGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN	11.623	9.561	82,32%	99,96%	2.054	17,68%	99,95%	20	10.493	99,55%	21	0
0238	REDEXIS GAS	15.104	13.416	88,85%	100,00%	1.683	11,15%	99,88%	6	13.506	99,24%	55	0
0216	TOLOSA GASA	64	57	87,69%	100,00%	8	12,31%	100,00%	0	59	98,31%	0	0
TOTAL	TOTAL	228.544	195.095	85,23%	99,87%	33.807	14,77%	99,69%	293	201.113	83,78%	1.833	0

Cod Com	Comercializador	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
0649	AHORRELUX SERVICIOS ONLINE	2.911	2.780	95,21%	99,86%	140	4,79%	100,00%	0	2.845	99,47%	1	0
0537	ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	5.881	5.507	93,56%	99,89%	379	6,44%	100,00%	3	5.568	98,44%	3	0
0588	ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	12.301	7.774	63,10%	99,87%	4.547	36,90%	99,98%	4	8.244	99,68%	21	0
0654	AUDAX RENOVABLES	10.627	9.872	92,82%	99,92%	764	7,18%	99,74%	0	10.034	99,76%	19	0
0518	CATGAS ENERGÍA	1.545	1.422	91,68%	99,72%	129	8,32%	99,22%	0	1.496	96,93%	7	0
0088	CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	4.035	3.351	82,88%	99,91%	692	17,12%	99,57%	1	3.579	99,16%	26	0
0002	EDP COMERCIALIZADORA	17.029	15.296	89,58%	99,99%	1.779	10,42%	100,00%	7	16.785	98,32%	39	0
0007	ENDESA ENERGÍA	31.963	28.520	89,07%	99,81%	3.500	10,93%	99,26%	9	29.223	99,35%	286	0
0038	ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	4.167	3.887	93,39%	100,00%	275	6,61%	100,00%	17	4.034	95,75%	5	0
0082	FACTOR ENERGÍA	5.406	5.017	92,79%	100,00%	390	7,21%	100,00%	23	4.342	94,89%	1.132	0
0527	FENIE ENERGÍA	1.289	1.129	87,38%	99,82%	163	12,62%	99,39%	0	1.131	98,76%	0	0
0606	GEO ALTERNATIVA	1.643	1.072	65,17%	99,81%	573	34,83%	99,83%	0	1.063	99,53%	4	0
0089	HOLALUZ - CLIDOM	5.770	3.578	61,90%	99,78%	2.202	38,10%	99,86%	3	3.684	99,38%	2	0
0529	IBERDROLA CLIENTES	31.999	27.634	86,18%	99,78%	4.433	13,82%	99,46%	6	28.096	99,31%	67	0
0653	IRIS ENERGÍA EFICIENTE	3.336	3.012	90,15%	99,93%	329	9,85%	99,39%	1	3.085	99,61%	4	0
0033	NATURGY IBERIA	21.616	17.867	82,84%	100,00%	3.700	17,16%	99,92%	147	18.349	90,17%	8	0
0035	NEXUS ENERGÍA	1.031	917	88,51%	99,78%	119	11,49%	98,32%	0	925	99,57%	5	0
0044	REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	30.881	28.269	91,36%	99,81%	2.675	8,64%	99,44%	15	28.989	99,51%	55	0
0605	XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	1.434	1.316	92,16%	100,00%	112	7,84%	100,00%	6	1.335	98,54%	2	0
0060	C.U.R. - BASER COM. REF.	1.735	1.385	79,92%	100,00%	348	20,08%	100,00%	1	1.408	79,26%	1	0
0052	C.U.R. - COM. REG., GAS & POWER	12.936	8.824	68,34%	99,99%	4.088	31,66%	99,95%	30	8.757	61,33%	63	0
0054	C.U.R. - CURENERGÍA C.U.R.	4.411	3.996	90,45%	99,77%	422	9,55%	99,76%	1	4.034	99,48%	4	0
0059	C.U.R. - ENERGÍA XXI COM. REF.	3.408	3.194	93,58%	99,94%	219	6,42%	97,72%	3	3.237	99,41%	18	0
RESTO	RESTO	11.190	9.476	83,82%	99,86%	1.829	16,18%	99,34%	16	10.870	97,82%	61	0
TOTAL	TOTAL	228.544	195.095	85,23%	99,87%	33.807	14,77%	99,69%	293	201.113	83,78%	1.833	0

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ANEXO II. RESUMEN PROCESO DE ALTAS DE NUEVOS SUMINISTROS. PRIMER TRIMESTRE DE 2020

MERCADO ELÉCTRICO													
Cod Dis	Distribuidor	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
R1-003	BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS	560	465	78,55%	99,57%	127	21,45%	92,13%	11	415	100,00%	10	0
R1-047	DISTRIBUIDORA ELÉCTRICA DE DON BENITO	89	77	81,05%	100,00%	18	18,95%	100,00%	0	75	97,33%	1	1
R1-299	EDISTRIBUCIÓN REDES DIGITALES	66.633	51.668	70,55%		21.567	29,45%		817	46.802	89,50%	491	0
R1-009	ELÉCTRICA CONQUENSE DISTRIBUCIÓN	94	64	68,09%	100,00%	30	31,91%	100,00%	0	65	100,00%	0	0
R1-018	ESTABANELL Y PAHISA ENERGÍA	235	247	84,59%	100,00%	45	15,41%	100,00%	0	246	100,00%	0	0
R1-008	HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	2.605	1.841	67,98%	99,89%	867	32,02%	94,81%	25	2.031	88,72%	4	0
R1-001	I-DE REDES ELÉCTRICAS INTELIGENTES	53.997	40.390	73,71%	99,99%	14.409	26,29%	100,00%	89	40.019	99,97%	644	0
R1-021	SUMINISTRADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ	364	302	82,51%	97,35%	64	17,49%	76,56%	3	301	100,00%	0	0
R1-002	UFD DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	18.781	14.072	70,57%	99,89%	5.868	29,43%	99,83%	26	13.070	44,03%	33	0
R1-005	VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	1.571	1.360	81,63%	99,78%	306	18,37%	97,39%	6	1.223	99,75%	38	0
RESTO	RESTO	4.241	3.621	79,10%	96,58%	957	20,90%	88,40%	52	3.063	93,63%	41	15
TOTAL	TOTAL	149.170	114.107	72,05%	99,84%	44.258	27,95%	99,49%	1.029	107.310	88,19%	1262	16

Cod Com	Comercializador	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
R2-242	AGENTE DEL MERCADO ELÉCTRICO	28	19	57,58%	100,00%	14	42,42%	100,00%	1	15	53,33%	0	0
R2-752	ANORRELUZ SERVICIOS ONLINE	12	10	90,91%	100,00%	1	9,09%		0	10	60,00%	0	0
R2-506	ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	1.240	710	54,53%	100,00%	592	45,47%	99,66%	11	645	82,64%	4	0
R2-558	ALTRNA OPERADOR INTEGRAL	349	126	35,10%	100,00%	233	64,90%	100,00%	2	118	81,36%	0	0
R2-499	ANOTHER ENERGY OPTION	48	20	40,00%	100,00%	30	60,00%	100,00%	0	18	94,44%	2	0
R2-387	AUDAX RENOVABLES	131	101	68,71%	100,00%	46	31,29%	100,00%	1	106	86,79%	0	0
R2-416	AURA ENERGÍA	223	110	49,33%	100,00%	113	50,67%	100,00%	2	108	87,04%	1	0
R2-235	AXPO IBERIA	217	109	47,19%	100,00%	122	52,81%	99,18%	5	89	76,40%	2	0
R2-599	CATGAS ENERGÍA	121	65	50,78%	100,00%	63	49,22%	100,00%	0	59	96,61%	1	0
R2-679	CEPSA COMERCIALIZADORA	1.400	1.213	83,00%	100,00%	267	17,00%	99,19%	1	158	87,97%	1	0
R2-291	CIDE HC ENERGÍA	1.753	1.538	80,99%	99,09%	361	19,01%	86,15%	19	1.473	94,98%	5	2
R2-475	CYE ENERGÍA	177	113	58,55%	99,12%	80	41,45%	100,00%	1	103	98,06%	2	0
R2-182	EDP COMERCIALIZADORA	459	294	63,50%	100,00%	169	36,50%	100,00%	3	288	88,54%	4	0
R2-004	EDP ENERGÍA	3.748	2.792	70,76%	99,93%	1.154	29,24%	97,83%	18	2.846	89,92%	13	0
R2-001	ENDESA ENERGÍA	38.986	32.386	76,19%	99,93%	10.121	23,81%	99,75%	398	30.248	88,39%	276	0
R2-523	ENELUZ 2025	53	46	86,79%	100,00%	7	13,21%	100,00%	1	41	87,80%	0	0
R2-542	ENERGÍA COLECTIVA	194	142	68,77%	100,00%	66	31,23%	100,00%	0	133	87,27%	0	0
R2-569	ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA	32	22	68,75%	100,00%	10	31,25%	100,00%	1	20	80,00%	1	0
R2-241	ENERGÍA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	203	96	44,65%	100,00%	119	55,35%	99,16%	1	77	88,31%	0	0
R2-288	ESCANDINAVA DE ELECTRICIDAD	54	41	65,08%	100,00%	22	34,92%	100,00%	0	30	90,00%	0	0
R2-109	FACTOR ENERGÍA	193	144	66,06%	98,61%	74	33,94%	100,00%	5	112	89,29%	0	0
R2-403	FENIE ENERGÍA	7.124	5.691	74,70%	99,88%	1.927	25,30%	99,79%	97	5.323	85,35%	31	0
R2-583	FOX ENERGÍA	232	154	62,60%	100,00%	92	37,40%	100,00%	0	153	95,42%	6	0
R2-567	GAOLANJA SERVICIOS	322	211	63,55%	100,00%	121	36,45%	100,00%	11	209	76,56%	0	0
R2-140	GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	406	205	45,45%	100,00%	246	54,55%	99,19%	3	173	71,10%	2	0
R2-603	GEO ALTERNATIVA	3.113	2.150	62,72%	99,86%	1.278	37,28%	99,61%	16	1.838	87,05%	13	0
R2-269	GESTERNOVA	496	291	56,50%	100,00%	224	43,50%	99,55%	1	278	89,21%	0	0
R2-408	HOLALUZ - CLIDOM	4.294	2.498	53,43%	99,84%	2.177	46,57%	99,68%	21	2.241	87,01%	10	0
R2-515	IBERDROLA CLIENTES	51.362	37.595	70,99%	99,97%	15.361	29,01%	99,79%	201	36.386	95,89%	664	0
R2-726	IBERDROLA SERVICIOS ENERGÉTICOS	143	51	33,33%	100,00%	102	66,67%	98,04%	1	42	83,33%	5	0
R2-469	INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	159	106	63,86%	100,00%	60	36,14%	96,67%	1	116	68,97%	1	0
R2-744	IRIS ENERGÍA EFICIENTE	109	71	59,17%	100,00%	49	40,83%	100,00%	0	63	82,54%	0	0
R2-586	LUVON ENERGÍA	72	49	62,82%	100,00%	29	37,18%	100,00%	0	44	59,09%	0	0
R2-529	MULTIENERGÍA VERDE	4	3	75,00%	100,00%	1	25,00%	100,00%	0	3	100,00%	0	0
R2-608	NABALIA ENERGÍA 2000	61	47	64,38%	97,87%	26	35,62%	100,00%	1	35	77,14%	0	0
R2-142	NATURGY IBERIA	6.929	5.760	76,82%	99,95%	1.738	23,18%	99,65%	19	5.303	46,69%	15	0
R2-161	NEXUS ENERGÍA	203	96	44,65%	100,00%	119	55,35%	100,00%	2	91	81,32%	1	0
R2-565	PEPEENERGY	96	54	54,00%	100,00%	46	46,00%	100,00%	2	49	89,80%	0	0
R2-243	REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	2.323	1.644	66,40%	99,82%	832	33,60%	98,92%	18	1.502	89,08%	22	0
R2-476	SOLELEC IBERICA	95	50	50,00%	100,00%	50	50,00%	100,00%	2	42	83,33%	0	0
R2-415	SOM ENERGÍA	370	277	71,58%	100,00%	110	28,42%	100,00%	4	269	89,96%	2	0
R2-620	SWAP ENERGÍA	58	43	68,25%	100,00%	20	31,75%	100,00%	2	38	97,37%	0	0
R2-388	SYDER COMERCIALIZADORA VERDE	92	55	52,38%	100,00%	50	47,62%	100,00%	0	44	88,64%	1	0
R2-473	THE YELLOW ENERGY	47	31	68,89%	100,00%	14	31,11%	100,00%	0	33	81,82%	1	0
R2-687	TOTAL GAS Y ELECTRICIDAD ESPAÑA	92	46	47,92%	100,00%	50	52,08%	100,00%	2	44	75,00%	1	0
R2-760	UIMEME ENERGÍA	40	23	53,49%	100,00%	20	46,51%	100,00%	0	22	100,00%	0	0
R2-443	UNIELECTRICA ENERGÍA	516	316	54,00%	100,00%	196	35,00%	100,00%	10	302	86,09%	8	0
R2-747	VISALIA ENERGÍA	17	11	62,50%	100,00%	12	52,17%	100,00%	0	4	75,00%	0	0
R2-449	WATUM	128	97	69,29%	100,00%	43	30,71%	100,00%	1	87	95,40%	0	0
R2-248	WIND TO MARKET	53	36	61,02%	100,00%	23	38,98%	100,00%	2	28	92,86%	0	0
R2-456	XENERA COMPAÑIA ELÉCTRICA	292	226	71,75%	100,00%	89	28,25%	92,13%	1	171	53,22%	2	0
R2-284	COR - BASER COM. REF.	470	365	74,04%	100,00%	128	25,96%	95,31%	4	363	93,11%	1	0
R2-540	COR - COM. REF. ENERGÉTICO	84	71	78,89%	98,59%	19	21,11%	100,00%	4	73	93,15%	0	0
R2-356	COR - COM. REG. GAS & POWER	2.363	2.363	83,66%	99,89%	442	16,34%	99,10%	1	2.123	50,16%	0	1
R2-329	COR - CURENERGIA C.U.R.	4.114	3.150	75,45%	100,00%	1.025	24,55%	99,80%	7	3.132	97,57%	33	0
R2-292	COR - ENERGÍA XXI COM. REF.	7.556	6.396	77,56%	99,95%	1.851	22,44%	99,78%	72	5.884	90,75%	71	0
R2-290	COR - RÉGISTI COM. REF.	100	77	72,64%	100,00%	29	27,36%	96,55%	1	71	97,18%	2	0
RESTO	RESTO	6.442	4.801	70,09%	98,00%	2.049	29,91%	98,63%	52	4.034	85,87%	48	13
TOTAL	TOTAL	149.170	114.107	72,05%	99,84%	44.258	27,95%	99,49%	1.029	107.310	88,19%	1262	16

MERCADO DE GAS													
Cod Dis	Distribuidor	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
G001	GRUPO NATURGY (NEDGIA)	26.995	22.046	71,98%	99,43%	8.581	28,02%	60,39%	15	19.420	32,76%	351	0
0207	DC GAS EXTREMADURA	478	443	92,68%	100,00%	35	7,32%	100,00%	0	450	69,33%	2	0
0243	DOMUS MIL NATURAL	43	38	100,00%	94,74%	0	0,00%	0,00%	0	38	100,00%	0	0
0225	GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA	1.450	1.380	86,47%	100,00%	216	13,53%	48,15%	2	1.201	89,76%	2	0
0234	MADRILEÑA RED DE GAS	5.305	3.621	64,38%	100,00%	2.003	35,62%	97,25%	13	3.570	46,05%	2	0
0242	NED ESPAÑA DISTRIBUCIÓN GAS	2.629	2.226	66,87%	99,96%	1.103	33,13%	42,34%	1	1.685	96,85%	1	0
0229	NORTEGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN	3.284	2.660	73,46%	100,00%	961	26,54%	71,90%	7	2.524	99,48%	4	0
0238	REDEXIS GAS	7.922	7.057	78,43%	100,00%	1.941	21,57%	54,25%	0	6.537	69,13%	88	0
0216	TOLOSA GASA	26	23	82,14%	100,00%	5	17,86%	60,00%	0	20	100,00%	0	0
TOTAL	TOTAL	48.132	39.494	72,68%	99,68%	14.845	27,32%	63,88%	38	35.445	51,11%	450	0

Cod Com	Comercializador	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
0649	AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE	1	1	50,00%	100,00%	1	50,00%	0,00%	0	0	0,00%	0	0
0537	ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	263	215	71,67%	99,07%	85	28,33%	55,29%	0	194	58,25%	0	0
0588	ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	98	67	63,21%	100,00%	39	36,79%	84,62%	0	58	53,45%	0	0
0654	AUDAX RENOVABLES	35	29	76,32%	100,00%	9	23,68%	66,67%	0	27	44,44%	0	0
0518	CATGAS ENERGÍA	123	112	80,58%	99,11%	27	19,42%	55,56%	0	103	29,13%	0	0
0088	CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	476	325	64,36%	99,69%	180	35,64%	87,78%	0	298	63,09%	4	0
0002	EDP COMERCIALIZADORA	5.749	5.111	76,12%	99,92%	1.603	23,88%	48,91%	8	4.430	81,35%	50	0
0007	ENDESA ENERGÍA	12.819	11.767	79,62%	99,75%	3.012	20,38%	45,29%	3	10.674	56,55%	168	0
0038	ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	32	19	52,78%	100,00%	17	47,22%	88,24%	0	13	69,23%	0	0
0082	FACTOR ENERGÍA	135	109	75,69%	98,17%	35	24,31%	82,86%	0	102	58,82%	0	0
0527	FENIE ENERGÍA	710	624	81,46%	99,36%	142	18,54%	69,72%	0	588	53,23%	6	0
0606	GEO ALTERNATIVA	384	349	76,20%	97,99%	109	23,80%	38,53%	2	264	40,53%	4	0
0089	HOLALUZ - CLIDOM	504	411	71,85%	99,76%	161	28,15%	67,08%	0	353	40,23%	14	0
0529	IBERDROLA CLIENTES	11.070	6.402	53,41%	99,69%	5.585	46,59%	85,68%	1	5.899	47,87%	111	0
0653	IRIS ENERGÍA EFICIENTE	15	12	75,00%	100,00%	4	25,00%	75,00%	0	9	22,22%	0	0
0033	NATURGY IBERIA	8.996	8.489	84,16%	99,56%	1.598	15,84%	38,17%	7	7.784	23,91%	53	0
0035	NEXUS ENERGÍA	90	78	87,64%	97,44%	11	12,36%	81,82%	0	75	80,00%	0	0
0044	REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	1.296	906	57,63%	99,89%	666	42,37%	63,81%	1	657	54,95%	11	0
0605	XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	45	41	82,00%	100,00%	9	18,00%	33,33%	0	35	34,29%	0	0
0060	C.U.R. - BASER COM. REF.	469	432	77,98%	100,00%	122	22,02%	40,98%	1	347	88,47%	0	0
0052	C.U.R. - COM. REG., GAS & POWER	1.574	1.364	77,06%	99,78%	406	22,94%	53,69%	0	1.148	47,21%	9	0
0054	C.U.R. - CURENERGÍA C.U.R.	947	647	63,31%	100,00%	375	36,69%	82,13%	1	618	48,71%	7	0
0059	C.U.R. - ENERGÍA XXI COM. REF.	1.091	1.058	83,64%	99,72%	207	16,36%	28,99%	0	959	75,91%	8	0
RESTO	RESTO	1.210	926	67,69%	98,81%	442	32,31%	70,59%	14	810	58,40%	5	0
TOTAL	TOTAL	48.132	39.494	72,68%	99,68%	14.845	27,32%	63,88%	38	35.445	51,11%	450	0

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ANEXO III. COMERCIALIZADORES DEL MERCADO REGULADO (COR/CUR) CON MAYORES CUOTAS EN CADA COMUNIDAD AUTÓNOMA A 31 DE MARZO DE 2020

COMUNIDAD AUTÓNOMA	ELECTRICIDAD				COMUNIDAD AUTÓNOMA	GAS			
	PUNTOS DE SUMINISTRO	% EN COR	COR CON MAYOR CUOTA DE MERCADO (LIBRE+REGULADO)	CUOTA		PUNTOS DE SUMINISTRO	% EN COR	COR CON MAYOR CUOTA DE MERCADO (LIBRE+REGULADO)	CUOTA
ANDALUCÍA	5.080.905	42,4%	ENERGÍA XXI COM.REF.	41,4%	ANDALUCÍA	479.098	20,5%	COM.REG., GAS & POWER	18,2%
ARAGÓN	929.381	36,6%	ENERGÍA XXI COM.REF.	36,0%	ARAGÓN	242.124	9,3%	ENERGÍA XXI COM.REF.	9,1%
ASTURIAS	728.959	29,7%	BASER COM. REF.	25,2%	ASTURIAS	222.358	4,4%	BASER COM. REF.	4,3%
BALEARES	722.430	30,7%	ENERGÍA XXI COM.REF.	30,4%	BALEARES	113.280	21,4%	ENERGÍA XXI COM.REF.	21,3%
CANARIAS	1.212.564	42,8%	ENERGÍA XXI COM.REF.	42,4%	CANARIAS	-	-	-	-
CANTABRIA	434.824	32,2%	RÉGSITI COM. REF.	28,8%	CANTABRIA	181.552	8,2%	BASER COM. REF.	8,0%
CASTILLA Y LEÓN	2.047.834	34,7%	CURENERGÍA C.U.R.	22,8%	CASTILLA Y LEÓN	501.735	16,1%	COM.REG., GAS & POWER	14,7%
CASTILLA-LA MANCHA	1.443.881	43,0%	COM.REG., GAS & POWER	24,4%	CASTILLA-LA MANCHA	281.167	15,5%	COM.REG., GAS & POWER	14,6%
CATALUÑA	4.473.174	33,7%	ENERGÍA XXI COM.REF.	33,1%	CATALUÑA	2.199.165	26,6%	COM.REG., GAS & POWER	26,1%
CEUTA Y MELILLA	63.684	3,8%	ENERGÍA CEUTA XXI C. REF.	3,4%	CEUTA Y MELILLA	-	-	-	-
COMUNIDAD VALENCIANA	3.585.455	32,0%	CURENERGÍA C.U.R.	31,5%	COMUNIDAD VALENCIANA	667.594	20,7%	COM.REG., GAS & POWER	20,1%
EXTREMADURA	760.864	33,6%	CURENERGÍA C.U.R.	16,0%	EXTREMADURA	86.237	21,4%	ENERGÍA XXI COM.REF.	15,5%
GALICIA	1.850.166	58,3%	COM.REG., GAS & POWER	55,5%	GALICIA	291.051	22,0%	COM.REG., GAS & POWER	21,8%
LA RIOJA	248.784	31,7%	CURENERGÍA C.U.R.	30,8%	LA RIOJA	89.467	17,9%	COM.REG., GAS & POWER	17,6%
MADRID	3.384.899	35,1%	CURENERGÍA C.U.R.	17,6%	MADRID	1.787.087	22,8%	COM.REG., GAS & POWER	14,1%
MURCIA	894.849	28,6%	CURENERGÍA C.U.R.	28,2%	MURCIA	101.794	7,9%	BASER COM. REF.	7,1%
NAVARRA	391.572	31,3%	CURENERGÍA C.U.R.	30,3%	NAVARRA	149.824	17,2%	COM.REG., GAS & POWER	16,8%
PAÍS VASCO	1.313.414	29,7%	CURENERGÍA C.U.R.	28,9%	PAÍS VASCO	555.383	3,4%	BASER COM. REF.	3,0%
TOTAL	29.567.639	37,0%			TOTAL	7.948.916	19,8%		

