

NOTA DE PRENSA

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

- Las compañías distribuidoras de gas y electricidad recibieron en total más de 1,2 millones de solicitudes
- Las tasas globales de cambio de comercializador en el primer trimestre de 2016 fueron de 2,8% en el sector eléctrico, y 3,2% en el sector gasista
- La comunidad autónoma de Cantabria obtuvo las mayores tasas de cambio de compañía (*switching*) en el sector eléctrico (3,4%) y la de Navarra en el sector gasista (4,2%)
- Los tiempos medios de cambio de comercializador en electricidad y en gas natural durante el primer trimestre de 2016 fueron de 12,8 y 15,5 días, respectivamente.
- La CNMC recomienda a los clientes que se informen bien antes de realizar un cambio compañía

Madrid, 25 de noviembre de 2016.– La CNMC (Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia) ha publicado el Informe de supervisión de los cambios de comercializador en el sector eléctrico y de gas natural registrados durante el primer trimestre del año 2016 ([IS/DE/014/16](#)). Este tipo de cambios permite a los clientes elegir una nueva compañía comercializadora de sus suministros de gas y electricidad.

En el año 2015, la CNMC publicó un [decálogo de recomendaciones](#) dirigidas a clientes domésticos, PYME y comercializadores de electricidad y gas con el fin de evitar problemas en la contratación de los suministros cuando se cambia de compañía. Entre otras advertencias, la Comisión resalta que es fundamental que el cliente conozca con detalle qué está contratando y realice una comparativa con los ahorros que le supondrá la nueva oferta.

Solicitudes de cambio registradas en el primer trimestre de 2016

El número de solicitudes de cambio de comercializador de electricidad y de gas
Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC

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

Reproducción permitida solo si se cita la fuente.

recibidas por los distribuidores durante el primer trimestre del año 2016 fue de 1.207.482, ligeramente superior a los 1.187.471 del cuarto trimestre de 2015. De estas solicitudes, 917.044 pertenecen al sector eléctrico y 290.438 al sector gasista.

En total, un 89% de solicitudes fueron aceptadas en el sector eléctrico y el 83% en el sector gasista. El resto fueron rechazadas por diversos motivos (no estaban bien realizadas, no contenían toda la información del punto de suministro necesaria para su gestión, o, incluso, no pudieron activarse por cuestiones técnicas).

El número de cambios de comercializador activados por los distribuidores en el primer trimestre de 2016 fue de 805.236 en el sector eléctrico y de 244.724 en el sector gasista. La tasa global de cambio de comercializador (*switching*) en el primer trimestre de 2016 fue 2,8% en el sector eléctrico, y 3,2% en el sector gasista, cifras muy similares a las del anterior trimestre. En términos interanuales (2T-2015 a 1T-2016) se registró una tasa de cambio del 11,1% en el sector eléctrico y del 11,7% en el sector gasista.

Las tasas de cambio de comercializadores en el sector eléctrico y del gas están entre las más altas a nivel europeo, y son equiparables a las existentes en otros sectores regulados como la telefonía.

La tasa de cambio de compañía (*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.

Cambios de comercializador por CCAA

Del desglose geográfico por Comunidades Autónomas (CC.AA) y Ciudades Autónomas, se puede observar que en el sector eléctrico las tasas de cambios más elevadas se registraron en Cantabria (3,4%) y en Navarra (3,3%), y las más reducidas en las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla (0,4%), y en Galicia y Canarias (2,2%). En el sector gasista, las tasas de *switching* más elevadas produjeron en las Comunidades Autónomas de Navarra (4,1%) y Cantabria, Valencia y Castilla y León (3,8%); y las más reducidas en las Comunidades Autónomas de Extremadura y Baleares (2,5%).

Respecto a la movilidad entre el mercado regulado y el libre, el mayor volumen de solicitudes de cambio de comercializador, tanto en el sector eléctrico como en el gasista, se ha dado entre comercializadores del mercado libre (el 60% en el sector eléctrico y el 88% en el gasista).

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

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

Reproducción permitida solo si se cita la fuente.

Si se analiza el destino de los consumidores que dejan su comercializador a tarifa regulada y pasan al mercado libre, en el sector eléctrico se observa que la mayoría de estos cambios tienen como destino a los comercializadores pertenecientes al mismo grupo empresarial (76,5%), mientras que en el sector gasista es bastante inferior (38%).

Desglose por compañías

Con respecto al balance total de los puntos de suministro de los principales comercializadores (sumando las altas/bajas y los saldos comerciales del trimestre), en el sector eléctrico destacaron las pérdidas sufridas por Endesa y Gas Natural Fenosa, con decrementos de -37.268 y -9.164 puntos de suministro, respectivamente, y el balance positivo de los comercializadores agrupados en "Otros", con +49.489, y del grupo EDP, con +14.755 puntos. En el sector del gas destaca el balance positivo en puntos de suministro de Iberdrola y Endesa, con +20.654 y +18.332 puntos de suministro, respectivamente, y un balance negativo de Gas Natural Fenosa, con una reducción de -25.888 puntos.

Por lo que se refiere a las nuevas altas, de las 127.544 nuevas altas en el sector eléctrico, cerca del 86% se activaron a favor de comercializadores verticalmente integrados con el distribuidor, y en torno al 16% fueron a favor de comercializadores de referencia (COR). En las 53.679 nuevas altas en el sector gasista, casi el 66% de altas fueron a favor de grupos verticalmente integrados con el distribuidor, y se produjeron 11,9% de altas a favor del CUR.

Los tiempos medios de cambio de comercializador en electricidad y en gas natural durante el primer trimestre de 2016 fueron de 12,8 y 15,5 días. El valor del sector eléctrico es inferior a los valores medios registrados durante todo el año 2015. Por canal de contratación se observó que la venta domiciliaria es aproximadamente 7 días más lenta que el resto de canales (teléfono, web, tienda, etc.), tanto para electricidad como para gas.

Entre los principales comercializadores de electricidad con tiempos medios iguales o inferiores a 3 días se encontraron los comercializadores del Grupo Iberdrola, Goiener y Carvisa. Con tiempos medios de 30 días o más: la comercializadora de referencia de CHC y Enerxia Galega Mais.

En el sector del gas natural figuraron cinco comercializadoras con tiempos medios inferiores a 7 días: Sonatrach Gas Comercializadora, Iberdrola CUR, Audax Energía, Factor Energía, y Endesa Energía XXI. Y se registraron dos

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

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

Reproducción permitida solo si se cita la fuente.

comercializadoras con tiempos medios superiores a 30 días: Gas Natural Comercializadora y Unión Fenosa Gas Comercializadora.

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

[Acceso al Informe IS/DE/014/16](#)

[Acceso al decálogo de recomendaciones de la CNMC](#)

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

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

Reproducción permitida solo si se cita la fuente.