

## NOTA DE PRENSA

### **La CNMC publica el informe de supervisión de los cambios de comercializador en el sector eléctrico y del gas natural del segundo trimestre de 2016**

- Los tiempos medios de cambio de comercializador en electricidad y en gas natural fueron de 12 y 14 días, respectivamente.
- Se activaron más de un millón de solicitudes de cambio de comercializador durante este periodo: 848.560 en el sector eléctrico y 266.271 en el gasista.
- Las tasas de cambio de comercializador (*switching*) acumuladas en el trimestre fueron de 2,9% en el sector eléctrico (+11,3% en tasa interanual) y 3,5% en el de gas natural (+11,1% en tasa interanual).
- Cantabria fue la comunidad autónoma con mayores tasas de *switching* en el sector eléctrico (3,9%) mientras que Navarra lideró la clasificación en el sector gasista (4,8%).

**Madrid, 30 de diciembre de 2016.** – La CNMC acaba de publicar el [informe de supervisión de los cambios de comercializador en el sector eléctrico y de gas natural durante el segundo trimestre del año 2016](#).

Los **tiempos medios de cambio** de comercializador se han reducido: para el sector eléctrico fueron de 12 días (13-14 días en el 2015); y para el sector gasista de casi 14 días (14-15 días en el 2015). Por canal de contratación se observa que la venta domiciliaria es más lenta (en más de 8 días) que el resto de canales (teléfono, web, tienda, etc.), tanto para electricidad como para gas.

En este informe se publica también un ranking de comercializadores en función de los tiempos medios de cambio. Entre los comercializadores de electricidad con tiempos medios de 6 días o menos se encuentran los comercializadores del Grupo Iberdrola, Carvisa y Viesgo COR. Por el contrario, con tiempos medios de 30 días o más está la comercializadora de referencia de CHC.

En el sector del gas natural figuran cinco comercializadoras con tiempos medios inferiores a 7 días: Sonatrach Gas Comercializadora, Fenie Energía, Endesa Energía XXI, Iberdrola Clientes, EDP CUR e Iberdrola CUR. Y se registran dos comercializadoras con tiempos medios superiores a 30 días: Viesgo Energía, Multiservicios Tecnológicos, Gas Natural Comercializadora y Unión Fenosa Gas Comercializadora.

*Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC*

*El texto íntegro del informe se publica en el sitio CNMC y se puede consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa*

*Reproducción permitida solo si se cita la fuente.*

El número de solicitudes de cambio de comercializador de electricidad y de gas recibidas por los distribuidores durante el segundo trimestre del año 2016 se incrementó en un 7,8% (1.319.354 solicitudes frente a las 1.207.482 del primer trimestre). De estas solicitudes, 988.713 pertenecen al sector eléctrico y 330.641 al sector gasista.

En total, se aceptaron el 88% de solicitudes en el sector eléctrico y el 79% en el sector gasista. No todas las solicitudes formuladas por los comercializadores están bien realizadas, contienen la información que corresponde a la del punto de suministro o incluso puede ocurrir que deban ser rechazadas por aspectos técnicos. En este período se incrementaron las tasas de rechazo.

En el sector eléctrico, la **tasa de rechazo** alcanzó el 11,8% y puede atribuirse a los rechazos experimentados por la comercializadora Iberdrola CUR, como consecuencia de un fallo puntual en sus sistemas automatizados, que provocaba la reiteración de las solicitudes de cambio. En el sector gasista, la tasa de rechazo alcanzó el 21% en el segundo trimestre de 2016. El incremento se produce en todas las áreas de distribución, y en mayor medida en la de Gas Natural Fenosa, resultado de la implantación de una serie de mejoras en sus sistemas informáticos y también de solicitudes de cambio reiteradas.

Finalmente, el número de **cambios de comercializador activos**, es decir, aquellos que han sido realmente ejecutados por los distribuidores en el segundo trimestre de 2016 alcanzaron los 848.560 en el sector eléctrico y de 266.271 en el sector gasista.

La **tasa global de cambio de comercializador (*switching*)** en el segundo trimestre de 2016 ha sido 2,9% en el sector eléctrico y 3,5% en el sector gasista, superiores a las del anterior trimestre. En términos interanuales se observa una tasa de cambio del 11,1% en el sector eléctrico y del 12,3% en el sector gasista.

Estas tasas de cambio están entre las más altas de los mercados de gas y electricidad a nivel europeo, y serían comparables a las existentes en otros sectores regulados como la telefonía.

La tasa de *switching* es un indicador del nivel de competencia en el mercado minorista que debe valorarse en conjunto con otros indicadores relacionados con la estructura y el grado de satisfacción de los consumidores.

*Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC*

*El texto íntegro del informe se publica en el sitio CNMC y se puede consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa*

*Reproducción permitida solo si se cita la fuente.*

De acuerdo con el **desglose geográfico**, las autonomías más activas en el cambio de suministrador en el sector eléctrico han sido Cantabria y Navarra, que muestran valores por encima de la media nacional. Por el contrario, Ceuta y Melilla, Galicia y Canarias muestran valores por debajo de la media. En el sector gasista, las tasas de *switching* más elevadas se han dado en Navarra y Cantabria, mientras que la más reducida se registró en Extremadura.

Respecto a la **movilidad ente el mercado de precios regulados y el libre**, el mayor volumen de solicitudes de cambio de comercializador, tanto en el sector eléctrico como en el gasista, se ha dado entre comercializadores del mercado libre (el 61% en el sector eléctrico y el 89% en el gasista).

Si se analiza el destino de los consumidores que dejan el comercializador regulado y pasan al libre, en el sector eléctrico se observa que la mayoría de estos cambios tienen como destino a los comercializadores pertenecientes al mismo grupo empresarial (74%), mientras que en el sector gasista, ésto es bastante inferior (41%).

En este informe se ha constatado también que existen algunos deterioros y dispersiones en los indicadores analizados, según las zonas de distribución, tanto en el sector eléctrico como el gasista, especialmente respecto a las tasa de rechazo, como consecuencia, entre otros, de las diferentes interpretaciones que hacen los agentes de los mensajes y los formatos acordados, lo que constituye un obstáculo para la eficiencia del sistema.

En este sentido, la CNMC ha aprobado con fecha 20 de diciembre de 2016 una resolución de formatos de ficheros de intercambio de información entre los comercializadores y distribuidores eléctricos y gasistas, en cumplimiento de lo dispuesto en la DA 3ª del Real Decreto 1074/2015, de 27 de noviembre. Con la entrada en vigor de la misma, se espera que mejoren los referidos indicadores.

Desde el 1 de julio de 2014, la CNMC ejerce las funciones de la Oficina de Cambios de Suministrador (OCSUM), de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico. Entre tales funciones destacan la supervisión de los cambios de comercializador, de forma que se garantice que éstos tengan lugar conforme a los principios de transparencia, objetividad e independencia.

*Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC*

*El texto íntegro del informe se publica en el sitio CNMC y se puede consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa*

*Reproducción permitida solo si se cita la fuente.*