



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

29 de septiembre de 2015

Expte. IS/DE/014/15

Índice

RESUMEN EJECUTIVO	3
1. INTRODUCCIÓN	12
1.1 FUNDAMENTOS DE DERECHO	14
1.2 DIFERENCIAS ENTRE LOS SECTORES DE ELECTRICIDAD Y GAS NATURAL	14
2. EVOLUCIÓN DE LA TASA DE CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR (<i>SWITCHING</i>).....	16
3. TIEMPO MEDIO DE ACTIVACIÓN.....	18
4. EVOLUCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	22
5. ANÁLISIS DETALLADO DE LOS PROCESOS DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2015	24
5.1 PROCESO CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2015	26
5.2 DESGLOSE POR PLAZOS	30
5.3 SOLICITUDES ANULADAS Y REPOSICIONES	40
5.4 DESGLOSE POR MOTIVOS DE RECHAZO	42
5.5 DESGLOSE POR MOVILIDAD.....	46
5.6 RESUMEN ALTAS (NUEVOS SUMINISTROS)	60
5.7 MAPA DE PUNTOS DE SUMINISTRO Y TASA DE <i>SWITCHING</i> POR CC.AA.....	61
5.8 EVOLUCIÓN HISTÓRICA DEL NÚMERO DE CUPS.....	64
5.9 TASA DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR (<i>SWITCHING</i>) SEGÚN ÁREA DE GRUPOS DISTRIBUIDORES	65
5.10 VARIACIONES RELEVANTES EN NÚMERO DE CLIENTES POR COMERCIALIZADORES DE ELECTRICIDAD Y DE GAS NATURAL.....	66
6. COMPOSICIÓN PRINCIPALES GRUPOS EMPRESARIALES.....	68
7. HECHOS RELEVANTES PRIMER TRIMESTRE 2015	68
8. ACUERDO	70
GLOSARIO.....	71
ANEXO.....	74

RESUMEN EJECUTIVO

INFORME DE SUPERVISIÓN DE LOS CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR – PRIMER TRIMESTRE 2015

En desarrollo de las funciones transferidas a la CNMC por la disposición transitoria tercera de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, recogidas en el Real Decreto 1011/2009, de 19 de junio, se elabora este Informe de supervisión de los procesos de cambio de comercializador de electricidad y de gas natural en el primer trimestre de 2015.

En el Anexo se adjuntan los cuadros de datos agregados y los gráficos que constituyen la base del análisis de supervisión recogido en este informe, elaborados a partir de la información facilitada por 609 comercializadores y distribuidores de electricidad y de gas natural en dicho periodo (16 más que en informe trimestral anterior).

Conforme al plan de las mejoras a abordar progresivamente en este tipo de informes que fue aprobado por la Sala de Supervisión Regulatoria en el primer informe de supervisión trimestral que realizó la CNMC (correspondiente al 3er. trimestre de 2014), aparte de las mejoras ya realizadas en los informes de 2014, a continuación se relacionan las novedades que se incorporan en este informe:

- Revisión y unificación de los criterios de información mensual a la CNMC, con el fin de garantizar la armonización y homogeneización de la misma (denominados criterios de conteo).
- Se hace pública por primera vez desde que se liberalizó el mercado minorista, la información relacionada con el tiempo medio del cambio de comercializador para un consumidor de electricidad o de gas natural.
- Se ha ampliado el rango del análisis de supervisión al contemplar de forma explícita a los comercializadores con más de 1.000 solicitudes de cambio de comercializador en el periodo (hasta ahora se analizaban explícitamente las empresas con más de 3.000 solicitudes).
- Se amplía la información en relación a la evolución histórica del número de puntos de suministro por grupos comercializadores eléctricos y gasistas, por distribuidores de ambos sectores, y por movimientos de comercializador de referencia o de último recurso a mercado libre.

- Se explicitan los comercializadores con variaciones mensuales más relevantes en el número de consumidores, para facilitar la supervisión de sus actuaciones en el mercado.

Respecto al proceso de cambio, se recuerda que existen diferencias en los mecanismos para el cambio de comercializador entre los sectores de electricidad y de gas natural. Cada sector emplea un mecanismo de intercambio de información distinto: en el sector eléctrico, se trata de mensajes bilaterales entre los agentes implicados (comercializador entrante, distribuidor y comercializador saliente) generados por sistemas independientes desarrollados por cada agente sobre los formatos publicados en la web de la CNMC en el sitio “Cambio de Comercializador”¹, mientras que en el sector del gas natural se utiliza una plataforma de *software* común entre la mayoría de los agentes (denominada SCTD) promovida por los distribuidores.

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

Los resultados de la supervisión de los cambios de comercializador en los sectores de electricidad y del gas natural durante el primer trimestre de 2015 son los siguientes:

1. Tiempos medios de cambio de comercializador

- a. Por vez primera se hacen públicos los tiempos medios de cambio de comercializador en electricidad y en gas natural, que son 13,5 y 14 días, respectivamente, según la información ofrecida por los comercializadores. Se inicia el conteo de estos tiempos en el momento de la obtención del consentimiento del consumidor y finaliza con la recepción del mensaje con la activación del cambio por el distribuidor. Se contrastan estos tiempos con los que precisan los distribuidores de electricidad y gas para materializar el cambio que son de 4,8 y 6 días, también respectivamente, (que se inicia con la recepción de la solicitud de cambio y finaliza con su activación). Se ha de señalar que las Directivas y las Leyes sectoriales establecen un tiempo máximo de 21 días para que el distribuidor ejecute el cambio.

¹ 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).

En los cuadros 10.2.1 y 10.2.2 del Anexo se relacionan dos rankings de comercializadores² en función de los tiempos medios de cambio que se obtienen en cada sector. Se muestran en sendas columnas el tiempo medio de cambio de comercializador, informado por él mismo indicando el registrado desde la obtención del consentimiento del consumidor hasta la activación de la solicitud, se indica también el tiempo medio observado en la gestión del distribuidor desde la recepción de la solicitud del comercializador hasta su activación, y por último se muestra el tiempo medio que se aplica específicamente a la gestión propia del comercializador, calculado por diferencia sobre sus datos en relación con los obtenidos en la gestión por el distribuidor. En el análisis de esta información se debe tener presente que existe una interacción constante entre los distintos tiempos considerados, pues ha de compatibilizarse la agilidad en la gestión del comercializador con la calidad del trabajo que realiza. Si bien es deseable que el comercializador dedique el menor número de días posibles para cumplir con la voluntad del consumidor, ha de hacerlo con la calidad suficiente para que a su vez el distribuidor pueda ajustar y optimizar sus plazos en la activación de la solicitud de cambio de comercializador.

En electricidad, se observan cinco comercializadores con tiempos medidos inferiores a 8 días, como son los comercializadores de referencia Iberdrola CUR, Endesa Energía Siglo XXI y Viesgo CUR, aparte de los comercializadores libres Iberdrola Clientes y la Comercializadora Riojana de Energía. Por el contrario, se observan también cinco comercializadores con tiempos medios de 30 días o más, como son Unieléctrica Energía, Electrourbano, Galp Energía España, Avanzalia Energía Comercializadora y Madrileña Suministro de Gas.

En gas natural, se observan también cinco comercializadores con tiempos medidos inferiores a 8 días, como son los comercializadores de último recurso Madrileña Suministro de Gas y EDP, aparte de los comercializadores libres Naturgas Energía Comercializadora, Iberdrola Clientes y Madrileña Suministro de Gas. Por el contrario, se observan también dos comercializadores con tiempos medios de 30 días o más, como son Petronavarra y Viesgo Energía.

- b. 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 uno de ellos, se valoran

² Para no distorsionar el *ranking* con comercializadores que realizan un número de cambios poco significativo en el periodo de análisis, se han omitido los comercializadores con menos de 10 cambios.

las distintas opciones del consumidor para proceder al cambio: a fecha fija, a ciclo de lectura, o en otros plazos.

Tiempos de cambio 1T 2015 por tipo de canal y contratación - Sector eléctrico

	MERCADO ELÉCTRICO						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	
% Activaciones respecto al total	13,1%	2,8%	28,9%	15,9%	0,6%	38,7%	100,0%
Tiempo Medio de Cambio Total (días)	4,7	21,2	24,9	2,2	21,6	11,9	13,5

Tiempos de cambio 1T 2015 por tipo de canal y contratación - Sector gasista

	MERCADO GASISTA						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	
% Activaciones respecto al total	15,0%	0,6%	45,1%	7,7%	0,1%	31,4%	100,0%
Tiempo Medio de Cambio Total (días)	6,7	20,8	19,6	8,1	16,8	10,8	14,0

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

- Las solicitudes de cambio de comercializador activadas han sido un total de 1.049.431, desglosadas en 840.549 activaciones en el sector eléctrico y 208.882 en el gasista. Con ello, la tasa global de cambio de comercializador en el primer trimestre de 2015 es del 2,9% en el sector eléctrico, manteniéndose prácticamente constante con respecto a la observada en el cuarto trimestre de 2014, y del 2,8% en el sector del gas natural, observándose en este caso una tendencia ligeramente decreciente. Estas tasas se han calculado sobre el total de puntos de suministro existentes al final de este periodo.
- Respecto al desglose geográfico por CC.AA. y ciudades autónomas de las tasas de *switching* en el primer trimestre de 2015, en el sector eléctrico se observa que Murcia, Cantabria y la Comunidad Valenciana se sitúan por encima de la media estatal (con valores de 3,5%, 3,3% y también un 3,3%, respectivamente). Por el contrario, Ceuta y Melilla, Galicia y Asturias están por debajo (con valores de 0,5%, 1,9% y 2,1%, respectivamente). En el sector gasista, Aragón, Extremadura y la Comunidad Valenciana están por encima de la media estatal (con valores de 3,6%, 3,5% y 3,3% respectivamente), y Galicia, Asturias y Cataluña por debajo de esta media (1,9%, 2,5% y también un 2,5%, respectivamente).
- La tasa de *switching* por segmento de mercado en el sector eléctrico es del 2,8%, 7,1% y 4,8% para el doméstico/comercial, PYMEs e industrial, respectivamente. Cabe señalar que la tasa de *switching* en el segmento

doméstico/comercial es similar a la obtenida en periodos anteriores, por lo que aparentemente la introducción del precio voluntario para el pequeño consumidor de energía eléctrica (PVPC) en vigor desde el 29 de marzo de 2014, no ha tenido una gran influencia en lo que a tasa de *switching* se refiere.

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

	Tasa de Switching	Puntos de Suministro
Doméstico	2,8%	28.000.856
Pyme	7,1%	735.977
Industrial	4,8%	109.698
	2,9%	28.846.531

En cuanto al sector gasista, se desglosa en 2,7%, 5,4% y 6,9% en dichos segmentos, respectivamente.

Tasa de *switching* por segmento de mercado. Primer trimestre 2015 - Sector Gasista

	Tasa de Switching	Puntos de Suministro
Doméstico	2,7%	7.523.638
Pyme	5,4%	46.212
Industrial	6,9%	4.038
	2,8%	7.573.888

3. Evaluación del proceso de cambio de comercializador

- a. En este periodo se han producido 1.173.145 solicitudes de cambio de comercializador totales, que frente a 1.184.399 solicitudes del cuarto trimestre de 2014, suponen un descenso del 1,0% en el sector eléctrico, y un ligero repunte en el sector gasista del 1,0% en el número total de solicitudes.
- b. No todas las solicitudes formuladas por los comercializadores están bien realizadas o tienen la información que corresponde a la del punto de suministro (valores del CIF/NIF, etc.), y, por consiguiente, no todas las solicitudes son aceptadas por los distribuidores para iniciar el proceso de cambio. Así, el número de solicitudes aceptadas en el primer trimestre del año 2015 fue de 1.089.747 solicitudes, 866.486 en el sector eléctrico y 223.261 en el sector gasista. Esto representa unas tasas de aceptación del 92,4 % en el sector eléctrico y 89,6 % en el sector gasista.

- c. Se observan pues unas tasas de rechazo del 7,6% en el sector eléctrico, y del 10,3% en el sector gasista, casi un punto más que la registrada en el cuarto trimestre de 2014 en el primer caso (6,7%), y similar en el segundo (10,7%). En el sector eléctrico destacan la tasa de rechazo de solicitudes de cambio de comercializador de la agrupación de “Otros” distribuidores, con un 32,5%, que aunque ya no contiene a las empresas con más de 1.000 cambios en el periodo, se mantiene en el mismo elevado nivel de incidencia que en el cuarto trimestre de 2014 (32,4%), y las de los distribuidores Hidrocantábrico Distribución Eléctrica S.A. (12,5%) y Unión Fenosa Distribución S.A. (11,1%). En el sector de gas natural, destacan las tasas de rechazo de los distribuidores DC Gas Extremadura S.A. (14,4%), Madrileña Red de Gas S.A.U. (12,2%), y Redexis Gas S.A. (11,4%).
- d. Asimismo, 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. En el sector eléctrico se observa que si el comercializador entrante pertenece al mismo grupo que el distribuidor la tasa de rechazo es del 5,19%, mientras que en caso contrario se sitúa entre el 9,1% y 10,3% (gráfico 22). En el sector gasista, para solicitudes originadas en los comercializadores del mismo grupo que el distribuidor, la tasa de rechazo se sitúa en el 10,4%, mientras que se eleva al 21,0% para los comercializadores independientes (gráfico 23).
- e. Las solicitudes activadas señalan los cambios de comercializador realmente efectuados en el primer trimestre de 2015, en el que como ya se ha señalado, se han contabilizado un total de 1.049.431 solicitudes. En ambos sectores las solicitudes de cambio de comercializador son mayoritariamente aceptadas o rechazadas dentro de los plazos establecidos.
- f. Las solicitudes pendientes de activación fuera de plazo al final de este primer trimestre, suponen el 11,2% de las solicitudes pendientes de activar en el sector eléctrico y del 4,4% en el sector de gas. En el primero destaca la tasa registrada por la agrupación de “Otros” distribuidores con el 65,8%, y las del distribuidor Unión Fenosa Distribución con el 31%. En el sector gasista, la tasa más elevada la registran los distribuidores del grupo Gas Natural Fenosa, con un 6,3%

4. Movimientos de consumidores entre comercializadores

- a. Por tipo de mercado:

En el sector eléctrico, el mayor volumen de cambios de comercializador en el primer trimestre de 2015 se ha dado entre comercializadores de mercado libre (482.442 solicitudes, lo que supone casi la mitad de ellas), seguido de las solicitudes para pasar de un comercializador de referencia a un comercializador en el mercado libre (368.424 solicitudes). Otro dato relevante es que se mantiene la tendencia incremental en el número de consumidores que vuelven al comercializador de referencia desde el mercado libre, que pasa de 61.974 solicitudes en el cuarto trimestre de 2014 a 73.527 solicitudes en este periodo, con un incremento de un 18,6%.

Proceso de cambio 1T 2015 por tipo de movimiento en el mercado - Sector eléctrico

MERCADO ELÉCTRICO	Solicitudes	Aceptadas	Rechazos	% Rechazos	Activaciones
Mercado Regulado → Mercado Regulado	2.018	1.882	151	7,4%	1.827
Mercado Regulado → Mercado Libre	368.424	349.311	22.969	6,2%	337.719
Mercado Libre → Mercado Regulado	73.527	69.947	3.882	5,3%	68.273
Mercado Libre → Mercado Libre	482.442	445.346	44.509	9,1%	432.730
	926.411	866.486	71.511	7,6%	840.549

En el sector del gas natural, prevalecen los cambios de comercializador entre comercializadores de mercado libre (208.965 solicitudes), y prácticamente se mantienen las solicitudes de consumidores que cambian del comercializador de último recurso a otro en mercado libre (35.601 solicitudes).

Proceso de cambio 1T 2015 por tipo de movimiento en el mercado - Sector gasista

MERCADO DE GAS	Solicitudes	Aceptadas	Rechazos	% Rechazos	Activaciones
Mercado Regulado → Mercado Regulado	42	38	5	11,6%	37
Mercado Regulado → Mercado Libre	35.601	33.802	2.268	6,3%	31.559
Mercado Libre → Mercado Regulado	2.126	1.942	179	8,4%	1.796
Mercado Libre → Mercado Libre	208.965	187.479	23.291	11,1%	175.490
	246.734	223.261	25.743	10,3%	208.882

b. Saldo comercial:

[INICIO CONFIDENCIAL]

[FIN CONFIDENCIAL]

c. Balance de altas y bajas:

En el sector eléctrico, sobre un balance neto total positivo de 9.147 puntos de suministro, destaca el dato del grupo Iberdrola, con un incremento de +11.560 puntos de suministro, y el de los comercializadores independientes agrupados en “Otros”, con un incremento de +3.836 puntos de suministro. En sentido opuesto, destaca la pérdida de -5.163 puntos de suministro del grupo Gas Natural Fenosa.

Balance total de los comercializadores 1T 2015 - Sector eléctrico

MERCADO ELÉCTRICO								
GRUPO COMERCIAL	PS 2014.12	PS 2015.03	Switchings entrantes	Switchings salientes	Altas	Bajas	Balance Altas-Bajas	Balance Total
VIESGO	641.819	648.883	34.799	27.170	1.318	1.883	-565	7.064
ENDESA	11.042.728	11.002.399	279.283	321.286	50.205	48.531	1.674	-40.329
GAS NATURAL FENOSA	4.501.156	4.542.505	181.434	134.922	15.572	20.735	-5.163	41.349
HC / NG (EDP)	1.385.336	1.394.111	42.191	31.221	5.161	7.356	-2.195	8.775
IBERDROLA	10.352.088	10.304.423	240.677	299.902	52.775	41.215	11.560	-47.665
OTROS	914.257	954.210	62.165	26.048	5.439	1.603	3.836	39.953
TOTAL	28.837.384	28.846.531	840.549	840.549	130.470	121.323	9.147	9.147

En el sector gasista, sobre un balance neto total positivo de 25.021 puntos de suministro, destaca el dato del grupo Gas Natural Fenosa, con un incremento de +16.936 puntos de suministro y el de los comercializadores independientes agrupados en “Otros”, con un aumento de +3.258 puntos de suministro. En sentido opuesto, destaca la pérdida de -453 puntos de suministro del grupo Viesgo.

Balance total de los comercializadores 1T 2015 - Sector gasista

MERCADO GASISTA								
GRUPO COMERCIAL	PS 2014.12	PS 2015.03	Switchings entrantes	Switchings salientes	Altas	Bajas	Balance Altas-Bajas	Balance Total
VIESGO	32.340	35.254	5.975	2.608	0	453	-453	2.914
ENDESA	1.218.022	1.222.055	53.014	49.367	7.821	7.435	386	4.033
GAS NATURAL FENOSA	4.388.128	4.397.181	78.107	85.990	36.444	19.508	16.936	9.053
HC / NG (EDP)	827.753	830.651	21.713	21.913	4.922	1.824	3.098	2.898
IBERDROLA	833.411	842.385	47.727	40.549	4.698	2.902	1.796	8.974
OTROS	249.213	246.362	2.346	8.455	1.142	-2.116	3.258	-2.851
TOTAL	7.548.867	7.573.888	208.882	208.882	55.027	30.006	25.021	25.021

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

Se analiza en este epígrafe la variación mensual en el volumen de consumidores de cada comercializador con el objetivo de poder detectar movimientos masivos de cambio, que son muy útiles para la supervisión del mercado minorista de electricidad y gas natural.

Se consideran movimientos masivos los incrementos y decrementos mensuales netos de consumidores de más del 30%.

En el cuadro siguiente se incluyen los comercializadores de electricidad y de gas que durante el primer trimestre de 2015 han tenido algún mes con ganancias relativas de clientes superiores al 30%:

Comercializadores con variaciones significativas de consumidores - 1T 2015

2015 ELECTRICIDAD					
Comercializador	Mes con variación de $\pm 30\%$ y 100 netos	Nº clientes a principio de mes	Nº clientes a fin de mes	Incremento (neto)	Incremento (%)
AXPO IBERIA, S.L.	2015.01	1.633	2.702	1.069	65%
CEPSA GAS Y ELECTRICIDAD, S.A.	2015.01	216	334	118	55%
ELECTRODISTRIBUIDORA DE FUERZA Y ALUMBRADO SERRA	2015.03	157	314	157	100%
ATLAS ENERGÍA COMERCIAL, S.L.	2015.03	671	893	222	33%
VERTSEL ENERGÍA, S.L.U.	2015.01	687	926	239	35%
FOENER COMERCIALIZACIÓN, S.L.U.	2015.01	54	162	108	200%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	2015.03	957	1.289	332	35%
AVANZALIA ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.	2015.01	196	338	142	72%
AVANZALIA ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.	2015.02	338	529	191	57%
AVANZALIA ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.	2015.03	529	939	410	78%
MULTIENERGÍA VERDE, S.L.	2015.02	341	506	165	48%
ESTRATEGIAS ELÉCTRICAS INTEGRALES, S.A.	2015.01	33	182	149	452%
CHC COM. REF., S.L.U.	2015.03	62	245	183	295%

2015 GAS					
Comercializador	Mes con variación de $\pm 30\%$ y 100 netos	Nº clientes a principio de mes	Nº clientes a fin de mes	Incremento (neto)	Incremento (%)
INVESTIGACIÓN CRIOGÉNICA Y GAS, S.A.	2015.03	263	381	118	45%

INFORME DE SUPERVISIÓN DE LOS CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR – PRIMER TRIMESTRE AÑO 2015

La Sala de Supervisión Regulatoria, en su reunión de 29 de septiembre de 2015, ha aprobado el presente informe de supervisión de los cambios de comercializador producidos en el primer 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 Eléctrico³ 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 2008⁴.

1. INTRODUCCIÓN

Antes de entrar en el análisis del contenido de este Informe, conviene tener presentes las recientes recomendaciones de la Comisión Europea (CE) respecto a los procesos de cambio de comercializador, por las repercusiones que puedan tener tanto en el desarrollo de las próximas actuaciones de la CNMC en este campo⁵, como en la propia gestión de la supervisión de los procesos de cambio de comercializador.

³ “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”.

⁴ “A partir de 1 de enero de 2009, la Oficina de Cambio de Suministrador remitirá al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y a la Comisión Nacional de Energía, información provisional con carácter mensual y definitiva con carácter trimestral sobre los cambios de suministrados que se han realizado en el periodo, en el que incluirá el detalle de las solicitudes de cambio que se han enviado, las que han sido aceptadas, las rechazadas, las pendientes de respuesta, las endientes de activación, las solicitudes anuladas, las activadas y los impagos producidos”.

⁵ 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 concreto, en el documento “*Nuevos Mercados Minoristas de Energía - Entrega de un Nuevo Acuerdo para los Consumidores de Energía en Europa*”⁶, 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 hacen ejercer su derecho a cambiar, el proceso sigue siendo a menudo innecesariamente complicado y burocrático, tomando 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 comercializador⁷.”

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 consumo⁸.”

“(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 propia⁹.”

⁶ EC Summer Package, Documento Draft_ EC Retail: «NEW RETAIL ENERGY MARKETS - DELIVERING A NEW DEAL FOR ENERGY CONSUMERS IN EUROPE».

⁷ EC Summer Package, Documento Draft_ EC Retail, apartado «2.2 Acting on information: the options for consumers: a) Switching suppliers – benefiting from increased comparability and competition.»

⁸ EC Summer Package, 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.»

⁹ EC Summer Package, Documento Draft_ EC Retail, apartado: «6. CONCLUSION AND NEXT STEPS: nº 2.»

Por último, se debe tener presente al analizar este documento que, como consecuencia del esfuerzo de homogeneización de conteo de datos y de unificación de los criterios para la confección de los informes que se explica más detalladamente en el punto 3, en la elaboración de este primer informe trimestral de supervisión de los procesos de cambios de comercializador en el año 2015 se han utilizado datos procedentes de los ficheros armonizados y adaptados a los nuevos requerimientos realizados por la CNMC, remitidos por los comercializadores y distribuidores de electricidad y de gas natural.

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). Entre estas funciones, que se encuentran desarrolladas en el artículo 3 del Real Decreto 1011/2009, de 19 de junio, destacan:

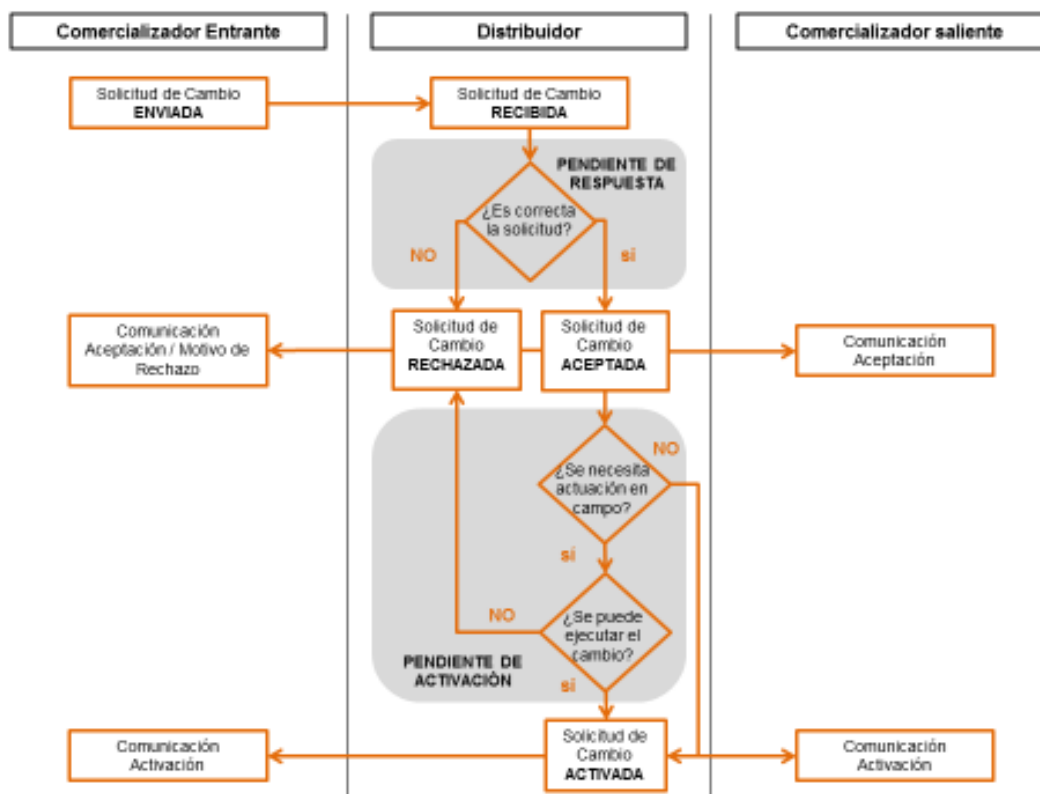
- La supervisión de los cambios de comercializador, conforme a los principios de transparencia, objetividad e independencia.
- Promover y en su caso supervisar el intercambio telemático y ágil de la información entre los distribuidores y comercializadores.
- Proponer a las autoridades competentes la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

Como consecuencia del desarrollo de las funciones indicadas, se elabora este Informe de supervisión de los procesos de cambios de comercializador realizados en el primer trimestre del año 2015, bajo la competencia directa de la CNMC. En concreto, se incluyen distintos cuadros agregados que se explican en el contenido de este informe, con los datos facilitados por los comercializadores y distribuidores de electricidad y de gas natural correspondientes al mencionado periodo del ejercicio.

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 puede apreciar cómo, una vez que el comercializador cuenta con el consentimiento del consumidor al 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, si bien el procedimiento es común para ambos sectores, existen diferencias respecto a los mecanismos de intercambio de información: en el sector eléctrico, se emplean mensajes bilaterales entre los agentes implicados (comercializador entrante, distribuidor y comercializador saliente) generados por sistemas independientes desarrollados por cada uno de los agentes sobre la base de los formatos pactados que se encuentran publicados en la web de la CNMC en el sitio “Cambio de Comercializador”¹⁰, mientras que en el sector de

¹⁰ 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

gas natural, se utiliza mayoritariamente una plataforma de software común entre los agentes (denominada Sistema de Comunicación Transporte – Distribución, abreviadamente SCTD).

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

Asimismo, existen diferencias de carácter regulatorio en relación con los plazos de tramitación de las solicitudes de cambio de comercializador por parte del distribuidor. A este respecto, los distribuidores disponen de plazos distintos en electricidad y gas, lo que constituye una asimetría que debería ser revisada en beneficio de los consumidores.

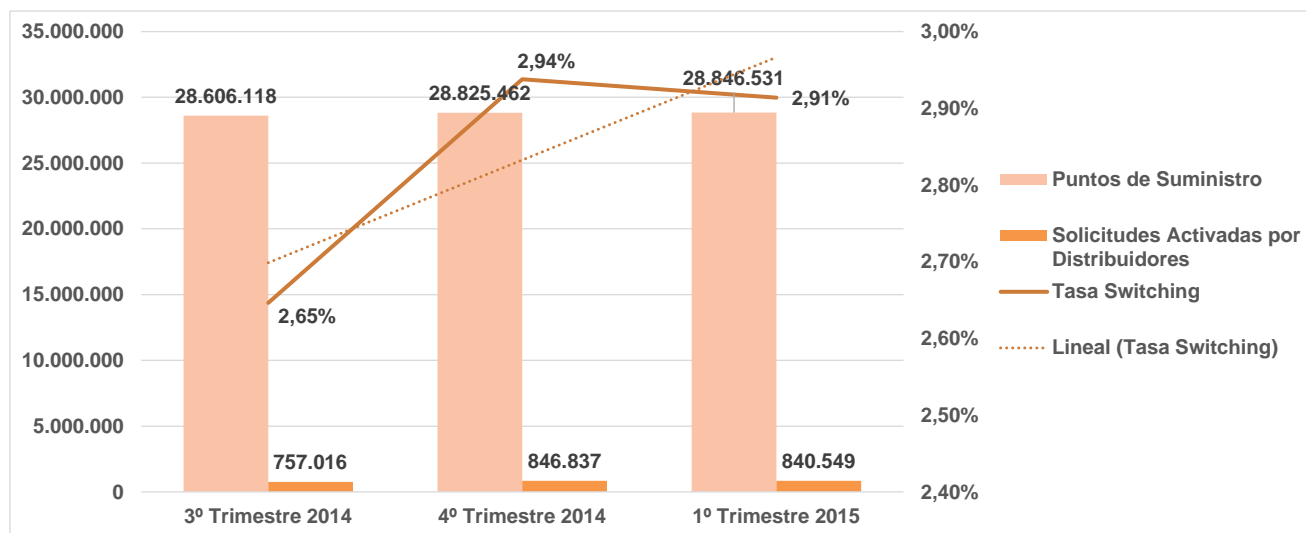
2. EVOLUCIÓN DE LA TASA DE CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR (SWITCHING)

La tasa de cambios de comercializador o tasa de *switching* de un determinado sector se calcula como el ratio entre el número de cambios solicitados o activados y el número de consumidores. En este informe se detalla el número de cambios de comercializador activados en primer trimestre del año 2015 sobre el total de puntos de suministro existentes al final de este periodo, y se observa su evolución con relación con los dos trimestres anteriores.

En general, las tasas de cambio de comercializador (*switching*) en el primer trimestre de 2015 muestran un desarrollo desigual por sectores, con una tendencia al mantenimiento en el sector eléctrico respecto al cuarto trimestre de 2014 y mostrando una leve caída en el sector gasista en ese mismo periodo. En ambos sectores las tasas de *switching* del primer trimestre de 2015 se incrementan en relación con las tasas obtenidas en el tercer trimestre de 2014.

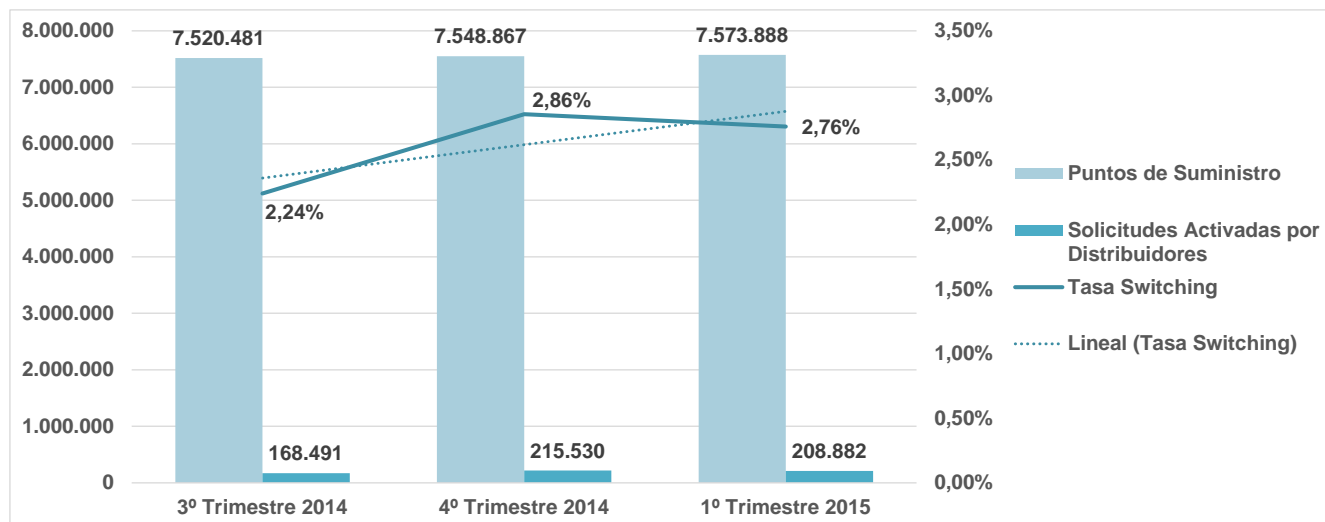
operación para el tratamiento de los datos procedentes de los equipos de medida tipo 5 a efectos de facturación y de liquidación de la energía (eléctrica).

Gráfico 2. Evolución de la tasa de *switching*. Evolución 4º trimestre 2014 – 1º trimestre 2015. Sector eléctrico



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

Gráfico 3. Evolución de la tasa de *switching*. Evolución 4º trimestre 2014 – 1º trimestre 2015. Sector gas natural



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

En los gráficos anteriores se muestra la evolución, para cada sector, de la tasa de *switching* desde el tercer trimestre de 2014 al primer 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 las tendencias en la evolución de las tasa de *switching* por cada sector.

En el sector eléctrico, se han informado un total de 28.846.531 puntos de suministro al finalizar el primer trimestre de 2015, registrándose una tasa de cambio de comercializador (*switching*) en este periodo del 2,9%. Al respecto, se observa que se mantiene prácticamente la misma tasa de *switching* que la obtenida en el cuarto trimestre de 2014, produciéndose un punto de inflexión en la evolución incremental mostrada en los dos trimestres anteriores al registrarse una leve caída en el número de solicitudes activadas en el primer trimestre de 2015, a pesar de que se mantiene constante el incremento en el número de puntos de suministro.

En el sector de gas natural, se han informado un total de 7.573.888 puntos de suministro en el primer trimestre de 2015, registrándose una tasa de cambio de comercializador (*switching*) en este periodo del 2,8%. En este sector se observa una ligera caída de la tasa de *switching* en relación con la obtenida en el cuarto trimestre de 2014, produciéndose también un punto de inflexión en la evolución incremental desde el tercer trimestre de 2014, al registrarse una leve caída en el número de solicitudes activadas en este primer trimestre a pesar de que se mantiene constante el incremento en el número de puntos de suministro.

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

En todo caso, se debe tener presente 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*.

3. TIEMPO MEDIO DE ACTIVACIÓN

Como novedad relevante de este primer informe trimestral de 2015, se incorpora un nuevo apartado, cuyos datos se recogen en los cuadros 10 que se adjuntan como Anexo, en el que se muestran los tiempos medios de activación desde la perspectiva del comercializador y en ambos sectores, eléctrico y gasista.

- a. Los tiempos medios de cambio de comercializador en electricidad y en gas natural durante el primer trimestre de 2015 resultan ser de 13,5 y 14 días, respectivamente, según la información facilitada por los comercializadores. Se inicia el conteo de estos tiempos en el momento del consentimiento del consumidor y finaliza con la recepción del mensaje con la activación del cambio. Se contrastan estos tiempos con los que precisan los distribuidores de electricidad y de gas para materializar el cambio que son de 4,8 y 6 días, también respectivamente (proceso que se inicia con la recepción de la solicitud de cambio y finaliza con su activación). Se ha de señalar que las Directivas y las Leyes sectoriales establecen un tiempo máximo de 21 días para que el distribuidor ejecute el cambio.

En los cuadros 10.2 y 10.3 del Anexo se relacionan dos rankings de comercializadores¹¹ en función de los tiempos medios de cambio que obtienen en cada sector. Se muestran en sendas columnas el tiempo medio de cambio de comercializador, informado por él mismo indicando el registrado desde la obtención del consentimiento del consumidor hasta la activación de la solicitud, se indica también el tiempo medio observado en la gestión del distribuidor desde la recepción de la solicitud del comercializador hasta su activación, y por último se muestra el tiempo medio que se aplica específicamente a la gestión propia del comercializador, calculado por diferencia sobre sus datos en relación con los obtenidos en la gestión por el distribuidor. En el análisis de esta información se debe tener presente que existe una interacción constante entre los distintos tiempos considerados, pues ha de compatibilizarse la agilidad en la gestión del comercializador con la calidad del trabajo que realiza. Si bien es deseable que el comercializador dedique el menor número de días posibles para cumplir con la voluntad del consumidor, ha de hacerlo con la calidad suficiente para que a su vez el distribuidor pueda ajustar y optimizar sus plazos en la activación de la solicitud de cambio de comercializador.

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

¹¹ 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 10 cambios.

**Tabla 1. Ranking de Comercializadores por Tiempos Medios de Cambio
Primer trimestre 2015. Sector Eléctrico**

ELECTRICIDAD		Tiempo Medio de Cambio Total (días) (desde el consentimiento hasta la activación)	Tiempo Medio Distribuidor (días) (desde la recepción de la solicitud hasta su activación)	Tiempo Medio Comercializador (días) (gestión del comercializador)
Comercializador	Código			
AGRI-ENERGÍA, S.A.	R2-174	1,0	1,0	0,0
IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	R2-329	1,3	1,0	0,3
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	R2-515	3,4	2,6	0,8
COMERCIALIZADORA RIOJANA DE ENERGÍA, S.L.	R2-511	3,7	1,8	1,9
TERAMELCOR, S.L.	R2-532	6,0	6,0	0,0
ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	R2-292	6,7	5,1	1,6
VIESGO C.U.R., S.L.	R2-290	7,8	1,4	6,4
ELÉCTRICA DE CALLOSA DE SEGURA, C.V.	R2-393	8,3	8,0	0,3
RESPIRA ENERGÍA, S.A.	R2-397	9,9	6,4	3,5
ACCIONA GREEN ENERGY DEVELOPMENTS, S.L.	R2-255	10,2	2,2	8,0
EDP C.U.R., S.A.	R2-284	10,7	9,4	1,3
SERVIGAS S. XXI, S.A.	R2-546	10,8	6,0	4,8
GESTERNOVA, S.A.	R2-269	11,0	6,6	4,4
HIDROCANTÁBRICO ENERGÍA, S.A.U.	R2-004	11,5	6,1	5,4
BASSOLS ENERGÍA COMERCIAL, S.L.	R2-005	12,0	5,8	6,2
GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	R2-356	12,1	9,0	3,1
ENERGÍA OPERATIVA, S.L.	R2-502	13,1	9,1	4,0
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	R2-241	14,6	5,7	8,9
FACTOR ENERGÍA, S.A.	R2-109	14,9	12,9	2,0
ENERGÍA NARANJA, S.L.	R2-522	14,9	6,1	8,8
ELECTRA AVELLANA COMERCIAL, S.L.	R2-078	15,0	12,1	3,0
DAIMUZ ENERGÍA, S.L.	R2-525	15,0	7,8	7,2
ENDESA ENERGÍA, S.A.	R2-001	15,9	4,8	11,2
NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.	R2-182	16,0	1,3	14,8
FENIE ENERGÍA, S.A.	R2-403	19,0	18,3	0,7
ON DEMAND FACILITIES, S.L.	R2-402	20,7	10,3	10,4
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	R2-142	21,9	5,1	16,8
VIESGO ENERGÍA, S.L.	R2-243	28,3	4,1	24,3
UNIELÉCTRICA ENERGÍA, S.A.	R2-443	29,8	20,5	9,4
MALLORQUINA DE ENERGÍAS, S.L.U.	R2-420	32,0	20,0	12,0
ELECTROURBANO, S.L.L.	R2-437	32,8	8,3	24,4
GALP ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U.	R2-417	33,7	17,4	16,3
AVANZALIA ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.	R2-512	50,0	18,0	32,0
MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS, S.L.	R2-360	54,2	18,5	35,7
		13,5	4,8	8,7

En electricidad, se observan cinco comercializadores con tiempos medidos inferiores a 8 días, como son los comercializadores de referencia Iberdrola CUR, Endesa Energía Siglo XXI y Viesgo CUR, aparte de los comercializadores libres Iberdrola Clientes y la Comercializadora Riojana de Energía. Por el contrario, se observan también cinco comercializadores con tiempos medios de 30 días o más, como son Unieléctrica Energía, Electrourbano, Galp Energía España, Avanzalia Energía Comercializadora y Madrileña Suministro de Gas.

**Tabla 2. Ranking de Comercializadores por Tiempos Medios de cambio
Primer trimestre 2015. Sector Gasista**

GAS		Tiempo Medio de Cambio Total (días) (desde el consentimiento hasta la activación)	Tiempo Medio Distribuidor (días) (desde la recepción de la solicitud hasta su activación)	Tiempo Medio Comercializador (días) (gestión del comercializador)
Comercializador	Código			
MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS S.U.R., S.L.	0058	4,5	3,9	0,5
EDP C.U.R., S.A.	0060	6,3	5,3	1,0
NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.	0002	6,7	4,9	1,7
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	0529	7,2	5,1	2,2
MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS, S.L.	0057	7,6	5,5	2,1
IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	0054	9,0	4,9	4,1
ENDESA ENERGÍA XXI	0059	9,1	4,6	4,4
GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	0052	11,6	5,4	6,3
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	0033	15,0	5,8	9,2
GALP ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U.	0048	15,3	5,1	10,2
ON DEMAND FACILITIES, S.L.	0076	18,0	17,2	0,8
ENDESA ENERGÍA, S.A.	0007	18,8	5,4	13,4
CEPSA GAS COMERCIALIZADORA, S.A.	0009	23,7	23,6	0,1
FENIE ENERGÍA, S.A.	0527	27,2	26,9	0,4
PETRONAVARRA, S.L.	0077	30,0	11,6	18,4
VIESGO ENERGÍA, S.L.	0044	38,9	23,3	15,6
		14,0	6,0	8,0

En gas natural, se observan también cinco comercializadores con tiempos medidos inferiores a 8 días, como son los comercializadores de último recurso Madrileña Suministro de Gas y EDP, aparte de los comercializadores libres Naturgas Energía Comercializadora, Iberdrola Clientes y Madrileña Suministro de Gas. Por el contrario, se observan también dos comercializadores con tiempos medios de 30 días o más, como son Petronavarra y Viesgo Energía.

- b. 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 uno de ellos, se valoran las distintas opciones del consumidor para proceder al cambio: a fecha fija, a ciclo de lectura, o en otros plazos. También se comparan estos datos con el tiempo medio que transcurre desde que el distribuidor recibe la solicitud del comercializador hasta que activa dicha solicitud.

A continuación se muestran las respectivas 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 más significativos en los sectores de energía eléctrica y de gas natural. En sucesivos informes se irá completando esta

información con la incorporación de los datos del resto de comercializadores.

Tabla 3. Tiempo Medio de Activación Cambios de Comercializador- Primer trimestre 2015. Sector Eléctrico

MERCADO ELÉCTRICO							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		
% Activaciones respecto al total	13,1%	2,8%	28,9%	15,9%	0,6%	38,7%	100,0%
Tiempo Medio de Cambio Total	4,7	21,2	24,9	2,2	21,6	11,9	13,5
Tiempo Medio de Cambio Total	13,5 días						
Tiempo Medio Distribuidor	4,8 días						
Tiempo Medio Comercializador	8,7 días						

Tabla 4. Tiempo Medio de Activación Cambios de Comercializador- Primer trimestre 2015. Sector Gasista

MERCADO GASISTA							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		
% Activaciones respecto al total	15,0%	0,6%	45,1%	7,7%	0,1%	31,4%	100,0%
Tiempo Medio de Cambio Total	6,7	20,8	19,6	8,1	16,8	10,8	14,0
Tiempo Medio de Cambio Total	14,0 días						
Tiempo Medio Distribuidor	6,0 días						
Tiempo Medio Comercializador	8,0 días						

4. EVOLUCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR

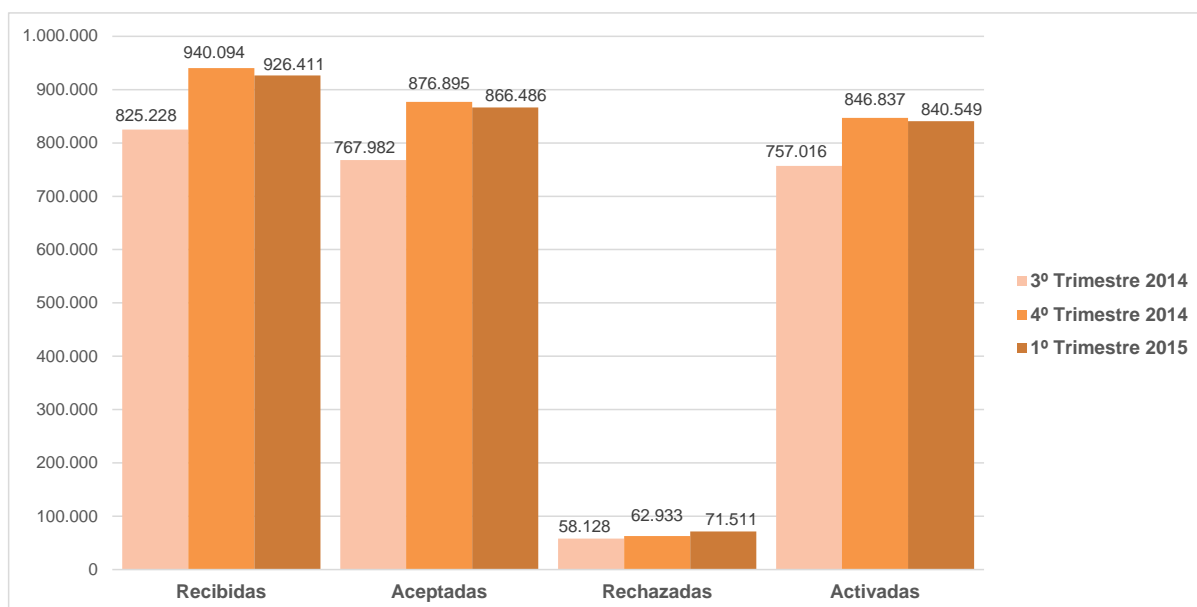
Con el fin de valorar en su evolución la casuística de los procesos que afectan a las solicitudes de cambio de comercializador en el primer trimestre de 2015 por cada sector de electricidad y de gas natural, a continuación se incluye un análisis comparativo de los principales parámetros relacionados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

Para la elaboración de este primer informe trimestral de supervisión de los procesos de cambio de comercializador en el periodo de enero a marzo de 2015, se debe tener presente que con fecha 21 de enero de 2015 se publicó en el apartado “*Formatos de comunicación a la CNMC*” del sitio “*Cambio de Comercializador*”, en el seno de la web de la CNMC, el documento “*Criterios de conteo en informes de cambio de comercializador*”, en el que se ha llevado a cabo una actualización de los criterios a aplicar al cumplimentar los archivos

mensuales de cambios de comercializador y puntos de suministro que se entregan por los agentes a la CNMC.

En función de la casuística que se ha venido observando, se han redefinido el total de solicitudes de cambio de comercializador que deben ser contabilizadas, las fechas de inicio y de finalización de cada proceso para saber si una solicitud está en plazo, así como los tiempos medios que se deben informar, y ello tanto desde el punto de vista del distribuidor como del comercializador. Se avanza también en la homogenización de los criterios en el cómputo de plazos sobre los distintos procesos para que sean de igual interpretación para todos los agentes, tanto para el mercado de gas como para el de electricidad.

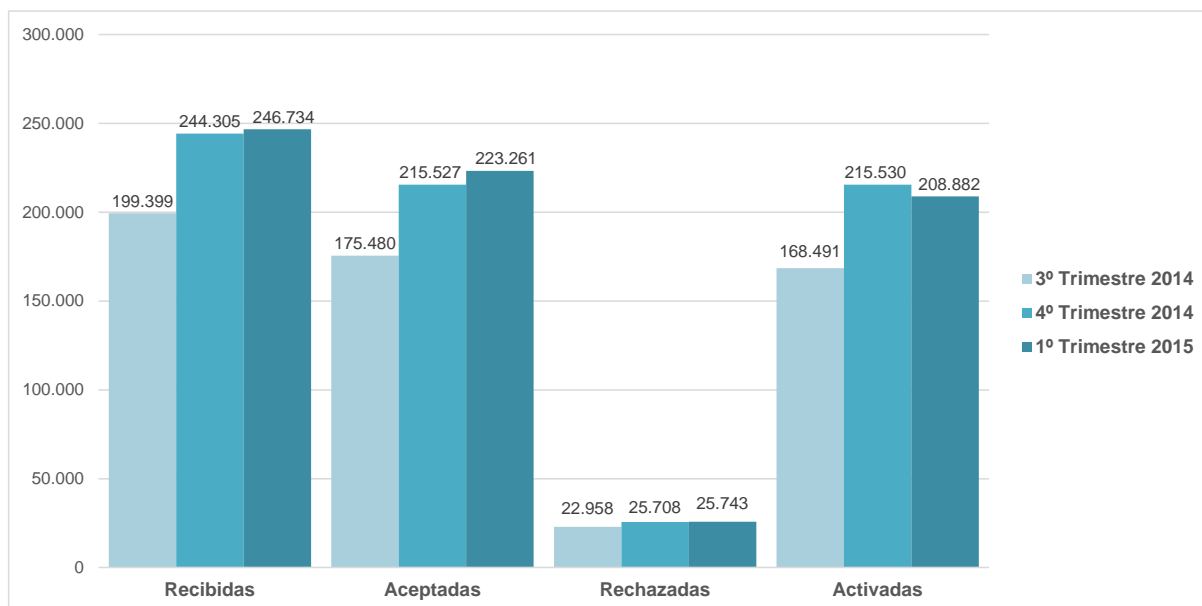
Gráfico 4. Proceso seguido por las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución 4º trimestre 2014 – 1º trimestre 2015 - Sector Eléctrico



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

En el sector eléctrico, la evolución de los datos del gráfico anterior revelan que se produjo inicialmente un relevante incremento en el número de solicitudes generadas por los agentes en el cuarto trimestre de 2014 con respecto al trimestre anterior, con un aumento de más de 114.000 solicitudes recibidas por los distribuidores, si bien después ha seguido un moderado decrecimiento de 13.683 solicitudes generadas por dicho sector en el primer trimestre de 2015 con respecto al cuarto trimestre de 2014.

Gráfico 5. Proceso seguido por las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución 4º trimestre 2014 – 1º trimestre 2015 - Sector Gas natural



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

Respecto al sector gasista, se observa que se incrementó el número de solicitudes generadas por los agentes en el cuarto trimestre de 2014 con respecto al tercer trimestre, con un aumento de casi 45.000 solicitudes recibidas por los distribuidores, si bien después se ha ralentizado el crecimiento con un incremento de algo más de 2.400 solicitudes generadas por dicho sector en este primer trimestre de 2015 con respecto trimestre inmediato anterior.

Por último, se recuerda que no todas las solicitudes formuladas por los comercializadores están bien realizadas, o contienen la información que corresponde a la del punto de suministro, 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 92,4% en el sector eléctrico y del 89,6% en el gasista, lo que significa unas tasas medias de rechazo del 7,6% y del 10,4% respectivamente.

5. ANÁLISIS DETALLADO DE LOS PROCESOS DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2015

En desarrollo de las funciones establecidas en el artículo 3 del Real Decreto 1011/2009, se ha procedido a elaborar el presente informe de supervisión de los cambios de comercializador realizados en el primer trimestre de 2015 por parte de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC).

Tal y como se ha anunciado en informes anteriores, la CNMC está revisando, modificando o complementando permanentemente la configuración de estos informes para mejorar y profundizar en la supervisión de los cambios de comercializador, incrementando los análisis efectuados y los datos evaluados conforme a los requerimientos de información adicional que se puedan realizar.

En este sentido, a continuación se señalan novedades y algunos puntos de mejora que se han incorporado en este primer informe trimestral del año 2015:

- Se ha adaptado la estructura del informe trimestral a la nueva configuración presentada en el *“Informe anual de supervisión de los cambios de comercializador – Año 2014”*.
- A partir del 1 de enero de 2015 se han revisado, unificado e implementado nuevos criterios para garantizar la homogeneización de la información mensual que proporcionan los agentes a la CNMC (los denominados criterios de conteo), y se ha preparado y ajustado a estos efectos la herramienta informática empleada para el tratamiento de la información. Dada la revisión de las exigencias requeridas en la elaboración de los ficheros de datos de 2015, se ha habilitado excepcionalmente una ampliación del plazo de entrega hasta el 20 de mayo de los ficheros correspondientes a los meses de enero a marzo, con el fin de que los agentes gestionaran la implantación de los nuevos criterios, y para corroborar desde CNMC que los ficheros se han elaborado siguiendo los parámetros requeridos, siendo este el motivo por el cual se aborda ahora la confección de este informe correspondiente al primer trimestre de 2015.
- Se incorporan por primera vez unos cuadros (ver cuadros 10 del Anexo), que recogen el análisis de los tiempos medios de cambio desde la perspectiva del comercializador, desglosándose los plazos del proceso completo: tiempos medios desde la acreditación del consentimiento hasta el envío de la solicitud por el comercializador en comparación con los registrados desde la aceptación de la solicitud de cambio hasta su activación por el distribuidor o, en su caso, para el rechazo de la solicitud por su parte.
- Se ha realizado una evaluación más detallada de la estructura general del informe, especialmente los datos de agentes con menor volumen de solicitudes de cambio de comercializador, y se ha procedido a desagrupar datos de los agentes que realizan más de 1.000 solicitudes de cambio de comercializador en el periodo (hasta ahora el mínimo para desagregar era de 3.000 solicitudes).
- A partir del cuadro 8.1.1 del Anexo, se incluyen nuevos detalles que recogen el desglose de los datos utilizados para la confección de las

distintas gráficas sobre la evolución histórica del número de CUPS por grupos comercializadores eléctricos y gasistas, por distribuidores de ambos sectores, y por movimientos de comercializador de referencia o de último recurso a mercado libre.

- Al final del Anexo se incluye un nuevo cuadro informativo 99.1, que detalla la composición de los principales grupos empresariales para cada sector.

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.

Por último, señalar que una vez se dispone de criterios armonizados en la elaboración de los informes de supervisión, del análisis continuado de los datos de cambio de comercializador se podrán derivar las actuaciones oportunas que correspondan, dentro del ámbito de las competencias de la Comisión.

5.1 PROCESO CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2015

a) Evolución de la información recibida por la CNMC

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

Una vez recibida la información remitida por los agentes ya adaptada a la revisión de los criterios de conteo establecidos para el ejercicio 2015, en este primer 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 de los cambios de comercializador correspondiente al primer trimestre de 2015 se ha elaborado con base en la información remitida a la CNMC por un total de 609 agentes distribuidores y comercializadores, según el siguiente desglose:

Tabla 5. Número de agentes de los que se dispone de información. Evolución 4º trimestre 2014 – 1º trimestre 2015

Sector	Tipo agente	Número de Agentes 4º Trimestre 2014	Número de Agentes 1º Trimestre 2015	Diferencia
Energía eléctrica	Distribuidores	323	323	0
	Comercializadores	214	225	11
Gas natural	Distribuidores	21	21	0
	Comercializadores	35	40	5
TOTALES		593	609	16

Como se puede comprobar en el cuadro anterior, continúa el incremento en el número de agentes que informan a la CNMC. Así, desde los 593 agentes que informaban en el cuarto trimestre de 2014, se ha pasado a los 609 actuales, lo que significa que en el primer trimestre de 2015 informan 16 agentes más. En este sentido, es especialmente significativo el incremento en el número de comercializadores de energía eléctrica, que pasan de 214 en el cuarto trimestre de 2014 a 225 en el primer trimestre de 2015, lo que supone la incorporación de 11 nuevos comercializadores.

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

A continuación se destaca una novedad relevante: en el grupo “Otros” de estos informes de supervisión figuran agregados los agentes comercializadores y distribuidores que no han superado un umbral mínimo de solicitudes enviadas/recibidas. Con el fin de obtener una visión más ajustada de la evolución de los mercados minoristas de electricidad y gas, a partir de este primer informe trimestral del año 2015 se ajusta el umbral de las 3.000 solicitudes contempladas hasta ahora a un total de 1.000 solicitudes, es decir, que a efectos de un mayor detalle se desagregan los datos de las empresas que han gestionado un mínimo de 1.000 solicitudes de cambio de comercializador en el periodo. 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, recordar que las tasas de rechazo y de incumplimiento de plazos en la agrupación de distribuidores denominada “Otros” históricamente han venido siendo muy superiores en este colectivo en relación con el resto de agentes. Al respecto, la asociación de distribuidores de menos de 100.000 puntos de suministro CIDE remitió a esta Comisión un informe en el que trataba de justificar los pobres resultados que ha venido obteniendo este colectivo. CIDE ha revisado y adoptado nuevos criterios que, según indican, se alinean a los utilizados por el resto de las empresas de distribución eléctrica, por lo que cabe esperar que en la información proporcionada a lo largo de 2015, sus tasas medias de incumplimiento se vayan alineando con las del resto del sector eléctrico.

Como se ha señalado anteriormente, durante el año 2015 la CNMC va a continuar trabajando en la implementación de mejoras en la elaboración de los informes de supervisión de los procesos de cambios de comercializador.

b) Solicitudes de cambio de comercializador enviadas/recibidas

Durante el primer trimestre de 2015 se han producido 1.173.145 solicitudes de cambio de comercializador conjuntas entre electricidad y gas, que con respecto a las 1.184.399 solicitudes del trimestre anterior, suponen una disminución de 11.254 solicitudes, prácticamente un 1,0% 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 primer trimestre de 2015 ha sido de 926.411, lo que supone una disminución del 1,5% con respecto al cuarto trimestre de 2014 (940.094 solicitudes). En el gráfico 1 del Anexo se puede consultar la evolución mensual para el primer trimestre de 2015 del número de solicitudes recibidas por los principales distribuidores de energía eléctrica.

En lo que se refiere al sector gasista, se observa, en cambio, que el número de solicitudes de cambio enviadas por los comercializadores entrantes y recibidas por los distribuidores durante el primer trimestre de 2015 (246.734) ha registrado un incremento del 1,0% con respecto al total registrado durante el cuarto trimestre de 2014 (244.305 solicitudes). En el gráfico 3 del Anexo se puede consultar la evolución mensual para el primer trimestre de 2015 del número de solicitudes recibidas por parte de los distribuidores de gas natural.

De lo anterior se concluye que se mantiene la tendencia a un moderado decremento en el número de solicitudes de cambio de comercializador enviadas por comercializadores y recibidas por distribuidores en el sector

eléctrico, y se comprueba un cambio de tendencia en el sector gasista, con una leve recuperación en este primer trimestre de 2015.

c) Solicitudes de cambio de comercializador aceptadas/rechazadas

En cuanto al número de solicitudes aceptadas en el primer trimestre de 2015, se han registrado un total de 866.486 solicitudes en el sector eléctrico y de 223.261 en el sector gasista, suponiendo unas tasas de aceptación anuales del 92,4% en el primero y del 89,6% en el segundo.

Se observan asimismo en este periodo unas tasas de rechazo del 7,6% en el sector eléctrico, y del 10,3% en el sector gasista, ligeramente superior en el primer caso a la registrada en el cuarto trimestre de 2014 (6,7%), y similar en el segundo (10,7%).

En particular, destaca en el sector eléctrico la elevada tasa de rechazo de solicitudes de cambio de comercializador por parte de la agrupación de “Otros” distribuidores, con un 32,2%, porcentaje que se mantiene en niveles similares respecto al trimestre anterior (32,4%), así como las de los distribuidores Hidrocantábrico Distribución Eléctrica S.A. (12,5%), que empeora en más de cuatro puntos respecto al trimestre anterior (8,0%) y Unión Fenosa Distribución S.A. (11,1%), que también empeora su tasa en casi dos puntos respecto a la obtenida en el trimestre anterior (9,7%).

En cuanto al sector de gas natural, destacan las tasas de rechazo registradas por los distribuidores DC Gas Extremadura S.A. (14,4%), aunque en este caso mejora en casi dos puntos la registrada en el cuarto trimestre de 2014 (16,3%), Madrileña Red de Gas S.A.U. (12,2%), que también mejora en casi dos puntos la registrada en el trimestre anterior (14,0%) y Redexis Gas S.A. (11,4%), que se mantiene en el mismo nivel de tasa de rechazos (11,4%).

d) Solicitudes de cambio de comercializador activadas

Las solicitudes activadas señalan los cambios de comercializador realmente efectuados en el primer trimestre de 2015, en el que se han contabilizado un total de 1.049.431 solicitudes, correspondientes a 840.549 activaciones en el sector eléctrico y a 208.882 en el gasista. Con ello, tal y como se ha señalado anteriormente, la tasa de cambio de comercializador (switching) en el primer trimestre de 2015 resultó ser del 2,9% en el sector eléctrico y del 2,8% en el sector del gas natural.

En los gráficos 2 y 4 del Anexo, se observa la evolución mensual para el primer trimestre de 2015 del número de solicitudes activadas por parte de los distribuidores de electricidad y gas natural, respectivamente.

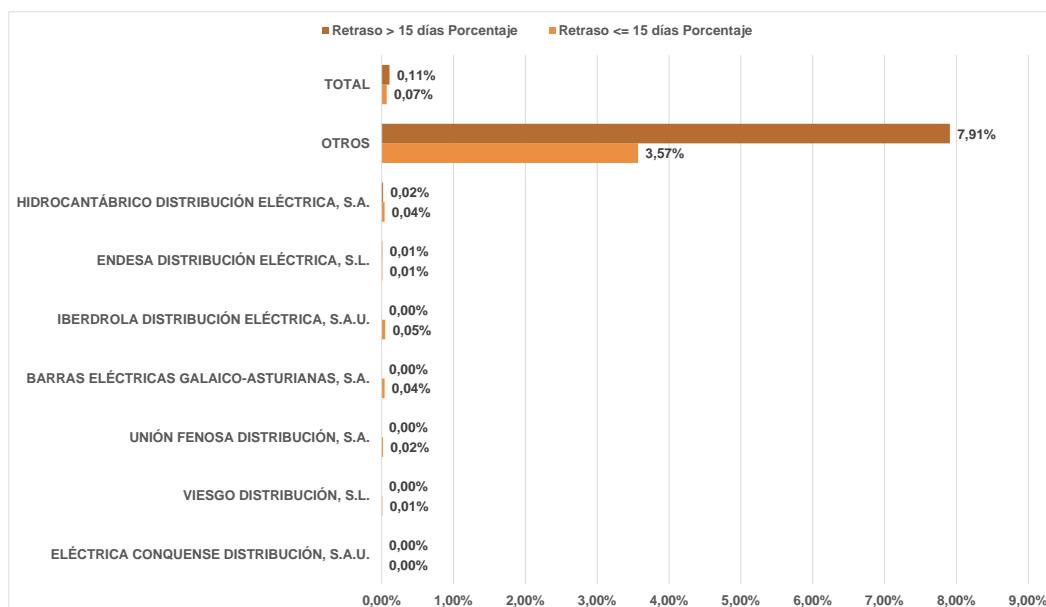
5.2 DESGLOSE POR PLAZOS

A la hora de evaluar los datos correspondientes a los plazos de solicitudes de cambio de comercializador aceptadas, rechazadas, pendientes de respuesta, activadas y pendientes de activar, es necesario recordar que los sectores eléctrico y gasista emplean dos mecanismos diferentes para la gestión de solicitudes de cambio de comercializador, que pueden 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 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*”¹², mientras que en el sector de gas natural se utiliza mayoritariamente una plataforma de software común entre los agentes (SCTD) promovida por los distribuidores.

a) Plazos de las solicitudes aceptadas

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

Gráfico 6. Solicitudes aceptadas con retraso. Primer trimestre 2015 - Sector Eléctrico



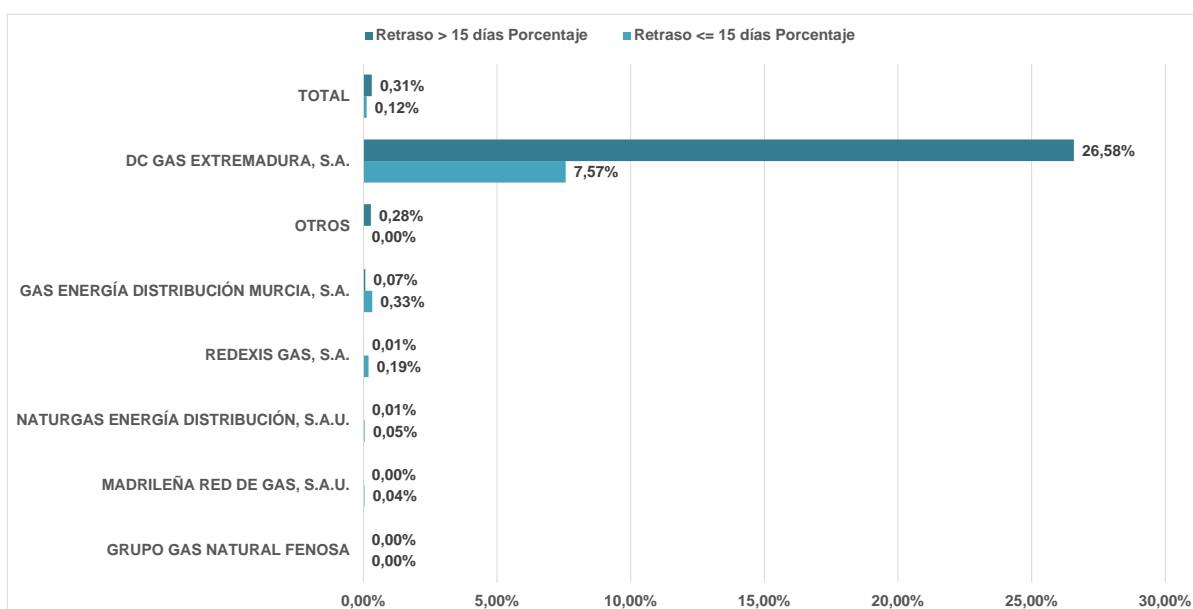
Fuente: Cuadro 2.1 del Anexo.

¹² 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).

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 874.971 solicitudes en el cuarto trimestre de 2014 a 866.486 en el primer trimestre de 2015.

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 7. Solicitudes aceptadas con retraso. Primer trimestre 2015 - Sector Gasista¹³



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 99,6%, porcentaje similar al del trimestre anterior (99,9%), también en este caso se han incrementado en valor absoluto, pasando de 215.304 en el trimestre anterior a 222.307 solicitudes en el primer trimestre de 2015.

Como comentario general, según los datos del primer trimestre de 2015 y tal y como se observa en los gráficos anteriores, se constata que en ambos sectores

¹³ Desde diciembre de 2014 la empresa Gas Energía Distribución Murcia, S.A., pertenece al grupo Redexis Gas, si bien a lo largo de este informe se presentan sus datos desagregados de los facilitados por este grupo al haber sido informados separadamente para el primer trimestre de 2015. 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.

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.

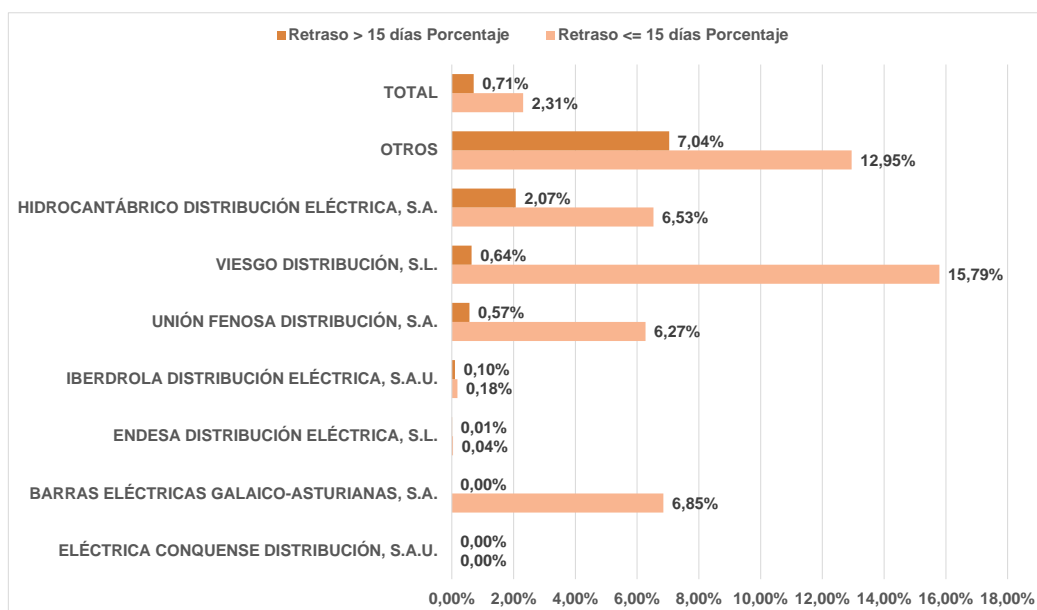
El detalle de toda esta información se encuentra disponible en los cuadros 2.1 incluidos en el Anexo.

b) Plazos de solicitudes rechazadas

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

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

Gráfico 8. Solicitudes rechazadas con retraso. Primer trimestre 2015 - Sector Eléctrico



Fuente: Cuadro 2.2 del Anexo.

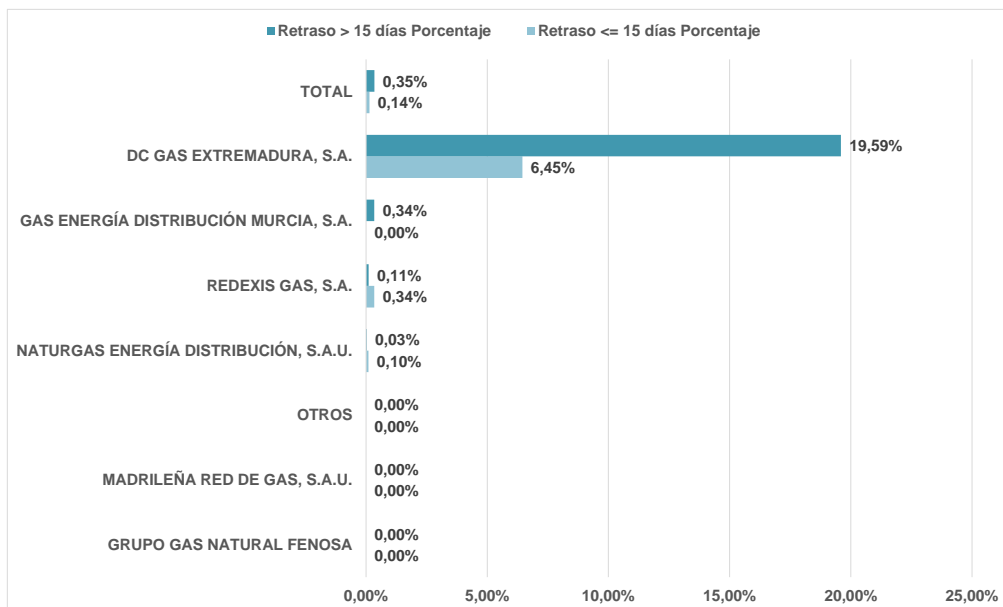
En el caso del sector eléctrico, hay que tener presente que una parte de los rechazos producidos pueden deberse a solicitudes que, siendo aceptadas, pueden ser posteriormente rechazadas en la fase de activación por aspectos técnicos propios de este sector (diversidad de formas de contratación, aspectos 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 incrementado, pasando de 59.403 en el cuarto trimestre de 2014 a 69.355 durante el primer trimestre de 2015, y el porcentaje de solicitudes rechazadas en plazo con respecto al total de rechazadas ha aumentado casi tres puntos, de un 94,4% a un 97,0%. 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 5,6% en el trimestre anterior a un 3,0% en el primer 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 primer trimestre de 2015 un 49,3% (1.062 solicitudes) sobre el total de 2.154 solicitudes rechazadas fuera de plazo.

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

Gráfico 9. Solicitudes rechazadas con retraso. Primer trimestre 2015 - Sector Gasista



Fuente: Cuadro 2.2 del Anexo.

En lo que se refiere al sector gasista, el volumen total de solicitudes rechazadas con algún retraso en el primer trimestre de 2015 (126 solicitudes) es superior al observado en el trimestre anterior (19 solicitudes), diferencia que tiene su origen en el empeoramiento de los datos de DC Gas Extremadura S.A., que pasa de 17 solicitudes rechazadas con algún retraso en el trimestre anterior a 113 solicitudes rechazadas fuera de plazo en este primer trimestre,

dato muy superior a la media del sector. Asimismo, el porcentaje global de solicitudes rechazadas con algún retraso es del 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.

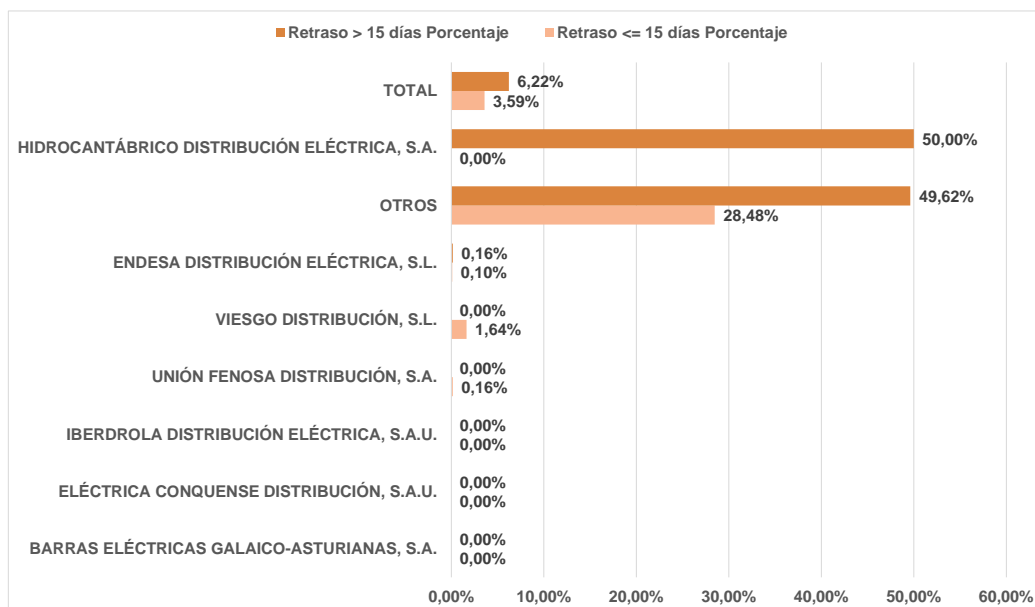
El detalle de toda esta información se encuentra disponible en los cuadros 2.2 incluidos en el Anexo.

c) Plazos de solicitudes pendientes de respuesta

En el primer trimestre de 2015 se registraron un total de 5.352 solicitudes pendientes de respuesta de aceptación o rechazo por el distribuidor correspondiente en el sector eléctrico y un total de 1.578 en el sector gasista.

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

Gráfico 10. Solicitudes pendientes de respuesta con retraso. Primer trimestre 2015 - Sector Eléctrico



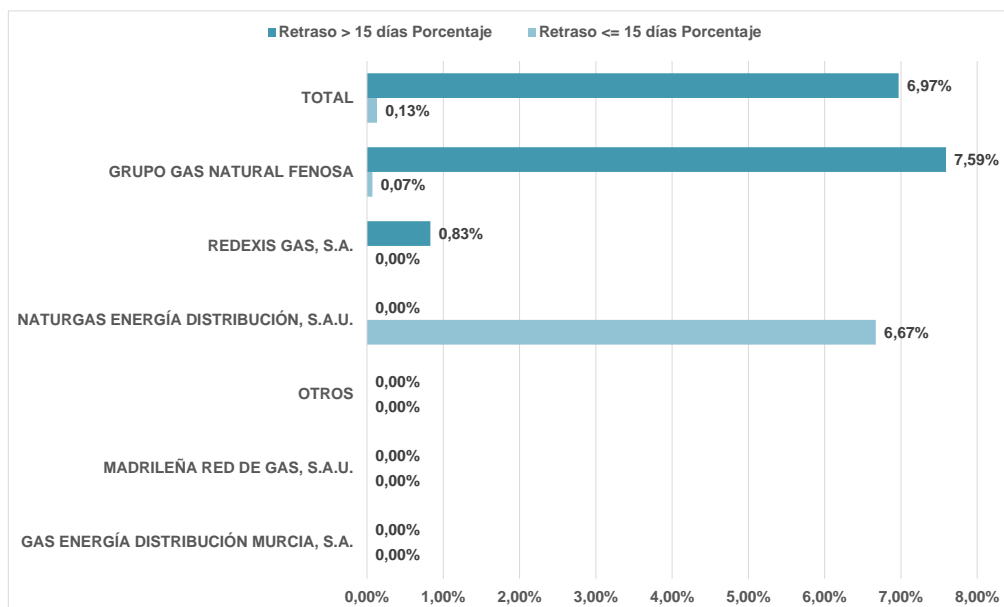
Fuente: Cuadro 2.3 del Anexo.

En el sector eléctrico, cabe señalar que el volumen total de solicitudes pendientes de respuesta con algún retraso al final del primer trimestre de 2015 es de 525 solicitudes, muy inferior al observado en el trimestre anterior (933 solicitudes), debido fundamentalmente a la disminución en el volumen de estas solicitudes pendientes en el grupo de pequeños distribuidores denominado “Otros”, que pasan de un total de 894 solicitudes pendientes de respuesta con algún retraso en el cuarto trimestre de 2014 a 510 solicitudes en el primer trimestre de 2015, lo que supone un decremento de 43,0%, si bien tal y como se observa en el gráfico anterior este grupo sigue mostrando unos ratios muy por encima de la media de su sector. 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 Hidrocantábrico Distribución Eléctrica S.A., que alcanza un 50%, la realidad es que en número total de solicitudes afectadas no se trata de un dato significativo (4 solicitudes sobre un total de 8 pendientes de respuesta en el periodo).

En general, se observa que el volumen total de 5.375 solicitudes pendientes de respuesta muestra un valor relativamente pequeño en relación con el total de las solicitudes enviadas por los comercializadores y recibidas por los distribuidores eléctricos en el primer trimestre de 2015 (926.209 solicitudes).

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

Gráfico 11. Solicitudes pendientes de respuesta con retraso. Primer trimestre 2015 - Sector Gasista



Fuente: Cuadro 2.3 del Anexo.

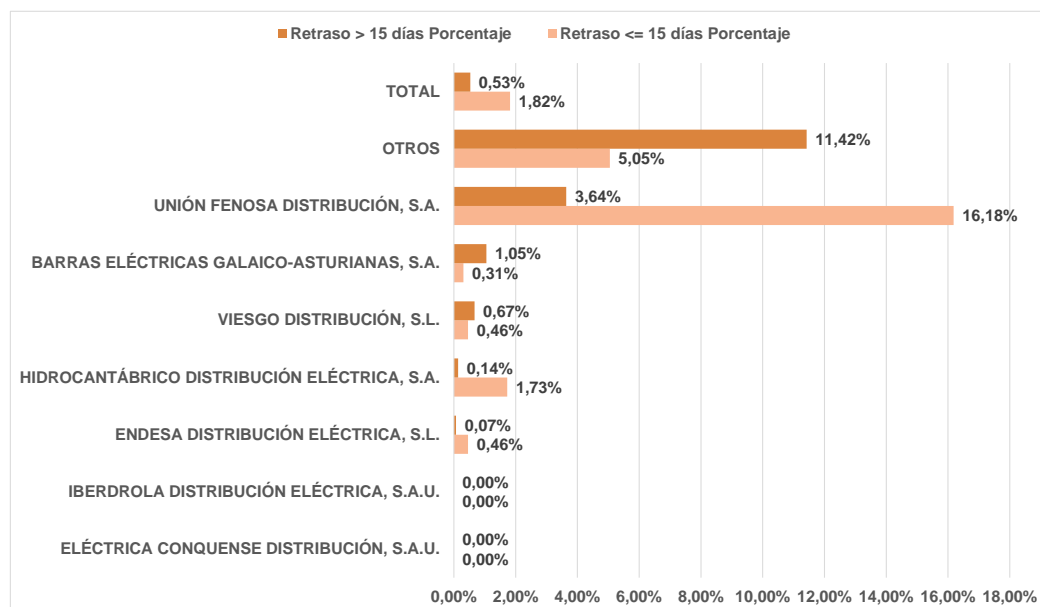
En el sector gasista, cabe señalar que el volumen total de solicitudes pendientes de respuesta con algún retraso en el primer trimestre de 2015 es muy inferior al observado en el trimestre anterior (112 solicitudes frente a 455 en el cuarto trimestre de 2014), decremento que se justifica por la disminución de solicitudes pendientes de respuesta con algún retraso registrado por el distribuidor Naturgas Energía Distribución S.A.U., que pasa de 327 solicitudes en el cuarto trimestre de 2014 a una solicitud pendiente de repuesta con algún retraso en el primer trimestre de 2015 (aunque el porcentaje que figura al respecto en la gráfica es del 6,67%, lo cierto es que se trata solo de una solicitud de las 15 que tenían pendientes de respuesta en el primer trimestre de 2015). Es también relevante en términos relativos las solicitudes pendientes de respuesta fuera de plazo en el caso del grupo Gas Natural Fenosa (109 solicitudes con retraso de más de 15 días, un 7,6%).

El detalle de toda esta información se encuentra disponible en los cuadros 2.3 incluidos en el Anexo.

d) Plazos de solicitudes activadas

Las solicitudes de cambio de comercializador activadas fuera de plazo en este primer trimestre de 2015 son reducidas en electricidad (2,3%) y aún más en gas (1,1%). En el gráfico siguiente se muestra la situación del sector eléctrico.

Gráfico 12. Solicitudes activadas con retraso. Primer trimestre 2015 - Sector Eléctrico



Fuente: Cuadro 2.4 del Anexo.

Al respecto se observa que del total de 19.789 solicitudes activadas fuera de plazo en el sector eléctrico en el primer trimestre de 2015, el 20,0% corresponden a solicitudes activadas con algún retraso por Unión Fenosa Distribución, dato mejor al registrado por esta misma empresa en el trimestre anterior (entonces suponían un 70,6% del total de solicitudes activadas fuera de plazo). En este sentido, Unión Fenosa Distribución ha alegado a esta Comisión que, de acuerdo con la interpretación que realizaban del artículo 6 del Real Decreto 1435/2002¹⁴, los cambios de comercializador para los suministros telegestionados con facturación mensual se estaban activando a ciclo mensual. Según indican, a partir del segundo trimestre de 2015 se debería apreciar una mejora en dichos parámetros una vez que han llevado a cabo a finales de marzo las modificaciones necesarias en sus sistemas para realizar activaciones a 15 días o en fecha fija para esta tipología de suministros.

¹⁴ «Artículo 6 Condiciones y plazos para el paso de tarifa de suministro a tarifa de acceso y plazos para cambio de comercializador:

...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:

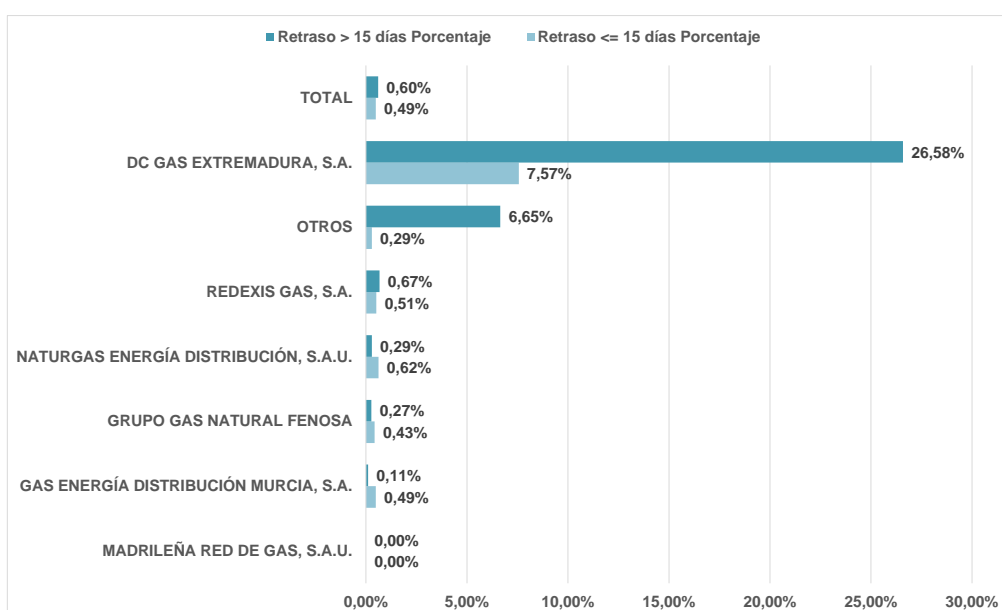
a) Para aquellos suministros con ciclo de lectura y facturación bimestral, el consumidor, podrá optar por que el paso al mercado liberalizado se haga dentro del plazo de quince días siguientes a la solicitud, o cuando corresponda según ciclo de lectura, lo que comunicará directamente al distribuidor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

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

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

Gráfico 13. Solicitudes activadas con retraso. Primer 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 primer trimestre de 2015 (2.275 solicitudes) es más bajo que en electricidad, y corresponden en su mayor parte a las gestionadas por el grupo gas Natural Fenosa (953 solicitudes activadas fuera de plazo) y a las gestionadas por la empresa DC Gas Extremadura S.A. (884 solicitudes activadas fuera de plazo).

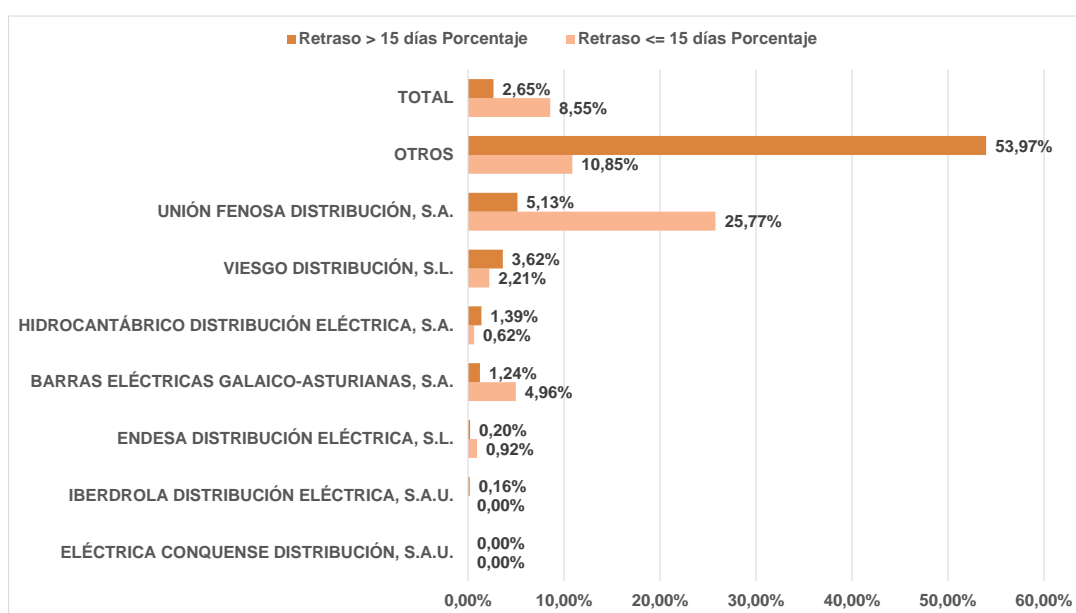
El detalle de toda esta información relativa al primer trimestre de 2015 se encuentra disponible en los cuadros 2.4 incluidos en el Anexo.

e) Plazos de solicitudes pendientes de activar

Se observa una tasa de solicitudes pendientes de activación fuera de plazo al final del primer trimestre de 2015 del 11,2% en el sector eléctrico y del 4,4% en el sector de gas sobre el total de solicitudes pendiente de activar.

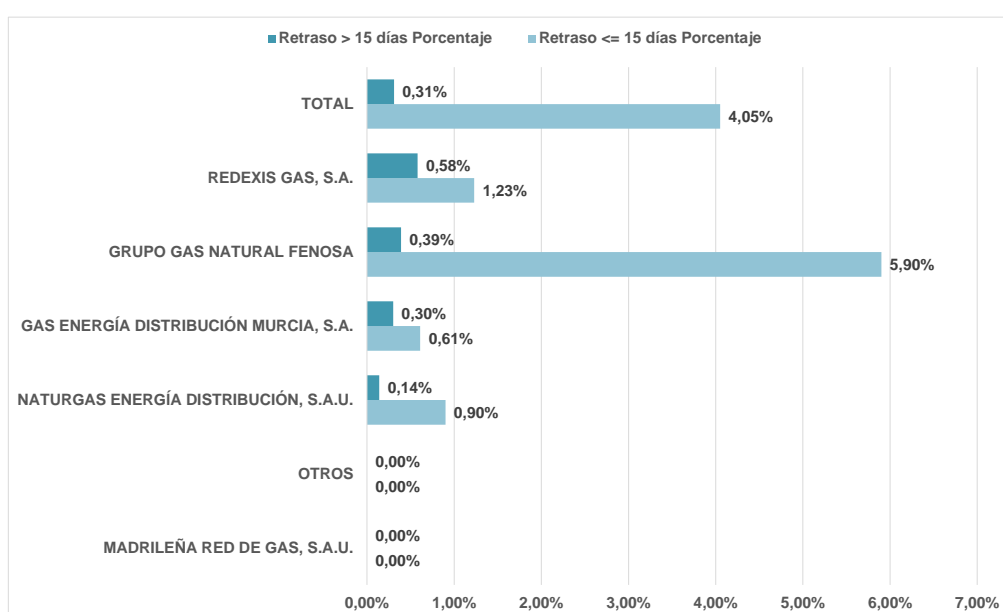
En los gráficos siguientes se muestran los porcentajes de solicitudes pendientes de activar fuera de plazo por cada uno de los principales distribuidores de ambos sectores, distinguiendo si el retraso es superior o inferior a 15 días.

Gráfico 14. Solicitudes pendientes de activar con retraso. Primer trimestre 2015 - Sector Eléctrico



Fuente: Cuadro 2.5 del Anexo.

Gráfico 15. Solicitudes pendientes de activar con retraso. Primer trimestre 2015 - Sector Gasista



Fuente: Cuadro 2.5 del Anexo.

Si bien, en general, en el sector eléctrico son 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 (5.657 solicitudes pendientes de activar fuera de plazo sobre las 926.411 recibidas), se observa que el grueso de estas solicitudes pendientes de activar con algún retraso se concentra en el distribuidor Unión Fenosa Distribución S.A. con 4.766 solicitudes. 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, por lo que se observará si a partir del segundo trimestre de 2015 se aprecia alguna mejora también en estos parámetros.

En el sector de gas natural las solicitudes pendientes de activar con algún retraso en el primer trimestre de 2015 son un 4,4% sobre el total las solicitudes pendientes de activar por los distribuidores en este sector y periodo, si bien suponen poca más de un 0,5% sobre la solicitudes recibidas por los distribuidores gasistas en el trimestre (1.276 solicitudes sobre las 246.734 recibidas por los distribuidores), correspondiendo en este caso la práctica totalidad de las solicitudes pendientes de activar con algún retraso a la agrupación de distribuidores del grupo Gas Natural Fenosa (1.199 solicitudes).

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

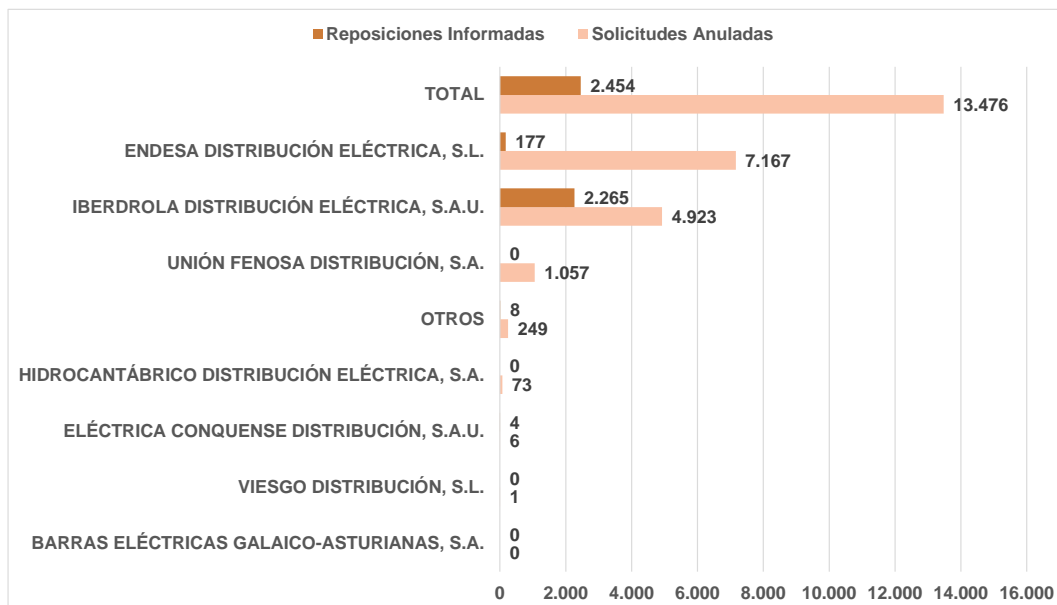
El detalle de toda esta información relativa al primer trimestre de 2015 se encuentra disponible en los cuadros 2.5 incluidos como Anexo.

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 hubiera activado, o si el distribuidor aún no hubiera 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 primer trimestre de 2015 y el número de reposiciones informadas, y todo ello para los principales distribuidores del sector eléctrico.

Gráfico 16. Solicitudes anuladas. Primer trimestre 2015 - Sector Eléctrico



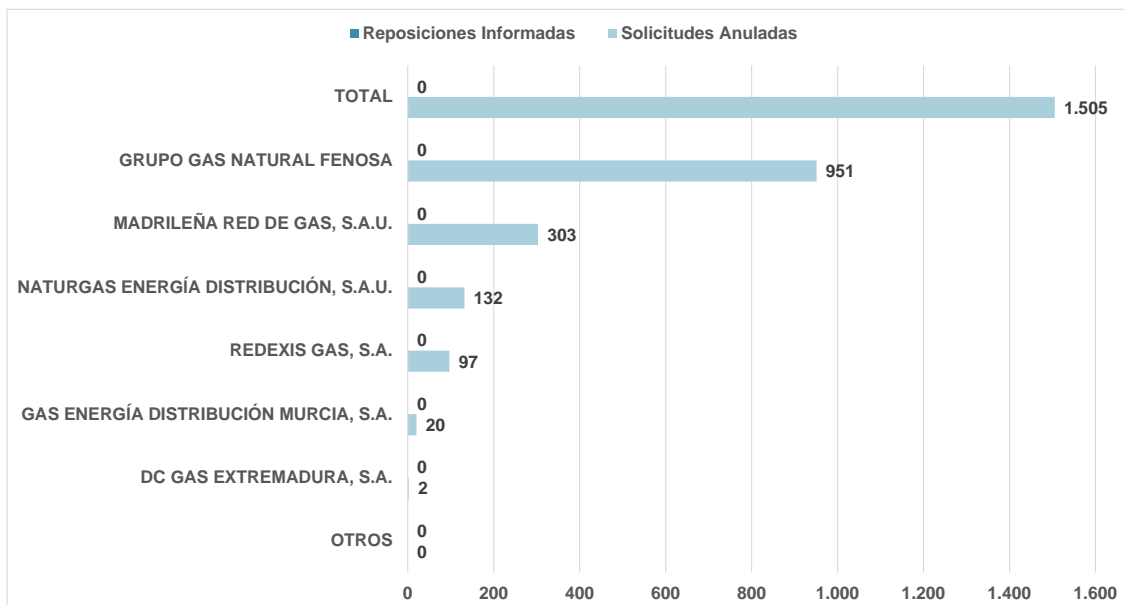
Fuente: Cuadro 3 del Anexo.

El total de solicitudes anuladas en el sector eléctrico durante el primer trimestre de 2015 fue de 13.476, lo que supone una tasa del 1,4% 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 tienen porcentajes de anulaciones de solicitudes de cambios de comercializador superiores a la media, en concreto Endesa Energía un 3,2%, y un 2,3% Endesa Energía XXI respectivamente, cuando la media del sector es el 1,4%, 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 primer trimestre de 2015 para los principales distribuidores del sector gasista.

Gráfico 17. Solicitudes anuladas. Primer 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 0,6% 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 únicamente ha venido proporcionándose por los distribuidores del grupo Iberdrola y del grupo Endesa. En todo caso, el número de reposiciones comunicadas en el periodo (2.454) no resulta significativo puesto que tan sólo supone una tasa del 0,6% con respecto a las solicitudes enviadas a dicho distribuidor.

El detalle de esta información se encuentra disponible asimismo 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 ha llevado a cabo una clasificación de dichos motivos de rechazo sobre la totalidad de los disponibles con el fin de 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 51 motivos con algún uso en el primer trimestre de 2015 del total de 80 motivos de rechazo

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

El detalle de toda esta información relativa a los motivos de rechazo en el sector eléctrico en el primer trimestre de 2015 se encuentra disponible en el cuadro 4.1 del Anexo.

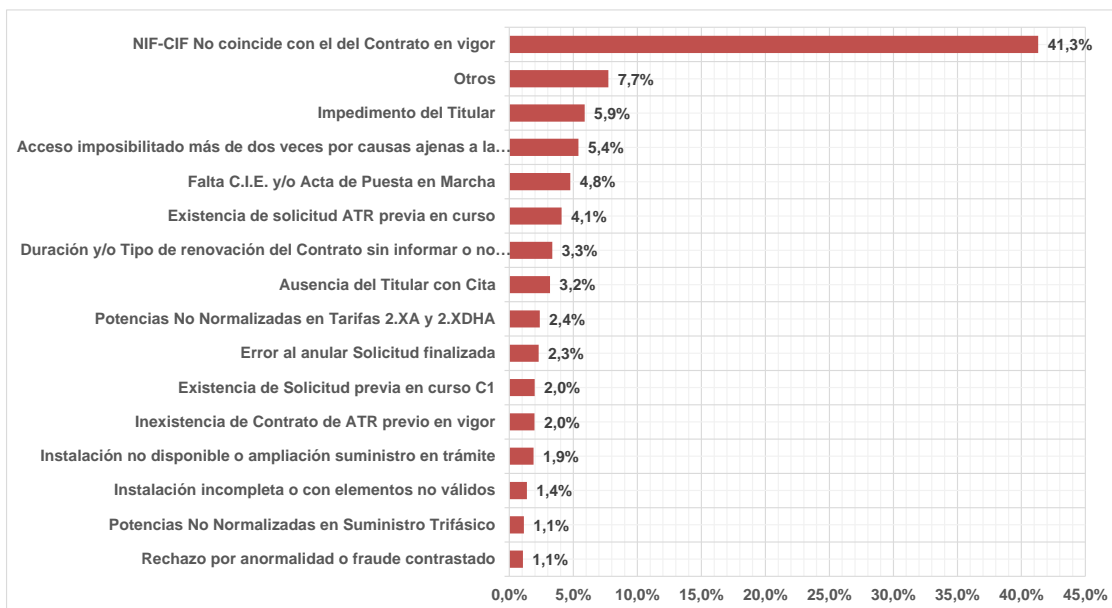
Por su parte, en el sector gasista la tipología de rechazos utilizada es menor, contabilizándose 35 motivos con algún uso en el periodo del total de los 68 motivos de rechazo consensuados, que también se muestran distinguiendo agentes distribuidores que los utilizan y los comercializadores a los que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

El detalle de toda esta información relativa a los motivos de rechazo en el sector gasista en el primer trimestre de 2015 se encuentra disponible en el cuadro 4.2 del Anexo.

a) Motivos de rechazo en el sector eléctrico

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

Gráfico 18. Motivos de rechazo. Primer trimestre 2015 - Sector Eléctrico



Fuente: Cuadro 4.1 del Anexo.

Conforme a la información contenida en el cuadro 4.1 del Anexo, el principal motivo de rechazo en el sector eléctrico, por suponer un 41,3% del total, es

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

Valorando los datos recibidos por agente distribuidor, este motivo de rechazo supone el más alegado en el primer trimestre de 2015 por Eléctrica Conquense Distribución (69,2% de sus solicitudes rechazadas se deben a esta causa), Endesa Distribución Eléctrica (50,6%), Unión Fenosa Distribución (40,9%), Iberdrola Distribución Eléctrica (37,7%) e Hidrocantábrico Distribución Eléctrica (34,8%). Únicamente no se trata del principal motivo de rechazo en los casos de Barras Eléctricas Galaico-Asturianas y Viesgo Distribución.

El siguiente motivo de rechazo más utilizado es el de “Otros”, con un 7,7% del total. Es el principal motivo de rechazo utilizado por los distribuidores agrupados en el epígrafe “Otros”, pues un 25,9% de sus solicitudes rechazadas se deben a esta causa. Esta circunstancia será objeto de análisis por esta Comisión en el seno de los grupos de trabajo habilitados para el ejercicio de las funciones transferidas desde la extinta OCSUM.

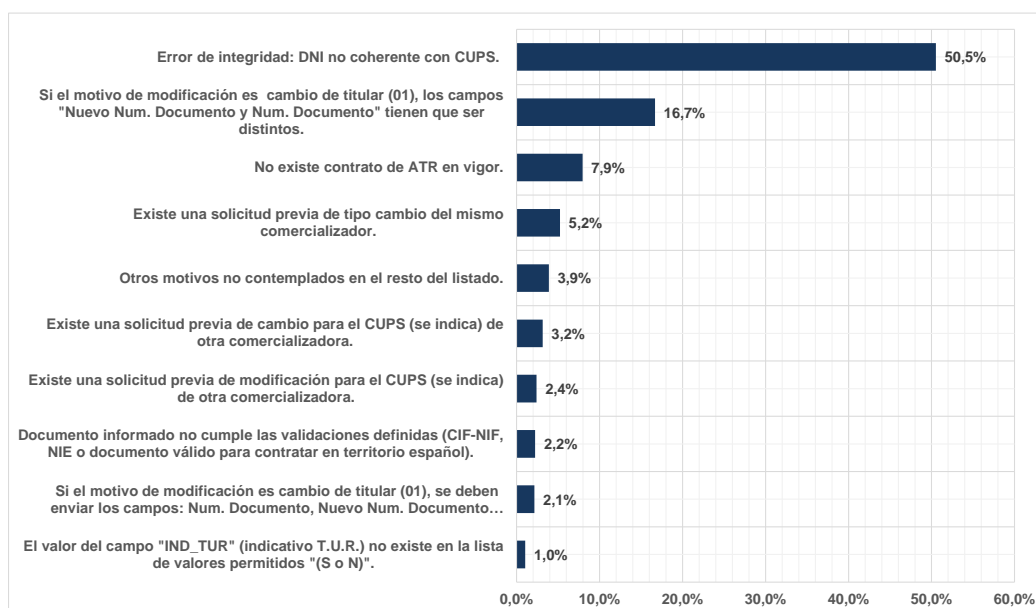
Por último, cabe destacar que existen tres tipos de rechazo con una tasa global próxima o menor al 6,0%:

- “Impedimento del Titular” y “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), que suponen un 5,9% y un 5,4% respectivamente sobre el total de solicitudes rechazadas.
- “Falta C.I.E. y/o Acta de Puesta en Marcha”. Se trata de casos de solicitudes de cambio de comercializador para puntos de suministro con antigüedad superior a 20 años en los que no se aporta el Certificado de Instalación Eléctrica o Boletín de Instalación Eléctrica (documento oficial emitido por un instalador eléctrico autorizado que certifica que la instalación cumple los requisitos necesarios para el suministro eléctrico), o bien para instalaciones de alta tensión en las que no se aporta el Acta de Puesta en Marcha de las mismas. Este motivo ha mostrado en el primer trimestre de 2015 una tasa de ocurrencia del 4,8%. Este motivo de rechazo supone el tercero más alegado por los distribuidores agrupados en el epígrafe “Otros” (el 17,2% de sus solicitudes rechazadas se deben a esta causa), mostrando una incidencia mucho menor en el resto de distribuidores.

b) 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 primer trimestre de 2015.

Gráfico 19. Motivos de rechazo. Primer 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 primer trimestre de 2015 ha sido “Error de integridad: DNI no coherente con CUPS”, puesto que se trata del motivo utilizado en un 50,5% de los casos para justificar el rechazo. Es decir, 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.

Asimismo, hay que destacar que, si se analizan los datos por distribuidor, se trata del motivo más señalado en el periodo por todos ellos salvo por DC Gas Extremadura, siendo el porcentaje de uso superior al 50,0% en los casos de Madrileña Red de Gas (62,8%), Gas Energía Distribución Murcia (60,5%), Naturgas Energía Distribución (60,2%), y por los distribuidores agrupados en el epígrafe “Otros” (61,0%), y algo inferior al 50,0% en el caso de la agrupación de los distribuidores de Gas Natural Fenosa (48,3%).

El siguiente motivo de rechazo más utilizado en primer trimestre de 2015, con un 16,7% de ocurrencias, es el identificado en la tabla como R19, que se produce al utilizar un proceso de cambio de comercializador con cambio de

titular cuando se debería utilizar el proceso de cambio de comercializador sin cambio de titular, dado que el titular es el mismo en realidad.

Por último, existe otro motivo de rechazo con un porcentaje de utilización reseñable, el relacionado con el caso en el que se intenta realizar un cambio de comercializador cuando en realidad se debería tramitar un alta de suministro (7,9%). Este último tipo de rechazo no significa realmente una incidencia relevante de cara al consumidor, sino que se trata de una consecuencia de las validaciones automáticas que los comercializadores realizan en los sistemas de los distribuidores que incluso pueden llegar a agilizar el cambio de comercializador.

Los tres motivos señalados anteriormente suponen un 75,1% del total de los casos de solicitudes rechazadas y 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

a) Movilidad por segmentación de mercado

Al analizar los cambios de comercializador realizados en el primer trimestre de 2015 por cada segmento de mercado, se ha de tener en cuenta que estos segmentos 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.

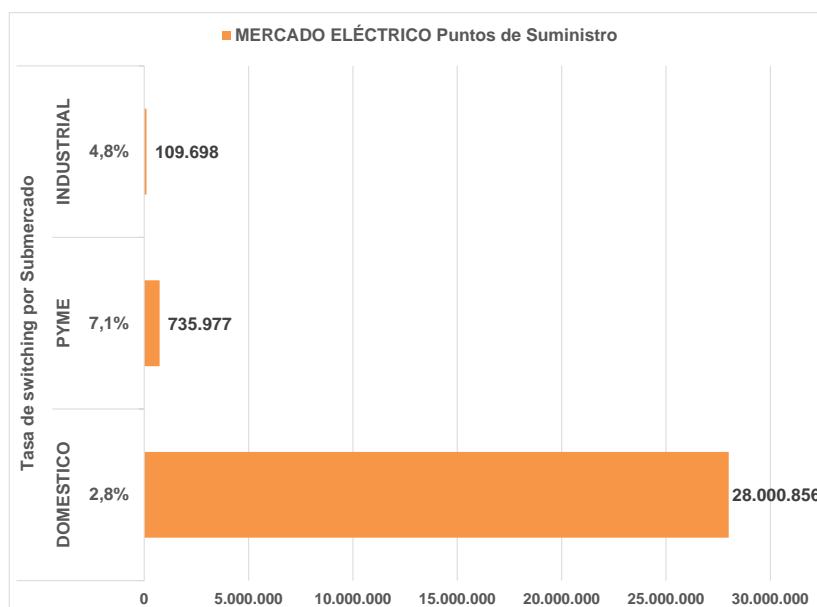
Tabla 6. Relación entre segmento de mercado y tarifas de acceso

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, 6.4 y 6.5
Gas natural	Doméstico / Comercial	3.1, 3.2 y 3.3
	PYME	3.4
	Industrial	Resto de Tarifas

Como referencia, se recuerda que la tasa de cambio de comercializador (*switching*) correspondiente al conjunto del mercado eléctrico en el primer trimestre de 2015 es de un 2,9% sobre un total de 28.846.567 puntos de suministro informados por los distribuidores a la CNMC, y la correspondiente al total del mercado de gas natural, es del 2,8% sobre un total de 7.573.888 puntos de suministro informados por los distribuidores gasistas a la CNMC.

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

Gráfico 20. Desglose de la tasa de *switching* por segmentos del mercado. Primer trimestre 2015 - Sector Eléctrico



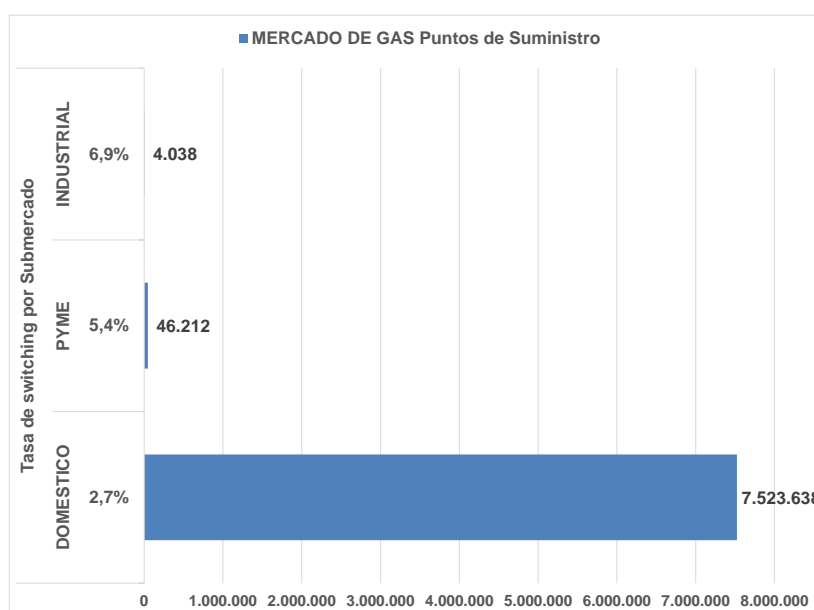
Fuente: Cuadro 5.1 del Anexo.

En cuanto a los datos obtenidos por segmento de mercado en este trimestre, en el sector eléctrico se observan unas tasas de *switching* del 2,8%, 7,1% y 4,8% para el segmento doméstico/comercial, PYME e industrial, respectivamente. Se muestran diferencias sustanciales en las tasas que aplican a los procesos de cambio de comercializador para los segmentos PYME (7,1%) e industrial (4,8%), más elevadas que la observada en el segmento doméstico/comercial (2,8%), dado que el mayor consumo medio de los segmentos PYME e industrial les hace más sensibles al precio. Cabe señalar que la tasa de *switching* en el segmento doméstico/comercial es similar a la obtenida en periodos anteriores, por lo que aparentemente la introducción del precio voluntario para el pequeño consumidor de energía eléctrica (PVPC) en vigor desde el 29 de marzo de 2014, no ha tenido un efecto significativo en materia de cambio de comercializador.

En cuanto a los datos concretos de solicitudes de cambios de comercializador rechazadas por segmento de mercado, en el sector eléctrico, se observan unas tasas de rechazo del 7,5% para el segmento doméstico, de un 9,5% para las PYME y del 14,8% para el industrial. En este sentido, destacan, por situarse por encima de la media, las registradas por el distribuidor Hidrocantábrico Distribución Eléctrica con tasas del 12,1% en el segmento doméstico, 16,5% en PYMES y una relevante tasa del 26,1% en el industrial (que casi duplica la media de este segmento); también son significativas las tasas de Unión Fenosa Distribución, con el 11,1% y 14,4% para los segmentos doméstico/comercial y PYME, respectivamente, además de las altas tasas de rechazo registradas por los distribuidores agrupados bajo el epígrafe “Otros”, que muestran unas tasas del 32,0%, 34,4% y 35,2% por cada uno de los segmentos doméstico/comercial, PYME e industrial respectivamente (muy superiores a las medias de cada uno de los segmento). Asimismo, se observa un ratio significativo de rechazos en el segmento industrial por parte de Iberdrola Distribución Eléctrica (16,6%).

En cuanto al sector gasista, se han registrado en el mismo periodo unas tasas de *switching* del 2,7%, 5,4% y 6,9% en los segmentos doméstico/comercial, PYME e industrial, respectivamente. Como puede comprobarse, las tasas de *switching* son similares para el segmento doméstico/comercial en ambos sectores, manteniéndose sin embargo tasas más elevadas en los segmentos PYME del sector eléctrico y en el industrial del sector gasista.

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



Fuente: Cuadro 5.1 del Anexo.

En el sector gasista se observan unas tasas de rechazo del 10,3% para el segmento doméstico, del 17,1% para el segmento PYME y del 16,7% para el industrial. Al respecto, se sitúan por encima de la media del sector las tasas de rechazo en el segmento doméstico de DC Gas Extremadura (14,4%); en los segmentos PYME e industrial las tasas de Naturgas Energía Distribución (18,8% y 36,0% respectivamente); y en el segmento industrial son llamativas las tasas de rechazo de Madrileña Red de Gas (57,1%) y de Gas Energía Distribución Murcia (42,9%).

El detalle de esta información se encuentra disponible en el cuadro 5.1 del Anexo.

b) Movilidad por integración vertical

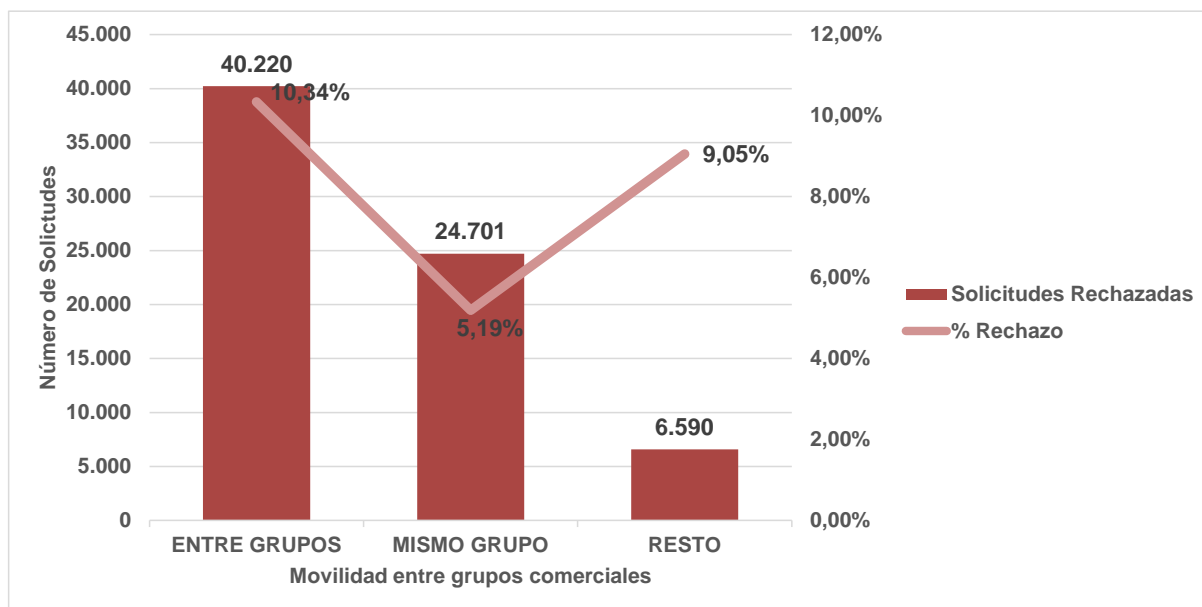
En esta sección se analiza, desde la perspectiva de los distintos distribuidores, el estado de las solicitudes de cambio de comercializador en función de si el comercializador entrante pertenece o no al mismo grupo empresarial que el distribuidor que gestiona dicha solicitud.

En primer lugar, 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 las solicitudes de cambio de comercializador gestionadas por un distribuidor con comercializadores de otros grupos verticalmente integrados. Por ejemplo, Iberdrola Distribución con comercializadores de Endesa, 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.

En primer lugar, se analiza el desglose de las tasas de rechazo en el primer trimestre de 2015 por grupo empresarial verticalmente integrado del sector eléctrico.

Gráfico 22. Desglose de las solicitudes rechazadas por grupo empresarial verticalmente integrado. Primer trimestre 2015 - Sector Eléctrico

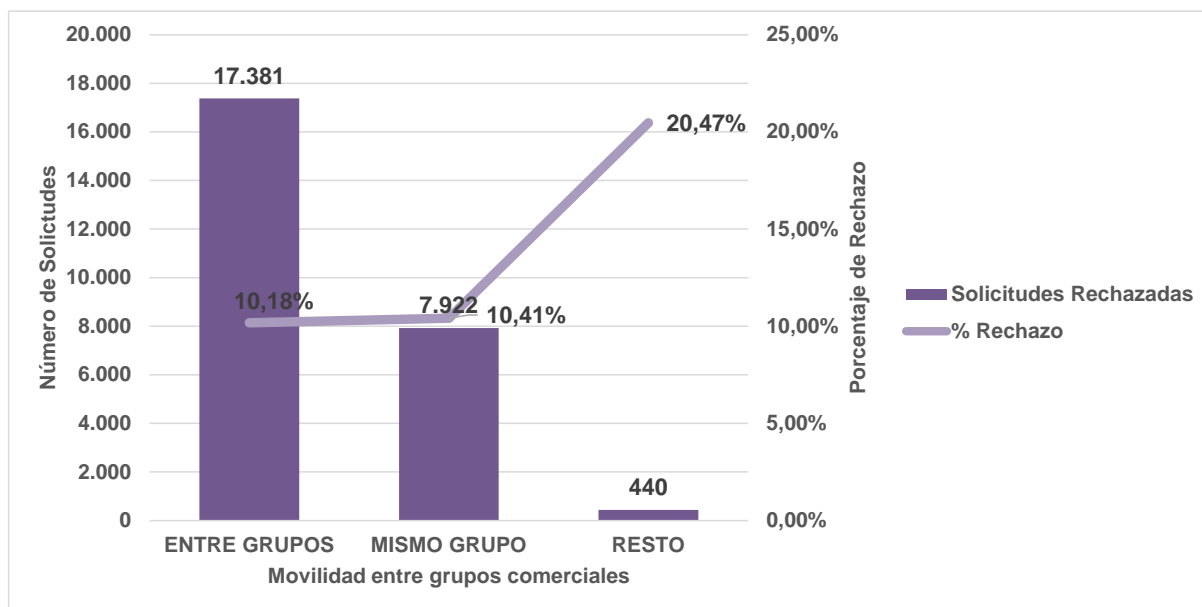


Fuente: Cuadro 5.2 del Anexo.

A partir de la información recibida para el sector eléctrico, destaca de nuevo el caso de Unión Fenosa Distribución, que registra unos porcentajes de rechazo significativamente más elevados cuando los cambios son solicitados por comercializadores de otros grupos (13,6%) o por comercializadores independientes (19,8%), que en el caso de los cambios solicitados por comercializadores de su propio grupo (7,1%). 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 (15,6%), que en el caso de los cambios solicitados por comercializadores de su propio grupo (9,4%).

En segundo lugar, se analiza el desglose de las tasas de rechazo en el primer trimestre de 2015 por grupo empresarial verticalmente integrado del sector gasista.

Gráfico 23. Desglose de las solicitudes rechazadas por grupo empresarial verticalmente integrado. Primer trimestre 2015 - Sector Gasista



Fuente: Cuadro 5.2 del Anexo.

En cuanto a los datos del sector gasista, cabe destacar el caso del grupo Gas Natural Fenosa, el cual registra una tasa de rechazo del 9,5% para solicitudes originadas en los comercializadores de su mismo grupo, mientras que muestra ratios superiores cuando las solicitudes son generadas por comercializadores de otros grupos empresariales (10,5%) y significativamente superiores para las solicitudes de comercializadores independientes (21,0%).

Otros datos destacables se observan en el caso de Gas Energía Distribución Murcia, con una tasa de rechazo del 36,4% hacia las solicitudes de comercializadores independientes, y de Madrileña Red de Gas, con una tasa de rechazo del 23,8% también hacia las solicitudes de comercializadores independientes. Y en el caso del distribuidor DC Gas Extremadura, que muestra una tasa de rechazo de un 14,4% hacia los comercializadores de grupos empresariales verticalmente integrados.

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.

c) Movilidad entre CUR/COR y No CUR/COR

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

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

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

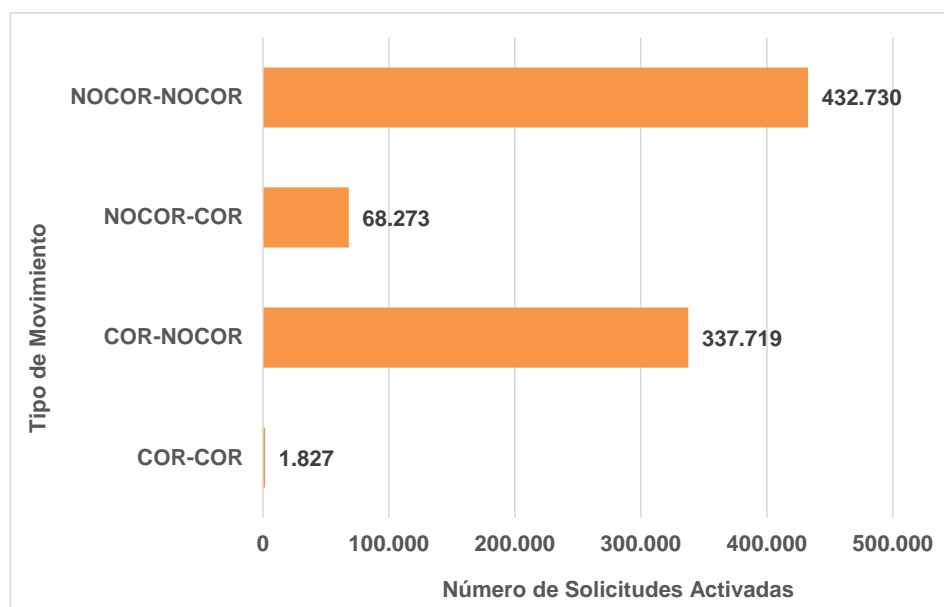
Y los siguientes tipos de movimientos para el sector gasista:

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

En el sector eléctrico, el mayor volumen de cambios de comercializador en el primer trimestre de 2015 se ha dado entre comercializadores de mercado libre (482.442 solicitudes, lo que supone algo más de la mitad de ellas), seguido de las solicitudes para pasar de un comercializador de referencia a un comercializador en el mercado libre (368.424 solicitudes). Otro dato relevante es que se mantiene la tendencia incremental en el número de consumidores que vuelven al comercializador de referencia desde el mercado libre, que pasa de 61.974 solicitudes en el cuarto trimestre de 2014 a 73.527 solicitudes en este periodo, con un incremento de un 18,6%.

El siguiente gráfico muestra el desglose de los movimientos entre COR y No COR para las solicitudes activadas en el sector eléctrico durante el primer trimestre de 2015.

**Gráfico 24. Desglose de los movimientos entre COR y No COR (solicitudes activadas).
 Primer trimestre 2015 - Sector Eléctrico**



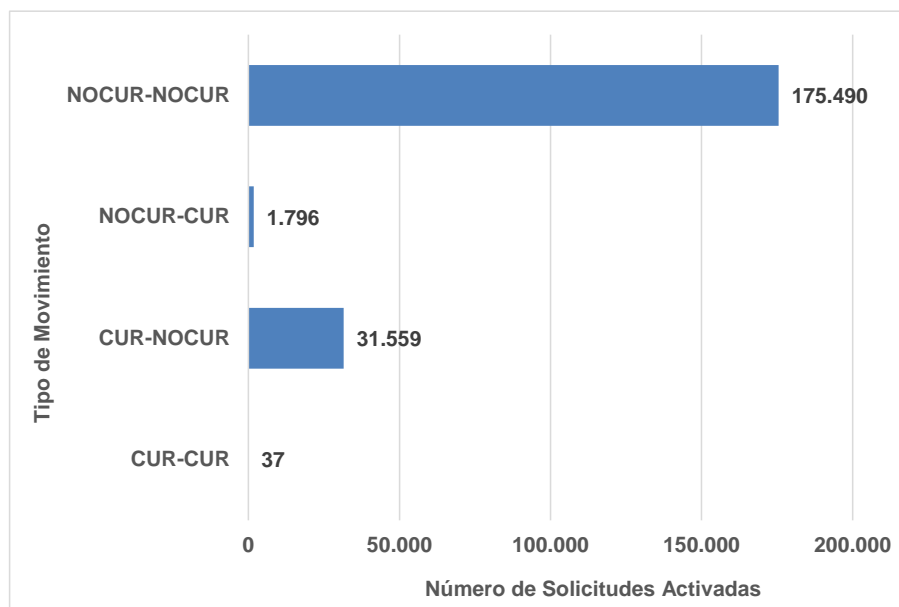
Fuente: Cuadro 5.3 del Anexo.

Se observa que el volumen más importante de cambios de comercializador en el primer trimestre de 2015 se ha dado entre comercializadores del mercado libre (NoCOR-NoCOR: 432.730 solicitudes activadas), seguido en número por el total de solicitudes de cambio de comercializador gestionadas para pasar de un comercializador de referencia a un comercializador en el mercado libre (COR-NoCOR: 337.719 solicitudes activadas). Esto quiere decir que más de la mitad de los cambios de comercializador en este sector ya se producen entre comercializadores de mercado libre.

Respecto al sector de gas natural, prevalecen los movimientos de cambio de comercializador entre comercializadores del mercado libre (NoCUR-NoCUR) con 175.490 solicitudes activadas por los distribuidores, seguido en número por el total de solicitudes de cambio de comercializador activadas para pasar de un comercializador de último recurso a un comercializador en el mercado libre (CUR-NoCUR), si bien en este caso se mantiene la tendencia a la disminución del número de solicitudes, pasando de 34.101 activaciones en el cuarto trimestre de 2014 a 31.559 solicitudes activadas en el primer trimestre de 2015, con un descenso de un 7,5%.

El siguiente gráfico muestra el desglose de los movimientos entre CUR y No CUR para las solicitudes activadas en el sector gasista durante el primer trimestre de 2015.

**Gráfico 25. Desglose de los movimientos entre CUR y No CUR (solicitudes activadas).
Primer trimestre 2015 - Sector Gasista**



Fuente: Cuadro 5.3 del Anexo.

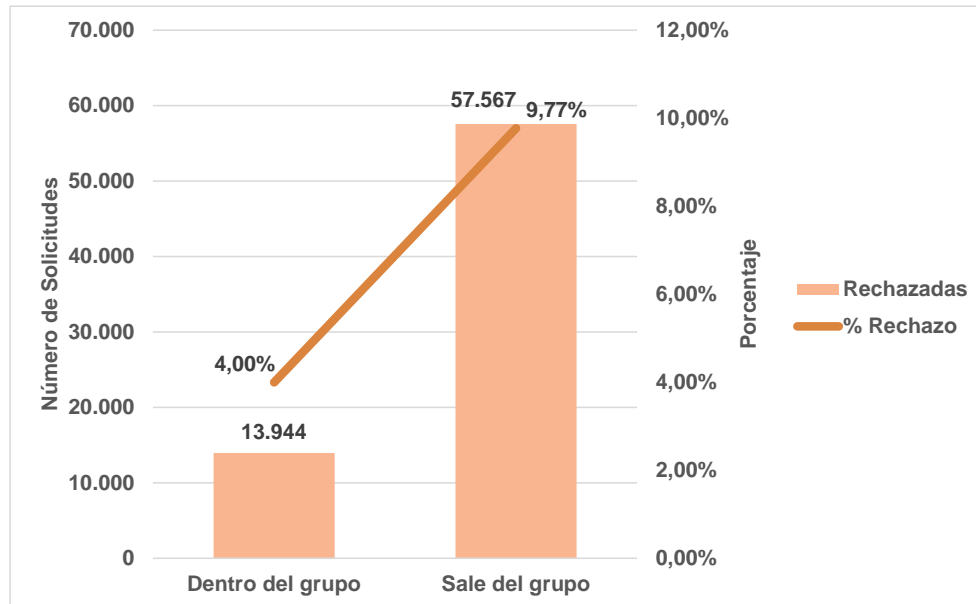
El detalle de esta información se encuentra disponible en el cuadro 5.3 del Anexo.

d) 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.

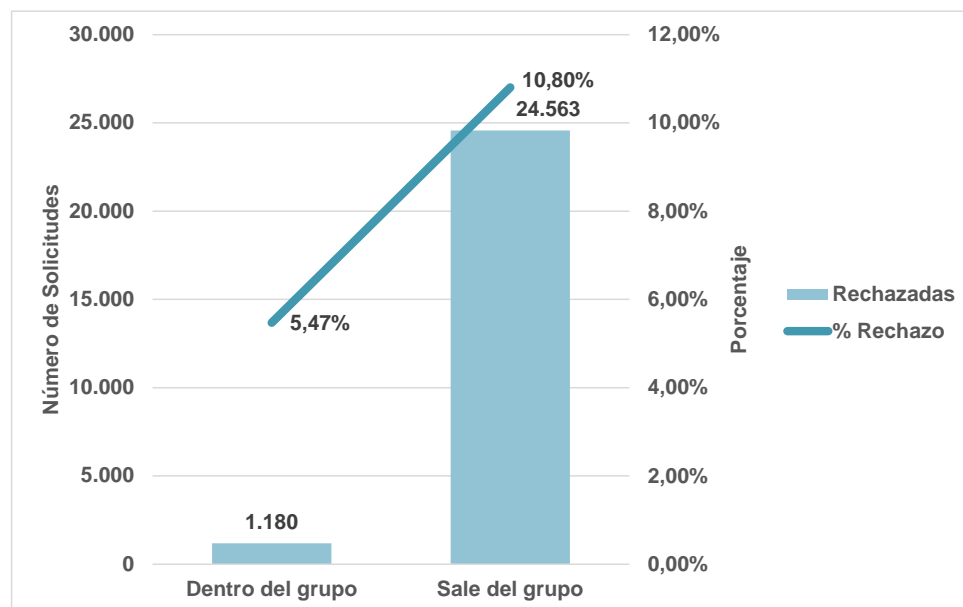
Gráfico 26. Desglose de los movimientos entre grupos. Primer trimestre 2015 - Sector Eléctrico



Fuente: Cuadro 5.4 del Anexo.

Los datos obtenidos para el sector eléctrico muestran que, en el primer trimestre de 2015, la tasa de rechazo global para este sector fue del 4,0% para cambios entre comercializadores del mismo grupo empresarial, mientras que asciende a un 9,8%, en los casos en los que los cambios se producen hacia comercializadores pertenecientes a otros grupos. Esta diferencia entre las tasas de rechazo en ambos casos se debe especialmente a los grupos EDP-HC/Naturgas (6,5% dentro del grupo frente a 12,0% si sale del grupo), Gas Natural Fenosa (7,2% dentro del grupo frente a 10% si sale del grupo), Endesa (3,5% dentro del grupo frente a 9,5% si sale del grupo), y GALP, cuya tasa de rechazo dentro del grupo es 0,0%, mientras que si la solicitud sale del grupo es del 12,5%.

Gráfico 27. Desglose de los movimientos entre grupos. Primer trimestre 2015 - Sector Gasista



Fuente: Cuadro 5.4 del Anexo.

En cuanto al sector gasista, se registraron en el primer trimestre de 2015 unas tasas de rechazo globales del 5,5% para movimientos dentro del mismo grupo empresarial y del 10,8% para cambios hacia comercializadores de otros grupos. En este caso llaman la atención las tasas de rechazo de Galp, que muestra una tasa de rechazo dentro del grupo de un 11,2%, mientras que si la solicitud sale del grupo es del 1,8%.

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

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

En 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 dónde 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 datos del primer 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]

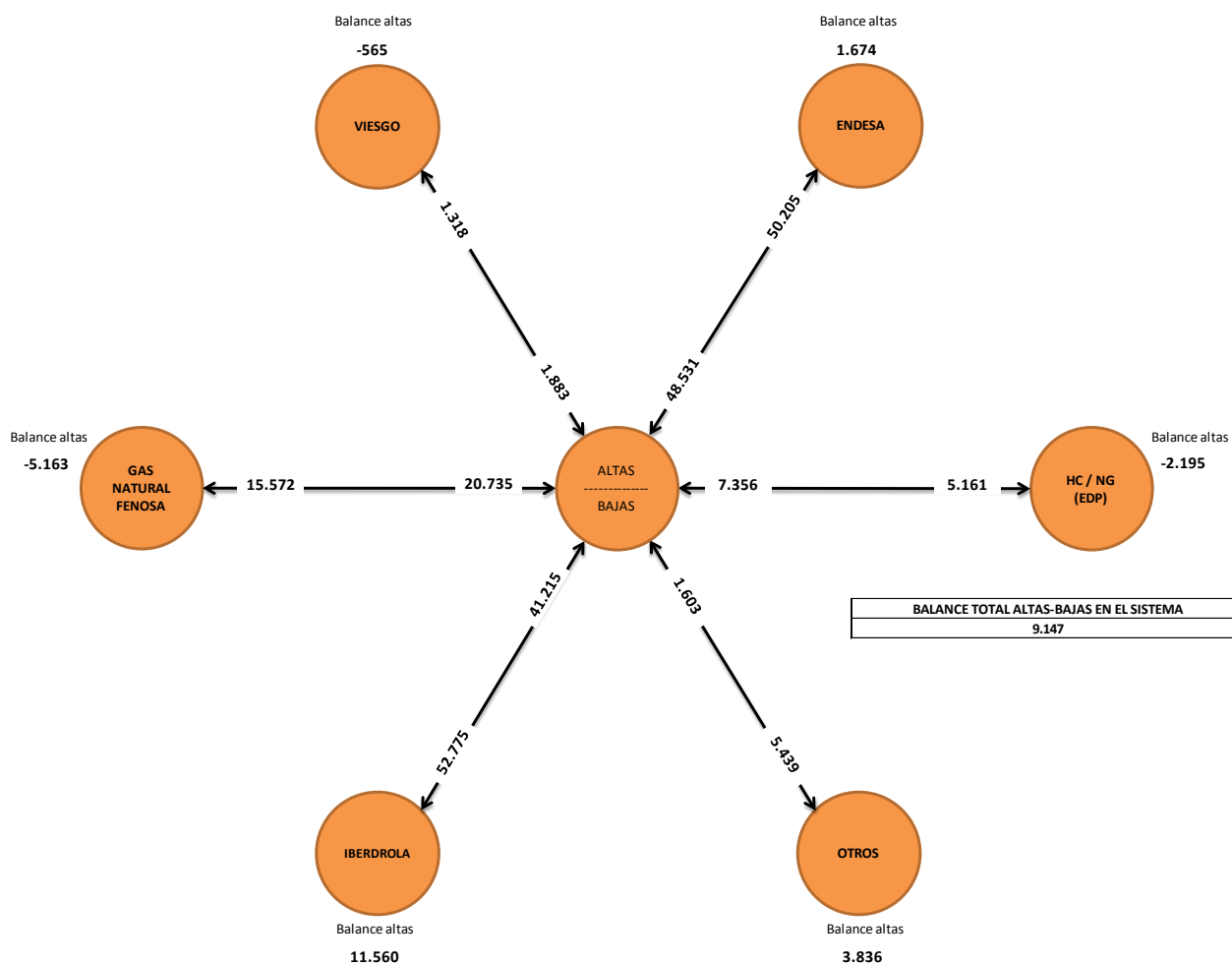
f) Balance Total de Altas y Bajas por Grupos Comerciales

En esta sección 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.

Gráfico 30. Altas y bajas en grupos comerciales primer trimestre 2015 - Sector Eléctrico

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

PRIMER TRIMESTRE 2015



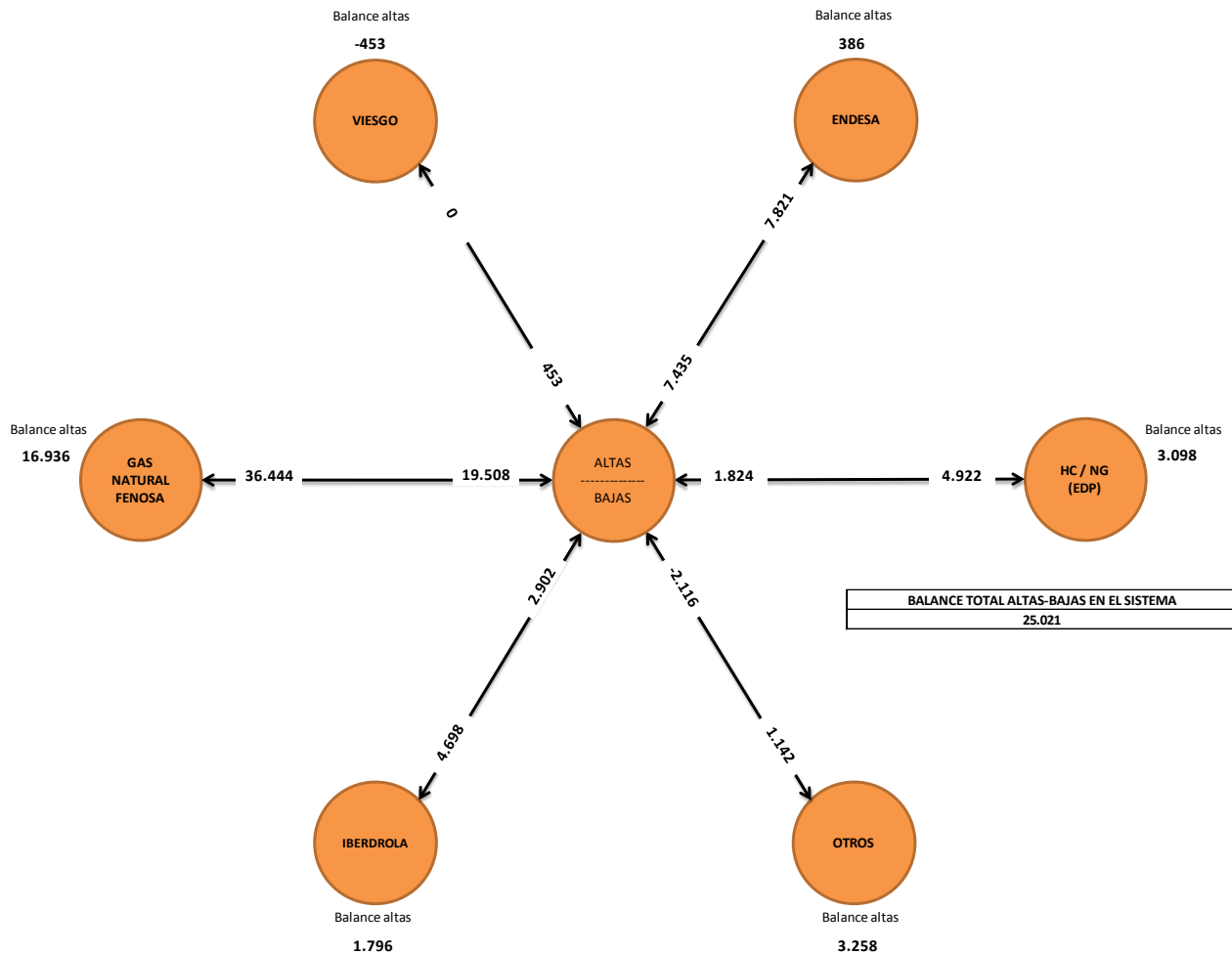
Fuente: Cuadro 5.6.1 del Anexo.

En el sector eléctrico, sobre un balance neto total positivo de 9.147 puntos de suministro, destaca el número de puntos de suministro netos que alcanza en el primer trimestre de 2015 el grupo Iberdrola, con un balance neto de +11.560 (gestiona 52.775 nuevas altas y da de baja 41.215 puntos de suministro). También llama la atención el número de puntos de suministro netos que alcanzan los comercializadores independientes agrupados en “Otros”, con un saldo neto de +3.836 puntos de suministro (gestionan 5.439 nuevas altas y dan de baja 1.603 puntos de suministro). En sentido opuesto, destaca la pérdida de puntos de suministro netos que muestra en el primer trimestre de 2015 el grupo Gas Natural Fenosa, con un balance neto de -5.163 (gestiona 15.572 nuevas altas y da de baja 20.735 puntos de suministro).

Gráfico 31. Altas y bajas en grupos comerciales primer trimestre 2015 - Sector Gasista

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

PRIMER TRIMESTRE 2015



Fuente: Cuadro 5.6.2 del Anexo.

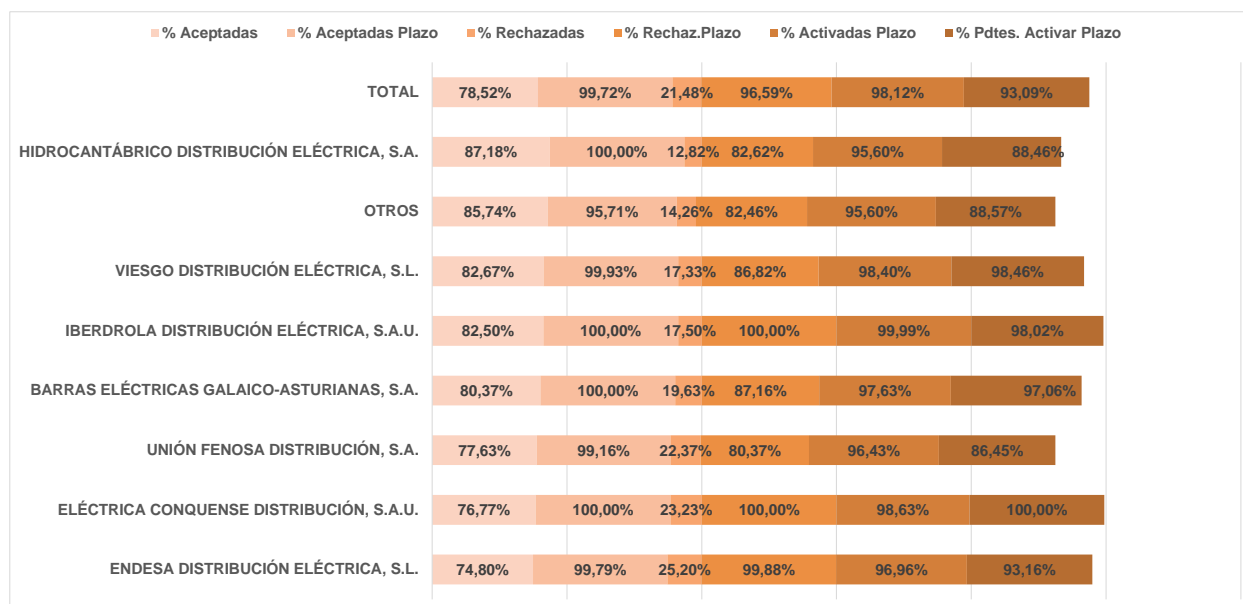
En el sector gasista, sobre un balance neto total positivo de 25.021 puntos de suministro, llama la atención el número de puntos de suministro netos que alcanza en el primer trimestre de 2015 el grupo Gas Natural Fenosa, con un balance neto de +16.936 (gestiona 36.444 nuevas altas y da de baja 19.508 puntos de suministro). También llama la atención el número de puntos de suministro netos que alcanza el grupo de los comercializadores independientes agrupados en “Otros”, con un saldo neto de +3.258 puntos de suministro. En sentido opuesto, destaca la pérdida de puntos de suministro netos que muestra en el primer trimestre de 2015 el grupo Viesgo, con un balance neto de -453 (no registra ninguna nueva alta y da de baja esos 453 puntos de suministro).

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, por distribuidor. En particular se muestra el porcentaje de nuevas altas aceptadas, rechazadas, activadas y pendientes de activar; y para cada una de estas categorías, si lo han sido en plazo o fuera de plazo.

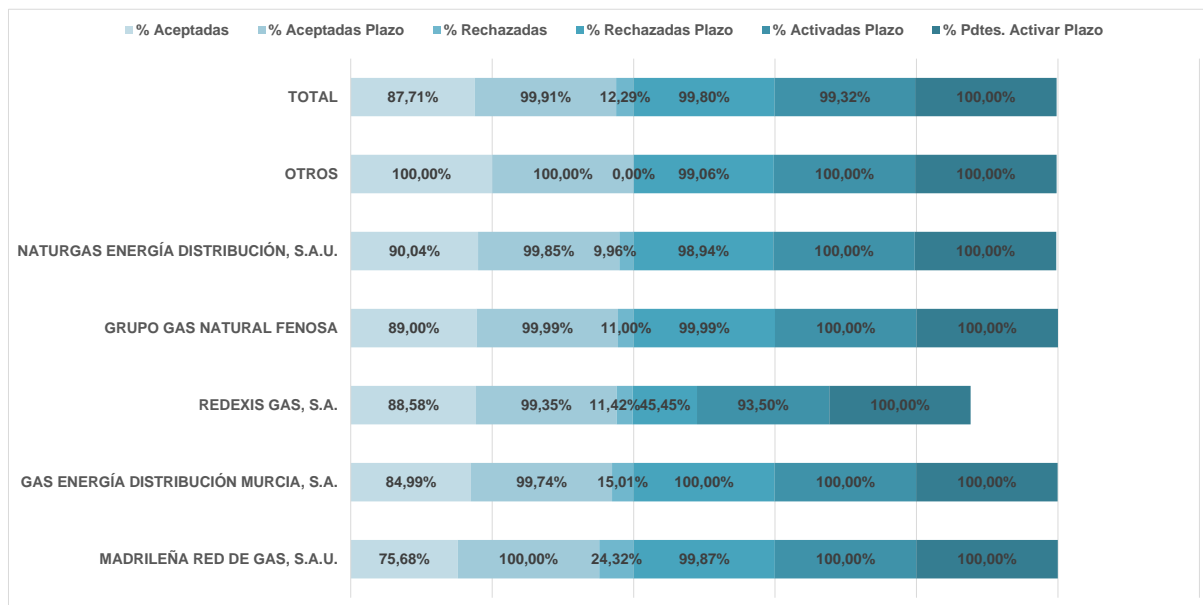
Gráfico 32. Nuevos suministros por distribuidores primer trimestre 2015 - Sector Eléctrico



Fuente: Cuadro 6 del Anexo.

Durante el primer trimestre de 2015, se han recibido un total de 174.226 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 7,0% de solicitudes de alta pendientes de respuesta fuera de plazo, con respecto al total de solicitudes pendientes de respuesta. Igualmente, se observa que de las 1.966 solicitudes de nuevas altas informadas como anuladas, el 64,0% correspondan a un solo distribuidor, Endesa Distribución Eléctrica.

Gráfico 33. Nuevos suministros por distribuidores primer trimestre 2015 - Sector Gasista



Fuente: Cuadro 6 del Anexo.

En cuanto al sector gasista, se han registrado, durante en el primer trimestre de 2015, 253.149 solicitudes de alta, habiéndose activado en plazo un 99,3% de las mismas. Al final del periodo se mantenía un 7,0% de solicitudes de alta pendientes de respuesta fuera de plazo, con respecto al total de solicitudes pendientes de respuesta, valor similar al que se observa para el sector eléctrico.

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

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 que se adjuntan en el Anexo, se muestran los desgloses geográficos de los puntos de suministro y de las tasas de *switching* globales por cada una de la Comunidades Autónomas (CC.AA.), y para cada uno de los sectores eléctrico y gasista.

Gráfico 34. Distribución geográfica de la tasa de *switching* primer trimestre 2015. Sector eléctrico

7.1.1 MAPA PUNTOS DE SUMINISTRO Y TASA SWITCHING EN ELECTRICIDAD

PRIMER TRIMESTRE 2015



Fuente: Cuadro 7.1 del Anexo.

En el sector eléctrico, se observa que las tasas de *switching* más elevadas en el primer trimestre de 2015 se han dado en las Comunidades Autónomas de Murcia (3,5%), Cantabria (3,3%) y la Comunidad Valenciana (3,3%). Por el contrario, las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla (0,5%) y las Comunidades Autónomas de Galicia (1,9%) y Asturias (2,1%) han mostrado las tasas de *switching* más bajas a nivel estatal en este primer trimestre.

Gráfico 35. Distribución geográfica de la tasa de *switching* primer trimestre 2015. Sector gas natural

7.1.2 MAPA PUNTOS DE SUMINISTRO Y TASA SWITCHING EN GAS

PRIMER TRIMESTRE 2015



Fuente: Cuadro 7.1 del Anexo.

En el sector gasista, se observa que las tasas de *switching* más elevadas en el primer trimestre de 2015 se han dado en las Comunidades Autónomas de Aragón (3,6%), Extremadura (3,5%) y Comunidad Valenciana (3,3%). Por el contrario, las Comunidades Autónomas de Galicia (1,9%), Asturias (2,5%) y Cataluña (2,5%) han mostrado las tasas de *switching* más bajas a nivel estatal en este primer 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 primer 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 2014 de los datos siguientes:

- **Cuadros 8.1.1 y 8.1.2:** Recopilación de gráficos con detalle de la evolución mensual desde enero de 2012 a marzo de 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. Cabe destacar que a partir del presente informe trimestral, además de los gráficos reseñados, se adjuntan las tablas con el desglose de los datos utilizados para su confección (cuadro 8.1.1 “Datos” del Anexo). Como comentario general, se observa que la evolución del número de CUPS entre los principales grupos comercializadores se mantiene muy estable en el segmento de consumidores domésticos durante los tres años del periodo observado y en ambos sectores de electricidad y de gas natural, mostrando un mayor dinamismo en los segmentos PYME e industrial, dinamismo que se acentúa claramente entre el colectivo de comercializadores pertenecientes a otros grupos especialmente en el segmento industrial.
- **Cuadros 8.2.1 y 8.2.2:** Listados recopilatorio por sectores de electricidad y de gas natural con el detalle de la evolución mensual de enero de 2012 a marzo de 2015 del número de CUPS por grupos distribuidores. Al respecto, se observa un crecimiento constante en el número de puntos de suministro entre los distribuidores del sector eléctrico, salvo en el caso de Viesgo Distribución, que muestra una merma de 5.219 puntos de suministro en el periodo, y los distribuidores agrupados en “otros”, cuyo volumen decrece en 511 puntos de suministro en el periodo. En el sector gasista, también se observa un crecimiento constante en el número de puntos de suministro de todos los distribuidores, salvo en el caso de EDP/Naturgas, que muestra una merma en el número de 50.773 puntos de suministro en el periodo. Llama la atención en este caso el fuerte crecimiento que muestra la red de distribución del grupo Gas Natural Fenosa, con un incremento de casi 200.000 puntos de suministro en el periodo.

- **Cuadro 8.3:** Recopilación de gráficos con detalle de la evolución mensual de enero de 2012 a marzo de 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 el mismo 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, y en dicho segmento doméstico, se ha ido produciendo una paulatina convergencia en el número de CUPS de los comercializadores de referencia (COR) y los de los comercializadores libres (NoCOR), con un 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 para el resto de segmentos (PYME e industrial), se observa, con matices puntuales, una evolución casi paralela en los respectivos números de CUPS.
- **Cuadro 8.4:** Dos gráficos con detalle lineal de la evolución mensual de enero de 2012 a marzo de 2015 del número de solicitudes de cambio de comercializador activadas, observadas desde la perspectiva de su movilidad entre comercializadores de referencia (COR) y comercializadores de mercado libre (NoCOR), desagregando los datos en función de cada sector eléctrico y gasista. Consecuente con la evolución observada en el número de CUPS del cuadro anterior, la evolución del número de solicitudes activadas muestra una mayor madurez en el mercado gasista, en el que priman las activaciones entre comercializadores de mercado libre (NoCOR- NoCOR), frente a la evolución observada en el mercado eléctrico, en el que apenas al final del periodo observado los movimientos en mercado libre superan a las 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 datos correspondientes a las principales áreas de distribución en los sectores de electricidad y de gas natural, en los que se detallan las solicitudes activadas, el porcentaje de las activadas en plazo, y el porcentaje de rechazos registrados en el primer trimestre de 2015 por cada uno de los grupos principales y por el grupo de comercializadores independientes agrupados en el epígrafe “Otros” en el sector eléctrico.

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

5.10 VARIACIONES RELEVANTES EN NÚMERO DE CLIENTES POR COMERCIALIZADORES DE ELECTRICIDAD Y DE GAS NATURAL

En las tablas que se presentan a continuación en este nuevo apartado del informe, cuyos datos se recogen en el cuadro 11.1 que se adjunta como Anexo, se muestran los comercializadores que proporcionalmente más incrementan o decrementan su cartera de consumidores, tanto en el sector eléctrico como en el gasista.

Se consideran movimientos masivos los incrementos y decrementos mensuales netos de consumidores de más del 30%.

Como punto de partida y de manera excepcional, dado que se trata de un análisis de nueva realización de gran interés para los consumidores debido a que son datos que ser orientativos sobre los comercializadores que en un momento determinado han dispuesto de ofertas más ventajosas, en este primer informe trimestral de 2015 se muestra un cuadro resumen con la relación de comercializadores que han presentado mayores ganancias y pérdidas de clientes relativas en la información disponible por comercializador a lo largo del año 2014, con expresión del número de consumidores afectados. 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 consumidores - Año 2014

2014 ELECTRICIDAD					
Comercializador	Mes con variación de $\pm 30\%$ y 100 netos	Nº clientes a principio de mes	Nº clientes a fin de mes	Incremento (neto)	Incremento (%)
COMERCIALIZADORA RIOJANA DE ENERGÍA, S.L.	2014.07	3	877	874	29133%
ELÉCTRICAS COLLADO BLANCO, S.L.	2014.03	11	981	970	8818%
ADS ENERGY 8.0, S.L.	2014.06	10	124	114	1140%
CONCISA COMUNICACIÓN, MARKETING Y SERVICIOS, S.L.	2014.04	46	269	223	485%
ENERGY BY COGEN, S.L.	2014.04	29	166	137	472%
CORPORACIÓN ALIMENTARIA GUISSONA, S.A.	2014.06	51	215	164	322%
KNET COMUNICACIONES, S.L.	2014.06	132	509	377	286%
DREUE ELECTRIC, S.L.	2014.02	74	250	176	238%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	2014.06	104	351	247	238%
ELÉCTRICA NTRA. SRA. DE GRACIA, S.C.V.	2014.02	574	1.501	927	161%
ENERGY BY COGEN, S.L.	2014.05	166	424	258	155%
CORPORACIÓN ALIMENTARIA GUISSONA, S.A.	2014.07	215	446	231	107%
ENERGÍA DLR COMERCIALIZADORA, S.L.	2014.04	836	1.657	821	98%
MULTIENERGÍA VERDE, S.L.	2014.12	139	252	113	81%
IBEROELECTRA 3000, S.L.	2014.05	191	298	107	56%
AURORA ENERGY SUPPLI, S.L.	2014.05	448	668	220	49%
AGENTE DEL MERCADO ELÉCTRICO, S.A.	2014.06	291	433	142	49%
CLIDOM ENERGY, S.L.	2014.02	19.132	27.838	8.706	46%
IBEROELECTRA 3000, S.L.	2014.06	298	424	126	42%
AGENTE DEL MERCADO ELÉCTRICO, S.A.	2014.07	433	612	179	41%
ALCANZIA ENERGÍA, S.L.	2014.06	819	1.118	299	37%
ALCANZIA ENERGÍA, S.L.	2014.05	604	819	215	36%
LA UNIÓN ELECTRO INDUSTRIAL, S.L.U.	2014.03	637	847	210	33%
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	2014.04	2.167	2.833	666	31%
NEXUS RENOVABLES, S.L.	2014.04	5.133	3.005	-2.128	-41%
FOENER COMERCIALIZACIÓN, S.L.U.	2014.02	169	22	-147	-87%
KNET COMUNICACIONES, S.L.	2014.07	509	18	-491	-96%
ELÉCTRICA CATRALENSE, S.L.U.	2014.02	3.500	107	-3.393	-97%
ELÉCTRICAS COLLADO BLANCO, S.L.	2014.02	987	11	-976	-99%

2014 GAS					
Comercializador	Mes con variación de $\pm 30\%$ y 100 netos	Nº clientes a principio de mes	Nº clientes a fin de mes	Incremento (neto)	Incremento (%)
UNIÓN FENOSA GAS COMERCIALIZADORA, S.A.	2014.12	557	734	177	32%
IBERDROLA GENERACIÓN, S.A.U.	2014.06	802.805	533.782	-269.023	-34%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	2014.07	274.368	811.205	536.837	196%

Igualmente, 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 primer trimestre del año 2015, contemplando el mismo detalle indicado respecto a la expresión del número de consumidores afectados y el análisis de la variación mensual en el volumen de consumidores. Este cuadro se incluirá en los sucesivos informes que se elaboren por la CNMC, con la información adaptada al periodo de que se trate:

Tabla 10. Comercializadores con variaciones significativas de consumidores – Primer trimestre 2015

2015 ELECTRICIDAD					
Comercializador	Mes con variación de $\pm 30\%$ y 100 netos	Nº clientes a principio de mes	Nº clientes a fin de mes	Incremento (neto)	Incremento (%)
AXPO IBERIA, S.L.	2015.01	1.633	2.702	1.069	65%
CEPSA GAS Y ELECTRICIDAD, S.A.	2015.01	216	334	118	55%
ELECTRODISTRIBUIDORA DE FUERZA Y ALUMBRADO SERRA	2015.03	157	314	157	100%
ATLAS ENERGÍA COMERCIAL, S.L.	2015.03	671	893	222	33%
VERTSEL ENERGÍA, S.L.U.	2015.01	687	926	239	35%
FOENER COMERCIALIZACIÓN, S.L.U.	2015.01	54	162	108	200%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	2015.03	957	1.289	332	35%
AVANZALIA ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.	2015.01	196	338	142	72%
AVANZALIA ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.	2015.02	338	529	191	57%
AVANZALIA ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.	2015.03	529	939	410	78%
MULTIENERGÍA VERDE, S.L.	2015.02	341	506	165	48%
ESTRATEGIAS ELÉCTRICAS INTEGRALES, S.A.	2015.01	33	182	149	452%
CHC COM. REF., S.L.U.	2015.03	62	245	183	295%

2015 GAS					
Comercializador	Mes con variación de $\pm 30\%$ y 100 netos	Nº clientes a principio de mes	Nº clientes a fin de mes	Incremento (neto)	Incremento (%)
INVESTIGACIÓN CRIOGÉNICA Y GAS, S.A.	2015.03	263	381	118	45%

6. COMPOSICIÓN PRINCIPALES GRUPOS EMPRESARIALES

Como novedad en este primer informe trimestral de 2015, se incorpora un nuevo cuadro informativo 99.1, en el que se detalla la composición de los principales grupos empresariales, indicando por las columnas que lo componen el código identificativo de la empresa, su denominación social, el grupo empresarial al que pertenece, se informa puntualmente si, a pesar de haber utilizado su información 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 indica 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 o de último recurso (columna "COR/CUR").

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

7. HECHOS RELEVANTES PRIMER 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.

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 primer trimestre de 2015 se han producido los siguientes movimientos empresariales, que se destacan por su posible repercusión en los siguientes informes de supervisión de los procesos de cambios de comercializador:

- El 27 de febrero de 2015, Redexis Gas, S.A. formalizó la fusión de sus filiales distribuidoras de gas natural (Distribuidora Regional Del Gas, S.A.; Redexis Gas Distribución, S.A.U.; Redexis Gas Aragón, S.A. y Redexis Gas Baleares, S.A.) en la empresa distribuidora Redexis Gas, S.A., siendo ahora esta empresa la que opera directamente los activos de transporte secundario y distribución de gas natural.
- A partir de esa fecha, todos los activos son operados directamente por Redexis Gas, S.A., excepto Gas Energía Distribución Murcia, S.A. (GEDM), Redexis, S.L.U., Redexis Infraestructuras, S.L.U. y Redexis GLP, S.L.U. que no se han incluido en la fusión. Por ello, los datos relativos a los cambios de comercializador gestionados por Gas Energía Distribución Murcia, S.A., se presentan desagregados de los facilitados por el grupo Redexis, al haber sido informados separadamente para el primer trimestre de 2015.
- Con fecha 14 de abril de 2015 ha tenido entrada en el registro de la CNMC solicitud de la Dirección General de Política Energética y Minas de informe preceptivo al amparo del artículo 7.35 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, para autorizar la transmisión de las instalaciones y autorizaciones de transporte primario de gas natural, competencia de la Administración General del Estado, pertenecientes a Redexis Gas, S.A. a favor de Redexis Infraestructuras, S.L.

8. ACUERDO

La Sala de Supervisión Regulatoria acuerda:

ÚNICO.- Aprobar y comunicar este informe al Ministerio de Industria, Energía y Turismo y a las Comunidades Autónomas, de acuerdo con lo establecido en el artículo 3.j. del Real Decreto 1011/2009, de 19 de junio, por el que se regula la Oficina de Cambio de Suministrador y en la Disposición adicional séptima de la Orden ITC/1857/2008 de 26 de junio, por la que se revisan las tarifas eléctricas a partir del 1 de julio de 2008.

GLOSARIO

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

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

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

ANEXO

1. PROCESO CAMBIO DE COMERCIALIZADOR

PRIMER 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.	4.792	4.669	96.97%	99.96%	146	3.03%	93.15%	22	100.00%	4.588	98.65%	242	93.80%	0
ELÉCTRICA CONQUENSE DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	1.070	978	91.49%	100.00%	91	8.51%	100.00%	1	100.00%	976	100.00%	36	100.00%	6
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	406.849	385.291	93.46%	99.99%	26.559	6.54%	99.95%	3.049	99.74%	369.615	99.48%	22.849	98.88%	7.167
HIDROCANÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	14.436	12.889	87.53%	99.95%	1.837	12.47%	91.40%	8	50.00%	13.011	98.13%	2.590	97.99%	73
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	373.023	347.949	93.10%	99.95%	25.783	6.90%	99.72%	315	100.00%	345.891	100.00%	7.513	99.84%	4.923
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	92.417	85.795	88.86%	99.97%	10.757	11.14%	93.16%	1.243	99.84%	79.002	80.18%	15.427	69.11%	1.057
VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	18.105	17.733	96.58%	99.99%	627	3.42%	83.57%	61	98.36%	17.260	98.87%	1.132	94.17%	1
OTROS	15.719	11.182	67.80%	88.53%	5.311	32.20%	80.00%	653	21.90%	10.206	83.53%	756	35.19%	249
TOTAL	926.411	866.486	92.38%	99.82%	71.511	7.62%	96.99%	5.352	90.19%	840.549	97.65%	50.545	88.81%	13.476

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.	1.659	1.436	86.25%	100.00%	229	13.75%	97.82%	4	100.00%	1.419	93.87%	58	77.59%	24
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	1.140	1.079	94.57%	99.91%	62	5.43%	100.00%	5	100.00%	1.033	98.94%	125	94.40%	13
AUDAX ENERGÍA, S.A.	8.181	7.589	92.96%	99.84%	575	7.04%	98.26%	52	69.23%	7.554	97.19%	747	94.38%	35
AVANZALIA ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.	1.092	1.046	95.70%	100.00%	47	4.30%	100.00%	3	66.67%	762	99.87%	392	99.74%	0
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	2.805	2.609	89.69%	93.45%	300	10.31%	87.00%	6	50.00%	2.525	95.25%	162	90.74%	2
CLIDOM ENERGY, S.L.	4.289	3.748	84.99%	99.81%	662	15.01%	97.58%	40	97.50%	3.513	97.78%	837	99.88%	59
ENDESA ENERGÍA, S.A.	278.562	267.544	95.16%	99.90%	13.595	4.84%	98.70%	1.548	97.03%	257.758	99.17%	11.225	93.78%	9.000
ENERGY VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	1.802	1.723	93.54%	99.77%	119	6.46%	96.64%	1	100.00%	1.721	98.14%	145	88.97%	3
FACTOR ENERGÍA, S.A.	8.711	8.281	95.12%	99.78%	425	4.88%	96.47%	12	16.67%	8.183	99.16%	1.223	95.75%	26
FENIE ENERGÍA, S.A.	17.937	16.374	88.50%	99.68%	2.128	11.50%	96.66%	60	98.33%	15.671	99.36%	3.436	98.75%	79
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	9.161	8.275	90.43%	98.76%	876	9.57%	87.44%	10	40.00%	8.658	94.32%	78	53.85%	13
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	184.593	171.288	92.57%	99.91%	13.749	7.43%	99.68%	1.594	88.46%	166.420	97.49%	11.918	90.19%	326
HIDROCANÁBRICO ENERGÍA, S.A.U.	38.122	31.818	83.03%	99.83%	6.505	16.97%	98.94%	257	58.37%	32.052	98.83%	2.411	93.70%	304
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	215.715	201.966	92.69%	99.86%	15.918	7.31%	95.72%	724	89.92%	201.809	95.35%	6.322	58.45%	2.366
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	2.079	1.979	94.73%	99.85%	110	5.27%	100.00%	7	100.00%	1.766	96.09%	282	82.62%	7
NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	6.363	5.537	86.99%	99.98%	828	13.01%	100.00%	9	55.56%	5.651	99.98%	25	100.00%	48
NEXUS ENERGÍA, S.A.	3.233	3.020	93.91%	99.74%	196	6.09%	100.00%	20	100.00%	778	99.23%	2.313	99.48%	2
SOM ENERGÍA, S.C.C.L.	3.001	2.784	93.24%	100.00%	202	6.76%	100.00%	21	100.00%	2.666	99.81%	686	99.71%	11
UNELÉCTRICA ENERGÍA, S.A.	1.712	1.605	92.67%	99.88%	127	7.33%	100.00%	15	53.33%	1.423	99.51%	465	99.35%	32
VIESGO ENERGÍA, S.L.	43.542	39.428	81.30%	99.62%	9.066	18.70%	90.97%	575	98.96%	33.910	98.48%	3.075	94.05%	230
WATIUM, S.L.	2.434	2.262	92.70%	99.96%	178	7.30%	98.31%	1	100.00%	2.266	96.95%	111	90.99%	3
COR - ALUMBRADO ELÉCTRICO DE CEUTA COM. REF., S.A.U.	271	0	0.00%	0.00%	1	100.00%	100.00%	5	100.00%	261	100.00%	13	100.00%	0
COR - CHC COM. REF., S.L.U.	358	335	98.82%	97.31%	4	1.18%	100.00%	0	0.00%	238	100.00%	4	100.00%	2
COR - EDP C.U.R., S.A.	2.132	2.020	92.20%	99.85%	171	7.80%	93.57%	3	33.33%	1.963	99.49%	218	96.79%	8
COR - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	23.273	22.552	96.98%	99.95%	919	3.92%	97.82%	112	99.11%	21.525	99.08%	930	96.02%	533
COR - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	7.571	6.859	89.53%	99.84%	802	10.47%	96.63%	53	96.23%	6.356	92.54%	931	75.83%	40
COR - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	41.047	39.185	94.99%	99.52%	2.109	5.11%	99.15%	106	98.11%	38.868	97.85%	361	49.31%	185
COR - VIESGO C.U.R., S.L.	893	878	97.02%	100.00%	27	2.98%	85.19%	3	100.00%	889	98.43%	66	100.00%	0
OTROS	14.733	13.266	89.35%	99.63%	1.581	10.65%	99.24%	106	50.00%	12.911	97.17%	1.986	96.27%	125
TOTAL	926.411	866.486	92.38%	99.82%	71.511	7.62%	96.99%	5.352	90.19%	840.549	97.65%	50.545	88.81%	13.476

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	161.563	147.650	89.99%	100.00%	16.430	10.01%	100.00%	1.437	92.35%	137.065	99.30%	19.051	93.71%	951
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	3.022	2.588	85.64%	85.84%	434	14.36%	73.96%	0	0.00%	2.588	65.84%	0	0.00%	2
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	3.047	2.750	90.28%	99.60%	296	9.72%	99.66%	4	100.00%	2.673	99.40%	328	99.09%	20
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.U.	31.126	27.333	87.81%	99.96%	3.794	12.19%	100.00%	1	100.00%	26.077	100.00%	3.829	100.00%	303
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	31.688	28.732	90.66%	99.94%	2.960	9.34%	99.86%	15	93.33%	26.970	99.10%	4.439	98.96%	132
REDEXIS GAS, S.A.	15.887	13.848	88.56%	99.79%	1.788	11.44%	99.55%	121	99.17%	13.163	98.82%	1.541	98.18%	97
OTROS	401	360	89.78%	99.72%	41	10.22%	100.00%	0	0.00%	346	93.06%	48	100.00%	0
TOTAL	246.734	223.261	89.66%	99.57%	25.743	10.34%	99.51%	1.578	92.90%	208.882	98.91%	29.236	95.64%	1.505

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
ENDESA ENERGÍA, S.A.	58.176	55.637	94.16%	99.44%	3.452	5.84%	99.51%	83	73.49%	52.419	98.82%	5.925	94.62%	889
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	92.673	83.038	88.88%	99.57%	10.385	11.12%	99.35%	1.128	100.00%	77.181	99.34%	11.117	95.96%	73
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	56.581	49.920	87.99%	99.58%	6.815	12.01%	99.57%	69	97.10%	47.294	99.05%	6.123	94.17%	184
NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	25.972	22.740	86.59%	99.99%	3.521	13.41%	99.97%	261	66.67%	21.486	99.87%	2.992	98.80%	151
ORUS ENERGÍA, S.L.	1.015	812	80.00%	99.51%	203	20.00%	99.51%	0	0.00%	802	92.77%	80	80.00%	3
VIESGO ENERGÍA, S.L.	7.843	7.303	91.80%	99.51%	652	8.20%	99.08%	1	100.00%	5.975	98.11%	2.382	99.75%	176
C.U.R. - EDP C.U.R., S.A.	286	246	87.23%	99.59%	36	12.77%	100.00%	6	100.00%	227	95.15%	38	94.74%	2
C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	674	631	94.18%	98.89%	39	5.82%	100.00%	4	100.00%	595	98.99%	51	100.00%	7
C.U.R. - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	628	607	96.04%	100.00%	25	3.96%	100.00%	8	100.00%	563	100.00%	69	92.75%	0
C.U.R. - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	562	482	85.77%	96.89%	80	14.23%	97.50%	0	0.00%	433	96.54%	66	95.45%	0
C.U.R. - MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS S.U.R., S.L.	18	14	77.78%	100.00%	4	22.22%	100.00%	0	0.00%	15	100.00%	1	100.00%	0
OTROS	2.306	1.831	77.52%	99.62%	531	22.48%	99.62%	18	94.44%	1.892	75.00%	392	78.83%	20
TOTAL	246.734	223.261	89.66%	99.57%	25.743	10.34%	99.51%	1.578	92.90%	208.882	98.91%	29.236	95.64%	1.505

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.

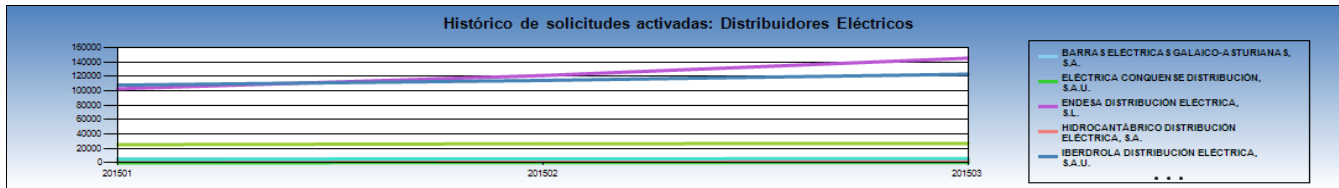
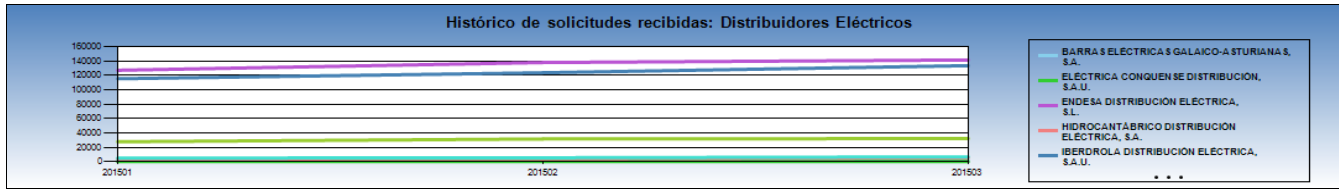
Activadas: Número de solicitudes de cambio de comercializador que en su momento fueron aceptadas y que finalmente se han activado por una distribuidora a lo largo del periodo.

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.

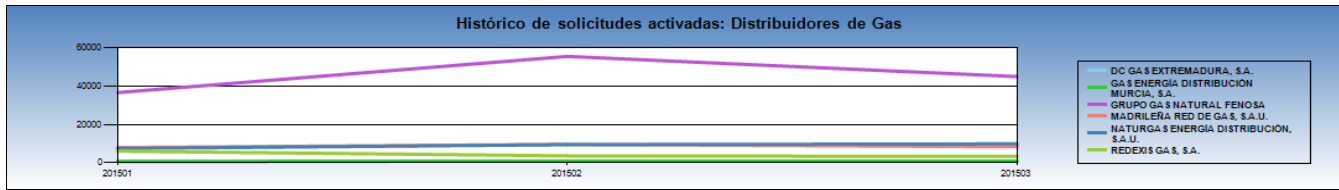
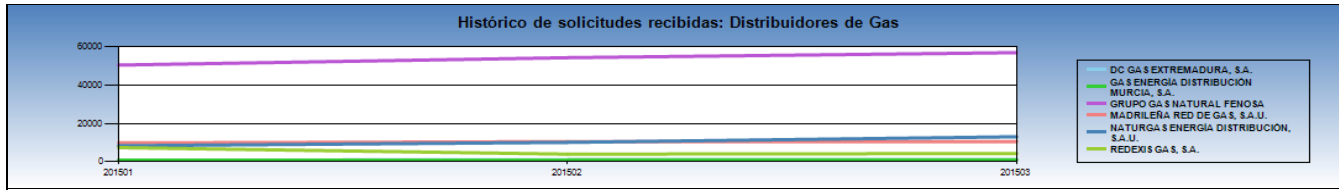
Referencias en plazo: Porcentaje de solicitudes de cambio de comercializador tramitadas o pendientes de tramitar dentro del plazo legal, con la salvedad de que no se contempla la posible incidencia de días festivos en el periodo.

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.



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

PRIMER TRIMESTRE 2015

MERCADO ELÉCTRICO	Total	Aceptadas en plazo		Retraso <= 15 días		Retraso > 15 días	
		Aceptadas	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad
AGENTE DISTRIBUIDOR							
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	4.669	4.667	99.96%	2	0.04%	0	0.00%
ELÉCTRICA CONQUEENSE DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	978	978	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	385.291	385.234	99.99%	20	0.01%	37	0.01%
HIROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	12.889	12.882	99.95%	5	0.04%	2	0.02%
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	347.949	347.770	99.95%	177	0.05%	2	0.00%
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	85.795	85.773	99.97%	18	0.02%	4	0.00%
VIESGO DISTRIBUCIÓN, S.L.	17.733	17.731	99.99%	2	0.01%	0	0.00%
OTROS	11.182	9.899	88.53%	399	3.57%	884	7.91%
TOTAL	866.486	864.934	99.82%	623	0.07%	929	0.11%

AGENTE COMERCIALIZADOR	Aceptadas	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	1.079	1.078	99.91%	1	0.09%	0	0.00%
AUDAX ENERGÍA, S.A.	7.589	7.577	99.84%	2	0.03%	10	0.13%
AVANZALIA ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.	1.046	1.046	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	2.609	2.438	93.45%	38	1.46%	133	5.10%
CLIDOM ENERGY, S.L.	3.748	3.741	99.81%	3	0.08%	4	0.11%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	267.544	267.287	99.90%	115	0.04%	142	0.05%
ENERGÍA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	1.723	1.719	99.77%	0	0.00%	4	0.23%
FACTOR ENERGÍA, S.A.	8.281	8.263	99.78%	7	0.08%	11	0.13%
FENIE ENERGÍA, S.A.	16.374	16.321	99.68%	17	0.10%	36	0.22%
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	8.275	8.172	98.76%	85	1.03%	18	0.22%
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	171.288	171.138	99.91%	39	0.02%	111	0.06%
HIROCANTÁBRICO ENERGÍA, S.A.U.	31.818	31.764	99.83%	14	0.04%	40	0.13%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	201.966	201.681	99.86%	71	0.04%	214	0.11%
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	1.979	1.976	99.85%	0	0.00%	3	0.15%
NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	5.537	5.536	99.98%	1	0.02%	0	0.00%
NEXUS ENERGÍA, S.A.	3.020	3.012	99.74%	0	0.00%	8	0.26%
SOM ENERGÍA, S.C.C.L.	2.784	2.784	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
UNIELÉCTRICA ENERGÍA, S.A.	1.605	1.603	99.88%	1	0.06%	1	0.06%
VIESGO ENERGÍA, S.L.	39.428	39.277	99.62%	30	0.08%	121	0.31%
WATIUM, S.L.	2.262	2.261	99.96%	1	0.04%	0	0.00%
COR - CHC COM. REF., S.L.U.	335	326	97.31%	3	0.90%	6	1.79%
COR - EDP C.U.R., S.A.	2.020	2.017	99.85%	1	0.05%	2	0.10%
COR - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	22.552	22.540	99.95%	8	0.04%	4	0.02%
COR - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	6.859	6.848	99.84%	6	0.09%	5	0.07%
COR - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	39.185	38.998	99.52%	153	0.39%	34	0.09%
COR - VIESGO C.U.R., S.L.	878	878	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
OTROS	13.266	13.217	99.63%	27	0.20%	22	0.17%
TOTAL	866.486	864.934	99.82%	623	0.07%	929	0.11%

MERCADO DE GAS	Total	Aceptadas en plazo		Retraso <= 15 días		Retraso > 15 días	
		Aceptadas	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad
AGENTE DISTRIBUIDOR							
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	147.650	147.649	100.00%	1	0.00%	0	0.00%
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	2.588	1.704	65.84%	196	7.57%	688	26.58%
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	2.750	2.739	99.60%	9	0.33%	2	0.07%
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.U.	27.333	27.321	99.96%	11	0.04%	1	0.00%
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	28.732	28.716	99.94%	14	0.05%	2	0.01%
REDEXIS GAS, S.A.	13.848	13.819	99.79%	27	0.19%	2	0.01%
OTROS	360	359	99.72%	0	0.00%	1	0.28%
TOTAL	223.261	222.307	99.57%	258	0.12%	696	0.31%

AGENTE COMERCIALIZADOR	Aceptadas	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	83.038	82.679	99.57%	27	0.03%	332	0.40%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	49.920	49.709	99.58%	209	0.42%	2	0.00%
NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	22.740	22.738	99.99%	1	0.00%	1	0.00%
ORUS ENERGÍA, S.L.	812	808	99.51%	0	0.00%	4	0.49%
VIESGO ENERGÍA, S.L.	7.303	7.267	99.51%	4	0.05%	32	0.44%
C.U.R. - EDP C.U.R., S.A.	246	245	99.59%	0	0.00%	1	0.41%
C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	631	624	98.89%	0	0.00%	7	1.11%
C.U.R. - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	607	607	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
C.U.R. - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	482	467	96.89%	0	0.00%	15	3.11%
C.U.R. - MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS S.U.R., S.L.	14	14	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
OTROS	1.831	1.824	99.62%	6	0.33%	1	0.05%
TOTAL	223.261	222.307	99.57%	258	0.12%	696	0.31%

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

PRIMER TRIMESTRE 2015

MERCADO ELÉCTRICO	Total	Rechazadas en plazo			Retraso <= 15 días		Retraso > 15 días	
		Rechazadas	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
AGENTE DISTRIBUIDOR								
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	146	136	93.15%	10	6.85%	0	0.00%	
ELECTRICA CONQUENSE DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	91	91	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	26.959	26.945	99.95%	12	0.04%	2	0.01%	
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	1.837	1.679	91.40%	120	6.53%	38	2.07%	
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	25.783	25.710	99.72%	47	0.18%	26	0.10%	
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	10.757	10.021	93.16%	675	6.27%	61	0.57%	
VIESGO DISTRIBUCIÓN, S.L.	627	524	83.57%	99	15.79%	4	0.64%	
OTROS	5.311	4.249	80.00%	688	12.95%	374	7.04%	
TOTAL	71.511	69.355	96.99%	1.651	2.31%	505	0.71%	

AGENTE COMERCIALIZADOR	Rechazadas	Rechazadas en plazo			Retraso <= 15 días		Retraso > 15 días	
		Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	
ALCANZIA ENERGÍA, S.L.	229	224	97.82%	3	1.31%	2	0.87%	
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	62	62	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	
AUDAX ENERGÍA, S.A.	575	565	98.26%	8	1.39%	2	0.35%	
AVANZALIA ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.	47	47	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	300	261	87.00%	17	5.67%	22	7.33%	
CLIDOM ENERGY, S.L.	662	646	97.58%	15	2.27%	1	0.15%	
ENDESA ENERGÍA, S.A.	13.595	13.418	98.70%	109	0.80%	68	0.50%	
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	119	115	96.64%	4	3.36%	0	0.00%	
FACTOR ENERGÍA, S.A.	425	410	96.47%	14	3.29%	1	0.24%	
FENIE ENERGÍA, S.A.	2.128	2.057	96.66%	53	2.49%	18	0.85%	
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	876	766	87.44%	107	12.21%	3	0.34%	
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	13.749	13.705	99.68%	40	0.29%	4	0.03%	
HIDROCANTÁBRICO ENERGÍA, S.A.U.	6.505	6.436	98.94%	60	0.92%	9	0.14%	
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	15.918	15.236	95.72%	431	2.71%	251	1.58%	
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	110	110	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	
NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	828	828	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	
NEXUS ENERGÍA, S.A.	196	196	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	
SOM ENERGÍA, S.C.C.L.	202	202	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	
UNIELÉCTRICA ENERGÍA, S.A.	127	127	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	
VIESGO ENERGÍA, S.L.	9.066	8.247	90.97%	719	7.93%	100	1.10%	
WATIUM, S.L.	178	175	98.31%	3	1.69%	0	0.00%	
COR - ALUMBRADO ELÉCTRICO DE CEUTA COM. REF., S.A.U.	1	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	
COR - CHC COM. REF., S.L.U.	4	4	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	
COR - EDP C.U.R., S.A.	171	160	93.57%	8	4.68%	3	1.75%	
COR - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	919	899	97.82%	19	2.07%	1	0.11%	
COR - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	802	775	96.63%	17	2.12%	10	1.25%	
COR - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	2.109	2.091	99.15%	11	0.52%	7	0.33%	
COR - VIESGO C.U.R., S.L.	27	23	85.19%	4	14.81%	0	0.00%	
OTROS	1.581	1.569	99.24%	9	0.57%	3	0.19%	
TOTAL	71.511	69.355	96.99%	1.651	2.31%	505	0.71%	

MERCADO DE GAS	Total	Rechazadas en plazo			Retraso <= 15 días		Retraso > 15 días	
		Rechazadas	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
AGENTE DISTRIBUIDOR								
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	16.430	16.430	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	434	321	73.96%	28	6.45%	85	19.59%	
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	296	295	99.66%	0	0.00%	1	0.34%	
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.U.	3.794	3.794	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	2.960	2.956	99.86%	3	0.10%	1	0.03%	
REDEXIS GAS, S.A.	1.788	1.780	99.55%	6	0.34%	2	0.11%	
OTROS	41	41	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	
TOTAL	25.743	25.617	99.51%	37	0.14%	89	0.35%	

AGENTE COMERCIALIZADOR	Rechazadas	Rechazadas en plazo			Retraso <= 15 días		Retraso > 15 días	
		Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	
ENDESA ENERGÍA, S.A.	3.452	3.435	99.51%	0	0.00%	17	0.49%	
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	10.385	10.317	99.35%	6	0.06%	62	0.60%	
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	6.815	6.786	99.57%	27	0.40%	2	0.03%	
NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	3.521	3.520	99.97%	1	0.03%	0	0.00%	
ORUS ENERGÍA, S.L.	203	202	99.51%	1	0.49%	0	0.00%	
VIESGO ENERGÍA, S.L.	652	646	99.08%	1	0.15%	5	0.77%	
C.U.R. - EDP C.U.R., S.A.	36	36	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	
C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	39	39	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	
C.U.R. - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	25	25	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	
C.U.R. - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	80	78	97.50%	0	0.00%	2	2.50%	
C.U.R. - MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS S.U.R., S.L.	4	4	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	
OTROS	531	529	99.62%	1	0.19%	1	0.19%	
TOTAL	25.743	25.617	99.51%	37	0.14%	89	0.35%	

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

PRIMER TRIMESTRE 2015

MERCADO ELÉCTRICO	Total	Pdte. Respuesta en plazo		Retraso <= 15 días		Retraso > 15 días	
AGENTE DISTRIBUIDOR	Pdt respuesta	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	22	22	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
ELÉCTRICA CONQUENSE DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	1	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	3.049	3.041	99.74%	3	0.10%	5	0.16%
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	8	4	50.00%	0	0.00%	4	50.00%
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	315	315	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	1.243	1.241	99.84%	2	0.16%	0	0.00%
VIESGO DISTRIBUCIÓN, S.L.	61	60	98.36%	1	1.64%	0	0.00%
OTROS	653	143	21.90%	186	28.48%	324	49.62%
TOTAL	5.352	4.827	90.19%	192	3.59%	333	6.22%

AGENTE COMERCIALIZADOR	Pdt respuesta	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
ALCANZIA ENERGÍA, S.L.	4	4	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	5	5	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
AUDAX ENERGÍA, S.A.	52	36	69.23%	0	0.00%	16	30.77%
AVANZALIA ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.	3	2	66.67%	0	0.00%	1	33.33%
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	6	3	50.00%	0	0.00%	3	50.00%
CLIDOM ENERGÍA, S.L.	40	39	97.50%	1	2.50%	0	0.00%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	1.548	1.502	97.03%	18	1.16%	28	1.81%
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	1	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
FACTOR ENERGÍA, S.A.	12	2	16.67%	0	0.00%	10	83.33%
FENIE ENERGÍA, S.A.	60	59	98.33%	1	1.67%	0	0.00%
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	10	4	40.00%	3	30.00%	3	30.00%
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	1.594	1.410	88.46%	142	8.91%	42	2.63%
HIDROCANTÁBRICO ENERGÍA, S.A.U.	257	150	58.37%	5	1.95%	102	39.69%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	724	651	89.92%	5	0.69%	68	9.39%
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	7	7	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	9	5	55.56%	0	0.00%	4	44.44%
NEXUS ENERGÍA, S.A.	20	20	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
SOM ENERGÍA, S.C.C.L.	21	21	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
UNIELÉCTRICA ENERGÍA, S.A.	15	8	53.33%	0	0.00%	7	46.67%
VIESGO ENERGÍA, S.L.	575	569	98.96%	6	1.04%	0	0.00%
WATIUM, S.L.	1	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
COR - ALUMBRADO ELÉCTRICO DE CEUTA COM. REF., S.A.U.	5	5	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
COR - EDP C.U.R., S.A.	3	1	33.33%	0	0.00%	2	66.67%
COR - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	112	111	99.11%	1	0.89%	0	0.00%
COR - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	53	51	96.23%	2	3.77%	0	0.00%
COR - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	106	104	98.11%	0	0.00%	2	1.89%
COR - VIESGO C.U.R., S.L.	3	3	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
OTROS	106	53	50.00%	8	7.55%	45	42.45%
TOTAL	5.352	4.827	90.19%	192	3.59%	333	6.22%

MERCADO DE GAS	Total	Pdte. Respuesta en plazo		Retraso <= 15 días		Retraso > 15 días	
AGENTE DISTRIBUIDOR	Pdt respuesta	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	1.437	1.327	92.35%	1	0.07%	109	7.59%
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	4	4	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.U.	1	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	15	14	93.33%	1	6.67%	0	0.00%
REDEXIS GAS, S.A.	121	120	99.17%	0	0.00%	1	0.83%
OTROS	0	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
TOTAL	1.578	1.466	92.90%	2	0.13%	110	6.97%

AGENTE COMERCIALIZADOR	Pdt respuesta	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
ENDESA ENERGÍA, S.A.	83	61	73.49%	0	0.00%	22	26.51%
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	1.128	1.128	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	69	67	97.10%	1	1.45%	1	1.45%
NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	261	174	66.67%	0	0.00%	87	33.33%
ORUS ENERGÍA, S.L.	0	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
VIESGO ENERGÍA, S.L.	1	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
C.U.R. - EDP C.U.R., S.A.	6	6	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	4	4	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
C.U.R. - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	8	8	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
C.U.R. - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	0	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
OTROS	18	17	94.44%	1	5.56%	0	0.00%
TOTAL	1.578	1.466	92.90%	2	0.13%	110	6.97%

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

PRIMER TRIMESTRE 2015

MERCADO ELÉCTRICO	Total	Activadas en plazo		Retraso <= 15 días		Retraso > 15 días	
AGENTE DISTRIBUIDOR	Activadas	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	4.588	4.526	98.65%	14	0.31%	48	1.05%
ELECTRICA CONQUENSE DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	976	976	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	369.615	367.680	99.48%	1.691	0.46%	244	0.07%
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	13.011	12.768	98.13%	225	1.73%	18	0.14%
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	345.891	345.880	100.00%	9	0.00%	2	0.00%
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	79.002	63.340	80.18%	12.786	16.18%	2.876	3.64%
VIESGO DISTRIBUCIÓN, S.L.	17.260	17.065	98.87%	80	0.46%	115	0.67%
OTROS	10.206	8.525	83.53%	515	5.05%	1.166	11.42%
TOTAL	840.549	820.760	97.65%	15.320	1.82%	4.469	0.53%

AGENTE COMERCIALIZADOR	Activadas	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
ALCANZIA ENERGÍA, S.L.	1.419	1.332	93.87%	66	4.65%	21	1.48%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	1.033	1.022	98.94%	4	0.39%	7	0.68%
AUDAX ENERGÍA, S.A.	7.554	7.342	97.19%	192	2.54%	20	0.26%
AVANZALIA ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.	762	761	99.87%	1	0.13%	0	0.00%
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	2.525	2.405	95.25%	10	0.40%	110	4.36%
CLIDOM ENERGY, S.L.	3.513	3.505	99.77%	4	0.11%	4	0.11%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	257.758	255.616	99.17%	1.823	0.71%	319	0.12%
ENERGÍA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	1.721	1.689	98.14%	25	1.45%	7	0.41%
FACTOR ENERGÍA, S.A.	8.183	8.114	99.16%	59	0.72%	10	0.12%
FENIE ENERGÍA, S.A.	15.671	15.570	99.36%	58	0.37%	43	0.27%
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	8.658	8.166	94.32%	421	4.86%	71	0.82%
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	166.420	162.236	97.49%	3.760	2.26%	424	0.25%
HIDROCANTÁBRICO ENERGÍA, S.A.U.	32.052	31.677	98.83%	325	1.01%	50	0.16%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	201.809	192.422	95.35%	6.479	3.21%	2.908	1.44%
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	1.766	1.697	96.09%	51	2.89%	18	1.02%
NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	5.651	5.650	99.98%	1	0.02%	0	0.00%
NEXUS ENERGÍA, S.A.	778	772	99.23%	6	0.77%	0	0.00%
SOM ENERGÍA, S.C.C.L.	2.666	2.661	99.81%	4	0.15%	1	0.04%
UNIELÉCTRICA ENERGÍA, S.A.	1.423	1.416	99.51%	6	0.42%	1	0.07%
VIESGO ENERGÍA, S.L.	33.910	33.394	98.48%	414	1.22%	102	0.30%
WATIUM, S.L.	2.266	2.197	96.95%	61	2.69%	8	0.35%
COR - ALUMBRADO ELÉCTRICO DE CEUTA COM. REF., S.A.U.	261	261	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
COR - CHC COM. REF. S.L.U.	238	238	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
COR - EDP C.U.R., S.A.	1.963	1.953	99.49%	9	0.46%	1	0.05%
COR - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	21.525	21.327	99.08%	168	0.78%	30	0.14%
COR - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	6.356	5.882	92.54%	435	6.84%	39	0.61%
COR - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	38.868	38.034	97.85%	656	1.69%	178	0.46%
COR - VIESGO C.U.R., S.L.	889	875	98.43%	8	0.90%	6	0.67%
OTROS	12.911	12.546	97.17%	274	2.12%	91	0.70%
TOTAL	840.549	820.760	97.65%	15.320	1.82%	4.469	0.53%

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	137.065	136.112	99.30%	588	0.43%	365	0.27%
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	2.588	1.704	65.84%	196	7.57%	688	26.58%
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	2.673	2.657	99.40%	13	0.49%	3	0.11%
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.U.	26.077	26.077	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	26.970	26.727	99.10%	166	0.62%	77	0.29%
REDEXIS GAS, S.A.	13.163	13.008	98.82%	67	0.51%	88	0.67%
OTROS	346	322	93.06%	1	0.29%	23	6.65%
TOTAL	208.882	206.607	98.91%	1.031	0.49%	1.244	0.60%

AGENTE COMERCIALIZADOR	Activadas	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
ENDESA ENERGÍA, S.A.	52.419	51.803	98.82%	219	0.42%	397	0.76%
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	77.181	76.674	99.34%	105	0.14%	402	0.52%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	47.294	46.845	99.05%	353	0.75%	96	0.20%
NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	21.486	21.459	99.87%	19	0.09%	8	0.04%
ORUS ENERGÍA, S.L.	802	744	92.77%	37	4.61%	21	2.62%
VIESGO ENERGÍA, S.L.	5.975	5.862	98.11%	21	0.35%	92	1.54%
C.U.R. - EDP C.U.R., S.A.	227	216	95.15%	11	4.85%	0	0.00%
C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	595	589	98.99%	0	0.00%	6	1.01%
C.U.R. - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	563	563	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
C.U.R. - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	433	418	96.54%	0	0.00%	15	3.46%
C.U.R. - MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS S.U.R., S.L.	15	15	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
OTROS	1.892	1.419	75.00%	266	14.06%	207	10.94%
TOTAL	208.882	206.607	98.91%	1.031	0.49%	1.244	0.60%

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

PRIMER 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.	242	227	93.80%	12	4.96%	3	1.24%
ELECTRICA CONQUEENSE DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	36	36	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	22.849	22.593	98.88%	210	0.92%	46	0.20%
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	2.590	2.538	97.99%	16	0.62%	36	1.39%
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	7.513	7.501	99.84%	0	0.00%	12	0.16%
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	15.427	10.661	69.11%	3.975	25.77%	791	5.13%
VIESGO DISTRIBUCIÓN, S.L.	1.132	1.066	94.17%	25	2.21%	41	3.62%
OTROS	756	266	35.19%	82	10.85%	408	53.97%
TOTAL	50.545	44.888	88.81%	4.320	8.55%	1.337	2.65%

AGENTE COMERCIALIZADOR	Pdt Activar	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
ALCANZIA ENERGÍA, S.L.	58	45	77.59%	12	20.69%	1	1.72%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	125	118	94.40%	3	2.40%	4	3.20%
AUDAX ENERGÍA, S.A.	747	705	94.38%	38	5.09%	4	0.54%
AVANZALIA ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.	392	391	99.74%	0	0.00%	1	0.26%
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	162	147	90.74%	5	3.09%	10	6.17%
CLIDOM ENERGY, S.L.	837	836	99.88%	0	0.00%	1	0.12%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	11.225	10.527	93.78%	603	5.37%	95	0.85%
ENERGÍA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	145	129	88.97%	14	9.66%	2	1.38%
FACTOR ENERGÍA, S.A.	1.223	1.171	95.75%	40	3.27%	12	0.98%
FENIE ENERGÍA, S.A.	3.436	3.393	98.75%	23	0.67%	20	0.58%
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	78	42	53.85%	8	10.26%	28	35.90%
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	11.918	10.749	90.19%	984	8.26%	185	1.55%
HIDROCANTÁBRICO ENERGÍA, S.A.U.	2.411	2.259	93.70%	132	5.47%	20	0.83%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	6.322	3.695	58.45%	1.912	30.24%	715	11.31%
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	282	233	82.62%	34	12.06%	15	5.32%
NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	25	25	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
NEXUS ENERGÍA, S.A.	2.313	2.301	99.48%	2	0.09%	10	0.43%
SOM ENERGÍA, S.C.C.L.	686	684	99.71%	1	0.15%	1	0.15%
UNIELÉCTRICA ENERGÍA, S.A.	465	462	99.35%	2	0.43%	1	0.22%
VIESGO ENERGÍA, S.L.	3.075	2.892	94.05%	98	3.19%	85	2.76%
WATIUM, S.L.	111	101	90.99%	9	8.11%	1	0.90%
COR - ALUMBRADO ELÉCTRICO DE CEUTA COM. REF., S.A.U.	13	13	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
COR - CHC COM. REF., S.L.U.	4	4	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
COR - EDP C.U.R., S.A.	218	211	96.79%	5	2.29%	2	0.92%
COR - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	930	893	96.02%	24	2.58%	13	1.40%
COR - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	931	706	75.83%	199	21.37%	26	2.79%
COR - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	361	178	49.31%	131	36.29%	52	14.40%
COR - VIESGO C.U.R., S.L.	66	66	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
OTROS	1.986	1.912	96.27%	41	2.06%	33	1.66%
TOTAL	50.545	44.888	88.81%	4.320	8.55%	1.337	2.65%

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	19.051	17.852	93.71%	1.124	5.90%	75	0.39%
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	328	325	99.09%	2	0.61%	1	0.30%
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.U.	3.829	3.829	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	4.439	4.393	98.96%	40	0.90%	6	0.14%
REDEXIS GAS, S.A.	1.541	1.513	98.18%	19	1.23%	9	0.58%
OTROS	48	48	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
TOTAL	29.236	27.960	95.64%	1.185	4.05%	91	0.31%

AGENTE COMERCIALIZADOR	Pdt Activar	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
ENDESA ENERGÍA, S.A.	5.925	5.606	94.62%	286	4.83%	33	0.56%
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	11.117	10.668	95.96%	429	3.86%	20	0.18%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	6.123	5.766	94.17%	327	5.34%	30	0.49%
NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	2.992	2.956	98.80%	36	1.20%	0	0.00%
ORUS ENERGÍA, S.L.	80	64	80.00%	14	17.50%	2	2.50%
VIESGO ENERGÍA, S.L.	2.382	2.376	99.75%	6	0.25%	0	0.00%
C.U.R. - EDP C.U.R., S.A.	38	36	94.74%	1	2.63%	1	2.63%
C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	51	51	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
C.U.R. - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	69	64	92.75%	5	7.25%	0	0.00%
C.U.R. - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	66	63	95.45%	3	4.55%	0	0.00%
C.U.R. - MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS S.U.R., S.L.	1	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
OTROS	392	309	78.83%	78	19.90%	5	1.28%
TOTAL	29.236	27.960	95.64%	1.185	4.05%	91	0.31%

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

PRIMER TRIMESTRE 2015

MERCADO ELÉCTRICO				
AGENTE DISTRIBUIDOR	Recibidas	Anuladas	% Anuladas	Reposiciones
BARRAS ELECTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	4.792	0	0.00%	0
ELECTRICA CONQUENSE DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	1.070	6	0.56%	4
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	406.849	7.167	1.76%	177
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	14.436	73	0.51%	0
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	373.023	4.923	1.32%	2.265
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	92.417	1.057	1.14%	0
VIESGO DISTRIBUCIÓN, S.L.	18.105	1	0.01%	0
OTROS	15.719	249	1.58%	8
TOTAL	926.411	13.476	1.45%	2.454

AGENTE COMERCIALIZADOR	Recibidas	Anuladas	% Anuladas	Reposiciones
ALCANZIA ENERGÍA, S.L.	1.659	24	1.45%	4
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	1.140	13	1.14%	0
AUDAX ENERGÍA, S.A.	8.181	35	0.43%	13
AVANZALIA ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.	1.092	0	0.00%	0
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	2.805	2	0.07%	0
CLIDOM ENERGY, S.L.	4.289	59	1.38%	7
ENDESA ENERGÍA, S.A.	278.562	9.000	3.23%	1.470
ENERGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	1.802	3	0.17%	3
FACTOR ENERGÍA, S.A.	8.711	26	0.30%	1
FENIE ENERGÍA, S.A.	17.937	79	0.44%	6
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	9.161	13	0.14%	8
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	184.593	326	0.18%	85
HIDROCANTÁBRICO ENERGÍA, S.A.U.	38.122	304	0.80%	69
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	215.715	2.366	1.10%	561
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	2.079	7	0.34%	5
NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	6.363	48	0.75%	22
NEXUS ENERGÍA, S.A.	3.233	2	0.06%	1
SOM ENERGÍA, S.C.C.L.	3.001	11	0.37%	2
UNIELÉCTRICA ENERGÍA, S.A.	1.712	32	1.87%	0
VIESGO ENERGÍA, S.L.	43.542	230	0.53%	36
WATIUM, S.L.	2.434	3	0.12%	1
COR - ALUMBRADO ELÉCTRICO DE CEUTA COM. REF., S.A.U.	271	0	0.00%	0
COR - CHC COM. REF., S.L.U.	358	2	0.56%	1
COR - EDP C.U.R., S.A.	2.132	8	0.38%	1
COR - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	23.273	533	2.29%	54
COR - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	7.571	40	0.53%	2
COR - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	41.047	185	0.45%	73
COR - VIESGO C.U.R., S.L.	893	0	0.00%	0
OTROS	14.733	125	0.85%	29
TOTAL	926.411	13.476	1.45%	2.454

MERCADO DE GAS				
AGENTE DISTRIBUIDOR	Recibidas	Anuladas	% Anuladas	Reposiciones
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	161.563	951	0.59%	0
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	3.022	2	0.07%	0
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	3.047	20	0.66%	0
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.U.	31.126	303	0.97%	0
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	31.688	132	0.42%	0
REDEXIS GAS, S.A.	15.887	97	0.61%	0
OTROS	401	0	0.00%	0
TOTAL	246.734	1.505	0.61%	0

AGENTE COMERCIALIZADOR	Recibidas	Anuladas	% Anuladas	Reposiciones
ENDESA ENERGÍA, S.A.	58.176	889	1.53%	0
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	92.673	73	0.08%	0
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	56.581	184	0.33%	0
NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	25.972	151	0.58%	0
ORUS ENERGÍA, S.L.	1.015	3	0.30%	0
VIESGO ENERGÍA, S.L.	7.843	176	2.24%	0
C.U.R. - EDP C.U.R., S.A.	286	2	0.70%	0
C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	674	7	1.04%	0
C.U.R. - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	628	0	0.00%	0
C.U.R. - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	562	0	0.00%	0
C.U.R. - MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS S.U.R., S.L.	18	0	0.00%	0
OTROS	2.306	20	0.87%	0
TOTAL	246.734	1.505	0.61%	0

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

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

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

% Anuladas: Solicitudes solicitadas 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

PRIMER 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	ENDESA ENERGÍA, S.A.	GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	ORUS ENERGÍA, S.L.	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.L.U. - SDG, S.A.	C.U.R. - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	C.U.R. - MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS S.L.U. - S.L.	OTROS	TOTAL
R01	Cliente suministrado desde planta satélite.	0,3%	1,6%	0,0%	0,0%	0,0%	8,3%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	1,4%	0,3%	0,0%	14,3%	0,0%	0,0%	0,0%	3,8%	0,0%	0,8%	0,8%
R03	El CUPS no está conectado al distribuidor que se indica en la solicitud.	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,1%	0,1%
R06	El código del modelo de fecha de efecto no es válido.	0,1%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	3,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,5%	0,1%
R09	El municipio (se indica) no existe.	0,1%	0,0%	0,0%	0,1%	0,2%	0,6%	0,0%	0,1%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	3,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,1%
R10	La provincia (se indica) no existe.	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	2,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
R11	La población (se indica) no pertenece a la provincia (se indica).	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,1%	0,1%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	2,5%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%
R12	Error de integridad: DNI no coherente con CUPS.	48,3%	0,0%	60,5%	62,8%	60,2%	38,8%	61,0%	50,5%	51,7%	50,0%	34,7%	87,9%	16,7%	45,2%	66,7%	35,9%	40,0%	22,5%	25,0%	31,8%	50,5%
R14	El día de la fecha efecto solicitada es errónea, tiene que ser el 1, 11 ó 21 del mes.	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%
R17	El valor del campo "IND_TUR" (indicativo T.U.R.) no existe en la lista de valores permitidos "S o N".	0,9%	0,0%	0,3%	1,4%	1,2%	1,5%	0,0%	1,0%	3,7%	0,9%	0,2%	0,6%	0,0%	5,6%	10,3%	4,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%
R19	Si el motivo de modificación es cambio de titular (01), los campos "Nuevo Num. Documento y Num. Documento" tienen que ser distintos.	17,6%	0,0%	14,9%	13,2%	21,5%	12,6%	4,9%	16,7%	4,7%	26,4%	19,1%	0,9%	8,9%	1,1%	5,6%	5,1%	12,0%	7,5%	25,0%	2,1%	16,7%
R28	Para consumos anuales iguales o superiores a 100.000 kWh/año no se puede solicitar a fecha efecto 01.	0,8%	0,0%	0,3%	0,0%	0,6%	0,0%	2,4%	0,6%	2,1%	0,1%	0,1%	0,0%	15,8%	0,0%	16,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,8%	0,6%
R32	Fecha efecto solicitada anterior al día actual.	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,1%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,5%	0,1%
R33	El sujeto (código) no es una Comercializadora.	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%
R34	No existe contrato de ATR en vigor.	7,4%	4,4%	9,5%	9,0%	6,4%	14,4%	2,4%	7,9%	7,5%	1,3%	21,0%	1,7%	2,5%	5,5%	5,6%	10,3%	4,0%	13,8%	0,0%	18,6%	7,9%
R35	Existe una solicitud previa del tipo nuevo suministro del mismo comercializador.	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
R37	Existe una solicitud previa de tipo cambio del mismo comercializador.	7,7%	0,0%	1,4%	0,0%	1,5%	2,1%	0,0%	5,2%	9,4%	8,3%	0,1%	1,0%	21,2%	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%	7,5%	0,0%	6,6%	5,2%
R38	Existe una solicitud previa de tipo modificación del mismo comercializador.	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
R39	Existe una solicitud previa de tipo anulación del mismo comercializador.	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,1%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	12,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
R42	La solicitud que se intenta anular ya está formalizada.	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,4%	0,1%	0,1%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
R43	El CUPS ya está activo con la comercializadora solicitante.	0,7%	0,5%	0,3%	0,6%	2,4%	0,1%	0,0%	0,8%	0,9%	0,2%	1,2%	1,7%	4,4%	0,2%	0,0%	5,1%	8,0%	3,8%	0,0%	2,1%	0,8%
R44	Existe una solicitud previa del tipo alta para el CUPS (se indica) de otra Comercializadora.	0,5%	0,0%	3,7%	0,0%	0,4%	1,7%	0,0%	0,5%	0,1%	0,3%	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,4%	0,5%
R45	Existe una solicitud previa de baja para el CUPS (se indica) de otra comercializadora.	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,1%	0,2%	0,1%	0,3%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,1%
R46	Existe una solicitud previa de cambio para el CUPS (se indica) de otra comercializadora.	4,1%	0,0%	1,4%	0,6%	1,7%	2,6%	24,4%	3,2%	5,9%	2,2%	4,1%	2,0%	0,5%	3,2%	0,0%	5,1%	4,0%	1,3%	0,0%	1,5%	3,2%
R47	Existe una solicitud previa de modificación para el CUPS (se indica) de otra comercializadora.	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	3,3%	0,0%	2,4%	3,6%	0,8%	5,5%	0,4%	0,5%	1,1%	0,0%	2,6%	4,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,4%
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%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	4,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
R53	Campo obligatorio no cumplimentado (se indica cual).	0,8%	0,0%	0,0%	0,3%	0,3%	0,9%	0,0%	0,7%	0,5%	0,9%	0,0%	0,2%	7,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	7,7%	0,7%
R55	Tamaño máximo del campo excedido (se indica campo erróneo y longitud máxima para el mismo).	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,1%	0,0%	0,1%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,1%
R57	Si la presión solicitada es mayor de 4 bares es obligatorio que el campo QH (caudal horario) tenga un valor.	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%
R59	Si el motivo de modificación es cambio de titular (01), se deben enviar los campos: Num. Documento, Nuevo Num. Documento...	2,3%	0,0%	4,1%	3,1%	1,5%	0,5%	0,0%	2,1%	0,0%	0,3%	6,6%	0,3%	2,5%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	33,8%	0,0%	4,7%	2,1%
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%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%
R64	Documento informado no cumple las validaciones definidas (CIF-NIF, NIE o documento válido para contratar en territorio español).	3,3%	0,0%	0,0%	0,7%	0,2%	0,3%	0,0%	2,2%	1,7%	3,2%	1,6%	1,3%	2,0%	1,5%	0,0%	5,1%	20,0%	1,3%	0,0%	1,1%	2,2%
R67	Potencia diseño no informada.	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,4%	0,0%	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%
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%	0,0%	0,0%	0,5%	0,5%	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.	0,7%	93,1%	3,0%	7,7%	0,6%	9,2%	0,0%	3,9%	5,7%	4,6%	2,4%	1,5%	3,0%	10,9%	0,0%	5,1%	0,0%	5,0%	50,0%	4,3%	3,9%
R74	Error de formato: (se indica)	0,5%	0,0%	0,0%	0,2%	0,2%	0,3%	2,4%	0,4%	0,2%	0,3%	0,2%	0,1%	5,4%	4,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%	0,4%

5.1 MOVILIDAD POR SEGMENTACION DE MERCADO

PRIMER TRIMESTRE 2015

MERCADO ELÉCTRICO										
AGENTE DISTRIBUIDOR	Submercado	Recibidas	Aceptadas	Rechazadas	Pdte. Respuesta	Activadas	Pdte. Activar	%Rechazo	Tasa de Switching	Puntos de Suministro
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	DOMESTICO	4.365	4.258	127	20	4.173	151	2.90%	2.60%	160.351
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	PYME	416	401	18	1	398	90	4.30%	9.95%	3.998
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	INDUSTRIAL	11	10	1	1	17	1	9.09%	5.43%	313
ELÉCTRICA CONQUENSE DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	DOMESTICO	938	867	70	1	871	19	7.47%	2.42%	36.062
ELÉCTRICA CONQUENSE DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	PYME	130	109	21	0	103	17	16.15%	7.24%	1.422
ELÉCTRICA CONQUENSE DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	INDUSTRIAL	2	2	0	0	2	0	0.00%	2.30%	87
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	DOMESTICO	380.446	360.783	24.523	2.836	344.581	17.489	6.36%	2.98%	11.554.669
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	PYME	24.962	23.097	2.271	172	23.209	5.077	8.95%	7.16%	324.372
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	INDUSTRIAL	1.441	1.411	165	41	1.825	283	10.47%	6.06%	30.134
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	DOMESTICO	13.182	11.829	1.622	5	11.863	2.310	12.06%	1.86%	638.934
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	PYME	1.210	1.026	203	2	1.110	267	16.52%	6.04%	18.390
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	INDUSTRIAL	44	34	12	1	38	13	26.09%	3.38%	1.124
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	DOMESTICO	341.881	319.576	22.891	227	318.627	4.197	6.68%	3.04%	10.485.464
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	PYME	27.653	25.445	2.307	43	24.407	3.106	8.31%	9.05%	269.777
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	INDUSTRIAL	3.489	2.928	585	45	2.857	210	16.65%	4.79%	59.645
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	DOMESTICO	90.569	84.142	10.515	1.228	77.489	15.091	11.11%	2.16%	3.584.395
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	PYME	1.365	1.210	204	13	1.071	336	14.43%	1.39%	77.129
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	INDUSTRIAL	483	443	38	2	442	0	7.90%	3.06%	14.461
VIESGO DISTRIBUCIÓN, S.L.	DOMESTICO	16.953	16.628	578	56	16.211	765	3.36%	3.23%	502.173
VIESGO DISTRIBUCIÓN, S.L.	PYME	1.127	1.088	47	1	1.012	361	4.14%	7.09%	14.272
VIESGO DISTRIBUCIÓN, S.L.	INDUSTRIAL	25	17	2	4	37	6	10.53%	4.26%	868
OTROS	DOMESTICO	14.104	10.122	4.752	580	9.529	662	31.95%	0.92%	1.038.808
OTROS	PYME	1.467	957	503	69	614	91	34.45%	2.31%	26.617
OTROS	INDUSTRIAL	148	103	56	4	63	3	35.22%	2.05%	3.066
TOTAL	DOMESTICO	862.438	808.205	65.078	4.953	783.344	40.684	7.45%	2.80%	28.000.856
TOTAL	PYME	58.330	53.333	5.574	301	51.924	9.345	9.46%	7.06%	735.977
TOTAL	INDUSTRIAL	5.643	4.948	859	98	5.281	516	14.79%	4.81%	109.698

MERCADO DE GAS										
AGENTE DISTRIBUIDOR	Submercado	Recibidas	Aceptadas	Rechazadas	Pdte. Respuesta	Activadas	Pdte. Activar	%Rechazo	Tasa de Switching	Puntos de Suministro
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	DOMESTICO	159.688	146.047	16.090	1.424	135.195	18.715	9.92%	2.60%	5.195.793
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	PYME	1.798	1.533	333	13	1.671	309	17.85%	5.25%	31.817
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	INDUSTRIAL	77	70	7	0	199	27	9.09%	6.85%	2.906
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	DOMESTICO	3.013	2.579	434	0	2.579	0	14.40%	3.66%	70.383
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	PYME	7	7	0	0	7	0	0.00%	3.14%	223
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	INDUSTRIAL	2	2	0	0	2	0	0.00%	8.33%	24
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	DOMESTICO	3.022	2.728	292	4	2.653	322	9.67%	3.00%	88.390
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	PYME	19	18	1	0	17	4	5.26%	7.08%	240
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	INDUSTRIAL	6	4	3	0	3	2	42.86%	3.95%	76
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.U.	DOMESTICO	30.857	27.103	3.754	1	25.834	3.784	12.17%	3.08%	839.782
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.U.	PYME	262	227	36	0	234	45	13.69%	5.69%	4.112
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.U.	INDUSTRIAL	7	3	4	0	9	0	57.14%	6.77%	133
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	DOMESTICO	31.354	28.465	2.893	7	26.655	4.380	9.23%	2.87%	929.323
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	PYME	309	251	58	7	274	53	18.77%	4.48%	6.116
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	INDUSTRIAL	25	16	9	1	41	6	36.00%	5.55%	739
REDEXIS GAS, S.A.	DOMESTICO	15.580	13.610	1.744	119	12.882	1.512	11.36%	3.31%	389.578
REDEXIS GAS, S.A.	PYME	306	237	44	2	275	28	15.66%	7.59%	3.624
REDEXIS GAS, S.A.	INDUSTRIAL	1	1	0	0	6	1	0.00%	3.85%	156
OTROS	DOMESTICO	339	303	35	0	309	10	10.36%	2.97%	10.389
OTROS	PYME	43	38	6	0	19	33	13.64%	23.75%	80
OTROS	INDUSTRIAL	19	19	0	0	18	5	0.00%	450.00%	4
TOTAL	DOMESTICO	243.853	220.835	25.242	1.555	206.107	28.723	10.26%	2.74%	7.523.638
TOTAL	PYME	2.744	2.311	478	22	2.497	472	17.14%	5.40%	46.212
TOTAL	INDUSTRIAL	137	115	23	1	278	41	16.67%	6.88%	4.038

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 de solicitudes de cambio de comercializador activadas con respecto al número total de puntos de suministro del sub-mercado a considerar a lo largo del periodo.

5.2 MOVILIDAD POR INTEGRACIÓN

PRIMER TRIMESTRE 2015

MERCADO ELÉCTRICO								
AGENTE DISTRIBUIDOR	Integración Vertical	Recibidas	Aceptadas	Rechazadas	Pdte. Respuesta	Activadas	Pdte. Activar	%Rechazo
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	ENTRE GRUPOS	3.080	3.006	77	8	2.985	94	2.50%
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	MISMO GRUPO	1.096	1.068	42	14	1.036	56	3.78%
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	RESTO	616	595	27	0	567	92	4.34%
ELÉCTRICA CONQUENSE DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	ENTRE GRUPOS	366	329	37	0	328	4	10.11%
ELÉCTRICA CONQUENSE DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	MISMO GRUPO	495	458	36	1	459	0	7.29%
ELÉCTRICA CONQUENSE DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	RESTO	209	191	18	0	189	32	8.61%
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	ENTRE GRUPOS	147.843	135.475	14.679	1.569	132.190	8.088	9.78%
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	MISMO GRUPO	231.614	223.957	10.061	1.308	213.677	9.376	4.30%
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	RESTO	27.392	25.859	2.219	172	23.748	5.385	7.90%
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	ENTRE GRUPOS	7.071	6.143	1.139	3	6.222	840	15.64%
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	MISMO GRUPO	6.381	5.834	605	4	5.651	1.442	9.40%
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	RESTO	984	912	93	1	1.138	308	9.25%
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	ENTRE GRUPOS	157.568	144.961	12.855	75	144.882	1.791	8.15%
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	MISMO GRUPO	183.638	173.525	10.473	215	172.939	838	5.69%
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	RESTO	31.817	29.463	2.455	25	28.070	4.884	7.69%
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	ENTRE GRUPOS	41.816	39.102	6.167	333	36.011	6.630	13.62%
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	MISMO GRUPO	43.402	40.702	3.109	859	37.852	7.128	7.10%
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	RESTO	7.199	5.991	1.481	51	5.139	1.669	19.82%
VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	ENTRE GRUPOS	11.277	11.052	266	15	11.000	508	2.35%
VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	MISMO GRUPO	5.410	5.312	294	45	5.043	350	5.24%
VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	RESTO	1.418	1.369	67	1	1.217	274	4.67%
RESTO	ENTRE GRUPOS	12.347	8.687	5.000	544	7.744	578	36.53%
RESTO	MISMO GRUPO	733	646	81	12	668	73	11.14%
RESTO	RESTO	2.639	1.849	230	97	1.794	105	11.06%
TOTAL	ENTRE GRUPOS	381.368	348.755	40.220	2.547	341.362	18.533	10.34%
TOTAL	MISMO GRUPO	472.769	451.502	24.701	2.458	437.325	19.263	5.19%
TOTAL	RESTO	72.274	66.229	6.590	347	61.862	12.749	9.05%

MERCADO DE GAS								
AGENTE DISTRIBUIDOR	Integración Vertical	Recibidas	Aceptadas	Rechazadas	Pdte. Respuesta	Activadas	Pdte. Activar	%Rechazo
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	ENTRE GRUPOS	94.727	87.322	9.199	292	81.577	10.986	9.53%
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	MISMO GRUPO	65.436	59.219	6.936	1.142	54.428	7.893	10.48%
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	RESTO	1.400	1.109	295	3	1.060	172	21.01%
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	ENTRE GRUPOS	3.009	2.576	433	0	2.576	0	14.39%
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	RESTO	13	12	1	0	12	0	7.69%
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	ENTRE GRUPOS	3.036	2.743	292	4	2.665	327	9.62%
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	RESTO	11	7	4	0	8	1	36.36%
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.U.	ENTRE GRUPOS	31.021	27.253	3.769	1	25.986	3.820	12.15%
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.U.	RESTO	105	80	25	0	91	9	23.81%
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	ENTRE GRUPOS	21.465	19.558	1.912	6	18.393	2.887	8.91%
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	MISMO GRUPO	9.923	8.937	984	5	8.337	1.511	9.92%
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	RESTO	300	237	64	4	240	41	21.26%
REDEXIS GAS, S.A.	ENTRE GRUPOS	15.615	13.626	1.738	121	12.980	1.489	11.31%
REDEXIS GAS, S.A.	RESTO	272	222	50	0	183	52	18.38%
RESTO	ENTRE GRUPOS	337	299	38	0	286	42	11.28%
RESTO	MISMO GRUPO	20	18	2	0	19	1	10.00%
RESTO	RESTO	44	43	1	0	41	5	2.27%
TOTAL	ENTRE GRUPOS	169.210	153.377	17.381	424	144.463	19.551	10.18%
TOTAL	MISMO GRUPO	75.379	68.174	7.922	1.147	62.784	9.405	10.41%
TOTAL	RESTO	2.145	1.710	440	7	1.635	280	20.47%

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

PRIMER TRIMESTRE 2015

MERCADO ELÉCTRICO								
AGENTE DISTRIBUIDOR	Tipo Movimiento	Recibidas	Aceptadas	Rechazadas	Pdte. Respuesta	Activadas	Pdte. Activar	%Rechazo
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	COR-COR	12	11	1	0	13	0	8.33%
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	COR-NoCOR	1.594	1.562	46	8	1.530	39	2.86%
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	NoCOR-COR	367	363	3	1	367	13	0.82%
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	NoCOR-NoCOR	2.819	2.733	96	13	2.678	190	3.39%
ELÉCTRICA CONQUENSE DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	COR-COR	1	1	0	0	1	0	0.00%
ELÉCTRICA CONQUENSE DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	COR-NoCOR	379	356	22	1	362	3	5.82%
ELÉCTRICA CONQUENSE DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	NoCOR-COR	118	117	1	0	116	1	0.85%
ELÉCTRICA CONQUENSE DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	NoCOR-NoCOR	572	504	68	0	497	32	11.89%
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	COR-COR	1.602	1.560	54	1	1.533	14	3.35%
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	COR-NoCOR	205.685	195.961	12.097	1.520	186.710	8.982	5.81%
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	NoCOR-COR	24.282	23.573	961	115	22.424	938	3.92%
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	NoCOR-NoCOR	175.280	164.197	13.847	1.413	158.948	12.915	7.78%
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	COR-COR	12	12	2	0	6	4	14.29%
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	COR-NoCOR	2.712	2.459	303	3	2.838	444	10.97%
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	NoCOR-COR	1.289	1.215	91	1	1.173	208	6.97%
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	NoCOR-NoCOR	10.423	9.203	1.441	4	8.994	1.934	13.54%
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	COR-COR	144	115	28	0	116	1	19.58%
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	COR-NoCOR	113.943	107.877	6.250	117	107.869	797	5.48%
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	NoCOR-COR	38.396	36.560	2.002	97	36.401	142	5.19%
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	NoCOR-NoCOR	220.540	203.397	17.503	101	201.505	6.573	7.92%
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	COR-COR	183	129	56	0	123	16	30.27%
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	COR-NoCOR	36.591	34.234	3.801	592	31.902	5.119	9.99%
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	NoCOR-COR	6.771	6.269	570	52	5.773	1.081	8.33%
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	NoCOR-NoCOR	48.872	45.163	6.330	599	41.204	9.211	12.29%
VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	COR-COR	29	26	4	0	24	1	13.33%
VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	COR-NoCOR	5.667	5.557	281	33	5.244	294	4.81%
VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	NoCOR-COR	848	837	20	1	852	47	2.33%
VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	NoCOR-NoCOR	11.561	11.313	322	27	11.140	790	2.77%
OTROS	COR-COR	35	28	6	0	11	1	17.65%
OTROS	COR-NoCOR	1.853	1.305	169	10	1.264	36	11.47%
OTROS	NoCOR-COR	1.456	1.013	234	14	1.167	56	18.77%
OTROS	NoCOR-NoCOR	12.375	8.836	4.902	629	7.764	663	35.68%
TOTAL	COR-COR	2.018	1.882	151	1	1.827	37	7.43%
TOTAL	COR-NoCOR	368.424	349.311	22.969	2.284	337.719	15.714	6.17%
TOTAL	NoCOR-COR	73.527	69.947	3.882	281	68.273	2.486	5.26%
TOTAL	NoCOR-NoCOR	482.442	445.346	44.509	2.785	432.730	32.308	9.09%

MERCADO DE GAS								
AGENTE DISTRIBUIDOR	Tipo Movimiento	Recibidas	Aceptadas	Rechazadas	Pdte. Respuesta	Activadas	Pdte. Activar	%Rechazo
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	CUR-CUR	22	21	2	0	20	2	8.70%
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	CUR-NOCUR	24.539	23.033	2.043	210	21.486	2.658	8.15%
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	NOCUR-CUR	992	932	66	9	849	117	6.61%
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	NOCUR-NOCUR	136.010	123.664	14.319	1.218	114.710	16.274	10.38%
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	CUR-CUR	7	4	3	0	4	0	42.86%
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	CUR-NOCUR	1.013	881	132	0	881	0	13.03%
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	NOCUR-CUR	49	45	4	0	45	0	8.16%
DC GAS EXTREMADURA, S.A.	NOCUR-NOCUR	1.953	1.658	295	0	1.658	0	15.10%
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	CUR-NOCUR	134	134	0	0	130	17	0.00%
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	NOCUR-CUR	28	25	4	0	26	1	13.79%
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	NOCUR-NOCUR	2.885	2.591	292	4	2.517	310	10.13%
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.U.	CUR-CUR	9	9	0	0	9	0	0.00%
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.U.	CUR-NOCUR	4.755	4.691	64	0	4.575	594	1.35%
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.U.	NOCUR-CUR	360	320	41	0	294	36	11.36%
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.U.	NOCUR-NOCUR	26.002	22.313	3.689	1	21.199	3.199	14.19%
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	CUR-CUR	2	2	0	0	2	0	0.00%
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	CUR-NOCUR	1.695	1.693	4	1	1.245	530	0.24%
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	NOCUR-CUR	338	289	44	5	265	45	13.21%
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	NOCUR-NOCUR	29.653	26.748	2.912	9	25.458	3.864	9.82%
REDEXIS GAS, S.A.	CUR-CUR	2	2	0	0	2	0	0.00%
REDEXIS GAS, S.A.	CUR-NOCUR	3.443	3.348	25	45	3.222	396	0.74%
REDEXIS GAS, S.A.	NOCUR-CUR	352	324	19	4	310	24	5.54%
REDEXIS GAS, S.A.	NOCUR-NOCUR	12.090	10.174	1.744	72	9.629	1.121	14.63%
OTROS	CUR-CUR	0	0	0	0	0	0	0.00%
OTROS	CUR-NOCUR	22	22	0	0	20	2	0.00%
OTROS	NOCUR-CUR	7	7	1	0	7	0	12.50%
OTROS	NOCUR-NOCUR	372	331	40	0	319	46	10.78%
TOTAL	CUR-CUR	42	38	5	0	37	2	11.63%
TOTAL	CUR-NOCUR	35.601	33.802	2.268	256	31.559	4.197	6.29%
TOTAL	NOCUR-CUR	2.126	1.942	179	18	1.796	223	8.44%
TOTAL	NOCUR-NOCUR	208.965	187.479	23.291	1.304	175.490	24.814	11.05%

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 período.

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

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 período.

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 período.

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 período.

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: PRIMER TRIMESTRE 2015

MERCADO ELÉCTRICO								
GRUPO COMERCIAL	Tipo de Movimiento	Solicitadas	Aceptadas	Rechazadas	Pdte. Respuesta	Activadas	Pdte. Activar	%Rechazo
IBERDROLA	Dentro del grupo	127.098	122.577	4.774	125	122.104	769	3.75%
IBERDROLA	Sale del grupo	197.378	182.861	16.310	657	177.798	11.211	8.19%
ENDESA	Dentro del grupo	178.643	173.991	6.340	1.028	164.893	7.227	3.52%
ENDESA	Sale del grupo	173.315	158.776	16.672	1.403	156.393	10.799	9.50%
GAS NATURAL FENOSA	Dentro del grupo	32.362	30.385	2.352	479	29.180	3.548	7.18%
GAS NATURAL FENOSA	Sale del grupo	120.009	110.705	12.291	651	105.742	9.137	9.99%
HC / NG (EDP)	Dentro del grupo	3.428	3.255	225	1	3.605	502	6.47%
HC / NG (EDP)	Sale del grupo	31.905	28.653	3.897	73	27.616	1.616	11.97%
VIESGO	Dentro del grupo	4.870	4.782	253	41	4.494	295	5.02%
VIESGO	Sale del grupo	24.736	23.571	1.196	106	22.676	1.530	4.83%
GALP	Dentro del grupo	0	0	0	0	1	0	0.00%
GALP	Sale del grupo	1.386	1.225	175	9	1.209	60	12.50%
RESTO	Dentro del grupo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
RESTO	Sale del grupo	31.281	25.705	7.026	779	24.838	3.851	21.47%
TOTAL	Dentro del grupo	346.401	334.990	13.944	1.674	324.277	12.341	4.00%
TOTAL	Sale del grupo	580.010	531.496	57.567	3.678	516.272	38.204	9.77%

MERCADO DE GAS								
GRUPO COMERCIAL	Tipo de Movimiento	Solicitadas	Aceptadas	Rechazadas	Pdte. Respuesta	Activadas	Pdte. Activar	%Rechazo
IBERDROLA	Dentro del grupo	653	640	14	0	598	63	2.14%
IBERDROLA	Sale del grupo	44.343	43.178	1.590	427	39.951	5.979	3.55%
ENDESA	Dentro del grupo	5.226	5.086	75	42	4.930	519	1.45%
ENDESA	Sale del grupo	49.670	47.647	2.392	522	44.437	6.667	4.78%
GAS NATURAL FENOSA	Dentro del grupo	13.965	13.228	1.069	191	12.367	1.504	7.48%
GAS NATURAL FENOSA	Sale del grupo	80.903	78.277	3.891	215	73.623	9.841	4.74%
HC / NG (EDP)	Dentro del grupo	1.338	1.326	8	5	902	475	0.60%
HC / NG (EDP)	Sale del grupo	22.524	22.203	391	71	21.011	3.019	1.73%
VIESGO	Sale del grupo	2.843	2.800	68	17	2.608	382	2.37%
GALP	Dentro del grupo	125	111	14	0	90	32	11.20%
GALP	Sale del grupo	5.131	5.049	91	4	4.877	669	1.77%
UNIÓN FENOSA GAS	Sale del grupo	9	9	0	0	39	3	0.00%
RESTO	Dentro del grupo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
RESTO	Sale del grupo	20.004	3.707	16.140	84	3.449	83	81.32%
TOTAL	Dentro del grupo	21.307	20.391	1.180	238	18.887	2.593	5.47%
TOTAL	Sale del grupo	225.427	202.870	24.563	1.340	189.995	26.643	10.80%

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**

PRIMER TRIMESTRE 2015

[INICIO CONFIDENCIAL]

[FIN CONFIDENCIAL]

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

PRIMER TRIMESTRE 2015

[INICIO CONFIDENCIAL]

[FIN CONFIDENCIAL]

**5.5.3 MOVILIDAD ENTRE GRUPOS COMERCIALES:
DATOS BALANCE**

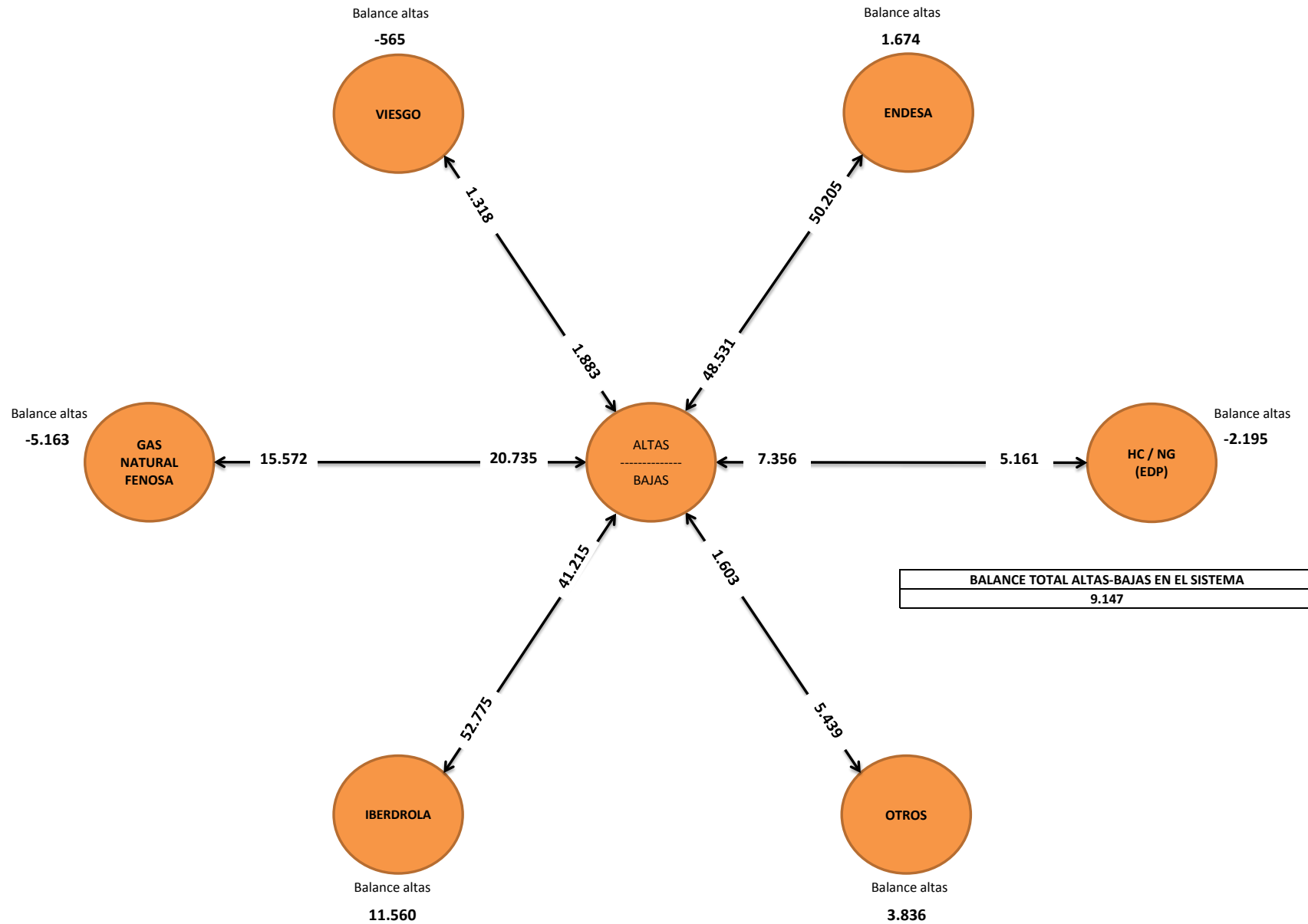
PRIMER TRIMESTRE 2015

[INICIO CONFIDENCIAL]

[INICIO CONFIDENCIAL]

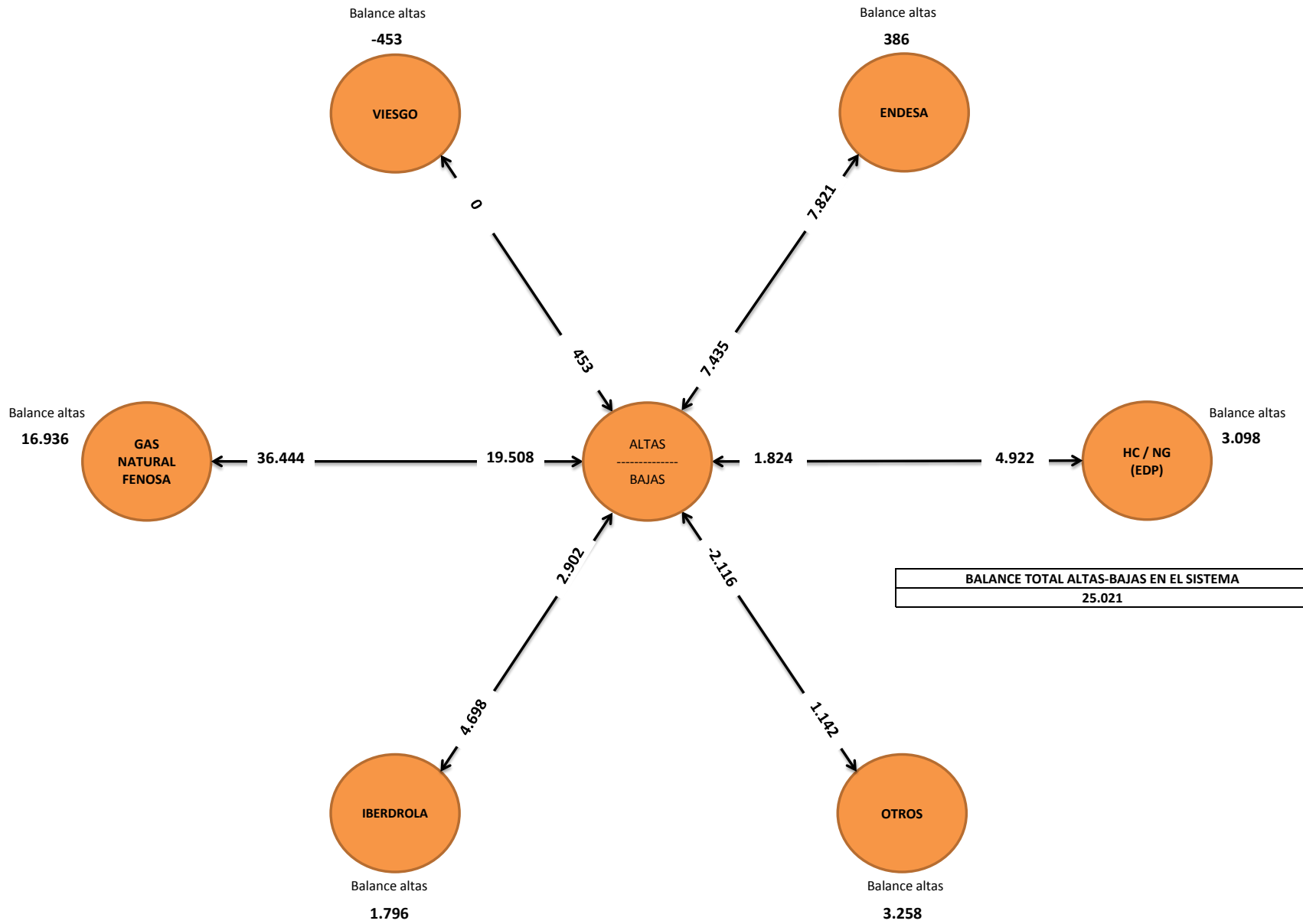
5.6.1 ALTAS-BAJAS DE GRUPOS COMERCIALES: GRÁFICO BALANCE ALTAS-BAJAS, ELECTRICIDAD

PRIMER TRIMESTRE 2015



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

PRIMER TRIMESTRE 2015



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

PRIMER TRIMESTRE 2015

MERCADO ELÉCTRICO									
GRUPO COMERCIAL	PS 2014.12	PS 2015.03	Switchings entrantes	Switchings salientes	Altas	Bajas	Balance Altas-Bajas	Balance Total	
VIESGO	641.819	648.883	34.799	27.170	1.318	1.883	-565	7.064	
ENDESA	11.042.728	11.002.399	279.283	321.286	50.205	48.531	1.674	-40.329	
GAS NATURAL FENOSA	4.501.156	4.542.505	181.434	134.922	15.572	20.735	-5.163	41.349	
HC / NG (EDP)	1.385.336	1.394.111	42.191	31.221	5.161	7.356	-2.195	8.775	
IBERDROLA	10.352.088	10.304.423	240.677	299.902	52.775	41.215	11.560	-47.665	
OTROS	914.257	954.210	62.165	26.048	5.439	1.603	3.836	39.953	
TOTAL	28.837.384	28.846.531	840.549	840.549	130.470	121.323	9.147		

MERCADO GASISTA									
GRUPO COMERCIAL	PS 2014.12	PS 2015.03	Switchings entrantes	Switchings salientes	Altas	Bajas	Balance Altas-Bajas	Balance Total	
VIESGO	32.340	35.254	5.975	2.608	0	453	-453	2.914	
ENDESA	1.218.022	1.222.055	53.014	49.367	7.821	7.435	386	4.033	
GAS NATURAL FENOSA	4.388.128	4.397.181	78.107	85.990	36.444	19.508	16.936	9.053	
HC / NG (EDP)	827.753	830.651	21.713	21.913	4.922	1.824	3.098	2.898	
IBERDROLA	833.411	842.385	47.727	40.549	4.698	2.902	1.796	8.974	
OTROS	249.213	246.362	2.346	8.455	1.142	-2.116	3.258	-2.851	
TOTAL	7.548.867	7.573.888	208.882	208.882	55.027	30.006	25.021		

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

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

Switchings salientes tienen un 99,53% de exactitud (2015.T1), 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)

PRIMER 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.	720	606	80.37%	100.00%	148	19.63%	87.16%	16	93.75%	549	97.63%	34	97.06%	0
ELECTRICA CONQUENSE DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	98	76	76.77%	100.00%	23	23.23%	100.00%	1	100.00%	73	98.63%	5	100.00%	0
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	75.030	61.182	74.80%	99.79%	20.612	25.20%	99.88%	246	85.37%	52.086	96.96%	4.005	93.16%	1.257
HIROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	2.843	2.699	87.18%	100.00%	397	12.82%	82.62%	3	100.00%	2.430	95.60%	182	88.46%	0
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	67.398	56.155	82.50%	100.00%	11.912	17.50%	100.00%	239	99.58%	54.367	99.99%	2.429	98.02%	645
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	23.635	19.820	77.63%	99.16%	5.711	22.37%	80.37%	340	95.29%	17.421	96.43%	1.771	86.45%	55
VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	1.558	1.412	82.67%	99.93%	296	17.33%	86.82%	19	94.74%	1.250	98.40%	65	98.46%	0
OTROS	2.944	2.538	85.74%	95.71%	422	14.26%	82.46%	28	53.57%	2.294	95.60%	35	88.57%	9
TOTAL	174.226	144.488	78.52%	99.72%	39.521	21.48%	96.59%	892	92.38%	130.470	98.12%	8.526	93.09%	1.966

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.	145	74	50.00%	100.00%	74	50.00%	94.59%	0	0.00%	62	96.77%	8	75.00%	0
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	30	13	41.94%	100.00%	18	58.06%	100.00%	1	100.00%	11	90.91%	0	0.00%	0
AUDAX ENERGÍA, S.A.	187	108	54.27%	99.07%	91	45.73%	97.80%	5	100.00%	92	96.74%	8	100.00%	0
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	1.581	1.483	88.96%	94.34%	184	11.04%	82.07%	4	75.00%	1.470	96.39%	13	84.62%	0
CLIDOM ENERGY, S.L.	639	294	43.43%	99.32%	383	56.57%	98.69%	6	100.00%	255	98.43%	14	85.71%	3
ENDESA ENERGÍA, S.A.	53.761	45.388	77.61%	99.76%	13.096	22.39%	99.43%	186	84.41%	38.804	97.04%	3.138	93.85%	933
ENERGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	129	77	57.46%	100.00%	57	42.54%	100.00%	0	0.00%	62	96.77%	11	36.36%	1
FACTOR ENERGÍA, S.A.	57	17	29.31%	100.00%	41	70.69%	100.00%	0	0.00%	15	100.00%	2	100.00%	0
FENIE ENERGÍA, S.A.	4.863	4.078	78.99%	99.80%	1.085	21.01%	98.06%	17	88.24%	3.686	98.72%	227	97.36%	13
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	414	224	50.11%	98.66%	223	49.89%	96.41%	3	100.00%	198	97.47%	16	81.25%	0
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	12.970	10.880	78.31%	99.29%	3.014	21.69%	83.01%	188	93.09%	9.844	98.88%	905	96.80%	18
HIROCANTÁBRICO ENERGÍA, S.A.U.	3.868	2.975	72.38%	99.80%	1.135	27.62%	95.07%	27	96.30%	2.690	98.10%	205	95.12%	3
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	61.282	50.228	80.69%	99.96%	12.022	19.31%	98.48%	294	95.58%	48.119	98.98%	2.293	90.75%	643
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	123	47	34.56%	100.00%	89	65.44%	98.88%	2	100.00%	36	94.44%	1	100.00%	0
NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	229	175	75.11%	100.00%	58	24.89%	100.00%	0	0.00%	168	100.00%	7	100.00%	3
NEXUS ENERGÍA, S.A.	177	95	51.63%	100.00%	89	48.37%	98.88%	4	100.00%	78	100.00%	8	87.50%	1
SOM ENERGÍA, S.C.C.L.	11	6	50.00%	100.00%	6	50.00%	100.00%	0	0.00%	5	100.00%	0	0.00%	0
UNIELÉCTRICA ENERGÍA, S.A.	106	59	49.58%	100.00%	60	50.42%	95.00%	0	0.00%	47	95.74%	3	100.00%	0
VIESGO ENERGÍA, S.L.	1.542	1.320	79.42%	100.00%	342	20.58%	89.47%	16	100.00%	1.193	98.32%	59	98.31%	2
WATIUM, S.L.	79	40	51.28%	100.00%	38	48.72%	100.00%	1	100.00%	36	100.00%	4	100.00%	0
COR - EDP C.U.R., S.A.	942	897	88.81%	100.00%	113	11.99%	80.53%	1	100.00%	833	96.88%	55	87.27%	0
COR - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	15.386	13.207	77.90%	99.80%	3.746	22.10%	99.55%	35	88.57%	11.401	96.84%	712	90.59%	271
COR - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	7.631	6.364	77.66%	99.09%	1.831	22.34%	81.54%	75	94.67%	5.530	99.04%	532	95.86%	25
COR - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	5.743	4.867	82.76%	100.00%	1.014	17.24%	98.72%	12	91.67%	4.656	99.42%	225	92.44%	45
COR - VIESGO C.U.R., S.L.	165	149	83.24%	100.00%	30	16.76%	73.33%	5	100.00%	125	99.20%	10	100.00%	0
OTROS	2.166	1.423	67.60%	99.37%	682	32.40%	98.83%	10	100.00%	1.054	95.92%	70	88.57%	5
TOTAL	174.226	144.488	78.52%	99.72%	39.521	21.48%	96.59%	892	92.38%	130.470	98.12%	8.526	93.09%	1.966

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	42.456	39.766	89.00%	99.99%	4.916	11.00%	100.00%	2	50.00%	39.231	100.00%	4.424	100.00%	225
GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A.	812	776	84.99%	99.74%	137	15.01%	100.00%	3	100.00%	716	100.00%	105	100.00%	1
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.U.	6.025	4.756	75.68%	100.00%	1.528	24.32%	100.00%	0	0.00%	4.681	100.00%	609	100.00%	1
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	4.760	4.575	90.04%	99.85%	506	9.96%	99.80%	9	88.89%	4.454	100.00%	560	100.00%	11
REDEXIS GAS, S.A.	6.660	6.348	88.58%	99.35%	818	11.42%	86.67%	15	100.00%	5.773	93.50%	914	100.00%	53
OTROS	180	180	100.00%	100.00%	0	0.00%	0.00%	0	0.00%	172	100.00%	5	100.00%	0
TOTAL	60.893	56.401	87.71%	99.91%	7.905	12.29%	98.61%	29	93.10%	55.027	99.32%	6.617	100.00%	291

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
ENDESA ENERGÍA, S.A.	8.599	7.894	86.55%	99.52%	1.227	13.45%	93.32%	16	100.00%	7.323	95.63%	1.059	100.00%	80
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	36.208	35.267	92.24%	100.00%	2.966	7.76%	99.97%	1	100.00%	34.799	99.97%	4.019	100.00%	113
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	6.668	4.738	68.26%	99.98%	2.203	31.74%	100.00%	1	0.00%	4.638	100.00%	528	100.00%	52
NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	4.904	4.676	89.78%	99.87%	532	10.22%	99.81%	9	88.89%	4.549	100.00%	563	100.00%	20
ORUS ENERGÍA, S.L.	179	94	49.74%	100.00%	95	50.26%	100.00%	0	0.00%	84	100.00%	15	100.00%	2
C.U.R. - EDP C.U.R., S.A.	425	415	88.68%	99.76%	53	11.32%	100.00%	2	100.00%	373	100.00%	53	100.00%	2
C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	568	523	78.55%	99.04%	142	21.35%	82.39%	0	0.00%	498	91.16%	102	100.00%	7
C.U.R. - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	1.714	1.486	84.38%	100.00%	275	15.62%	99.64%	0	0.00%	1.529	100.00%	79	100.00%	7
C.U.R. - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	93	60	61.22%	100.00%	38	38.78%	100.00%	0	0.00%	60	100.00%	8	100.00%	4
C.U.R. - MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS S.U.R., S.L.	16	13	81.25%	100.00%	3	18.75%	100.00%	0	0.00%	13	100.00%	1	100.00%	0
OTROS	1.519	1.235	76.90%	100.00%	371	23.10%	100.00%	0	0.00%	1.161	100.00%	190	100.00%	4
TOTAL	60.893	56.401	87.71%	99.91%	7.905	12.29%	98.61%	29	93.10%	55.027	99.32%	6.617	100.00%	291

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+pdte respuesta no coincida con el número de solicitudes recibidas/enviadas.

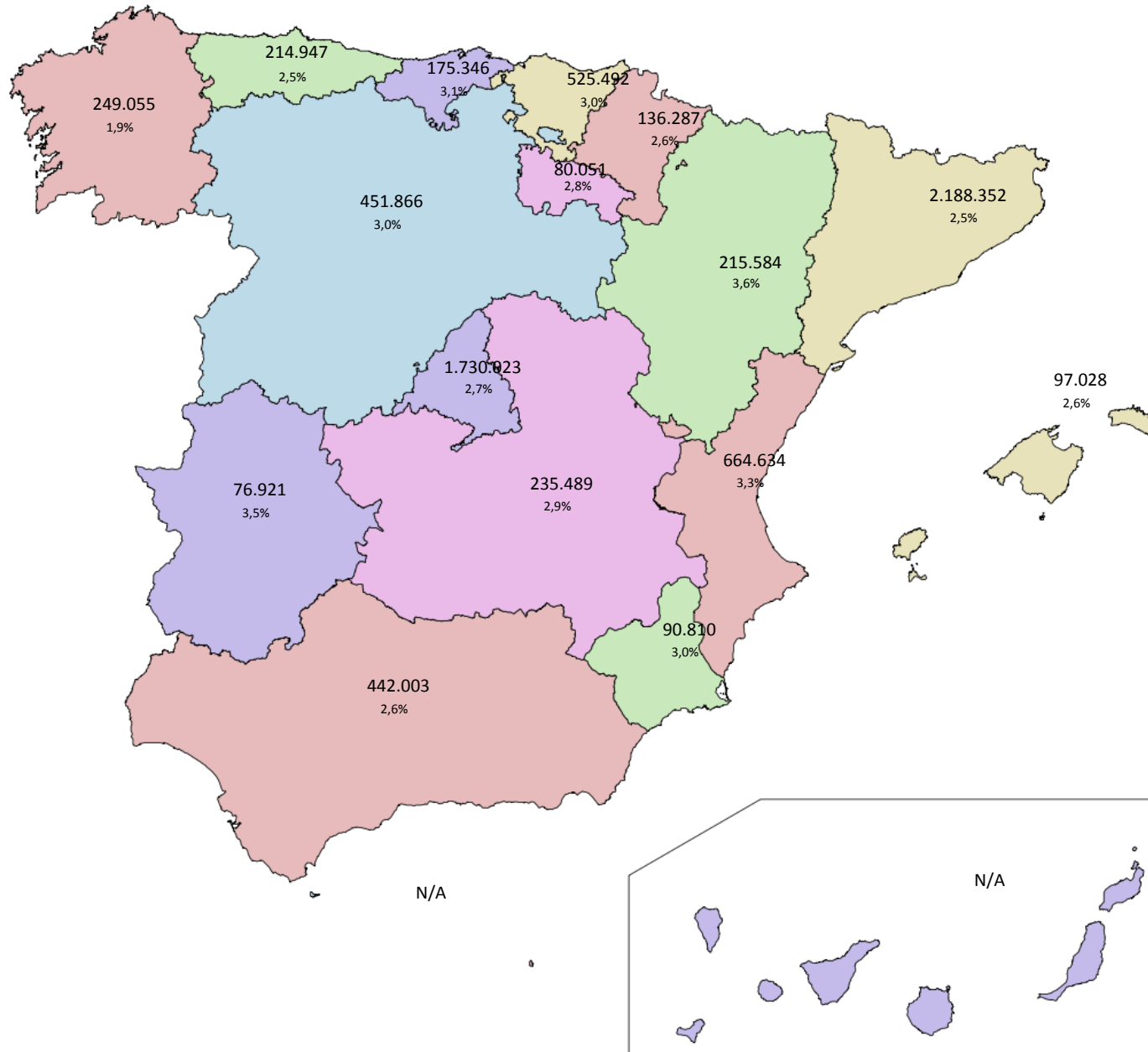
7.1.1 MAPA PUNTOS DE SUMINISTRO Y TASA SWITCHING EN ELECTRICIDAD

PRIMER TRIMESTRE 2015



7.1.2 MAPA PUNTOS DE SUMINISTRO Y TASA SWITCHING EN GAS

PRIMER TRIMESTRE 2015



7.1.3 MAPA PUNTOS DE SUMINISTRO Y TASA SWITCHING (DATOS)

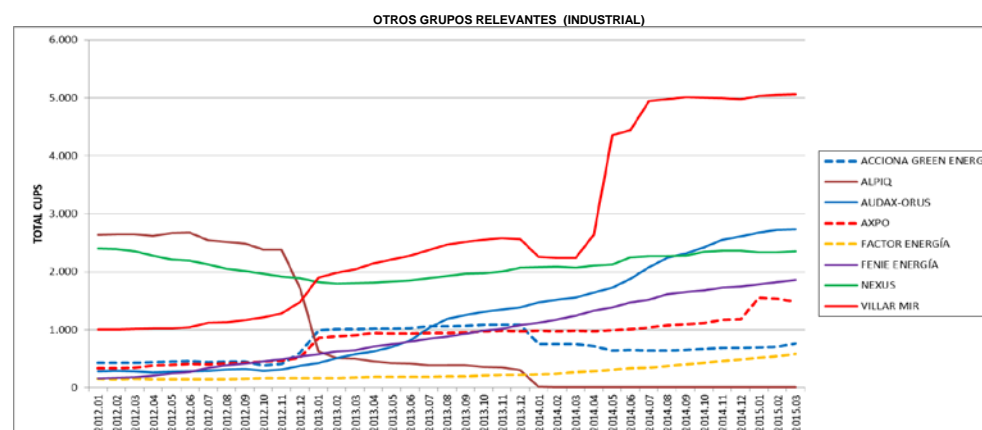
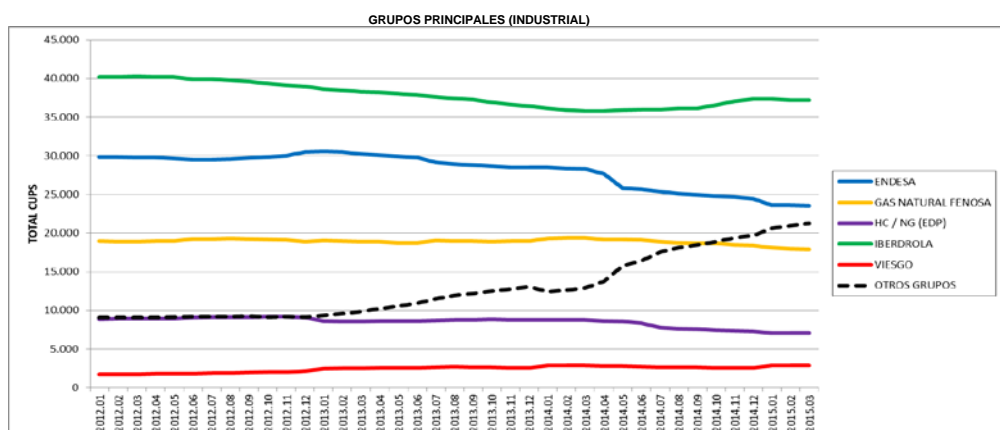
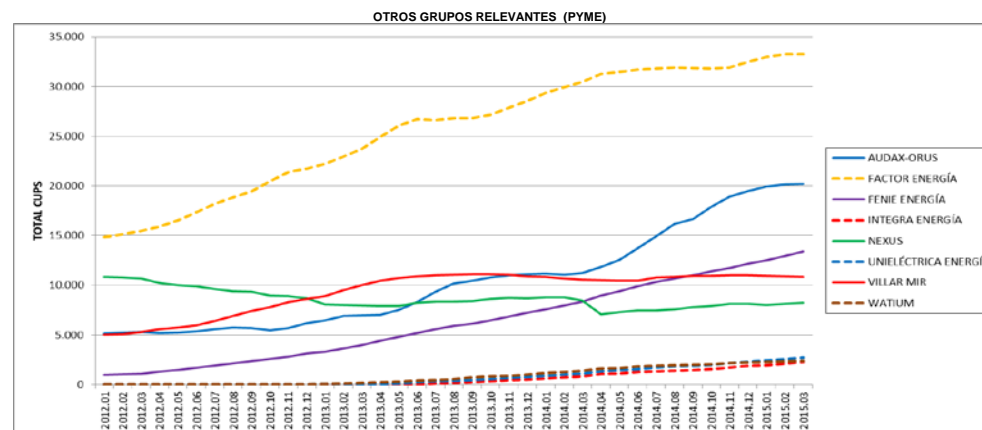
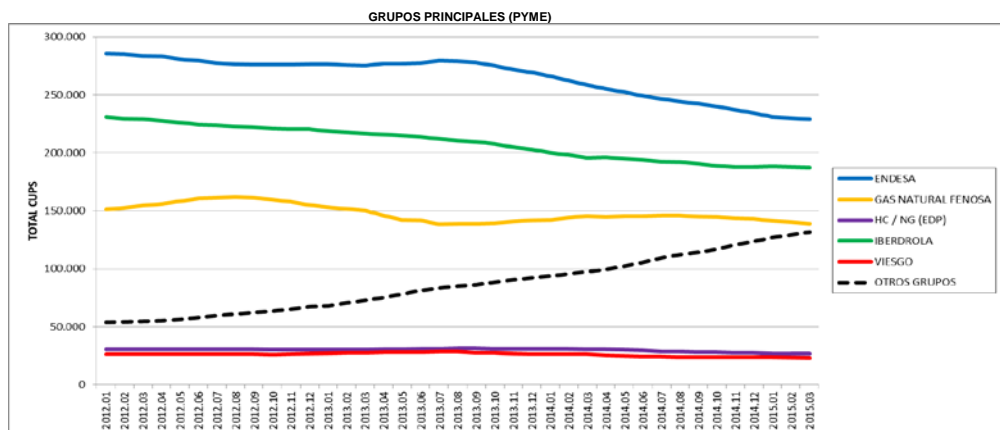
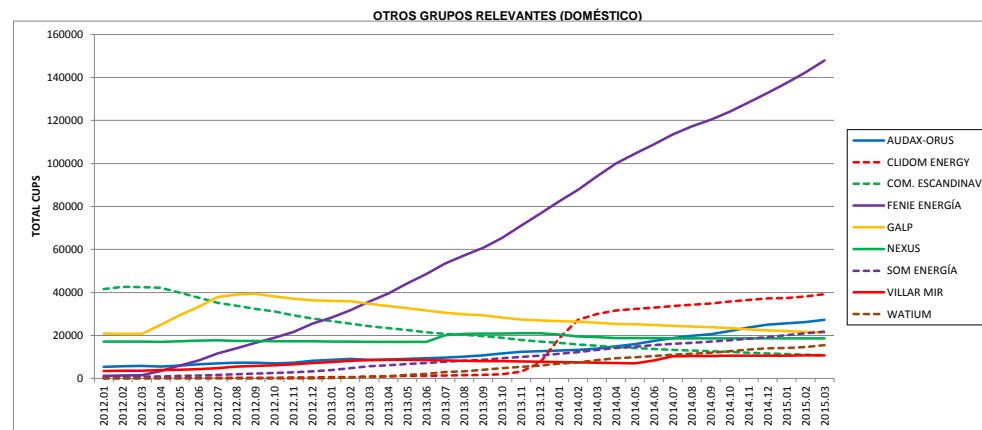
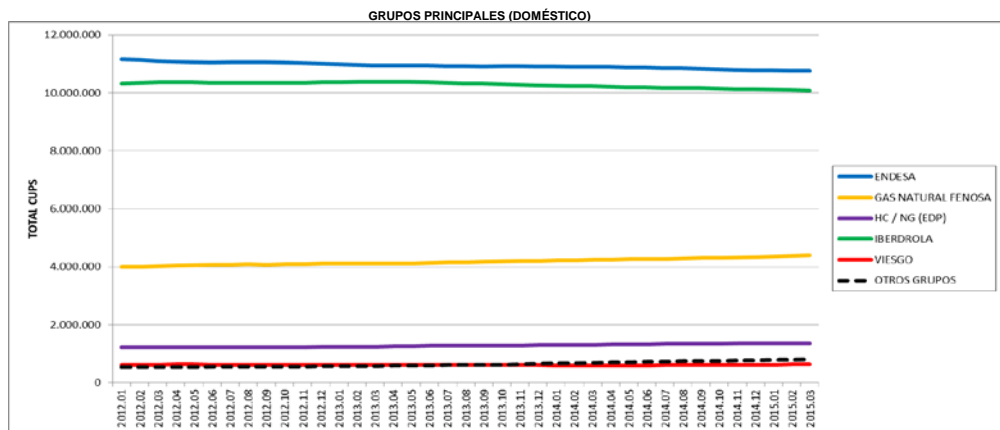
PRIMER TRIMESTRE 2015

Mercado	Comunidad Autónoma	Ptos. Sum.	Activadas	Tasa Switching
Electricidad	Andalucía	4.956.616	151.506	3,1%
Electricidad	Aragón	911.516	25.569	2,8%
Electricidad	Asturias (Principado de)	722.079	15.456	2,1%
Electricidad	Canarias	1.176.167	27.219	2,3%
Electricidad	Cantabria	425.190	14.209	3,3%
Electricidad	Castilla y León	2.024.481	55.102	2,7%
Electricidad	Castilla-La Mancha	1.410.592	36.939	2,6%
Electricidad	Cataluña	4.378.895	139.767	3,2%
Electricidad	Ciudades de Ceuta y Melilla	62.556	342	0,5%
Electricidad	Comunidad Valenciana	3.476.481	113.512	3,3%
Electricidad	Extremadura	748.627	23.299	3,1%
Electricidad	Galicia	1.819.832	33.932	1,9%
Electricidad	Islas Baleares	690.542	19.457	2,8%
Electricidad	Madrid (Comunidad de)	3.270.992	97.081	3,0%
Electricidad	Murcia (Región de)	862.247	30.010	3,5%
Electricidad	Navarra (Comunidad Foral de)	380.891	12.160	3,2%
Electricidad	País Vasco	1.285.537	37.923	2,9%
Electricidad	Rioja (La)	243.290	7.065	2,9%
Gas	Andalucía	442.003	11.620	2,6%
Gas	Aragón	215.584	7.771	3,6%
Gas	Asturias (Principado de)	214.947	5.339	2,5%
Gas	Cantabria	175.346	5.450	3,1%
Gas	Castilla y León	451.866	13.772	3,0%
Gas	Castilla-La Mancha	235.489	6.873	2,9%
Gas	Cataluña	2.188.352	55.019	2,5%
Gas	Comunidad Valenciana	664.634	21.848	3,3%
Gas	Extremadura	76.921	2.710	3,5%
Gas	Galicia	249.055	4.752	1,9%
Gas	Islas Baleares	97.028	2.528	2,6%
Gas	Madrid (Comunidad de)	1.730.023	46.748	2,7%
Gas	Murcia (Región de)	90.810	2.684	3,0%
Gas	Navarra (Comunidad Foral de)	136.287	3.591	2,6%
Gas	País Vasco	525.492	15.713	3,0%
Gas	Rioja (La)	80.051	2.266	2,8%

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

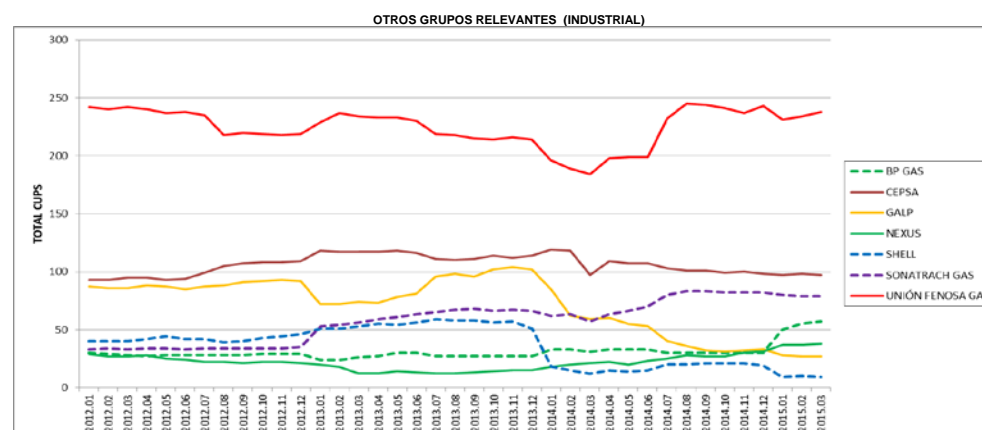
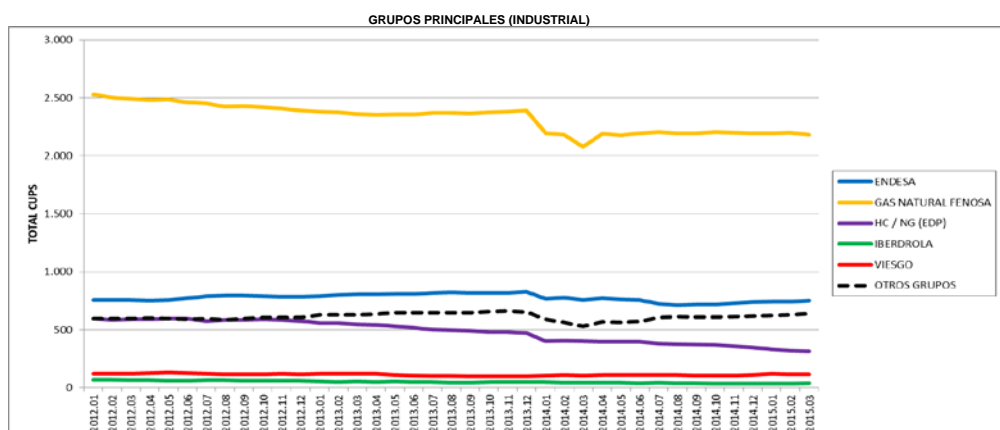
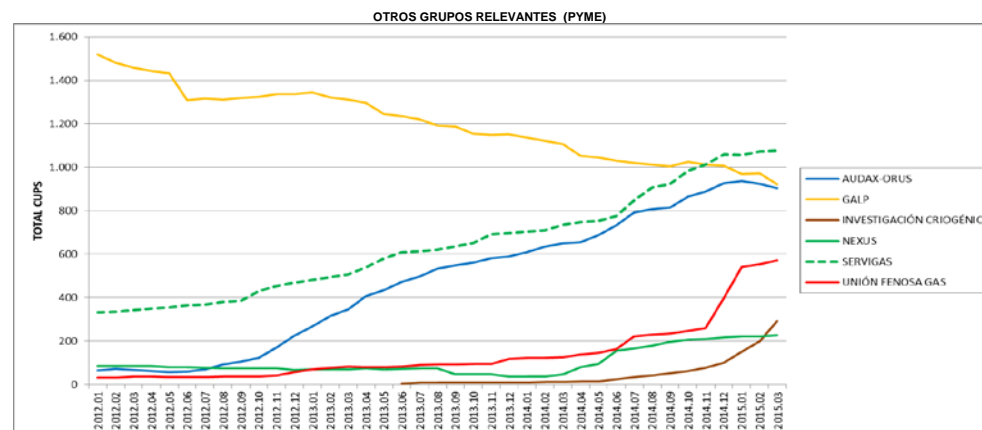
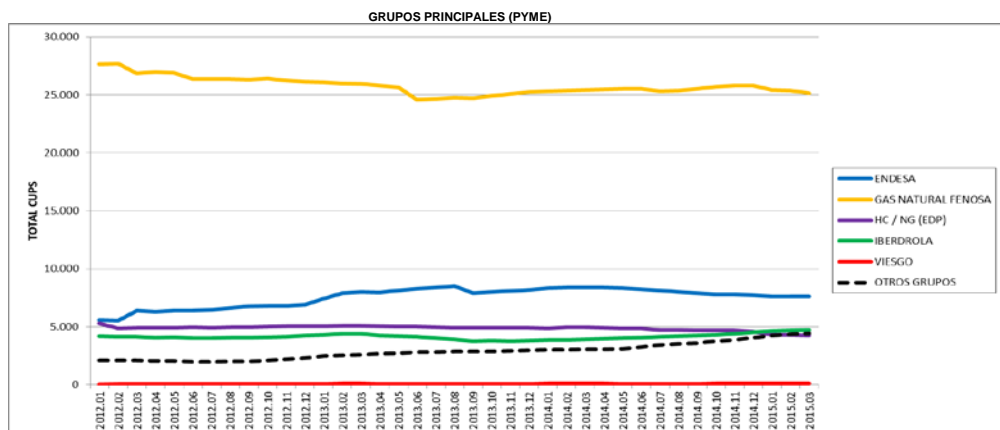
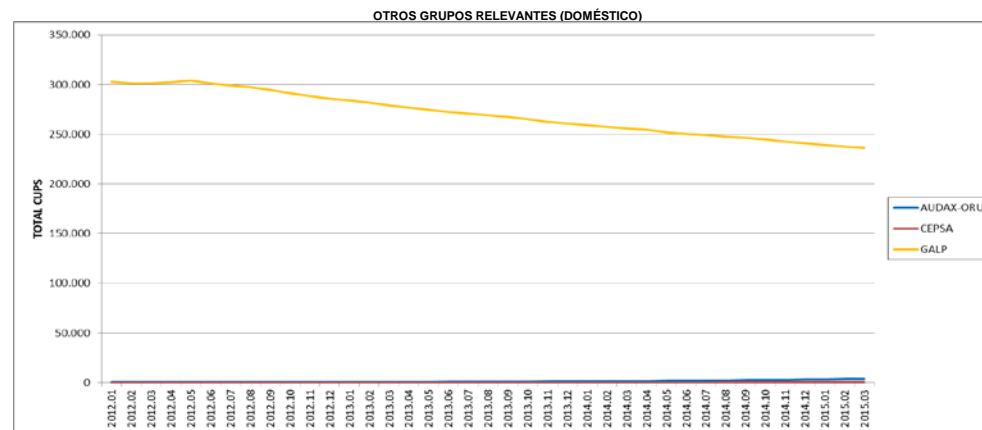
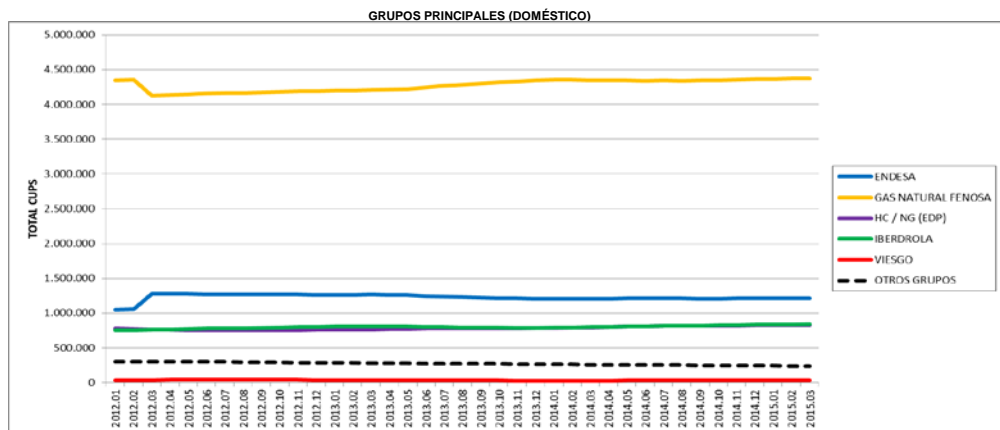
2012 - 2015



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.

8.1.2 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.

8.2.1 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	1.027.263	28.710.638
2012.02	3.657.335	656.195	11.851.402	10.830.822	687.064	1.027.336	28.710.154
2012.03	3.657.312	655.613	11.857.594	10.830.842	686.918	1.026.415	28.714.694
2012.04	3.657.060	656.635	11.859.469	10.833.604	687.544	1.026.512	28.720.824
2012.05	3.657.616	656.701	11.863.181	10.836.011	687.544	1.026.014	28.727.067
2012.06	3.657.673	656.490	11.863.732	10.839.818	687.601	1.026.516	28.731.830
2012.07	3.661.754	657.028	11.866.025	10.843.327	687.507	1.026.374	28.742.015
2012.08	3.661.804	657.070	11.870.827	10.844.663	687.934	1.027.192	28.749.490
2012.09	3.663.608	656.784	11.870.445	10.843.994	688.043	1.026.928	28.749.802
2012.10	3.662.722	657.289	11.867.948	10.844.958	688.139	1.026.948	28.748.004
2012.11	3.662.757	657.300	11.866.778	10.845.815	688.269	1.026.843	28.747.762
2012.12	3.665.671	658.370	11.871.076	10.850.411	687.962	1.026.985	28.760.475
2013.01	3.665.671	657.696	11.869.064	10.848.660	687.962	1.026.546	28.755.599
2013.02	3.666.700	657.780	11.868.003	10.845.188	687.525	1.027.622	28.752.818
2013.03	3.667.208	657.020	11.870.170	10.844.496	687.619	1.027.080	28.753.593
2013.04	3.669.634	658.128	11.867.400	10.845.007	687.765	1.027.845	28.755.779
2013.05	3.669.945	653.163	11.876.283	10.846.739	687.277	1.027.930	28.761.337
2013.06	3.670.228	657.960	11.877.818	10.851.035	687.785	1.029.077	28.773.903
2013.07	3.669.493	658.658	11.877.150	10.852.884	687.785	1.028.263	28.774.233
2013.08	3.669.437	658.212	11.881.950	10.853.517	687.880	1.029.501	28.780.497
2013.09	3.669.437	658.562	11.883.698	10.850.814	687.643	1.028.850	28.779.004
2013.10	3.670.382	658.229	11.886.755	10.852.462	687.643	1.031.312	28.786.783
2013.11	3.670.850	657.905	11.889.020	10.851.362	687.539	1.029.044	28.785.720
2013.12	3.670.563	658.765	11.892.763	10.854.179	687.437	1.029.897	28.793.604
2014.01	3.670.859	658.124	11.892.720	10.850.987	686.593	1.028.502	28.787.785
2014.02	3.671.386	658.120	11.891.845	10.851.351	686.593	1.028.743	28.788.038
2014.03	3.671.386	658.627	11.895.348	10.853.106	686.134	1.028.901	28.793.502
2014.04	3.670.801	658.167	11.898.526	10.854.487	685.519	1.028.657	28.796.157
2014.05	3.670.801	658.167	11.899.908	10.856.853	685.478	1.028.347	28.799.554
2014.06	3.671.559	658.688	11.906.038	10.859.666	685.104	1.028.349	28.809.404
2014.07	3.671.162	658.688	11.909.535	10.862.147	684.957	1.026.799	28.813.288
2014.08	3.672.355	658.585	11.912.642	10.862.624	684.161	1.026.818	28.817.185
2014.09	3.672.322	658.633	11.913.414	10.862.899	683.720	1.025.717	28.816.705
2014.10	3.673.982	658.547	11.915.301	10.865.009	683.141	1.025.401	28.821.381
2014.11	3.674.399	658.834	11.916.891	10.868.346	682.972	1.027.364	28.828.806
2014.12	3.674.599	658.923	11.920.510	10.872.658	682.972	1.027.722	28.837.384
2015.01	3.675.325	658.345	11.921.724	10.871.366	682.173	1.027.539	28.836.472
2015.02	3.675.607	658.525	11.920.479	10.873.263	682.192	1.028.174	28.838.240
2015.03	3.675.985	658.467	11.925.926	10.877.426	681.975	1.026.752	28.846.531

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

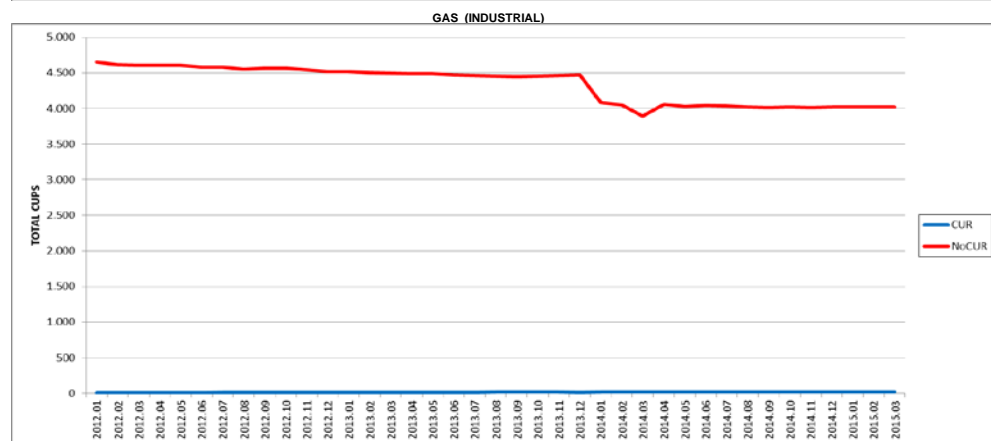
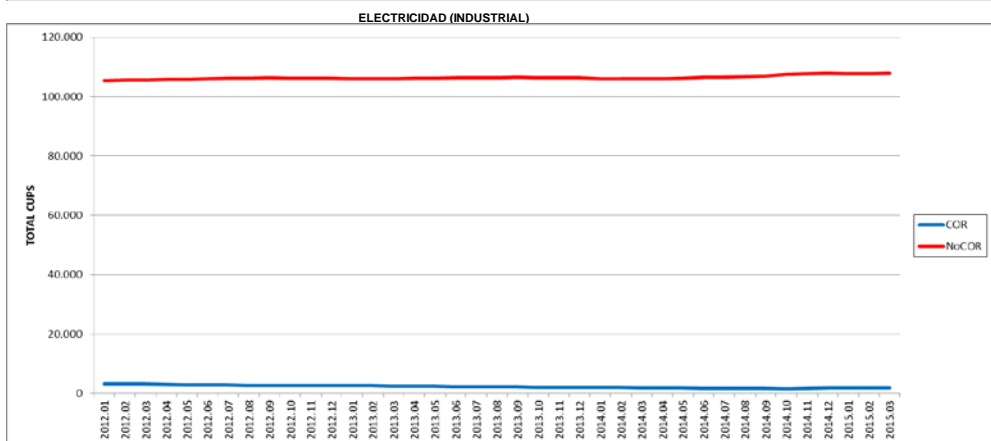
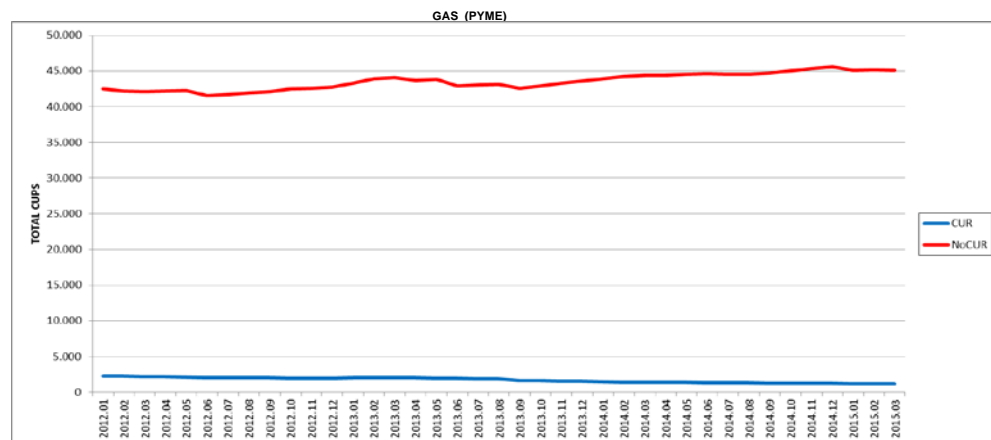
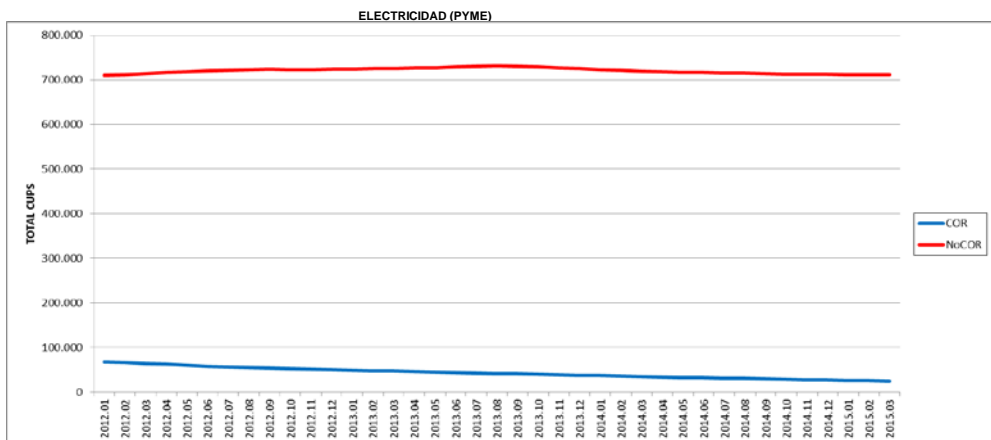
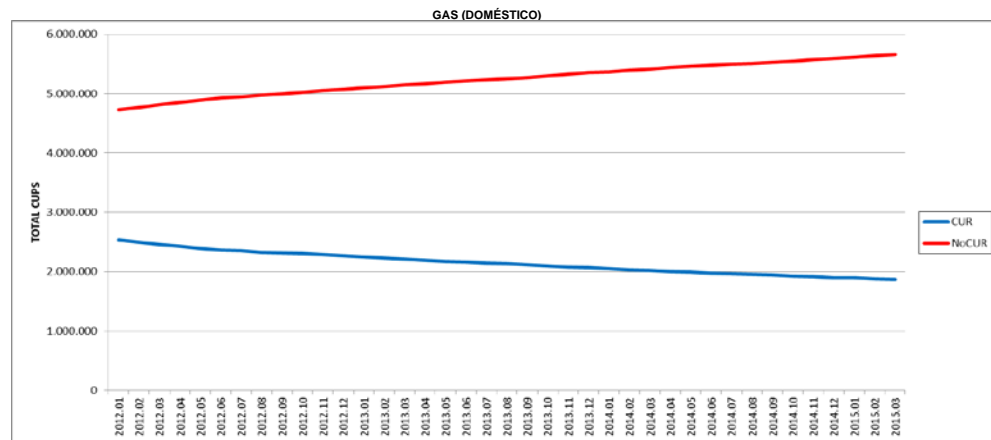
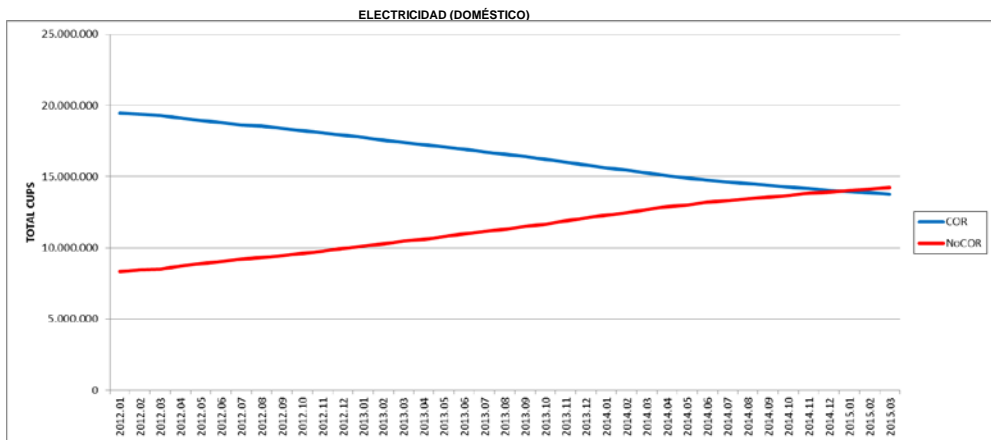
GRUPO DISTRIBUIDOR GASISTA							
MES	GAS NATURAL FENOSA	EDP (NG)	REDEXIS GAS	MADRILEÑA RED GAS	DC GAS EXTREMADURA	GAS DIRECTO	TOTAL
2012.01	5.049.390	991.797	362.339	826.770	68.847	4.539	7.303.682
2012.02	5.054.056	993.177	362.714	827.322	68.847	4.543	7.310.659
2012.03	5.059.480	994.345	363.312	828.025	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

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.

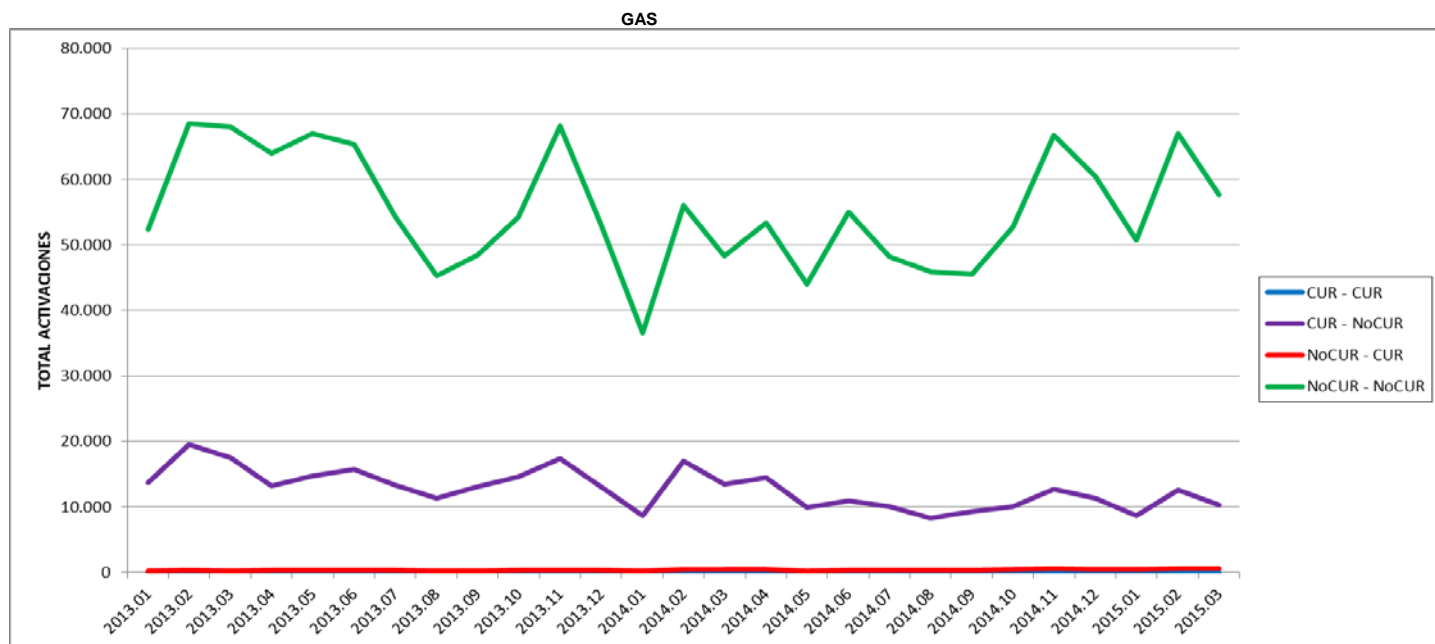
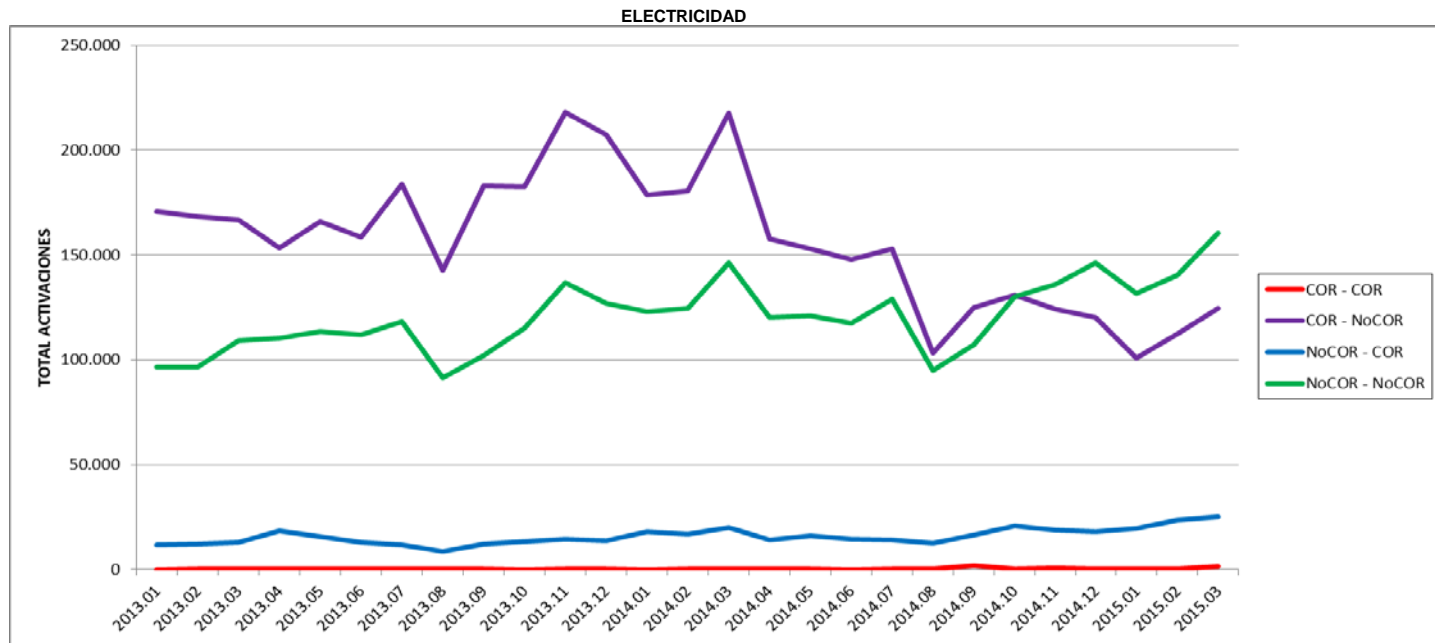
8.3 HISTÓRICO Nº CUPS COR vs NoCOR

2012 - 2015



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

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

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**

PRIMER TRIMESTRE 2015

ELECTRICIDAD

ÁREA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA ENDESA			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. EN PLAZO	% RECHAZOS
ENDESA	213.930	99,6%	4,3%
GAS NATURAL FENOSA	68.032	99,2%	7,8%
HC / NG (EDP)	8.337	99,8%	24,6%
IBERDROLA	44.827	98,9%	6,6%
VIESGO	11.071	99,7%	18,6%
OTROS	23.789	98,8%	7,9%

ÁREA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA IBERDROLA			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. EN PLAZO	% RECHAZOS
ENDESA	46.454	100,0%	4,6%
GAS NATURAL FENOSA	66.028	100,0%	6,0%
HC / NG (EDP)	19.654	100,0%	15,1%
IBERDROLA	173.813	100,0%	5,7%
VIESGO	13.182	100,0%	18,5%
OTROS	28.527	100,0%	7,8%

ÁREA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA GAS NATURAL FENOSA			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. EN PLAZO	% RECHAZOS
ENDESA	14.005	90,1%	9,0%
GAS NATURAL FENOSA	37.852	89,1%	7,1%
HC / NG (EDP)	2.993	90,8%	20,2%
IBERDROLA	15.252	40,1%	10,1%
VIESGO	3.735	93,0%	26,8%
OTROS	5.165	90,5%	19,8%

ÁREA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA EDP (HIDROCANTÁBRICO)			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. EN PLAZO	% RECHAZOS
ENDESA	923	98,6%	10,2%
GAS NATURAL FENOSA	2.709	99,1%	11,7%
HC / NG (EDP)	5.651	99,2%	9,4%
IBERDROLA	2.271	98,9%	17,8%
VIESGO	304	69,7%	31,3%
OTROS	1.247	89,4%	9,5%

ÁREA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA VIESGO			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. EN PLAZO	% RECHAZOS
ENDESA	2.827	98,9%	1,8%
GAS NATURAL FENOSA	4.893	99,0%	1,2%
HC / NG (EDP)	3.665	99,5%	2,9%
IBERDROLA	2.538	99,2%	4,5%
VIESGO	6.079	98,8%	5,0%
OTROS	1.846	96,3%	4,5%

ÁREA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA OTROS GRUPOS			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. EN PLAZO	% RECHAZOS
ENDESA	1.144	89,0%	28,9%
GAS NATURAL FENOSA	1.920	79,2%	45,0%
HC / NG (EDP)	1.891	92,1%	11,7%
IBERDROLA	1.976	73,9%	48,4%
VIESGO	428	82,2%	29,0%
OTROS	1.591	95,9%	11,7%

GAS

ÁREA DISTRIBUCIÓN GASISTA REDEXIS GAS			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. EN PLAZO	% RECHAZOS
ENDESA	6.335	99,7%	5,4%
GAS NATURAL FENOSA	4.696	99,2%	12,8%
HC / NG (EDP)	1.425	99,9%	14,4%
IBERDROLA	2.803	99,3%	16,8%
VIESGO	356	82,3%	16,8%
OTROS	221	86,0%	21,9%

ÁREA DISTRIBUCIÓN GASISTA MADRILEÑA RED DE GAS			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. EN PLAZO	% RECHAZOS
ENDESA	5.857	100,0%	5,8%
GAS NATURAL FENOSA	8.278	100,0%	16,0%
HC / NG (EDP)	1.989	100,0%	17,8%
IBERDROLA	8.534	100,0%	11,3%
VIESGO	1.033	100,0%	8,0%
OTROS	386	100,0%	25,6%

ÁREA DISTRIBUCIÓN GASISTA GAS NATURAL FENOSA			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. EN PLAZO	% RECHAZOS
ENDESA	38.213	99,3%	5,8%
GAS NATURAL FENOSA	54.428	99,7%	10,5%
HC / NG (EDP)	9.900	99,8%	15,1%
IBERDROLA	29.396	99,4%	12,4%
VIESGO	3.782	99,7%	6,8%
OTROS	1.407	78,3%	20,7%

ÁREA DISTRIBUCIÓN GASISTA EDP (NATURGAS)			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. EN PLAZO	% RECHAZOS
ENDESA	1.738	98,3%	5,8%
GAS NATURAL FENOSA	9.745	99,3%	9,2%
HC / NG (EDP)	8.356	99,8%	9,9%
IBERDROLA	6.278	99,3%	9,1%
VIESGO	692	99,1%	9,4%
OTROS	320	76,9%	20,3%

ÁREA DISTRIBUCIÓN GASISTA DC GAS EXTREMADURA			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. EN PLAZO	% RECHAZOS
ENDESA	855	64,4%	12,8%
GAS NATURAL FENOSA	929	64,3%	16,8%
HC / NG (EDP)	31	100,0%	41,5%
IBERDROLA	654	67,6%	10,7%
VIESGO	107	70,1%	15,1%
OTROS	12	66,7%	7,7%

ÁREA DISTRIBUCIÓN GASISTA GAS DIRECTO (UFG)			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. EN PLAZO	% RECHAZOS
ENDESA	16	100,0%	17,6%
GAS NATURAL FENOSA	31	100,0%	12,1%
HC / NG (EDP)	12	100,0%	0,0%
VIESGO	5	100,0%	0,0%
IBERDROLA	62	100,0%	5,1%
OTROS	0	N/A	N/A

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

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

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

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

PRIMER TRIMESTRE 2015

ELECTRICIDAD

ÁREA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA ENDESA			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. EN PLAZO	% RECHAZOS
ENDESA	48,422	440,2%	4,3%
GAS NATURAL FENOSA	270	24988,1%	7,8%
HC / NG (EDP)	307	2710,4%	24,6%
IBERDROLA	1.102	4021,1%	6,6%
VIESGO	44	25093,2%	18,6%
OTROS	1.973	1191,2%	7,9%

ÁREA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA IBERDROLA			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. EN PLAZO	% RECHAZOS
ENDESA	992	4682,9%	4,6%
GAS NATURAL FENOSA	947	6972,3%	6,0%
HC / NG (EDP)	678	2898,8%	15,1%
IBERDROLA	49.753	349,3%	5,7%
VIESGO	50	26364,0%	18,5%
OTROS	2.135	1336,2%	7,8%

ÁREA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA GAS NATURAL FENOSA			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. EN PLAZO	% RECHAZOS
ENDESA	638	1977,4%	9,0%
GAS NATURAL FENOSA	14.234	237,0%	7,1%
HC / NG (EDP)	344	790,1%	20,2%
IBERDROLA	1.587	385,4%	10,1%
VIESGO	19	18289,5%	26,8%
OTROS	599	780,6%	19,8%

ÁREA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA EDP (HIDROCANTÁBRICO)			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. EN PLAZO	% RECHAZOS
ENDESA	29	3137,9%	10,2%
GAS NATURAL FENOSA	2	134200,0%	11,7%
HC / NG (EDP)	2.303	243,4%	9,4%
IBERDROLA	44	5106,8%	17,8%
VIESGO	1	21200,0%	31,3%
OTROS	51	2186,3%	9,5%

ÁREA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA VIESGO			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. EN PLAZO	% RECHAZOS
ENDESA	50	5594,0%	1,8%
GAS NATURAL FENOSA	94	5155,3%	1,2%
HC / NG (EDP)	131	2783,2%	2,9%
IBERDROLA	195	1291,3%	4,5%
VIESGO	1.204	498,9%	5,0%
OTROS	125	1421,6%	4,5%

ÁREA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA OTROS GRUPOS			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. EN PLAZO	% RECHAZOS
ENDESA	74	1375,7%	28,9%
GAS NATURAL FENOSA	25	6080,0%	45,0%
HC / NG (EDP)	1.398	124,5%	11,7%
IBERDROLA	94	1553,2%	48,4%
VIESGO	0	N/A	N/A
OTROS	556	274,5%	11,7%

GAS

ÁREA DISTRIBUCIÓN GASISTA REDEXIS GAS			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. EN PLAZO	% RECHAZOS
ENDESA	5.329	118,5%	5,4%
GAS NATURAL FENOSA	130	3584,6%	12,8%
HC / NG (EDP)	647	219,9%	14,4%
IBERDROLA	268	1038,1%	16,8%
VIESGO	0	N/A	N/A
OTROS	115	165,2%	21,9%

ÁREA DISTRIBUCIÓN GASISTA MADRILEÑA RED DE GAS			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. EN PLAZO	% RECHAZOS
ENDESA	493	1188,0%	5,8%
GAS NATURAL FENOSA	1.241	667,0%	16,0%
HC / NG (EDP)	137	1451,8%	17,8%
IBERDROLA	1.907	447,5%	11,3%
VIESGO	0	N/A	N/A
OTROS	903	42,7%	25,6%

ÁREA DISTRIBUCIÓN GASISTA GAS NATURAL FENOSA			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. EN PLAZO	% RECHAZOS
ENDESA	1.890	2007,6%	5,8%
GAS NATURAL FENOSA	34.880	155,5%	10,5%
HC / NG (EDP)	305	3240,7%	15,1%
IBERDROLA	2.041	1431,3%	12,4%
VIESGO	0	N/A	N/A
OTROS	115	958,3%	20,7%

ÁREA DISTRIBUCIÓN GASISTA EDP (NATURGAS)			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. EN PLAZO	% RECHAZOS
ENDESA	82	2082,9%	5,8%
GAS NATURAL FENOSA	123	7868,3%	9,2%
HC / NG (EDP)	3.821	218,2%	9,9%
IBERDROLA	433	1439,0%	9,1%
VIESGO	0	N/A	N/A
OTROS	6	4100,0%	20,3%

ÁREA DISTRIBUCIÓN GASISTA DC GAS EXTREMADURA			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. EN PLAZO	% RECHAZOS
E.ON	N/A	N/A	N/A
ENDESA	N/A	N/A	N/A
GAS NATURAL FENOSA	N/A	N/A	N/A
HC / NG (EDP)	N/A	N/A	N/A
IBERDROLA	N/A	N/A	N/A
OTROS	N/A	N/A	N/A

ÁREA DISTRIBUCIÓN GASISTA GAS DIRECTO (UFG)			
GRUPO COMERCIALIZADOR	ACTIVADAS	% ACT. EN PLAZO	% RECHAZOS
ENDESA	27	59,3%	17,6%
GAS NATURAL FENOSA	70	44,3%	12,1%
HC / NG (EDP)	12	100,0%	0,0%
IBERDROLA	49	126,5%	5,1%
VIESGO	0	N/A	N/A
OTROS	3	0,0%	0,0%

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

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

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

10.1 TIEMPO MEDIO DE ACTIVACIÓN

PRIMER TRIMESTRE 2015

MERCADO ELÉCTRICO							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		
% Activaciones respecto al total	13,1%	2,8%	28,9%	15,9%	0,6%	38,7%	100,0%
Tiempo Medio de Cambio Total (días)	4,7	21,2	24,9	2,2	21,6	11,9	13,5
Tiempo Medio de Cambio Total (días)	13,5 días						
Tiempo Medio Distribuidor (días)	4,8 días						
Tiempo Medio Comercializador (días)	8,7 días						

MERCADO GASISTA							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		
% Activaciones respecto al total	15,0%	0,6%	45,1%	7,7%	0,1%	31,4%	100,0%
Tiempo Medio de Cambio Total (días)	6,7	20,8	19,6	8,1	16,8	10,8	14,0
Tiempo Medio de Cambio Total (días)	14,0 días						
Tiempo Medio Distribuidor (días)	6,0 días						
Tiempo Medio Comercializador (días)	8,0 días						

Nota: Estos datos han sido facilitados por los comercializadores, a excepción del dato de tiempo medio desde la recepción del distribuidor que ha sido facilitado por los distribuidores.

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 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.

Tiempo Medio Distribuidor: se calcula desde que el distribuidor recibe la solicitud del comercializador hasta que activa dicha solicitud, sin incluir los posibles rechazos intermedios generados por solicitudes incorrectas.

Tiempo Medio Comercializador: es la resta del "Tiempo Medio de Cambio Total" - "Tiempo Medio Distribuidor".

Nota: La diferencia de tiempos medios sería el tiempo que los comercializadores están gestionando las solicitudes antes de su envío más el tiempo de gestión de posibles rechazos de solicitudes intermedias.

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 DE ACTIVACIÓN DESGLOSADO POR COMERCIALIZADOR ELÉCTRICO

PRIMER TRIMESTRE 2015

ELECTRICIDAD		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)	Tiempo Medio Distribuidor (días) (desde la recepción de la solicitud hasta su activación)	Tiempo Medio Comercializador (días) (gestión del comercializador)
		Canal de contratación por venta domiciliaria			Otros canales de contratación (Tif., web, tienda, etc.)			Canal de contratación por venta domiciliaria			Otros canales de contratación (Tif., web, tienda, etc.)							
Comercializador	Código	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	Total activadas	% Activ. acumulado			
ENDESA ENERGÍA, S.A.	R2-001	2.187	1.388	76.847	5	767	204.468	23,70	39,40	26,77	19,00	39,88	11,51	285.662	34,5%	15,92	4,75	11,17
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	R2-515	101.860	1.172		94.842	432		4,15	16,93		2,43	14,60		198.306	58,5%	3,43	2,58	0,85
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	R2-142			114.916			51.484			24,96			15,01	166.400	78,6%	21,88	5,09	16,79
IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	R2-329	2.493	1		35.748	80		1,05	2,00		1,30	28,16		38.322	83,2%	1,34	1,00	0,34
E.ON ENERGÍA, S.L.	R2-243	36	1	24.680	293	16	10.288	41,44	15,00	31,20	28,10	9,63	21,38	35.314	87,4%	28,31	4,05	24,26
HIDROCANTÁBRICO ENERGÍA, S.A.U.	R2-004	673	1.418	18.604	65	1.153	12.054	13,00	23,00	11,00	18,00	19,00	10,00	33.967	91,5%	11,47	6,10	5,37
ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	R2-292					39	29.072					23,00	6,65	29.111	95,1%	6,67	5,07	1,60
FENIE ENERGÍA, S.A.	R2-403		11.442						19,00					11.442	96,4%	19,00	18,29	0,71
FACTOR ENERGÍA, S.A.	R2-109	7	5.148	2.072	30	586	383	17,00	16,67	11,40	12,00	16,30	8,51	8.226	97,4%	14,92	12,88	2,04
GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	R2-356						6.341						12,09	6.341	98,2%	12,09	9,01	3,08
NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	R2-182	47	208	3.104	35	95	1.687	12,00	25,00	16,00	15,00	19,00	15,00	5.176	98,8%	16,05	1,29	14,76
EDP C.U.R., S.A.	R2-284	64		31	6	120	2.604	1,00		7,00	12,00	10,00	11,00	2.825	99,2%	10,69	9,43	1,26
UNIELÉCTRICA ENERGÍA, S.A.	R2-443	60	1.136		15	284		66,00	24,00		78,00	43,00		1.495	99,4%	29,84	20,47	9,37
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	R2-241	581	274	440				9,00	21,00	18,00				1.295	99,5%	14,60	5,67	8,93
E.ON C.U.R., S.L.	R2-290						1.008						7,83	1.008	99,6%	7,83	1,43	6,40
AVANZALIA ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.	R2-512		777						50,00					777	99,7%	50,00	17,98	32,02
GESTERNOVA, S.A.	R2-269					175	352				15,00	9,00		527	99,8%	10,99	6,59	4,40
COMERCIALIZADORA RIOJANA DE ENERGÍA, S.L.	R2-511	382	88		43	10		2,00	11,00		2,00	11,00		523	99,8%	3,69	1,80	1,89
GALP ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U.	R2-417					38	231					21,03	35,81	269	99,9%	33,72	17,38	16,34
RESPIRA ENERGÍA, S.A.	R2-397	215	13					9,00	24,00					228	99,9%	9,86	6,40	3,46
ELECTROURBANO, S.L.L.	R2-437	142	7		3			33,00	35,00		17,00			152	99,9%	32,78	8,34	24,44
ACCIONA GREEN ENERGY DEVELOPMENTS, S.L.	R2-255				134	6					10,00	15,00		140	99,9%	10,21	2,19	8,02
ON DEMAND FACILITIES, S.L.	R2-402	56	54					4,00	38,00					110	100,0%	20,69	10,27	10,42
ENERGÍA NARANJA, S.L.	R2-522				65	31					3,00	40,00		96	100,0%	14,95	6,11	8,84
DAIMUZ ENERGÍA, S.L.	R2-525	96						15,00						96	100,0%	15,00	7,77	7,23
ELECTRA AVELLANA COMERCIAL, S.L.	R2-078					68						15,00		68	100,0%	15,00	12,05	2,95
BASSOLS ENERGÍA COMERCIAL, S.L.	R2-005					29						12,00		29	100,0%	12,00	5,83	6,17
MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS, S.L.	R2-360					5	19					9,00	66,05	24	100,0%	54,16	18,48	35,68
ENERGÍA OPERATIVA, S.L.	R2-502	16	1					12,00	30,00					17	100,0%	13,06	9,08	3,98
SERVIGAS S. XXI, S.A.	R2-546		6						10,80					6	100,0%	10,80	6,00	4,80
AGRI-ENERGÍA, S.A.	R2-174				5						1,00			5	100,0%	1,00	1,00	0,00
ELÉCTRICA DE CALLOSA DE SEGURA, C.V.	R2-393					3						8,33		3	100,0%	8,33	8,00	0,33
MALLORQUINA DE ENERGÍAS, S.L.U.	R2-420	1							32,00					1	100,0%	32,00	20,00	12,00
TERAMELCOR, S.L.	R2-532					1						6,00		1	100,0%	6,00	6,00	0,00

Nota: Estos datos han sido facilitados por los comercializadores, a excepción del dato de tiempo medio desde la recepción del distribuidor (TM2) que ha sido facilitado por los distribuidores.

Nota: Sólo se muestran los datos para los que se tiene la información de los desglosos 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.

Tiempo Medio Distribuidor: se calcula desde que el distribuidor recibe la solicitud del comercializador hasta que activa dicha solicitud, sin incluir los posibles rechazos intermedios generados por solicitudes incorrectas.

Tiempo Medio Comercializador: es la resta del "Tiempo Medio de Cambio Total" - "Tiempo Medio Distribuidor".

% 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: La diferencia de tiempos medios sería el tiempo que los comercializadores están gestionando las solicitudes antes de su envío más el tiempo de gestión de posibles rechazos de solicitudes intermedias.

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 DE ACTIVACIÓN DESGLOSADO POR COMERCIALIZADOR GASISTA

PRIMER 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)	Tiempo Medio Distribuidor (días) (desde la recepción de la solicitud hasta su activación)	Tiempo Medio Comercializador (días) (gestión del comercializador)
		Canal de contratación por venta domiciliaria			Otros canales de contratación (Tif., web, tienda, etc.)			Canal de contratación por venta domiciliaria			Otros canales de contratación (Tif., web, tienda, etc.)							
Comercializador	Código	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	Total activadas	% Activ. acumulado			
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	0033			42.828			30.184			19,18			9,18	73.012	35,6%	15,05	5,84	9,21
ENDESA ENERGÍA, S.A.	0007	1	555	33.010		2	22.108	13,00	30,61	23,50		30,00	11,42	55.676	62,7%	18,77	5,35	13,42
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	0529	30.698	395		15.439	179		6,66	17,04		8,06	16,30		46.711	85,5%	7,25	5,05	2,20
NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	0002	7	49	13.897			7.470	21,00	17,00	7,00			6,00	21.423	95,9%	6,68	4,94	1,74
E.ON ENERGÍA, S.L.	0044			2.947			2.710			40,05			37,59	5.657	98,7%	38,87	23,26	15,61
ENDESA ENERGÍA XXI	0059						958						9,08	958	99,1%	9,08	4,64	4,44
GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	0052						542						11,63	542	99,4%	11,63	5,36	6,27
IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	0054	16			413			10,38			8,95			429	99,6%	9,00	4,93	4,07
GALP ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U.	0048			1	2	14	404			1.033,00	94,50	20,71	12,16	421	99,8%	15,26	5,05	10,21
EDP C.U.R., S.A.	0060		6	24		1	197		11,00	7,00		27,00	6,00	228	99,9%	6,33	5,32	1,01
PETRONAVARRA, S.L.	0077		56						30,00					56	100,0%	30,00	11,59	18,41
FENIE ENERGÍA, S.A.	0527		34						27,24					34	100,0%	27,24	26,85	0,39
MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS, S.L.	0057						17						7,59	17	100,0%	7,59	5,47	2,12
ON DEMAND FACILITIES, S.L.	0076		16						18,00					16	100,0%	18,00	17,23	0,77
MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS S.U.R., S.L.	0058						15						4,47	15	100,0%	4,47	3,93	0,54
CEPSA GAS COMERCIALIZADORA, S.A.	0009	11						23,66						11	100,0%	23,66	23,57	0,09

Nota: Estos datos han sido facilitados por los comercializadores, a excepción del dato de tiempo medio desde la recepción del distribuidor (TM2) que ha sido facilitado por los distribuidores.

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.

Tiempo Medio Distribuidor: se calcula desde que el distribuidor recibe la solicitud del comercializador hasta que activa dicha solicitud, sin incluir los posibles rechazos intermedios generados por solicitudes incorrectas.

Tiempo Medio Comercializador: es la resta del "Tiempo Medio de Cambio Total" - "Tiempo Medio Distribuidor".

% 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: La diferencia de tiempos medios sería el tiempo que los comercializadores están gestionando las solicitudes antes de su envío más el tiempo de gestión de posibles rechazos de solicitudes intermedias.

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**

2014 - 2015

2014 ELECTRICIDAD					
Comercializador	Mes con variación de ±30% y 100 netos	Nº clientes a principio de mes	Nº clientes a fin de mes	Incremento (neto)	Incremento (%)
COMERCIALIZADORA RIOJANA DE ENERGÍA, S.L.	2014.07	3	877	874	29133%
ELÉCTRICAS COLLADO BLANCO, S.L.	2014.03	11	981	970	8818%
ADS ENERGY 8.0, S.L.	2014.06	10	124	114	1140%
CONCISA COMUNICACIÓN, MARKETING Y SERVICIOS, S.L.	2014.04	46	269	223	485%
ENERGY BY COGEN, S.L.	2014.04	29	166	137	472%
CORPORACIÓN ALIMENTARIA GUISSONA, S.A.	2014.06	51	215	164	322%
KNET COMUNICACIONES, S.L.	2014.06	132	509	377	286%
DREUF ELECTRIC, S.L.	2014.02	74	250	176	238%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	2014.06	104	351	247	238%
ELÉCTRICA NTRA. SRA. DE GRACIA, S.C.V.	2014.02	574	1.501	927	161%
ENERGY BY COGEN, S.L.	2014.05	166	424	258	155%
CORPORACIÓN ALIMENTARIA GUISSONA, S.A.	2014.07	215	446	231	107%
ENERGÍA DLR COMERCIALIZADORA, S.L.	2014.04	836	1.657	821	98%
MULTIENERGÍA VERDE, S.L.	2014.12	139	252	113	81%
IBEROLECTRA 3000, S.L.	2014.05	191	298	107	56%
AURORA ENERGY SUPPLI, S.L.	2014.05	448	668	220	49%
AGENTE DEL MERCADO ELÉCTRICO, S.A.	2014.06	291	433	142	49%
CLIDOM ENERGY, S.L.	2014.02	19.132	27.838	8.706	46%
IBEROLECTRA 3000, S.L.	2014.06	298	424	126	42%
AGENTE DEL MERCADO ELÉCTRICO, S.A.	2014.07	433	612	179	41%
ALCANZIA ENERGÍA, S.L.	2014.06	819	1.118	299	37%
ALCANZIA ENERGÍA, S.L.	2014.05	604	819	215	36%
LA UNIÓN ELECTRO INDUSTRIAL, S.L.U.	2014.03	637	847	210	33%
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	2014.04	2.167	2.833	666	31%
NEXUS RENOVABLES, S.L.	2014.04	5.133	3.005	-2.128	-41%
FOENER COMERCIALIZACIÓN, S.L.U.	2014.02	169	22	-147	-87%
KNET COMUNICACIONES, S.L.	2014.07	509	18	-491	-96%
ELÉCTRICA CATRALENSE, S.L.U.	2014.02	3.500	107	-3.393	-97%
ELÉCTRICAS COLLADO BLANCO, S.L.	2014.02	987	11	-976	-99%

2014 GAS					
Comercializador	Mes con variación de ±30% y 100 netos	Nº clientes a principio de mes	Nº clientes a fin de mes	Incremento (neto)	Incremento (%)
UNIÓN FENOSA GAS COMERCIALIZADORA, S.A.	2014.12	557	734	177	32%
IBERDROLA GENERACIÓN, S.A.U.	2014.06	802.805	533.782	-269.023	-34%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	2014.07	274.368	811.205	536.837	196%

2015 ELECTRICIDAD					
Comercializador	Mes con variación de ±30% y 100 netos	Nº clientes a principio de mes	Nº clientes a fin de mes	Incremento (neto)	Incremento (%)
AXPO IBERIA, S.L.	2015.01	1.633	2.702	1.069	65%
CEPSA GAS Y ELECTRICIDAD, S.A.	2015.01	216	334	118	55%
ELECTRODISTRIBUIDORA DE FUERZA Y ALUMBRADO SERRAL	2015.03	157	314	157	100%
ATLAS ENERGÍA COMERCIAL, S.L.	2015.03	671	893	222	33%
VERTSEL ENERGÍA, S.L.U.	2015.01	687	926	239	35%
FOENER COMERCIALIZACIÓN, S.L.U.	2015.01	54	162	108	200%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	2015.03	957	1.289	332	35%
AVANZALIA ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.	2015.01	196	338	142	72%
AVANZALIA ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.	2015.02	338	529	191	57%
AVANZALIA ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.	2015.03	529	939	410	78%
MULTIENERGÍA VERDE, S.L.	2015.02	341	506	165	48%
ESTRATEGIAS ELÉCTRICAS INTEGRALES, S.A.	2015.01	33	182	149	452%
CHC COM. REF., S.L.U.	2015.03	62	245	183	295%

2015 GAS					
Comercializador	Mes con variación de ±30% y 100 netos	Nº clientes a principio de mes	Nº clientes a fin de mes	Incremento (neto)	Incremento (%)
INVESTIGACIÓN CRIOGÉNICA Y GAS, S.A.	2015.03	263	381	118	45%

99.1 COMPOSICIÓN PRINCIPALES GRUPOS EMPRESARIALES

PRIMER TRIMESTRE 2015

Código	Nombre	Grupo Empresarial	Extinto	Unifica	Com/Dis	Elec/Gas	COR/C.U.R.
0232	GASIFICADORA REGIONAL CANARIA, S.A.	ENDESA			Dis	Gas	No
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	Si
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	Si
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	Si
0516	GALP GAS NATURAL, S.A.	GALP			Com	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
0217	GAS NATURAL SDG, 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
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	Si
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	Si
R2-363	GAS NATURAL SDG, S.A.	GAS NATURAL FENOSA			Com	Electricidad	No
0216	TOLOSA GAS, S.A.	HC / NG (EDP)			Dis	Gas	No
0229	NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	HC / NG (EDP)			Dis	Gas	No
R1-008	HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	HC / NG (EDP)			Dis	Electricidad	No
R1-363	ELECTRA DEL LLOBREGAT ENERGÍA, S.L.	HC / NG (EDP)			Dis	Electricidad	No
0002	NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	HC / NG (EDP)			Com	Gas	No
0004	HIDROCANTÁBRICO ENERGÍA, S.A.U.	HC / NG (EDP)			Com	Gas	No
0060	EDP C.U.R., S.A.	HC / NG (EDP)			Com	Gas	Si
0069	EDP ENERGÍA GAS, S.L.	HC / NG (EDP)			Com	Gas	No
0524	EDP GAS.COM-COMERCIO DE GAS NATURAL, S.A.	HC / NG (EDP)			Com	Gas	No
R2-004	HIDROCANTÁBRICO ENERGÍA, S.A.U.	HC / NG (EDP)			Com	Electricidad	No
R2-156	HIDROELÉCTRICA DEL CANTÁBRICO, S.A.	HC / NG (EDP)			Com	Electricidad	No
R2-182	NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	HC / NG (EDP)			Com	Electricidad	No
R2-284	EDP C.U.R., S.A.	HC / NG (EDP)			Com	Electricidad	Si
R2-291	CIDE HC ENERGÍA, S.A.	HC / NG (EDP)			Com	Electricidad	No
R2-300	EDP-ENERGÍAS DE PORTUGAL, S.A.	HC / NG (EDP)	201506		Com	Electricidad	No
R2-433	EDP EMPRESA DE SERVICIOS ENERGÉTICOS, S.L.	HC / NG (EDP)			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 SER	IBERDROLA			Dis	Electricidad	No
R1-043	ANSELMO LEON 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 ELORRIO, S.A.	IBERDROLA			Dis	Electricidad	No
R1-192	ELECTRO DISTRIBUIDORA CASTELLANO LEONESA, S.A.	IBERDROLA			Dis	Electricidad	No
R1-216	DISTRIBUIDORA ELÉCTRICA NAVASFRIAS, S.L.	IBERDROLA			Dis	Electricidad	No
R1-265	HEREDEROS DE MARIA ALONSO CALZADA-VENTA DE BAÑOS, S	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	Si
0529	IBERDROLA CUENTES, S.A.U.	IBERDROLA			Com	Gas	No
0530	IBERDROLA GENERACION ESPAÑA, S.A.U.	IBERDROLA		0529	Com	Gas	No
R2-329	IBERDROLA C.U.R., S.A.U.	IBERDROLA			Com	Electricidad	Si
R2-515	IBERDROLA CUENTES, S.A.U.	IBERDROLA			Com	Electricidad	No
R2-516	IBERDROLA GENERACION ESPAÑA, S.A.U.	IBERDROLA		R2-515	Com	Electricidad	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
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
R2-243	VIESGO ENERGÍA, S.L.	VIESGO			Com	Electricidad	No
R2-290	VIESGO C.O.R., S.L.	VIESGO			Com	Electricidad	Si

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

