



**INFORME DE SUPERVISIÓN DE LOS  
CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR -  
TERCER TRIMESTRE 2015**

**11 de febrero de 2016**

Expte. IS/DE/014/15

## Índice

RESUMEN EJECUTIVO .....	3
1. INTRODUCCIÓN .....	12
1.1 Fundamentos de derecho .....	15
1.2 Diferencias entre los sectores de electricidad y gas natural .....	16
2. EVOLUCIÓN DE LA TASA DE CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR ( <i>SWITCHING</i> ).....	17
3. TIEMPO MEDIO DE ACTIVACIÓN .....	20
4. EVOLUCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR .....	24
5. ANÁLISIS DETALLADO DE LOS PROCESOS DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR EN EL TERCER TRIMESTRE DE 2015 .....	26
5.1 Proceso cambios de comercializador en el tercer trimestre de 2015.....	27
5.1.1 Evolución de la información recibida por la CNMC .....	27
5.1.2 Solicitudes de cambio de comercializador enviadas/recibidas .....	29
5.1.3 Solicitudes de cambio de comercializador aceptadas/rechazadas .....	30
5.1.4 Solicitudes de cambio de comercializador activadas .....	34
5.2 Desglose por plazos .....	34
5.2.1 Plazos de las solicitudes de cambio aceptadas .....	34
5.2.2 Plazos de solicitudes de cambio rechazadas.....	36
5.2.3 Plazos de solicitudes de cambio pendientes de respuesta.....	39
5.2.4 Plazos de solicitudes de cambio activadas .....	41
5.2.5 Plazos de solicitudes de cambio pendientes de activar .....	42
5.3 Solicitudes anuladas y reposiciones.....	44
5.4 Desglose por motivos de rechazo .....	46
5.4.1 Motivos de rechazo en el sector eléctrico .....	47
5.4.2 Motivos de rechazo en el sector gasista .....	48
5.5 Desglose por movilidad.....	50
5.5.1 Movilidad por segmentación de mercado.....	50
5.5.2 Movilidad por integración vertical .....	53
5.5.3 Movilidad por tipo de mercado .....	56
5.5.4 Movilidad entre grupos comerciales: resumen solicitudes .....	58
5.5.5 Movilidad entre grupos comerciales: Saldos comerciales de los principales comercializadores.....	60
5.5.6 Balance de Altas y Bajas y saldo comercial de los principales comercializadores.....	62
5.6 Resumen altas (nuevos suministros).....	65
5.7 Mapa de puntos de suministro y tasa de <i>switching</i> por CC.AA.....	67
5.8 Evolución histórica del número de CUPS.....	70
5.9 Tasa de cambio de comercializador ( <i>switching</i> ) según área de grupos distribuidores.....	72
5.10 Variaciones relevantes en número de clientes por comercializadores de electricidad y de gas natural .....	76
6. COMPOSICIÓN PRINCIPALES GRUPOS EMPRESARIALES .....	77
7. HECHOS RELEVANTES TERCER TRIMESTRE 2015 .....	78
GLOSARIO.....	79
ANEXO .....	81

**RESUMEN EJECUTIVO**  
**INFORME DE SUPERVISIÓN DE LOS CAMBIOS DE**  
**COMERCIALIZADOR – TERCER TRIMESTRE 2015**

El presente informe de supervisión de los procesos de cambio de comercializador de electricidad y de gas natural en el tercer trimestre de 2015 se elabora en cumplimiento de las funciones transferidas a la CNMC por la disposición transitoria tercera de la Ley 24/2013 del Sector Eléctrico, que se desarrollan en el Real Decreto 1011/2009.

En el Anexo se adjuntan los cuadros de datos agregados que constituyen la base del análisis de supervisión de este informe, elaborados a partir de la información remitida por 637 comercializadores y distribuidores de electricidad y de gas natural en el periodo (19 más que en el informe trimestral anterior).

Conforme al plan de las mejoras que se desarrolla en estos informes, se ha realizado un análisis en profundidad de los rechazos a las solicitudes de cambio de comercializador por parte de los distribuidores, especialmente en aquellos que vienen mostrando más desviaciones con respecto a las tasas medias de su sector, analizando sus causas y la eficiencia de los cambios (plazos de activación, motivos de rechazo utilizados, etc.), y todo ello considerando un periodo de análisis superior al trimestre.

Respecto al proceso de cambio de comercializador, se recuerda que existen diferencias en los mecanismos de intercambio de información para el cambio de comercializador de los sectores de electricidad y de gas natural: en el primero se utilizan mensajes bilaterales entre los agentes (comercializador entrante, distribuidor y comercializador saliente) generados por sistemas independientes desarrollados sobre los formatos publicados en la web de la CNMC en el sitio “Cambio de Comercializador”<sup>1</sup>, en cambio en el sector del gas natural se utiliza por la mayoría de los agentes la plataforma de *software* común denominada SCTD, promovida por los distribuidores.

De igual modo, se recuerda que existen diferencias de carácter regulatorio en la tramitación de solicitudes de cambio de comercializador, entre otras, los distribuidores disponen de plazos distintos en electricidad y en gas.

Las principales conclusiones que se obtienen para el periodo objeto de análisis son las siguientes:

---

<sup>1</sup> En cumplimiento del apartado tercero de la Resolución de 2 de junio de 2015, de la Secretaría de Estado de Energía, por la que se aprueban determinados procedimientos de operación para el tratamiento de los datos procedentes de los equipos de medida tipo 5 a efectos de facturación y de liquidación de la energía (eléctrica).

## 1. Tiempos medios de cambio de comercializador

- a. Los tiempos medios de cambio de comercializador en electricidad y en gas natural en el tercer trimestre son 13,7 y 15,2 días, respectivamente, según la información remitida por los comercializadores, contados desde la obtención del consentimiento del consumidor hasta la recepción del mensaje del distribuidor con la activación del cambio. Las Directivas y Leyes sectoriales establecen un plazo máximo de 21 días para que el distribuidor ejecute el cambio.

En los cuadros 10.2.1 y 10.2.2 del Anexo figuran dos rankings de comercializadores<sup>2</sup> con los tiempos medios de cambio por cada sector. Se muestra por columnas el tiempo medio de activaciones de cambio que informa el comercializador por canales y plazos, y el tiempo medio en días naturales para las activaciones registrado desde la obtención del consentimiento del consumidor hasta la activación de la solicitud. Se ha obviado la comparación con el tiempo medio observado en la gestión del distribuidor por haberse apreciado que la aplicación de los distintos sistemas de medida de plazos podía condicionar los datos finales por comercializador.

En electricidad figuran 8 comercializadores con tiempos medios iguales o inferiores a 3 días: los comercializadores libres Electra Aduriz, Iberdrola Clientes, Goiener, Vertsel Energía, Cooperativa Eléctrica-Benéfica Albaterense, Eléctrica de Albaterense, Enara Gestión y Mediación, y el comercializador de referencia Iberdrola C.U.R. Y se registran 15 comercializadores con tiempos medios de 30 días o más: Laboil Energía, Eneluz 2025, Integración Europea de Energía, Galp Energía España, Aguas de Barbastro Energía, Electra Caldense Energía, Indexo Energía, Ninobe Servicios Energéticos, Sunair One Energy, Ibereléctrica Comercializadora, Electrourbano, Daimuz Energía, Elygas Power, Enerxia Galega Mais, y Avanzalia Energía Comercializadora.

En gas natural solo figuran 2 comercializadores con tiempos medios inferiores a 3 días: Unión Fenosa Gas Comercializadora y Sonatrach Gas Comercializadora. Y se registran 3 comercializadores con tiempos medios de 30 días o más: Petronavarra, Viesgo Energía y Gas Natural Comercializadora.

- b. Los tiempos medios de cambio difieren en función del canal de contratación, distinguiéndose entre venta domiciliaria (fuera de las

---

<sup>2</sup> Para no distorsionar el *ranking* con comercializadores que realizan un número de cambios poco significativo en el periodo de análisis, se omiten los comercializadores con menos de 20 cambios en el trimestre.

instalaciones del comercializador) y otros canales de contratación (teléfono, web, tienda, etc.). Y dentro de ellos, se muestran las opciones del consumidor para el cambio a fecha fija, a ciclo de lectura, o en otros plazos.

**Tiempos medios de cambio tercer trimestre 2015 por tipo de canal y contratación - Sector eléctrico**

MERCADO ELÉCTRICO							MEDIA TOTAL (días)
Canal de contratación por venta domiciliaria			Otros canales de contratación (Tlf., web, tienda, etc.)				
A fecha fija	A ciclo de lectura	Otros plazos	A fecha fija	A ciclo de lectura	Otros plazos		
<b>% Activaciones respecto al total</b>	17,1%	1,8%	33,6%	17,0%	0,8%	29,7%	<b>100,0%</b>
<b>Tiempos medios de cambio por canal</b>	3,4 días	27,4 días	24,5 días	2,1 días	23,4 días	12,7 días	<b>13,7 días</b>

**Tiempos medios de cambio tercer trimestre 2015 por tipo de canal y contratación - Sector gasista**

MERCADO GASISTA							MEDIA TOTAL (días)
Canal de contratación por venta domiciliaria			Otros canales de contratación (Tlf., web, tienda, etc.)				
A fecha fija	A ciclo de lectura	Otros plazos	A fecha fija	A ciclo de lectura	Otros plazos		
<b>% Activaciones respecto al total</b>	19,3%	0,8%	42,3%	7,7%	0,4%	29,5%	<b>100,0%</b>
<b>Tiempos medios de cambio por canal</b>	7,3 días	23,8 días	23,2 días	6,8 días	17,9 días	10,7 días	<b>15,2 días</b>

## 2. Tasas de cambio de comercializador o tasas de *switching*

- Las solicitudes de cambio de comercializador activadas en el periodo han sido 927.162, desglosadas en 740.681 activaciones en el sector eléctrico y 186.481 en el gasista. La tasa global de cambio de comercializador en el tercer trimestre de 2015 ha sido 2,6% en el sector eléctrico, mostrando un descenso de tres décimas con respecto a la del segundo trimestre de 2015, y 2,5% en el sector gasista, cuatro décimas menos que el trimestre anterior.
- Desglose geográfico por CC.AA. y ciudades autónomas de las tasas de *switching* en el tercer trimestre de 2015: en el sector eléctrico se observa que Cantabria (3,4%), la Comunidad Valenciana (2,9%), y Murcia (2,9%), muestran valores por encima de la media nacional. Por el contrario, Ceuta y Melilla (0,3%), Galicia (2,1%), Asturias (2,3%) y las Islas Baleares (2,3%) muestran valores por debajo de dicha media. En el sector gasista, Aragón (3,4%), Cantabria (3,2%) y Castilla La Mancha (3,0%) muestran valores por encima de la media nacional, y Galicia (2,1%), Cataluña (2,1%) y La Rioja (2,2%) y se sitúan por debajo de esta media.
- A continuación se muestran las tasas de *switching* por segmento de mercado en los sectores eléctrico y gasista.

**Tasa de *switching* por segmento de mercado. Tercer trimestre 2015  
- Sector Eléctrico**

	Tasa de Switching	Puntos de Suministro
<b>Doméstico</b>	2,5%	28.048.284
<b>Pyme</b>	5,6%	736.667
<b>Industrial</b>	4,0%	110.338
	<b>2,6%</b>	<b>28.895.289</b>

Tasa de *switching* por segmento de mercado. Tercer Trimestre 2015  
- Sector Gasista

	Tasa de Switching	Puntos de Suministro
<b>Doméstico</b>	2,4%	7.543.408
<b>Pyme</b>	4,9%	45.028
<b>Industrial</b>	3,0%	4.019
	<b>2,5%</b>	<b>7.592.455</b>

### 3. Evaluación del proceso de cambio de comercializador

- a. En este periodo se han producido 1.019.099 solicitudes de cambio de comercializador (814.274 en el sector eléctrico y 204.825 en el sector del gas natural), frente a 1.172.143 del segundo trimestre de 2015 (obsérvese que este periodo incluye el mes de agosto en el que históricamente se observa una disminución de la actividad comercial); se constata un descenso en el número total de solicitudes de un 12,9% en el sector eléctrico, y un descenso del 13,5% en el sector gasista. Los comercializadores con más operaciones en el sector eléctrico han sido Endesa Energía con 254.255, Iberdrola Clientes con 228.554 y Gas Natural Servicios con 132.848 solicitudes enviadas a los distribuidores, respectivamente. En el sector gasista los comercializadores con más operaciones han sido Gas Natural Servicios con 61.193, Endesa Energía con 56.155, e Iberdrola Clientes con 54.517 solicitudes enviadas a los distribuidores, respectivamente.
- b. Las solicitudes formuladas por los comercializadores pueden no estar bien realizadas o no contener la información del punto de suministro necesaria para su gestión (valores del CIF/NIF, etc.), por lo que no todas las solicitudes son aceptadas por los distribuidores para iniciar el proceso de cambio. Así, el número de solicitudes aceptadas en el tercer trimestre (aunque algunas de ellas hayan sido formuladas en el anterior) fue de 759.023 en el sector eléctrico y 195.193 en el sector gasista. Esto representa unas tasas de aceptación del 91,1% en el sector eléctrico, casi un punto menos que en el trimestre anterior, y 92,9% en el sector gasista, dos puntos más que en el segundo trimestre de 2015.

- c. Se observan unas tasas de rechazo del 8,9% en el sector eléctrico y del 7,1% en el sector gasista.

En el sector eléctrico destacan las tasas de rechazo de la agrupación de “Otros<sup>3</sup>” distribuidores, con un 28%, las de Hidrocantábrico Distribución Eléctrica (13%) que mejora en algo más de tres puntos a la obtenida en el trimestre anterior (16,3%), y la de Unión Fenosa Distribución (11,3%) que la empeora en algo más de medio punto (10,7%). Estos dos últimos distribuidores han indicado que sus elevadas tasas de rechazo se deben fundamentalmente a solicitudes mal cumplimentadas en la forma o en el contenido por los comercializadores, fundamentalmente en los días del mes de agosto.

Desde el punto de vista de los comercializadores llama la atención Gas Natural S.U.R. que informa menos rechazos que los que informan los distribuidores con respecto a sus operaciones (Endesa Distribución informa un 15,8% de rechazos frente al 3,5% que informa el comercializador; Iberdrola Distribución informa de un 13,4% de rechazos frente a un 3,2%; Unión Fenosa Distribución informa de un 9,3% de rechazos frente al 1,8% del comercializador).

En el sector de gas natural, destacan las tasas de rechazo de los distribuidores DC Gas Extremadura S.A. (16,8%), la de Naturgas Energía Distribución (13,7%), y de la agrupación de “Otros” distribuidores (10,5%).

- d. Se analiza el estado de solicitudes de cambio de comercializador en función de si el comercializador entrante pertenece o no al mismo grupo empresarial que el distribuidor, desde la perspectiva de los datos de los distribuidores. En el sector eléctrico (tasa de rechazo del 8,9%), se observa que si el comercializador entrante pertenece al grupo del distribuidor la tasa de rechazo es del 7,0%, sube al 11,3% si el comercializador entrante pertenece otro de los grupos, y se queda en el 10,1% para el resto de comercializadores independientes (ver gráfico 23). En el sector gasista (tasa de rechazo del 7,1%), para solicitudes originadas en los comercializadores del mismo grupo que el distribuidor, la tasa de rechazo se sitúa en el 9,4%, mientras que sube al 14,8% para los comercializadores independientes, y se reduce a un 6,2% entre grupos (ver gráfico 24).
- e. Las solicitudes activadas recogen los cambios de comercializador efectuados en el tercer trimestre de 2015, en el que se han contabilizado un total de 927.162 solicitudes (740.681 en el sector eléctrico y 186.481 en el sector del gas natural). En ambos sectores las solicitudes de cambio de

---

<sup>3</sup> La partida de «Otros» distribuidores agrupa a los que han recibido menos de 1.000 solicitudes de cambio de comercializador en el periodo, tanto para el sector eléctrico como para el sector del gas natural.

comercializador son mayoritariamente aceptadas o rechazadas dentro de los plazos establecidos.

- f. Las solicitudes pendientes de activación fuera de plazo en el tercer trimestre son el 3,3% de las solicitudes pendientes de activar en el sector eléctrico y el 7,2% en el sector gasista. En el sector eléctrico destaca la tasa de solicitudes pendientes de activación de la agrupación de “Otros” distribuidores con el 38,9%, que es muy elevada aunque inferior al 49,0% del trimestre anterior, y las de los distribuidores Hidrocantábrico Distribución Eléctrica, con un 13,3%, y Unión Fenosa Distribución, con el 11,3%. Este último ha mantenido una interpretación normativa (ver sección 5.2.4) que le llevaba a obtener unos plazos superiores. Sin embargo, en el segundo trimestre de 2015 modificó su interpretación y sus sistemas, por lo que es de esperar que este parámetro mejore en el futuro. En el sector gasista, las tasas de solicitudes pendientes de activación más altas las registran los distribuidores del grupo Gas Natural Fenosa con un 9,4%, y Gas Energía Distribución Murcia, con un 5,7%.

#### 4. Movimientos de consumidores entre comercializadores

##### a. Por tipo de mercado:

En el sector eléctrico, el mayor volumen de cambios de comercializador en el tercer trimestre de 2015 lo muestran los comercializadores de mercado libre, con algo más de la mitad de las realizadas, seguido de las solicitudes para pasar de un comercializador de referencia a un comercializador en el mercado libre.

##### Proceso de cambio por tipo de movimiento en el mercado. Tercer trimestre 2015 - Sector eléctrico

MERCADO ELÉCTRICO	Solicitudes	Aceptadas	Rechazos	% Rechazos	Activaciones
Mercado Regulado → Mercado Regulado	847	689	169	19,7%	640
Mercado Regulado → Mercado Libre	327.251	308.593	30.373	9,0%	291.826
Mercado Libre → Mercado Regulado	51.330	49.363	2.486	4,8%	48.223
Mercado Libre → Mercado Libre	434.846	400.378	41.446	9,4%	399.992
	<b>814.274</b>	<b>759.023</b>	<b>74.474</b>	<b>8,9%</b>	<b>740.681</b>

En el sector del gas natural, prevalecen los movimientos de cambio de comercializador entre comercializadores del mercado libre.

##### Proceso de cambio por tipo de movimiento en el mercado. Tercer trimestre 2015 - Sector gasista



MERCADO DE GAS	Solicitudes	Aceptadas	Rechazos	% Rechazos	Activaciones
Mercado Regulado → Mercado Regulado	62	56	6	9,7%	47
Mercado Regulado → Mercado Libre	27.744	26.273	2.000	7,1%	24.730
Mercado Libre → Mercado Regulado	1.512	1.450	99	6,4%	1.389
Mercado Libre → Mercado Libre	175.507	167.414	12.826	7,1%	160.315
	<b>204.825</b>	<b>195.193</b>	<b>14.931</b>	<b>7,1%</b>	<b>186.481</b>

**b. Saldo comercial de los principales comercializadores:**

**[INICIO CONFIDENCIAL]**

**[FIN CONFIDENCIAL]**

**c. Balance total de los principales comercializadores:**

En el sector eléctrico, sobre un balance de altas/bajas positivo total de 20.644 puntos de suministro, destacan los datos de los grupos Iberdrola, con un incremento de +9.499 puntos de suministro, y de Endesa, con un balance neto de +8.591 puntos de suministro. En sentido opuesto, destaca la pérdida de -2.054 puntos de suministro del grupo Gas Natural Fenosa. Si se superponen a estos valores además los saldos comerciales, se obtiene un balance total positivo de los comercializadores agregados en "Otros" de +29.614 y del grupo HC/Naturgas (EDP) de +11.868 puntos de suministro adicionales, respectivamente, así como un balance total negativo de los grupos Endesa e Iberdrola, con un decremento de -20.740 y -3.558 puntos de suministro, respectivamente.

**Balance total de los comercializadores. Tercer trimestre 2015 - Sector eléctrico**

MERCADO ELÉCTRICO								
GRUPO COMERCIAL	PS 2015.07	PS 2015.09	Switchings entrantes	Switchings salientes	Altas	Bajas	Balance Altas-Bajas	Balance Total
OTROS	1.021.652	1.051.266	54.310	27.353	6.466	3.809	2.657	29.614
HC / NG (EDP)	1.406.638	1.418.506	39.820	30.285	7.164	4.831	2.333	11.868
GAS NATURAL FENOSA	4.600.595	4.603.826	138.374	133.089	18.872	20.926	-2.054	3.231
VIESGO	653.968	654.197	32.274	31.663	1.629	2.011	-382	229
IBERDROLA	10.262.650	10.259.092	237.833	250.890	57.483	47.984	9.499	-3.558
ENDESA	10.949.786	10.929.046	238.070	267.401	51.852	43.261	8.591	-20.740
<b>TOTAL</b>	<b>28.895.289</b>	<b>28.915.933</b>	<b>740.681</b>	<b>740.681</b>	<b>143.466</b>	<b>122.822</b>	<b>20.644</b>	<b>20.644</b>

En el sector gasista, por primera vez se observa un balance de altas/bajas total negativo de -8.877 puntos de suministro, destacando los incrementos de los grupos Endesa, con +2.488 puntos de suministro y HC/Naturgas (EDP) con un aumento de +2.040 puntos de suministro. En sentido opuesto, destaca la pérdida de -15.124 puntos de suministro del grupo Gas Natural Fenosa, que determina la pérdida total de puntos de suministro registrada en este sector. Si se superponen a estos valores además los saldos comerciales, destaca el balance total positivo de los grupos Iberdrola y

Endesa con +17.200 y +11.083 puntos de suministro, respectivamente. Llama especialmente la atención el balance total negativo del grupo Gas Natural Fenosa con -38.857 puntos de suministro, seguido a mucha distancia por el decremento registrado a los comercializadores agregados en "Otros", con -1.242 puntos de suministro.

**Balance total de los comercializadores. Tercer trimestre 2015 - Sector gasista**

MERCADO GASISTA								
GRUPO COMERCIAL	PS 2015.07	PS 2015.09	Switchings entrantes	Switchings salientes	Altas	Bajas	Balance Altas- Bajas	Balance Total
IBERDROLA	849.570	866.770	50.062	34.470	4.985	3.377	1.608	17.200
ENDESA	1.217.513	1.228.596	50.623	42.028	7.484	4.996	2.488	11.083
VIESGO	38.833	41.619	6.185	3.216	0	183	-183	2.786
HC / NG (EDP)	831.540	831.693	18.205	20.092	4.584	2.544	2.040	153
OTROS	244.218	242.976	3.807	5.343	1.213	919	294	-1.242
GAS NATURAL FENOSA	4.410.781	4.371.924	57.599	81.332	29.840	44.964	-15.124	-38.857
<b>TOTAL</b>	<b>7.592.455</b>	<b>7.583.578</b>	<b>186.481</b>	<b>186.481</b>	<b>48.106</b>	<b>56.983</b>	<b>-8.877</b>	<b>-8.877</b>

**d. Variaciones relevantes en número de clientes por comercializadores de electricidad y de gas natural**

Se analiza la variación mensual en el volumen de consumidores (clientes) por comercializador con el objetivo de detectar movimientos masivos de cambio, información muy útil para la supervisión del mercado minorista de electricidad y gas natural. Se ha tomado una variabilidad mensual de consumidores del 20%. Así, se consideran movimientos masivos los incrementos y decrementos mensuales netos de consumidores que supongan más de un 20%, y siempre que esto signifique un movimiento mínimo de 100 clientes.

**Comercializadores con variaciones significativas de clientes. Tercer trimestre 2015**

<b>2015.T3 ELECTRICIDAD</b>					
Comercializador	Mes con variación de $\pm 20\%$ y 100 netos	Nº clientes a principio de mes	Nº clientes a fin de mes	Incremento (neto)	Incremento (%)
AVALIA ENERGÍA	2015.08	10	169	159	1590%
INSERIMOS ENERGÍA, S.L.	2015.07	78	236	158	203%
A-DOS ENERGÍA, S.L.	2015.07	145	328	183	126%
A-DOS ENERGÍA, S.L.	2015.08	328	689	361	110%
INSERIMOS ENERGÍA, S.L.	2015.08	236	445	209	89%
GLOBAL BIOSFERA PROTEC, S.L.	2015.09	301	538	237	79%
A-DOS ENERGÍA, S.L.	2015.09	689	988	299	43%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	2015.08	2.803	3.670	867	31%
AVANZALIA ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.	2015.07	2.693	3.409	716	27%
CHC COM. REF., S.L.U.	2015.07	538	680	142	26%
MULTIENERGÍA VERDE, S.L.	2015.07	1.286	1.608	322	25%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	2015.07	2.255	2.803	548	24%
INSERIMOS ENERGÍA, S.L.	2018.09	445	552	107	24%
ATLAS ENERGÍA COMERCIAL, S.L.	2015.09	772	579	-193	-25%
LUCI MUNDI ENERGÍA, S.L.	2015.07	372	267	-105	-28%
EUROENERGÍA DE LEVANTE, S.L.	2015.09	646	461	-185	-29%
EUROENERGÍA DE LEVANTE, S.L.	2015.08	909	646	-263	-29%
COMERCIAL EÓLICA SUMINISTRO DE ENERGÍA, S.L.	2015.07	242	8	-234	-97%
ELECTRO SOPORTE COMERCIAL Y GESTIÓN, S.L.U.	2015.07	535	8	-527	-99%

<b>2015.T3 GAS</b>					
Comercializador	Mes con variación de $\pm 20\%$ y 100 netos	Nº clientes a principio de mes	Nº clientes a fin de mes	Incremento (neto)	Incremento (%)
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	2015.08	509	727	218	43%
FENIE ENERGÍA, S.A.	2015.09	245	347	102	42%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	2015.07	378	509	131	35%
OGS ENERGÍA, S.L.	2015.09	471	583	112	24%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	2015.09	727	879	152	21%

## **INFORME DE SUPERVISIÓN DE LOS CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR – TERCER TRIMESTRE AÑO 2015**

**Expediente nº: IS/DE/014/15**

### **SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA**

#### **Presidenta**

D<sup>a</sup>. María Fernández Pérez

#### **Consejeros**

D. Eduardo García Matilla

D<sup>a</sup>. Clotilde de la Higuera González

D. Diego Rodríguez Rodríguez

D<sup>a</sup>. Idoia Zenarrutzabeitia Beldarraín

#### **Secretario de la Sala**

D. Miguel Sánchez Blanco, Vicesecretario del Consejo

En Madrid, a 11 de febrero de 2016

La Sala de Supervisión Regulatoria, en su reunión de 11 de febrero de 2016, ha aprobado el presente informe de supervisión de los cambios de comercializador producidos en el tercer trimestre del año 2015 en los sectores de energía eléctrica y del gas natural, de conformidad con lo dispuesto en la Disposición transitoria tercera de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico<sup>4</sup> y en la Disposición adicional séptima de la Orden ITC/1857/2008 de 26 de junio, por la que se revisan las tarifas eléctricas a partir del 1 de julio de 2008<sup>5</sup>.

## **1. INTRODUCCIÓN**

---

<sup>4</sup> “Oficina de cambios de comercializador (en adelante OCSUM).

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

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

<sup>5</sup> “A partir de 1 de enero de 2009, la Oficina de Cambio de Suministrador remitirá al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y a la Comisión Nacional de Energía, información provisional con carácter mensual y definitiva con carácter trimestral sobre los cambios de suministrador que se han realizado en el periodo, en el que incluirá el detalle de las solicitudes de cambio que se han enviado, las que han sido aceptadas, las rechazadas, las pendientes de respuesta, las pendientes de activación, las solicitudes anuladas, las activadas y los impagos producidos”.

Antes de entrar en el análisis del contenido de este Informe, se deben tener presentes las recomendaciones de la Comisión Europea (CE) respecto a los procesos de cambio de comercializador, por las repercusiones que las mismas puedan tener tanto en el desarrollo de las próximas actuaciones de la CNMC en este campo<sup>6</sup>, como en la propia gestión de la supervisión de dichos procesos.

En concreto, en el documento *“Nuevos Mercados Minoristas de Energía - Entrega de un Nuevo Acuerdo para los Consumidores de Energía en Europa 2015”*<sup>7</sup>, al detallar las actuaciones que deben realizar los países de la Unión para poner al consumidor en el centro del mercado minorista de energía, la CE efectúa las siguientes recomendaciones:

*“a) Cambio de suministradores (comercializadores) – beneficio de la competencia y aumento de la comparabilidad: Incluso donde los consumidores pueden y ejercen su derecho a cambiar, el proceso de cambio sigue siendo a menudo innecesariamente complicado y burocrático, alargándose varias semanas. Esto tiene que cambiar, haciendo que el cambio de suministrador sea técnicamente fácil, rápido y fiable -un asunto que debería consistir en introducir simplemente unos dígitos en un formulario web o incluso en escanear un código de barras con un smartphone-. La Comisión a este respecto da la bienvenida a las iniciativas de las autoridades reguladoras nacionales (ARN) para acortar el cambio de comercializador<sup>8</sup>.”*

*b) Ahorrando dinero en los cambios de suministrador (comercializador) a través de la respuesta a la demanda, de la eficiencia energética y de la producción propia: Los cambios de suministrador sólo son una de las formas en que los consumidores pueden beneficiarse de su acción sobre el mercado energético. También pueden reducir sus facturas explotando la flexibilidad y reduciendo el consumo<sup>9</sup>.”*

---

<sup>6</sup> Con fechas 10 de marzo y 9 de julio de 2015 la Sala de Supervisión Regulatoria aprobó sendos informes en los que se reclamaban ciertas competencias para la CNMC en relación con la regulación de los cambios de comercializador. En la DA 3ª del *“Real Decreto 1074/2015, de 27 de noviembre, por el que se modifican distintas disposiciones en el sector eléctrico”*, se otorga a la CNMC la competencia para aprobar los formatos de intercambio de información entre distribuidores y comercializadores de los sectores eléctrico y gasista.

<sup>7</sup> *EC Summer Package 2015, Documento Draft\_ EC Retail: «New Retail Energy Markets - Delivering a New Deal for Energy Consumers in Europe».*

<sup>8</sup> *EC Summer Package 2015, Documento Draft\_ EC Retail, apartado «2.2 Acting on information: the options for consumers: a) Switching suppliers – benefiting from increased comparability and competition.»*

<sup>9</sup> *EC Summer Package 2015, Documento Draft\_ EC Retail, apartado «2.2 Acting on information: the options for consumers: b) Saving money through demand response, energy efficiency and own production Switching suppliers.»*

*“(Conclusiones y próximos pasos:)... 2. Haciendo el cambio de suministrador (comercializador) rápido y sencillo, transparente y con ofertas comparables de suministradores competitivos. Proporcionando incentivos a los consumidores (tales como facturas más bajas) para convertirse en jugadores activos en la energía, por ejemplo ajustando y reduciendo su consumo ya que los precios evolucionan, o ayudando a equilibrar la variabilidad de energía renovable junto con la respuesta a la demanda, o produciendo energía propia<sup>10</sup>.”*

En el mismo sentido y por las repercusiones que igualmente puedan tener en el desarrollo de las próximas actuaciones de la CNMC, cabe observar lo indicado en el documento publicado el 16 de octubre de 2015 por el Consejo de Reguladores Europeos de Energía (CEER) denominado “Documento de Posicionamiento sobre el Buen Funcionamiento de los Mercados Minoristas de Energía”<sup>11</sup>, en el que señala:

*“Un proceso de gestión de datos transparente y eficiente es fundamental para garantizar procesos sin problemas (como movimientos, cambio de comercializador, facturación, contratación de suministradores y otros proveedores de servicios). Además, que los suministradores tengan que entrar en muchos contratos/interacciones con muchos DSOs para vender la electricidad o el gas en un país también puede ser una barrera de entrada. La existencia de contratos estandarizados podría ayudar a abordar esta problemática. Otra opción es crear un centro de datos (a nivel nacional o regional).”*

También se señala en dicho documento lo siguiente:

*“La Agenda Digital de la Comisión Europea propone explotar mejor el potencial de la información y la comunicación (TIC) para fomentar la innovación, el crecimiento económico y el progreso. En este sentido, la disponibilidad de diferentes canales TIC fáciles de usar a través de los cuales los consumidores puedan interactuar con los agentes de mercado en la ejecución de los procesos principales que constituyen su experiencia del mercado (es decir, para suscribir una oferta, comparar distintas ofertas, cambiar de comercializador, quejarse, etc.) es también un signo positivo de la innovación en los mercados de energía.”*

Por último, se debe tomar en consideración igualmente la visión de CEER sobre los consumidores, que considera deben ser conscientes de las características clave de los mercados energéticos, y deben tener el poder y estar facultados

---

<sup>10</sup> EC Summer Package 2015, Documento Draft\_ EC Retail, apartado: «6. Conclusion and Next Steps: nº 2.»

<sup>11</sup> CEER (Council of European Energy Regulators): «Position Paper on Well-Functioning Retail Energy Markets» Ref: C15-SC-36-03, 14 October 2015.

para participar en las actividades a través de las que pueden adquirir cada vez más confianza en el mercado y en sus actores. En este sentido, CEER señala:

*“El objetivo del empoderamiento del consumidor es que los consumidores puedan participar efectivamente en el mercado. Las herramientas para facilitar esta participación deben estar a su alcance y deben ser fácilmente accesibles a los clientes.*

*Métricas:*

- Porcentaje de los consumidores que tienen acceso al menos a una herramienta de comparación de precios independiente y verificada.*
- Porcentaje de los consumidores que tienen acceso en línea a la información de su consumo histórico.*
- Porcentaje de los consumidores que tienen acceso a un proceso de cambio de comercializador estandarizado (y su duración)...*

*... Este tipo de iniciativas también puede contribuir a ofrecer el cambio de comercializador en 24 horas en un futuro próximo, propuesta por los reguladores en el documento «Puente hacia 2025». Podría decirse que la disponibilidad de un proceso más fácil y más rápido para el cambio de comercializador puede también estimular más la participación de los consumidores. A nivel nacional, podría darse una falta de implementación por algunos DSOs del proceso de cambio de comercializador estandarizado; por esta razón la métrica incluye la "cobertura", es decir, el porcentaje de los consumidores que tienen acceso a este proceso.”*

## **1.1 Fundamentos de derecho**

De conformidad con lo dispuesto en la indicada disposición transitoria tercera de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), desde el 1 de julio de 2014, asume las funciones de la extinta Oficina de Cambios de Suministrador S.A. (OCSUM). Estas funciones se encuentran desarrolladas 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.

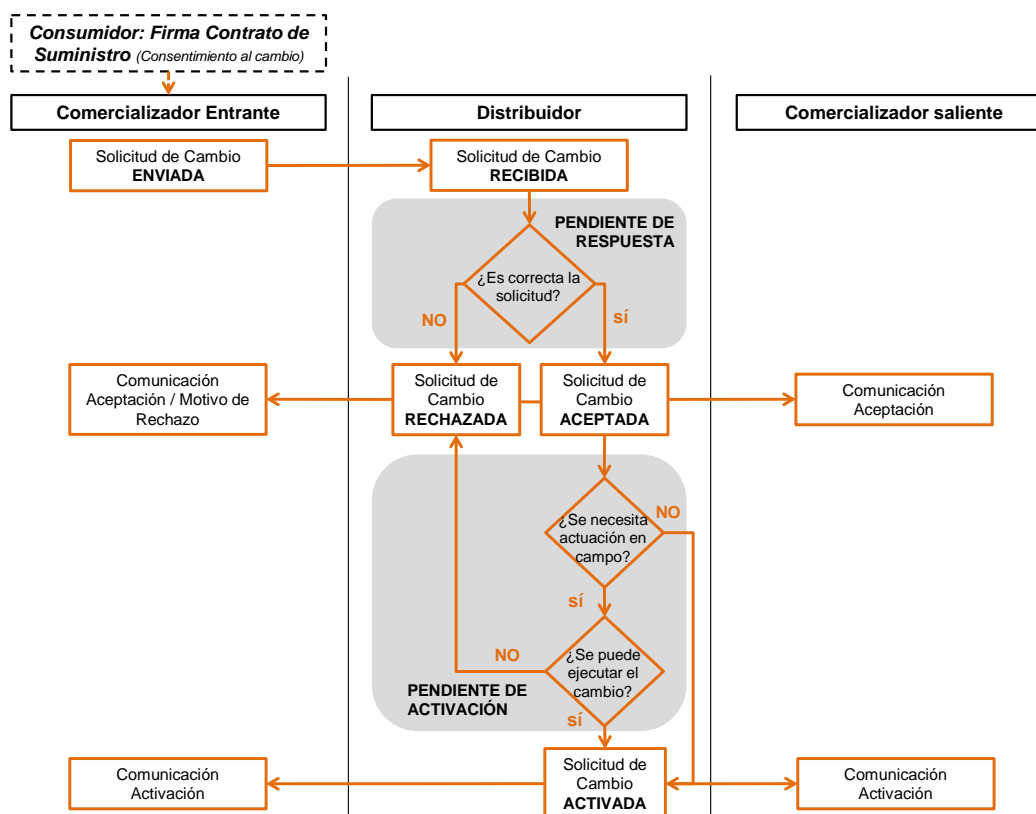
- Comunicar todos los informes, memorias y propuestas que elabore a todos los agentes, al Ministerio de Industria, Energía y Turismo, y a las Comunidades Autónomas.

Como consecuencia del desarrollo de las funciones indicadas, se elabora este Informe de supervisión de los procesos de cambios de comercializador realizados en el tercer trimestre del año 2015. En concreto, en su Anexo se incluye una batería de cuadros agregados que se explican en el contenido de este informe, elaborados con los datos obtenidos de los comercializadores y distribuidores de electricidad y de gas natural correspondientes a dicho periodo.

## 1.2 Diferencias entre los sectores de electricidad y gas natural

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

**Gráfico 1. Esquema general del procedimiento de cambio de comercializador**



Se aprecia cómo, una vez que el comercializador cuenta con el consentimiento del consumidor para el cambio y han 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 cual 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.

No obstante, siendo el procedimiento teórico común para ambos sectores, en la práctica existen diferencias en los mecanismos de intercambio de información utilizados: en el sector eléctrico, se emplean mensajes bilaterales entre los agentes implicados (comercializador entrante, distribuidor y comercializador saliente) generados por sistemas independientes desarrollados por cada uno de los agentes sobre la base de los formatos pactados que se encuentran publicados en la web de la CNMC en el sitio “Cambio de Comercializador”<sup>12</sup>, mientras que en el sector de gas natural se utiliza mayoritariamente una plataforma de software común entre los agentes denominada “Sistema de Comunicación Transporte – Distribución”, abreviadamente SCTD.

Asimismo, existen diferencias de carácter regulatorio en la tramitación de las solicitudes de cambio de comercializador debido a que los distribuidores disponen de plazos distintos en electricidad y gas, o en la información considerada como confidencial en las bases de datos de puntos de suministro (SIPS) de ambos sectores, todo lo cual constituye una asimetría que debería ser revisada en beneficio de los consumidores.

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

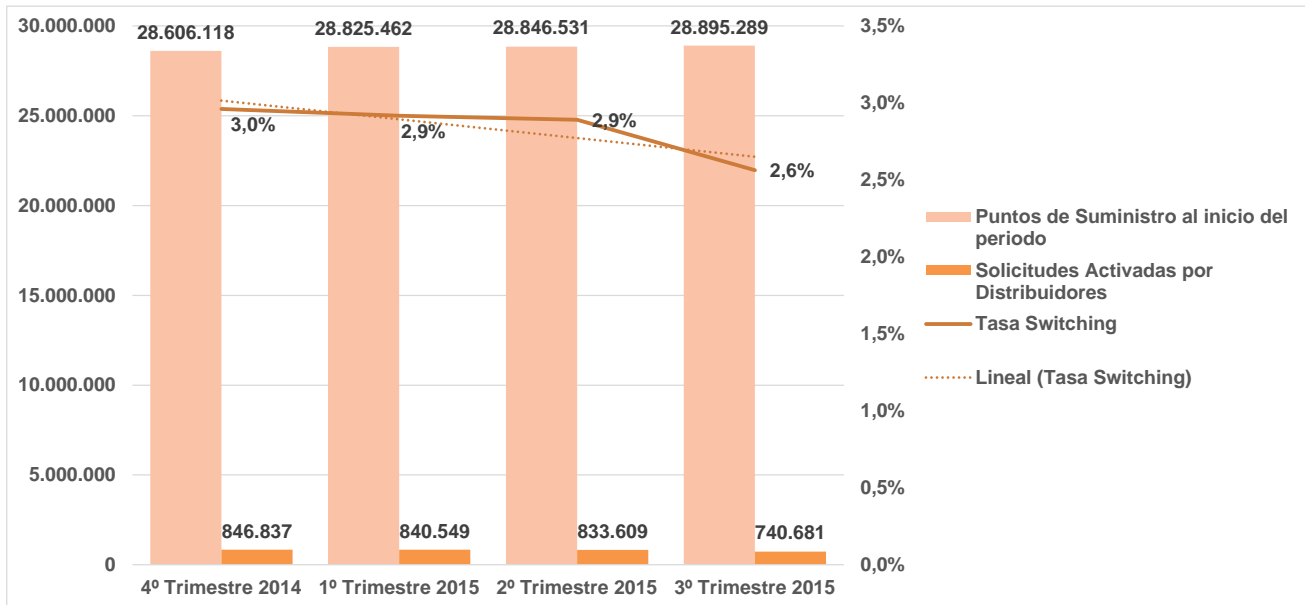
La tasa de cambios de comercializador o tasa de *switching* se calcula como el ratio entre el número de cambios solicitados o activados y el número de puntos de suministro registrados al comienzo del periodo de que se trate. En este informe se detalla el número de cambios de comercializador activados en el tercer trimestre del año 2015 sobre el total de puntos de suministro existentes al inicio de este periodo, y su evolución en relación con trimestres anteriores.

En general, las tasas de cambio de comercializador (*switching*) en el tercer trimestre de 2015 muestran una caída en ambos sectores respecto las observadas en los tres trimestres anteriores, en los que, con pequeñas variaciones, se habían mostrado muy estables.

### **Gráfico 2. Evolución de la tasa de *switching* desde cuarto trimestre 2014 hasta tercer trimestre 2015 - Sector eléctrico**

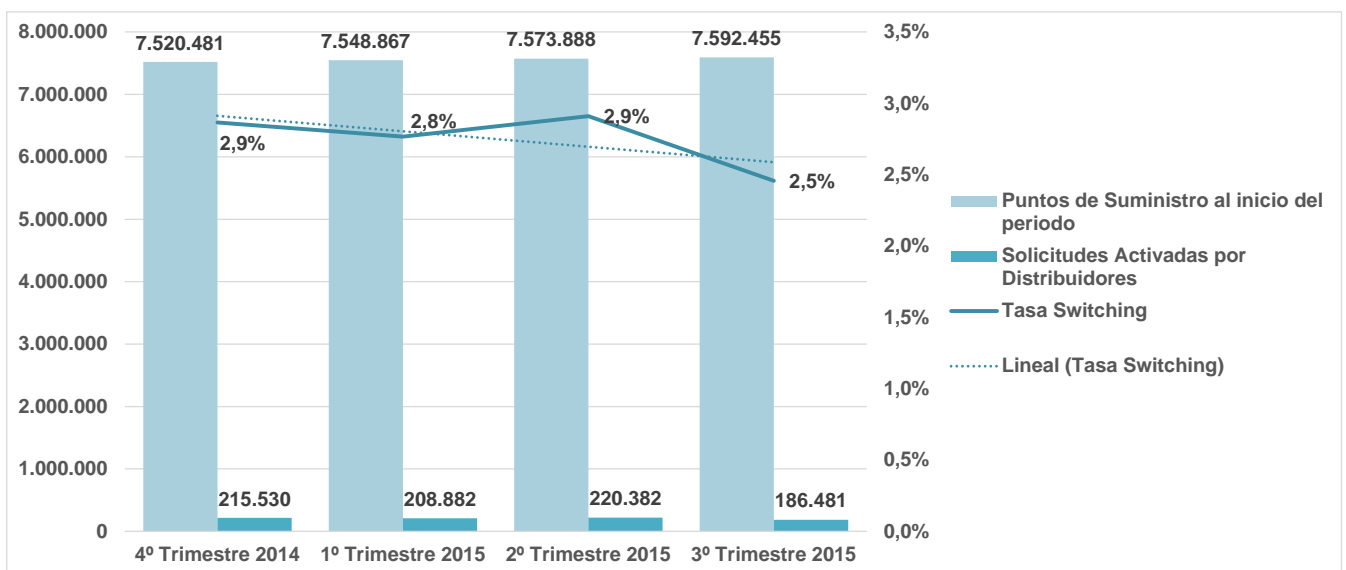
---

<sup>12</sup> En cumplimiento del apartado tercero de la Resolución de 2 de junio de 2015, de la Secretaría de Estado de Energía, por la que se aprueban determinados procedimientos de operación para el tratamiento de los datos procedentes de los equipos de medida tipo 5 a efectos de facturación y de liquidación de la energía (eléctrica).



Fuente: Cuadro 1.1 del Anexo y referencias informes CNMC de supervisión de periodos anteriores.

**Gráfico 3. Evolución de la tasa de switching desde cuarto trimestre 2014 hasta tercer trimestre 2015 - Sector gas natural**



Fuente: Cuadro 1.1 del Anexo y referencias informes CNMC de supervisión de periodos anteriores.

En estos gráficos se muestra la evolución de la tasa de *switching* en cada sector desde el cuarto trimestre de 2014 hasta el tercer trimestre de 2015, en relación con el volumen total de solicitudes de cambio de comercializador activadas por los distribuidores en cada trimestre, incorporando el número total de puntos de suministro por periodo. Igualmente, se incluyen proyecciones lineales para observar la evolución interanual de las tasas de *switching* por cada sector.

En el sector eléctrico, se han informado un total de 28.915.933 puntos de suministro al finalizar el tercer trimestre de 2015, registrándose una tasa de

cambio de comercializador (*switching*)<sup>13</sup> en este periodo del 2,6%, tres décimas inferior a la registrada en el trimestre anterior (2,9%). Al respecto, se observa que la tasa de *switching* decae también en relación con la vista en los trimestres anteriores, en los que se venía manteniendo muy estable, y ello pese a que se mantiene constante el incremento del número de puntos de suministro, y por tanto también del dato de puntos de suministro al inicio del periodo tomado para el cálculo de la tasa de *switching*.

En el sector de gas natural, se han informado un total de 7.583.578 puntos de suministro al finalizar el tercer trimestre de 2015, registrándose una tasa de cambio de comercializador (*switching*) en este periodo del 2,5%, cuatro décimas inferior a la registrada en el trimestre anterior (2,9%). En este sector cabe hacer un comentario similar al realizado en para el sector eléctrico pues se constata igualmente que la tasa de *switching* decae en relación con la observada en los trimestres anteriores, si bien llama particularmente la atención en este caso que el volumen de puntos de suministro al inicio del periodo (tomado para el cálculo de la tasa de *switching*) es mayor que el registrado al final del periodo, decremento que no se había producido en ninguno de los periodos anteriores. En este sentido, la reducción del número de CUPS se ha producido en el submercado doméstico, señalando el grupo distribuidor afectado, Gas Natural Fenosa, que se han limitado a realizar las bajas que solicitan los comercializadores.

Por último, de acuerdo con los datos del cuadro 1.1 del Anexo, el número de solicitudes de cambio de comercializador aceptadas por los distribuidores en el tercer trimestre de 2015 en ambos sectores es similar al número de cambios finalmente activados, de lo que se puede deducir que los procesos operativos de cambio de comercializador no están condicionando, en general, el funcionamiento de los mercados minoristas. En ambos sectores la tasa de *switching* es cercana al porcentaje de cambios solicitados por los consumidores.

En todo caso, se debe recordar que 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. No se puede descartar que, en ausencia de cambios estructurales y de variaciones significativas entre precios ofertados para servicios básicos de electricidad y gas natural, la evolución de las tasas de *switching* pueda estar asociada en parte con el elevado grado de descontento de los consumidores que revelan los datos del *Market Consumer Scoreboard*<sup>14</sup>.

---

<sup>13</sup> En el cálculo de las tasas de *switching* se aplica el criterio del Consejo Europeo de Reguladores de Energía (CEER), que valora el total de cambios de comercializador realizados sobre el total de puntos de suministro registrados al comienzo del periodo de que se trate, cuyos datos que se muestran en los gráficos 2 y 3.

<sup>14</sup> *European Union: «Consumer Markets Scoreboard - Making markets work for consumers, 10th edition - June 2014».*

### 3. TIEMPO MEDIO DE ACTIVACIÓN

En este apartado, cuyos datos se recogen en los cuadros 10 que se adjuntan como Anexo, se muestran los tiempos medios de activación desde la perspectiva del comercializador y para ambos sectores, eléctrico y gasista:

- a. Los tiempos medios de cambio de comercializador en electricidad y en gas natural durante el tercer trimestre de 2015 resultan ser de 13,7 y 15,2 días, respectivamente, según la información obtenida de los comercializadores. El conteo de estos tiempos se inicia con la obtención del consentimiento del consumidor al nuevo comercializador y finaliza con la recepción del mensaje con la activación del cambio procedente del distribuidor. Al respecto, conviene recordar que las Directivas y las Leyes sectoriales establecen un tiempo máximo de 21 días para que el distribuidor ejecute el cambio.
- b. En los cuadros 10.2 y 10.3 del Anexo se relacionan dos rankings de comercializadores<sup>15</sup> en función de los tiempos medios de cambio que se obtienen en cada sector. Se muestran por columnas el tiempo medio de las activaciones que informa el comercializador por canales y plazos, y el tiempo medio global de cada comercializador. Se ha comprobado la compatibilidad de estos tiempos con los tiempos medios informados por los distribuidores para cada comercializador.

En las tablas siguientes se recoge un resumen de dichos cuadros:

---

<sup>15</sup> Para no distorsionar el *ranking* con comercializadores con un número de cambios pequeño en el periodo de análisis, se han omitido los comercializadores con menos de 20 cambios en el trimestre.

**Tabla 1. Ranking de comercializadores por tiempos medios de cambio. Tercer trimestre 2015 - Sector Eléctrico**

ELECTRICIDAD		Total activaciones		Tiempo Medio de Cambio Total (días) (desde el consentimiento hasta la activación)
Comercializador	Código	Total activadas	% Activ. acumulado	
IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	R2-329	25.131	3,4%	0,98
ELECTRA ADURIZ, S.A.	R2-333	34	3,4%	1,50
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	R2-515	210.087	32,0%	1,98
GOIENER S.COOP	R2-460	369	32,1%	2,23
VERTSEL ENERGÍA, S.L.U.	R2-462	74	32,1%	3,00
COOPERATIVA ELÉCTRICA-BENÉFICA ALBATERE	R2-438	28	32,1%	3,00
ELÉCTRICA DE ALBATERENSE, S.L.	R2-215	21	32,1%	3,00
ENARA GESTIÓN Y MEDIACIÓN, S.L.	R2-404	36	32,1%	3,00
COMERCIALIZADORA RIOJANA DE ENERGÍA, S.L.	R2-511	300	32,2%	3,24
ESTRATEGIAS ELÉCTRICAS INTEGRALES, S.A.	R2-534	283	32,2%	3,35
ARACÁN ENERGÍA, S.L.	R2-413	110	32,2%	3,75
ALUMBRADO ELÉCTRICO DE CEUTA COM. REF., S.L.	R2-530	200	32,2%	4,00
LIGHT UP, S.L.	R2-558	87	32,3%	4,56
AHORRO ENERGÍA HOGAR INVESTMENTS, S.L.	R2-491	84	32,3%	4,80
ELÉCTRICA NTRA. SRA. DE GRACIA, S.C.V.	R2-493	28	32,3%	5,00
SAN FRANCISCO DE ASÍS, S.C.V.B.C.E.	R2-419	22	32,3%	5,60
ELECTRA AVELLANA COMERCIAL, S.L.	R2-078	103	32,3%	5,77
VIESGO C.O.R., S.L.	R2-290	609	32,4%	5,93
ELECTRA ENERGÍA, S.A.U.	R2-009	25	32,4%	6,00
ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	R2-292	12.520	34,1%	6,70
ACCIONA GREEN ENERGY DEVELOPMENTS, S.L.	R2-255	52	34,1%	8,94
LA UNIÓN ELECTRO INDUSTRIAL, S.L.U.	R2-102	386	34,1%	9,30
ADS ENERGY 8.0, S.L.	R2-505	85	34,1%	9,54
FENIE ENERGÍA, S.A.	R2-403	13.562	36,0%	10,00
EDP C.U.R., S.A.	R2-284	1.393	36,2%	10,31
COMPAÑÍA LUMISA ENERGÍAS, S.L.	R2-442	31	36,2%	10,50
GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	R2-356	5.161	36,9%	10,53
CORPORACIÓN ALIMENTARIA GUISSONA, S.A.	R2-496	21	36,9%	11,80
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	R2-291	2.156	37,2%	12,27
GRUPO ENERGALICIA, S.A.	R2-456	201	37,2%	12,55
MULTIENERGÍA VERDE, S.L.	R2-529	142	37,2%	13,61
WATIUM, S.L.	R2-449	2.926	37,6%	13,88
INSERIMOS ENERGÍA, S.L.	R2-562	270	37,7%	14,00
SOLELEC IBÉRICA, S.L.	R2-476	727	37,8%	14,19
AGENTE DEL MERCADO ELÉCTRICO, S.A.	R2-242	557	37,8%	14,63
BASSOLS ENERGÍA COMERCIAL, S.L.	R2-005	34	37,8%	15,00
ECOEQ ENERGÉTICA, S.L.	R2-439	25	37,9%	15,00
FACTOR ENERGÍA, S.A.	R2-109	5.591	38,6%	15,21
ZELTRIA ENERGÍA, S.L.	R2-426	177	38,6%	15,88
SYDER COMERCIALIZADORA VERDE, S.L.	R2-388	60	38,6%	16,62
GESTERNOVA, S.A.	R2-269	492	38,7%	16,83
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	R2-140	2.359	39,0%	16,91
CARVISA ENERGÍA, S.L.	R2-453	479	39,1%	17,48
ON DEMAND FACILITIES, S.L.U.	R2-402	172	39,1%	17,65

ELECTRICIDAD		Total activaciones		Tiempo Medio de Cambio Total (días) (desde el consentimiento hasta la activación)
Comercializador	Código	Total activadas	% Activ. acumulado	
ENERGÍA NARANJA, S.L.	R2-522	36	39,1%	17,78
ENDESA ENERGÍA, S.A.	R2-001	221.988	69,4%	17,81
A-DOS ENERGÍA, S.L.	R2-557	842	69,5%	17,96
AUDAX ENERGÍA, S.A.	R2-387	5.489	70,2%	18,20
NOBE SOLUCIONES Y ENERGÍA, S.L.	R2-551	101	70,2%	18,34
IBEROELECTRA 3000, S.L.	R2-467	54	70,2%	18,78
ENERPLUS ENERGÍA, S.A.	R2-550	51	70,3%	20,18
ELÉCTRICA SEROSENSE, S.L.	R2-014	153	70,3%	21,16
VIESGO ENERGÍA, S.L.	R2-243	32.277	74,7%	21,24
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	R2-142	141.834	94,0%	21,57
COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CADIZ, S.A.	R2-019	152	94,0%	23,88
AXPO IBERIA, S.L.	R2-235	133	94,0%	24,50
EDP ENERGÍA, S.A.U.	R2-004	30.079	98,1%	25,01
ATLAS ENERGÍA COMERCIAL, S.L.	R2-457	73	98,1%	25,30
ADEFAS ENERGÍA, S.L.	R2-466	37	98,1%	25,57
RESPIRA ENERGÍA, S.A.	R2-397	217	98,2%	25,64
ZENCER, S. COOP. AND	R2-435	86	98,2%	26,27
UNIELÉCTRICA ENERGÍA, S.A.	R2-443	2.020	98,5%	28,38
OLE GREEN ENERGY, S.L.U.	R2-500	127	98,5%	28,56
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	R2-182	5.958	99,3%	29,84
LABOIL ENERGÍA, S.L.	R2-448	64	99,3%	31,00
ENELUZ 2025, S.L.	R2-523	200	99,3%	31,36
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	R2-469	1.315	99,5%	33,26
GALP ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U.	R2-417	436	99,6%	33,36
AGUAS DE BARBASTRO ENERGÍA, S.L.	R2-366	247	99,6%	35,00
ELECTRA CALDENSE ENERGÍA, S.A.	R2-006	98	99,6%	35,85
INDEXO ENERGÍA, S.L.	R2-470	47	99,6%	36,00
NINOBE SERVICIOS ENERGÉTICOS, S.L.	R2-474	69	99,6%	38,00
SUNAIR ONE ENERGY, S.L.	R2-441	187	99,7%	39,58
IBERELÉCTRICA COMERCIALIZADORA, S.L.	R2-521	122	99,7%	41,75
ELECTROURBANO, S.L.L.	R2-437	49	99,7%	41,90
DAIMUZ ENERGÍA, S.L.	R2-525	143	99,7%	43,55
ELYGAS POWER, S.L.	R2-561	137	99,7%	44,00
ENERXIA GALEGA MAIS, S.L.	R2-543	345	99,8%	49,00
AVANZALIA ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.	R2-512	1.481	100,0%	57,81

En electricidad figuran 8 comercializadores con tiempos medios iguales o inferiores a 3 días: los comercializadores libres Electra Aduriz, Iberdrola Clientes, Goiener, Vertsel Energía, Cooperativa Eléctrica-Benéfica Albaterense, Eléctrica de Albaterense, Enara Gestión y Mediación, y el comercializador de referencia Iberdrola C.U.R. Y se registran 15 comercializadores con tiempos medios de 30 días o más: Laboil Energía, Eneluz 2025, Integración Europea de Energía, Galp Energía España, Aguas de Barbastro Energía, Electra Caldense Energía, Indexo Energía, Ninobe Servicios Energéticos, Sunair One Energy, Ibereléctrica

Comercializadora, Electrourbano, Daimuz Energía, Elygas Power, Enerxia Galega Mais, y Avanzalia Energía Comercializadora.

**Tabla 2. Ranking de comercializadores por tiempos medios de cambio. Tercer trimestre 2015 - Sector Gasista**

GAS		Total activaciones		Tiempo Medio de Cambio Total (días) (desde el consentimiento hasta la activación)
Comercializador	Código	Total activadas	% Activ. acumulado	
UNIÓN FENOSA GAS COMERCIALIZADORA, S.A.	0010	223	0,1%	0,58
SONATRACH GAS COMERCIALIZADORA, S.A.U.	0045	24	0,1%	2,00
ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	0059	347	0,3%	6,56
EDP C.U.R., S.A.	0060	253	0,5%	6,97
IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	0054	372	0,7%	7,03
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	0529	48.777	27,2%	7,19
MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS S.U.R., S.L.	0058	7	27,2%	8,29
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO, S.A.U.	0088	33	27,2%	9,00
FACTOR ENERGÍA, S.A.	0082	8	27,3%	9,00
MULTIENERGÍA VERDE, S.L.	0531	46	27,3%	9,35
MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS, S.L.	0057	2	27,3%	9,50
GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	0052	434	27,5%	10,00
GDF SUEZ ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U.	0032	1	27,5%	11,00
GALP ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U.	0048	1.756	28,5%	11,28
ORUS ENERGÍA, S.L.	0075	438	28,7%	12,69
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	0033	55.539	30,2%	13,71
AUDAX ENERGÍA, S.A.	0503	95	59,0%	15,00
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	0537	374	59,2%	16,98
ENDESA ENERGÍA, S.A.	0007	49.952	86,4%	19,14
CATGAS ENERGÍA, S.A.	0518	13	86,4%	19,54
ON DEMAND FACILITIES, S.L.	0076	8	86,4%	20,00
BP GAS EUROPE, S.A.U.	0005	1	86,4%	20,00
CEPSA GAS COMERCIALIZADORA, S.A.	0009	10	86,4%	22,00
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	0002	17.744	96,1%	24,46
FENIE ENERGÍA, S.A.	0527	247	96,2%	25,22
PETRONAVARRA, S.L.	0077	17	96,2%	30,00
VIESGO ENERGÍA, S.L.	0044	6.722	99,9%	34,06
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	0001	203	100,0%	39,62

En gas natural solo figuran 2 comercializadores con tiempos medios inferiores a 3 días: Unión Fenosa Gas Comercializadora y Sonatrach Gas Comercializadora. Y se registran 3 comercializadores con tiempos medios de 30 días o más: Petronavarra, Viesgo Energía y Gas Natural Comercializadora.

- c. Los tiempos medios de cambio resultan diferentes en función del canal de contratación utilizado, distinguiéndose entre venta domiciliaria (fuera de las instalaciones del comercializador) y otros canales de contratación (teléfono, web, tienda, etc.). Y dentro de cada se valoran las distintas opciones de plazos para proceder al cambio: a fecha fija, a ciclo de lectura, o en otros plazos.

A continuación se muestran las tablas por sectores, que también se incluyen en el cuadro 10.1 del Anexo, en las que se exponen los datos agregados obtenidos de la información remitida por los comercializadores de energía eléctrica y de gas natural.

**Tabla 3. Tiempo medio de activación cambios de comercializador. Tercer trimestre 2015 - Sector Eléctrico**

	MERCADO ELÉCTRICO						MEDIA TOTAL (días)
	Canal de contratación por venta domiciliaria			Otros canales de contratación (Tif., web, tienda, etc.)			
	A fecha fija	A ciclo de lectura	Otros plazos	A fecha fija	A ciclo de lectura	Otros plazos	
<b>% Activaciones respecto al total</b>	17,1%	1,8%	33,6%	17,0%	0,8%	29,7%	<b>100,0%</b>
<b>Tiempos medios de cambio por canal</b>	3,4 días	27,4 días	24,5 días	2,1 días	23,4 días	12,7 días	<b>13,7 días</b>

**Tabla 4. Tiempo medio de activación cambios de comercializador. Tercer trimestre 2015 - Sector Gasista**

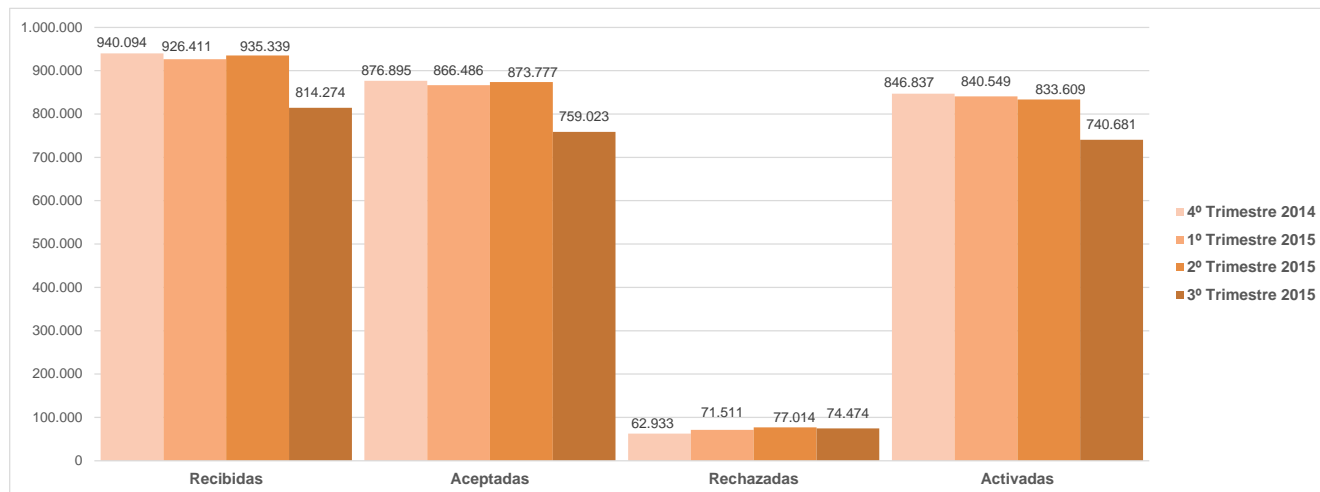
	MERCADO GASISTA						MEDIA TOTAL (días)
	Canal de contratación por venta domiciliaria			Otros canales de contratación (Tif., web, tienda, etc.)			
	A fecha fija	A ciclo de lectura	Otros plazos	A fecha fija	A ciclo de lectura	Otros plazos	
<b>% Activaciones respecto al total</b>	19,3%	0,8%	42,3%	7,7%	0,4%	29,5%	<b>100,0%</b>
<b>Tiempos medios de cambio por canal</b>	7,3 días	23,8 días	23,2 días	6,8 días	17,9 días	10,7 días	<b>15,2 días</b>

#### 4. EVOLUCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR

Con el fin de valorar en su evolución interanual los procesos que afectan a las solicitudes de cambio de comercializador en el tercer trimestre de 2015 por cada sector de electricidad y de gas natural, a continuación se incluye un análisis comparativo de los principales parámetros relacionados con las solicitudes de cambio (número de solicitudes recibidas, aceptadas y finalmente activadas por los distribuidores), en relación a lo realizado en los tres trimestres anteriores.



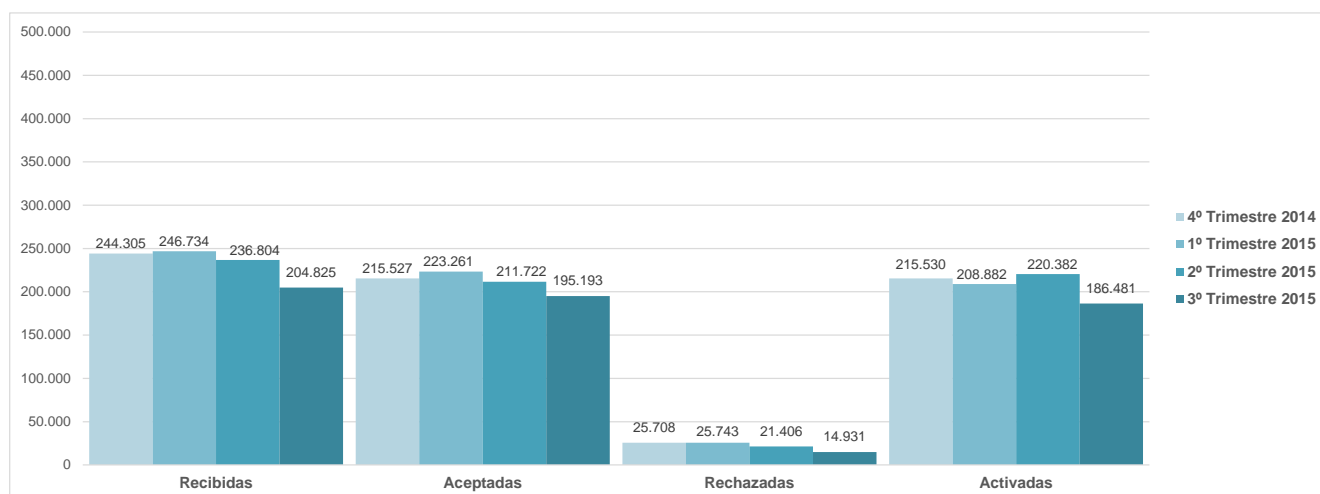
**Gráfico 4. Proceso seguido por las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución desde cuarto trimestre 2014 hasta tercer trimestre 2015 - Sector Eléctrico**



Fuente: Cuadro 1.1 del Anexo y referencias informes CNMC de supervisión de periodos anteriores.

Como se observa en el gráfico, en el sector eléctrico se ha reducido el número de solicitudes de cambio de comercializador generadas por los agentes en el tercer trimestre de 2015 con respecto al trimestre anterior, con un descenso de 121.065 solicitudes recibidas por los distribuidores, lo que supone un cambio en la tendencia creciente del segundo trimestre, registrándose en este trimestre el menor volumen de solicitudes gestionadas en el cómputo interanual.

**Gráfico 5. Proceso seguido por las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución cuarto trimestre 2014 – tercer trimestre 2015 - Sector Gasista**



Fuente: Cuadro 1.1 del Anexo y referencias informes CNMC de supervisión de periodos anteriores.

En el sector gasista se observa que se mantiene la reducción en el número de solicitudes de cambio de comercializador generadas por los agentes en este tercer trimestre de 2015, con una caída de 31.979 solicitudes recibidas por los distribuidores respecto al segundo trimestre, mostrando este trimestre el menor volumen de solicitudes gestionadas en el cómputo interanual.

Finalmente, se recuerda que no todas las solicitudes formuladas por los comercializadores están bien realizadas, o contienen toda la información del punto de suministro necesaria para su gestión, o incluso puede ocurrir que deban ser rechazadas por cuestiones técnicas. Así, considerando las operaciones finalmente ejecutadas durante el periodo, el porcentaje de solicitudes aceptadas es del 91,1% en el sector eléctrico y del 92,9% en el gasista, lo que significa que se han dado unas tasas medias de rechazo del 8,9% en el sector eléctrico, que empeora casi un punto respecto a la registrada en el trimestre anterior (8,1%), y del 7,1% en el sector gasista, que mejora en algo más de dos puntos la obtenida en el trimestre anterior (9,2%).

## **5. ANÁLISIS DETALLADO DE LOS PROCESOS DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR EN EL TERCER TRIMESTRE DE 2015**

En el desarrollo de las funciones establecidas en el artículo 3 del Real Decreto 1011/2009 se elabora por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) el presente informe de supervisión de los cambios de comercializador realizados en el tercer trimestre de 2015. En concreto, el detalle y la periodicidad de este informe responden a los mandatos recogidos en los apartados e), f) y g) <sup>16</sup> de dicho artículo.

Tal y como se viene señalando en informes anteriores, la CNMC los está revisando, modificando y complementando permanentemente para mejorar y profundizar en la supervisión de los procesos de cambios de comercializador,

---

<sup>16</sup> «e) Solicitar al menos trimestralmente a las empresas distribuidoras y comercializadoras la información relativa a los cambios de suministrador que no obra en las Bases de Datos de Consumidores y Puntos de Suministro de gas y de electricidad y, en particular, sobre lo siguiente:

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

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

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

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

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

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

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

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

incrementando los análisis efectuados y los datos evaluados conforme a los requerimientos de información adicional que se puedan realizar.

Conforme al plan de las mejoras que se está abordando progresivamente en este tipo de informes, se incorporan en este tercer informe trimestral del año 2015 las conclusiones del análisis de la calidad de los rechazos a las solicitudes de cambio de comercializador, realizado desde el punto de vista de la eficiencia (plazos de activación, motivos de rechazo utilizados, etc.) y sobre un periodo de observación más amplio, cuyo detalle se recoge en el apartado “5.1.3 Solicitudes de cambio de comercializador aceptadas/rechazadas”.

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

## **5.1 Proceso cambios de comercializador en el tercer trimestre de 2015**

### **5.1.1 Evolución de la información recibida por la CNMC**

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

Una vez recibida la información de los agentes adaptada a la revisión de los criterios de conteo establecidos desde el 1 de enero de 2015, en este tercer trimestre se han analizado los datos de las solicitudes de cambio de comercializador enviadas por los comercializadores entrantes a los distribuidores, sus correspondientes tasas de aceptación y rechazo, las solicitudes pendientes de respuesta y las pendientes de activación al final del periodo, así como las que finalmente han resultado activadas, tanto para el sector eléctrico como para el gasista, obteniéndose los resultados que se detallan a continuación y cuyo resumen se encuentra en el cuadro 1 del Anexo.

Este informe de supervisión se ha elaborado utilizando los 2.145 archivos de datos remitidos por un total de 637 agentes distribuidores y comercializadores de electricidad y de gas natural, según el desglose del cuadro siguiente:

**Tabla 5. Número de agentes de los que se dispone de información.  
Evolución entre primer y tercer trimestres de 2015**

Sector	Tipo agente	Núm. de Agentes 1º Trim. 2015	Núm. de Agentes 2º Trim. 2015	Núm. de Agentes 3º Trim. 2015	Diferencia sobre Trim. Anterior	Variación Agentes Año 2015
Energía eléctrica	Distribuidores	323	324	324	0	1
	Comercializadores	225	241	254	13	29
Gas natural	Distribuidores	21	16	16	0	-5
	Comercializadores	40	37	43	6	3
<b>TOTALES</b>		<b>609</b>	<b>618</b>	<b>637</b>	<b>19</b>	<b>28</b>

Se mantiene el incremento en el número de agentes que informan a la CNMC. En concreto, desde los 618 agentes que informaban en el segundo trimestre de 2015, se ha pasado a los 637 actuales, lo que significa que en el tercer trimestre informan 19 agentes más que en el segundo, y 28 más que en el primero. Es especialmente significativo el incremento en el número de comercializadores de energía eléctrica, que pasan de 225 en el primer trimestre a 254 en el tercer trimestre de 2015, lo que supone la incorporación total de 29 nuevos comercializadores en el año. Por otro lado, llama la atención la reducción total en el número de distribuidores producida en el sector gasista, originada por la reorganización empresarial llevada a cabo por el grupo Redexis. Y por último, destacar la recuperación en el incremento del número de comercializadores de gas natural, que pasan de 40 en el primer trimestre a 43 en el tercer trimestre de 2015, lo que supone la incorporación total de 3 nuevos comercializadores en el año superando la caída registrada en el trimestre anterior.

En relación con la configuración de los datos, se recuerda que la metodología empleada para el análisis de los procedimientos de cambio de comercializador otorga preferencia a la información remitida por los distribuidores, en caso de incoherencias de datos entre distribuidores y comercializadores, al ser los encargados de la tramitación del cambio de comercializador y de gestionar la base de datos de puntos de suministro. De cualquier modo, la información de los comercializadores es necesaria para contrastarla con la que informan los distribuidores, y en su caso, para complementar los datos si no se dispusiera puntualmente de información de algún distribuidor. Por ello, cabe concluir que se ha utilizado una mayor garantía al contrastar los datos de distribuidores con un número cada vez mayor de comercializadores en virtud de los nuevos criterios de conteo aplicados, lo que permite analizar con mayor precisión la evolución de los cambios de comercializador durante el periodo considerado.

Respecto al umbral mínimo de solicitudes enviadas/recibidas por agentes, se recuerda que con el fin de obtener una visión más ajustada de la evolución de los mercados minoristas de electricidad y gas, se mantiene el umbral en un total de 1.000 solicitudes, es decir, que a efectos de una mayor operatividad figuran desagregados los datos de las empresas que han gestionado un mínimo de 1.000 solicitudes de cambio de comercializador en el trimestre. No obstante, por

las especiales circunstancias que caracterizan a estos agentes, se mantienen desagregados los datos de las solicitudes enviadas por los comercializadores de referencia (COR) en electricidad y por los comercializadores de último recurso (CUR) en gas, sin otras consideraciones a su volumen.

Por último, señalar que las tasas de rechazo y de incumplimiento de plazos en la agrupación de distribuidores denominada “Otros” históricamente vienen siendo muy superiores en relación con el resto de agentes. Al respecto, se recuerda que la asociación de distribuidores de menos de 100.000 puntos de suministro CIDE remitió a esta Comisión un informe en el que aportaba su explicación para los resultados que ha venido mostrando este colectivo. CIDE ha revisado y adoptado nuevos criterios que, según indicaban, se alinearían a los utilizados por el resto de las empresas de distribución eléctrica, por lo que cabría esperar que en la información proporcionada a lo largo de 2015, sus tasas medias de incumplimiento se fueran alineando con las del resto del sector eléctrico. En este sentido se observa que aún se mantienen desviaciones relevantes en los valores medios respecto a los registrados en el sector eléctrico, sin que se constate una mejoría en los ratios de este colectivo en el tercer trimestre de 2015.

### **5.1.2 Solicitudes de cambio de comercializador enviadas/recibidas**

Durante el tercer trimestre de 2015 se han producido 1.019.099 solicitudes de cambio de comercializador conjuntas entre electricidad y gas, que con respecto a las 1.172.143 solicitudes del trimestre anterior, supone una disminución de 153.044 solicitudes, un 13,1% menos.

En el sector eléctrico, se observa que el número de solicitudes de cambio enviadas por los comercializadores entrantes y recibidas por los distribuidores durante el tercer trimestre de 2015 ha sido de 814.274, lo que supone un descenso en el número total de solicitudes de un 12,9% con respecto al segundo trimestre de 2015 (935.339 solicitudes). En el gráfico 1 del Anexo se puede consultar la evolución mensual para el tercer trimestre de 2015 del número de solicitudes recibidas por los principales distribuidores de energía eléctrica. Los comercializadores con más volumen de operaciones en este sector han sido Endesa Energía con 254.255, Iberdrola Clientes con 228.554 y Gas Natural Servicios con 132.848 solicitudes enviadas a los distribuidores, respectivamente.

En lo que se refiere al sector gasista, se observa que el número de 204.825 solicitudes de cambio enviadas por los comercializadores entrantes y recibidas por los distribuidores durante el periodo ha significado un descenso de un 13,5% con respecto al total registrado durante el segundo trimestre de 2015 (236.804 solicitudes). En el gráfico 3 del Anexo se puede consultar la evolución mensual para el tercer trimestre de 2015 del número de solicitudes recibidas por parte de los distribuidores de gas natural. Los comercializadores gasistas con más volumen de operaciones han sido Gas Natural Servicios con 61.193, Endesa Energía con 56.155, e Iberdrola Clientes con 54.517 solicitudes.

De lo expuesto se concluye que en el tercer trimestre de 2015 ha disminuido el número de solicitudes tramitadas tanto en el sector eléctrico como en el gasista.

### **5.1.3 Solicitudes de cambio de comercializador aceptadas/rechazadas**

Las solicitudes aceptadas en el tercer trimestre de 2015 han sido un total de 759.023 en el sector eléctrico y de 195.193 en el sector gasista, suponiendo unas tasas de aceptación anuales del 91,1% en el primero y del 92,9% en el segundo.

Se observan asimismo en este periodo unas tasas de rechazo del 8,9% en el sector eléctrico, casi un punto más que en el segundo trimestre de 2015 (8,1%), y del 7,1% en el sector gasista, dos puntos menos que la del anterior (9,2%).

En particular, en el sector eléctrico destaca la tasa de rechazo de solicitudes de cambio de comercializador de la agrupación de “Otros” distribuidores, con un 28%, que se mantiene similar a la obtenida en el segundo trimestre (27,8%); también destacan las tasas de rechazos de Hidrocantábrico Distribución Eléctrica S.A. (13%), que mejora en algo más de tres puntos a la obtenida en el trimestre anterior (16,3%), y Unión Fenosa Distribución S.A. (11,3%), que la empeora en algo más de medio punto (10,7%).

Al respecto, Hidrocantábrico Distribución informa que han analizado las 2.040 solicitudes rechazadas en el tercer trimestre de 2015, resultando que:

- El 31,3% de las solicitudes se han rechazado por motivo 3: NIF-CIF No coincide con el del contrato en vigor.
- El 17,6% ha sido por un conjunto de motivos de rechazo imputables al comercializador o a carencias o deficiencias de la instalación del cliente (motivos: 20, 25, 26, 31, 57, 58, 60, 62, recuerdan que exigen la presentación del CIE/APM en campo).
- El 15,5% se rechazó por el motivo 46 “Fecha solicitada con carácter retroactivo”.
- El 12,9% se rechazó por “Existencia solicitud previa en curso” (motivos 37, 38, 39, 40).
- El 11,4% se rechazó por motivo 55 “Nuevo cliente coincide con el actual”.
- El 4,4% ha sido debido al motivo 11 “Comercializador incorrecto”.

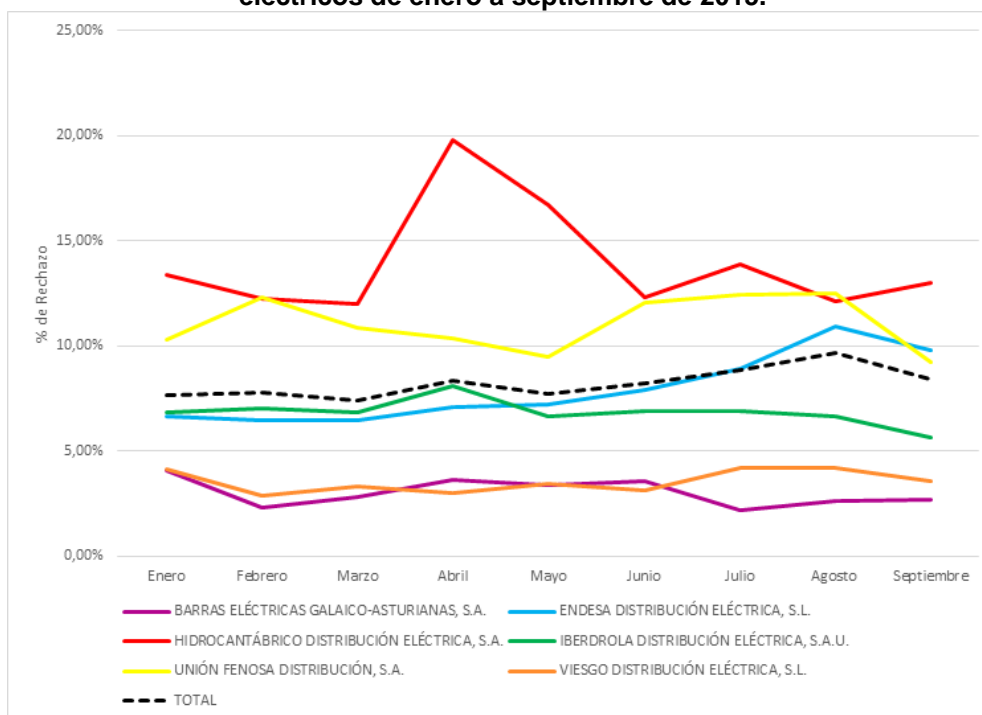
Esto supone que en el 93,1% de los rechazos del tercer trimestre, Hidrocantábrico Distribución tiene una capacidad limitada para reducirlos, ya que el distribuidor en estos casos es un sujeto pasivo, frente a más de 120

comercializadores con solicitudes, donde muchos de ellos son de reciente incorporación a la actividad de comercialización.

Por su parte, Unión Fenosa Distribución indica que su tasa de rechazos aumenta ligeramente por la operativa durante los meses de julio y agosto de los comercializadores Iberdrola Clientes y de Gas Natural Servicios. En el primer caso señalan que cuando se produce un rechazo por una solicitud en curso les reenvían las solicitudes automáticamente al cabo de unos días, y en el segundo caso, han detectado 482 rechazos originados en dos envíos duplicados en los días 15 y 18 de agosto, por lo que a partir de septiembre su tasa de rechazos quedará entorno a la media del sector. Comentan que su sistema SCTD eléctrico siempre responde a una solicitud de contratación, aunque exista un error de formato, el cual se contabiliza como un rechazo. Consideran que esto impacta en su tasa de rechazos en un 0,41%.

A continuación se muestra la evolución de las tasas de rechazo de los distribuidores.

**Gráfico 6. Evolución del porcentaje de rechazos de los principales distribuidores eléctricos de enero a septiembre de 2015.**



Fuente: Elaboración propia.

A modo de resumen, se observa tras el análisis general que:

- Unión Fenosa Distribución (11,3%) e Hidrocanabrico Distribución Eléctrica (13%) obtienen unas tasas de rechazo superiores a la media del sector, aunque siempre inferiores a la agrupación de “Otros” distribuidores (28%).

- Endesa Distribución e Iberdrola Distribución, en general, informan un menor porcentaje de rechazos que la media del sector para todos los comercializadores.
- Viesgo Distribución rechaza sensiblemente por debajo de la media a todos los comercializadores, por lo que parece que sus procesos de validación contemplan tareas adicionales que les permiten aceptar solicitudes que inicialmente podían considerarse dudosas, pero como contrapartida, como se verá más adelante, muestra un porcentaje de retrasos superior a la media.

En detalle, en el análisis realizado respecto a Unión Fenosa Distribución se obtienen las conclusiones siguientes:

- En el periodo 01/2015-09/2015, su tasa media de rechazos (11,3%) es superior a la media del sector (8,2%), siendo sólo superada por la de Hidrocantábrico Distribución. La media de rechazos en el periodo anterior (año 2014) había sido del 10,9%, por lo que se mantiene en la misma posición.
- La tasa de rechazos más baja informada ha sido en septiembre 2015: 9,2%.
- Parece que podría existir alguna distorsión en los criterios de conteo que utiliza esta empresa. En la mayoría de los casos, Unión Fenosa Distribución informa un mayor porcentaje de rechazos que los informados por los comercializadores, especialmente los de mayor tamaño.
- Los comercializadores en los que registra un mayor porcentaje de rechazo son principalmente independientes; concretamente los comercializadores cuya actividad está orientada a clientes PYME e Industrial reciben mayores porcentajes de rechazos.
- Cabe señalar que el comercializador Endesa Energía ha disminuido paulatinamente la tasa de rechazos con Unión Fenosa Distribución. Podría deberse a una adaptación a sus sistemas.
- Gas Natural Servicios tiene un bajo porcentaje de rechazos con Unión Fenosa Distribución posiblemente debido a que utilizan una plataforma de software homogénea (que denominan SCTD Eléctrico).

Y respecto a Hidrocantábrico Distribución Eléctrica, las principales conclusiones son:

- En el periodo 01/2015-09/2015, su tasa media de rechazos (13,9%) es superior a la media del sector (8,2%), sin ser superado por ningún otro distribuidor. La media en el periodo anterior (año 2014) fue del 14,4% por lo que ha disminuido ligeramente.



- No parece que exista distorsión alguna en los criterios de conteo que utiliza esta empresa, puesto que los rechazos que informa son análogos a los informados por los comercializadores que operan en su red de distribución.
- Hidrocarburo Distribución muestra unas tasas de rechazo muy elevadas con los comercializadores del grupo Iberdrola. Con Iberdrola C.U.R. tiene la mayor tasa de rechazo (37,1%), y también es elevada la tasa resultante con Iberdrola Clientes (24,7%).

Por otra parte, si se analizan las tasas de rechazo de los comercializadores relevantes, se obtienen los siguientes resultados:

- Iberdrola Distribución, Viesgo Distribución, Unión Fenosa Distribución, Hidrocarburo Distribución registran rechazos por debajo de la media a la empresa comercializadora Gas Natural Servicios. Sin embargo, Endesa Distribución registra un porcentaje de rechazos en este comercializador superior a la media.
- En la mayoría de los casos, los comercializadores Viesgo Energía y Viesgo C.U.R tienen un alto porcentaje de rechazos con los distribuidores, excepto cuando se trata de Viesgo Distribución.
- Los distribuidores informan generalmente de un mayor porcentaje de rechazos que los que informan los comercializadores del grupo EDP.
- Hidrocarburo Energía (hoy EDP Energía) muestra una tasa de rechazos por encima de la media con Endesa Distribución y Unión Fenosa Distribución. En cambio muestra una tasa de rechazos por debajo de la media con Viesgo Distribución.
- EDP C.U.R tiene porcentajes de rechazo inferiores a la media con Unión Fenosa Distribución e Iberdrola Distribución. Ocurre lo contrario con Endesa Distribución.
- La información de los rechazos registrados por el comercializador Gas Natural S.U.R. es deficiente. Existe una alta disparidad entre lo que informa el comercializador y lo informado por los distribuidores, mostrando un porcentaje de rechazos más elevado según los datos facilitados por los distribuidores.

En cuanto al sector de gas natural, destacan las tasas de rechazo de los distribuidores DC Gas Extremadura S.A. (16,8%), que empeora en casi cinco puntos la registrada en el trimestre anterior (11,9%), la de Naturgas Energía Distribución S.A.U. (13,7%), que empeora en cuatro puntos la registrada en el segundo trimestre (9,7%), y de la agrupación de “Otros” distribuidores (10,5%) que se muestra similar a la del trimestre anterior (10,7%).

#### 5.1.4 Solicitudes de cambio de comercializador activadas

Las solicitudes activadas son los cambios de comercializador efectuados en el tercer trimestre de 2015, en el que se han activado un total de 927.162 solicitudes, 740.681 activadas en el sector eléctrico, 92.928 menos (-11,1%) que las 833.609 activaciones del segundo trimestre, y 186.481 activadas en el gasista, 33.901 menos (-15,4%) que las 220.382 del trimestre anterior. En virtud de estos datos, tal y como se ha señalado anteriormente, la tasa de cambio de comercializador (*switching*) en el tercer trimestre 2015 resultó ser del 2,6% en el sector eléctrico y del 2,5% en el sector del gas natural.

En los gráficos 2 y 4 del Anexo se muestra la evolución en el trimestre del número de solicitudes activadas por distribuidores de electricidad y gas natural.

#### 5.2 Desglose por plazos

Al evaluar los plazos de solicitudes de cambio de comercializador aceptadas, rechazadas, pendientes de respuesta, activadas y pendientes de activar, se debe recordar que ambos sectores emplean mecanismos diferentes para la gestión de solicitudes de cambio de comercializador, lo que puede dar lugar a distintas consecuencias en la aplicación de los plazos correspondientes. En el sector eléctrico se trata de mensajes bilaterales entre los agentes implicados (comercializador entrante, distribuidor y comercializador saliente) generados por sistemas independientes desarrollados por cada agente sobre la base de los formatos publicados en la web de la CNMC en el sitio “*Cambio de Comercializador*”<sup>17</sup>; en el sector del gas natural se utiliza mayoritariamente la plataforma de software común (SCTD) promovida por los distribuidores.

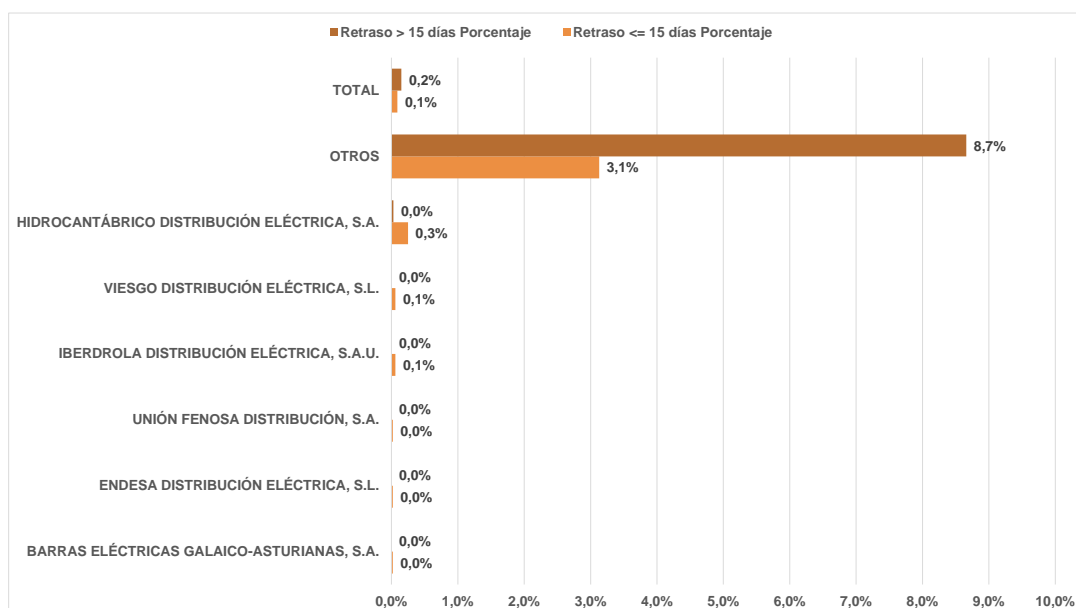
##### 5.2.1 Plazos de las solicitudes de cambio aceptadas

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

**Gráfico 7. Solicitudes aceptadas con retraso. Tercer trimestre 2015 - Sector Eléctrico**

---

<sup>17</sup> En cumplimiento del apartado tercero de la Resolución de 2 de junio de 2015, de la Secretaría de Estado de Energía, por la que se aprueban determinados procedimientos de operación para el tratamiento de los datos procedentes de los equipos de medida tipo 5 a efectos de facturación y de liquidación de la energía (eléctrica).

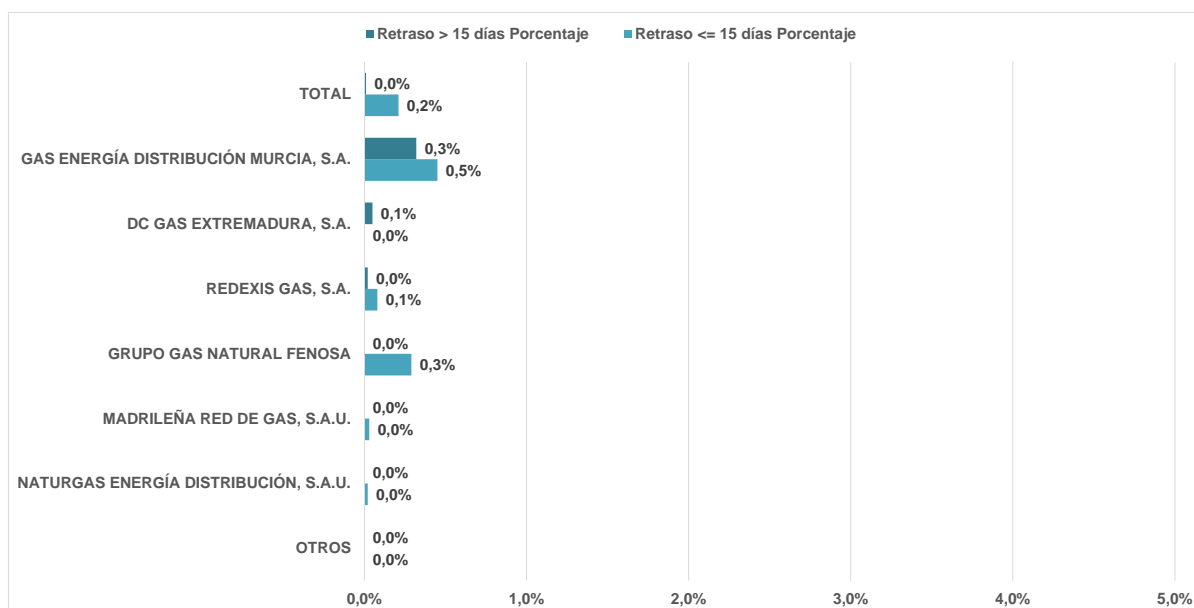


Fuente: Cuadro 2.1 del Anexo.

En el sector eléctrico se observa un porcentaje de solicitudes de cambio de comercializador aceptadas en plazo del 99,8%, porcentaje análogo al del trimestre anterior, aunque en valor absoluto han disminuido de 871.924 solicitudes en el segundo trimestre de 2015 a 757.248 en el tercer trimestre. Al respecto, se observa que del total de 1.775 solicitudes aceptadas con algún retraso, el 83,2% de las mismas corresponden a los distribuidores agrupados en el epígrafe “Otros”.

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

**Gráfico 8. Solicitudes aceptadas con retraso. Tercer trimestre 2015 - Sector Gasista<sup>18</sup>**



Fuente: Cuadro 2.1 del Anexo.

En el sector de gas natural se observa un porcentaje de solicitudes de cambio de comercializador aceptadas en plazo del 99,8%, porcentaje dos décimas inferior al del trimestre anterior (100%), que en este caso también se han reducido en valor absoluto, pasando de las 211.669 del trimestre anterior a 194.775 solicitudes en el tercer trimestre de 2015.

Según los datos del tercer trimestre de 2015 y tal y como se observa en los gráficos anteriores, se constata que en ambos sectores se mantiene la tendencia de mayores retrasos en las empresas con sistemas no automatizados. Estos procesos no automatizados pueden producir un impacto sobre la gestión de los comercializadores y distribuidores, con el consiguiente retraso en el servicio a los consumidores.

El detalle de esta información se encuentra en los cuadros 2.1 del Anexo.

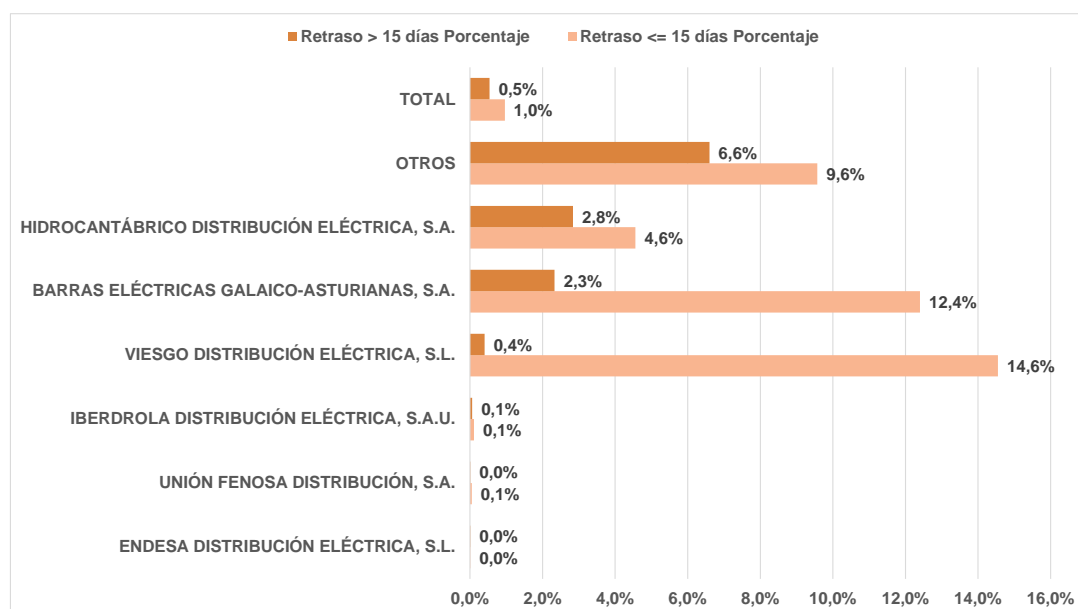
### 5.2.2 Plazos de solicitudes de cambio rechazadas

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

<sup>18</sup> Desde diciembre de 2014 la empresa Gas Energía Distribución Murcia, S.A., pertenece al grupo Redexis Gas, si bien en este informe se presentan sus datos desagregados de los del grupo al haber sido informados separadamente para este periodo. Por el mismo motivo, todas las referencias recogidas en este Informe sobre la empresa Gas Energía Distribución Murcia, S.A. deberán considerarse referidas a la misma como perteneciente a dicho grupo Redexis Gas.

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

**Gráfico 9. Solicitudes rechazadas con retraso. Tercer trimestre 2015 - Sector Eléctrico**



Fuente: Cuadro 2.2 del Anexo.

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

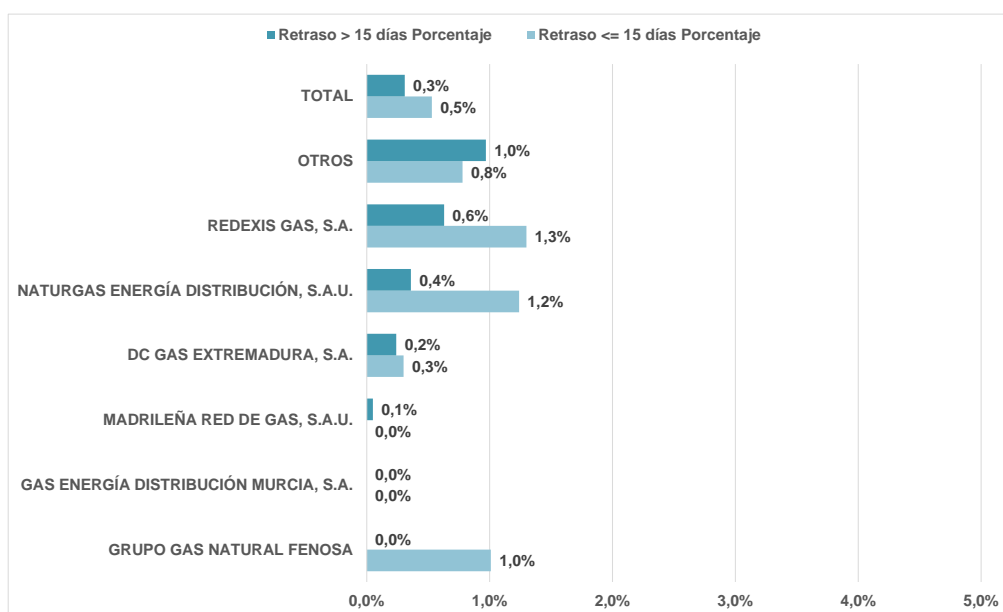
En este sector, el volumen de solicitudes de cambios de comercializador rechazadas en plazo se ha reducido ligeramente, pasando de 75.490 en el segundo trimestre de 2015 a 73.358 en el tercer, y el porcentaje de solicitudes rechazadas en plazo con respecto al total de rechazadas ha aumentado en medio punto, de un 98,0% a un 98,5%. Lo anterior es equivalente a señalar que el porcentaje de las solicitudes rechazadas fuera de plazo (con respecto a todas las rechazadas) ha disminuido desde un 2,0% en el trimestre anterior a un 1,5% en el tercer trimestre de 2015.

Por último, tal y como se observa en el gráfico anterior, destacan en el porcentaje de solicitudes rechazadas con retraso en el sector eléctrico las estadísticas del grupo de "Otros" distribuidores, que muestra porcentajes de solicitudes con retrasos muy superiores a la media del sector, suponiendo en el tercer trimestre de 2015 un 70,5% (787 solicitudes) sobre el total de 1.116 solicitudes rechazadas fuera de plazo. Adicionalmente, señalar respecto al porcentaje de solicitudes

rechazadas con retraso de hasta 15 días que muestra Viesgo Distribución (14,5%) que solo afecta a un número limitado de solicitudes (110).

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

**Gráfico 10. Solicitudes rechazadas con retraso. Tercer trimestre 2015 - Sector Gasista**



Fuente: Cuadro 2.2 del Anexo.

En lo que se refiere al sector gasista, señalar que el volumen total de solicitudes rechazadas con algún retraso en el tercer trimestre de 2015 (75 solicitudes) es prácticamente irrelevante, suponiendo un porcentaje global de solicitudes rechazadas con algún retraso de un 0,5%.

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

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

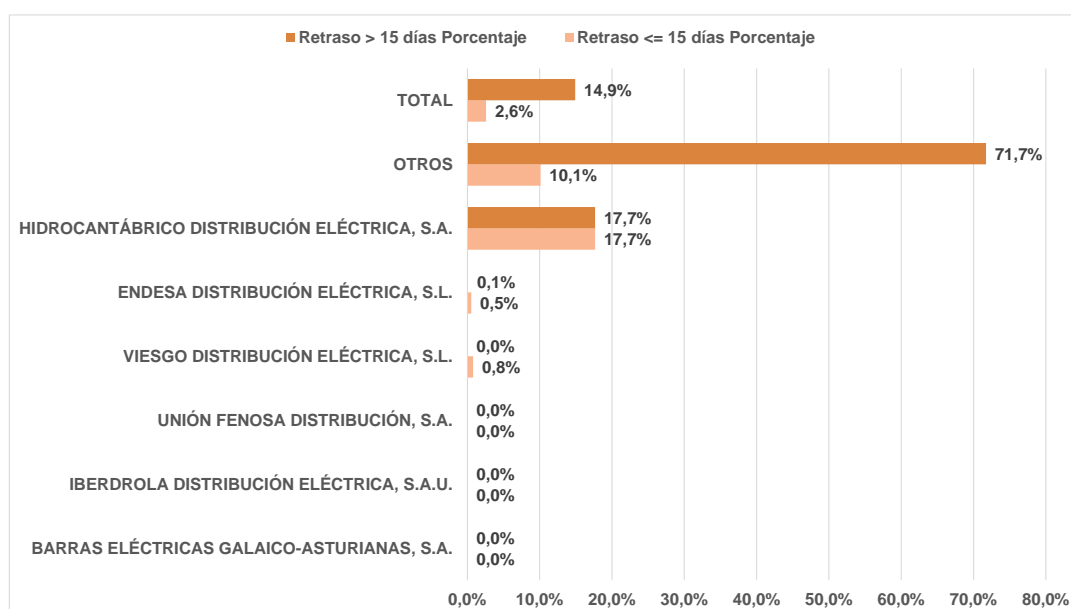
El detalle de esta información se encuentra en los cuadros 2.2 del Anexo.

### 5.2.3 Plazos de solicitudes de cambio pendientes de respuesta

En el tercer trimestre de 2015 se registraron un total de 2.120 solicitudes pendientes de respuesta de aceptación o rechazo por el distribuidor correspondiente en el sector eléctrico, 107 menos que las 2.227 del trimestre anterior, y un total de 1.403 en el sector gasista, con una disminución de 3.709 respecto a las 5.112 solicitudes registradas en el segundo trimestre.

El gráfico siguiente muestra el porcentaje de solicitudes pendientes de respuesta de aceptación o rechazo fuera de plazo por los principales distribuidores eléctricos, distinguiendo si el retraso es superior o inferior a 15 días.

**Gráfico 11. Solicitudes pendientes de respuesta con retraso. Tercer trimestre 2015 - Sector Eléctrico**



Fuente: Cuadro 2.3 del Anexo.

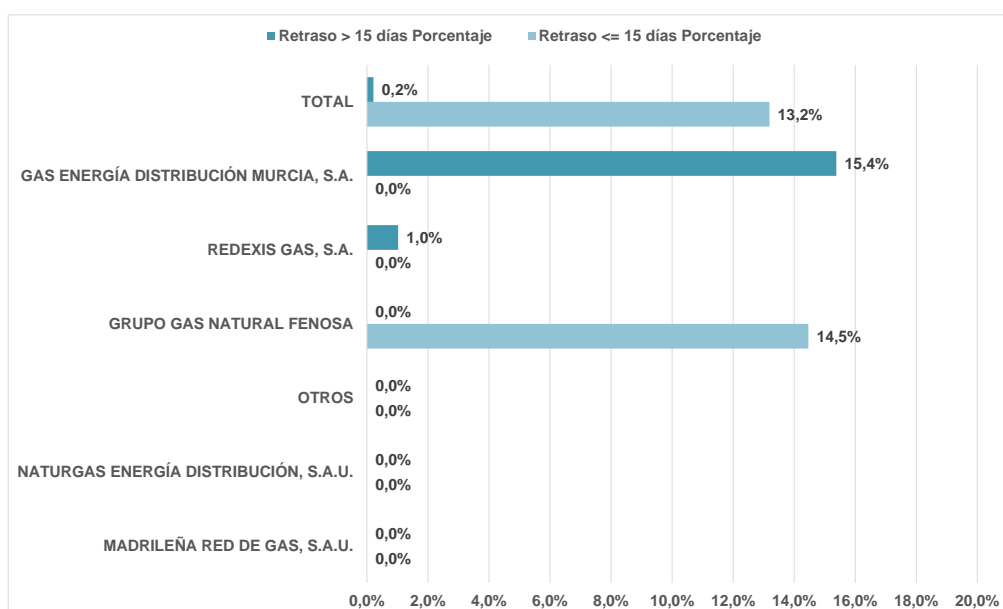
En el sector eléctrico cabe señalar que el volumen total de solicitudes pendientes de respuesta con algún retraso al final del tercer trimestre de 2015 es de 371 solicitudes, inferior al observado en el trimestre anterior (406 solicitudes), debido fundamentalmente a la disminución en el volumen de solicitudes pendientes en el grupo de pequeños distribuidores denominado “Otros”, que pasan de 392 solicitudes pendientes de respuesta con algún retraso en el segundo trimestre de 2015 a 356 solicitudes en el tercero, lo que supone un decremento de un 9,2%, si bien tal y como se observa en el gráfico este grupo, a pesar de la ligera mejoría registrada, sigue mostrando unos ratios muy por encima de la media de su sector. En el gráfico llaman la atención los valores porcentuales de solicitudes pendientes de respuesta con retraso que muestra el distribuidor Hidrocantábrico Distribución Eléctrica S.A., que alcanzan un 17,7% tanto hasta 15 días como en retraso superior a 15 días, no obstante este valor afecta a un número total de

solicitudes muy poco significativo, 6 solicitudes sobre un total de 17 pendientes de respuesta que muestra este distribuidor en el periodo.

En general, se observa que el volumen total de 2.120 solicitudes pendientes de respuesta significan un valor muy reducido en relación con el total de las solicitudes enviadas por los comercializadores y recibidas por los distribuidores eléctricos en el tercer trimestre de 2015 (814.274 solicitudes).

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

**Gráfico 12. Solicitudes pendientes de respuesta con retraso. Tercer trimestre 2015 - Sector Gasista**



Fuente: Cuadro 2.3 del Anexo.

En el sector gasista el volumen total de solicitudes pendientes de respuesta con algún retraso en el tercer trimestre de 2015 es superior al observado en el trimestre anterior (188 solicitudes frente a 10 en el segundo trimestre de 2015), incremento que se justifica por el aumento de solicitudes pendientes de respuesta con algún retraso registrado por el grupo Gas Natural Fenosa, que pasa de ninguna solicitud con retraso de hasta 15 días en el segundo trimestre de 2015 a 185 en el tercero. Si bien al observar el gráfico llama la atención el porcentaje de solicitudes pendientes de respuesta con retraso de más de 15 días que muestra el distribuidor Gas Energía Distribución Murcia (15,4%), la realidad es que el volumen total no es significativo puesto que afecta solo a 2 solicitudes.

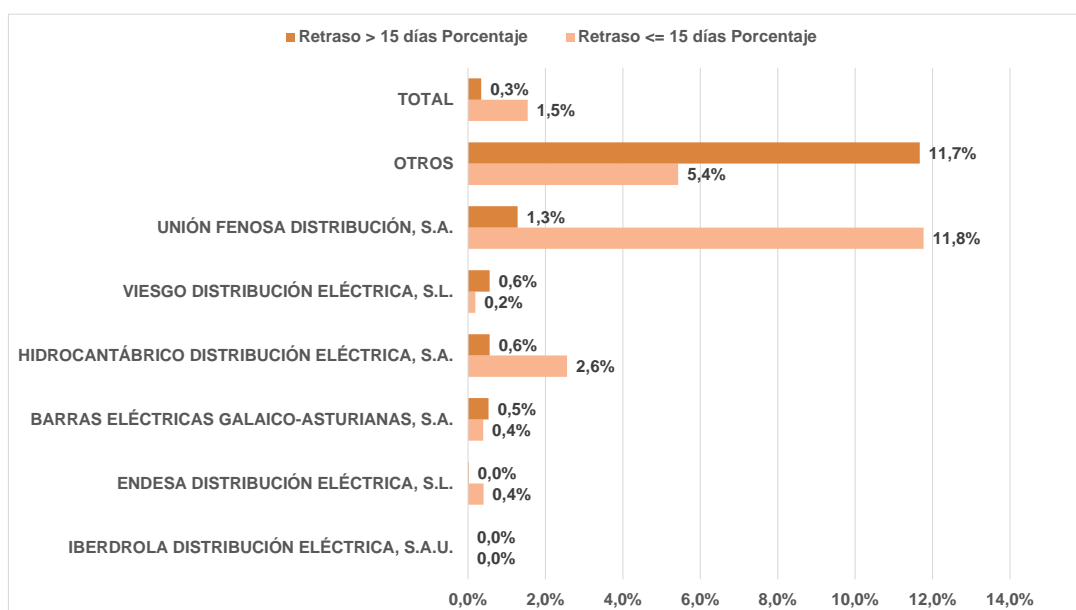
El detalle de esta información se encuentra en los cuadros 2.3 del Anexo.



## 5.2.4 Plazos de solicitudes de cambio activadas

El porcentaje de solicitudes de cambio de comercializador activadas fuera de plazo en el tercer trimestre de 2015 es reducido en ambos sectores, 1,9% en electricidad y 0,8% en gas. En el gráfico siguiente se muestra la situación del sector eléctrico.

**Gráfico 13. Solicitudes activadas con retraso. Tercer trimestre 2015 - Sector Eléctrico**



Fuente: Cuadro 2.4 del Anexo.

Al respecto se observa que del total de 13.981 solicitudes activadas fuera de plazo en el sector eléctrico en el periodo, 10.186, es decir el 72,8%, son solicitudes activadas con algún retraso por Unión Fenosa Distribución, dato algo mejor al registrado por esta misma empresa en el trimestre anterior (82,2%). En este sentido, Unión Fenosa Distribución ha alegado históricamente a esta Comisión que, de acuerdo con la interpretación que realizaban del artículo 6 del Real Decreto 1435/2002<sup>19</sup>, los cambios de comercializador para los suministros telegestionados con facturación mensual se estaban activando a ciclo mensual. Sin embargo, en el segundo trimestre de 2015 modificó sus sistemas para realizar activaciones a 15 días o en fecha fija para esta tipología de suministros,

<sup>19</sup> «Artículo 6.2: En aquellos puntos de suministro en baja tensión en que no se precise realizar actuaciones sobre las instalaciones para que sea posible el paso de tarifa de suministro a tarifa de acceso, éste deberá producirse dentro de los siguientes plazos:

a) Para aquellos suministros con ciclo de lectura y facturación bimestral, el consumidor, podrá optar por que el paso al mercado liberalizado se haga dentro del plazo de quince días siguientes a la solicitud, o cuando corresponda según ciclo de lectura, lo que comunicará directamente al distribuidor o bien al comercializador cuando éste actúe como mandatario o sustituto suyo.

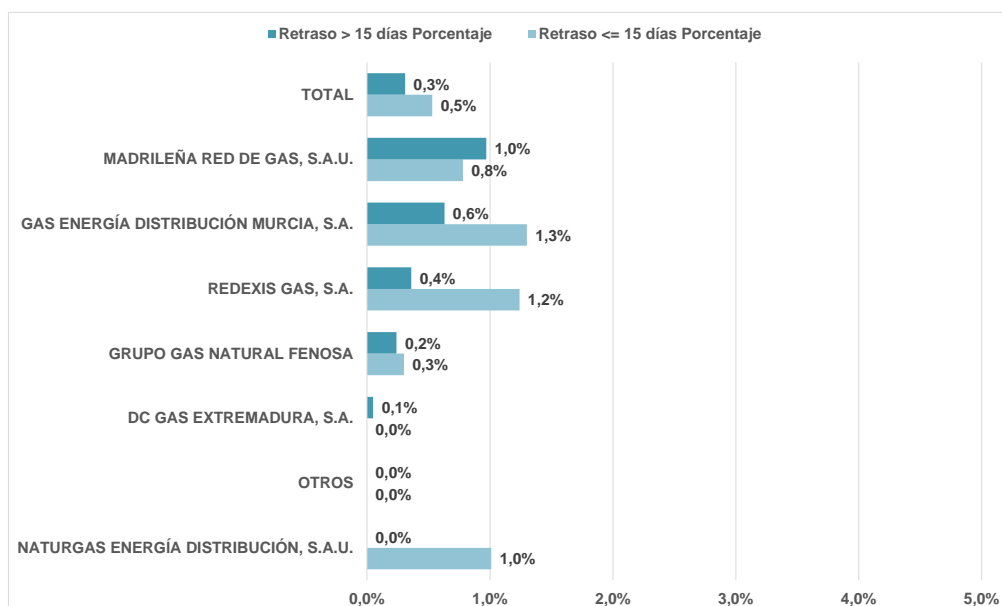
b) Para aquellos suministros con ciclo de lectura y facturación mensual, el paso a contrato de adquisición de energía y de tarifa de acceso se hará cuando corresponda según ciclo de lectura.»

lo que reduciría los plazos de activación, que es lo que parece iniciarse con los datos del tercer trimestre de 2015.

Por lo demás, respecto a las estadísticas del grupo de “Otros” distribuidores, se constata que se mantiene la tendencia de mayores retrasos al tratarse de empresas que, en general, cuentan con sistemas no automatizados. Estos procesos no automatizados pueden producir un impacto sobre la gestión de los comercializadores, con el consiguiente retraso en el servicio a los consumidores.

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

**Gráfico 14. Solicitudes activadas con retraso. Tercer trimestre 2015 - Sector Gasista**



Fuente: Cuadro 2.4 del Anexo.

En el sector gasista, el volumen total de solicitudes activadas con algún retraso en el tercer trimestre de 2015 (1.575 solicitudes) es más bajo que en electricidad, y corresponden en su mayor parte a las gestionadas por el grupo Gas Natural Fenosa (652 solicitudes activadas fuera de plazo) y a las gestionadas por las empresas Madrileña Red de Gas y Naturgas Energía Distribución (412 y 261 solicitudes activadas fuera de plazo, respectivamente).

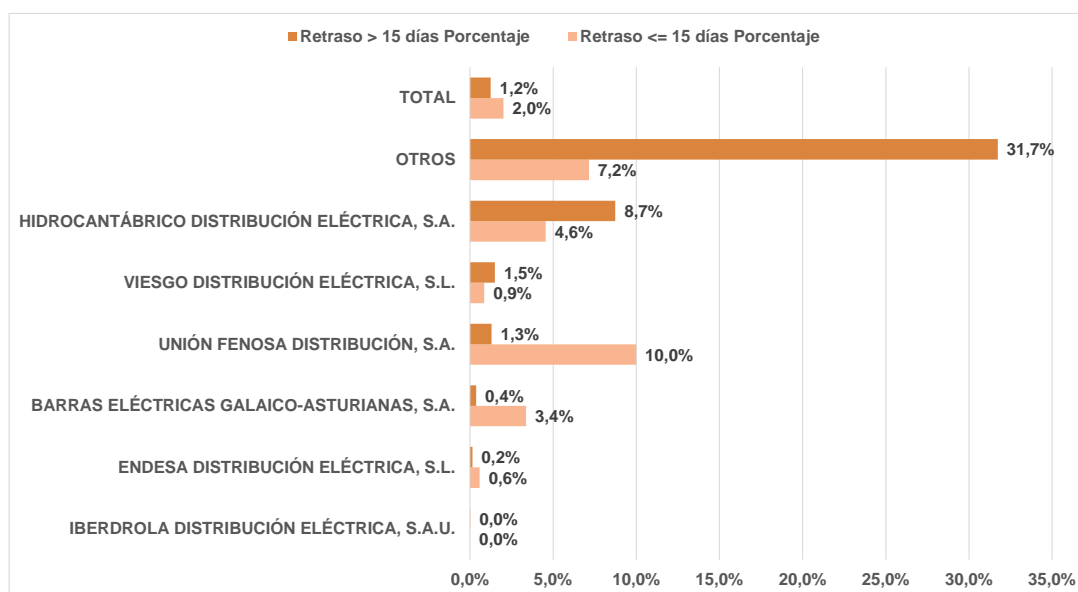
El detalle de esta información se encuentra en los cuadros 2.4 del Anexo.

### 5.2.5 Plazos de solicitudes de cambio pendientes de activar

Se observa una tasa de solicitudes pendientes de activación fuera de plazo al final del tercer trimestre de 2015 del 3,25% en el sector eléctrico, algo menor a la registrada en el trimestre anterior (4,1%) y del 7,2% en el sector de gas, igual que en el segundo trimestre, sobre el total de solicitudes pendiente de activar.

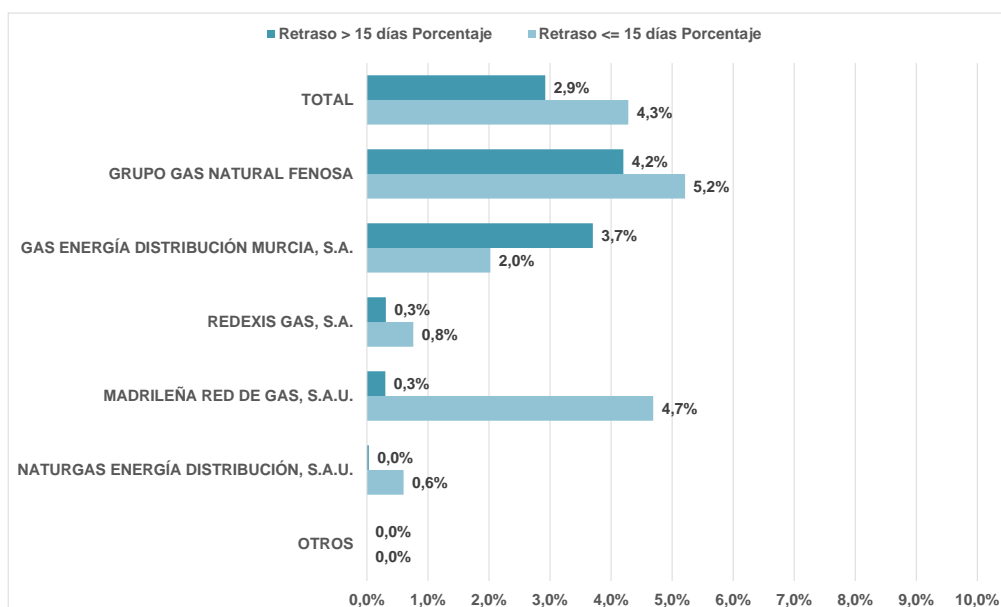
En los gráficos siguientes se muestran los porcentajes de solicitudes pendientes de activar fuera de plazo por cada uno de los principales distribuidores de ambos sectores, distinguiendo si el retraso es superior o inferior a 15 días.

**Gráfico 15. Solicitudes pendientes de activar con retraso. Tercer trimestre 2015 - Sector Eléctrico**



Fuente: Cuadro 2.5 del Anexo.

**Gráfico 16. Solicitudes pendientes de activar con retraso. Tercer trimestre 2015 - Sector Gasista**



Fuente: Cuadro 2.5 del Anexo.

Si bien en general en el sector eléctrico siguen siendo pocas las solicitudes pendientes de activar fuera de plazo en la mayoría de los agentes, dado que el total es muy poco significativo respecto a las solicitudes recibidas por los

distribuidores en este sector y para este periodo (1.806 solicitudes pendientes de activar fuera de plazo sobre las 814.274 recibidas, apenas algo más de un 0,2%), se observa que el grueso de estas solicitudes se sigue concentrando en el distribuidor Unión Fenosa Distribución S.A. con 935. En este sentido, por coherencia, cabe aplicar aquí la argumentación ya referida en el apartado anterior, realizada por este mismo agente, respecto a los plazos de solicitudes activadas, dado que en este tercer trimestre de 2015 se vuelve a apreciar una reducción de un 46,6% respecto al total de 1.751 solicitudes pendientes de activar fuera de plazo por este distribuidor en el segundo trimestre. Respecto al dato que se observa en el gráfico con retraso de más de 15 días en la agrupación de distribuidores “Otros” (31,7%), señalar que afecta a 435 solicitudes del total de las 1.806 solicitudes pendientes de activar fuera de plazo.

En el sector de gas natural las solicitudes pendientes de activar con algún retraso en el tercer trimestre de 2015 suponen un 0,9% sobre el total de solicitudes recibidas por los distribuidores gasistas en el periodo (1.895 solicitudes sobre las 204.825 recibidas por los distribuidores), correspondiendo en este caso la mayor parte de dichas solicitudes a la agrupación de distribuidores del grupo Gas Natural Fenosa (1.660 solicitudes).

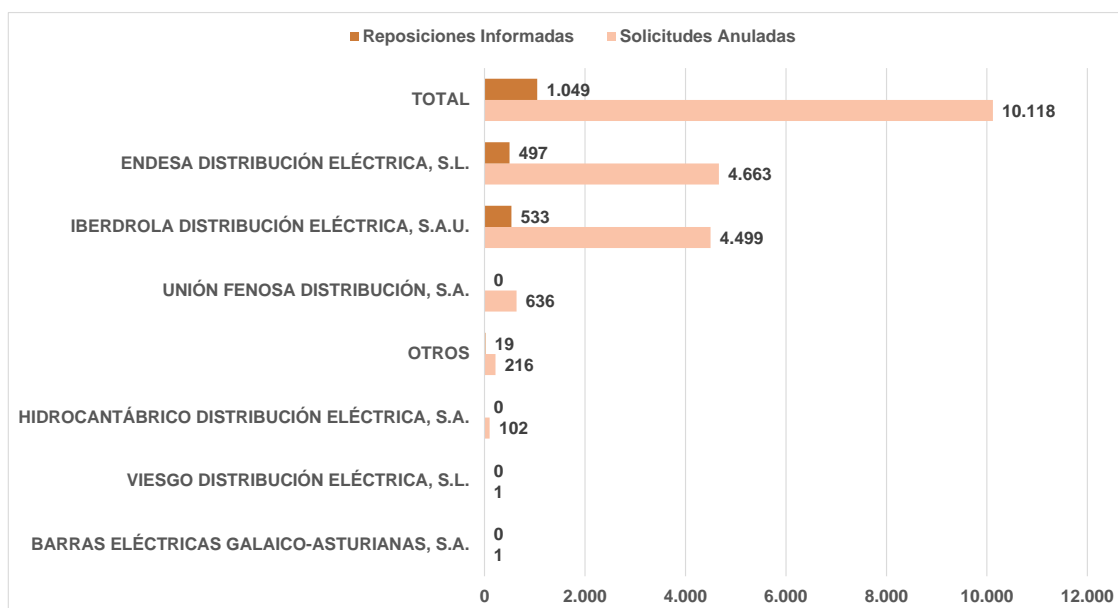
El detalle de esta información se encuentra en los cuadros 2.5 del Anexo.

### **5.3 Solicitudes anuladas y reposiciones**

En el proceso de cambio de comercializador, los consumidores pueden solicitar a los comercializadores que gestionen la anulación del cambio si éste aún no se ha activado, o si el distribuidor aún no ha iniciado los trabajos en campo, en su caso. Si esta solicitud de anulación se produce cuando el cambio ya ha sido activado, o cuando el distribuidor ya ha iniciado los trabajos en campo, estaríamos ante una reposición.

En el gráfico siguiente se muestra el número de solicitudes de cambio anuladas en el tercer trimestre de 2015, y el número de reposiciones informadas, y todo ello para los principales distribuidores del sector eléctrico.

**Gráfico 17. Solicitudes anuladas. Tercer trimestre 2015 - Sector Eléctrico**



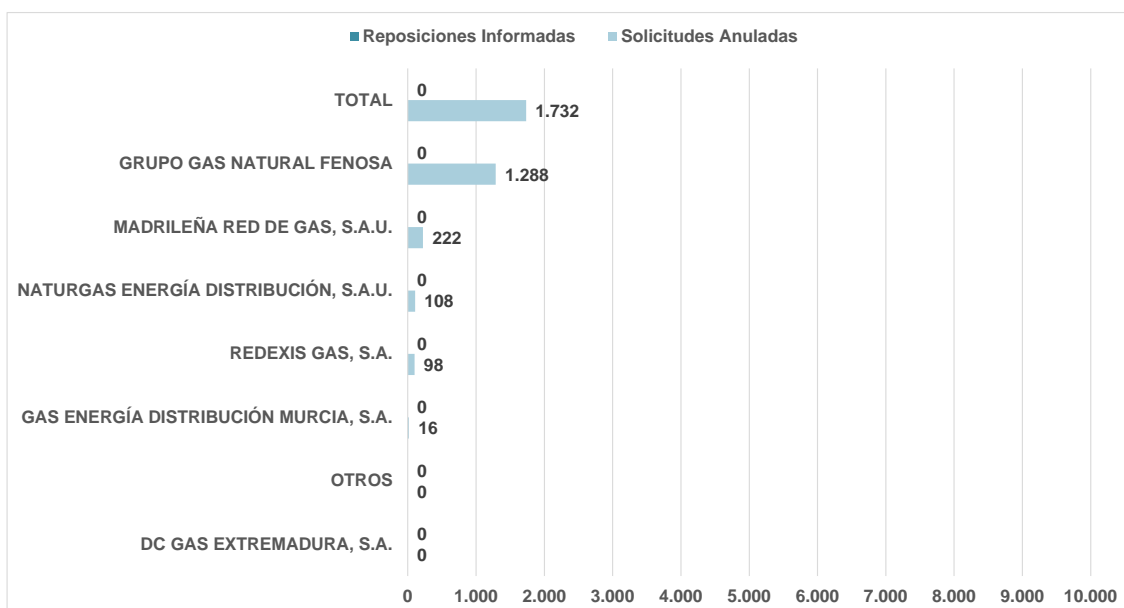
Fuente: Cuadro 3 del Anexo.

El total de solicitudes anuladas en el sector eléctrico durante el periodo fue de 10.118, lo que supone una tasa ligeramente superior al 1,2% respecto a las solicitudes recibidas por los distribuidores.

Si se observa con detalle la información del cuadro 3 del Anexo, se puede comprobar que los comercializadores del grupo Endesa muestran un volumen de anulaciones de solicitudes de cambios de comercializador superiores a la media, en concreto Endesa Energía 6.209 anulaciones (2,4%), y 385 anulaciones (2,3%) Endesa Energía XXI, respectivamente, cuando el total de anulaciones del sector es de 10.118 con una tasa media del 1,2%, como se ha mencionado anteriormente. En este sentido, Endesa Energía indicó a esta Comisión que aproximadamente dos terceras partes de las solicitudes de anulación enviadas y activadas se originan por correcciones de detalle una vez la solicitud ya ha sido enviada.

Por su parte, en el gráfico siguiente se muestra el número de solicitudes de cambio anuladas en el tercer trimestre de 2015, todo ello para los principales distribuidores del sector gasista.

**Gráfico 18. Solicitudes anuladas. Tercer trimestre 2015 - Sector Gasista**



Fuente: Cuadro 3 del Anexo.

En cuanto al sector gasista, el porcentaje de solicitudes anuladas es aún menor que en el sector eléctrico, suponiendo el 0,9% sobre un total de solicitudes recibidas.

Respecto a las reposiciones, actividad que está regulada en el sector eléctrico y pendiente de normativa en el sector gasista, se ha de señalar que esta información la proporcionan principalmente los distribuidores del grupo Iberdrola y del grupo Endesa. En todo caso, el número de reposiciones comunicadas en el periodo (1.049) no resulta significativo puesto que tan sólo suponen unas tasas de menos de un 0,2% y de algo más de un 0,1% con respecto a las solicitudes enviadas a dichos distribuidores, respectivamente.

Esta información se encuentra disponible en los cuadros 3 del Anexo.

#### 5.4 Desglose por motivos de rechazo

Debido a la diversidad de causas por las que un distribuidor puede rechazar una solicitud de cambio de comercializador, se clasifican los motivos de rechazo sobre la totalidad de los disponibles para poder identificar aquellos que tienen mayor relevancia o se emplean con mayor frecuencia por los distribuidores.

En este sentido, en el sector eléctrico se contabilizan un total de 49 motivos con algún uso en el tercer trimestre de 2015 del total de 80 motivos de rechazo consensuados, mostrándose los porcentajes de rechazo registrados para cada motivo y desagregados por tipología de agentes.

El detalle de la información sobre los motivos de rechazo en el sector eléctrico se encuentra disponible en el cuadro 4.1 del Anexo.

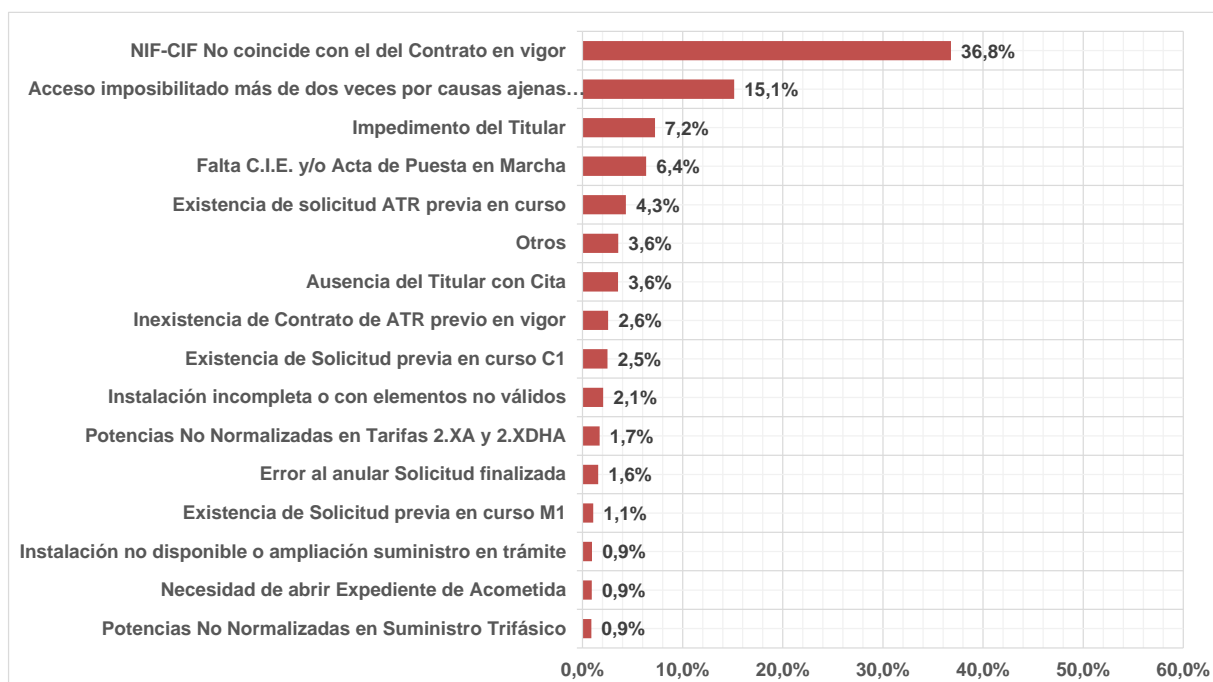
En el sector gasista la tipología de rechazos utilizada es menor, contabilizándose 35 motivos con algún uso en el periodo del total de los 68 motivos de rechazo consensuados, que también se muestran distinguiendo los agentes distribuidores que los utilizan y los comercializadores a los que se aplican.

El detalle de la información sobre los motivos de rechazo en el sector gasista se encuentra disponible en el cuadro 4.2 del Anexo.

### 5.4.1 Motivos de rechazo en el sector eléctrico

En el gráfico siguiente se muestran los motivos de rechazo al cambio de comercializador más utilizados en el tercer trimestre de 2015 por los distribuidores del sector eléctrico.

**Gráfico 19. Motivos de rechazo. Tercer trimestre 2015 - Sector Eléctrico**



Fuente: Cuadro 4.1 del Anexo.

Por la información contenida en el cuadro 4.1 del Anexo, el principal motivo de rechazo en el sector eléctrico, con un 36,8% del total, es “NIF-CIF No coincide con el del contrato en vigor”. Este motivo de rechazo se produce por no coincidir los datos del CIF/NIF contratante en el comercializador con los datos existentes en el registro de puntos de suministro del distribuidor. Dicho porcentaje de rechazos puede tener su origen en la utilización por parte de algunos comercializadores del proceso denominado C1 (cambio de titularidad sin

cambios de condiciones contractuales) para la realización de cambios de comercializador con cambio de titularidad.

Valorando los datos recibidos por agente distribuidor, este motivo de rechazo supone el más alegado en el tercer trimestre de 2015 por Iberdrola Distribución Eléctrica (el 45,9% de sus solicitudes rechazadas se deben a esta causa), Unión Fenosa Distribución (42,6%), Endesa Distribución Eléctrica (33,7%), e Hidrocantábrico Distribución Eléctrica (31,3%).

El segundo motivo de rechazo más utilizado es “Acceso imposibilitado más de dos veces por causas ajenas a la Distribuidora” (el distribuidor rechaza la solicitud porque ante la necesidad de una actuación en campo el titular del punto de suministro o el usuario efectivo de energía le impide el acceso a las instalaciones en más de dos ocasiones), que supone un 15,1% de los casos. Este motivo de rechazo es el segundo más alegado por Endesa Distribución Eléctrica (30,3%).

El tercero de los motivos de rechazo más utilizados es el “Impedimento del Titular” (el distribuidor rechaza la solicitud porque ante la necesidad de una actuación en campo el titular del punto de suministro o el usuario efectivo de energía le impide el acceso a las instalaciones), que supone un 7,2% de los casos. Este motivo de rechazo es el tercer más alegado por Endesa Distribución Eléctrica (12,4%).

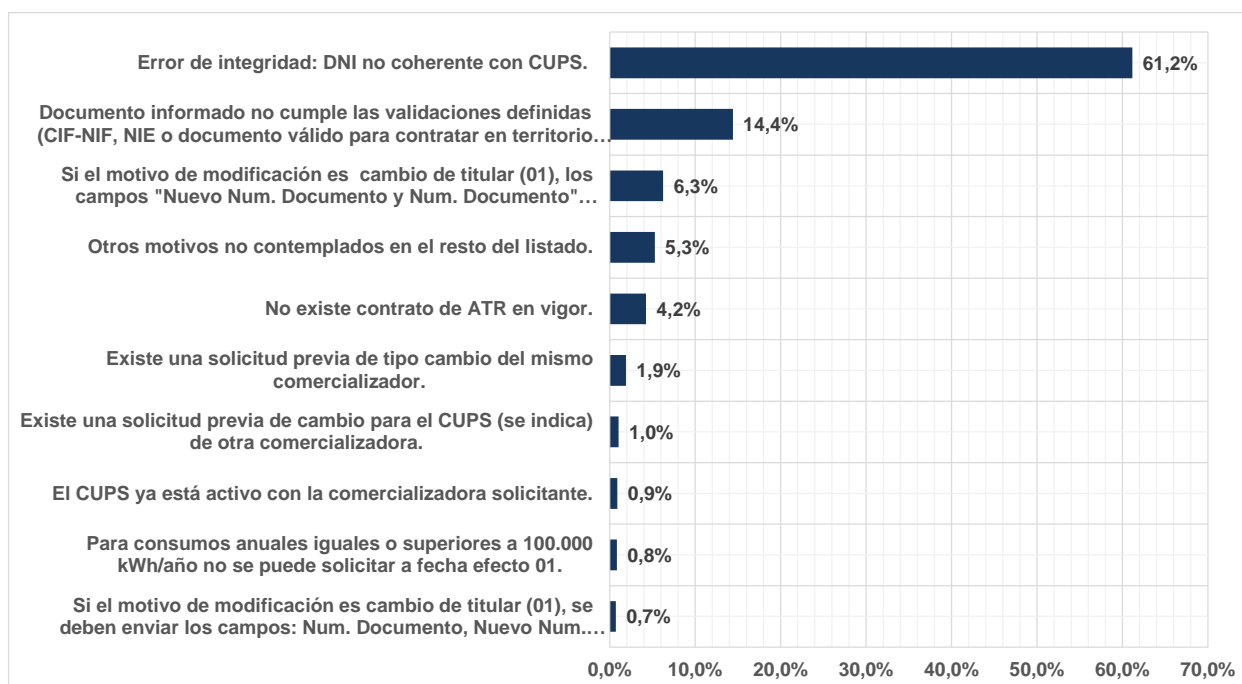
Por último, cabe destacar otro tipo de rechazo con una tasa global de un 6,4%, es “Falta C.I.E. y/o Acta de Puesta en Marcha”. Se trata de rechazos de solicitudes de cambio de comercializador para puntos de suministro con antigüedad superior a 20 años en los que no se aporta el Certificado de Instalación Eléctrica o Boletín de Instalación Eléctrica (documento oficial emitido por un instalador eléctrico autorizado que certifica que la instalación cumple los requisitos necesarios para el suministro eléctrico), o bien para instalaciones de alta tensión en las que no se aporta el Acta de Puesta en Marcha de las mismas. Este motivo de rechazo supone el tercero más alegado por los distribuidores agrupados en el epígrafe “Otros” (el 14,7% de sus solicitudes rechazadas se deben a esta causa), mostrando una incidencia mucho menor en el resto de distribuidores.

#### **5.4.2 Motivos de rechazo en el sector gasista**

En el gráfico siguiente se muestran los motivos de rechazo al cambio de comercializador más utilizados por los distribuidores del sector gasista en el tercer trimestre de 2015.



**Gráfico 20. Motivos de rechazo. Tercer trimestre 2015 - Sector Gasista**



Fuente: Cuadro 4.2 del Anexo.

Conforme a la información contenida en el cuadro 4.2 del Anexo, el motivo de rechazo más alegado en el sector gasista durante el tercer trimestre de 2015 ha sido “Error de integridad: DNI no coherente con CUPS”, puesto que se trata del motivo utilizado en un 61,2% de los casos para justificar el rechazo. Es decir, más de la mitad de las solicitudes rechazadas lo son porque no coinciden los datos del CIF/NIF contratante en el comercializador con los datos existentes en el registro de puntos de suministro del distribuidor.

Valorando los datos por distribuidor, es el motivo más señalado en el periodo por la agrupación de los distribuidores de Gas Natural Fenosa (72,5%), por Madrileña Red de Gas (56,1%), y por Naturgas Energía Distribución (46,0%).

El siguiente motivo de rechazo más utilizado en tercer trimestre de 2015, con un 14,4% de ocurrencias, es el identificado en la tabla como R64 “Documento informado no cumple las validaciones definidas (CIF-NIF, NIE o documento válido para contratar en territorio español)”, muy relacionado con el motivo anterior, que se produce al utilizar un formato erróneo, o al identificar erróneamente el documento del CIF/NIF aportado por el comercializador. Este motivo de rechazo es el segundo más alegado por la agrupación de los distribuidores de Gas Natural Fenosa (20,4%).

Por último, existe otro motivo de rechazo con un porcentaje de utilización reseñable de un 6,3%, es el identificado en la tabla como R19 “Si el motivo de modificación es cambio de titular (01), los campos ‘Nuevo Num. Documento’ y ‘Num. Documento’ tienen que ser distintos”, que se produce al utilizar un proceso

de cambio de comercializador con cambio de titular cuando se debería utilizar el proceso de cambio de comercializador sin cambio de titular, dado que el titular del punto de suministro es el mismo en realidad. Este motivo de rechazo es el segundo más alegado por Naturgas Energía Distribución (18,6%) y por Madrileña Red de Gas (14,0%).

Los tres motivos señalados anteriormente suponen el 81,9% del total de rechazos en el sector gasista, de lo que se deduce que el resto de motivos no alcanza porcentajes significativos de solicitudes rechazadas.

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

## 5.5 Desglose por movilidad

### 5.5.1 Movilidad por segmentación de mercado

Al analizar los cambios de comercializador realizados en el tercer trimestre de 2015 por cada segmento de mercado, se ha de tener en cuenta que estos se definen en función de las tarifas de acceso asociadas a los puntos de suministro, con el detalle que se muestra en la siguiente tabla.

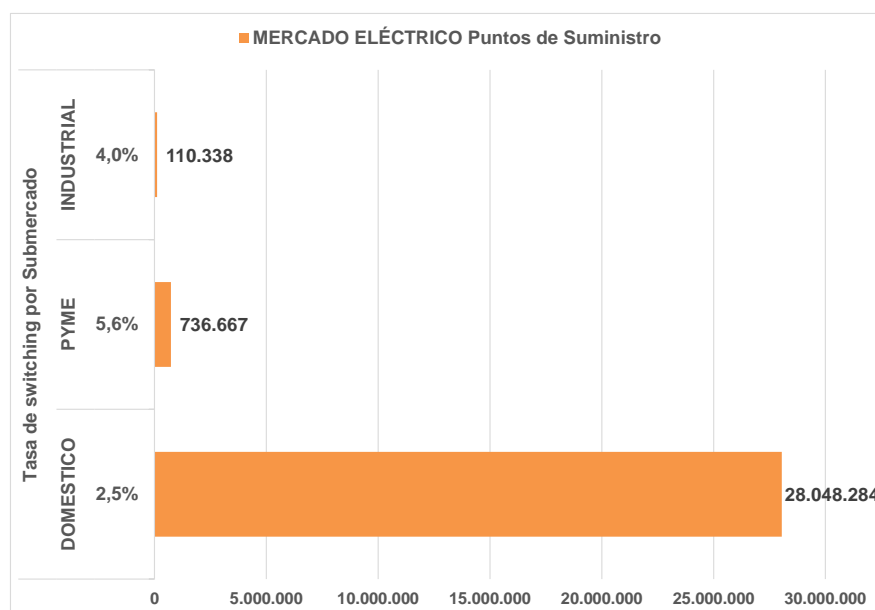
**Tabla 6. Relación entre segmento de mercado y tarifas de acceso**

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

Como referencia, se recuerda que la tasa de cambio de comercializador (*switching*) correspondiente al conjunto del mercado eléctrico en el tercer trimestre de 2015 es de un 2,6% sobre un total de 28.895.289 puntos de suministro informados por los distribuidores de electricidad a la CNMC al inicio del periodo, y la correspondiente al total del mercado de gas natural, es del 2,5% sobre un total de 7.592.455 puntos de suministro informados igualmente al inicio del periodo por los distribuidores de gas natural a la CNMC.

En las siguientes tablas y gráficos se muestran los desgloses de las tasas de *switching* por los segmentos de mercado doméstico/comercial, PYME e industrial de ambos sectores en este periodo.

**Gráfico 21. Desglose de la tasa de *switching* por segmentos del mercado. Tercer trimestre 2015 - Sector Eléctrico**



Fuente: Cuadro 5.1 del Anexo.

En el sector eléctrico se observan unas tasas de *switching* por segmento de mercado en este trimestre del 2,5% para el doméstico/comercial, tres décimas menos que la registrada en el trimestre anterior (2,8%), del 5,6% para el segmento PYME, más de un punto inferior a la registrada en el segundo trimestre (7,0%) y del 4,0% en el segmento industrial, igual que la registrada en el trimestre anterior. Se muestran diferencias en las tasas de los procesos de cambio de comercializador para los segmentos PYME e industrial, más elevadas que la observada en el segmento doméstico/comercial, dado que el mayor consumo medio de estos dos segmentos les hace más sensibles al precio y por ende a la búsqueda de nuevas opciones en el mercado. Un dato relevante es que la tasa de *switching* del segmento doméstico/comercial es inferior a la de periodos anteriores.

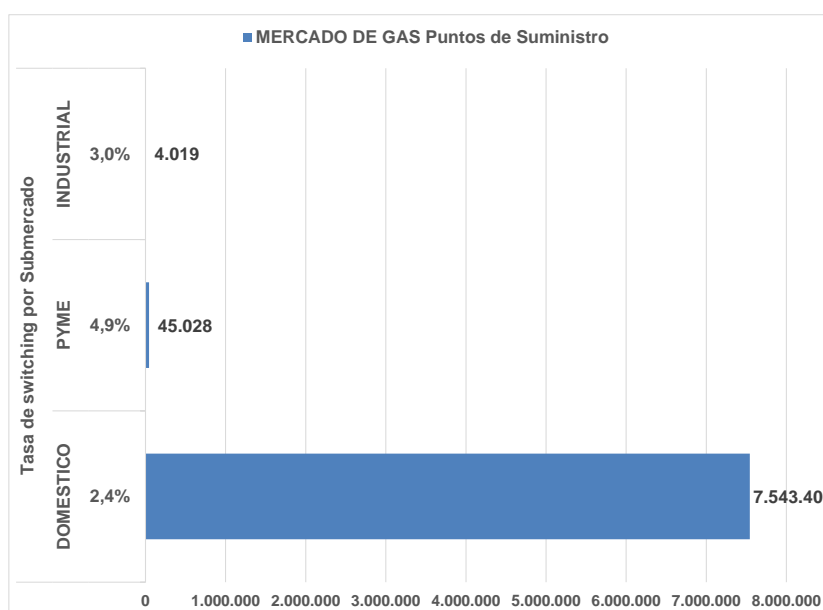
En cuanto a los datos de solicitudes de cambios de comercializador rechazadas por segmento de mercado, en el sector eléctrico, se observan unas tasas de rechazo del 8,8% para el segmento doméstico, casi un punto superior a la del trimestre anterior (8,0%), de un 9,9% para las PYME, también casi un punto superior a la del trimestre anterior (9,0%), y del 14,9% para el industrial, medio punto más alta que la del segundo trimestre (14,4%). En este sentido, destacan, por situarse por encima de la media las tasas de Hidrocantábrico Distribución Eléctrica con el 12,5% en el segmento doméstico, que mejora la registrada por este distribuidor en el trimestre anterior (15,9%), 18,6% en PYMES, que aun

siendo alta también mejora la registrada en el segundo trimestre (20,4%) y una relevante tasa del 31,0% en el industrial, que supera el 28,6% alcanzado en el segundo trimestre y más que duplica la media de este segmento; también son significativas las tasas de Unión Fenosa Distribución, con el 11,1% (frente a un 10,6% del trimestre anterior), 20,12% (frente al 12,2%) y 26,81% (frente al 18,5% del trimestre anterior) para los segmentos doméstico/comercial, PYME e industrial, respectivamente, además de las altas tasas de rechazo registradas por los distribuidores agrupados bajo el epígrafe “Otros”, que muestran unas tasas del 28,3%, 23,1% y 31,4% por los segmentos doméstico/comercial, PYME e industrial respectivamente (y que se mantienen en niveles similares a los del trimestre anterior y superiores a las medias de cada uno de los segmentos). También se observa un ratio significativo de rechazos en el segmento industrial por parte de Barras Eléctricas Galaico-Asturianas, un 20,0%.

En el sector gasista se han registrado en el trimestre unas tasas de switching del 2,4% para el segmento doméstico/comercial, cinco décimas menor que la del trimestre anterior (2,9%), 4,9% en el segmento PYME, más de un punto inferior a la registrada en el segundo trimestre (6,1%) y 3,0% en el segmento industrial, que es la única que crece medio punto respecto a la del trimestre anterior (2,5%).

Las tasas de *switching* son similares para el segmento doméstico/comercial en ambos sectores, manteniéndose tasas más elevadas en los segmentos PYME e industrial en el sector eléctrico.

**Gráfico 22. Desglose de la tasa de *switching* por segmentos del mercado. Tercer trimestre 2015 - Sector Gasista**



Fuente: Cuadro 5.1 del Anexo.

En el sector gasista se observan unas tasas de rechazo del 7,0% para el segmento doméstico, dos puntos menos que la registrada en el segundo

trimestre (9,1%), del 12,8% para el segmento PYME, casi tres puntos menor (15,6%) y del 27,7% para el segmento industrial, que incrementa en más de un punto la del segundo trimestre (26,4%). Se sitúan por encima de la media las tasas de rechazo de Naturgas Energía Distribución con un 13,6% en el segmento doméstico, que empeora la obtenida en el trimestre anterior en cuatro puntos (9,6%), 19,7% en el segmento PYME, que empeora en más de dos puntos la del trimestre anterior (17,1%), y una elevada tasa de rechazo del 51,3% en el segmento industrial, que casi duplica la media del sector y empeora en más de 16 puntos la obtenida por este distribuidor en este segmento durante el segundo trimestre (34,7%). También destacan las tasas de rechazo de DC Gas Extremadura en el segmento doméstico, con un 16,7%, que empeora en más de cinco puntos la del segundo trimestre (11,9%), y en el segmento PYME, con un 36,4%, que empeora en más de 25 puntos la obtenida en el trimestre anterior (11,1%); en este segmento también se sitúan por encima de la media las tasas de los distribuidores agrupados en "Otros", con un 25% (frente al 0% del trimestre anterior), y la del grupo Gas Natural Fenosa con un 14,9%, aunque mejora en tres puntos la del trimestre anterior (17,4%).

El detalle de esta información está en el cuadro 5.1 del Anexo, en el que llama la atención la evolución del número de CUPS al final del periodo en el sector de gas natural y para el submercado doméstico, pues por primera vez se registra un número de puntos de suministro menor que el del inicio del periodo. El grupo distribuidor afectado, Gas Natural Fenosa, informa al respecto que se limitan a realizar las bajas que solicitan los comercializadores.

### **5.5.2 Movilidad por integración vertical**

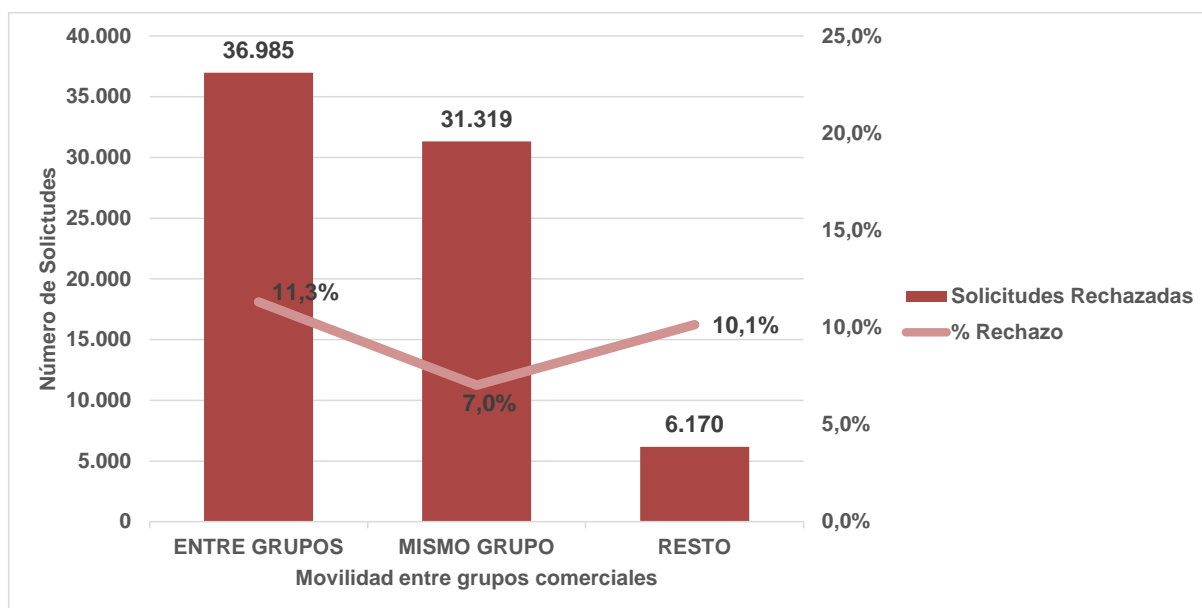
En esta sección se analiza, desde la perspectiva de los distintos distribuidores, el estado de las solicitudes de cambio de comercializador en función de si el comercializador entrante pertenece o no al mismo grupo empresarial que el distribuidor que gestiona dicha solicitud.

Al respecto, se deben tener presentes los siguientes conceptos, según los cuales se evalúa la información recibida por parte de los agentes:

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

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

**Gráfico 23. Desglose de las solicitudes rechazadas por grupo empresarial verticalmente integrado. Tercer trimestre 2015 - Sector Eléctrico**



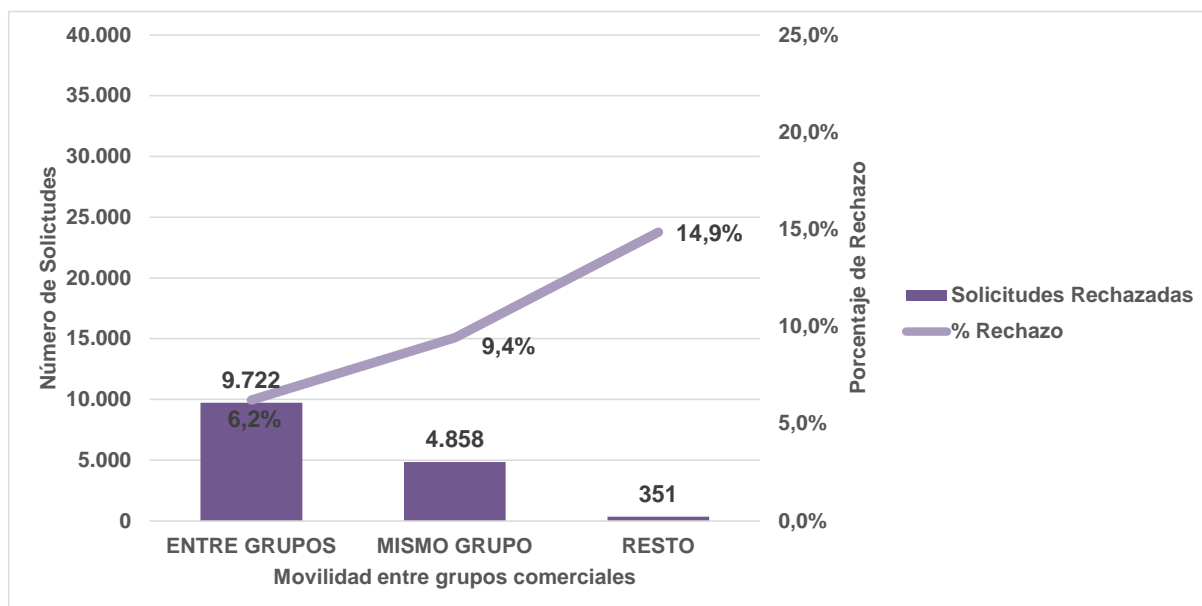
Fuente: Cuadro 5.2 del Anexo.

En el análisis de las tasas de rechazo en el tercer trimestre de 2015 por grupo empresarial verticalmente integrado del sector eléctrico, se observa que si el comercializador entrante pertenece al mismo grupo que el distribuidor la tasa de rechazo es del 7,0%, casi dos puntos más alta que la registrada en el trimestre anterior (5,3%), mientras que se sitúa en el 11,3% si el comercializador entrante pertenece otro de los grupos, prácticamente igual que en el trimestre anterior (11,1%) y en el 10,1% para el resto de comercializadores independientes, casi un punto más que la registrada en el segundo trimestre (9,4%, ver gráfico 23).

Respecto a los datos por grupos empresariales, además de la incidencia de rechazos que dan los distribuidores agrupados bajo la denominación "Resto" a los comercializadores de los grupos verticalmente integrados (32,4%), destaca de nuevo el caso de Unión Fenosa Distribución, que registra unos porcentajes de rechazo significativamente más elevados cuando los cambios son solicitados por comercializadores de otros grupos (12,4%, casi dos puntos inferior a la del trimestre anterior) o por comercializadores independientes (17,6%, casi tres puntos más elevada que la mostrada en el segundo trimestre), que en el caso de los cambios solicitados por comercializadores de su propio grupo (9,0%, dos puntos y medio más alta que la registrada en el segundo trimestre). De igual modo, en el caso de Hidrocantábrico Distribución Eléctrica se observa que registra unos porcentajes de rechazo también más elevados cuando los cambios

son solicitados por comercializadores de otros grupos (16,9%, más de cinco puntos por encima de la media pero mejor que el 21,7% mostrado en el trimestre anterior), que en el caso de los cambios solicitados por comercializadores de su propio grupo (9,1% frente a un 10,4% del trimestre anterior).

**Gráfico 24. Desglose de las solicitudes rechazadas por grupo empresarial verticalmente integrado. Tercer trimestre 2015 - Sector Gasista**



Fuente: Cuadro 5.2 del Anexo.

En cuanto al análisis de las tasas de rechazo en el tercer trimestre de 2015 por grupo empresarial verticalmente integrado del sector gasista, para solicitudes originadas en los comercializadores del mismo grupo que el distribuidor, la tasa de rechazo se sitúa en el 9,4%, algo más de un punto menor a la registrada en el trimestre anterior (10,8%), mientras que se sitúa en un 14,9% para los comercializadores independientes, ocho puntos inferior a la registrada en el segundo trimestre (22,7%) y en un 6,2% entre grupos, dos puntos menos que la registrada el trimestre anterior (8,2%, ver gráfico 24).

Respecto a los datos de cada grupo empresarial, cabe destacar el caso de Naturgas Energía Distribución, que muestra unas tasas de rechazo muy por encima de las medias del sector, con un 13,6% para las solicitudes entre grupos y que prácticamente duplica la media, 12,9% para solicitudes originadas en los comercializadores de su mismo grupo, y una tasa de rechazo significativamente superior del 31,4% para las solicitudes de comercializadores independientes, más del doble de la media sectorial.

Otros datos destacables se observan en el caso de DC Gas Extremadura, que muestra una tasa de rechazo de un 16,6% hacia los comercializadores de grupos empresariales verticalmente integrados y del 42,9% para las solicitudes de

comercializadores independientes, en este caso casi 30 puntos por encima de la media del sector.

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

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

### **5.5.3 Movilidad por tipo de mercado**

En este apartado se analiza el estado de las solicitudes de cambio de comercializador desde la perspectiva de tipo de movimiento entre comercializadores de referencia (COR) en el sector eléctrico y de último recurso (CUR) en el sector gasista, y comercializadores libres (No COR/No CUR).

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

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

Y los siguientes tipos de movimientos para el sector gasista:

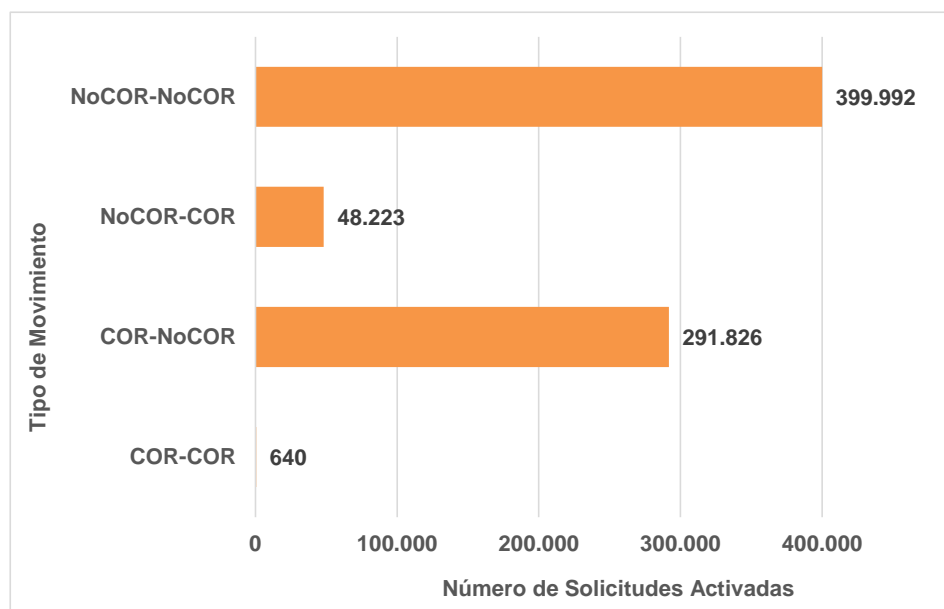
- CUR-CUR
- CUR-NoCUR
- NoCUR-CUR
- NoCUR-NoCUR

En el sector eléctrico, el mayor volumen de cambios de comercializador en el tercer trimestre de 2015 lo muestran los comercializadores de mercado libre con 399.992 solicitudes activadas, algo más de la mitad de las realizadas, seguido de las solicitudes para pasar de un comercializador de referencia a un comercializador en el mercado libre con 291.826 solicitudes. Cabe señalar que continúa el descenso en el número de consumidores que vuelven al comercializador de referencia desde el mercado libre, que pasa de 57.593 solicitudes activadas en el segundo trimestre a 48.223 activaciones en este periodo, con un descenso de un -16,3%.

El siguiente gráfico muestra el desglose de los movimientos entre comercializadores de referencia y comercializadores de mercado libre para las solicitudes activadas en el sector eléctrico durante el tercer trimestre de 2015.



**Gráfico 25. Desglose de los movimientos entre COR y No COR (solicitudes activadas). Tercer trimestre 2015 - Sector Eléctrico**

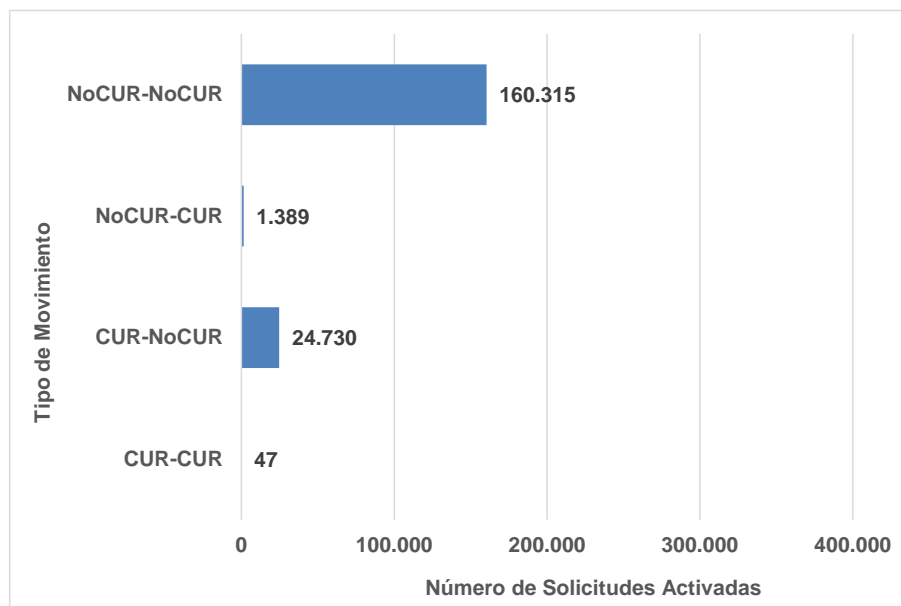


Fuente: Cuadro 5.3 del Anexo.

Respecto al sector de gas natural, prevalecen los movimientos de cambio de comercializador entre comercializadores del mercado libre con 160.315 activaciones, seguidos por las activaciones para pasar de un comercializador de último recurso a un comercializador en el mercado libre, que continúan en disminución, pasando de 31.402 activaciones en el segundo trimestre a 24.730 solicitudes activadas en este tercero, con un descenso de un -21,2%.

El siguiente gráfico muestra el desglose de los movimientos entre comercializadores de último recurso y comercializadores del mercado libre para las solicitudes activadas en el sector gasista durante el tercer trimestre de 2015.

**Gráfico 26. Desglose de los movimientos entre CUR y No CUR (solicitudes activadas). Tercer trimestre 2015 - Sector Gasista**



Fuente: Cuadro 5.3 del Anexo.

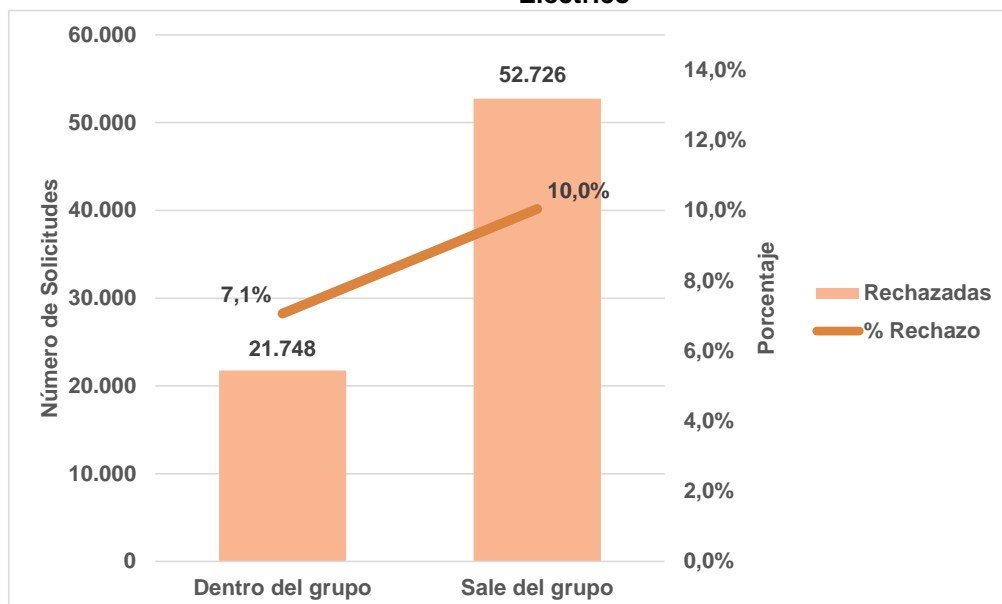
El detalle de esta información se encuentra disponible en el cuadro 5.3 del Anexo.

#### **5.5.4 Movilidad entre grupos comerciales: resumen solicitudes**

En esta sección se analiza la evolución de las solicitudes de cambio de comercializador enviadas por cualquier comercializador sobre un punto de suministro comercializado previamente por cada uno de los distintos grupos empresariales existentes en el mercado:

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

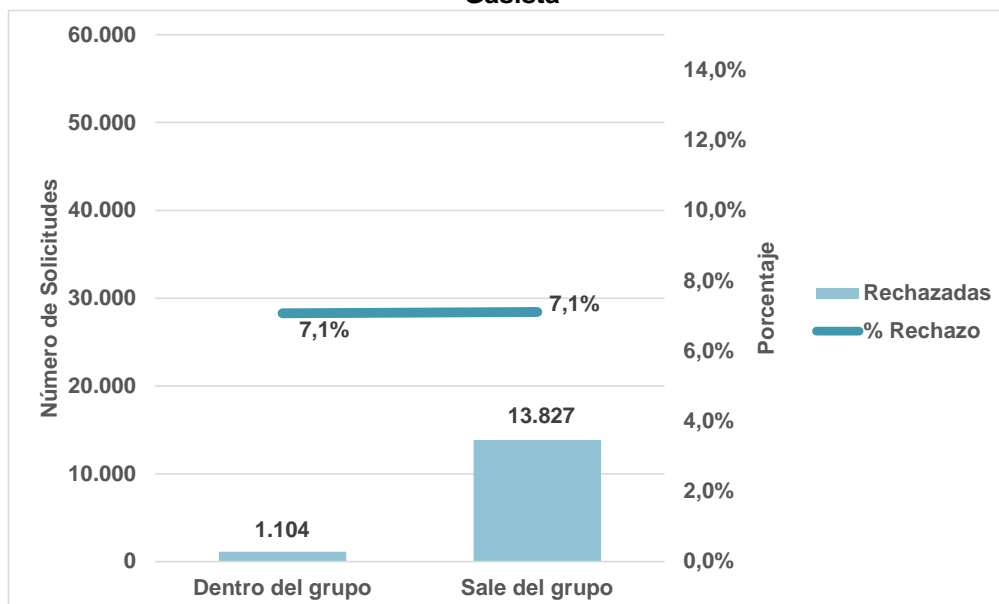
**Gráfico 27. Desglose de los movimientos entre grupos. Tercer trimestre 2015 - Sector Eléctrico**



Fuente: Cuadro 5.4 del Anexo.

Los datos obtenidos para el sector eléctrico muestran que en el tercer trimestre de 2015 la tasa de rechazo global para este sector fue del 7,1% para los cambios entre comercializadores del mismo grupo empresarial, mientras que asciende a un 10,0% para los cambios que se producen hacia comercializadores pertenecientes a otros grupos. Esta diferencia entre las tasas de rechazo en ambos casos viene condicionada por los datos de GALP, cuya tasa de rechazo dentro del grupo es 18,2%, mientras que si la solicitud sale del grupo es del 13,2%, del grupo EDP-HC/Naturgas (5,3% dentro del grupo frente a 11,6% si sale del grupo), y del grupo Endesa (8,8% dentro del grupo frente a 11,1% si sale del grupo).

**Gráfico 28. Desglose de los movimientos entre grupos. Tercer trimestre 2015 - Sector Gasista**



Fuente: Cuadro 5.4 del Anexo.

En cuanto al sector gasista, se registraron en el tercer trimestre de 2015 unas tasas de rechazo globales del 7,1% para movimientos dentro del mismo grupo empresarial e igualmente del 7,1% para cambios hacia comercializadores de otros grupos. En este caso llaman la atención las tasas de rechazo de Iberdrola, que muestra una tasa de rechazo dentro del grupo de un 23,4%, mientras que si la solicitud sale del grupo es del 6,5%, y EDP-HC/Naturgas con una tasa de rechazo dentro del grupo de un 15,3% y una tasa de rechazo cuando la solicitud sale del grupo de un 9,3%.

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

### **5.5.5 Movilidad entre grupos comerciales: Saldos comerciales de los principales comercializadores**

En esta sección se incluye el análisis detallado sobre la movilidad de los cambios de comercializador entre los comercializadores de los grupos más significados por volumen, para cada uno de los sectores de electricidad y de gas natural.

Se trata de dos gráficos del Anexo (5.5.1 y 5.5.2), a los que se añade un cuadro explicativo de los datos utilizados (5.5.3), en los que se detalla la interacción entre grupos comerciales, entendidos como el conjunto de comercializadores de un mismo grupo empresarial (por ejemplo: Iberdrola COR más Iberdrola Clientes), en relación con los movimientos de solicitudes de cambio de comercializador, distinguiendo entre solicitudes activadas entrantes, es decir, las solicitudes de cambio de comercializador activadas por cualquier distribuidor donde el comercializador entrante es uno de los del grupo comercial, y

solicitudes activadas salientes, que son las solicitudes de cambio de comercializador activadas por cualquier distribuidor donde el comercializador saliente es uno de los del grupo comercial que se refiere.

Concretamente, en los gráficos indicados se señala el movimiento de consumidores, con detalle específico del balance de datos del tercer trimestre de 2015, entendido como la diferencia entre los consumidores que entran (los números recogidos en las flechas del entorno más próximo de la esfera del grupo de que se trate) y los que salen de un grupo empresarial determinado (que se indican en las cifras más alejadas a la esfera en las propias fechas). A estos efectos se consideran los siguientes grupos de comercializadores: Endesa, Iberdrola, Gas Natural Fenosa, EDP (Hidrocantábrico/Naturgas), Viesgo, y Otros (el resto de comercializadores).

Los datos se muestran en positivo si el grupo de que se trate incrementa el número global de consumidores, y en caso de tratarse de un dato negativo significa que el grupo comercializador ha perdido más consumidores de los que ha ganado en el trimestre. Este detalle se desglosa en gráficas diferentes para el sector eléctrico y para el sector gasista.

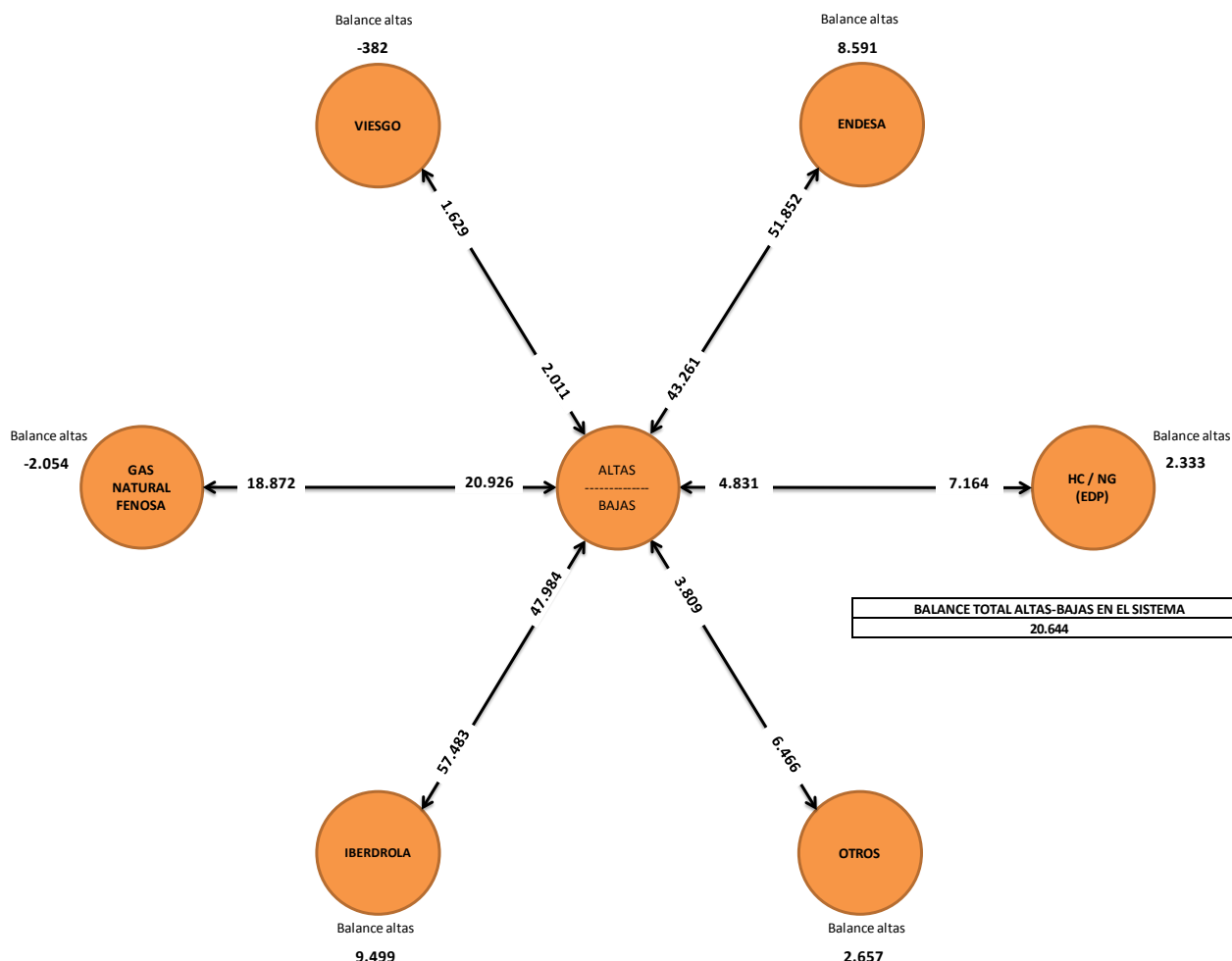
**[INICIO CONFIDENCIAL]**

**[FIN CONFIDENCIAL]**

#### **5.5.6 Balance de Altas y Bajas y saldo comercial de los principales comercializadores**

En los gráficos siguientes se incluye un análisis sobre el balance neto entre las nuevas altas registradas y las bajas producidas en el trimestre de los puntos de suministro entre los comercializadores de los grupos más significados por volumen, para cada uno de los sectores de electricidad y de gas natural. La flecha que va en sentido a la empresa recoge las nuevas altas mientras que la flecha que va en sentido al círculo central recoge las bajas producidas. El saldo “Balance altas” recoge la diferencia para cada empresa entre nuevas altas y bajas registradas.

**Gráfico 31. Altas y bajas en grupos comerciales tercer trimestre 2015 - Sector Eléctrico**



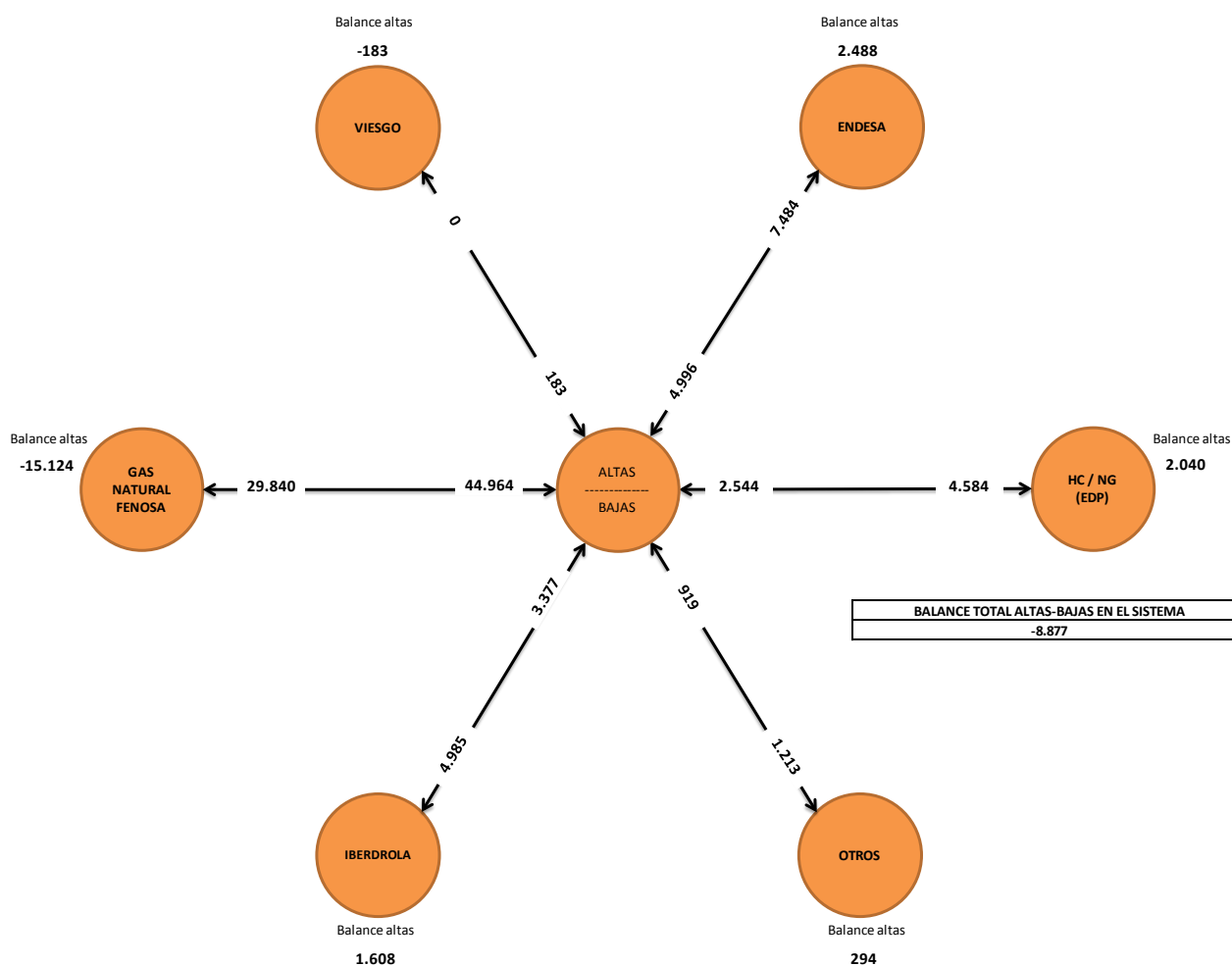
Fuente: Cuadro 5.6.1 del Anexo.

En el sector eléctrico, sobre un balance de altas/bajas positivo total de 20.644 puntos de suministro, destacan los datos de los grupos Iberdrola, con un incremento de +9.499 puntos de suministro, y de Endesa, con un balance neto de +8.591 puntos de suministro. En sentido opuesto, destaca la pérdida de -2.054 puntos de suministro del grupo Gas Natural Fenosa. Si además se superponen a estos valores los saldos comerciales, se obtiene un balance total positivo de los comercializadores agregados en "Otros" de +29.614 y del grupo HC/Naturgas (EDP) de +11.868 puntos de suministro adicionales respectivamente, así como un balance total negativo de los grupos Endesa e Iberdrola, con un decremento de -20.740 y -3.558 puntos de suministro, respectivamente.

**Balance total de los comercializadores. Tercer trimestre 2015 - Sector eléctrico**

MERCADO ELÉCTRICO								
GRUPO COMERCIAL	PS 2015.07	PS 2015.09	Switchings entrantes	Switchings salientes	Altas	Bajas	Balance Altas-Bajas	Balance Total
OTROS	1.021.652	1.051.266	54.310	27.353	6.466	3.809	2.657	29.614
HC / NG (EDP)	1.406.638	1.418.506	39.820	30.285	7.164	4.831	2.333	11.868
GAS NATURAL FENOSA	4.600.595	4.603.826	138.374	133.089	18.872	20.926	-2.054	3.231
VIESGO	653.968	654.197	32.274	31.663	1.629	2.011	-382	229
IBERDROLA	10.262.650	10.259.092	237.833	250.890	57.483	47.984	9.499	-3.558
ENDESA	10.949.786	10.929.046	238.070	267.401	51.852	43.261	8.591	-20.740
<b>TOTAL</b>	<b>28.895.289</b>	<b>28.915.933</b>	<b>740.681</b>	<b>740.681</b>	<b>143.466</b>	<b>122.822</b>	<b>20.644</b>	<b>20.644</b>

**Gráfico 32. Altas y bajas en grupos comerciales tercer trimestre 2015 - Sector Gasista**



Fuente: Cuadro 5.6.2 del Anexo.

En el sector gasista, por primera vez se observa un balance de altas/bajas total negativo de -8.877 puntos de suministro, destacando los datos de los grupos Endesa, con un incremento de +2.488 puntos de suministro y HC/Naturgas (EDP) con un aumento de +2.040 puntos de suministro. En sentido opuesto, destaca la pérdida de -15.124 puntos de suministro del grupo Gas Natural Fenosa, que determina la pérdida total de puntos de suministro registrada en este sector. Si además se superponen a estos valores además los saldos



comerciales, destaca el balance total positivo de los grupos Iberdrola y Endesa con +17.200 y +11.083 puntos de suministro, respectivamente, llamando especialmente la atención el balance total negativo del grupo Gas Natural Fenosa con -38.857 puntos de suministro, seguido a mucha distancia por el decremento registrado a los comercializadores agregados en "Otros", con -1.242 puntos de suministro.

**Balance total de los comercializadores. Tercer trimestre 2015 - Sector gasista**

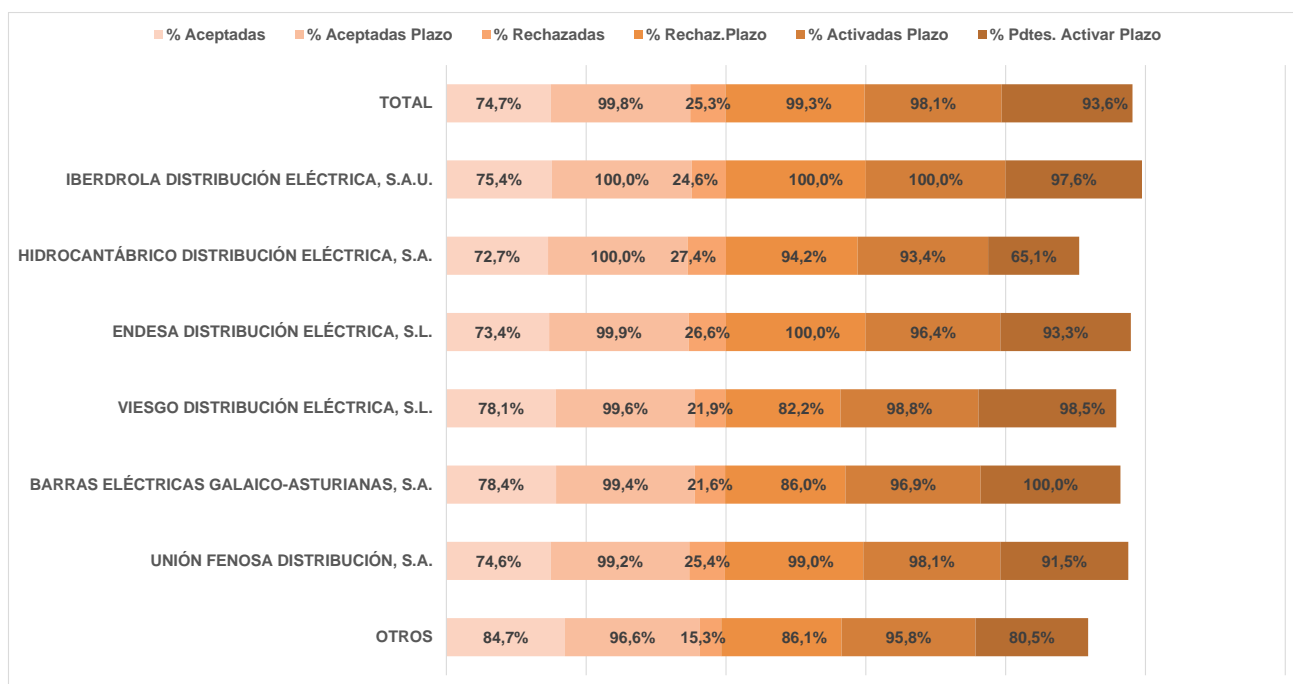
MERCADO GASISTA								
GRUPO COMERCIAL	PS 2015.07	PS 2015.09	Switchings entrantes	Switchings salientes	Altas	Bajas	Balance Altas- Bajas	Balance Total
IBERDROLA	849.570	866.770	50.062	34.470	4.985	3.377	1.608	17.200
ENDESA	1.217.513	1.228.596	50.623	42.028	7.484	4.996	2.488	11.083
VIESGO	38.833	41.619	6.185	3.216	0	183	-183	2.786
HC / NG (EDP)	831.540	831.693	18.205	20.092	4.584	2.544	2.040	153
OTROS	244.218	242.976	3.807	5.343	1.213	919	294	-1.242
GAS NATURAL FENOSA	4.410.781	4.371.924	57.599	81.332	29.840	44.964	-15.124	-38.857
<b>TOTAL</b>	<b>7.592.455</b>	<b>7.583.578</b>	<b>186.481</b>	<b>186.481</b>	<b>48.106</b>	<b>56.983</b>	<b>-8.877</b>	<b>-8.877</b>

Se puede observar el detalle de todos estos movimientos en los cuadros 5.6.1 y 5.6.2 del Anexo.

## 5.6 Resumen altas (nuevos suministros)

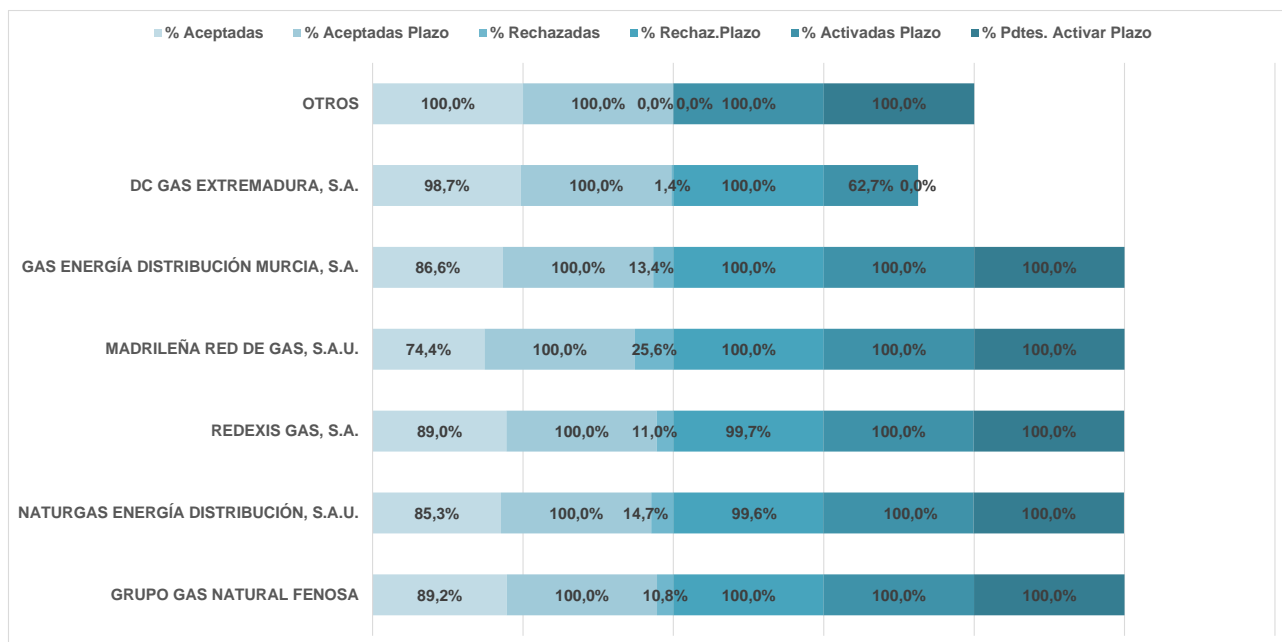
En esta sección se resume la información sobre nuevas altas para el sector eléctrico y gasista, con desglose de datos por las principales empresas distribuidoras. En particular se muestra el porcentaje de nuevas altas aceptadas, rechazadas, activadas y pendientes de activar; y para cada una de estas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

**Gráfico 33. Nuevos suministros por distribuidores tercer trimestre 2015 - Sector Eléctrico**



Fuente: Cuadro 6 del Anexo.

Durante el tercer trimestre de 2015, se han recibido un total de 196.451 solicitudes de nuevo suministro en el sector eléctrico, habiéndose activado en plazo un 98,1% de éstas. No obstante, existían al final del periodo un 3,7% de solicitudes de alta pendientes de respuesta fuera de plazo, con respecto al total de solicitudes pendientes de respuesta. Igualmente, se observa que las 2.650 solicitudes de nuevas altas informadas como anuladas se concentran principalmente en dos mayores áreas de distribución, concretamente el 51,2% corresponden a Endesa Distribución Eléctrica, y el 44,6% corresponden a Iberdrola Distribución.

**Gráfico 34. Nuevos suministros por distribuidores tercer trimestre 2015 - Sector Gasista**


Fuente: Cuadro 6 del Anexo.

En cuanto al sector gasista, se han registrado, durante en el tercer trimestre de 2015, 56.489 solicitudes de alta, habiéndose activado en plazo un 99,6% de las mismas. No obstante, existían al final del periodo un 6,8% de solicitudes de alta pendientes de respuesta fuera de plazo, con respecto al total de solicitudes pendientes de respuesta.

Es preciso señalar que estas solicitudes de nuevos suministros no figuran agregadas en los cuadros de datos analizados en apartados anteriores al 5.5.6.

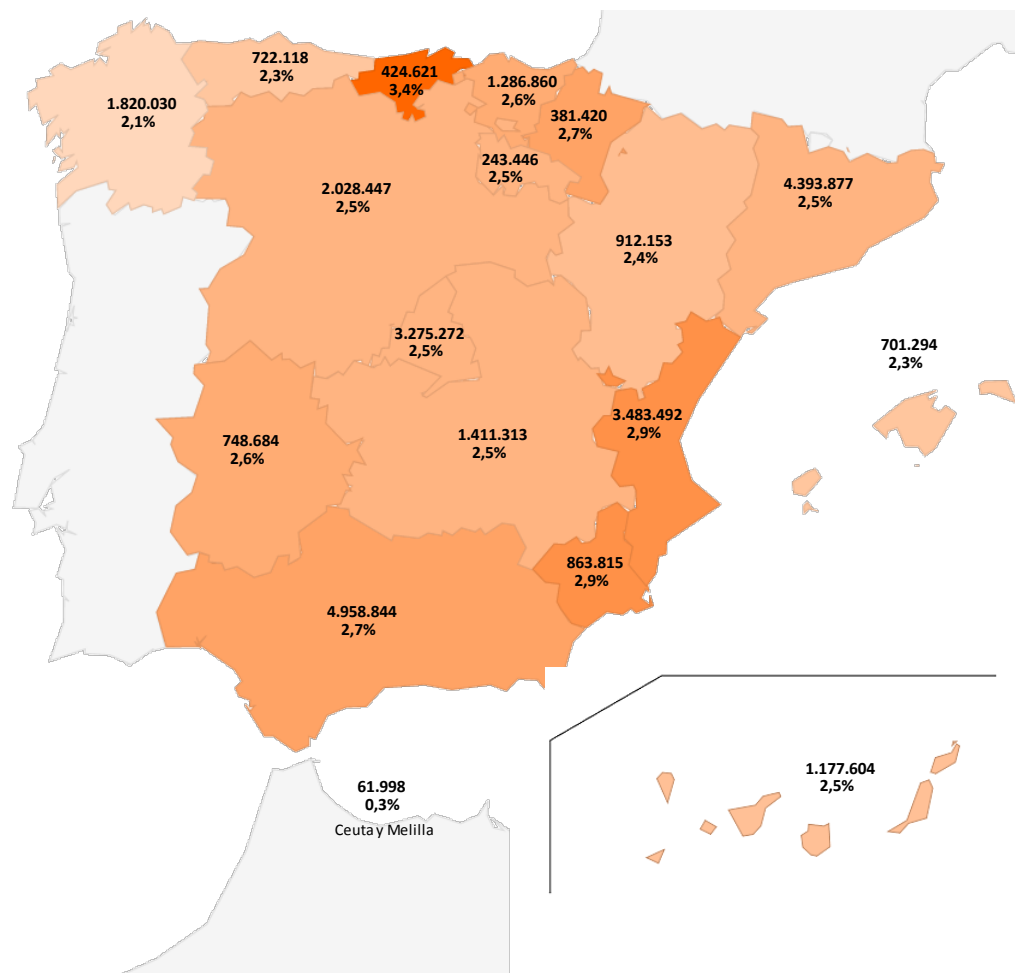
El detalle de esta información se encuentra disponible en el cuadro 6 del Anexo.

## 5.7 Mapa de puntos de suministro y tasa de *switching* por CC.AA

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

En los gráficos siguientes se utiliza un mapa de España con graduación del color en función de la incidencia de los porcentajes, de tal modo que se reflejan con un color más intenso las CC.AA. con las tasas de *switching* más elevadas por encima de la media, y con los colores más suaves las que están por debajo de la media nacional.

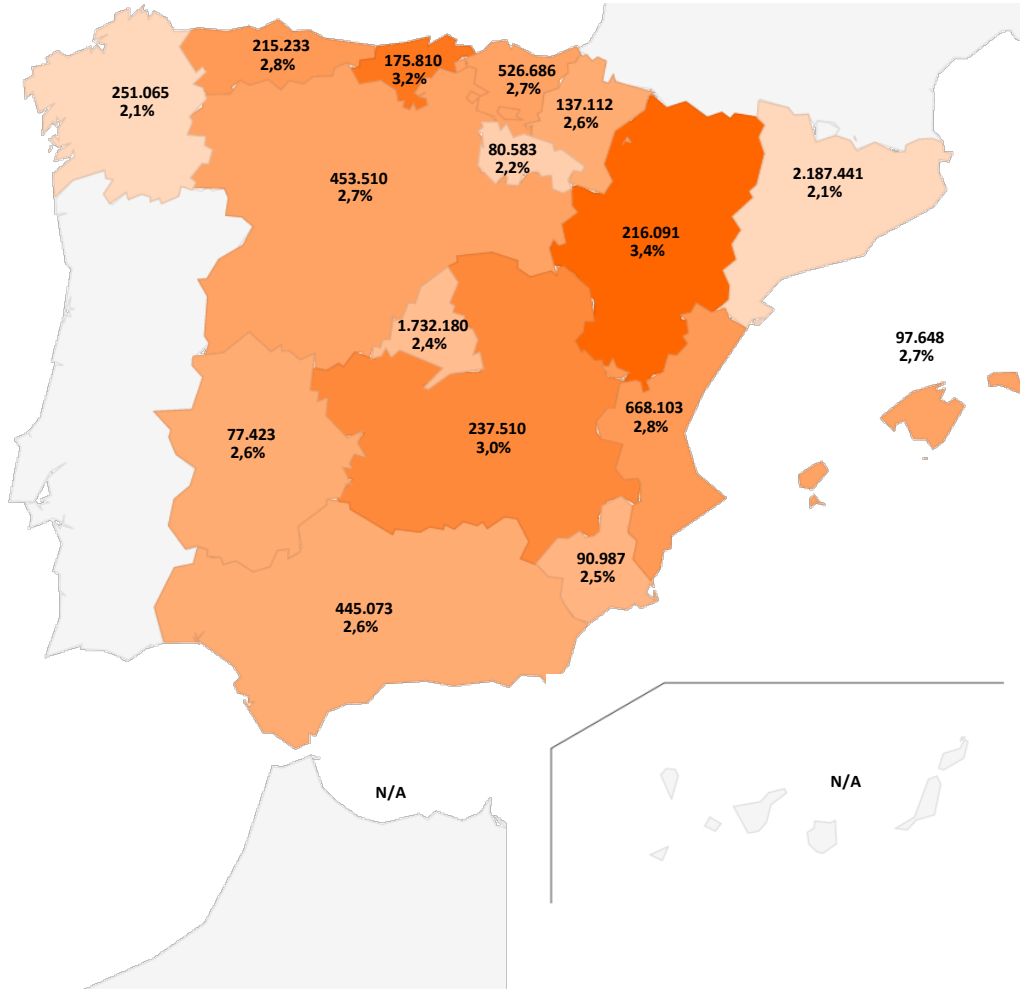
**Gráfico 35. Distribución geográfica de la tasa de *switching* tercer trimestre 2015. Sector Eléctrico**



Fuente: Cuadro 7.1 del Anexo.

En el sector eléctrico, se observa que las tasas de *switching* más elevadas en el tercer trimestre de 2015 se han dado en Cantabria (3,4%), la Comunidad Valenciana (2,9%), y Murcia (2,9%). Por el contrario, las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla (0,3%), Galicia (2,1%), Asturias (2,3%) y las Islas Baleares (2,3%) muestran las tasas de *switching* más bajas a nivel nacional en este tercer trimestre.

**Gráfico 36. Distribución geográfica de la tasa de *switching* tercer trimestre 2015. Sector Gasista**



Fuente: Cuadro 7.1 del Anexo.

En el sector gasista, se observa que las tasas de *switching* más elevadas en el tercer trimestre de 2015 se han dado en las Comunidades Autónomas de Aragón (3,4%), Cantabria (3,2%) y Castilla La Mancha (3,0%). Por el contrario, las Comunidades Autónomas de Galicia (2,1%), Cataluña (2,1%) y La Rioja (2,2%) muestran las tasas de *switching* más bajas a nivel nacional en este tercer trimestre. Obsérvese que en este sector no se registran datos de las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla ni de las Islas Canarias, al no contar con infraestructura de distribución de gas natural.

## 5.8 Evolución histórica del número de CUPS

En este apartado del informe de supervisión de los cambios de comercializador registrados en el tercer trimestre de 2015, cuyos datos se recogen en los cuadros 8.1 a 8.4 que se adjuntan como Anexo, se detallan una serie de gráficos sobre la evolución mensual observada en cada uno de los sectores eléctrico y gasista para el periodo 2012 a 2015 de los datos siguientes:

- a) Cuadros 8.1.1 y 8.1.2:** Estos cuadros recogen una recopilación de gráficos con detalle de la evolución mensual de enero 2012 a septiembre 2015 del número de CUPS por grupos comercializadores eléctricos, con el mismo desglose para los comercializadores gasistas, en los que se desagregan datos en función del segmento de mercado (doméstico, PYME e industrial), estructurando las diferentes gráficas en función de los datos observados en los grupos principales, pero también contemplando la evolución de otras empresas y/o grupos relevantes que se detallan. Además de los gráficos reseñados, se adjuntan las tablas con el desglose de los datos utilizados para su confección (cuadros 8.1.1 y 8.1.2 “Datos” del Anexo).

En el sector eléctrico se observa que la evolución del número de CUPS entre los principales grupos comercializadores en el segmento de consumidores domésticos se mantiene con una tendencia mínimamente decreciente en el caso de los grupos Endesa e Iberdrola, y una tendencia ligeramente creciente en el caso del grupo Gas Natural Fenosa, al igual que sucede con el resto de los comercializadores recogidos bajo el epígrafe “otros grupos relevantes”. En el desglose específico de datos de este último grupos de comercializadores se observa un fuerte incremento en consumidores domésticos desde marzo de 2012 en el caso de la empresa comercializadora Fenie Energía, y a partir del año 2014 se muestra igualmente un incremento reseñable en el caso de Clidom Energy (cuya marca comercial es HolaLuz.com), como consecuencia de haber sido la empresa ganadora de la subasta colectiva promovida por la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU) en octubre de 2013. En cambio, en el segmento PYME se observa una tendencia en general decreciente para los grupos empresariales tradicionales, que contrasta con el fuerte incremento que muestran el resto de los comercializadores del epígrafe “otros grupos relevantes”, segmento dentro del cual se muestran especialmente activas las empresas comercializadoras Factor Energía y el grupo designado como Audax-Orus, que también se muestra muy activo en el segmento Industrial, tras el importante incremento de actividad registrado por el grupo Villar Mir a partir de marzo de 2014.

En el sector gasista se observa un claro predominio en el sector doméstico del grupo Gas Natural Fenosa, con una evolución que se muestra ligeramente creciente hasta el mes de julio de 2015, mientras que el resto de grupos se muestran con una evolución muy estable manteniendo un número de CUPS mucho menor. En todo caso, cabe destacar de la actividad de los

comercializadores recogidos bajo el epígrafe “otros grupos relevantes” la evolución de la empresa Galp, que desde mayo de 2012 muestra un declive considerable en la evolución de su número de clientes dentro del segmento doméstico. En cambio, en el segmento PYME se observa una tendencia decreciente del grupo Gas Natural Fenosa, a pesar de seguir manteniendo una posición destacada en número de CUPS, mientras que el resto de grupos muestra una evolución más estable, con la excepción de los comercializadores recogidos bajo el epígrafe “otros grupos relevantes” que muestran una evolución creciente, especialmente destacable en los casos de Servigas. También en este segmento se observa un declive relevante en la evolución del número de clientes de Galp durante casi todo el periodo de análisis, si bien parece que inicia una ligera recuperación a partir del mes de junio de 2015. Y llama la atención la evolución de la empresa Investigación Criogénica, que muestra un fuerte crecimiento durante todos los meses del año 2015. Cabe un comentario general similar en el caso del segmento industrial gasista, si bien en este caso muestra también una tendencia decreciente el grupo EDP (HC/Naturgas), y cabe destacar la evolución irregular de prácticamente todos los comercializadores considerados bajo el epígrafe “otros grupos relevantes”, con una posición algo más relevante en el caso de Unión Fenosa Gas Comercializadora y un crecimiento destacable a partir de junio de 2015 por parte de Sonatrach Gas.

- b) Cuadros 8.2.1 y 8.2.2:** Estos cuadros recogen listados recopilatorios por sectores de electricidad y de gas natural que detallan la evolución mensual de enero 2012 a septiembre 2015 respecto al número total de CUPS por cada uno de los grupos distribuidores.

En el sector eléctrico se observa un crecimiento regular en el número de puntos de suministro entre los distribuidores del sector eléctrico, salvo en el caso de Viesgo Distribución, que muestra una merma de 7.921 puntos de suministro en el periodo.

En el sector gasista, también se observa un crecimiento regular en el número de puntos de suministro de todos los distribuidores, salvo en el caso de EDP/Naturgas, que muestra una merma en el número de 72.502 puntos de suministro en el periodo<sup>20</sup>. Llama la atención en este caso el fuerte crecimiento que muestran las redes de distribución del grupo Gas Natural Fenosa, con un incremento de 176.388 puntos de suministro, y de Redexis Gas, con un incremento de 152.400 puntos de suministro en el periodo.

---

<sup>20</sup> Cabe señalar que parte de estos importante movimientos de puntos de suministro pueden estar originados por ejecución durante el primer trimestre de 2015 de la operación corporativa entre Redexis Gas y Naturgas Energía Distribución, perteneciente al Grupo EDP, por la compra de la compañía Gas Energía Distribución de Murcia, formalizada en diciembre de 2014.

- c) Cuadro 8.3:** Recopilación de gráficos con detalle de la evolución mensual de enero 2012 a septiembre 2015 del número de CUPS entre comercializadores de referencia (COR) y comercializadores de mercado libre (NoCOR), desagregando los datos en función del segmento de mercado (doméstico, PYME e Industrial), con igual desglose para los comercializadores gasistas. Se observa la diferente evolución en el número de CUPS del segmento doméstico entre ambos sectores de electricidad y de gas natural. En electricidad, el segmento doméstico, muestra una paulatina convergencia en el número de CUPS de los comercializadores de referencia (COR) y los de los comercializadores libres (NoCOR), con un punto de inflexión en los datos del mes de diciembre 2014, mientras que en este mismo segmento el sector gasista muestra una evolución cada vez más divergente, probablemente justificada en un mayor grado de madurez del proceso de liberalización de este mercado. Respecto a la evolución entre sectores en los segmentos PYME e Industrial, se observa, con matices puntuales, una evolución casi paralela en los respectivos números de CUPS, y que en ambos sectores la presencia de los COR/CUR es residual en el segmento Industrial.
- d) Cuadro 8.4:** Muestra dos gráficos con detalle lineal de la evolución mensual de enero 2012 a septiembre 2015 del número de solicitudes de cambio de comercializador activadas desde la perspectiva de su movilidad entre comercializadores de referencia (COR) y comercializadores de mercado libre (NoCOR), desagregando los datos en función de cada sector eléctrico y gasista. Consecuente con la evolución en el número de CUPS del cuadro anterior, la evolución del número de solicitudes activadas muestra una mayor madurez en el mercado gasista, en el que priman las activaciones entre comercializadores de mercado libre (NoCUR-NoCUR), frente a lo observado en el mercado eléctrico, en el que solo a partir del mes de octubre de 2014 los movimientos en mercado libre superan a la activaciones producidas hacia los comercializadores de referencia (COR-NoCOR).

## **5.9 Tasa de cambio de comercializador (*switching*) según área de grupos distribuidores**

En este apartado del informe, cuyos datos se recogen en los cuadros 9.1.1 y 9.1.2 que se adjuntan como Anexo, se muestran resúmenes de los datos más relevantes sobre movimientos de solicitudes de cambio de comercializador y de las altas de nuevos suministros correspondientes a los principales grupos comercializadores en su actuación dentro de las principales áreas de distribución, tanto para el sector de electricidad como para el de gas natural. Se detallan las solicitudes activadas, el porcentaje de las activadas en plazo, y el porcentaje de rechazos registrados en el tercer trimestre de 2015 por cada uno de los grupos principales y por el grupo de comercializadores independientes agrupados en el epígrafe “Otros”.



- a) **Cuadro 9.1.1:** Este cuadro recopila los datos principales de *switchings* registrados en el tercer trimestre en las mayores áreas de distribución por los principales grupos comercializadores.

En el sector eléctrico, se observa que en el área de distribución de Endesa el porcentaje de rechazos más elevado lo registran los comercializadores del grupo EDP (HC/Naturgas) con un 31,0% (peor que el 28,1% registrado el trimestre anterior), seguido por los registrados a los comercializadores del grupo Viesgo con un 16,9% (que mejora el 20,1% alcanzado el trimestre anterior), mostrando el resto de grupos de comercializadores porcentajes de rechazos menores.

Una incidencia muy similar se produce en el área de distribución de Iberdrola, mostrando los comercializadores del grupo EDP (HC/Naturgas) el porcentaje más elevado de rechazos con un 18,2% (peor que el 15,8% registrado el trimestre anterior), mientras los comercializadores del grupo Viesgo registran un 16,8% de rechazos (mejor que el 20,6% del trimestre anterior), mostrando el resto de comercializadores una incidencia menor a dos dígitos.

En el área de distribución de Gas Natural Fenosa se repite una evolución similar a lo observado en las dos áreas anteriores, si bien cambiando el orden de incidencia, mostrando los comercializadores del grupo Viesgo el porcentaje más elevado de rechazos con un 16,8% (mejor que el 26,6% alcanzado en el trimestre anterior), y los comercializadores del grupo EDP (HC/Naturgas) un 20,6% de rechazos (algo mejor que el 22,8% del trimestre anterior).

En el área de distribución del grupo EDP (Hidrocantábrico) son los comercializadores del grupo Viesgo los que muestran el porcentaje más elevado de rechazos con un 29,0% (mejor que el 36,0% alcanzado en el trimestre anterior), seguido por los comercializadores del grupo Iberdrola con un 18,9% de rechazos (mejor que el 21,6% del trimestre anterior).

En el área de distribución del grupo Viesgo es destacable que todos los grupos comercializadores siguen registrando porcentajes de rechazos muy inferiores a los dos dígitos, tal y como se observaba en el trimestre anterior.

En cambio, en el área de distribución de “otros grupos” se sigue produciendo el efecto contrario, mostrando todos los grupos comercializadores porcentajes de rechazos muy elevados, todos por encima de los dos dígitos, entre los que destaca el que registran los comercializadores del grupo Viesgo con el porcentaje más elevado del sector, con un 43,0% (ligeramente mejor que el 44,6% del trimestre anterior), seguido por el registrado a los comercializadores del grupo Gas Natural Fenosa con un 41,2% y por el registrado a los comercializadores del grupo Iberdrola con un 40,3% (en este caso, ligeramente mejor que el 42,2% mostrado en el trimestre anterior).

En el sector gasista, se observa que en el área de distribución de Redexis Gas todos los grupos comercializadores registran porcentajes de rechazos muy inferiores a los dos dígitos.

En el área de distribución de Madrileña Red de Gas el porcentaje de rechazos más elevado lo registran los comercializadores del grupo EDP (HC/Naturgas) con un 10,0% (inferior al 14,1% del trimestre anterior), %, seguido por el registrado a los comercializadores del grupo “Otros”, con un 6,4% (muy inferior al 14,3% del trimestre anterior).

En el área de distribución de Gas Natural Fenosa el porcentaje de rechazos más elevado lo registran los comercializadores del grupo EDP (HC/Naturgas) con un 17,8% (algo peor que el 16,6% registrado en el trimestre anterior), seguido por el registrado a los comercializadores del grupo “Otros”, con un 17,7% (mejor que el 29,6% del trimestre anterior), mostrando el resto de comercializadores porcentajes de rechazos inferiores a los dos dígitos.

En el área de distribución de EDP (Naturgas) el porcentaje de rechazos más elevado lo registran también los comercializadores del grupo “Otros”, con un 30,1% (peor que el 26,3% alcanzado en el trimestre anterior), seguido con una incidencia menor por el registrado a los comercializadores del grupo Gas Natural Fenosa con un 16,8% (peor que el 11,3% registrado en el trimestre anterior).

En el caso del área de distribución de DC Gas Extremadura el porcentaje de rechazos más elevado lo registran los comercializadores del grupo EDP (HC/Naturgas) y los del grupo “Otros”, ambos con un 40,0%.

Por último, en el área de distribución de Gas Directo se observa un registro de porcentajes de rechazo muy irregular, oscilando desde el registrado a los comercializadores del grupo Viesgo con un 0,0%, hasta el porcentaje de rechazos registrado a los comercializadores del grupo “Otros” con un 14,3% (cuando el trimestre anterior mostraban una tasa del 0%).

- b) Cuadro 9.1.2:** Este cuadro recopila los datos indicados con el mismo desglose y detalle para el caso de las solicitudes de nuevas altas (nuevos suministros), por lo que se debe tener especial consideración a los condicionamientos técnicos que precisan estos movimientos.

En el sector eléctrico, se observa que en el área de distribución de Endesa prácticamente todos los grupos comercializadores muestran un porcentaje de rechazos de las solicitudes de altas entorno al 60%, salvo en el caso de los comercializadores del propio grupo Endesa que muestran un 21,0% de rechazos, y los comercializadores del grupo “Otros”, que muestran un 36,1%.

En el área de distribución de Iberdrola, todos los grupos comercializadores muestran porcentajes de rechazos de las solicitudes de altas por encima del

30%, salvo en el caso de los comercializadores del propio grupo Iberdrola que muestran un 22,7% de rechazos, destacando en este caso el porcentaje de rechazos registrado a los del grupo Viesgo con un 47,3%.

En el área de distribución de Gas Natural Fenosa el porcentaje de rechazos más elevado lo registran los comercializadores del grupo Iberdrola, con un 49,6%, seguido por el registrado a los del grupo “Otros” con un 47,9%.

En el área de distribución del grupo EDP (Hidrocantábrico) son los comercializadores del grupo Gas Natural Fenosa los que muestran el porcentaje más elevado de rechazos con un 57,9%, seguidos por los comercializadores del grupo Iberdrola con un 56,1% de rechazos y los del grupo Endesa con un 52,0% de rechazos.

En el área de distribución del grupo Viesgo también son los comercializadores del grupo Gas Natural Fenosa los que muestran el porcentaje más elevado de rechazos con un 31,5%, seguidos por los comercializadores del grupo Iberdrola con un 30,7% de rechazos.

En el área de distribución de “Otros grupos” se muestran porcentajes de rechazos muy irregulares, siendo el menor el que se muestra al grupo EDP (HC/Naturgas) con un 5,9%, y los más elevados los que registran los comercializadores del grupo Viesgo, con un 60,0%, seguido por los registrados a los comercializadores del grupo Endesa con un 50,5% y del grupo Iberdrola con un 48,1%.

En el sector gasista, llama la atención que a los comercializadores del grupo Viesgo no se les ha registrado ningún alta en ninguna de las zonas de distribución. En el área de distribución de Redexis Gas se observa que el porcentaje de rechazos de nuevas altas más elevado lo registran los comercializadores del grupo Iberdrola con un 30,1%, seguidos por los agrupados bajo el epígrafe “Otros” con un 20,0%.

En el área de distribución de Madrileña Red de Gas el porcentaje de rechazos más elevado lo registran los comercializadores del grupo Iberdrola con un 36,6%, seguido por los registrados a los comercializadores del grupo Endesa con un 22,6% y del grupo EDP (HC/Naturgas) con un 21,6%.

En el área de distribución de Gas Natural Fenosa el porcentaje de rechazos más elevado lo registran los comercializadores agrupados bajo el epígrafe “Otros” con un 49,1%, seguido por los rechazos a los comercializadores del grupo Iberdrola con un 30,7%, y del grupo EDP (HC/Naturgas) con un 25,6%, siendo los comercializadores del propio grupo Gas Natural Fenosa, los que registran la tasa más baja con un 6,7% de rechazos de las altas gestionadas.

En el área de distribución de EDP (Naturgas) el porcentaje de rechazos de nuevas altas más elevado lo registran también los comercializadores del

grupo “Otros”, con un 42,2%, seguido por los rechazos a los comercializadores del grupo Endesa con un 34,5%.

En el caso del área de distribución de DC Gas Extremadura no se observan porcentajes reseñables de rechazos de nuevas altas a los comercializadores.

Por último, en el área de distribución de Gas Directo no se han registrado rechazos a las nuevas altas solicitadas por los principales grupos comercializadores.

### **5.10 Variaciones relevantes en número de clientes por comercializadores de electricidad y de gas natural**

En las tablas que se recogen en el cuadro 11.1 que se adjunta como Anexo, se muestran los listados de comercializadores que proporcionalmente más incrementan o decrementan su cartera de consumidores en el periodo observado, tanto en el sector eléctrico como en el gasista.

A continuación se adjunta un cuadro resumen de los comercializadores que han presentado mayores ganancias y pérdidas de clientes relativas con la información disponible por comercializador en el tercer trimestre del año 2015. En esta ocasión se ha aumentado la sensibilidad del margen porcentual del 30% mensual al 20%. Así, se consideran movimientos masivos los incrementos y decrementos mensuales netos de consumidores que supongan más de un 20%, y siempre que esto signifique un movimiento mínimo de 100 clientes.

En la tabla se muestran los resultados del análisis realizado sobre la variación mensual en el volumen de consumidores de cada comercializador con el objetivo de detectar movimientos masivos de cambio, que son los que finalmente se muestran y que resultan muy útiles para la supervisión del mercado minorista de electricidad y gas natural.

**Tabla 9. Comercializadores con variaciones significativas de clientes. Tercer trimestre 2015**

<b>2015.T3 ELECTRICIDAD</b>					
Comercializador	Mes con variación de $\pm 20\%$ y 100 netos	Nº clientes a principio de mes	Nº clientes a fin de mes	Incremento (neto)	Incremento (%)
AVALIA ENERGÍA	2015.08	10	169	159	1590%
INSERIMOS ENERGÍA, S.L.	2015.07	78	236	158	203%
A-DOS ENERGÍA, S.L.	2015.07	145	328	183	126%
A-DOS ENERGÍA, S.L.	2015.08	328	689	361	110%
INSERIMOS ENERGÍA, S.L.	2015.08	236	445	209	89%
GLOBAL BIOSFERA PROTEC, S.L.	2015.09	301	538	237	79%
A-DOS ENERGÍA, S.L.	2015.09	689	988	299	43%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	2015.08	2.803	3.670	867	31%
AVANZALIA ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.	2015.07	2.693	3.409	716	27%
CHC COM. REF., S.L.U.	2015.07	538	680	142	26%
MULTIENERGÍA VERDE, S.L.	2015.07	1.286	1.608	322	25%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	2015.07	2.255	2.803	548	24%
INSERIMOS ENERGÍA, S.L.	2018.09	445	552	107	24%
ATLAS ENERGÍA COMERCIAL, S.L.	2015.09	772	579	-193	-25%
LUCI MUNDI ENERGÍA, S.L.	2015.07	372	267	-105	-28%
EUROENERGÍA DE LEVANTE, S.L.	2015.09	646	461	-185	-29%
EUROENERGÍA DE LEVANTE, S.L.	2015.08	909	646	-263	-29%
COMERCIAL EÓLICA SUMINISTRO DE ENERGÍA, S.L.	2015.07	242	8	-234	-97%
ELECTRO SOPORTE COMERCIAL Y GESTIÓN, S.L.U.	2015.07	535	8	-527	-99%

<b>2015.T3 GAS</b>					
Comercializador	Mes con variación de $\pm 20\%$ y 100 netos	Nº clientes a principio de mes	Nº clientes a fin de mes	Incremento (neto)	Incremento (%)
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	2015.08	509	727	218	43%
FENIE ENERGÍA, S.A.	2015.09	245	347	102	42%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	2015.07	378	509	131	35%
OGS ENERGÍA, S.L.	2015.09	471	583	112	24%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	2015.09	727	879	152	21%

## 6. COMPOSICIÓN PRINCIPALES GRUPOS EMPRESARIALES

En la tabla que se recoge en el cuadro 99.1 que se adjunta como Anexo, se detalla a efectos informativos la composición de los principales grupos empresariales, según el criterio establecido por el artículo 42 del Código de Comercio<sup>21</sup>, indicando por las columnas que lo componen el código identificativo

<sup>21</sup> Artículo 42 del Código de Comercio: «1. Toda sociedad dominante de un grupo de sociedades estará obligada a formular las cuentas anuales y el informe de gestión consolidados en la forma prevista en esta sección.

Existe un grupo cuando una sociedad ostente o pueda ostentar, directa o indirectamente, el control de otra u otras. En particular, se presumirá que existe control cuando una sociedad, que se calificará como dominante, se encuentre en relación con otra sociedad, que se calificará como dependiente, en alguna de las siguientes situaciones:

- Posea la mayoría de los derechos de voto.
- Tenga la facultad de nombrar o destituir a la mayoría de los miembros del órgano de administración.
- Pueda disponer, en virtud de acuerdos celebrados con terceros, de la mayoría de los derechos de voto.

de la empresa, su denominación social, el grupo empresarial al que pertenece. También se informa si, a pesar de haber utilizado sus datos en el informe, la empresa se encuentra actualmente extinta, y en su caso si ha sido integrada o absorbida por otra (columna “Unifica”). A continuación se señala si se trata de un comercializador o distribuidor (columna “Com/Dis”), en qué sector trabaja (columna “Elec/Gas”) y si se trata de un comercializador de referencia del sector eléctrico o de último recurso en el sector gasista (columna “COR/CUR”).

Este detalle se ofrece con el fin de facilitar un mejor conocimiento de las empresas que componen los grupos empresariales en el análisis de los datos mostrados en los informes de supervisión de los cambios de comercializador.

## **7. HECHOS RELEVANTES TERCER TRIMESTRE 2015**

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

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

A estos efectos, durante el tercer trimestre de 2015 se ha producido el siguiente movimiento empresarial, que se destaca por su posible repercusión en los siguientes informes de supervisión de los procesos de cambios de comercializador:

- Desde el día 10 de julio de 2015 la empresa distribuidora de gas natural “Gas Directo S.A.” ha pasado a formar parte del grupo Gas Natural Fenosa. Gas Directo continúa sus operaciones dentro del grupo Gas Natural Fenosa sin ningún cambio en su operativa, y mantiene su relación con clientes y comercializadores utilizando los mismos canales que mantenía antes de esta operación corporativa.

---

*d) Haya designado con sus votos a la mayoría de los miembros del órgano de administración, que desempeñen su cargo en el momento en que deban formularse las cuentas consolidadas y durante los dos ejercicios inmediatamente anteriores. En particular, se presumirá esta circunstancia cuando la mayoría de los miembros del órgano de administración de la sociedad dominada sean miembros del órgano de administración o altos directivos de la sociedad dominante o de otra dominada por ésta...»*

## GLOSARIO

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

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

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



## ANEXO

1. PROCESO CAMBIO DE COMERCIALIZADOR

TERCER TRIMESTRE 2015

MERCADO ELÉCTRICO														
AGENTE DISTRIBUIDOR	Recibidas	Aceptadas	% Acept.	% Acept. Plazo	Rechazadas	% Rechaz.	% Rechaz. Plazo	Pdte. Respuesta	% Pdte. Resp. Plazo	Activadas	% Activ. Plazo	Pdte.Activar	% Pdte. Activ. Plazo	Anuladas
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	5.128	5.040	97.50%	99.98%	129	2.50%	85.27%	15	100.00%	4.926	99.09%	267	96.25%	1
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	357.456	336.222	90.19%	99.98%	36.580	9.81%	99.99%	1.317	99.39%	314.468	99.58%	20.772	99.27%	4.663
HIROCANFÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	15.385	13.666	87.01%	99.72%	2.040	12.99%	92.60%	17	64.71%	13.630	96.88%	1.100	86.73%	102
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	316.731	296.739	93.59%	99.94%	20.310	6.41%	99.83%	185	100.00%	301.161	100.00%	22.831	99.96%	4.499
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	85.040	76.692	88.68%	99.98%	9.792	11.32%	99.94%	26	100.00%	78.043	86.95%	8.279	88.71%	636
VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	18.621	18.131	96.00%	99.94%	756	4.00%	85.05%	125	99.20%	17.564	99.25%	931	97.64%	1
OTROS	15.913	12.533	72.03%	88.22%	4.867	27.97%	83.83%	435	18.16%	10.889	82.90%	1.371	61.12%	216
<b>TOTAL</b>	<b>814.274</b>	<b>759.023</b>	<b>91.06%</b>	<b>99.77%</b>	<b>74.474</b>	<b>8.94%</b>	<b>98.50%</b>	<b>2.120</b>	<b>82.50%</b>	<b>740.681</b>	<b>98.11%</b>	<b>55.551</b>	<b>96.75%</b>	<b>10.118</b>

AGENTE COMERCIALIZADOR	Enviadas	Aceptadas	% Acept.	% Acept. Plazo	Rechazadas	% Rechaz.	% Rechaz. Plazo	Pdte. Respuesta	% Pdte. Resp. Plazo	Activadas	% Activ. Plazo	Pdte.Activar	% Pdte. Activ. Plazo	Anuladas
ALCANZIA ENERGÍA, S.L.	1.191	1.044	87.00%	99.90%	156	13.00%	100.00%	2	100.00%	1.162	95.44%	61	91.80%	28
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	3.165	2.989	94.59%	99.87%	171	5.41%	100.00%	7	42.86%	2.829	99.01%	418	98.56%	10
AUDAX ENERGÍA, S.A.	5.270	4.803	90.16%	99.81%	524	9.84%	98.85%	25	16.00%	4.953	98.51%	655	99.08%	43
AVANZALIA ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.	1.210	1.124	92.89%	100.00%	86	7.11%	100.00%	0	0.00%	1.508	99.67%	106	100.00%	4
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	2.403	2.228	89.51%	97.85%	261	10.49%	90.42%	1	100.00%	2.004	98.80%	154	92.21%	1
CLIDOM ENERGY, S.L.	3.348	2.959	84.28%	99.80%	552	15.72%	98.37%	2	100.00%	3.006	99.67%	667	99.70%	34
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	6.313	5.364	84.85%	100.00%	959	15.15%	100.00%	4	25.00%	5.948	100.00%	425	99.76%	39
EDP ENERGÍA, S.A.U.	37.035	29.543	79.28%	99.96%	7.721	20.72%	98.50%	129	37.98%	30.422	99.46%	2.327	98.41%	298
ENDESA ENERGÍA, S.A.	254.255	243.523	91.89%	99.76%	21.482	8.11%	99.25%	911	93.96%	222.777	99.15%	21.321	98.79%	6.209
ENERGY VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	1.479	1.319	87.70%	100.00%	185	12.30%	98.92%	6	100.00%	1.293	96.13%	124	94.35%	9
FACTOR ENERGÍA, S.A.	5.525	5.271	94.94%	99.53%	281	5.06%	95.37%	10	40.00%	4.960	99.40%	1.121	99.11%	22
FENIE ENERGÍA, S.A.	13.595	12.173	85.98%	99.70%	1.985	14.02%	98.79%	99	100.00%	11.158	99.19%	2.494	99.16%	52
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	2.813	2.408	85.60%	99.63%	405	14.40%	98.27%	2	100.00%	2.401	97.38%	75	90.67%	57
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	132.848	121.677	91.05%	99.83%	11.963	8.95%	99.50%	124	75.00%	130.651	98.56%	12.226	98.72%	392
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	228.554	214.628	92.93%	99.82%	16.322	7.07%	97.44%	263	68.82%	212.089	96.34%	4.754	80.42%	1.893
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	1.423	1.355	94.69%	100.00%	76	5.31%	100.00%	1	100.00%	1.466	94.20%	126	84.13%	17
NEXUS ENERGÍA, S.A.	1.045	846	80.57%	99.65%	204	19.43%	100.00%	1	100.00%	993	98.39%	67	100.00%	3
SOM ENERGÍA, S.C.C.L.	2.307	2.154	93.09%	99.86%	140	6.10%	95.00%	25	60.00%	2.156	99.77%	658	99.85%	2
UNIELECTRICA ENERGÍA, S.A.	1.895	1.770	93.85%	99.94%	116	6.15%	99.14%	18	55.56%	1.911	99.53%	316	99.37%	29
VIESGO ENERGÍA, S.L.	37.906	35.007	84.48%	99.89%	6.431	15.52%	96.52%	268	98.51%	31.673	98.47%	2.586	95.28%	304
WATUM, S.L.	2.924	2.808	96.30%	99.82%	108	3.70%	100.00%	1	100.00%	3.101	99.32%	351	99.72%	11
COR - ALUMBRADO ELÉC. DE CEUTA COR., S.A.U.	200	190	98.45%	100.00%	3	1.55%	100.00%	2	100.00%	182	100.00%	19	100.00%	0
COR - CHC COM. REF., S.L.U.	390	380	98.45%	84.21%	6	1.55%	100.00%	0	0.00%	275	89.45%	44	0.00%	0
COR - EDP C.U.R., S.A.	1.515	1.422	93.49%	97.54%	99	6.51%	93.94%	10	60.00%	1.446	98.34%	98	93.88%	7
COR - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	16.586	16.229	95.93%	99.91%	688	4.07%	99.27%	27	100.00%	15.293	99.54%	910	99.01%	385
COR - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	5.870	5.250	88.04%	99.89%	713	11.96%	98.32%	9	88.89%	5.322	93.35%	580	92.76%	20
COR - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	26.954	25.942	95.89%	99.27%	1.112	4.11%	99.10%	89	89.89%	25.744	98.27%	247	76.52%	70
COR - VIESGO C.U.R., S.L.	662	639	94.95%	100.00%	34	5.05%	88.24%	2	100.00%	601	98.34%	61	98.36%	0
OTROS	15.593	13.978	89.20%	99.38%	1.692	10.80%	99.65%	82	35.37%	13.357	97.72%	2.560	98.44%	179
<b>TOTAL</b>	<b>814.274</b>	<b>759.023</b>	<b>91.06%</b>	<b>99.77%</b>	<b>74.474</b>	<b>8.94%</b>	<b>98.50%</b>	<b>2.120</b>	<b>82.50%</b>	<b>740.681</b>	<b>98.11%</b>	<b>55.551</b>	<b>96.75%</b>	<b>10.118</b>

MERCADO DE GAS														
AGENTE DISTRIBUIDOR	Recibidas	Aceptadas	% Acept.	% Acept. Plazo	Rechazadas	% Rechaz.	% Rechaz. Plazo	Pdte. Respuesta	% Pdte. Resp. Plazo	Activadas	% Activ. Plazo	Pdte.Activar	% Pdte. Activ. Plazo	Anuladas
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	133.607	128.347	93.44%	99.71%	9.013	6.56%	99.31%	1.279	85.54%	119.701	99.46%	17.653	90.60%	1.288
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	2.375	1.976	83.20%	99.95%	399	16.80%	100.00%	0	0.00%	1.976	99.95%	0	0.00%	0
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	2.208	2.201	99.14%	99.23%	19	0.86%	73.68%	13	84.62%	2.237	98.08%	297	94.28%	16
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.U.	24.193	24.079	94.93%	99.97%	1.286	5.07%	100.00%	3	100.00%	23.612	98.26%	3.627	95.01%	222
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	29.184	25.584	86.32%	99.98%	4.055	13.68%	99.80%	10	100.00%	25.894	98.99%	3.153	99.37%	108
REDEXIS GAS, S.A.	13.096	12.861	98.91%	99.91%	142	1.09%	100.00%	98	98.98%	12.908	98.40%	1.589	98.93%	98
OTROS	162	145	89.51%	100.00%	17	10.49%	100.00%	0	0.00%	153	100.00%	6	100.00%	0
<b>TOTAL</b>	<b>204.825</b>	<b>195.193</b>	<b>92.89%</b>	<b>99.79%</b>	<b>14.931</b>	<b>7.11%</b>	<b>99.50%</b>	<b>1.403</b>	<b>86.60%</b>	<b>186.481</b>	<b>99.16%</b>	<b>26.325</b>	<b>92.80%</b>	<b>1.732</b>

AGENTE COMERCIALIZADOR	Enviadas	Aceptadas	% Acept.	% Acept. Plazo	Rechazadas	% Rechaz.	% Rechaz. Plazo	Pdte. Respuesta	% Pdte. Resp. Plazo	Activadas	% Activ. Plazo	Pdte.Activar	% Pdte. Activ. Plazo	Anuladas
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	20.257	17.820	85.59%	99.83%	3.001	14.41%	99.23%	69	98.55%	17.947	99.65%	1.887	94.49%	115
ENDESA ENERGÍA, S.A.	56.155	55.669	96.89%	99.58%	1.786	3.11%	99.27%	223	99.10%	50.267	99.58%	8.038	96.01%	930
GALP ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U.	2.268	2.031	87.77%	99.80%	283	12.23%	100.00%	2	100.00%	1.762	87.63%	334	72.75%	12
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	61.193	57.327	90.75%	99.79%	5.846	9.25%	99.52%	903	100.00%	56.950	99.43%	6.049	83.85%	70
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	54.517	52.512	94.29%	99.96%	3.181	5.71%	99.94%	193	5.70%	49.689	99.59%	7.577	96.61%	359
VIESGO ENERGÍA, S.L.	6.262	6.033	95.26%	99.98%	300	4.74%	99.67%	4	50.00%	6.185	98.21%	1.726	98.03%	209
C.U.R. - EDP C.U.R., S.A.	300	260	85.25%	100.00%	45	14.75%	97.78%	0	0.00%	258	99.61%	24	100.00%	0
C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	403	392	96.31%	100.00%	15	3.69%	100.00%	2	100.00%	356	99.72%	60	96.67%	10
C.U.R. - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	470	465	96.88%	99.57%	15	3.13%	100.00%	3	100.00%	443	100.00%	54	92.59%	3
C.U.R. - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	394	382	92.72%	100.00%	30	7.28%	100.00%	0	0.00%	373	100.00%	45	97.78%	1
C.U.R. - MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS S.U.R., S.L.	7	7	100.00%	100.00%	0	0.00%	0.00%	0	0.00%	6	100.00%	1	0.00%	0
OTROS	2.599	2.295	84.25%	99.74%	429	15.75%	98.37%	4	75.00%	2.245	80.13%	530	80.57%	23
<b>TOTAL</b>	<b>204.825</b>	<b>195.193</b>	<b>92.89%</b>	<b>99.79%</b>	<b>14.931</b>	<b>7.11%</b>	<b>99.50%</b>	<b>1.403</b>	<b>86.60%</b>	<b>186.481</b>	<b>99.16%</b>	<b>26.325</b>	<b>92.80%</b>	<b>1.732</b>

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.

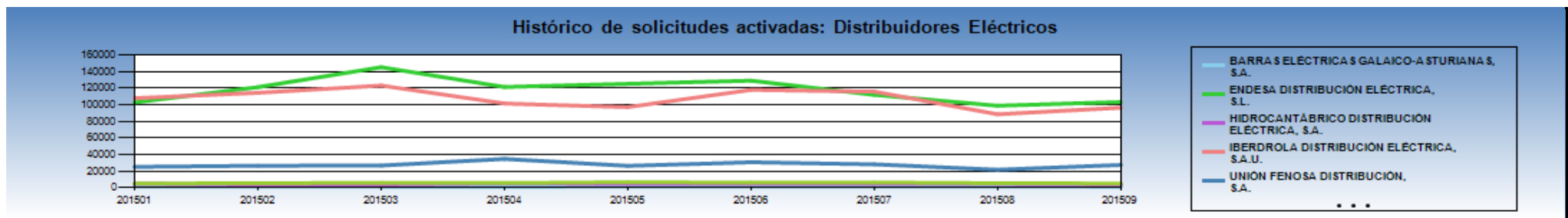
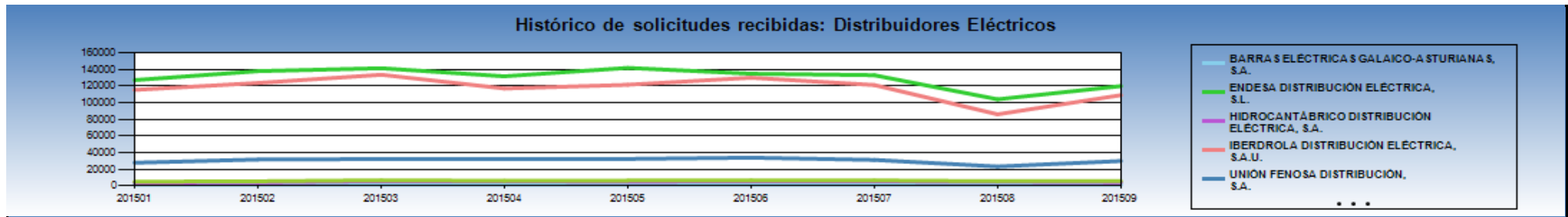
Anuladas: Número de solicitudes de cambio de comercializador que han sido anuladas por una comercializadora a lo largo del periodo.

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.

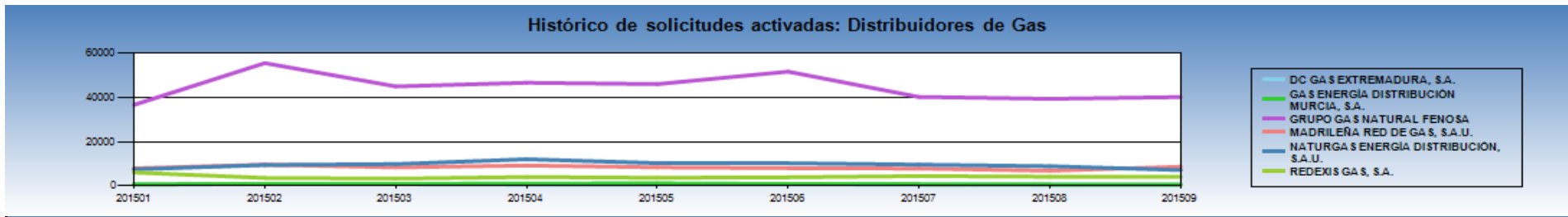
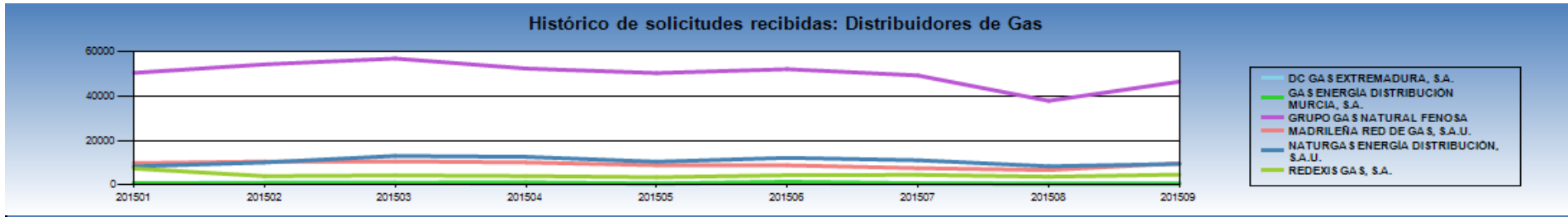
**HISTÓRICO ACTIVIDAD  
GRÁFICO MERCADO ELÉCTRICO**

**TERCER TRIMESTRE 2015**



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

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



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

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

## 2.1 PLAZOS ACEPTADAS

## TERCER TRIMESTRE 2015

MERCADO ELÉCTRICO	Total	Aceptadas en plazo		Retraso <= 15 días		Retraso > 15 días	
AGENTE DISTRIBUIDOR	Aceptadas	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	5.040	5.039	99.98%	1	0.02%	0	0.00%
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	336.222	336.155	99.98%	53	0.02%	14	0.00%
HIDROCANÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	13.666	13.628	99.72%	34	0.25%	4	0.03%
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	296.739	296.574	99.94%	165	0.06%	0	0.00%
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	76.692	76.676	99.98%	16	0.02%	0	0.00%
VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	18.131	18.120	99.94%	11	0.06%	0	0.00%
OTROS	12.533	11.056	88.22%	392	3.13%	1.085	8.66%
<b>TOTAL</b>	<b>759.023</b>	<b>757.248</b>	<b>99.77%</b>	<b>672</b>	<b>0.09%</b>	<b>1.103</b>	<b>0.15%</b>
AGENTE COMERCIALIZADOR	Aceptadas	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
ALCANZIA ENERGÍA, S.L.	1.044	1.043	99.90%	1	0.10%	0	0.00%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	2.989	2.985	99.87%	2	0.07%	2	0.07%
AUDAX ENERGÍA, S.A.	4.803	4.794	99.81%	2	0.04%	7	0.15%
AVANZALIA ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.	1.124	1.124	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	2.228	2.180	97.85%	30	1.35%	18	0.81%
CLIDOM ENERGY, S.L.	2.959	2.953	99.80%	3	0.10%	3	0.10%
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	5.364	5.364	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
EDP ENERGÍA, S.A.U.	29.543	29.531	99.96%	5	0.02%	7	0.02%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	243.523	242.945	99.76%	136	0.06%	442	0.18%
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	1.319	1.319	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
FACTOR ENERGÍA, S.A.	5.271	5.246	99.53%	6	0.11%	19	0.36%
FENIE ENERGÍA, S.A.	12.173	12.136	99.70%	13	0.11%	24	0.20%
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	2.408	2.399	99.63%	5	0.21%	4	0.17%
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	121.677	121.471	99.83%	79	0.06%	127	0.10%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	214.628	214.232	99.82%	95	0.04%	301	0.14%
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	1.355	1.355	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
NEXUS ENERGÍA, S.A.	846	843	99.65%	2	0.24%	1	0.12%
SOM ENERGÍA, S.C.C.L.	2.154	2.151	99.86%	0	0.00%	3	0.14%
UNIELÉCTRICA ENERGÍA, S.A.	1.770	1.769	99.94%	1	0.06%	0	0.00%
VIESGO ENERGÍA, S.L.	35.007	34.967	99.89%	24	0.07%	16	0.05%
WATIUM, S.L.	2.808	2.803	99.82%	3	0.11%	2	0.07%
COR - ALUMBRADO ELÉC. DE CEUTA COR., S.A.U.	190	190	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
COR - CHC COM. REF., S.L.U.	380	320	84.21%	12	3.16%	48	12.63%
COR - EDP C.U.R., S.A.	1.422	1.387	97.54%	34	2.39%	1	0.07%
COR - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	16.229	16.215	99.91%	11	0.07%	3	0.02%
COR - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	5.250	5.244	99.89%	4	0.08%	2	0.04%
COR - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	25.942	25.752	99.27%	171	0.66%	19	0.07%
COR - VIESGO C.U.R., S.L.	639	639	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
OTROS	13.978	13.891	99.38%	33	0.24%	54	0.39%
<b>TOTAL</b>	<b>759.023</b>	<b>757.248</b>	<b>99.77%</b>	<b>672</b>	<b>0.09%</b>	<b>1.103</b>	<b>0.15%</b>

MERCADO DE GAS	Total	Aceptadas en plazo		Retraso <= 15 días		Retraso > 15 días	
AGENTE DISTRIBUIDOR	Aceptadas	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	128.347	127.973	99.71%	372	0.29%	2	0.00%
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	1.976	1.975	99.95%	0	0.00%	1	0.05%
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	2.201	2.184	99.23%	10	0.45%	7	0.32%
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.U.	24.079	24.071	99.97%	8	0.03%	0	0.00%
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	25.584	25.578	99.98%	6	0.02%	0	0.00%
REDEXIS GAS, S.A.	12.861	12.849	99.91%	10	0.08%	2	0.02%
OTROS	145	145	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
<b>TOTAL</b>	<b>195.193</b>	<b>194.775</b>	<b>99.79%</b>	<b>406</b>	<b>0.21%</b>	<b>12</b>	<b>0.01%</b>
AGENTE COMERCIALIZADOR	Aceptadas	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	17.820	17.789	99.83%	26	0.15%	5	0.03%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	55.669	55.435	99.58%	233	0.42%	1	0.00%
GALP ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U.	2.031	2.027	99.80%	4	0.20%	0	0.00%
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	57.327	57.207	99.79%	119	0.21%	1	0.00%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	52.512	52.492	99.96%	18	0.03%	2	0.00%
VIESGO ENERGÍA, S.L.	6.033	6.032	99.98%	1	0.02%	0	0.00%
C.U.R. - EDP C.U.R., S.A.	260	260	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	392	392	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
C.U.R. - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	465	463	99.57%	2	0.43%	0	0.00%
C.U.R. - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	382	382	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
C.U.R. - MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS S.U.R., S.L.	7	7	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
OTROS	2.295	2.289	99.74%	3	0.13%	3	0.13%
<b>TOTAL</b>	<b>195.193</b>	<b>194.775</b>	<b>99.79%</b>	<b>406</b>	<b>0.21%</b>	<b>12</b>	<b>0.01%</b>

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

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

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

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

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

## 2.2 PLAZOS RECHAZADAS

## TERCER TRIMESTRE 2015

MERCADO ELÉCTRICO	Total	Rechazadas en plazo		Retraso <= 15 días		Retraso > 15 días	
AGENTE DISTRIBUIDOR	Rechazadas	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	129	110	85.27%	16	12.40%	3	2.33%
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	36.580	36.575	99.99%	3	0.01%	2	0.01%
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	2.040	1.889	92.60%	93	4.56%	58	2.84%
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	20.310	20.275	99.83%	23	0.11%	12	0.06%
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	9.792	9.786	99.94%	5	0.05%	1	0.01%
VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	756	643	85.05%	110	14.55%	3	0.40%
OTROS	4.867	4.080	83.83%	466	9.57%	321	6.60%
<b>TOTAL</b>	<b>74.474</b>	<b>73.358</b>	<b>98.50%</b>	<b>716</b>	<b>0.96%</b>	<b>400</b>	<b>0.54%</b>
AGENTE COMERCIALIZADOR	Rechazadas	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
ALCANZIA ENERGÍA, S.L.	156	156	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	171	171	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
AUDAX ENERGÍA, S.A.	524	518	98.85%	4	0.76%	2	0.38%
AVANZALIA ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.	86	86	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	261	236	90.42%	16	6.13%	9	3.45%
CLIDOM ENERGY, S.L.	552	543	98.37%	4	0.72%	5	0.91%
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	958	958	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
EDP ENERGÍA, S.A.U.	7.721	7.605	98.50%	58	0.75%	58	0.75%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	21.482	21.321	99.25%	109	0.51%	52	0.24%
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	185	183	98.92%	2	1.08%	0	0.00%
FACTOR ENERGÍA, S.A.	281	268	95.37%	2	0.71%	11	3.91%
FENIE ENERGÍA, S.A.	1.985	1.961	98.79%	21	1.06%	3	0.15%
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	405	398	98.27%	5	1.23%	2	0.49%
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	11.963	11.903	99.50%	56	0.47%	4	0.03%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	16.322	15.904	97.44%	246	1.51%	172	1.05%
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	76	76	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
NEXUS ENERGÍA, S.A.	204	204	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
SOM ENERGÍA, S.C.C.L.	140	133	95.00%	4	2.86%	3	2.14%
UNIELÉCTRICA ENERGÍA, S.A.	116	115	99.14%	1	0.86%	0	0.00%
VIESGO ENERGÍA, S.L.	6.431	6.207	96.52%	166	2.58%	58	0.90%
WATIUM, S.L.	108	108	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
COR - ALUMBRADO ELÉC. DE CEUTA COR., S.A.U.	3	3	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
COR - CHC COM. REF., S.L.U.	6	6	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
COR - EDP C.U.R., S.A.	99	93	93.94%	5	5.05%	1	1.01%
COR - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	688	683	99.27%	3	0.44%	2	0.29%
COR - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	713	701	98.32%	4	0.56%	8	1.12%
COR - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	1.112	1.102	99.10%	6	0.54%	4	0.36%
COR - VIESGO C.U.R., S.L.	34	30	88.24%	3	8.82%	1	2.94%
OTROS	1.692	1.686	99.65%	1	0.06%	5	0.30%
<b>TOTAL</b>	<b>74.474</b>	<b>73.358</b>	<b>98.50%</b>	<b>716</b>	<b>0.96%</b>	<b>400</b>	<b>0.54%</b>

MERCADO DE GAS	Total	Rechazadas en plazo		Retraso <= 15 días		Retraso > 15 días	
AGENTE DISTRIBUIDOR	Rechazadas	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	9.013	8.951	99.31%	61	0.68%	1	0.01%
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	399	399	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	19	14	73.68%	4	21.05%	1	5.26%
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.U.	1.286	1.286	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	4.055	4.047	99.80%	5	0.12%	3	0.07%
REDEXIS GAS, S.A.	142	142	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
OTROS	17	17	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
<b>TOTAL</b>	<b>14.931</b>	<b>14.856</b>	<b>99.50%</b>	<b>70</b>	<b>0.47%</b>	<b>5</b>	<b>0.03%</b>
AGENTE COMERCIALIZADOR	Rechazadas	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	3.001	2.978	99.23%	22	0.73%	1	0.03%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	1.786	1.773	99.27%	13	0.73%	0	0.00%
GALP ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U.	283	283	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	5.846	5.818	99.52%	26	0.44%	2	0.03%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	3.181	3.179	99.94%	1	0.03%	1	0.03%
VIESGO ENERGÍA, S.L.	300	299	99.67%	1	0.33%	0	0.00%
C.U.R. - EDP C.U.R., S.A.	45	44	97.78%	1	2.22%	0	0.00%
C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	15	15	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
C.U.R. - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	15	15	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
C.U.R. - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	30	30	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
OTROS	429	422	98.37%	6	1.40%	1	0.23%
<b>TOTAL</b>	<b>14.931</b>	<b>14.856</b>	<b>99.50%</b>	<b>70</b>	<b>0.47%</b>	<b>5</b>	<b>0.03%</b>

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

Rechazadas en plazo: Porcentaje de solicitudes de cambio de comercializador rechazadas dentro de los plazos legales. Siendo 5 días hábiles para electricidad y 6 días hábiles para gas.

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

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

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

## 2.3 PLAZOS PDTE RESPUESTA

## TERCER TRIMESTRE 2015

MERCADO ELÉCTRICO	Total	Pdte. Respuesta en plazo		Retraso <= 15 días		Retraso > 15 días	
AGENTE DISTRIBUIDOR	Pdt resp.	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	15	15	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	1.317	1.309	99.39%	7	0.53%	1	0.08%
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	17	11	64.71%	3	17.65%	3	17.65%
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	185	185	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	26	26	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	125	124	99.20%	1	0.80%	0	0.00%
OTROS	435	79	18.16%	44	10.11%	312	71.72%
<b>TOTAL</b>	<b>2.120</b>	<b>1.749</b>	<b>82.50%</b>	<b>55</b>	<b>2.59%</b>	<b>316</b>	<b>14.91%</b>
AGENTE COMERCIALIZADOR	Pdt resp.	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
ALCANZIA ENERGÍA, S.L.	2	2	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	7	3	42.86%	4	57.14%	0	0.00%
AUDAX ENERGÍA, S.A.	25	4	16.00%	0	0.00%	21	84.00%
AVANZALIA ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.	0	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	1	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
CLIDOM ENERGY, S.L.	2	2	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	4	1	25.00%	0	0.00%	3	75.00%
EDP ENERGÍA, S.A.U.	129	49	37.98%	2	1.55%	78	60.47%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	911	856	93.96%	8	0.88%	47	5.16%
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	6	6	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
FACTOR ENERGÍA, S.A.	10	4	40.00%	6	60.00%	0	0.00%
FENIE ENERGÍA, S.A.	99	99	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	2	2	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	124	93	75.00%	10	8.06%	21	16.94%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	263	181	68.82%	12	4.56%	70	26.62%
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	1	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
NEXUS ENERGÍA, S.A.	1	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
SOM ENERGÍA, S.C.C.L.	25	15	60.00%	2	8.00%	8	32.00%
UNIELÉCTRICA ENERGÍA, S.A.	18	10	55.56%	0	0.00%	8	44.44%
VIESGO ENERGÍA, S.L.	268	264	98.51%	0	0.00%	4	1.49%
WATIUM, S.L.	1	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
COR - ALUMBRADO ELÉC. DE CEUTA COR., S.A.U.	2	2	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
COR - EDP C.U.R., S.A.	10	6	60.00%	2	20.00%	2	20.00%
COR - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	27	27	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
COR - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	9	8	88.89%	1	11.11%	0	0.00%
COR - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	89	80	89.89%	1	1.12%	8	8.99%
COR - VIESGO C.U.R., S.L.	2	2	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
OTROS	82	29	35.37%	7	8.54%	46	56.10%
<b>TOTAL</b>	<b>2.120</b>	<b>1.749</b>	<b>82.50%</b>	<b>55</b>	<b>2.59%</b>	<b>316</b>	<b>14.91%</b>

MERCADO DE GAS	Total	Pdte. Respuesta en plazo		Retraso <= 15 días		Retraso > 15 días	
AGENTE DISTRIBUIDOR	Pdt resp.	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	1.279	1.094	85.54%	185	14.46%	0	0.00%
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	13	11	84.62%	0	0.00%	2	15.38%
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.U.	3	3	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	10	10	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
REDEXIS GAS, S.A.	98	97	98.98%	0	0.00%	1	1.02%
OTROS	0	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
<b>TOTAL</b>	<b>1.403</b>	<b>1.215</b>	<b>86.60%</b>	<b>185</b>	<b>13.19%</b>	<b>3</b>	<b>0.21%</b>
AGENTE COMERCIALIZADOR	Pdt resp.	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	69	68	98.55%	0	0.00%	1	1.45%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	223	221	99.10%	1	0.45%	1	0.45%
GALP ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U.	2	2	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	903	903	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	193	11	5.70%	182	94.30%	0	0.00%
VIESGO ENERGÍA, S.L.	4	2	50.00%	2	50.00%	0	0.00%
C.U.R. - EDP C.U.R., S.A.	0	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	2	2	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
C.U.R. - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	3	3	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
OTROS	4	3	75.00%	0	0.00%	1	25.00%
<b>TOTAL</b>	<b>1.403</b>	<b>1.215</b>	<b>86.60%</b>	<b>185</b>	<b>13.19%</b>	<b>3</b>	<b>0.21%</b>

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

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

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

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

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

## 2.4 PLAZOS ACTIVADAS

## TERCER TRIMESTRE 2015

MERCADO ELÉCTRICO	Total	Activadas en plazo		Retraso <= 15 días		Retraso > 15 días	
AGENTE DISTRIBUIDOR	Activadas	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
BARRAS ELECTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	4.926	4.881	99.09%	19	0.39%	26	0.53%
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	314.468	313.150	99.58%	1.245	0.40%	73	0.02%
HIDROCENTRABRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	13.630	13.205	96.88%	349	2.56%	76	0.56%
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	301.161	301.148	100.00%	13	0.00%	0	0.00%
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	78.043	67.857	86.95%	9.187	11.77%	999	1.28%
VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	17.564	17.432	99.25%	34	0.19%	98	0.56%
OTROS	10.889	9.027	82.90%	591	5.43%	1.271	11.67%
<b>TOTAL</b>	<b>740.681</b>	<b>726.700</b>	<b>98.11%</b>	<b>11.438</b>	<b>1.54%</b>	<b>2.543</b>	<b>0.34%</b>
AGENTE COMERCIALIZADOR	Activadas	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
ALCANZIA ENERGÍA, S.L.	1.162	1.109	95.44%	49	4.22%	4	0.34%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	2.829	2.801	99.01%	16	0.57%	12	0.42%
AUDAX ENERGÍA, S.A.	4.953	4.879	98.51%	61	1.23%	13	0.26%
AVANZALIA ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.	1.508	1.503	99.67%	3	0.20%	2	0.13%
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	2.004	1.980	98.80%	14	0.70%	10	0.50%
CLIDOM ENERGY, S.L.	3.006	2.996	99.67%	6	0.20%	4	0.13%
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	5.948	5.948	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
EDP ENERGÍA, S.A.U.	30.422	30.259	99.46%	129	0.42%	34	0.11%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	222.777	220.881	99.15%	1.266	0.57%	630	0.28%
ENERGY VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	1.293	1.243	96.13%	46	3.56%	4	0.31%
FACTOR ENERGÍA, S.A.	4.960	4.930	99.40%	19	0.38%	11	0.22%
FENIE ENERGÍA, S.A.	11.158	11.068	99.19%	59	0.53%	31	0.28%
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	2.401	2.338	97.38%	55	2.29%	8	0.33%
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	130.651	128.773	98.56%	1.258	0.96%	620	0.47%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	212.089	204.330	96.34%	7.054	3.33%	705	0.33%
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	1.466	1.381	94.20%	80	5.46%	5	0.34%
NEXUS ENERGÍA, S.A.	993	977	98.39%	15	1.51%	1	0.10%
SOM ENERGÍA, S.C.C.L.	2.156	2.151	99.77%	3	0.14%	2	0.09%
UNIELÉCTRICA ENERGÍA, S.A.	1.911	1.902	99.53%	8	0.42%	1	0.05%
VIESGO ENERGÍA, S.L.	31.673	31.189	98.47%	320	1.01%	164	0.52%
WATIUM, S.L.	3.101	3.080	99.32%	21	0.68%	0	0.00%
COR - ALUMBRADO ELÉC. DE CEUTA COR., S.A.U.	182	182	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
COR - CHC COM. REF., S.L.U.	275	246	89.45%	12	4.36%	17	6.18%
COR - EDP C.U.R., S.A.	1.446	1.442	99.72%	23	1.59%	1	0.07%
COR - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	15.293	15.222	99.54%	56	0.37%	15	0.10%
COR - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	5.322	4.968	93.35%	245	4.60%	109	2.05%
COR - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	25.744	25.298	98.27%	399	1.55%	47	0.18%
COR - VIESGO C.U.R., S.L.	601	591	98.34%	2	0.33%	8	1.33%
OTROS	13.357	13.053	97.72%	219	1.64%	85	0.64%
<b>TOTAL</b>	<b>740.681</b>	<b>726.700</b>	<b>98.11%</b>	<b>11.438</b>	<b>1.54%</b>	<b>2.543</b>	<b>0.34%</b>

MERCADO DE GAS	Total	Activadas en plazo		Retraso <= 15 días		Retraso > 15 días	
AGENTE DISTRIBUIDOR	Activadas	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	119.701	119.049	99.46%	362	0.30%	290	0.24%
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	1.976	1.975	99.95%	0	0.00%	1	0.05%
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	2.237	2.194	98.08%	29	1.30%	14	0.63%
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.U.	23.612	23.200	98.26%	183	0.78%	229	0.97%
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	25.894	25.633	98.99%	261	1.01%	0	0.00%
REDEXIS GAS, S.A.	12.908	12.702	98.40%	160	1.24%	46	0.36%
OTROS	153	153	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
<b>TOTAL</b>	<b>186.481</b>	<b>184.906</b>	<b>99.16%</b>	<b>995</b>	<b>0.53%</b>	<b>580</b>	<b>0.31%</b>
AGENTE COMERCIALIZADOR	Activadas	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	17.947	17.885	99.65%	54	0.30%	8	0.04%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	50.267	50.058	99.58%	127	0.25%	82	0.16%
GALP ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U.	1.762	1.544	87.63%	86	4.88%	132	7.49%
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	56.950	56.628	99.43%	224	0.39%	98	0.17%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	49.689	49.484	99.59%	128	0.26%	77	0.15%
VIESGO ENERGÍA, S.L.	6.185	6.074	98.21%	50	0.81%	61	0.99%
C.U.R. - EDP C.U.R., S.A.	258	257	99.61%	1	0.39%	0	0.00%
C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	356	355	99.72%	0	0.00%	1	0.28%
C.U.R. - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	443	443	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
C.U.R. - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	373	373	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
C.U.R. - MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS S.U.R., S.L.	6	6	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
OTROS	2.245	1.799	80.13%	325	14.48%	121	5.39%
<b>TOTAL</b>	<b>186.481</b>	<b>184.906</b>	<b>99.16%</b>	<b>995</b>	<b>0.53%</b>	<b>580</b>	<b>0.31%</b>

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

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

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

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

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



## 2.5 PLAZOS PDTE ACTIVAR

## TERCER TRIMESTRE 2015

MERCADO ELÉCTRICO	Total	Pdte. Activar en plazo		Retraso <= 15 días		Retraso > 15 días	
AGENTE DISTRIBUIDOR	Pdt Activar	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	267	257	96.25%	9	3.37%	1	0.37%
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	20.772	20.620	99.27%	121	0.58%	31	0.15%
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	1.100	954	86.73%	50	4.55%	96	8.73%
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	22.831	22.823	99.96%	3	0.01%	5	0.02%
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	8.279	7.344	88.71%	827	9.99%	108	1.30%
VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	931	909	97.64%	8	0.86%	14	1.50%
OTROS	1.371	838	61.12%	98	7.15%	435	31.73%
<b>TOTAL</b>	<b>55.551</b>	<b>53.745</b>	<b>96.75%</b>	<b>1.116</b>	<b>2.01%</b>	<b>690</b>	<b>1.24%</b>
AGENTE COMERCIALIZADOR	Pdt Activar	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
ALCANZIA ENERGÍA, S.L.	61	56	91.80%	4	6.56%	1	1.64%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	418	412	98.56%	1	0.24%	5	1.20%
AUDAX ENERGÍA, S.A.	655	649	99.08%	2	0.31%	4	0.61%
AVANZALIA ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.	106	106	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	154	142	92.21%	1	0.65%	11	7.14%
CLIDOM ENERGY, S.L.	667	665	99.70%	0	0.00%	2	0.30%
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	425	424	99.76%	0	0.00%	1	0.24%
EDP ENERGÍA, S.A.U.	2.327	2.290	98.41%	9	0.39%	28	1.20%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	21.321	21.063	98.79%	115	0.54%	143	0.67%
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	124	117	94.35%	6	4.84%	1	0.81%
FACTOR ENERGÍA, S.A.	1.121	1.111	99.11%	3	0.27%	7	0.62%
FENIE ENERGÍA, S.A.	2.494	2.473	99.16%	8	0.32%	13	0.52%
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	75	68	90.67%	3	4.00%	4	5.33%
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	12.226	12.069	98.72%	89	0.73%	68	0.56%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	4.754	3.823	80.42%	709	14.91%	222	4.67%
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	126	106	84.13%	3	2.38%	17	13.49%
NEXUS ENERGÍA, S.A.	67	67	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
SOM ENERGÍA, S.C.C.L.	658	657	99.85%	1	0.15%	0	0.00%
UNIELÉCTRICA ENERGÍA, S.A.	316	314	99.37%	1	0.32%	1	0.32%
VIESGO ENERGÍA, S.L.	2.586	2.464	95.28%	75	2.90%	47	1.82%
WATIUM, S.L.	351	350	99.72%	0	0.00%	1	0.28%
COR - ALUMBRADO ELÉC. DE CEUTA COR., S.A.U.	19	19	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
COR - CHC COM. REF., S.L.U.	44	0	0.00%	0	0.00%	44	100.00%
COR - EDP C.U.R., S.A.	98	92	93.88%	0	0.00%	6	6.12%
COR - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	910	901	99.01%	5	0.55%	4	0.44%
COR - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	580	538	92.76%	23	3.97%	19	3.28%
COR - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	247	189	76.52%	43	17.41%	15	6.07%
COR - VIESGO C.U.R., S.L.	61	60	98.36%	0	0.00%	1	1.64%
OTROS	2.560	2.520	98.44%	15	0.59%	25	0.98%
<b>TOTAL</b>	<b>55.551</b>	<b>53.745</b>	<b>96.75%</b>	<b>1.116</b>	<b>2.01%</b>	<b>690</b>	<b>1.24%</b>

MERCADO DE GAS	Total	Pdte. Activar en plazo		Retraso <= 15 días		Retraso > 15 días	
AGENTE DISTRIBUIDOR	Pdt Activar	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	17.653	15.993	90.60%	919	5.21%	741	4.20%
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	297	280	94.28%	6	2.02%	11	3.70%
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.U.	3.627	3.446	95.01%	170	4.69%	11	0.30%
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	3.153	3.133	99.37%	19	0.60%	1	0.03%
REDEXIS GAS, S.A.	1.589	1.572	98.93%	12	0.76%	5	0.31%
OTROS	6	6	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
<b>TOTAL</b>	<b>26.325</b>	<b>24.430</b>	<b>92.80%</b>	<b>1.126</b>	<b>4.28%</b>	<b>769</b>	<b>2.92%</b>
AGENTE COMERCIALIZADOR	Pdt Activar	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	1.887	1.783	94.49%	69	3.66%	35	1.85%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	8.038	7.717	96.01%	108	1.34%	213	2.65%
GALP ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U.	334	243	72.75%	85	25.45%	6	1.80%
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	6.049	5.072	83.85%	679	11.22%	298	4.93%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	7.577	7.320	96.61%	57	0.75%	200	2.64%
VIESGO ENERGÍA, S.L.	1.726	1.692	98.03%	26	1.51%	8	0.46%
C.U.R. - EDP C.U.R., S.A.	24	24	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	60	58	96.67%	1	1.67%	1	1.67%
C.U.R. - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	54	50	92.59%	1	1.85%	3	5.56%
C.U.R. - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	45	44	97.78%	0	0.00%	1	2.22%
C.U.R. - MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS S.U.R., S.L.	1	0	0.00%	1	100.00%	0	0.00%
OTROS	530	427	80.57%	99	18.68%	4	0.75%
<b>TOTAL</b>	<b>26.325</b>	<b>24.430</b>	<b>92.80%</b>	<b>1.126</b>	<b>4.28%</b>	<b>769</b>	<b>2.92%</b>

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

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

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

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

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

## 3. ANULADAS Y REPOSICIONES

## TERCER TRIMESTRE 2015

MERCADO ELÉCTRICO				
AGENTE DISTRIBUIDOR	Recibidas	Anuladas	% Anuladas	Reposiciones
BARRAS ELECTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	5.128	1	0.02%	0
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	357.456	4.663	1.30%	497
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	15.385	102	0.66%	0
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	316.731	4.499	1.42%	533
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	85.040	636	0.75%	0
VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	18.621	1	0.01%	0
OTROS	15.913	216	1.36%	19
<b>TOTAL</b>	<b>814.274</b>	<b>10.118</b>	<b>1.24%</b>	<b>1.049</b>
AGENTE COMERCIALIZADOR	Enviadas	Anuladas	% Anuladas	Reposiciones
ALCANZIA ENERGÍA, S.L.	1.191	28	2.35%	1
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	3.165	10	0.32%	0
AUDAX ENERGÍA, S.A.	5.270	43	0.82%	4
AVANZALIA ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.	1.210	4	0.33%	5
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	2.403	1	0.04%	0
CLIDOM ENERGY, S.L.	3.348	34	1.02%	2
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	6.313	39	0.62%	1
EDP ENERGÍA, S.A.U.	37.035	298	0.80%	18
ENDESA ENERGÍA, S.A.	254.255	6.209	2.44%	286
ENERGÍA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	1.479	9	0.61%	6
FACTOR ENERGÍA, S.A.	5.525	22	0.40%	7
FENIE ENERGÍA, S.A.	13.595	52	0.38%	0
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	2.813	57	2.03%	10
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	132.848	392	0.30%	83
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	228.554	1.893	0.83%	427
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	1.423	17	1.19%	6
NEXUS ENERGÍA, S.A.	1.045	3	0.29%	1
SOM ENERGÍA, S.C.C.L.	2.307	2	0.09%	0
UNIELÉCTRICA ENERGÍA, S.A.	1.895	29	1.53%	7
VIESGO ENERGÍA, S.L.	37.906	304	0.80%	26
WATIUM, S.L.	2.924	11	0.38%	0
COR - ALUMBRADO ELÉC. DE CEUTA COR., S.A.U.	200	0	0.00%	0
COR - CHC COM. REF., S.L.U.	390	0	0.00%	0
COR - EDP C.U.R., S.A.	1.515	7	0.46%	0
COR - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	16.586	385	2.32%	118
COR - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	5.870	20	0.34%	0
COR - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	26.954	70	0.26%	25
COR - VIESGO C.U.R., S.L.	662	0	0.00%	0
OTROS	15.593	179	1.15%	16
<b>TOTAL</b>	<b>814.274</b>	<b>10.118</b>	<b>1.24%</b>	<b>1.049</b>

MERCADO DE GAS				
AGENTE DISTRIBUIDOR	Recibidas	Anuladas	% Anuladas	Reposiciones
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	133.607	1.288	0.96%	0
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	2.375	0	0.00%	0
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	2.208	16	0.72%	0
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.U.	24.193	222	0.92%	0
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	29.184	108	0.37%	0
REDEXIS GAS, S.A.	13.096	98	0.75%	0
OTROS	162	0	0.00%	0
<b>TOTAL</b>	<b>204.825</b>	<b>1.732</b>	<b>0.85%</b>	<b>0</b>
AGENTE COMERCIALIZADOR	Enviadas	Anuladas	% Anuladas	Reposiciones
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	20.257	115	0.57%	0
ENDESA ENERGÍA, S.A.	56.155	930	1.66%	0
GALP ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U.	2.268	12	0.53%	0
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	61.193	70	0.11%	0
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	54.517	359	0.66%	0
VIESGO ENERGÍA, S.L.	6.262	209	3.34%	0
C.U.R. - EDP C.U.R., S.A.	300	0	0.00%	0
C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	403	10	2.48%	0
C.U.R. - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	470	3	0.64%	0
C.U.R. - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	394	1	0.25%	0
C.U.R. - MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS S.U.R., S.L.	7	0	0.00%	0
OTROS	2.599	23	0.88%	0
<b>TOTAL</b>	<b>204.825</b>	<b>1.732</b>	<b>0.85%</b>	<b>0</b>

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

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

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

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

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



4.2 MOTIVOS DE RECHAZO GASISTAS

TERCER TRIMESTRE 2015

ID Motivo	Descripción % tipología de rechazos por agente	AGENTE DISTRIBUIDOR							AGENTE COMERCIALIZADOR												
		GRUPO GAS NATURAL FENOSA	DC GAS EXTREMADURA, S.A.	GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.U.	NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	REDEXIS GAS, S.A.	OTROS	TOTAL	EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	ENDESA ENERGÍA, S.A.	GALP ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U.	GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	VIESGO ENERGÍA, S.L.	C.U.R. - EDP C.U.R., S.A.	C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	C.U.R. - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	C.U.R. - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	OTROS	TOTAL
R01	Ciente suministrado desde planta satélite.	0,1%	1,0%	10,5%	0,0%	0,0%	83,8%	0,0%	0,9%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	3,2%	5,0%	2,2%	0,0%	0,0%	0,0%	2,1%	0,9%
R03	El CUPS no está conectado al distribuidor que se indica en la solicitud.	0,0%	0,3%	47,4%	0,0%	0,0%	4,2%	0,0%	0,1%	0,1%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,1%	0,1%	
R04	Falta infraestructura.	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
R05	Tipo de documento de identificación fiscal (se indica) inexistente.	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
R06	El código del modelo de fecha de efecto no es válido.	0,2%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,7%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	6,7%	0,0%	0,0%	2,1%	0,2%	
R09	El municipio (se indica) no existe.	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,6%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	8,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	
R10	La provincia (se indica) no existe.	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,1%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	
R11	La población (se indica) no pertenece a la provincia (se indica).	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,2%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,1%	
R12	Error de integridad: DNI no coherente con CUPS.	72,5%	0,0%	0,0%	56,1%	46,0%	2,8%	29,4%	61,2%	82,3%	61,3%	47,0%	55,7%	56,6%	54,0%	66,7%	40,0%	86,7%	43,3%	35,2%	61,2%
R14	El día de la fecha efecto solicitada es errónea, tiene que ser el 1, 11 ó 21 del mes.	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,3%	0,1%	
R17	El valor del campo "IND_TUR" (indicativo T.U.R.) no existe en la lista de valores permitidos "(S o N)".	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,2%	0,1%	0,6%	0,0%	0,3%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,2%	
R19	Si el motivo de modificación es cambio de titular (01), los campos "Nuevo Num. Documento y Num. Documento" tienen que ser distintos.	0,0%	0,0%	0,0%	14,0%	18,6%	0,0%	5,9%	6,3%	0,4%	0,5%	2,1%	10,0%	9,4%	5,3%	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%	0,2%	6,3%
R28	Para consumos anuales iguales o superiores a 100.000 kWh/año no se puede solicitar a fecha efecto 01.	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,8%	0,1%	3,1%	1,8%	0,2%	0,2%	0,0%	2,2%	0,0%	0,0%	0,0%	11,2%	0,8%
R29	CUPS inexistente.	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
R32	Fecha efecto solicitada anterior al día actual.	0,3%	0,0%	5,3%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,4%	0,2%	
R34	No existe contrato de ATR en vigor.	0,6%	3,0%	0,0%	10,5%	10,6%	0,0%	0,0%	4,2%	1,4%	3,1%	1,8%	1,9%	12,0%	1,7%	6,7%	13,3%	0,0%	16,7%	5,4%	4,2%
R35	Existe una solicitud previa del tipo nuevo suministro del mismo comercializador.	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	
R37	Existe una solicitud previa de tipo cambio del mismo comercializador.	0,0%	0,0%	0,0%	2,7%	6,0%	0,0%	0,0%	1,9%	0,1%	0,0%	11,7%	1,6%	4,2%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	4,0%	1,9%	
R39	Existe una solicitud previa de tipo anulación del mismo comercializador.	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
R42	La solicitud que se intenta anular ya está formalizada.	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,1%	0,0%	0,1%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	
R43	El CUPS ya está activo con la comercializadora solicitante.	0,0%	0,3%	0,0%	1,6%	2,8%	0,0%	0,0%	0,9%	2,4%	0,2%	0,7%	0,4%	0,6%	0,3%	8,9%	0,0%	0,0%	2,3%	0,9%	
R44	Existe una solicitud previa del tipo alta para el CUPS (se indica) de otra Comercializadora.	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,5%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,1%	0,0%	0,1%	0,5%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	
R45	Existe una solicitud previa de baja para el CUPS (se indica) de otra comercializadora.	0,4%	0,0%	36,8%	0,0%	0,0%	8,5%	0,0%	0,3%	0,1%	0,7%	0,0%	0,3%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	
R46	Existe una solicitud previa de cambio para el CUPS (se indica) de otra comercializadora.	0,1%	0,0%	0,0%	5,3%	1,6%	0,0%	58,8%	1,0%	0,8%	1,4%	2,5%	0,3%	1,9%	2,7%	2,2%	0,0%	0,0%	3,3%	1,0%	
R47	Existe una solicitud previa de modificación para el CUPS (se indica) de otra comercializadora.	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,4%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,1%	0,0%	0,1%	0,3%	0,0%	2,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	
R48	Existe una solicitud previa de anulación para el CUPS (se indica) de otra comercializadora.	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
R53	Campo obligatorio no cumplimentado (se indica cual).	0,2%	0,0%	0,0%	0,6%	0,7%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	2,1%	0,1%	0,4%	0,3%	4,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	
R55	Tamaño máximo del campo excedido (se indica campo erróneo y longitud máxima para el mismo).	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	
R57	Si la presión solicitada es mayor de 4 bares es obligatorio que el campo QH (caudal horario) tenga un valor.	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	
R59	Si el motivo de modificación es cambio de titular (01), se deben enviar los campos: Num. Documento, Nuevo Num. Documento...	0,0%	0,0%	0,0%	2,6%	1,8%	0,0%	0,0%	0,7%	0,4%	0,0%	7,4%	0,1%	1,6%	3,0%	0,0%	0,0%	0,0%	23,3%	0,7%	
R62	Si la presión solicitada es mayor de 4 bares o el peaje es 3.5 es obligatorio que el campo Caudal Diario tenga un valor.	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	
R64	Documento informado no cumple las validaciones definidas (CIF-NIF, NIE o documento válido para contratar en territorio español).	20,4%	0,0%	0,0%	2,0%	7,0%	0,0%	0,0%	14,4%	9,7%	15,5%	9,9%	23,5%	3,6%	10,0%	6,7%	13,3%	3,3%	7,9%	14,4%	
R68	Campo "@replace1@" : Campo obligatorio si el campo "@replace2@" tiene valor "@replace3@" o si el campo "@replace4@" tiene valor "@replace5@".	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
R70	Otros motivos no contemplados en el resto del listado.	3,8%	94,5%	0,0%	1,6%	1,3%	0,0%	0,0%	5,3%	1,5%	11,7%	8,8%	5,5%	4,5%	4,7%	4,4%	33,3%	0,0%	5,4%	5,3%	
R74	Error de formato: (se indica)	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,2%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	3,0%	0,1%	

## 5.1 MOVILIDAD POR SEGMENTACION DE MERCADO

## TERCER TRIMESTRE 2015

MERCADO ELÉCTRICO											
AGENTE DISTRIBUIDOR	Submercado	Recibidas	Aceptadas	Rechazadas	Pdte. Resp.	Activadas	Pdte. Activar	%Rechazo	Tasa Switching	CUPS inicio periodo	CUPS fin periodo
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	DOMÉSTICO	4.853	4.772	122	14	4.655	210	2,49%	2,91%	159.771	159.411
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	PYME	266	260	5	1	258	57	1,89%	6,57%	3.926	3.843
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	INDUSTRIAL	9	8	2	0	13	0	20,00%	4,22%	308	311
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	DOMÉSTICO	337.070	317.700	34.329	1.220	295.507	17.546	9,75%	2,56%	11.559.662	11.568.578
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	PYME	19.064	17.322	2.082	93	17.676	3.067	10,73%	5,45%	324.383	324.486
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	INDUSTRIAL	1.322	1.200	169	4	1.285	159	12,34%	4,26%	30.183	30.240
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	DOMÉSTICO	14.310	12.778	1.832	11	12.728	939	12,54%	1,99%	639.390	639.923
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	PYME	1.043	868	199	3	878	153	18,65%	4,78%	18.359	18.275
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	INDUSTRIAL	32	20	9	3	24	8	31,03%	2,14%	1.124	1.127
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	DOMÉSTICO	291.653	273.766	18.137	153	278.513	19.354	6,21%	2,65%	10.491.182	10.501.000
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	PYME	21.956	20.257	1.730	20	19.901	3.171	7,87%	7,38%	269.805	270.182
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	INDUSTRIAL	3.122	2.716	443	12	2.747	306	14,02%	4,60%	59.769	59.864
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	DOMÉSTICO	83.467	75.424	9.446	24	76.764	8.028	11,13%	2,14%	3.586.569	3.589.184
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	PYME	1.257	1.036	261	0	1.019	216	20,12%	1,32%	76.977	76.873
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	INDUSTRIAL	316	232	85	2	260	35	26,81%	1,76%	14.806	14.804
VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	DOMÉSTICO	17.440	16.991	707	123	16.408	642	3,99%	3,27%	501.457	501.119
VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	PYME	1.160	1.120	47	2	1.125	287	4,03%	8,01%	14.053	13.727
VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	INDUSTRIAL	21	20	2	0	31	2	9,09%	3,58%	867	862
OTROS	DOMÉSTICO	14.725	11.638	4.585	395	10.266	1.284	28,26%	0,92%	1.110.253	1.109.667
OTROS	PYME	1.058	814	245	38	573	84	23,14%	1,96%	29.164	29.156
OTROS	INDUSTRIAL	130	81	37	2	50	3	31,36%	1,52%	3.281	3.301
TOTAL	DOMÉSTICO	763.518	713.069	69.158	1.940	694.841	48.003	8,84%	2,48%	28.048.284	28.068.882
TOTAL	PYME	45.804	41.677	4.569	157	41.430	7.035	9,88%	5,62%	736.667	736.542
TOTAL	INDUSTRIAL	4.952	4.277	747	23	4.410	513	14,87%	4,00%	110.338	110.509

MERCADO DE GAS											
AGENTE DISTRIBUIDOR	Submercado	Recibidas	Aceptadas	Rechazadas	Pdte. Resp.	Activadas	Pdte. Activar	%Rechazo	Tasa Switching	CUPS inicio periodo	CUPS fin periodo
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	DOMÉSTICO	132.163	127.073	8.793	1.269	118.444	17.406	6,47%	2,27%	5.208.110	5.192.123
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	PYME	1.404	1.236	217	10	1.205	233	14,93%	3,95%	30.533	30.751
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	INDUSTRIAL	40	38	3	0	52	14	7,32%	1,79%	2.901	2.904
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	DOMÉSTICO	2.363	1.968	395	0	1.968	0	16,72%	2,78%	70.863	71.195
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	PYME	11	7	4	0	7	0	36,36%	3,11%	225	224
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	INDUSTRIAL	1	1	0	0	1	0	0,00%	4,17%	24	26
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	DOMÉSTICO	2.173	2.169	15	13	2.202	294	0,69%	2,49%	88.562	89.230
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	PYME	31	29	3	0	28	3	9,38%	11,57%	242	242
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	INDUSTRIAL	4	3	1	0	7	0	25,00%	9,59%	73	74
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.U.	DOMÉSTICO	23.510	23.431	1.238	3	23.034	3.515	5,02%	2,74%	841.295	842.127
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.U.	PYME	682	647	48	0	578	111	6,91%	13,89%	4.162	4.210
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.U.	INDUSTRIAL	1	1	0	0	0	1	0,00%	0,00%	131	131
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	DOMÉSTICO	28.874	25.351	3.981	5	25.577	3.118	13,57%	2,82%	907.195	907.643
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	PYME	265	212	52	4	266	31	19,70%	4,41%	6.031	6.063
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	INDUSTRIAL	45	21	22	1	51	4	51,16%	7,12%	716	712
REDEXIS GAS, S.A.	DOMÉSTICO	12.971	12.742	136	98	12.757	1.572	1,06%	3,06%	416.926	421.222
REDEXIS GAS, S.A.	PYME	121	115	6	0	143	15	4,96%	3,81%	3.754	3.790
REDEXIS GAS, S.A.	INDUSTRIAL	4	4	0	0	8	2	0,00%	4,71%	170	181
OTROS	DOMÉSTICO	158	142	16	0	150	6	10,13%	1,43%	10.457	10.645
OTROS	PYME	4	3	1	0	3	0	25,00%	3,70%	81	85
OTROS	INDUSTRIAL	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00%	4	0
TOTAL	DOMÉSTICO	202.212	192.876	14.574	1.388	184.132	25.911	7,03%	2,44%	7.543.408	7.534.185
TOTAL	PYME	2.518	2.249	331	14	2.230	393	12,83%	4,95%	45.028	45.365
TOTAL	INDUSTRIAL	95	68	26	1	119	21	27,66%	2,96%	4.019	4.028

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

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

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

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

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

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

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

Tasa de Switching: Porcentaje cambios de comercializador activados a lo largo del periodo con respecto al número total de puntos de suministro activos al inicio del periodo.

CUPS: Número de puntos de suministro activos en la red de la distribuidora y sub-mercado correspondiente al inicio y fin del periodo.

## 5.2 MOVILIDAD POR INTEGRACIÓN

## TERCER TRIMESTRE 2015

MERCADO ELÉCTRICO								
AGENTE DISTRIBUIDOR	Integración Vertical	Recibidas	Aceptadas	Rechazadas	Pdte. Resp.	Activadas	Pdte. Activar	%Rechazo
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	ENTRE GRUPOS	2.763	2.746	19	2	2.734	116	0.69%
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	MISMO GRUPO	1.793	1.746	81	9	1.709	39	4.43%
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	RESTO	572	548	29	4	483	112	5.03%
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	ENTRE GRUPOS	126.507	114.957	15.552	363	113.019	4.867	11.92%
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	MISMO GRUPO	208.199	200.178	18.580	837	180.844	12.328	8.49%
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	RESTO	22.750	21.087	2.448	117	20.605	3.577	10.40%
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	ENTRE GRUPOS	7.386	6.326	1.284	4	6.244	420	16.87%
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	MISMO GRUPO	6.923	6.363	638	9	6.398	486	9.11%
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	RESTO	1.076	977	118	4	988	194	10.78%
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	ENTRE GRUPOS	119.527	109.545	10.119	38	114.475	17.494	8.46%
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	MISMO GRUPO	171.792	163.868	8.039	129	163.405	999	4.68%
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	RESTO	25.412	23.326	2.152	18	23.281	4.338	8.45%
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	ENTRE GRUPOS	42.236	38.133	5.389	13	37.462	4.172	12.38%
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	MISMO GRUPO	36.786	33.511	3.321	0	35.329	3.128	9.02%
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	RESTO	6.018	5.048	1.082	13	5.252	979	17.65%
VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	ENTRE GRUPOS	9.226	9.099	208	5	9.003	386	2.23%
VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	MISMO GRUPO	7.936	7.609	488	114	7.192	360	6.03%
VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	RESTO	1.459	1.423	60	6	1.369	185	4.05%
RESTO	ENTRE GRUPOS	12.023	9.219	4.414	312	7.954	1.074	32.38%
RESTO	MISMO GRUPO	1.229	1.061	172	4	1.052	48	13.95%
RESTO	RESTO	2.661	2.253	281	119	1.883	249	11.09%
TOTAL	ENTRE GRUPOS	319.668	290.025	36.985	737	290.891	28.529	11.31%
TOTAL	MISMO GRUPO	434.658	414.336	31.319	1.102	395.929	17.388	7.03%
TOTAL	RESTO	59.948	54.662	6.170	281	53.861	9.634	10.14%

MERCADO DE GAS								
AGENTE DISTRIBUIDOR	Integración Vertical	Recibidas	Aceptadas	Rechazadas	Pdte. Resp.	Activadas	Pdte. Activar	%Rechazo
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	ENTRE GRUPOS	89.922	87.095	4.967	374	79.648	13.044	5.40%
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	MISMO GRUPO	42.279	39.998	3.859	904	39.017	4.308	8.80%
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	RESTO	1.406	1.254	187	1	1.036	301	12.98%
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	ENTRE GRUPOS	2.361	1.968	393	0	1.968	0	16.65%
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	RESTO	14	8	6	0	8	0	42.86%
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	ENTRE GRUPOS	2.179	2.179	11	12	2.208	295	0.50%
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	RESTO	29	22	8	1	29	2	26.67%
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.U.	ENTRE GRUPOS	23.928	23.823	1.255	3	23.410	3.568	5.00%
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.U.	RESTO	265	256	31	0	202	59	10.80%
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	ENTRE GRUPOS	21.191	18.636	2.944	8	18.455	2.448	13.64%
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	MISMO GRUPO	7.654	6.699	997	1	7.156	668	12.95%
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	RESTO	339	249	114	1	283	37	31.40%
REDEXIS GAS, S.A.	ENTRE GRUPOS	12.868	12.638	137	98	12.659	1.536	1.07%
REDEXIS GAS, S.A.	RESTO	228	223	5	0	249	53	2.19%
RESTO	ENTRE GRUPOS	146	131	15	0	139	4	10.27%
RESTO	MISMO GRUPO	16	14	2	0	14	2	12.50%
RESTO	RESTO	0	0	0	0	0	0	0.00%
TOTAL	ENTRE GRUPOS	152.595	146.470	9.722	495	138.487	20.895	6.22%
TOTAL	MISMO GRUPO	49.949	46.711	4.858	905	46.187	4.978	9.42%
TOTAL	RESTO	2.281	2.012	351	3	1.807	452	14.85%

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 5.3 MOVILIDAD COR-NoCOR

## TERCER TRIMESTRE 2015

MERCADO ELÉCTRICO								
AGENTE DISTRIBUIDOR	Tipo Movimiento	Recibidas	Aceptadas	Rechazadas	Pdte. Resp.	Activadas	Pdte. Activar	%Rechazo
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	COR-COR	15	15	0	0	14	0	0.00%
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	COR-NoCOR	2.196	2.155	65	9	2.131	47	2.93%
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	NoCOR-COR	260	258	5	0	243	19	1.90%
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	NoCOR-NoCOR	2.657	2.612	59	6	2.538	201	2.21%
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	COR-COR	214	184	42	0	162	11	18.58%
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	COR-NoCOR	176.673	167.137	20.497	798	149.519	10.704	10.92%
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	NoCOR-COR	17.570	17.163	815	38	16.191	814	4.53%
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	NoCOR-NoCOR	162.999	151.738	15.226	481	148.596	9.243	9.12%
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	COR-COR	23	17	6	0	16	0	26.09%
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	COR-NoCOR	3.681	3.428	311	2	3.412	248	8.32%
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	NoCOR-COR	863	778	86	8	776	56	9.95%
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	NoCOR-NoCOR	10.818	9.443	1.637	7	9.426	796	14.77%
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	COR-COR	150	122	30	0	117	17	19.74%
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	COR-NoCOR	103.874	98.310	5.649	68	99.110	2.649	5.43%
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	NoCOR-COR	25.619	24.652	986	69	24.591	321	3.85%
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	NoCOR-NoCOR	187.088	173.655	13.645	48	177.343	19.844	7.29%
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	COR-COR	406	317	89	1	302	20	21.92%
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	COR-NoCOR	32.089	29.394	3.181	5	29.807	2.678	9.77%
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	NoCOR-COR	5.197	4.800	448	9	4.949	562	8.54%
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	NoCOR-NoCOR	47.348	42.181	6.074	11	42.985	5.019	12.59%
VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	COR-COR	27	28	1	0	25	5	3.45%
VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	COR-NoCOR	6.723	6.488	365	96	6.248	211	5.33%
VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	NoCOR-COR	557	548	20	0	527	34	3.52%
VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	NoCOR-NoCOR	11.314	11.067	370	29	10.764	681	3.24%
OTROS	COR-COR	12	6	1	0	4	2	14.29%
OTROS	COR-NoCOR	2.015	1.681	305	30	1.599	202	15.36%
OTROS	NoCOR-COR	1.264	1.164	126	14	946	98	9.77%
OTROS	NoCOR-NoCOR	12.622	9.682	4.435	391	8.340	1.069	31.42%
TOTAL	COR-COR	847	689	169	1	640	55	19.70%
TOTAL	COR-NoCOR	327.251	308.593	30.373	1.008	291.826	16.739	8.96%
TOTAL	NoCOR-COR	51.330	49.363	2.486	138	48.223	1.904	4.79%
TOTAL	NoCOR-NoCOR	434.846	400.378	41.446	973	399.992	36.853	9.38%

MERCADO DE GAS								
AGENTE DISTRIBUIDOR	Tipo Movimiento	Recibidas	Aceptadas	Rechazadas	Pdte. Resp.	Activadas	Pdte. Activar	%Rechazo
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	CUR-CUR	35	33	2	0	26	6	5.71%
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	CUR-NoCUR	18.522	17.398	1.669	215	16.008	2.364	8.75%
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	NoCUR-CUR	728	720	29	3	677	92	3.87%
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	NoCUR-NoCUR	114.322	110.196	7.313	1.061	102.990	15.191	6.22%
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	CUR-CUR	1	1	0	0	1	0	0.00%
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	CUR-NoCUR	732	628	104	0	628	0	14.21%
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	NoCUR-CUR	41	40	1	0	40	0	2.44%
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	NoCUR-NoCUR	1.601	1.307	294	0	1.307	0	18.36%
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	CUR-NoCUR	109	110	2	2	114	9	1.79%
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	NoCUR-CUR	17	17	0	0	16	1	0.00%
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	NoCUR-NoCUR	2.082	2.074	17	11	2.107	287	0.81%
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.U.	CUR-CUR	15	15	0	0	13	3	0.00%
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.U.	CUR-NoCUR	4.207	4.182	25	0	3.990	653	0.59%
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.U.	NoCUR-CUR	197	197	16	0	184	29	7.51%
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.U.	NoCUR-NoCUR	19.774	19.685	1.245	3	19.425	2.942	5.95%
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	CUR-CUR	9	6	3	0	6	0	33.33%
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	CUR-NoCUR	1.132	960	172	0	976	107	15.19%
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	NoCUR-CUR	310	265	53	0	263	26	16.67%
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	NoCUR-NoCUR	27.733	24.353	3.827	10	24.649	3.020	13.58%
REDEXIS GAS, S.A.	CUR-CUR	2	1	1	0	1	0	50.00%
REDEXIS GAS, S.A.	CUR-NoCUR	3.039	2.993	25	27	3.012	325	0.83%
REDEXIS GAS, S.A.	NoCUR-CUR	212	210	0	2	208	27	0.00%
REDEXIS GAS, S.A.	NoCUR-NoCUR	9.843	9.657	116	69	9.687	1.237	1.19%
OTROS	CUR-CUR	0	0	0	0	0	0	0.00%
OTROS	CUR-NoCUR	3	2	3	0	2	0	60.00%
OTROS	NoCUR-CUR	7	1	0	0	1	0	0.00%
OTROS	NoCUR-NoCUR	152	142	14	0	150	6	8.97%
TOTAL	CUR-CUR	62	56	6	0	47	9	9.68%
TOTAL	CUR-NoCUR	27.744	26.273	2.000	244	24.730	3.458	7.07%
TOTAL	NoCUR-CUR	1.512	1.450	99	5	1.389	175	6.39%
TOTAL	NoCUR-NoCUR	175.507	167.414	12.826	1.154	160.315	22.683	7.12%

Tipo de Movimiento: Indica el movimiento de cambio de comercializador entre comercializadoras COR y no COR. En gas las COR serían las Com. de Último Recurso (CUR)

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

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

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

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

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

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

## 5.4 MOVILIDAD ENTRE GRUPOS COMERCIALES: TERCER TRIMESTRE 2015

MERCADO ELÉCTRICO								
GRUPO COMERCIAL	Tipo de Movimiento	Solicitadas	Aceptadas	Rechazadas	Pdte. Resp.	Activadas	Pdte. Activar	%Rechazo
IBERDROLA	Dentro del grupo	111.887	107.259	4.808	97	106.844	657	4.29%
IBERDROLA	Sale del grupo	152.683	140.863	13.140	196	144.046	18.291	8.53%
ENDESA	Dentro del grupo	154.632	149.578	14.377	695	132.991	9.764	8.77%
ENDESA	Sale del grupo	149.074	135.784	16.884	344	134.410	8.051	11.06%
GAS NATURAL FENOSA	Dentro del grupo	21.871	19.943	1.992	10	20.818	1.611	9.08%
GAS NATURAL FENOSA	Sale del grupo	123.336	114.317	11.093	165	112.271	8.888	8.85%
HC / NG (EDP)	Dentro del grupo	3.687	3.526	197	6	3.519	252	5.29%
HC / NG (EDP)	Sale del grupo	30.905	27.783	3.654	44	26.766	1.997	11.62%
VIESGO	Dentro del grupo	6.434	6.181	370	100	5.955	208	5.65%
VIESGO	Sale del grupo	27.236	26.075	1.312	51	25.708	1.891	4.79%
GALP	Dentro del grupo	22	18	4	0	15	5	18.18%
GALP	Sale del grupo	950	828	126	2	837	67	13.21%
RESTO	Dentro del grupo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
RESTO	Sale del grupo	31.557	26.868	6.517	410	26.501	3.869	19.52%
TOTAL	Dentro del grupo	298.533	286.505	21.748	908	270.142	12.497	7.06%
TOTAL	Sale del grupo	515.741	472.518	52.726	1.212	470.539	43.054	10.04%

MERCADO DE GAS								
GRUPO COMERCIAL	Tipo de Movimiento	Solicitadas	Aceptadas	Rechazadas	Pdte. Resp.	Activadas	Pdte. Activar	%Rechazo
IBERDROLA	Dentro del grupo	626	480	147	0	485	39	23.44%
IBERDROLA	Sale del grupo	36.282	34.485	2.402	332	33.985	4.225	6.51%
ENDESA	Dentro del grupo	4.343	4.299	26	28	4.192	481	0.60%
ENDESA	Sale del grupo	41.071	39.146	2.983	459	37.836	5.085	7.08%
GAS NATURAL FENOSA	Dentro del grupo	8.056	7.638	731	175	7.318	882	8.73%
GAS NATURAL FENOSA	Sale del grupo	82.561	79.661	4.439	293	74.014	11.669	5.28%
HC / NG (EDP)	Dentro del grupo	879	749	135	1	775	70	15.27%
HC / NG (EDP)	Sale del grupo	21.671	19.769	2.030	75	19.317	2.587	9.31%
VIESGO	Dentro del grupo	1	0	1	0	0	0	100.00%
VIESGO	Sale del grupo	3.473	3.310	195	28	3.216	425	5.56%
GALP	Dentro del grupo	1.413	1.349	64	0	1.116	244	4.53%
GALP	Sale del grupo	3.875	3.821	63	4	3.729	537	1.62%
UNIÓN FENOSA GAS	Sale del grupo	4	4	0	0	37	1	0.00%
RESTO	Dentro del grupo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
RESTO	Sale del grupo	570	482	1.715	8	461	80	78.06%
TOTAL	Dentro del grupo	15.318	14.515	1.104	204	13.886	1.716	7.07%
TOTAL	Sale del grupo	189.507	180.678	13.827	1.199	172.595	24.609	7.11%

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

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

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

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

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

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

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

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

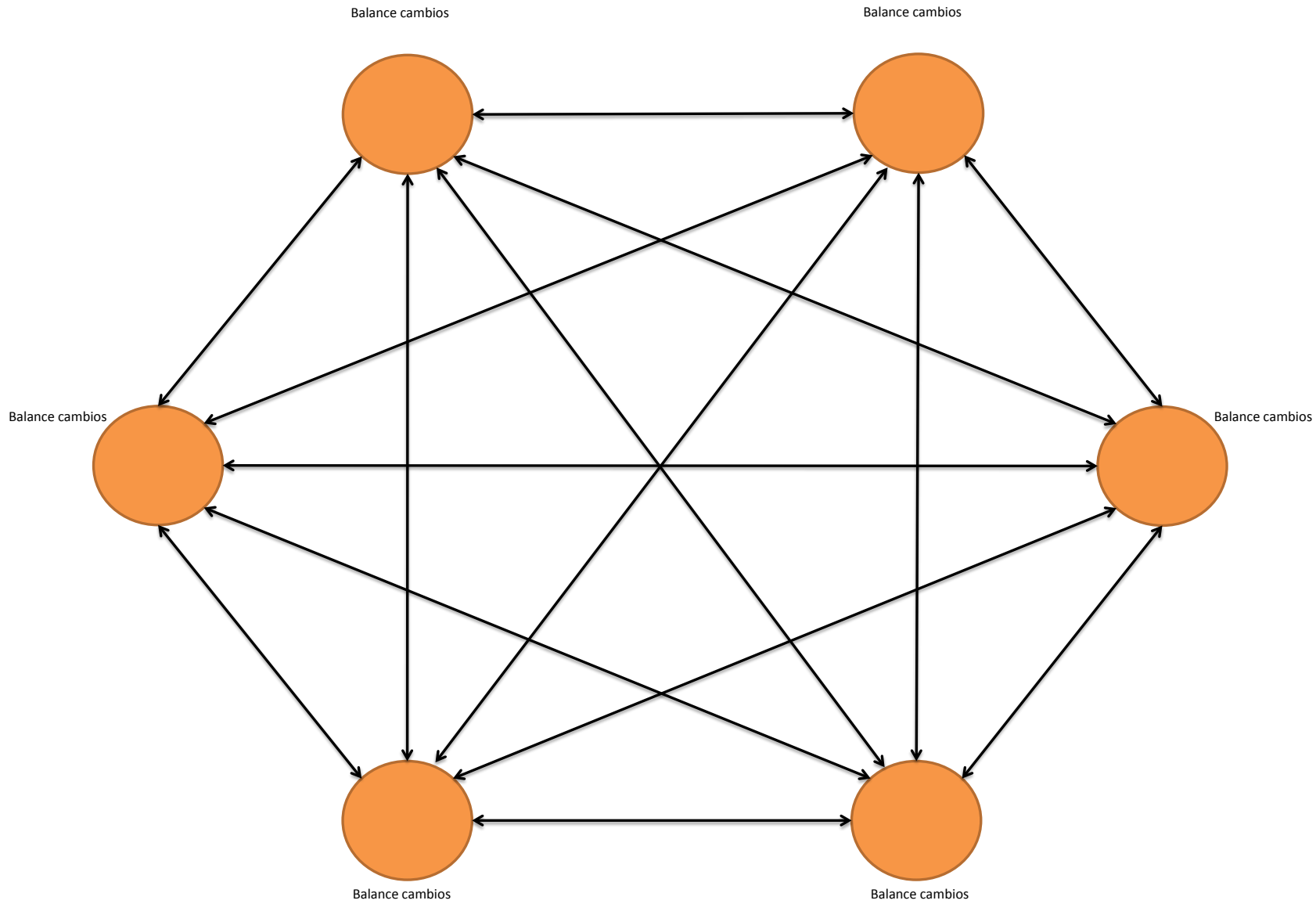
% Rechazo: Porcentaje de solicitudes de cambio de comercializador rechazadas con respecto a las gestionadas. Una solicitud está gestionada cuando ha sido aceptada o rechazada.



**5.5.1 MOVILIDAD ENTRE GRUPOS COMERCIALES:  
GRÁFICO BALANCE ACTIVADAS, ELECTRICIDAD**

**TERCER TRIMESTRE 2015**

**[INICIO CONFIDENCIAL]**

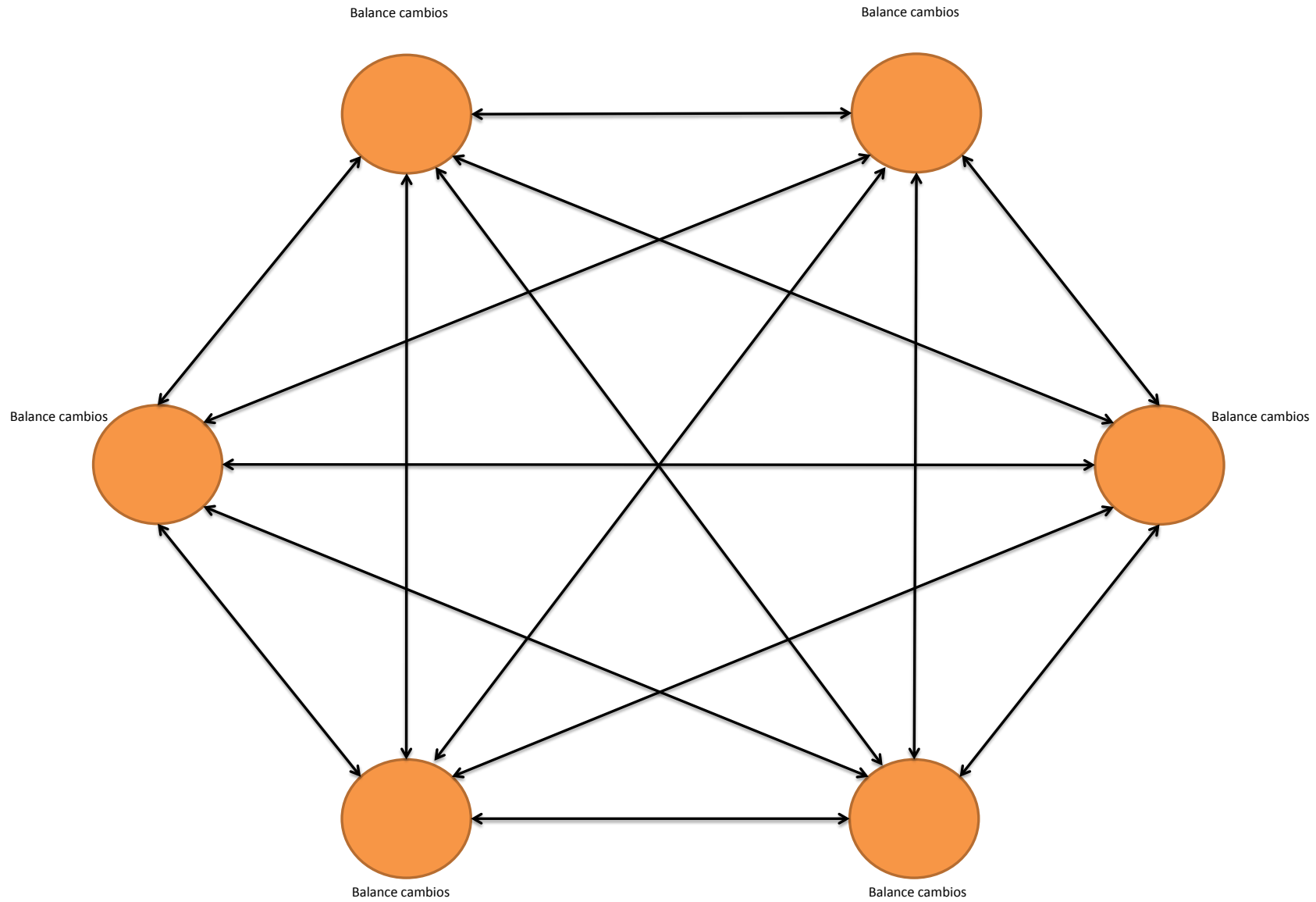


**[FIN CONFIDENCIAL]**

**5.5.2 MOVILIDAD ENTRE GRUPOS COMERCIALES:  
GRÁFICO BALANCE ACTIVADAS, GAS**

**TERCER TRIMESTRE 2015**

**[INICIO CONFIDENCIAL]**

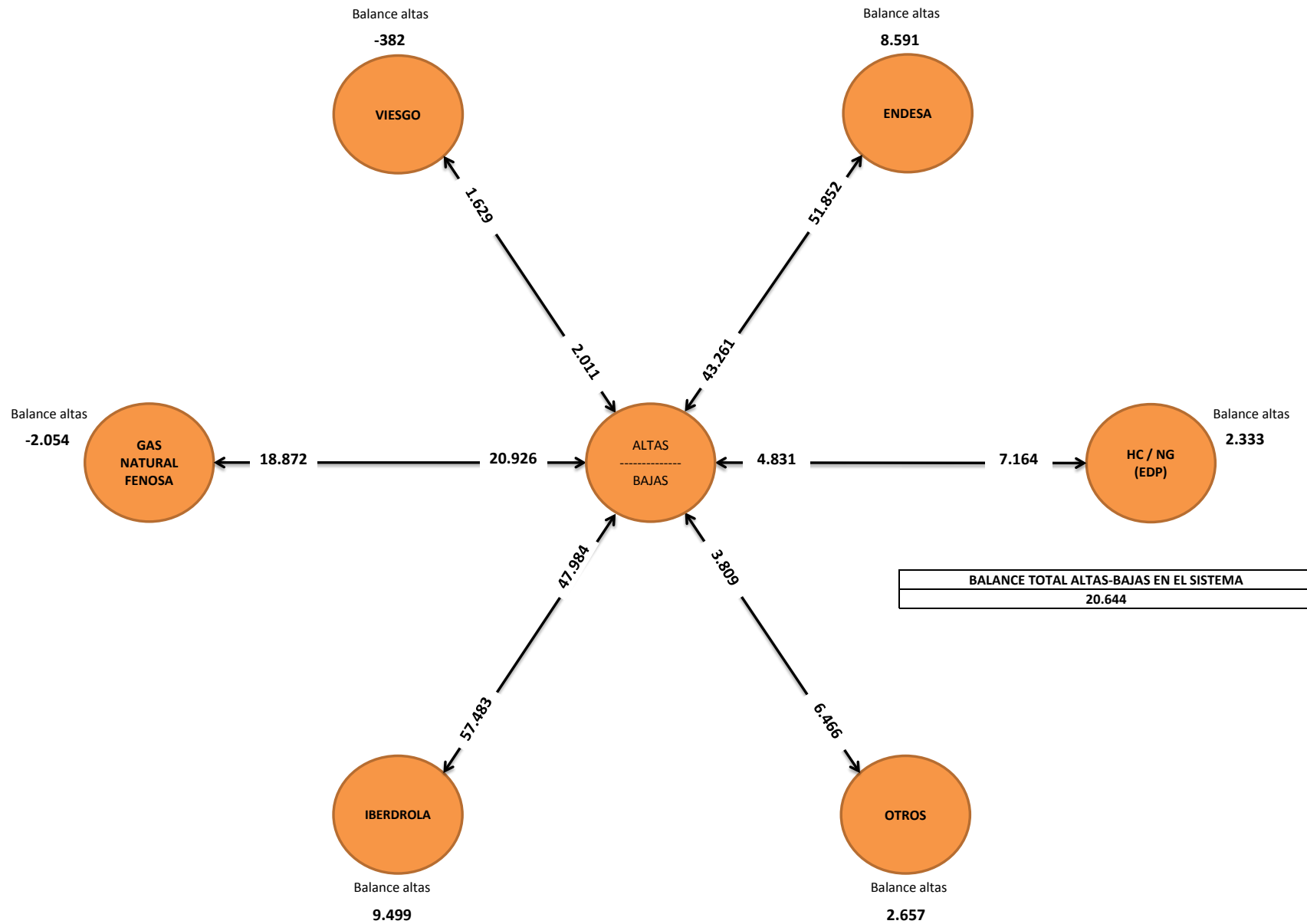


**[FIN CONFIDENCIAL]**



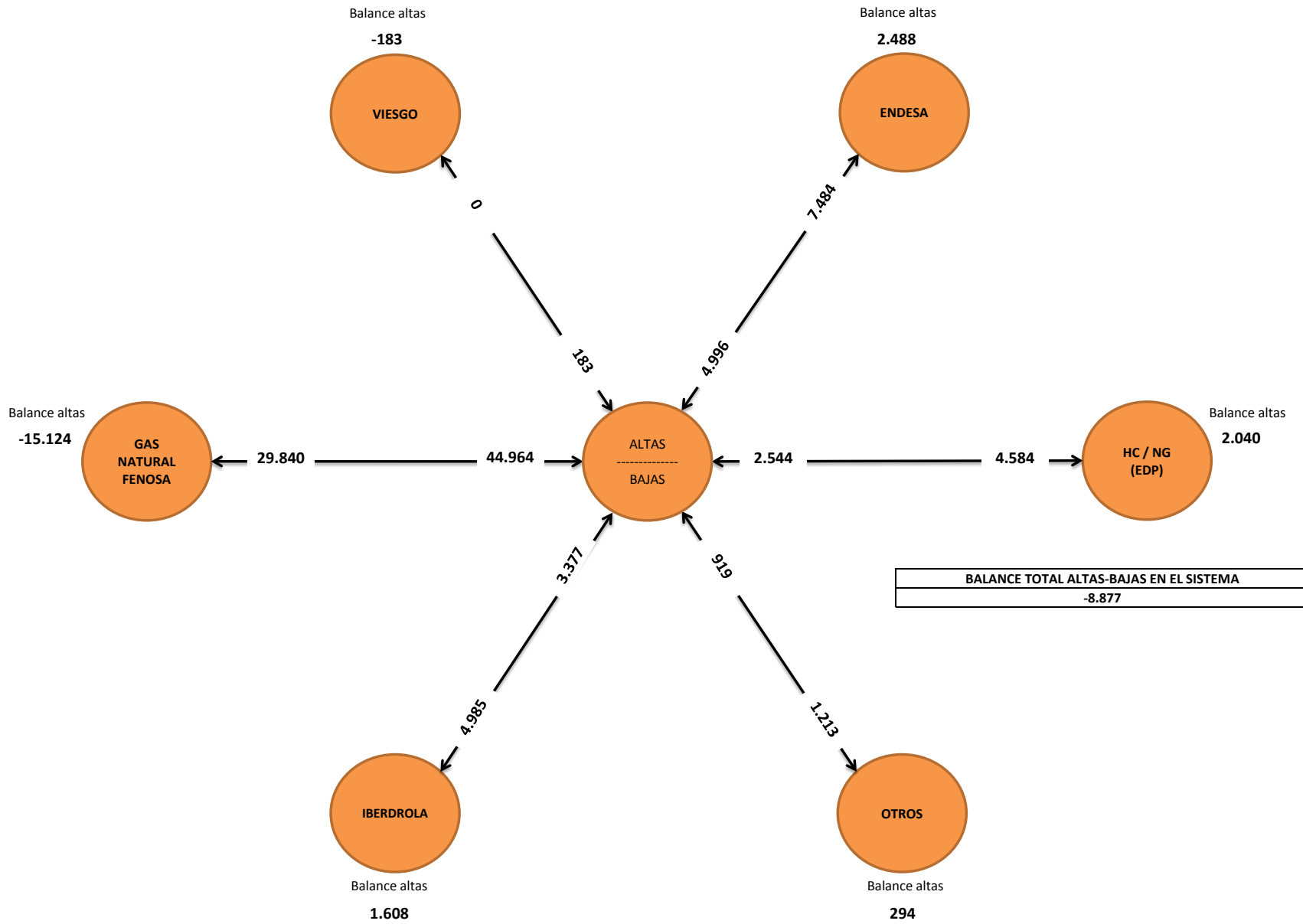
**5.6.1 ALTAS-BAJAS DE GRUPOS COMERCIALES:  
GRÁFICO BALANCE ALTAS-BAJAS, ELECTRICIDAD**

**TERCER TRIMESTRE 2015**



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

**TERCER TRIMESTRE 2015**



**5.6.3 ALTAS-BAJAS DE GRUPOS COMERCIALES:  
DATOS BALANCE**

**TERCER TRIMESTRE 2015**

MERCADO ELÉCTRICO										
GRUPO COMERCIAL	PS 2015.07	PS 2015.09	Switchings entrantes	Switchings salientes	Altas	Bajas	Balance Altas-Bajas	Balance Total		
VIESGO	653.968	654.197	32.274	31.663		1.629	2.011	-382		229
ENDESA	10.949.786	10.929.046	238.070	267.401		51.852	43.261	8.591		-20.740
GAS NATURAL FENOSA	4.600.595	4.603.826	138.374	133.089		18.872	20.926	-2.054		3.231
HC / NG (EDP)	1.406.638	1.418.506	39.820	30.285		7.164	4.831	2.333		11.868
IBERDROLA	10.262.650	10.259.092	237.833	250.890		57.483	47.984	9.499		-3.558
OTROS	1.021.652	1.051.266	54.310	27.353		6.466	3.809	2.657		29.614
<b>TOTAL</b>	<b>28.895.289</b>	<b>28.915.933</b>	<b>740.681</b>	<b>740.681</b>		<b>143.466</b>	<b>122.822</b>	<b>20.644</b>		<b>20.644</b>

MERCADO GASISTA										
GRUPO COMERCIAL	PS 2015.07	PS 2015.09	Switchings entrantes	Switchings salientes	Altas	Bajas	Balance Altas-Bajas	Balance Total		
VIESGO	38.833	41.619	6.185	3.216		0	183	-183		2.786
ENDESA	1.217.513	1.228.596	50.623	42.028		7.484	4.996	2.488		11.083
GAS NATURAL FENOSA	4.410.781	4.371.924	57.599	81.332		29.840	44.964	-15.124		-38.857
HC / NG (EDP)	831.540	831.693	18.205	20.092		4.584	2.544	2.040		153
IBERDROLA	849.570	866.770	50.062	34.470		4.985	3.377	1.608		17.200
OTROS	244.218	242.976	3.807	5.343		1.213	919	294		-1.242
<b>TOTAL</b>	<b>7.592.455</b>	<b>7.583.578</b>	<b>186.481</b>	<b>186.481</b>		<b>48.106</b>	<b>56.983</b>	<b>-8.877</b>		<b>-8.877</b>

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

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

Switchings salientes tienen un 99,92% de exactitud (2015.T3), ya que algunos cambios de comercializador no tienen informado el comercializador saliente al ser informados sólo por el comercializador entrante y no por la distribuidora.

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

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

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

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

Balance Total de clientes = Puntos Suministro Mes2 - Puntos Suministro Mes1

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

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

## 6 RESUMEN ALTAS (NUEVOS SUMINISTROS)

## TERCER TRIMESTRE 2015

MERCADO ELÉCTRICO														
AGENTE DISTRIBUIDOR	Recibidas	Aceptadas	% Acept.	% Acept. Plazo	Rechazadas	% Rechaz.	% Rechaz. Plazo	Pdte. Respuesta	% Pdte. Resp. Plazo	Activadas	% Activ. Plazo	Pdte.Activar	% Pdte. Activ. Plazo	Anuladas
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	908	775	78.36%	99.35%	214	21.64%	85.98%	27	96.30%	700	96.86%	30	100.00%	1
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	79.604	64.720	73.42%	99.92%	23.428	26.58%	99.96%	542	97.23%	54.541	96.39%	3.756	93.29%	1.356
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	2.548	2.269	72.65%	99.96%	854	27.35%	94.15%	1	100.00%	3.120	93.43%	169	65.09%	1
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	79.360	59.998	75.39%	100.00%	19.581	24.61%	100.00%	318	100.00%	58.774	100.00%	2.471	97.57%	1.183
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	27.056	21.278	74.64%	99.15%	7.228	25.36%	99.02%	171	95.91%	20.915	98.09%	1.257	91.49%	70
VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	2.112	1.901	78.10%	99.63%	533	21.90%	82.18%	31	96.77%	1.590	98.81%	68	98.53%	2
OTROS	4.863	4.266	84.71%	96.58%	770	15.29%	86.10%	34	47.06%	3.826	95.79%	113	80.53%	37
TOTAL	196.451	155.207	74.69%	99.75%	52.608	25.31%	99.31%	1.124	96.26%	143.466	98.07%	7.864	93.63%	2.650
AGENTE COMERCIALIZADOR	Enviadas	Aceptadas	% Acept.	% Acept. Plazo	Rechazadas	% Rechaz.	% Rechaz. Plazo	Pdte. Respuesta	% Pdte. Resp. Plazo	Activadas	% Activ. Plazo	Pdte.Activar	% Pdte. Activ. Plazo	Anuladas
ALCANZÍA ENERGÍA, S.L.	182	80	42.55%	100.00%	108	57.45%	100.00%	2	50.00%	77	98.70%	2	100.00%	0
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	40	31	68.89%	100.00%	14	31.11%	92.86%	0	0.00%	26	96.15%	0	0.00%	0
AUDAX ENERGÍA, S.A.	271	156	54.17%	100.00%	132	45.83%	99.24%	0	0.00%	134	99.25%	4	100.00%	9
AVANZALÍA ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.	19	5	26.32%	100.00%	14	73.68%	100.00%	0	0.00%	5	100.00%	0	0.00%	0
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	2.702	2.482	91.35%	97.26%	235	8.65%	85.96%	5	40.00%	2.414	98.30%	26	42.31%	11
CLIDOM ENERGY, S.L.	718	348	45.08%	100.00%	424	54.92%	100.00%	2	100.00%	295	99.32%	23	100.00%	6
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	224	143	63.56%	100.00%	82	36.44%	100.00%	1	100.00%	146	100.00%	6	100.00%	2
EDP ENERGÍA, S.A.U.	4.740	3.049	58.14%	99.74%	2.195	41.86%	98.09%	33	96.97%	3.461	96.88%	199	85.93%	15
ENDESA ENERGÍA, S.A.	56.385	48.414	77.66%	99.88%	13.845	22.24%	99.76%	382	97.64%	41.387	96.18%	2.810	92.56%	1.023
ENERGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	102	50	41.32%	100.00%	71	58.68%	98.59%	0	0.00%	31	100.00%	3	100.00%	1
FACTOR ENERGÍA, S.A.	45	12	27.27%	100.00%	32	72.73%	100.00%	0	0.00%	11	100.00%	1	100.00%	1
FENIE ENERGÍA, S.A.	5.733	4.479	72.51%	99.91%	1.698	27.49%	99.41%	40	97.50%	4.033	98.74%	277	95.31%	16
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	512	318	55.69%	100.00%	253	44.31%	99.60%	1	100.00%	271	95.57%	32	62.50%	0
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	15.748	13.067	78.85%	99.55%	3.506	21.15%	99.12%	62	98.39%	12.953	97.92%	672	88.84%	10
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	75.191	54.581	71.70%	99.95%	21.543	28.30%	99.63%	385	97.14%	52.867	99.74%	2.337	96.96%	1.195
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	71	28	35.00%	100.00%	52	65.00%	100.00%	0	0.00%	25	100.00%	1	100.00%	0
NEXUS ENERGÍA, S.A.	672	260	37.57%	99.62%	432	62.43%	100.00%	4	75.00%	226	99.56%	16	93.75%	2
SOM ENERGÍA, S.C.C.L.	75	32	41.03%	100.00%	46	58.97%	100.00%	0	0.00%	27	96.30%	4	100.00%	0
UNIELÉCTRICA ENERGÍA, S.A.	229	145	58.00%	100.00%	105	42.00%	100.00%	1	100.00%	125	99.20%	10	100.00%	2
VIESGO ENERGÍA, S.L.	1.890	1.661	78.98%	99.70%	442	21.02%	87.33%	30	96.67%	1.451	98.62%	69	97.10%	2
WATIUM, S.L.	144	74	50.34%	100.00%	73	49.66%	98.63%	0	0.00%	64	98.44%	1	100.00%	9
COR - CHC COM. REF., S.L.U.	3	3	100.00%	100.00%	0	0.00%	0.00%	0	0.00%	3	100.00%	0	0.00%	0
COR - EDP C.U.R., S.A.	1.024	927	77.57%	100.00%	268	22.43%	96.64%	0	0.00%	1.143	96.33%	68	61.76%	1
COR - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	13.819	12.215	79.91%	99.93%	3.070	20.09%	99.84%	76	96.05%	10.465	96.89%	654	95.72%	234
COR - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	6.868	5.773	78.82%	98.58%	1.551	21.18%	97.81%	52	94.23%	5.648	98.81%	322	96.58%	25
COR - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	6.178	4.839	75.75%	99.96%	1.549	24.25%	99.35%	15	100.00%	4.616	99.87%	194	98.45%	65
COR - VIESGO C.U.R., S.L.	213	195	82.63%	99.49%	41	17.37%	68.29%	3	100.00%	178	98.31%	4	100.00%	0
OTROS	2.653	1.840	68.99%	96.36%	827	31.01%	99.88%	30	76.67%	1.384	92.49%	129	94.57%	21
TOTAL	196.451	155.207	74.69%	99.75%	52.608	25.31%	99.31%	1.124	96.26%	143.466	98.07%	7.864	93.63%	2.650
MERCADO DE GAS														
AGENTE DISTRIBUIDOR	Recibidas	Aceptadas	% Acept.	% Acept. Plazo	Rechazadas	% Rechaz.	% Rechaz. Plazo	Pdte. Respuesta	% Pdte. Resp. Plazo	Activadas	% Activ. Plazo	Pdte.Activar	% Pdte. Activ. Plazo	Anuladas
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	37.977	34.844	89.19%	99.96%	4.224	10.81%	99.95%	2	0.00%	32.985	100.00%	4.475	100.00%	231
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	669	659	98.65%	100.00%	9	1.35%	100.00%	0	0.00%	523	62.72%	22	0.00%	0
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	1.208	1.154	86.64%	100.00%	178	13.36%	100.00%	3	100.00%	994	100.00%	171	100.00%	0
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.U.	5.600	4.322	74.38%	100.00%	1.489	25.62%	100.00%	0	0.00%	4.190	100.00%	546	100.00%	2
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	4.717	4.310	85.31%	99.98%	742	14.69%	99.60%	18	94.44%	3.831	100.00%	767	100.00%	6
REDEXIS GAS, S.A.	6.169	5.867	88.96%	99.98%	728	11.04%	99.73%	21	100.00%	5.442	100.00%	1.062	100.00%	31
OTROS	149	150	100.00%	100.00%	0	0.00%	0.00%	0	0.00%	141	100.00%	12	100.00%	0
TOTAL	56.489	51.306	87.44%	99.97%	7.370	12.56%	99.91%	44	93.18%	48.106	99.59%	7.055	99.69%	270
AGENTE COMERCIALIZADOR	Enviadas	Aceptadas	% Acept.	% Acept. Plazo	Rechazadas	% Rechaz.	% Rechaz. Plazo	Pdte. Respuesta	% Pdte. Resp. Plazo	Activadas	% Activ. Plazo	Pdte.Activar	% Pdte. Activ. Plazo	Anuladas
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	5.086	4.755	87.33%	99.98%	690	12.67%	99.86%	16	100.00%	4.248	99.95%	830	100.00%	24
ENDESA ENERGÍA, S.A.	8.505	7.722	85.95%	99.99%	1.262	14.05%	99.92%	23	100.00%	7.128	99.49%	1.268	99.68%	85
GALP ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U.	1.094	834	71.10%	100.00%	339	28.90%	99.71%	0	0.00%	763	100.00%	104	100.00%	9
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	31.527	30.201	93.07%	99.96%	2.249	6.93%	99.96%	1	0.00%	28.916	100.00%	3.815	100.00%	106
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	7.261	5.120	68.49%	100.00%	2.356	31.51%	100.00%	1	100.00%	4.624	98.77%	670	97.61%	35
C.U.R. - EDP C.U.R., S.A.	500	415	75.59%	100.00%	134	24.41%	99.25%	0	0.00%	336	100.00%	83	100.00%	2
C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	482	439	85.08%	100.00%	77	14.92%	100.00%	1	100.00%	356	92.42%	67	97.01%	6
C.U.R. - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	859	842	96.01%	99.88%	35	3.99%	100.00%	1	0.00%	795	100.00%	106	100.00%	3
C.U.R. - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	396	370	91.58%	100.00%	34	8.42%	100.00%	0	0.00%	361	79.78%	10	100.00%	0
C.U.R. - MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS S.U.R., S.L.	26	21	80.77%	100.00%	5	19.23%	100.00%	0	0.00%	25	100.00%	4	100.00%	0
OTROS	753	587	75.64%	100.00%	189	24.36%	98.94%	1	0.00%	554	100.00%	98	100.00%	0
TOTAL	56.489	51.306	87.44%	99.97%	7.370	12.56%	99.91%	44	93.18%	48.106	99.59%	7.055	99.69%	270

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.

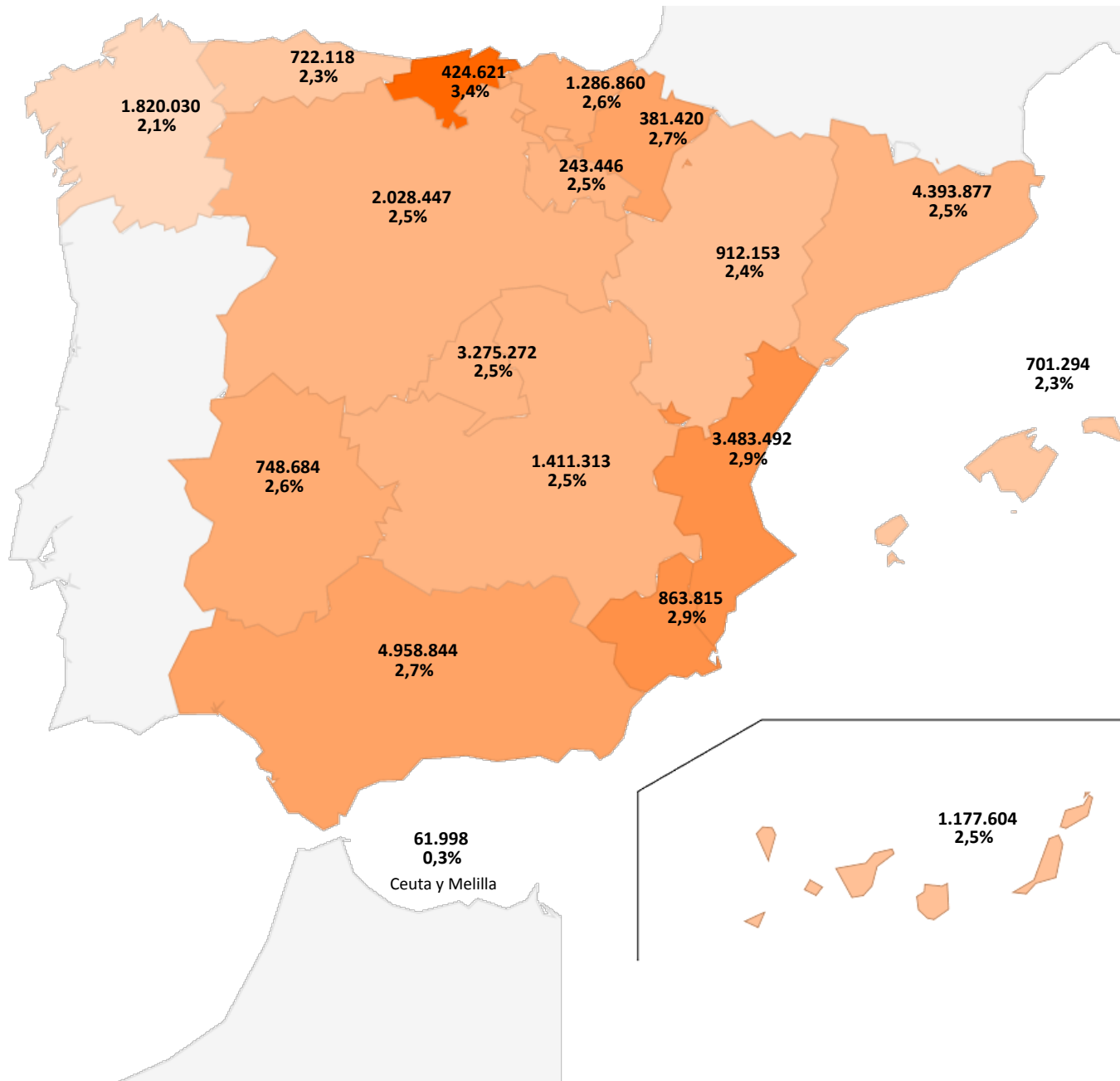
Anuladas: Número de solicitudes de altas (nuevos suministros) que han sido anuladas por una comercializadora a lo largo del periodo.

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

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

# 7.1.1 MAPA PUNTOS DE SUMINISTRO Y TASA SWITCHING EN ELECTRICIDAD

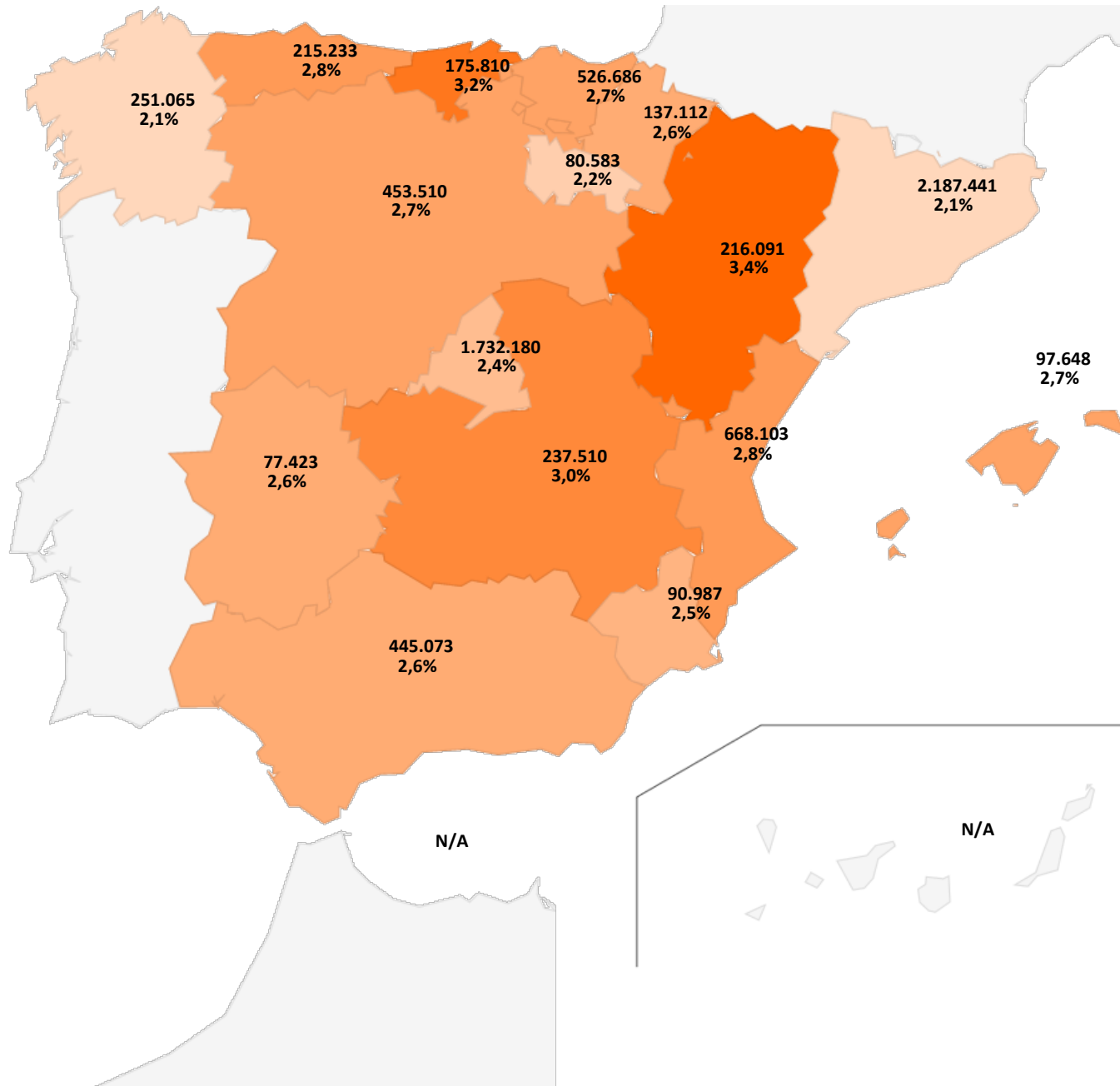
TERCER TRIMESTRE 2015





# 7.1.2 MAPA PUNTOS DE SUMINISTRO Y TASA SWITCHING EN GAS

TERCER TRIMESTRE 2015



### 7.1.3 MAPA PUNTOS DE SUMINISTRO Y TASA SWITCHING (DATOS)

TERCER TRIMESTRE 2015

Mercado	Comunidad Autónoma	CUPS inicio periodo	CUPS fin periodo	Switchings	Tasa Switching
Electricidad	Andalucía	4.958.844	4.963.712	131.489	2,7%
Electricidad	Aragón	912.153	912.721	22.280	2,4%
Electricidad	Asturias (Principado de)	722.118	722.335	16.277	2,3%
Electricidad	Canarias	1.177.604	1.179.522	29.031	2,5%
Electricidad	Cantabria	424.621	424.171	14.578	3,4%
Electricidad	Castilla y León	2.028.447	2.028.125	50.366	2,5%
Electricidad	Castilla-La Mancha	1.411.313	1.412.200	34.634	2,5%
Electricidad	Cataluña	4.393.877	4.394.543	111.959	2,5%
Electricidad	Ciudades de Ceuta y Melilla	61.998	62.020	210	0,3%
Electricidad	Comunidad Valenciana	3.483.492	3.487.301	100.646	2,9%
Electricidad	Extremadura	748.684	748.907	19.210	2,6%
Electricidad	Galicia	1.820.030	1.820.621	37.414	2,1%
Electricidad	Islas Baleares	701.294	702.340	16.205	2,3%
Electricidad	Madrid (Comunidad de)	3.275.272	3.279.242	81.115	2,5%
Electricidad	Murcia (Región de)	863.815	865.248	25.258	2,9%
Electricidad	Navarra (Comunidad Foral de)	381.420	381.697	10.256	2,7%
Electricidad	País Vasco	1.286.860	1.287.530	33.644	2,6%
Electricidad	Rioja (La)	243.446	243.698	6.105	2,5%
Gas	Andalucía	445.073	438.245	11.562	2,6%
Gas	Aragón	216.091	217.105	7.333	3,4%
Gas	Asturias (Principado de)	215.233	215.479	6.025	2,8%
Gas	Cantabria	175.810	176.153	5.670	3,2%
Gas	Castilla y León	453.510	451.993	12.453	2,7%
Gas	Castilla-La Mancha	237.510	239.049	7.235	3,0%
Gas	Cataluña	2.187.441	2.189.865	44.890	2,1%
Gas	Comunidad Valenciana	668.103	658.776	18.458	2,8%
Gas	Extremadura	77.423	77.764	2.036	2,6%
Gas	Galicia	251.065	251.126	5.214	2,1%
Gas	Islas Baleares	97.648	98.352	2.685	2,7%
Gas	Madrid (Comunidad de)	1.732.180	1.732.758	40.947	2,4%
Gas	Murcia (Región de)	90.987	91.663	2.267	2,5%
Gas	Navarra (Comunidad Foral de)	137.112	137.374	3.514	2,6%
Gas	País Vasco	526.686	527.673	14.257	2,7%
Gas	Rioja (La)	80.583	80.203	1.746	2,2%

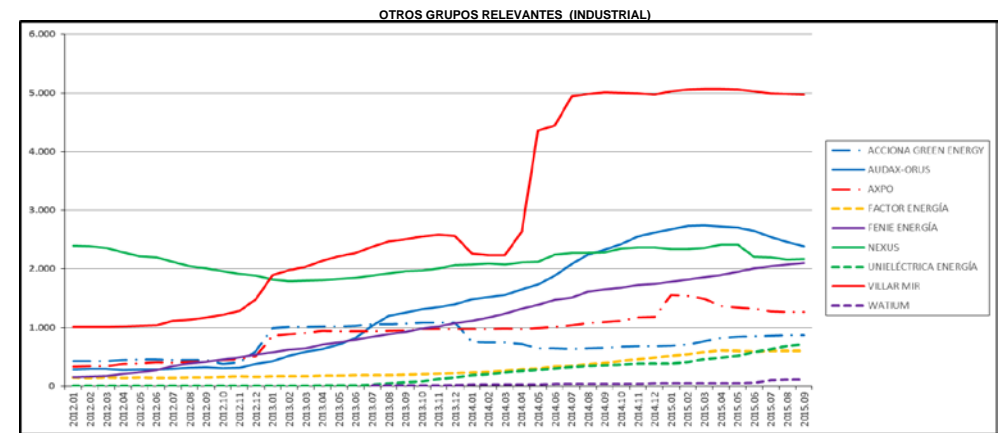
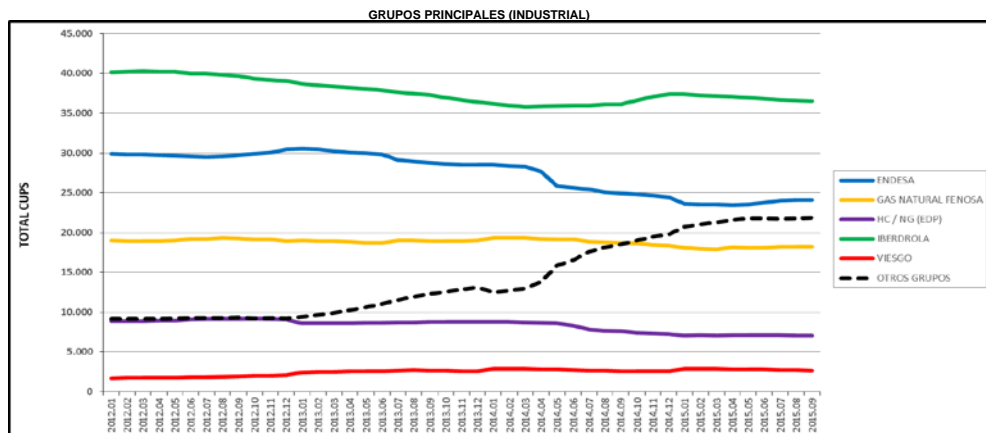
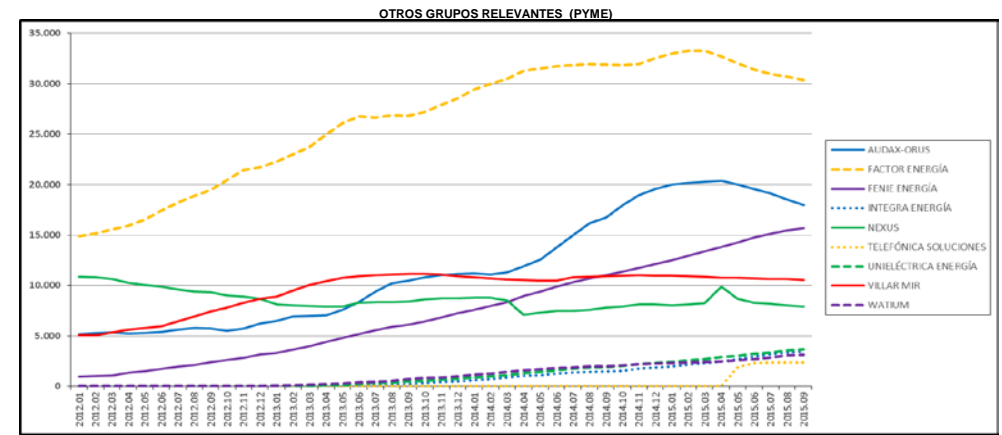
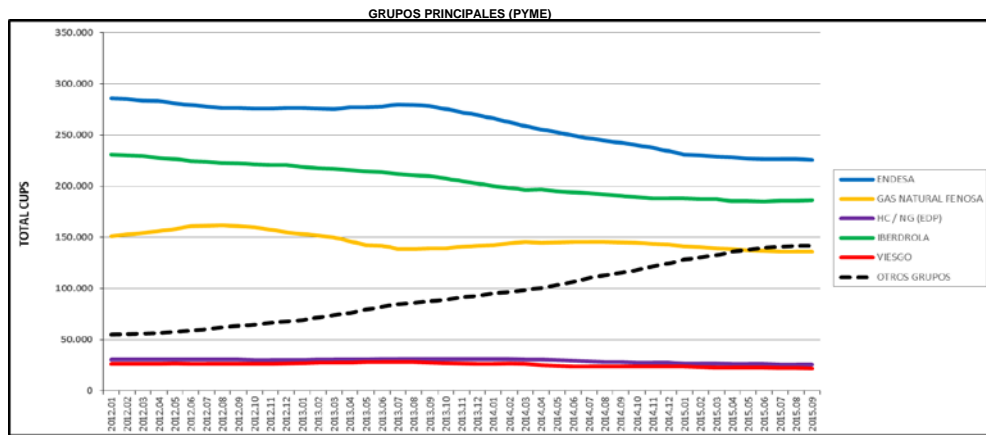
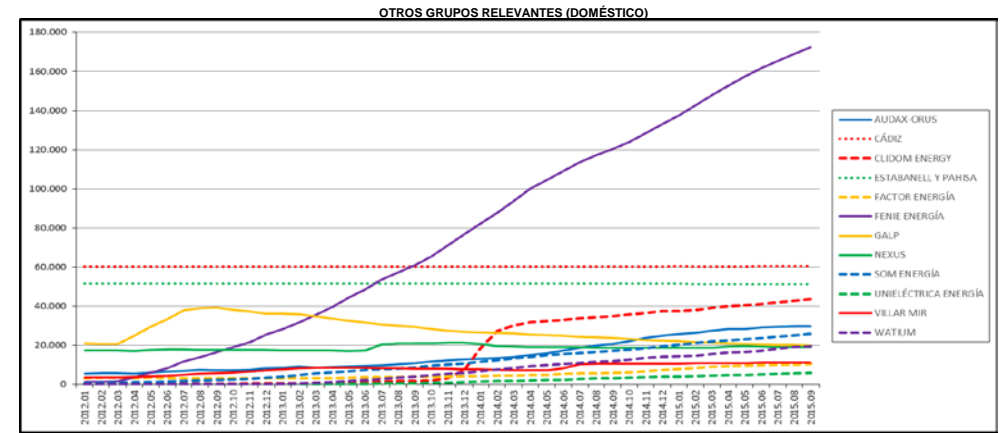
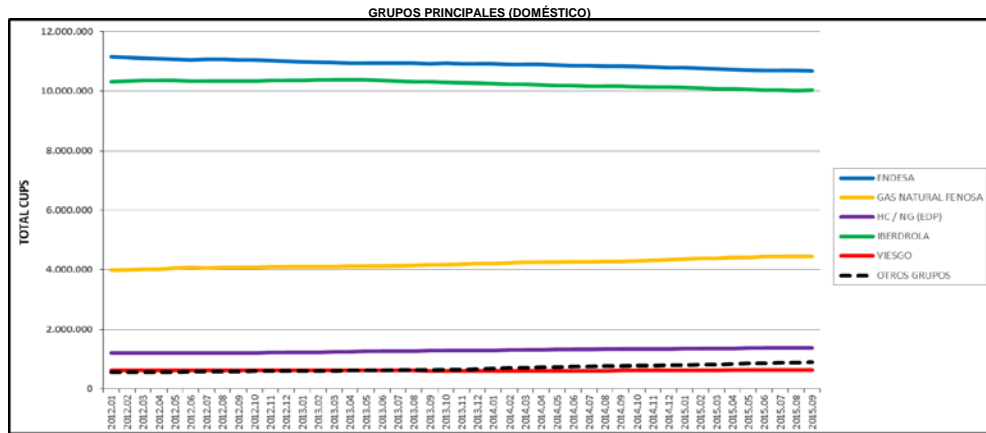
CUPS periodo: Puntos de suministro con contrato activo al inicio y fin del periodo de estudio.

Switchings: Cambios de comercializador realizados a lo largo del periodo de estudio.

Nota: Puede haber una cantidad marginal de activaciones y PS sin provincia informada que no se muestran en la tabla.

## 8.1.1 HISTÓRICO Nº CUPS POR GRUPOS COMERCIALIZADORES ELÉCTRICOS

2012 - 2015



Nota: La información de "OTROS GRUPOS RELEVANTES" no incluye la totalidad del resto de grupos comerciales, sólo se muestran los que presentan volúmenes o tendencias de crecimiento/decrecimiento más relevantes.

8.1.1 HISTÓRICO Nº CUPS POR GRUPOS COMERCIALIZADORES ELÉCTRICOS

2012 - 2015

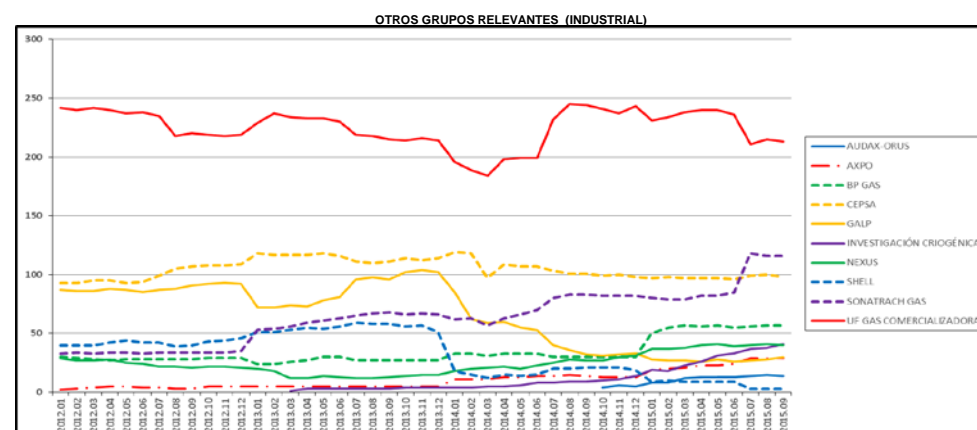
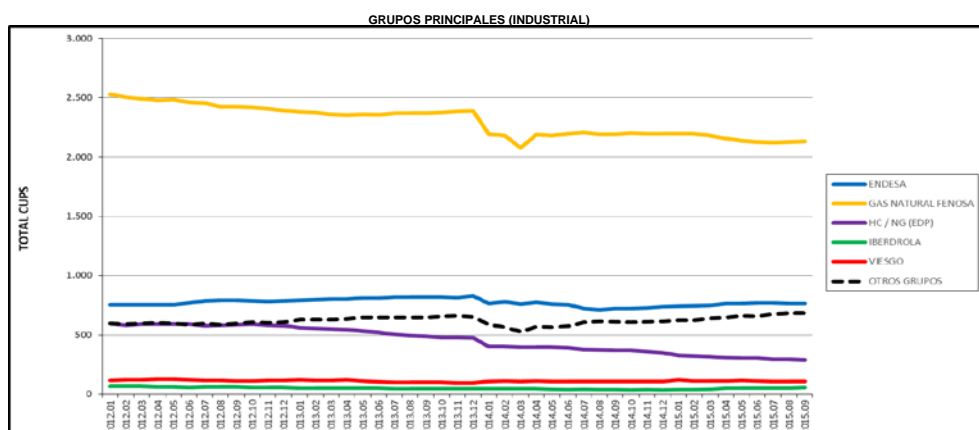
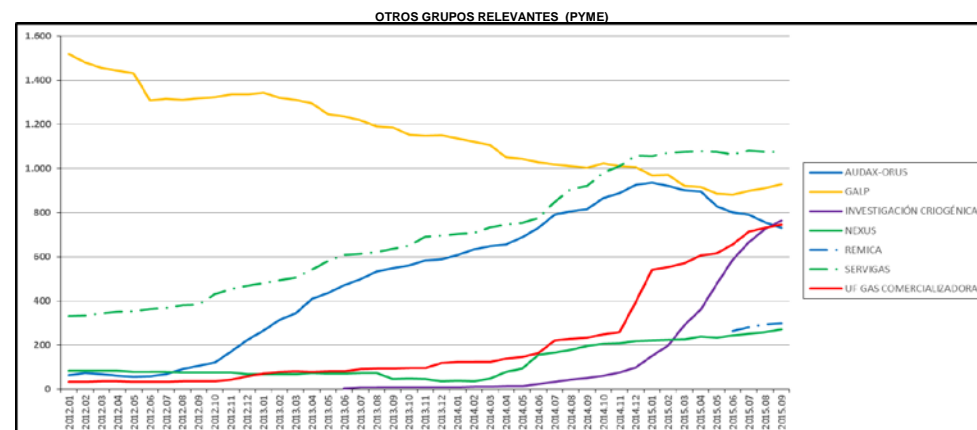
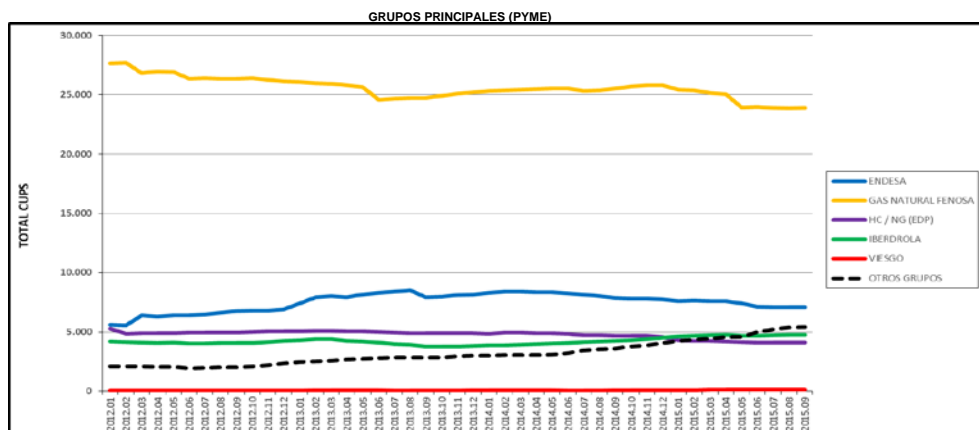
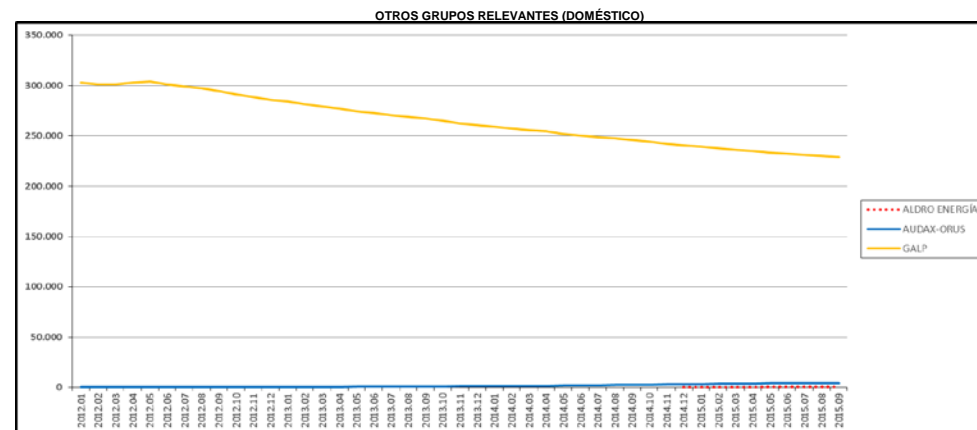
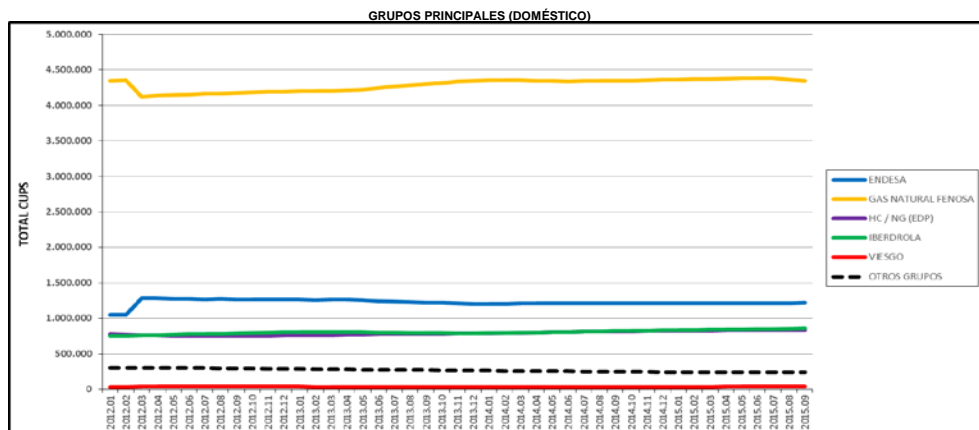
GRUPOS PRINCIPALES (DOMÉSTICO)									
Mes	Endesa	GNF	EDP (HC/NG)	Iberdrola	Viesgo	Resto grupos	Total general		
2012.01	11.157.492	3.989.092	1.213.677	10.321.991	615.889	352.661	27.850.793		
2012.02	11.131.110	3.998.536	1.213.663	10.337.669	610.326	350.360	27.850.380		
2012.03	11.105.852	4.017.900	1.210.405	10.351.562	618.031	350.902	27.854.652		
2012.04	11.086.995	4.023.170	1.211.730	10.362.616	620.405	356.125	27.860.681		
2012.05	11.063.144	4.052.720	1.213.489	10.352.016	623.330	362.444	27.867.143		
2012.06	11.051.680	4.074.118	1.215.678	10.342.786	613.653	373.344	27.871.643		
2012.07	11.059.641	4.069.764	1.217.684	10.342.999	611.010	380.730	27.881.828		
2012.08	11.057.395	4.079.538	1.218.624	10.340.861	609.132	383.666	27.889.216		
2012.09	11.054.207	4.077.580	1.218.889	10.344.828	607.532	386.919	27.889.955		
2012.10	11.044.247	4.082.626	1.219.679	10.343.226	605.938	390.178	27.892.130		
2012.11	11.029.904	4.095.669	1.223.041	10.348.235	605.338	397.800	27.890.686		
2012.12	11.008.066	4.097.901	1.231.848	10.365.384	607.491	392.502	27.903.332		
2013.01	11.091.274	4.103.992	1.234.449	10.363.059	611.728	395.556	27.900.058		
2013.02	11.068.729	4.104.497	1.238.862	10.370.899	614.635	400.423	27.908.643		
2013.03	11.057.165	4.106.426	1.244.143	10.372.286	613.954	405.626	27.899.600		
2013.04	11.042.900	4.108.580	1.249.854	10.380.576	612.307	408.432	27.901.839		
2013.05	11.041.232	4.110.913	1.260.017	10.373.580	609.427	413.601	27.908.770		
2013.06	11.039.712	4.125.011	1.266.139	10.363.229	606.946	418.469	27.919.506		
2013.07	11.032.131	4.135.998	1.271.112	10.346.281	607.714	428.792	27.919.860		
2013.08	11.031.174	4.153.108	1.274.442	10.327.503	607.136	432.604	27.925.967		
2013.09	11.014.326	4.168.453	1.277.298	10.323.062	604.439	438.419	27.925.997		
2013.10	11.025.029	4.176.158	1.280.537	10.304.830	605.331	445.137	27.936.742		
2013.11	11.022.644	4.192.607	1.285.676	10.293.652	603.542	452.938	27.941.871		
2013.12	11.017.284	4.209.470	1.289.008	10.266.724	601.490	464.973	27.948.949		
2014.01	11.008.967	4.214.658	1.293.018	10.249.006	597.892	483.668	27.947.100		
2014.02	11.009.115	4.223.964	1.296.847	10.230.281	600.359	499.421	27.949.987		
2014.03	11.001.257	4.230.899	1.302.716	10.215.176	602.337	517.411	27.952.411		
2014.04	11.007.242	4.239.015	1.309.113	10.205.904	599.665	533.183	27.964.122		
2014.05	11.007.254	4.249.862	1.314.709	10.195.179	600.608	550.991	27.969.063		
2014.06	11.005.982	4.259.869	1.320.968	10.190.402	600.255	574.706	27.980.182		
2014.07	11.003.702	4.271.128	1.328.666	10.181.122	601.122	600.914	27.995.043		
2014.08	11.004.993	4.280.465	1.332.495	10.166.188	604.651	631.951	27.989.743		
2014.09	11.001.456	4.288.265	1.335.809	10.161.684	606.295	677.683	27.991.192		
2014.10	11.021.779	4.303.926	1.339.078	10.148.016	607.701	738.775	27.997.375		
2014.11	11.020.154	4.324.395	1.344.497	10.136.052	611.701	785.859	28.005.658		
2014.12	11.024.024	4.340.135	1.350.543	10.127.643	615.472	848.438	28.014.721		
2015.01	11.027.803	4.354.546	1.354.950	10.107.860	616.726	905.238	28.016.123		
2015.02	11.026.791	4.372.400	1.356.733	10.090.582	620.579	941.595	28.018.680		
2015.03	11.020.065	4.386.305	1.360.753	10.080.798	623.041	976.733	28.027.715		
2015.04	11.023.489	4.406.222	1.366.609	10.070.982	625.111	1.038.257	28.040.270		
2015.05	11.024.899	4.423.225	1.370.649	10.051.767	628.062	1.084.713	28.037.075		
2015.06	11.029.390	4.445.730	1.374.073	10.040.912	628.392	1.139.878	28.048.284		
2015.07	11.028.107	4.456.112	1.379.636	10.033.154	629.151	1.200.352	28.056.486		
2015.08	11.028.342	4.458.346	1.383.816	10.025.979	629.164	1.262.887	28.064.164		
2015.09	11.029.365	4.449.780	1.386.938	10.036.448	629.611	1.334.781	28.068.882		

GRUPOS PRINCIPALES (PYME)									
Mes	Endesa	GNF	EDP (HC/NG)	Iberdrola	Viesgo	Resto grupos	Total general		
2012.01	285.740	151.284	30.563	230.834	26.268	54.880	779.369		
2012.02	285.180	152.548	30.572	229.593	26.208	55.130	779.800		
2012.03	283.505	154.416	30.509	229.089	26.144	55.880	779.543		
2012.04	283.122	156.156	30.260	227.560	26.138	56.407	779.643		
2012.05	281.013	158.111	30.225	226.286	26.405	57.376	779.416		
2012.06	279.221	160.636	30.316	224.348	26.187	58.987	779.505		
2012.07	277.630	161.230	30.375	223.712	26.134	60.438	779.510		
2012.08	276.687	161.870	30.291	223.717	26.074	61.867	779.506		
2012.09	276.307	161.056	30.265	223.149	25.971	63.300	779.048		
2012.10	275.932	161.318	30.160	221.083	25.925	64.453	777.327		
2012.11	275.933	157.736	30.076	220.549	26.059	66.222	776.575		
2012.12	276.721	154.774	30.146	220.508	26.549	67.935	776.633		
2013.01	276.678	153.246	30.127	218.710	27.148	69.234	775.123		
2013.02	275.833	151.747	30.316	217.544	27.518	71.568	774.239		
2013.03	275.304	150.197	30.217	216.623	27.669	73.754	773.764		
2013.04	276.875	146.082	30.514	215.864	27.963	76.293	773.591		
2013.05	277.183	142.306	30.692	214.616	28.114	79.300	772.211		
2013.06	277.622	141.533	30.750	213.848	28.057	82.299	773.959		
2013.07	279.966	138.985	30.986	211.895	28.344	84.928	773.804		
2013.08	279.037	138.788	31.193	210.546	28.418	86.114	774.075		
2013.09	278.114	138.846	31.189	209.456	27.743	87.223	772.571		
2013.10	275.314	139.221	31.032	207.524	27.419	89.290	769.800		
2013.11	272.046	140.776	30.765	205.042	26.561	91.440	766.612		
2013.12	269.678	141.754	30.982	202.741	26.292	93.147	764.504		
2014.01	266.315	142.324	31.056	200.020	26.192	94.829	760.736		
2014.02	262.397	143.865	31.006	198.084	26.390	96.449	758.191		
2014.03	260.823	145.399	30.927	196.055	26.582	98.069	755.643		
2014.04	255.168	144.630	30.324	196.506	25.058	100.622	752.308		
2014.05	252.486	145.276	30.113	194.939	24.574	103.272	750.660		
2014.06	249.217	145.505	29.614	193.933	24.179	106.701	749.149		
2014.07	246.312	145.176	28.604	192.719	24.156	110.191	748.114		
2014.08	248.243	145.721	28.449	191.786	23.851	113.162	747.212		
2014.09	242.463	145.013	28.185	190.757	23.756	115.063	745.237		
2014.10	239.983	144.555	27.903	188.908	23.733	118.083	743.165		
2014.11	237.158	143.624	27.601	187.867	23.889	121.602	741.741		
2014.12	234.343	142.987	27.450	187.848	23.789	124.634	740.049		
2015.01	231.133	141.122	26.874	188.006	23.672	127.984	738.791		
2015.02	230.028	140.108	26.718	187.668	23.234	130.256	738.012		
2015.03	228.982	138.980	26.474	187.246	23.016	132.509	737.207		
2015.04	228.188	138.330	26.293	185.430	22.780	135.879	737.000		
2015.05	227.035	137.636	26.117	185.251	22.843	137.861	736.743		
2015.06	226.613	136.800	25.960	184.932	22.813	139.549	736.667		
2015.07	226.739	135.914	25.711	185.730	22.518	140.510	737.122		
2015.08	226.322	135.088	25.609	185.673	22.267	141.530	737.881		
2015.09	225.551	135.788	25.457	186.142	21.902	144.702	736.542		

GRUPOS PRINCIPALES (INDUSTRIAL)									
Mes	Endesa	GNF	EDP (HC/NG)	Iberdrola	Viesgo	Resto grupos	Total general		
2012.01	29.302	18.988	8.856	40.180	1.702	9.133	108.759		
2012.02	29.857	18.909	8.888	40.242	1.739	9.145	108.780		
2012.03	29.595	18.902	8.892	40.295	1.752	9.145	108.729		
2012.04	29.780	18.933	8.928	40.248	1.761	9.133	108.783		
2012.05	29.681	18.990	8.930	40.214	1.771	9.205	108.791		
2012.06	29.318	19.243	9.061	39.868	1.785	9.293	108.825		
2012.07	29.504	19.220	9.169	39.929	1.840	9.289	108.951		
2012.08	29.559	19.320	9.152	39.912	1.888	9.311	109.051		
2012.09	29.728	19.245	9.151	39.659	1.937	9.362	109.082		
2012.10	29.327	19.243	9.224	39.467	1.907	9.387	109.020		
2012.11	30.007	19.115	9.171	39.171	1.935	9.289	108.784		
2012.12	30.487	18.919	9.047	39.012	2.126	9.202	108.793		
2013.01	30.452	19.009	9.616	38.673	2.431	9.420	108.701		
2013.02	30.489	18.961	9.588	38.678	2.605	9.634	108.631		
2013.03	30.263	18.922	8.565	38.324	2.517	9.921	108.512		

## 8.1.2 HISTÓRICO Nº CUPS POR GRUPOS COMERCIALIZADORES GASISTAS

2012 - 2015



Nota: La información de "OTROS GRUPOS RELEVANTES" no incluye la totalidad del resto de grupos comerciales, sólo se muestran los que presentan volúmenes o tendencias de crecimiento/decrecimiento más relevantes.

**8.1.2 HISTÓRICO Nº CUPS POR GRUPOS COMERCIALIZADORES GASISTAS**

**2012 - 2015**

GRUPOS PRINCIPALES (DOMÉSTICO)							
Mes	Endesa	GNF	EDP (HC/NG)	Iberdrola	Viesgo	Resto grupos	Total general
2012.01	1.049.361	1.346.932	773.407	750.257	30.987	303.266	7.254.210
2012.02	1.050.997	1.355.416	770.584	749.419	33.813	301.428	7.261.657
2012.03	1.279.453	1.424.664	764.568	763.369	35.787	301.760	7.269.601
2012.04	1.279.118	1.432.286	757.519	764.435	37.641	302.900	7.274.399
2012.05	1.273.133	1.442.039	755.345	770.148	38.598	304.135	7.283.398
2012.06	1.270.063	1.455.762	753.423	777.967	39.037	301.725	7.292.977
2012.07	1.266.902	1.465.684	752.348	774.598	38.998	299.150	7.297.680
2012.08	1.270.556	1.465.755	751.566	779.567	39.595	297.600	7.304.639
2012.09	1.268.605	1.472.820	751.663	784.217	39.463	295.007	7.311.775
2012.10	1.265.155	1.481.863	751.034	791.804	38.352	291.908	7.320.116
2012.11	1.266.292	1.487.425	753.991	797.049	37.295	289.160	7.331.212
2012.12	1.263.042	1.490.330	758.276	804.279	36.345	286.199	7.338.471
2013.01	1.262.819	1.497.489	761.298	805.225	35.596	284.822	7.347.249
2013.02	1.260.980	1.500.121	763.135	808.926	34.303	282.286	7.349.751
2013.03	1.267.235	1.501.407	764.209	808.680	33.335	279.752	7.354.618
2013.04	1.262.570	1.501.767	767.238	805.892	32.906	277.801	7.359.174
2013.05	1.256.973	1.501.424	771.188	805.171	32.165	275.544	7.365.405
2013.06	1.245.722	1.494.765	775.865	801.507	31.376	273.689	7.372.869
2013.07	1.233.421	1.470.473	775.707	797.252	30.379	271.849	7.379.079
2013.08	1.224.869	1.484.811	776.494	793.804	29.975	270.285	7.380.238
2013.09	1.219.875	1.498.550	778.707	791.721	29.451	268.503	7.386.807
2013.10	1.215.428	1.516.347	778.103	789.519	28.998	266.389	7.394.784
2013.11	1.208.855	1.534.581	780.518	787.080	28.392	264.122	7.403.548
2013.12	1.205.682	1.547.495	784.482	787.839	27.963	262.277	7.415.684
2014.01	1.203.532	1.561.756	786.960	790.638	27.742	260.918	7.421.576
2014.02	1.204.776	1.553.645	791.139	793.009	27.461	259.053	7.429.083
2014.03	1.207.660	1.550.385	794.794	796.762	27.606	257.706	7.434.913
2014.04	1.207.629	1.547.275	800.479	800.751	28.218	256.478	7.440.830
2014.05	1.209.675	1.544.472	804.627	804.590	28.696	254.260	7.446.320
2014.06	1.209.951	1.541.918	809.027	809.973	29.389	252.748	7.453.006
2014.07	1.211.006	1.544.468	812.504	812.995	30.235	251.599	7.462.807
2014.08	1.209.882	1.543.769	814.568	816.464	30.508	250.397	7.465.588
2014.09	1.207.763	1.545.734	816.762	820.087	30.806	249.311	7.470.463
2014.10	1.207.335	1.547.645	817.528	823.005	31.119	247.861	7.474.493
2014.11	1.209.784	1.552.085	820.138	826.418	31.515	245.864	7.485.804
2014.12	1.209.560	1.560.150	822.818	828.856	32.130	244.541	7.498.055
2015.01	1.211.677	1.564.523	824.874	829.587	32.981	243.423	7.507.065
2015.02	1.212.249	1.570.619	827.422	833.473	33.966	242.324	7.514.242
2015.03	1.213.703	1.569.844	826.107	837.657	35.022	241.305	7.523.638
2015.04	1.210.926	1.577.530	826.879	839.158	36.444	240.174	7.531.111
2015.05	1.209.492	1.583.304	826.937	841.650	37.867	239.438	7.538.668
2015.06	1.209.614	1.584.682	827.128	844.838	38.589	238.557	7.543.408
2015.07	1.210.328	1.584.456	828.075	848.079	39.663	238.033	7.548.634
2015.08	1.214.594	1.581.260	827.573	854.727	40.718	237.418	7.556.290
2015.09	1.220.767	1.545.886	827.310	861.959	41.386	236.877	7.554.185

OTROS GRUPOS RELEVANTES (DOMÉSTICO)			
Mes	Aldro Energía	Audax-Orus	Galp
2012.01	88	303.043	
2012.02	93	301.204	
2012.03	100	301.521	
2012.04	100	302.667	
2012.05	93	303.907	
2012.06	104	301.483	
2012.07	126	298.888	
2012.08	142	297.318	
2012.09	149	294.711	
2012.10	173	291.584	
2012.11	194	288.806	
2012.12	232	285.796	
2013.01	239	284.391	
2013.02	298	281.796	
2013.03	395	279.164	
2013.04	528	277.064	
2013.05	606	274.700	
2013.06	739	272.698	
2013.07	810	270.765	
2013.08	905	269.067	
2013.09	963	267.228	
2013.10	1.040	265.045	
2013.11	1.171	262.641	
2013.12	1.238	260.675	
2014.01	1.299	259.289	
2014.02	1.390	257.346	
2014.03	1.453	255.916	
2014.04	1.586	254.569	
2014.05	1.781	252.114	
2014.06	2.040	250.404	
2014.07	2.168	248.952	
2014.08	2.270	247.571	
2014.09	2.425	246.225	
2014.10	2.603	244.558	
2014.11	2.869	242.356	
2014.12	2	240.771	
2015.01	12	238.299	
2015.02	34	237.650	
2015.03	93	236.373	
2015.04	132	234.914	
2015.05	305	233.643	
2015.06	352	232.412	
2015.07	485	231.363	
2015.08	689	230.282	
2015.09	832	229.205	

GRUPOS PRINCIPALES (PYME)							
Mes	Endesa	GNF	EDP (HC/NG)	Iberdrola	Viesgo	Resto grupos	Total general
2012.01	5.574	27.671	5.285	4.180	28	2.077	44.815
2012.02	5.535	27.714	4.856	4.135	46	2.094	44.380
2012.03	6.361	26.831	4.895	4.119	51	2.080	44.337
2012.04	6.296	26.983	4.878	4.058	56	2.067	44.308
2012.05	6.357	26.956	4.902	4.193	68	2.047	44.373
2012.06	6.360	26.350	4.929	3.999	57	1.933	43.628
2012.07	6.461	26.384	4.918	4.018	56	1.955	43.792
2012.08	6.631	26.351	4.929	4.040	56	1.984	43.991
2012.09	6.742	26.341	4.933	4.051	57	2.012	44.136
2012.10	6.819	26.415	5.004	4.073	54	2.098	44.463
2012.11	6.810	26.252	5.037	4.142	59	2.198	44.498
2012.12	6.881	26.143	5.040	4.218	57	2.308	44.647
2013.01	7.425	26.065	5.051	4.298	58	2.456	45.353
2013.02	7.911	25.990	5.077	4.391	77	2.515	45.961
2013.03	8.005	25.941	5.071	4.391	80	2.573	46.061
2013.04	7.925	25.778	5.047	4.222	76	2.666	45.714
2013.05	8.151	25.653	5.011	4.186	75	2.709	45.785
2013.06	8.271	25.546	4.992	4.118	71	2.789	44.824
2013.07	8.374	24.677	4.958	3.978	68	2.830	44.885
2013.08	8.506	24.747	4.888	3.911	68	2.859	44.979
2013.09	7.909	24.724	4.885	3.768	68	2.858	44.212
2013.10	7.976	24.895	4.884	3.791	66	2.862	44.474
2013.11	8.091	25.110	4.910	3.756	60	2.926	44.853
2013.12	8.156	25.208	4.897	3.802	71	2.959	45.093
2014.01	8.200	25.319	4.853	3.849	77	2.994	45.391
2014.02	8.377	25.387	4.941	3.849	85	3.011	45.650
2014.03	8.370	25.412	4.941	3.912	88	3.041	45.764
2014.04	8.353	25.482	4.895	3.961	89	3.031	45.811
2014.05	8.346	25.523	4.869	3.998	75	3.091	45.892
2014.06	8.244	25.538	4.831	4.047	67	3.234	45.961
2014.07	8.129	25.444	4.719	4.145	64	3.441	45.844
2014.08	8.009	25.355	4.694	4.184	65	3.537	45.844
2014.09	7.887	25.539	4.672	4.234	74	3.577	45.983
2014.10	7.813	25.698	4.660	4.296	88	3.750	46.305
2014.11	7.807	25.801	4.641	4.390	97	3.844	46.580
2014.12	7.724	25.781	4.586	4.521	102	4.056	46.770
2015.01	7.805	25.429	4.275	4.618	110	4.231	46.268
2015.02	7.829	25.318	4.261	4.649	117	4.299	46.366
2015.03	7.602	25.157	4.229	4.688	118	4.418	46.212
2015.04	7.585	25.065	4.204	4.764	122	4.546	46.286
2015.05	7.404	23.942	4.164	4.679	124	4.586	44.899
2015.06	7.130	23.970	4.110	4.680	132	5.006	45.028
2015.07	7.061	23.892	4.118	4.705	133	5.224	45.134
2015.08	7.063	23.867	4.091	4.744	135	5.335	45.225
2015.09	7.067	23.906	4.093	4.756	128	5.415	45.365

OTROS GRUPOS RELEVANTES (PYME)							
Mes	Audax-Orus	Galp	Invest. Criogén.	Nexus	Remica	Servigas	UF Gas
2012.01	65	1.520		85		331	33
2012.02	73	1.481		85		335	33
2012.03	69	1.458		85		343	36
2012.04	62	1.444		84		351	36
2012.05	57	1.432		79		354	35
2012.06	60	1.309		79		364	35
2012.07	70	1.317		78		368	35
2012.08	92	1.311		76		381	37
2012.09	106	1.320		78		385	36
2012.10	122	1.324		76		431	36
2012.11	172	1.338		76		453	43
2012.12	225	1.336		68		469	58
2013.01	267	1.344		69		482	71
2013.02	315	1.321		69		494	78
2013.03	345	1.312		70		507	82
2013.04	408	1.296		74		511	79
2013.05	436	1.246		71		581	81
2013.06	472	1.236	5	72		608	82

## 8.2.1 HISTÓRICO Nº CUPS POR GRUPOS DISTRIBUIDORES ELÉCTRICOS

2012 - 2015

GRUPO DISTRIBUIDOR ELÉCTRICO							
MES	GAS NATURAL FENOSA	EDP (HC)	ENDESA	IBERDROLA	VIESGO	OTROS GRUPOS	TOTAL
2012.01	3.654.485	656.639	11.854.241	10.830.816	687.194	1.055.546	28.738.921
2012.02	3.657.335	656.195	11.851.402	10.830.822	687.064	1.055.619	28.738.437
2012.03	3.657.312	655.613	11.857.594	10.830.842	686.918	1.054.698	28.742.977
2012.04	3.657.060	656.635	11.859.469	10.833.604	687.544	1.054.795	28.749.107
2012.05	3.657.616	656.701	11.863.181	10.836.011	687.544	1.054.297	28.755.350
2012.06	3.657.673	656.490	11.863.732	10.839.818	687.601	1.054.799	28.760.113
2012.07	3.661.754	657.028	11.866.025	10.843.327	687.507	1.054.657	28.770.298
2012.08	3.661.804	657.070	11.870.827	10.844.663	687.934	1.055.475	28.777.773
2012.09	3.663.608	656.784	11.870.445	10.843.994	688.043	1.055.211	28.778.085
2012.10	3.662.722	657.289	11.867.948	10.844.958	688.139	1.055.231	28.776.287
2012.11	3.662.757	657.300	11.866.778	10.845.815	688.269	1.055.126	28.776.045
2012.12	3.665.671	658.370	11.871.076	10.850.411	687.962	1.055.268	28.788.758
2013.01	3.665.671	657.696	11.869.064	10.848.660	687.962	1.054.829	28.783.882
2013.02	3.666.700	657.780	11.868.003	10.845.188	687.525	1.055.905	28.781.101
2013.03	3.667.208	657.020	11.870.170	10.844.496	687.619	1.055.363	28.781.876
2013.04	3.669.634	658.128	11.867.400	10.845.007	687.765	1.056.128	28.784.062
2013.05	3.669.945	653.163	11.876.283	10.846.739	687.277	1.056.213	28.789.620
2013.06	3.670.228	657.960	11.877.818	10.851.035	687.785	1.057.360	28.802.186
2013.07	3.669.493	658.658	11.877.150	10.852.884	687.785	1.056.546	28.802.516
2013.08	3.669.437	658.212	11.881.950	10.853.517	687.880	1.057.784	28.808.780
2013.09	3.669.437	658.562	11.883.698	10.850.814	687.643	1.057.133	28.807.287
2013.10	3.670.382	658.229	11.886.755	10.852.462	687.643	1.059.595	28.815.066
2013.11	3.670.850	657.905	11.889.020	10.851.362	687.539	1.057.327	28.814.003
2013.12	3.670.563	658.765	11.892.763	10.854.179	687.437	1.058.180	28.821.887
2014.01	3.670.859	658.124	11.892.720	10.850.987	686.593	1.056.733	28.816.016
2014.02	3.671.386	658.120	11.891.845	10.851.351	686.593	1.056.979	28.816.274
2014.03	3.671.386	658.627	11.895.348	10.853.106	686.134	1.057.134	28.821.735
2014.04	3.670.801	658.167	11.898.526	10.854.487	685.519	1.056.890	28.824.390
2014.05	3.670.801	658.167	11.899.908	10.856.853	685.478	1.056.580	28.827.787
2014.06	3.671.559	658.688	11.906.038	10.859.666	685.104	1.056.582	28.837.637
2014.07	3.671.162	658.688	11.909.535	10.862.147	684.957	1.055.032	28.841.521
2014.08	3.672.355	658.585	11.912.642	10.862.624	684.161	1.055.051	28.845.418
2014.09	3.672.322	658.633	11.913.414	10.862.899	683.720	1.053.955	28.844.943
2014.10	3.673.982	658.547	11.915.287	10.865.009	683.141	1.053.627	28.849.593
2014.11	3.674.399	658.834	11.916.877	10.868.346	682.972	1.055.590	28.857.018
2014.12	3.674.599	658.923	11.920.496	10.872.658	682.972	1.055.948	28.865.596
2015.01	3.675.325	658.345	11.921.710	10.871.366	682.173	1.055.765	28.864.684
2015.02	3.675.607	658.525	11.920.465	10.873.263	682.192	1.056.402	28.866.454
2015.03	3.675.985	658.467	11.925.913	10.877.426	681.975	1.054.979	28.874.745
2015.04	3.676.464	658.420	11.927.886	10.880.544	681.525	1.062.676	28.887.515
2015.05	3.676.648	658.638	11.927.900	10.878.672	681.088	1.061.127	28.884.073
2015.06	3.678.352	658.893	11.930.970	10.883.309	680.382	1.063.383	28.895.289
2015.07	3.679.060	659.220	11.935.326	10.888.012	679.971	1.062.451	28.904.040
2015.08	3.680.458	659.386	11.939.459	10.891.392	679.608	1.063.831	28.914.134
2015.09	3.680.861	659.345	11.940.055	10.893.653	679.273	1.062.746	28.915.933

Nota: Los PS indicados corresponden con el último día de dicho mes, por ejemplo los datos de 2015.01 son los PS con contrato activo a último día de enero del 2015.

Nota: En caso de no tener datos de un distribuidor para un mes concreto se le supondrán los PS del mes cronológicamente más cercano informado.

Nota: Se realiza un seguimiento mensual del grupo empresarial al que pertenece de forma individual cada distribuidor.

## 8.2.2 HISTÓRICO Nº CUPS POR GRUPOS DISTRIBUIDORES GASISTAS

2012 - 2015

GRUPO DISTRIBUIDOR GASISTA							
MES	GAS NATURAL FENOSA	EDP (NG)	REDEXIS GAS	MADRILEÑA RED GAS	DC GAS EXTREMADURA	GAS DIRECTO	TOTAL
2012.01	5.049.390	991.797	362.339	826.770	68.847	4.539	7.303.682
2012.02	5.054.056	993.177	362.714	827.322	68.847	4.543	7.310.659
2012.03	5.059.480	994.345	363.312	828.025	68.847	4.543	7.318.552
2012.04	5.062.809	995.363	363.331	828.407	68.847	4.558	7.323.315
2012.05	5.070.623	996.401	361.926	829.024	68.847	4.563	7.331.384
2012.06	5.076.657	997.660	363.732	829.743	68.847	4.556	7.341.195
2012.07	5.078.789	999.503	364.417	829.938	68.847	4.567	7.346.061
2012.08	5.083.923	999.524	365.303	831.030	68.847	4.565	7.353.192
2012.09	5.089.540	1.000.340	365.773	831.426	68.847	4.560	7.360.486
2012.10	5.094.471	1.002.528	366.657	832.072	68.847	4.576	7.369.151
2012.11	5.103.160	1.002.551	368.465	832.654	68.847	4.584	7.380.261
2012.12	5.108.017	1.003.918	369.044	833.215	68.847	4.611	7.387.652
2013.01	5.115.390	1.005.199	369.006	834.053	68.847	4.637	7.397.132
2013.02	5.117.391	1.006.170	368.878	834.303	68.847	4.644	7.400.233
2013.03	5.120.518	1.007.171	369.351	834.643	68.847	4.659	7.405.189
2013.04	5.122.903	1.007.997	370.021	834.957	68.847	4.664	7.409.389
2013.05	5.127.230	1.008.798	370.893	835.265	68.847	4.663	7.415.696
2013.06	5.131.990	1.009.760	371.475	835.427	68.847	4.681	7.422.180
2013.07	5.136.976	1.010.523	371.924	835.494	68.847	4.682	7.428.446
2013.08	5.136.517	1.011.760	372.427	835.445	68.847	4.695	7.429.691
2013.09	5.140.567	1.011.734	373.677	835.944	68.847	4.716	7.435.485
2013.10	5.145.537	1.012.542	375.445	836.624	68.847	4.738	7.443.733
2013.11	5.152.731	1.013.422	376.163	836.923	68.847	4.793	7.452.879
2013.12	5.160.486	1.015.794	377.486	837.794	68.847	4.852	7.465.259
2014.01	5.164.933	1.015.828	378.215	838.351	68.847	4.893	7.471.067
2014.02	5.170.484	1.016.860	378.722	838.958	68.847	4.937	7.478.808
2014.03	5.173.994	1.017.691	379.592	839.504	68.847	4.959	7.484.587
2014.04	5.178.236	1.018.661	380.223	839.744	68.847	5.011	7.490.722
2014.05	5.182.928	1.019.477	380.885	839.086	68.847	5.037	7.496.260
2014.06	5.187.786	1.020.243	381.807	839.248	68.847	5.098	7.503.029
2014.07	5.192.246	1.022.225	384.153	839.938	69.010	5.137	7.512.709
2014.08	5.194.138	1.022.253	384.610	840.216	69.096	5.159	7.515.472
2014.09	5.197.134	1.022.741	385.432	840.689	69.300	5.185	7.520.481
2014.10	5.198.579	1.023.400	386.731	841.272	69.541	5.314	7.524.837
2014.11	5.206.038	1.024.374	388.966	841.843	69.792	5.406	7.536.419
2014.12	5.214.587	1.025.758	390.401	842.588	70.045	5.488	7.548.867
2015.01	5.219.474	1.027.764	391.283	843.161	70.173	5.520	7.557.375
2015.02	5.224.230	939.988	480.825	843.649	70.364	5.580	7.564.636
2015.03	5.230.516	941.024	482.064	844.027	70.630	5.627	7.573.888
2015.04	5.235.747	941.637	483.045	844.555	70.816	5.636	7.581.436
2015.05	5.239.781	942.169	484.192	844.838	70.954	5.682	7.587.616
2015.06	5.241.544	918.802	509.727	845.588	71.112	5.682	7.592.455
2015.07	5.244.102	918.486	512.403	845.755	71.251	5.794	7.597.791
2015.08	5.230.418	918.821	513.323	845.871	71.275	5.837	7.585.545
2015.09	5.225.778	919.295	514.739	846.468	71.445	5.853	7.583.578

Nota: Los PS indicados corresponden con el último día de dicho mes, por ejemplo los datos de 2015.01 son los PS con contrato activo a último día de enero del 2015.

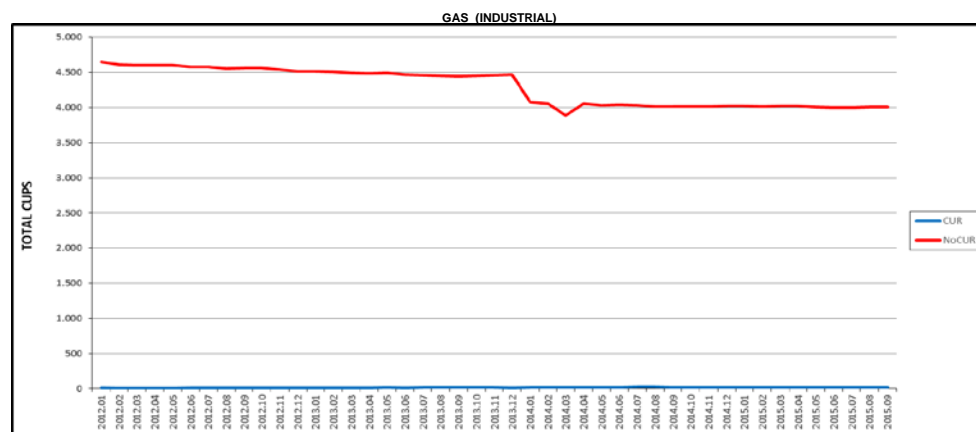
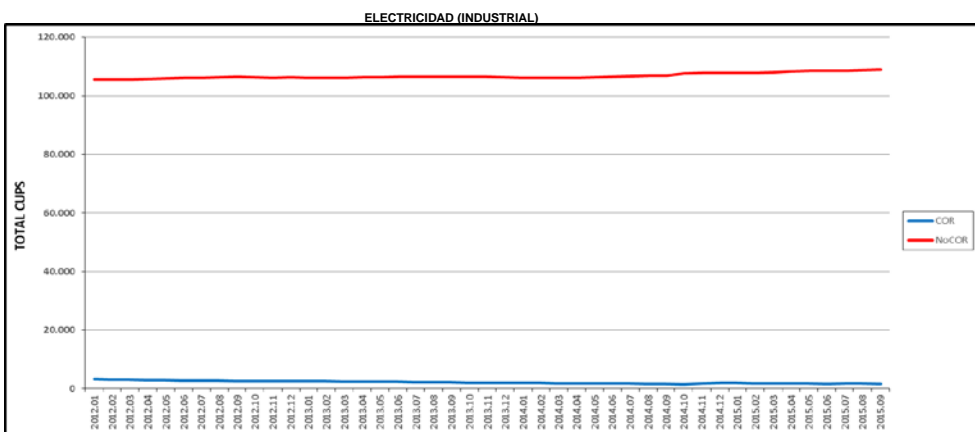
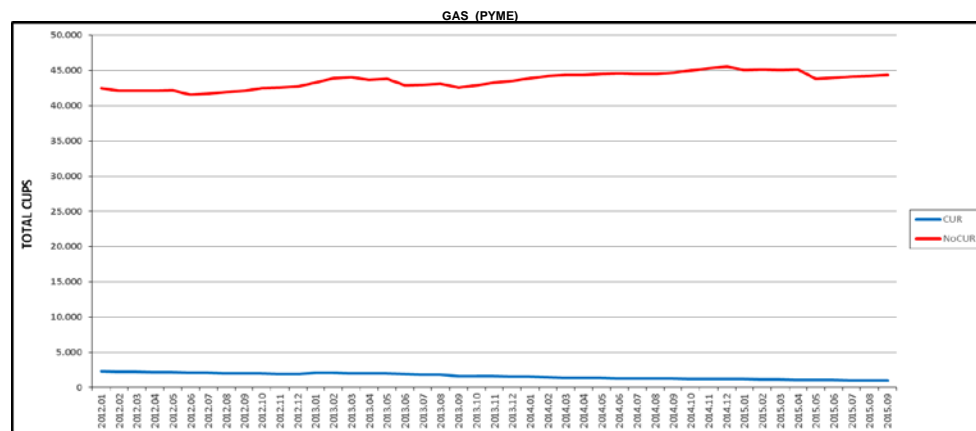
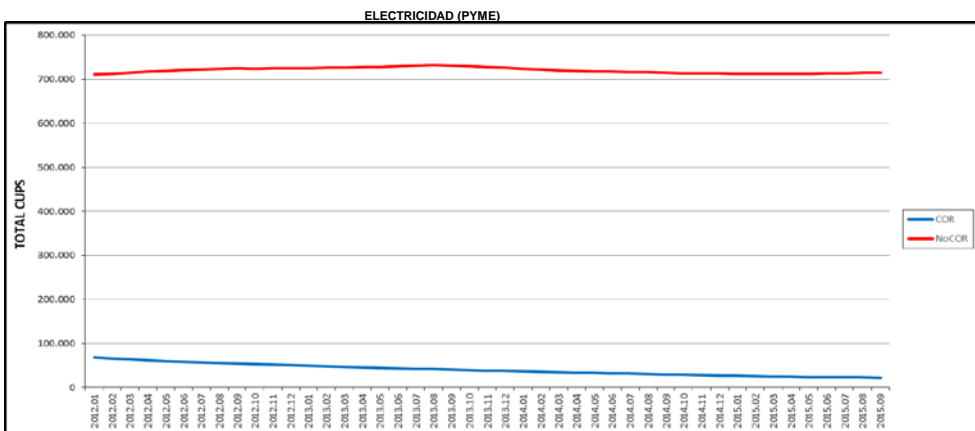
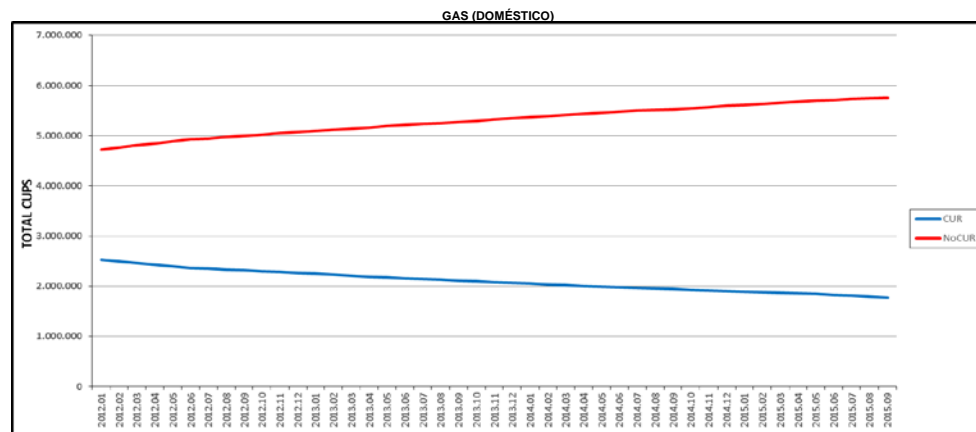
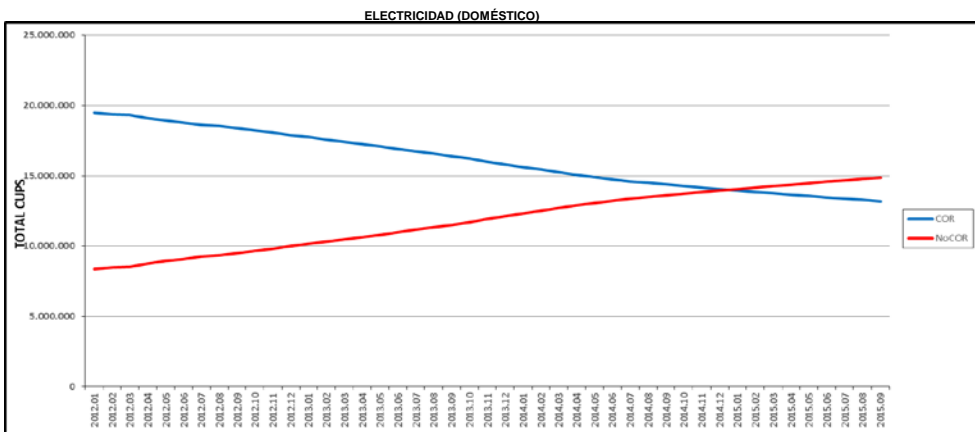
Nota: En caso de no tener datos de un distribuidor para un mes concreto se le supondrán los PS del mes cronológicamente más cercano informado.

Nota: Se realiza un seguimiento mensual del grupo empresarial al que pertenece de forma individual cada distribuidor.



### 8.3 HISTÓRICO N° CUPS COR vs NoCOR

2012 - 2015



### 8.3 HISTÓRICO Nº CUPS COR vs NoCOR

### 2012 - 2015

ELECTRICIDAD (DOMÉSTICO)			
MES	COR	NoCOR	Total
2012.01	19.479.061	8.371.732	27.850.793
2012.02	19.385.974	8.464.412	27.850.386
2012.03	19.318.605	8.536.047	27.854.652
2012.04	19.119.367	8.741.314	27.860.681
2012.05	18.934.520	8.932.623	27.867.143
2012.06	18.788.957	9.082.686	27.871.643
2012.07	18.631.489	9.250.339	27.881.828
2012.08	18.535.397	9.353.819	27.889.216
2012.09	18.397.440	9.492.515	27.889.955
2012.10	18.249.398	9.640.732	27.890.130
2012.11	18.094.639	9.796.047	27.890.686
2012.12	17.903.540	9.999.792	27.903.332
2013.01	17.751.329	10.148.729	27.900.058
2013.02	17.580.735	10.317.306	27.898.041
2013.03	17.407.950	10.491.650	27.899.600
2013.04	17.262.929	10.638.910	27.901.839
2013.05	17.096.508	10.812.262	27.908.770
2013.06	16.918.964	11.000.842	27.919.806
2013.07	16.738.046	11.180.923	27.919.969
2013.08	16.589.964	11.336.003	27.925.967
2013.09	16.412.060	11.513.937	27.925.997
2013.10	16.230.568	11.706.174	27.936.742
2013.11	16.010.216	11.928.744	27.938.960
2013.12	15.806.284	12.142.665	27.948.949
2014.01	15.623.625	12.323.484	27.947.109
2014.02	15.449.363	12.500.624	27.949.987
2014.03	15.253.679	12.704.733	27.958.412
2014.04	15.054.113	12.910.009	27.964.122
2014.05	14.914.524	13.054.539	27.969.063
2014.06	14.761.716	13.218.466	27.980.182
2014.07	14.613.094	13.371.955	27.985.049
2014.08	14.501.069	13.488.674	27.989.743
2014.09	14.390.167	13.601.025	27.991.192
2014.10	14.272.537	13.724.838	27.997.375
2014.11	14.149.483	13.856.175	28.005.658
2014.12	14.052.991	13.961.732	28.014.723
2015.01	13.961.220	14.054.903	28.016.123
2015.02	13.867.484	14.151.196	28.018.680
2015.03	13.758.199	14.269.516	28.027.715
2015.04	13.665.376	14.374.894	28.040.270
2015.05	13.557.267	14.479.808	28.037.075
2015.06	13.459.365	14.588.919	28.048.284
2015.07	13.369.164	14.687.322	28.056.486
2015.08	13.288.318	14.777.826	28.066.144
2015.09	13.198.551	14.870.331	28.068.882

ELECTRICIDAD (PYME)			
MES	COR	NoCOR	Total
2012.01	67.868	711.501	779.369
2012.02	66.151	713.120	779.271
2012.03	64.283	715.260	779.543
2012.04	62.222	717.421	779.643
2012.05	60.100	719.316	779.416
2012.06	58.310	721.285	779.595
2012.07	56.606	722.913	779.519
2012.08	55.834	723.672	779.506
2012.09	54.216	724.832	779.045
2012.10	53.046	724.281	777.327
2012.11	51.904	724.671	776.575
2012.12	50.748	725.885	776.633
2013.01	49.279	725.844	775.123
2013.02	48.070	726.359	774.429
2013.03	47.160	726.604	773.764
2013.04	45.815	727.776	773.591
2013.05	44.560	727.851	772.411
2013.06	43.569	730.390	773.959
2013.07	42.323	731.481	773.804
2013.08	41.672	732.404	774.076
2013.09	40.755	731.816	772.571
2013.10	39.585	730.215	769.800
2013.11	38.549	728.063	766.612
2013.12	37.845	726.749	764.594
2014.01	36.981	723.755	760.736
2014.02	35.690	722.501	758.191
2014.03	34.803	720.478	755.281
2014.04	33.507	718.801	752.308
2014.05	32.915	717.745	750.660
2014.06	31.870	717.279	749.149
2014.07	31.388	716.726	748.114
2014.08	30.662	716.550	747.212
2014.09	29.840	715.397	745.237
2014.10	28.971	714.194	743.165
2014.11	27.956	713.805	741.741
2014.12	27.360	713.689	741.049
2015.01	26.539	712.252	738.791
2015.02	25.811	712.201	738.012
2015.03	24.989	712.218	737.207
2015.04	24.358	712.672	737.030
2015.05	23.689	713.054	736.743
2015.06	23.042	713.625	736.667
2015.07	23.111	714.011	737.122
2015.08	22.600	714.881	737.481
2015.09	21.838	714.704	736.542

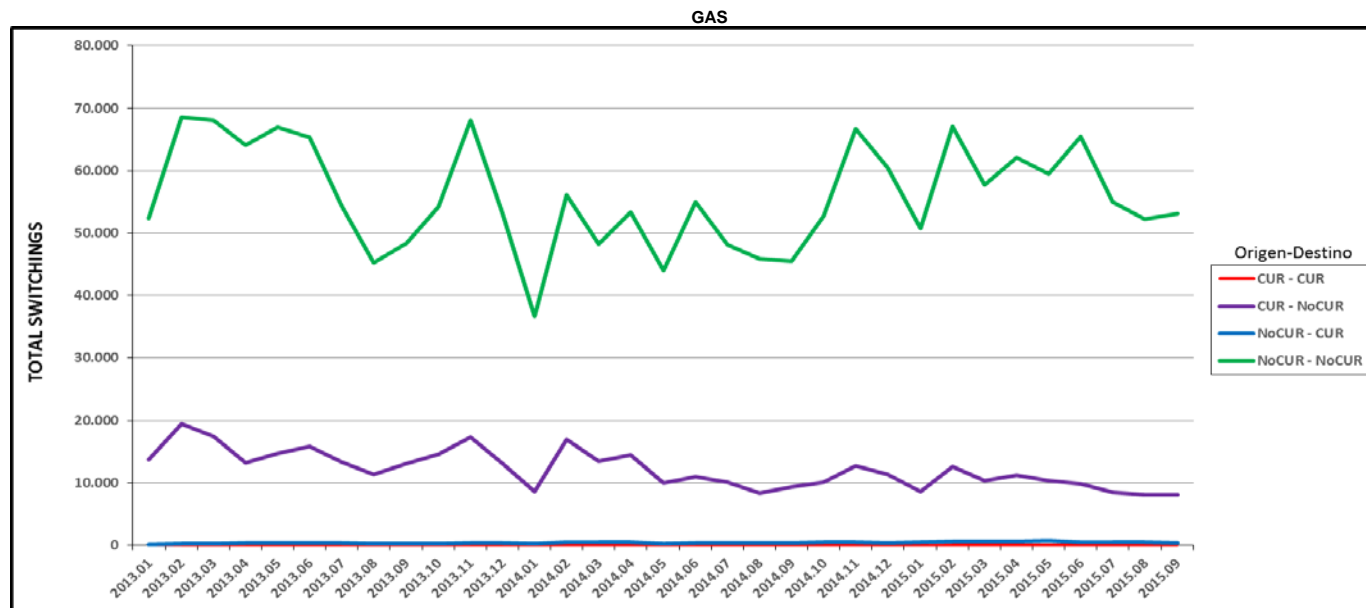
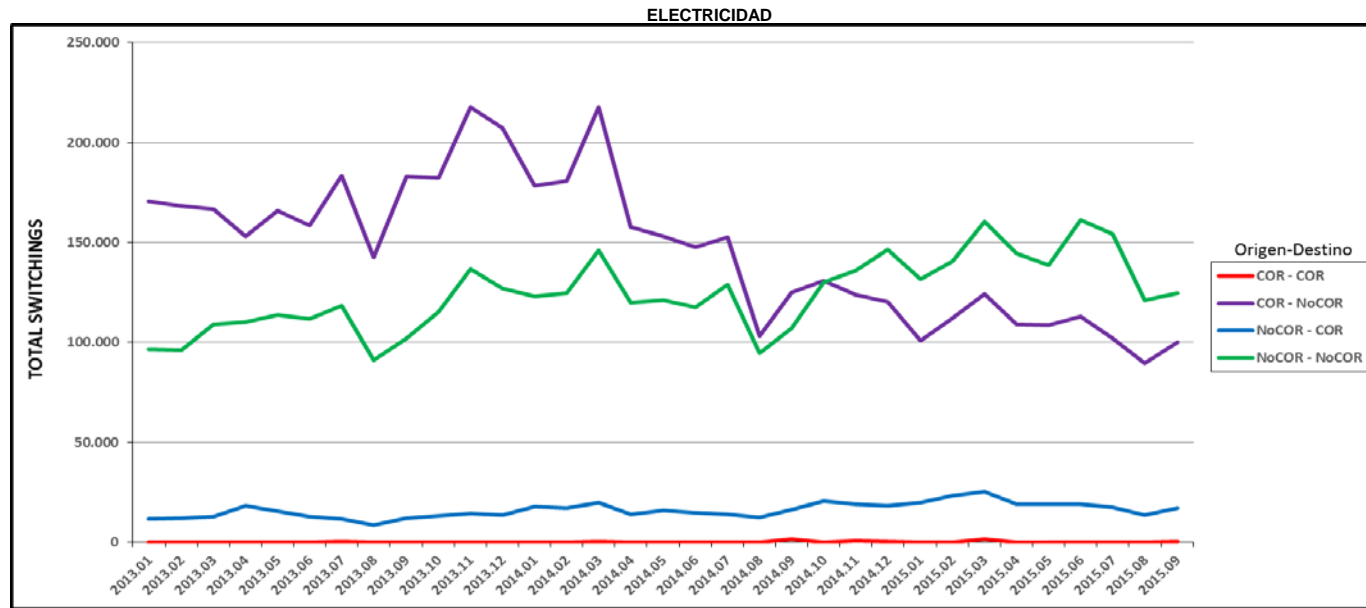
ELECTRICIDAD (INDUSTRIAL)			
MES	COR	NoCOR	Total
2012.01	3.210	105.539	108.759
2012.02	3.155	105.625	108.780
2012.03	3.097	105.685	108.782
2012.04	2.919	105.864	108.783
2012.05	2.840	105.951	108.791
2012.06	2.773	106.102	108.875
2012.07	2.712	106.239	108.951
2012.08	2.679	106.372	109.051
2012.09	2.598	106.484	108.082
2012.10	2.550	106.280	108.830
2012.11	2.562	106.222	108.784
2012.12	2.532	106.261	108.793
2013.01	2.574	106.127	108.701
2013.02	2.510	106.121	108.631
2013.03	2.434	106.078	108.512
2013.04	2.374	106.258	108.632
2013.05	2.302	106.337	108.639
2013.06	2.276	106.445	108.721
2013.07	2.221	106.522	108.743
2013.08	2.185	106.552	108.737
2013.09	2.141	106.578	108.719
2013.10	2.045	106.479	108.524
2013.11	1.982	106.449	108.431
2013.12	1.942	106.402	108.344
2014.01	2.013	106.158	108.171
2014.02	1.921	106.175	108.096
2014.03	1.869	106.173	108.042
2014.04	1.790	106.170	107.960
2014.05	1.762	106.302	108.064
2014.06	1.720	106.586	108.306
2014.07	1.711	106.647	108.358
2014.08	1.587	106.876	108.463
2014.09	1.546	106.968	108.514
2014.10	1.473	107.580	109.053
2014.11	1.728	107.891	109.619
2014.12	1.912	107.827	109.739
2015.01	1.889	107.881	109.770
2015.02	1.871	107.891	109.762
2015.03	1.803	108.020	109.823
2015.04	1.743	108.472	110.215
2015.05	1.698	108.557	110.255
2015.06	1.643	108.695	110.338
2015.07	1.802	108.630	110.432
2015.08	1.700	108.809	110.509
2015.09	1.605	108.904	110.509

GAS (DOMÉSTICO)			
MES	CUR	NoCUR	Total
2012.01	2.528.902	4.725.308	7.254.210
2012.02	2.498.465	4.763.192	7.261.657
2012.03	2.458.505	4.811.096	7.269.601
2012.04	2.427.183	4.847.216	7.274.399
2012.05	2.392.209	4.890.189	7.282.398
2012.06	2.365.972	4.927.005	7.292.977
2012.07	2.355.523	4.942.157	7.297.680
2012.08	2.326.224	4.978.415	7.304.639
2012.09	2.315.005	4.996.770	7.311.775
2012.10	2.300.493	5.019.623	7.320.116
2012.11	2.284.786	5.046.426	7.331.212
2012.12	2.266.852	5.071.619	7.338.471
2013.01	2.251.160	5.096.089	7.347.249
2013.02	2.231.031	5.118.720	7.349.751
2013.03	2.210.312	5.144.306	7.354.618
2013.04	2.192.380	5.166.794	7.359.174
2013.05	2.176.303	5.189.102	7.365.405
2013.06	2.159.632	5.213.237	7.372.869
2013.07	2.144.402	5.234.677	7.379.079
2013.08	2.129.913	5.250.325	7.380.238
2013.09	2.115.312	5.271.495	7.386.807
2013.10	2.098.472	5.296.312	7.394.784
2013.11	2.079.363	5.324.196	7.403.564
2013.12	2.063.698	5.351.986	7.415.684
2014.01	2.054.273	5.369.303	7.421.576
2014.02	2.034.093	5.394.890	7.429.983
2014.03	2.018.806	5.416.107	7.434.913
2014.04	2.003.200	5.437.630	7.440.830
2014.05	1.989.903	5.456.417	7.446.320
2014.06	1.976.041	5.476.965	7.453.006
2014.07	1.964.820	5.497.987	7.462.807
2014.08	1.955.574	5.510.014	7.465.588
2014.09	1.942.993	5.527.470	7.470.463
2014.10	1.926.221	5.548.272	7.474.493
2014.11	1.913.188	5.572.616	7.485.804
2014.12	1.901.264	5.596.791	7.498.055
2015.01	1.891.909	5.615.156	7.507.065
2015.02	1.878.379	5.635.863	7.514.242
2015.03	1.867.534	5.656.104	7.523.638
2015.04	1.856.056	5.675.055	7.531.111
2015.05	1.844.309	5.694.379	7.538.688
2015.06	1.830.861	5.712.547	7.543.408
2015.07	1.818.777	5.729.257	7.548.034
2015.08	1.793.926	5.742.364	7.536.290
2015.09	1.776.716	5.757.469	7.534.185

GAS (PYME)			
MES	CUR	NoCUR	Total
2012.01	2.295	42.520	44.815
2012.02	2.243	42.137	44.380
2012.03	2.212	42.125	44.337
2012.04	2.169	42.139	44.308
2012.05	2.139	42.234	44.373
2012.06	2.055	41.573	43.628
2012.07	2.059	41.593	43.652
2012.08	2.028	41.963	43.991
2012.09	2.006	42.130	44.136
2012.10	1.982	42.481	44.463
2012.11	1.948	42.550	44.498
2012.12	1.912	42.735	44.647
2013.01	2.055	43.298	45.353
2013.02	2.037	43.924	45.961
2013.03	2.006	44.055	46.061
2013.04	2.004	43.710	45.714
2013.05	1.963	43.822	45.785
2013.06	1.914	42.910	44.824
2013.07	1.874	43.011	44.885
2013.08	1.837	43.142	44.979
2013.09	1.629	42.583	44.212
2013.10	1.600	42.874	44.474
2013.11	1.570	43.283	44.853
2013.12	1.533	43.560	45.093
2014.01	1.489	43.902	45.391
2014.02	1.432	44.271	45.803
2014.03	1.404	44.360	45.764
2014.04	1.384	44.427	45.811
2014.05	1.364	44.528	45.892
2014.06	1.327	44.634	45.961
2014.07	1.305	44.539	45.844
2014.08	1.285	44.559	45.844
2014.09	1.273	44.710	45.983
2014.10	1.250	45.055	46.305

## 8.4 HISTÓRICO Movilidad COR - NoCOR

2013 - 2015



## 8.4 HISTÓRICO Movilidad COR - NoCOR

2013 - 2015

ELECTRICIDAD					
MES	COR - COR	COR - NoCOR	NoCOR - COR	NoCOR - NoCOR	Total
2013.01	83	170.781	11.779	96.662	279.305
2013.02	103	168.523	12.224	96.370	277.220
2013.03	168	166.676	12.884	109.197	288.925
2013.04	141	153.326	18.429	110.458	282.354
2013.05	102	165.992	15.736	113.602	295.432
2013.06	100	158.463	12.749	111.819	283.131
2013.07	340	183.672	11.577	118.423	314.012
2013.08	107	142.605	8.389	91.277	242.378
2013.09	110	183.116	12.236	102.077	297.539
2013.10	84	182.492	13.368	115.266	311.210
2013.11	100	217.931	14.326	136.895	369.252
2013.12	134	207.465	13.677	127.098	348.374
2014.01	75	178.639	17.996	122.944	319.654
2014.02	103	180.744	17.052	124.721	322.620
2014.03	222	217.827	19.822	146.281	384.152
2014.04	138	157.672	14.120	120.119	292.049
2014.05	149	153.174	16.061	121.131	290.515
2014.06	81	147.774	14.651	117.560	280.066
2014.07	203	152.905	14.219	128.852	296.179
2014.08	165	103.080	12.531	94.855	210.631
2014.09	1.742	124.932	16.497	107.035	250.206
2014.10	138	130.943	20.832	130.114	282.027
2014.11	596	124.033	18.964	135.974	279.567
2014.12	241	120.421	18.189	146.392	285.243
2015.01	121	100.947	19.705	131.555	252.328
2015.02	166	112.387	23.392	140.554	276.499
2015.03	1.540	124.385	25.176	160.621	311.722
2015.04	149	109.175	19.276	144.712	273.312
2015.05	146	108.872	19.027	138.597	266.642
2015.06	155	113.039	19.290	161.171	293.655
2015.07	139	102.060	17.371	154.333	273.903
2015.08	136	89.647	13.759	121.096	224.638
2015.09	365	100.119	17.093	124.563	242.140

GAS					
MES	CUR - CUR	CUR - NoCUR	NoCUR - CUR	NoCUR - NoCUR	Total
2013.01	6	13.673	186	52.316	66.181
2013.02	4	19.508	301	68.523	88.336
2013.03	7	17.506	262	68.064	85.839
2013.04	4	13.273	383	64.038	77.698
2013.05	4	14.727	376	67.019	82.126
2013.06	10	15.808	406	65.311	81.535
2013.07	5	13.373	335	54.372	68.085
2013.08	5	11.379	246	45.301	56.931
2013.09	3	13.143	232	48.401	61.779
2013.10	8	14.590	314	54.278	69.190
2013.11	4	17.336	364	68.140	85.844
2013.12	9	13.112	336	53.102	66.559
2014.01	2	8.615	275	36.643	45.535
2014.02	7	16.956	454	56.088	73.505
2014.03	13	13.451	451	48.299	62.214
2014.04	8	14.475	459	53.417	68.359
2014.05	3	9.995	266	43.975	54.239
2014.06	3	10.960	324	55.007	66.294
2014.07	11	10.102	315	48.189	58.617
2014.08	5	8.343	392	45.932	54.672
2014.09	7	9.299	371	45.525	55.202
2014.10	17	10.041	473	52.754	63.285
2014.11	13	12.725	545	66.727	80.010
2014.12	9	11.335	411	60.480	72.235
2015.01	3	8.652	531	50.738	59.924
2015.02	17	12.591	657	67.073	80.338
2015.03	17	10.316	608	57.679	68.620
2015.04	7	11.198	655	62.099	73.959
2015.05	16	10.320	715	59.510	70.561
2015.06	13	9.884	528	65.437	75.862
2015.07	8	8.462	481	54.935	63.886
2015.08	24	8.157	477	52.230	60.888
2015.09	15	8.111	431	53.150	61.707

COR significa Comercializadora de Referencia en el mercado eléctrico. CUR significa Comercializadora de Último Recurso. En ambos casos son comercializadoras que ofrecen la TUR (Tarifa regulada de último recurso)  
 COR - NoCOR significa cambios de comercializador en los que el cliente estaba en una comercializadora de referencia (COR) y pasa a una comercializadora libre (NoCOR).

**9.1.1 SWITCHINGS DE GRUPOS COMERCIALIZADORES  
EN ÁREA DE GRUPOS DISTRIBUIDORES**

**TERCER TRIMESTRE 2015**

**ELECTRICIDAD**

ÁREA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA ENDESA			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. PLAZO	% RECHAZOS
ENDESA	181.009	99,5%	8,5%
GAS NATURAL FENOSA	46.759	99,1%	10,6%
HC / NG (EDP)	7.048	99,9%	31,0%
IBERDROLA	47.348	99,9%	7,8%
VIESGO	11.899	99,8%	16,9%
OTROS	20.700	99,2%	10,5%

ÁREA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA GAS NATURAL FENOSA			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. PLAZO	% RECHAZOS
ENDESA	12.807	95,8%	5,9%
GAS NATURAL FENOSA	35.329	96,1%	9,0%
HC / NG (EDP)	3.363	96,0%	23,5%
IBERDROLA	18.387	58,9%	12,6%
VIESGO	2.847	94,8%	21,2%
OTROS	5.310	92,1%	17,7%

ÁREA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA VIESGO			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. PLAZO	% RECHAZOS
ENDESA	2.252	99,2%	1,3%
GAS NATURAL FENOSA	3.559	98,9%	0,6%
HC / NG (EDP)	2.992	99,3%	3,4%
IBERDROLA	2.914	99,4%	2,2%
VIESGO	8.901	99,6%	5,7%
OTROS	1.872	97,5%	4,4%

ÁREA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA IBERDROLA			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. PLAZO	% RECHAZOS
ENDESA	39.889	100,0%	4,3%
GAS NATURAL FENOSA	48.315	100,0%	6,1%
HC / NG (EDP)	18.675	100,0%	18,2%
IBERDROLA	164.292	100,0%	4,7%
VIESGO	7.917	100,0%	16,8%
OTROS	23.740	100,0%	8,6%

ÁREA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA EDP (HIDROCANTÁBRICO)			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. PLAZO	% RECHAZOS
ENDESA	365	95,6%	11,3%
GAS NATURAL FENOSA	2.630	99,8%	11,4%
HC / NG (EDP)	6.398	99,5%	9,1%
IBERDROLA	2.877	96,2%	18,9%
VIESGO	366	37,7%	29,0%
OTROS	994	96,3%	11,2%

ÁREA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA OTROS GRUPOS			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. PLAZO	% RECHAZOS
ENDESA	1.748	69,3%	26,1%
GAS NATURAL FENOSA	1.782	73,6%	41,2%
HC / NG (EDP)	1.344	98,5%	13,3%
IBERDROLA	2.015	78,2%	40,3%
VIESGO	344	82,6%	43,0%
OTROS	1.694	91,4%	11,0%

**GAS**

ÁREA DISTRIBUCIÓN GASISTA REDEXIS GAS			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. PLAZO	% RECHAZOS
ENDESA	5.799	99,4%	0,1%
GAS NATURAL FENOSA	4.100	98,1%	0,3%
HC / NG (EDP)	1.238	99,6%	1,2%
IBERDROLA	3.313	98,2%	3,1%
VIESGO	388	96,4%	2,0%
OTROS	307	79,5%	5,6%

ÁREA DISTRIBUCIÓN GASISTA GAS NATURAL FENOSA			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. PLAZO	% RECHAZOS
ENDESA	36.629	99,6%	3,3%
GAS NATURAL FENOSA	39.017	99,5%	8,8%
HC / NG (EDP)	7.941	99,8%	17,8%
IBERDROLA	31.412	99,6%	4,2%
VIESGO	3.221	99,9%	3,3%
OTROS	1.481	87,6%	17,7%

ÁREA DISTRIBUCIÓN GASISTA DC GAS EXTREMADURA			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. PLAZO	% RECHAZOS
ENDESA	723	100,0%	8,1%
GAS NATURAL FENOSA	556	100,0%	25,7%
HC / NG (EDP)	42	100,0%	40,0%
IBERDROLA	606	100,0%	14,3%
VIESGO	37	100,0%	14,0%
OTROS	12	91,7%	40,0%

ÁREA DISTRIBUCIÓN GASISTA MADRILEÑA RED DE GAS			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. PLAZO	% RECHAZOS
ENDESA	5.633	99,7%	2,7%
GAS NATURAL FENOSA	6.167	99,3%	5,1%
HC / NG (EDP)	1.801	100,0%	10,0%
IBERDROLA	7.330	99,9%	5,7%
VIESGO	1.095	91,5%	1,5%
OTROS	1.586	84,2%	6,4%

ÁREA DISTRIBUCIÓN GASISTA EDP (NATURGAS)			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. PLAZO	% RECHAZOS
ENDESA	1.819	98,2%	6,7%
GAS NATURAL FENOSA	7.746	99,1%	16,8%
HC / NG (EDP)	7.170	99,4%	13,0%
IBERDROLA	7.362	99,7%	12,3%
VIESGO	1.439	100,0%	10,2%
OTROS	415	77,1%	30,1%

ÁREA DISTRIBUCIÓN GASISTA GAS DIRECTO (UFG)			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. PLAZO	% RECHAZOS
ENDESA	20	100,0%	4,8%
GAS NATURAL FENOSA	13	100,0%	13,3%
HC / NG (EDP)	13	100,0%	13,3%
IBERDROLA	39	100,0%	11,4%
VIESGO	5	100,0%	0,0%
OTROS	6	100,0%	14,3%

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

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

% Rechazos: Porcentaje de solicitudes rechazadas respecto a las gestionadas. Se consideran gestionadas las solicitudes que han sido aceptadas o rechazadas.

**9.1.2 ALTAS DE GRUPOS COMERCIALIZADORES  
EN ÁREA DE GRUPOS DISTRIBUIDORES**

**TERCER TRIMESTRE 2015**

**ELECTRICIDAD**

ÁREA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA ENDESA			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. PLAZO	% RECHAZOS
ENDESA	49.873	96,3%	21,0%
GAS NATURAL FENOSA	362	96,1%	60,1%
HC / NG (EDP)	436	98,2%	60,7%
IBERDROLA	1.523	98,1%	67,8%
VIESGO	46	95,7%	50,9%
OTROS	2.327	97,9%	36,1%

ÁREA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA GAS NATURAL FENOSA			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. PLAZO	% RECHAZOS
ENDESA	621	98,6%	35,5%
GAS NATURAL FENOSA	17.101	98,1%	18,2%
HC / NG (EDP)	499	97,8%	36,2%
IBERDROLA	1.915	98,2%	49,6%
VIESGO	22	95,5%	37,5%
OTROS	757	97,9%	47,9%

ÁREA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA VIESGO			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. PLAZO	% RECHAZOS
ENDESA	74	95,9%	19,8%
GAS NATURAL FENOSA	121	95,0%	31,5%
HC / NG (EDP)	179	98,9%	24,5%
IBERDROLA	228	96,9%	30,7%
VIESGO	1.500	98,7%	18,1%
OTROS	188	98,4%	26,1%

ÁREA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA IBERDROLA			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. PLAZO	% RECHAZOS
ENDESA	1.158	100,0%	42,0%
GAS NATURAL FENOSA	1.142	100,0%	36,8%
HC / NG (EDP)	778	100,0%	47,3%
IBERDROLA	53.536	100,0%	22,7%
VIESGO	55	100,0%	31,4%
OTROS	2.379	100,0%	37,4%

ÁREA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA EDP (HIDROCANTÁBRICO)			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. PLAZO	% RECHAZOS
ENDESA	30	93,3%	52,0%
GAS NATURAL FENOSA	11	90,9%	57,9%
HC / NG (EDP)	2.939	95,5%	24,5%
IBERDROLA	81	18,5%	56,1%
VIESGO	2	100,0%	16,7%
OTROS	57	93,0%	49,1%

ÁREA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA OTROS GRUPOS			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. PLAZO	% RECHAZOS
ENDESA	96	75,0%	50,5%
GAS NATURAL FENOSA	135	100,0%	18,5%
HC / NG (EDP)	2.333	98,4%	5,9%
IBERDROLA	200	96,5%	48,1%
VIESGO	4	100,0%	60,0%
OTROS	758	88,0%	6,2%

**GAS**

ÁREA DISTRIBUCIÓN GASISTA REDEXIS GAS			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. PLAZO	% RECHAZOS
ENDESA	4.860	100,0%	8,7%
GAS NATURAL FENOSA	167	100,0%	12,3%
HC / NG (EDP)	825	100,0%	14,2%
IBERDROLA	287	100,0%	30,1%
VIESGO	0	N/A	N/A
OTROS	297	100,0%	20,0%

ÁREA DISTRIBUCIÓN GASISTA GAS NATURAL FENOSA			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. PLAZO	% RECHAZOS
ENDESA	2.012	100,0%	23,2%
GAS NATURAL FENOSA	28.330	100,0%	6,7%
HC / NG (EDP)	318	100,0%	25,6%
IBERDROLA	2.108	100,0%	30,7%
VIESGO	0	N/A	N/A
OTROS	217	100,0%	49,1%

ÁREA DISTRIBUCIÓN GASISTA DC GAS EXTREMADURA			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. PLAZO	% RECHAZOS
ENDESA	128	50,8%	1,7%
GAS NATURAL FENOSA	1	100,0%	0,0%
HC / NG (EDP)	3	33,3%	0,0%
IBERDROLA	390	66,7%	1,2%
VIESGO	0	N/A	N/A
OTROS	1	100,0%	0,0%

ÁREA DISTRIBUCIÓN GASISTA MADRILEÑA RED DE GAS			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. PLAZO	% RECHAZOS
ENDESA	421	100,0%	22,6%
GAS NATURAL FENOSA	1.232	100,0%	9,1%
HC / NG (EDP)	183	100,0%	21,6%
IBERDROLA	1.688	100,0%	36,6%
VIESGO	0	N/A	N/A
OTROS	666	100,0%	19,2%

ÁREA DISTRIBUCIÓN GASISTA EDP (NATURGAS)			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. PLAZO	% RECHAZOS
ENDESA	54	100,0%	34,5%
GAS NATURAL FENOSA	68	100,0%	14,1%
HC / NG (EDP)	3.251	100,0%	11,8%
IBERDROLA	452	100,0%	26,6%
VIESGO	0	N/A	N/A
OTROS	27	100,0%	42,2%

ÁREA DISTRIBUCIÓN GASISTA GAS DIRECTO (UFG)			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. PLAZO	% RECHAZOS
ENDESA	9	100,0%	0,0%
GAS NATURAL FENOSA	42	100,0%	0,0%
HC / NG (EDP)	4	100,0%	0,0%
IBERDROLA	60	100,0%	0,0%
VIESGO	0	N/A	N/A
OTROS	5	100,0%	0,0%

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

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

% Rechazos: Porcentaje de solicitudes rechazadas respecto a las gestionadas. Se consideran gestionadas las solicitudes que han sido aceptadas o rechazadas.

## 10.1 TIEMPO MEDIO DEL CAMBIO DE COMERCIALIZADOR

TERCER TRIMESTRE 2015

MERCADO ELÉCTRICO							MEDIA TOTAL  (días)
Canal de contratación por venta domiciliaria			Otros canales de contratación (Tif., web, tienda, etc.)				
A fecha fija	A ciclo de lectura	Otros plazos	A fecha fija	A ciclo de lectura	Otros plazos		
% Activaciones respecto al total	17,1%	1,8%	33,6%	17,0%	0,8%	29,7%	100,0%
Tiempos medios de cambio por canal	3,4 días	27,4 días	24,5 días	2,1 días	23,4 días	12,7 días	13,7 días

MERCADO GASISTA							MEDIA TOTAL  (días)
Canal de contratación por venta domiciliaria			Otros canales de contratación (Tif., web, tienda, etc.)				
A fecha fija	A ciclo de lectura	Otros plazos	A fecha fija	A ciclo de lectura	Otros plazos		
% Activaciones respecto al total	19,3%	0,8%	42,3%	7,7%	0,4%	29,5%	100,0%
Tiempos medios de cambio por canal	7,3 días	23,8 días	23,2 días	6,8 días	17,9 días	10,7 días	15,2 días

Nota: Estos datos han sido facilitados exclusivamente por los comercializadores, no se incluyen las altas, sólo los cambios de comercializador.

A fecha fija: Switchings cuyo comercializador solicita al distribuidor que sean activados en una fecha en concreto.

Ciclo de lectura: Switchings cuyo comercializador solicita al distribuidor que sean activados en el momento de hacerse el ciclo de lectura, que puede ser mensual o bimestral.

Otros plazos: Switchings cuyo comercializador no solicita fecha fija ni ciclo de lectura (por ejemplo: "antes de 21 días", "lo antes posible" o "sin especificar plazo").

% activaciones respecto al total: Porcentaje de activaciones que se han realizado en cada una de las seis modalidades de contratación indicadas en la tabla.

Tiempo Medio de Cambio: Desde que el cliente otorga su consentimiento al comercializador hasta que el distribuidor activa el cambio de comercializador, incluyendo los posibles rechazos e incidencias intermedias de las solicitudes.

Nota: Hay casos en los que el propio cliente pide que se active el contrato en una fecha determinada que puede ser meses después del propio consentimiento, esto no significa que la solicitud esté fuera de plazo.

**10.2.1 TIEMPO MEDIO DEL CAMBIO DE COMERCIALIZADOR  
DESGLOSADO POR COMERCIALIZADOR ELÉCTRICO**

**TERCER TRIMESTRE 2015**

ELECTRICIDAD	Activaciones de cambio de comercializador						Tiempo medio activaciones desde consentimiento (días naturales)						Total		Tiempo Medio de Cambio Total (días) (desde el consentimiento hasta la activación)		
	Comercializador	Código	Canal de contratación por venta domiciliaria			Otros canales de contratación (Tf., web, tienda, etc.)			Canal de contratación por venta domiciliaria			Otros canales de contratación (Tf., web, tienda, etc.)				Total activadas	% Activ. acumulado
			A fecha fija	A ciclo de lectura	Otros plazos	A fecha fija	A ciclo de lectura	Otros plazos	A fecha fija	A ciclo de lectura	Otros plazos	A fecha fija	A ciclo de lectura	Otros plazos			
IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	R2-329	1.555			23.570	6		0,75			0,99	3,33		25.131	3,4%	0,98	
ELECTRA ADURIZ, S.A.	R2-333					3	31					17,00		34	3,4%	1,50	
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	R2-515	114.861	1.070		93.684	472		2,13	18,22		1,56	10,45		210.087	32,0%	1,98	
GOINER S.COOP	R2-460						369						2,23	369	32,1%	2,23	
VERTSEL ENERGÍA, S.L.U.	R2-462	3			71			3,00			3,00			74	32,1%	3,00	
COOPERATIVA ELÉCTRICA-BENEFICA ALBATERENSE	R2-438					28						3,00		28	32,1%	3,00	
ELECTRICA DE ALBATERENSE, S.L.	R2-215					21						3,00		21	32,1%	3,00	
ENARA GESTIÓN Y MEDIACIÓN, S.L.	R2-404					1	35					3,09		36	32,1%	3,00	
COMERCIALIZADORA RIOJANA DE ENERGÍA, S.L.	R2-511	247	48			5		1,37	13,10			1,00		300	32,2%	3,24	
ESTRATEGIAS ELÉCTRICAS INTEGRALES, S.A.	R2-534				281	2					3,00	52,00		283	32,2%	3,25	
ARACÁN ENERGÍA, S.L.	R2-413	30	10		55	15		2,50	8,00		2,50	8,00		110	32,2%	3,75	
ALUMBRADO ELÉCTRICO DE CEUTA COM. REF., S.A.	R2-530					131	69					4,00	4,00	200	32,2%	4,00	
LIGHT UP, S.L.	R2-558						87						4,56	87	32,3%	4,56	
AHORRO ENERGÍA HOGAR INVESTMENTS, S.L.	R2-491				84						4,80			84	32,3%	4,80	
ELECTRICA NTRA. SRA. DE GRACIA, S.C.V.	R2-493					28					5,00			28	32,3%	5,00	
SAN FRANCISCO DE ASIS, S.C.V.B.C.E.	R2-419					22					5,60			22	32,3%	5,60	
ELECTRA AVELLANA COMERCIAL, S.L.	R2-078				64	37	2				16,00	1,00		103	32,3%	5,77	
WIESGO C.O.R., S.L.	R2-290						609						5,93	609	32,4%	5,93	
ELECTRA ENERGÍA, S.A.U.	R2-009		25								6,00			25	32,4%	6,00	
ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	R2-292					31	12.489					21,90	6,66	12.520	34,1%	6,70	
ACCIONA GREEN ENERGY DEVELOPMENTS, S.L.	R2-255				30	11	11				10,00	15,00		52	34,1%	8,94	
LA UNIÓN ELECTRO INDUSTRIAL, S.L.U.	R2-102					386						9,30		386	34,1%	9,30	
ADS ENERGY 8.0, S.L.	R2-505	78	7					6,00	49,00					85	34,1%	9,54	
FENIE ENERGÍA, S.A.	R2-403			13.562						10,00				13.562	36,0%	10,00	
EDP C.U.R., S.A.	R2-284	27	2	209	1	55	1.099	8,00	19,00	7,00	5,00	10,00	11,00	1.393	36,2%	10,31	
COMPANIA LUMISA ENERGÍAS, S.L.	R2-442	31						10,50						31	36,2%	10,50	
GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	R2-356						5.161							10,53	5,161	36,9%	10,53
CORPORACION ALIMENTARIA GUISSONA, S.A.	R2-496	21					11,80							21	36,9%	11,80	
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	R2-291	10	4	3	674	1.233	232	7,00	14,00	5,00	3,00	18,00	9,00	2.156	37,2%	12,27	
GRUPO ENERGAICA, S.A.	R2-456	196	5					12,00	34,00					201	37,2%	12,55	
MULTIENERGÍA VERDE, S.L.	R2-529	104	38					12,00	18,00					142	37,2%	13,61	
WATUM, S.L.	R2-449				2.913	13					13,77	37,60		2.926	37,6%	13,88	
INSERIMOS ENERGÍA, S.L.	R2-562	135	135					14,00	14,00					270	37,7%	14,00	
SOLELEC IBERICA, S.L.	R2-476	710	17					14,00	22,00					727	37,8%	14,19	
AGENTE DEL MERCADO ELÉCTRICO, S.A.	R2-242		258	270		20	9	14,00	19,84	10,55		4,35	10,33	557	37,8%	14,63	
BASSOLS ENERGÍA COMERCIAL, S.L.	R2-005						15	19					15,00	15,00	34	37,8%	15,00
ECOCO ENERGETICA, S.L.	R2-439					25							15,00	25	37,9%	15,00	
FACTOR ENERGÍA, S.A.	R2-109		3.505		54	413	234		17,15	10,19	14,54	18,57	10,24	5.591	38,6%	15,21	
ZELTRIA ENERGÍA, S.L.	R2-426	111	32	34				12,59	29,53	13,79				177	38,6%	15,88	
SYDER COMERCIALIZADORA VERDE, S.L.	R2-388	48	12					16,62	16,62					60	38,6%	16,62	
GESTERNOVA, S.A.	R2-269					180	312					20,00	15,00	492	38,7%	16,83	
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	R2-140	423	18	1.918				13,79	16,22	17,61				2.359	39,0%	16,91	
CARVISA ENERGÍA, S.L.	R2-453				423	20	36					15,00	24,00	430	39,1%	17,48	
ON DEMAND FACILITIES, S.L.U.	R2-402	104	68					5,00	37,00					172	39,1%	17,65	
ENERGÍA NARANJA, S.L.	R2-522				20	16					4,00	35,00		36	39,1%	17,78	
ENDESA ENERGÍA, S.A.	R2-001	107	65	82.303	1	565	138.947	19,79	30,40	26,59	21,00	43,36	12,50	221.988	69,4%	17,81	
A-DOS ENERGÍA, S.L.	R2-557		295	399	3	34	111		18,00	18,00	8,00	18,00		842	69,5%	17,96	
AUDAX ENERGÍA, S.A.	R2-387	123	1.958	3.099	4	48	257	12,00	24,00	15,00	15,00	37,00	12,00	5.489	70,2%	18,20	
NOBE SOLUCIONES Y ENERGÍA, S.L.	R2-551	81	20					12,00	44,00					101	70,2%	18,34	
IBEROELECTRA 3000, S.L.	R2-467	8	46					6,00	21,00					54	70,2%	18,78	
ENERPLUS ENERGÍA, S.A.	R2-550				2	49						21,00		51	70,3%	20,18	
ELECTRICA SEROSENSE, S.L.	R2-014	114	39					13,00	45,00					153	70,3%	21,16	
WIESGO ENERGÍA, S.L.	R2-243	39		18.228	6		14.004	41,77		26,24	13,17		14,67	32.277	74,7%	21,24	
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	R2-142			107.323			34.511					24,00		14,00	141.834	94,0%	21,57
COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CADIZ, S.A.	R2-019				9	143					6,00	25,00		152	94,0%	23,88	
AXPO IBERIA, S.L.	R2-235	133						24,50						133	94,0%	24,50	
EDP ENERGÍA, S.A.U.	R2-004	3.485	966	15.453	1.609	938	7.628	23,00	29,00	31,00	15,00	20,00	16,00	30.079	98,1%	25,01	
ATLAS ENERGÍA COMERCIAL, S.L.	R2-457	1	6		17	46	3	25,40	30,59		18,70	27,90	12,10	73	98,1%	25,30	
ADELFA ENERGÍA, S.L.	R2-466				6	31					13,00	28,00		37	98,1%	25,57	
RESPIRA ENERGÍA, S.A.	R2-397	120	97					31,00	19,00					217	98,2%	25,64	
ZENCER, S.COOP. AND	R2-435	31	55					9,00	36,00					86	98,2%	26,27	
UNIÉCTRICA ENERGÍA, S.A.	R2-443	81	1.474		41	424		50,00	25,00		49,00	34,00		2.020	98,5%	28,38	
OLE GREEN ENERGY, S.L.U.	R2-500	2	125					1,00	29,00					127	98,5%	28,56	
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	R2-182	1.008	92	2.543	584	77	1.654	24,00	26,00	39,00	19,00	16,00	24,00	5.958	99,3%	29,84	
LABOIL ENERGÍA, S.L.	R2-448		64						31,00					64	99,3%	31,00	
ENELUZ 2025, S.L.	R2-523	76	124					14,00	42,00					200	99,3%	31,36	
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	R2-469	1.127	68		120			34,48	54,22		9,90			1.315	99,5%	33,26	
GALP ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U.	R2-417					71	365					14,45	37,04	436	99,6%	33,36	
AGUAS DE BARBASTRO ENERGÍA, S.L.	R2-366		247						35,00					247	99,6%	35,00	
ELECTRA CALDENSE ENERGÍA, S.A.	R2-006					98					35,85			98	99,6%	35,85	
INDEKO ENERGÍA, S.L.	R2-470		47						36,00					47	99,6%	36,00	
NINORE SERVICIOS ENERGETICOS, S.L.	R2-474		69						38,00					69	99,6%	38,00	
SUNAIR ONE ENERGY, S.L.	R2-441	16	171					3,00	43,00					187	99,7%	39,58	
IBERELÉCTRICA COMERCIALIZADORA, S.L.	R2-521	14	108					9,00	46,00					122	99,7%	41,75	
ELECTROURBANO, S.L.L.	R2-437	24	8		16	1		54,00	37,00		27,00	29,00		49	99,7%	41,90	
DAIMUZ ENERGÍA, S.L.	R2-525	13	130					9,00	47,00					143	99,7%	43,55	
ELYGAS POWER, S.L.	R2-561		137						44,00					137	99,7%	44,00	
ENERXIA GALEGA MAIS, S.L.	R2-543					345						49,00		345	99,8%	49,00	
AVANZALIA ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.	R2-512	6	1.475					12,00	58,00					1.481	100,0%	57,81	

Nota: Estos datos han sido facilitados exclusivamente por los comercializadores, no se incluyen las altas, sólo los cambios de comercializador.  
 Nota: Sólo se muestran los datos para los que se tiene la información de los desgloses presentados, que representa el 98%-99% del total de activaciones reales del periodo.  
 A fecha fija: Switchings cuyo comercializador solicita al distribuidor que sean activados en una fecha en concreto.  
 Ciclo de lectura: Switchings cuyo comercializador solicita al distribuidor que sean activados en el momento de hacerse el ciclo de lectura, que puede ser mensual o bimestral.  
 Otros plazos: Switchings cuyo comercializador no solicita fecha fija ni ciclo de lectura (por ejemplo: "antes de 21 días", "lo antes posible" o "sin especificar plazo").  
 Tiempo Medio de Cambio Total: se calcula desde que el cliente otorga su consentimiento a la comercializadora hasta que la distribuidora activa el cambio de comercializador, incluyendo los posibles rechazos intermedios de las solicitudes.  
 % activaciones incremental: Porcentaje de activaciones acumuladas respecto al total de activaciones, la tabla ha sido ordenada por volumen de activaciones para facilitar su análisis.  
 Nota: Hay casos en los que el propio cliente pide que se active el contrato en una fecha determinada que puede ser meses después del propio consentimiento, esto no significa que la solicitud esté fuera de plazo.



## 10.2.2 TIEMPO MEDIO DEL CAMBIO DE COMERCIALIZADOR DESGLOSADO POR COMERCIALIZADOR GASISTA

TERCER TRIMESTRE 2015

GAS		Activaciones de cambio de comercializador						Tiempo medio activaciones desde consentimiento (días naturales)						Total activaciones		Tiempo Medio de Cambio Total (días) (desde el consentimiento hasta la activación)
Comercializador	Código	Canal de contratación por venta domiciliaria			Otros canales de contratación (Tlf., web, tienda, etc.)			Canal de contratación por venta domiciliaria			Otros canales de contratación (Tlf., web, tienda, etc.)			Total activadas	% Activ. acumulado	
		A fecha fija	A ciclo de lectura	Otros plazos	A fecha fija	A ciclo de lectura	Otros plazos	A fecha fija	A ciclo de lectura	Otros plazos	A fecha fija	A ciclo de lectura	Otros plazos			
UNIÓN FENOSA GAS COMERCIALIZADORA, S.A.	0010	3	220					1,00	0,57					223	0,1%	0,58
SONATRACH GAS COMERCIALIZADORA, S.A.U.	0045	2	22					2,00	2,00					24	0,1%	2,00
ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	0059					1	346					22,00	6,52	347	0,3%	6,56
EDP C.U.R., S.A.	0060		2	84			167		4,00	5,00			8,00	253	0,5%	6,97
IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	0054	13			359			14,92			6,74			372	0,7%	7,03
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	0529	34.915	276		13.469	117		7,24	18,61		6,81	10,68		48.777	27,2%	7,19
MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS S.U.R., S.L.	0058						7						8,29	7	27,2%	8,29
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO, S.A.U.	0088						33					9,00		33	27,2%	9,00
FACTOR ENERGÍA, S.A.	0082			8						9,00				8	27,3%	9,00
MULTIENERGÍA VERDE, S.L.	0531	34	12					7,00	16,00					46	27,3%	9,35
MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS, S.L.	0057						2						9,50	2	27,3%	9,50
GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	0052						434						10,00	434	27,5%	10,00
GDF SUEZ ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U.	0032					1						11,00		1	27,5%	11,00
GALP ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U.	0048		2		1	460	1.293			29,00	1,00	19,83	8,22	1.756	28,5%	11,28
ORUS ENERGÍA, S.L.	0075	357	77		3	1		10,00	25,00		15,00	20,00		438	28,7%	12,69
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	0033			26.449			29.090			20,00			8,00	55.539	30,2%	13,71
AUDAX ENERGÍA, S.A.	0503				95						15,00			95	59,0%	15,00
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	0537	108	20	1	245			39,15	17,10	10,00	7,23			374	59,2%	16,98
ENDESA ENERGÍA, S.A.	0007	18	323	36.260		46	13.305	26,00	36,52	21,89		23,74	11,19	49.952	86,4%	19,14
CATGAS ENERGÍA, S.A.	0518	13						19,54						13	86,4%	19,54
ON DEMAND FACILITIES, S.L.	0076		8						20,00					8	86,4%	20,00
BP GAS EUROPE, S.A.U.	0005	1						20,00						1	86,4%	20,00
CEPSA GAS COMERCIALIZADORA, S.A.	0009	10						22,00						10	86,4%	22,00
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	0002	1	64	11.594			6.085	29,00	16,00	30,00			14,00	17.744	96,1%	24,46
FENIE ENERGÍA, S.A.	0527		247						25,22					247	96,2%	25,22
PETRONAVARRA, S.L.	0077		17						30,00					17	96,2%	30,00
VIESGO ENERGÍA, S.L.	0044			3.330			3.392			40,15			28,08	6.722	99,9%	34,06
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	0001	14	189					19,21	41,13					203	100,0%	39,62

Nota: Estos datos han sido facilitados exclusivamente por los comercializadores, no se incluyen las altas, sólo los cambios de comercializador.

Nota: Sólo se muestran los datos para los que se tiene la información de los desgloses presentados, que representa el 98%-99% del total de activaciones reales del periodo.

A fecha fija: Switchings cuyo comercializador solicita al distribuidor que sean activados en una fecha en concreto.

Ciclo de lectura: Switchings cuyo comercializador solicita al distribuidor que sean activados en el momento de hacerse el ciclo de lectura, que puede ser mensual o bimestral.

Otros plazos: Switchings cuyo comercializador no solicita fecha fija ni ciclo de lectura (por ejemplo: "antes de 21 días", "lo antes posible" o "sin especificar plazo").

Tiempo Medio de Cambio Total: se calcula desde que el cliente otorga su consentimiento a la comercializadora hasta que la distribuidora activa el cambio de comercializador, incluyendo los posibles rechazos intermedios de las solicitudes.

% activaciones incremental: Porcentaje de activaciones acumuladas respecto al total de activaciones, la tabla ha sido ordenada por volumen de activaciones para facilitar su análisis.

Nota: Hay casos en los que el propio cliente pide que se active el contrato en una fecha determinada que puede ser meses después del propio consentimiento, esto no significa que la solicitud esté fuera de plazo.

## 11.1 Variaciones relevantes: Nº clientes de comercializadores

TERCER TRIMESTRE 2015

<b>ELECTRICIDAD</b>					
Comercializador	Mes con variación de ±20% y 100 netos	Nº clientes a principio de mes	Nº clientes a fin de mes	Incremento (neto)	Incremento (%)
A-DOS ENERGÍA, S.L.	2015.07	145	328	183	126%
A-DOS ENERGÍA, S.L.	2015.08	328	689	361	110%
A-DOS ENERGÍA, S.L.	2015.09	689	988	299	43%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	2015.07	2.255	2.803	548	24%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	2015.08	2.803	3.670	867	31%
ATLAS ENERGÍA COMERCIAL, S.L.	2015.09	772	579	-193	-25%
AVALIA ENERGÍA	2015.08	10	169	159	1590%
AVANZALIA ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.	2015.07	2.693	3.409	716	27%
CHC COM. REF., S.L.U.	2015.07	538	680	142	26%
COMERCIAL EÓLICA SUMINISTRO DE ENERGÍA, S.L.	2015.07	242	8	-234	-97%
ELECTRO SOPORTE COMERCIAL Y GESTIÓN, S.L.U.	2015.07	535	8	-527	-99%
EUROENERGÍA DE LEVANTE, S.L.	2015.08	909	646	-263	-29%
EUROENERGÍA DE LEVANTE, S.L.	2015.09	646	461	-185	-29%
GLOBAL BIOSFERA PROTEC, S.L.	2015.09	301	538	237	79%
INSERIMOS ENERGÍA, S.L.	2015.07	78	236	158	203%
INSERIMOS ENERGÍA, S.L.	2015.08	236	445	209	89%
INSERIMOS ENERGÍA, S.L.	2018.09	445	552	107	24%
LUCI MUNDI ENERGÍA, S.L.	2015.07	372	267	-105	-28%
MULTIENERGÍA VERDE, S.L.	2015.07	1.286	1.608	322	25%

<b>GAS</b>					
Comercializador	Mes con variación de ±20% y 100 netos	Nº clientes a principio de mes	Nº clientes a fin de mes	Incremento (neto)	Incremento (%)
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	2015.07	378	509	131	35%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	2015.08	509	727	218	43%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	2015.09	727	879	152	21%
FENIE ENERGÍA, S.A.	2015.09	245	347	102	42%
OGS ENERGÍA, S.L.	2015.09	471	583	112	24%

Nota: Se muestran aquellos los casos con un incremento o decremento del 20% y que esto suponga una diferencia de al menos 100 clientes respecto al mes anterior.

**99.1 COMPOSICIÓN PRINCIPALES  
GRUPOS EMPRESARIALES**

**TERCER TRIMESTRE  
2015**

Código	Nombre	Grupo Empresarial	Extinto	Unifica	Com/Dis	Eleg/Gas	COR/C.U.R.
R2-004	EDP ENERGÍA, S.A.U.	EDP (HC/NG)			Com	Electricidad	No
R2-156	HIDROELÉCTRICA DEL CANTÁBRICO, S.A.	EDP (HC/NG)			Com	Electricidad	No
R2-182	EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	EDP (HC/NG)			Com	Electricidad	No
R2-284	EDP C.U.R., S.A.	EDP (HC/NG)			Com	Electricidad	Sí
R2-291	CIDE HC ENERGÍA, S.A.	EDP (HC/NG)			Com	Electricidad	No
R2-300	EDP-ENERGÍAS DE PORTUGAL, S.A.	EDP (HC/NG)	201506		Com	Electricidad	No
R2-433	EDP EMPRESA DE SERVICIOS ENERGÉTICOS, S.L.	EDP (HC/NG)			Com	Electricidad	No
R1-008	HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	EDP (HC/NG)			Dis	Electricidad	No
R1-363	ELECTRA DEL LLOBREGAT ENERGÍA, S.L.	EDP (HC/NG)			Dis	Electricidad	No
0002	EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	EDP (HC/NG)			Com	Gas	No
0004	EDP ENERGÍA, S.A.U.	EDP (HC/NG)			Com	Gas	No
0060	EDP C.U.R., S.A.	EDP (HC/NG)			Com	Gas	Sí
0069	EDP ENERGÍA GAS, S.L.	EDP (HC/NG)			Com	Gas	No
0524	EDP GAS.COM-COMERCIO DE GAS NATURAL, S.A.	EDP (HC/NG)			Com	Gas	No
0216	TOLOSA GASA, S.A.	EDP (HC/NG)			Dis	Gas	No
0229	NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	EDP (HC/NG)			Dis	Gas	No
R2-001	ENDESA ENERGÍA, S.A.	ENDESA			Com	Electricidad	No
R2-250	ENEL GREEN POWER ESPAÑA, S.L.	ENDESA			Com	Electricidad	No
R2-292	ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	ENDESA			Com	Electricidad	Sí
R1-026	ENERGÍAS DE ARAGÓN I, S.L.U. (EASA)	ENDESA		R1-299	Dis	Electricidad	No
R1-062	SUMINISTRO DE LUZ Y FUERZA, S.L.	ENDESA			Dis	Electricidad	No
R1-107	DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL BAGES, S.A.	ENDESA			Dis	Electricidad	No
R1-176	ELÉCTRICA DE JAFRE, S.A.	ENDESA			Dis	Electricidad	No
R1-179	ARAGONESA DE ACTIVIDADES ENERGÉTICAS, S.A. (AAESA)	ENDESA		R1-299	Dis	Electricidad	No
R1-218	HIDROELÉCTRICA DE CATALUNYA, S.L.	ENDESA			Dis	Electricidad	No
R1-294	DISTRIBUIDORA ELÉCTRICA DEL PUERTO DE LA CRUZ, S.A.	ENDESA		R1-299	Dis	Electricidad	No
R1-299	ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	ENDESA			Dis	Electricidad	No
R1-304	HIDROFLAMICELL, S.L.	ENDESA			Dis	Electricidad	No
0007	ENDESA ENERGÍA, S.A.	ENDESA			Com	Gas	No
0016	CARBOEX S.A.U.	ENDESA			Com	Gas	No
0059	ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	ENDESA			Com	Gas	Sí
0232	GASIFICADORA REGIONAL CANARIA, S.A.	ENDESA			Dis	Gas	No
R2-360	MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS, S.L.	GALP			Com	Electricidad	No
R2-417	GALP ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U.	GALP			Com	Electricidad	No
0048	GALP ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U.	GALP			Com	Gas	No
0057	MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS, S.L.	GALP			Com	Gas	No
0058	MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS S.U.R., S.L.	GALP			Com	Gas	Sí
0516	GALP GAS NATURAL, S.A.	GALP			Com	Gas	No
R2-140	GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	GAS NATURAL FENOSA			Com	Electricidad	No
R2-142	GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	GAS NATURAL FENOSA			Com	Electricidad	No
R2-356	GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	GAS NATURAL FENOSA			Com	Electricidad	Sí
R2-363	GAS NATURAL SDG, S.A.	GAS NATURAL FENOSA			Com	Electricidad	No
R1-002	UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	GAS NATURAL FENOSA			Dis	Electricidad	No
0001	GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	GAS NATURAL FENOSA			Com	Gas	No
0033	GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	GAS NATURAL FENOSA			Com	Gas	No
0052	GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	GAS NATURAL FENOSA			Com	Gas	Sí
0203	GAS DIRECTO, S.A.	GAS NATURAL FENOSA			Dis	Gas	No
0218	GAS ANDALUCÍA, S.A.	GAS NATURAL FENOSA			Dis	Gas	No
0220	GAS CASTILLA LA MANCHA, S.A.	GAS NATURAL FENOSA			Dis	Gas	No
0221	GAS CASTILLA Y LEÓN, S.A.	GAS NATURAL FENOSA			Dis	Gas	No
0222	GAS NATURAL CEGAS, S.A.	GAS NATURAL FENOSA			Dis	Gas	No
0224	GAS GALICIA, S.A.	GAS NATURAL FENOSA			Dis	Gas	No
0226	GAS NAVARRA, S.A.	GAS NATURAL FENOSA			Dis	Gas	No
0227	GAS RIOJA, S.A.	GAS NATURAL FENOSA			Dis	Gas	No
0230	GAS NATURAL DISTRIBUCIÓN SDG, S.A.	GAS NATURAL FENOSA			Dis	Gas	No
0237	GAS NATURAL MADRID SDG, S.A.	GAS NATURAL FENOSA			Dis	Gas	No
R2-329	IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	IBERDROLA			Com	Electricidad	Sí
R2-515	IBERDROLA CUENTES, S.A.U.	IBERDROLA			Com	Electricidad	No
R2-516	IBERDROLA GENERACIÓN ESPAÑA, S.A.U.	IBERDROLA		R2-515	Com	Electricidad	No
R1-001	IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	IBERDROLA			Dis	Electricidad	No
R1-009	ELÉCTRICA CONQUENSE DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	IBERDROLA			Dis	Electricidad	No
R1-031	DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA ELÉCTRICA ENRIQUE GARCIA SERRANO, S.L.	IBERDROLA			Dis	Electricidad	No
R1-043	ANSELMO LEÓN DISTRIBUCIÓN, S.L.	IBERDROLA			Dis	Electricidad	No
R1-103	HIDROELÉCTRICA SAN CIPRIANO DE RUEDA, S.L.	IBERDROLA			Dis	Electricidad	No
R1-120	SOCIEDAD DISTRIBUIDORA ELÉCTRICA DE ELOBRIO, S.A.	IBERDROLA			Dis	Electricidad	No
R1-192	ELECTRO DISTRIBUIDORA CASTELLANO LEONESA, S.A.	IBERDROLA			Dis	Electricidad	No
R1-216	DISTRIBUIDORA ELÉCTRICA NAVASERIAS, S.L.	IBERDROLA			Dis	Electricidad	No
R1-265	HEREDEROS DE MARÍA ALONSO CALZADA-VENTA DE BAÑOS, S.L.	IBERDROLA			Dis	Electricidad	No
R1-330	EMPRESA ELÉCTRICA DEL CABRIEL, S.L.	IBERDROLA			Dis	Electricidad	No
0054	IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	IBERDROLA			Com	Gas	Sí
0529	IBERDROLA CUENTES, S.A.U.	IBERDROLA			Com	Gas	No
0530	IBERDROLA GENERACIÓN ESPAÑA, S.A.U.	IBERDROLA		0529	Com	Gas	No
0204	DISTRIBUIDORA REGIONAL DEL GAS, S.A.	REDEXIS GAS	201502	0238	Dis	Gas	No
0205	REDEXIS GAS DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	REDEXIS GAS	201502	0238	Dis	Gas	No
0208	REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.	REDEXIS GAS	201502	0238	Dis	Gas	No
0209	REDEXIS GAS BALEARES, S.A.	REDEXIS GAS	201502	0238	Dis	Gas	No
0225	GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	REDEXIS GAS			Dis	Gas	No
0238	REDEXIS GAS, S.A.	REDEXIS GAS			Dis	Gas	No
R2-243	VIESGO ENERGÍA, S.L.	VIESGO			Com	Electricidad	No
R2-290	VIESGO C.O.R., S.L.	VIESGO			Com	Electricidad	Sí
R1-003	BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	VIESGO			Dis	Electricidad	No
R1-005	VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	VIESGO			Dis	Electricidad	No
0044	VIESGO ENERGÍA, S.L.	VIESGO			Com	Gas	No

Nota: Cuando se mencionan grupos empresariales en el presente informe se tiene en cuenta este listado de agentes (por ejemplo las pestañas 5.4, 5.5, 8.2 y 9.1)  
Nota: El listado completo con los más de 900 agentes comercializadores y distribuidores está disponible en la web de la CNMC

