



**INFORME ANUAL DE SUPERVISIÓN  
DE LOS CAMBIOS DE  
COMERCIALIZADOR – AÑO 2014**

**30 de abril de 2015**

**INF/DE/0066/2014**

## Índice

|  |    |
|--|----|
| RESUMEN EJECUTIVO .....  | 3  |
| 1. INTRODUCCIÓN .....  | 7  |
| 1.1 FUNDAMENTOS DE DERECHO.....  | 7  |
| 1.2 DIFERENCIAS ENTRE LOS SECTORES DE ELECTRICIDAD Y GAS<br>NATURAL .....                              | 8  |
| 2. EVOLUCIÓN DE LA TASA DE CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR<br>( <i>SWITCHING</i> ) .....                    | 10 |
| 2.1 Evolución de la tasa de <i>switching</i> por sectores.....   | 10 |
| 2.2 Distribución geográfica de la tasa de <i>switching</i> .....                                       | 12 |
| 3. EVOLUCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE CAMBIO DE<br>COMERCIALIZADOR .....                                  | 14 |
| 4. ANÁLISIS DETALLADO DE LOS PROCESOS DE CAMBIO DE<br>COMERCIALIZADOR EN EL AÑO 2014 .....             | 17 |
| 4.1 PROCESO CAMBIO DE COMERCIALIZADOR AÑO 2014.....  | 18 |
| 4.2 DESGLOSE POR PLAZOS.....   | 22 |
| 4.3 SOLICITUDES ANULADAS Y REPOSICIONES.....   | 32 |
| 4.4 DESGLOSE POR MOTIVOS DE RECHAZO.....   | 34 |
| 4.5 DESGLOSE POR MOVILIDAD .....   | 38 |
| 4.6 RESUMEN ALTAS (NUEVOS SUMINISTROS).....  | 52 |
| 4.7 MAPA DE PUNTOS DE SUMINISTRO Y TASA DE <i>SWITCHING</i> POR<br>CC.AA. ....                         | 53 |
| 4.8 EVOLUCIÓN HISTÓRICA DEL NÚMERO DE CUPS .....   | 54 |
| 4.9 TASA DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR ( <i>SWITCHING</i> ) SEGÚN<br>ÁREA DE GRUPOS DISTRIBUIDORES..... | 55 |
| 5. HECHOS RELEVANTES DURANTE EL AÑO 2014.....  | 55 |
| 6. ACUERDO .....   | 56 |
| GLOSARIO.....  | 57 |
| ANEXO .....  | 60 |

## RESUMEN EJECUTIVO

La disposición transitoria tercera de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, dispone que la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), desde el 1 de julio de 2014, asuma las funciones de la extinta Oficina de Cambios de Suministrador (OCSUM). Entre estas funciones, desarrolladas en el Real Decreto 1011/2009, de 19 de junio, destacan la supervisión de los cambios de comercializador, para garantizar que tengan lugar conforme a los principios de transparencia, objetividad e independencia, la promoción del intercambio telemático y ágil de información entre los distribuidores y comercializadores, y la propuesta de mejora de los procedimientos relativos al cambio de comercializador.

En desarrollo de dichas funciones, se elabora este primer Informe Anual correspondiente a los procesos de cambio de comercializador supervisados por la CNMC en el año 2014. Asimismo, en el Anexo se adjuntan distintos cuadros agregados que se explican en el contenido de este informe, que se han elaborado con los datos facilitados mensualmente por empresas comercializadoras y distribuidoras de gas natural y electricidad en dicho ejercicio.

Para la supervisión de los procesos de cambio de comercializador en el año 2014, se dispone de información de un total de 608 agentes distribuidores y comercializadores de electricidad y gas natural.

En primer lugar hay que señalar que existen diferencias en los mecanismos para los cambios 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 uno de los agentes sobre la base de los formatos pactados en la extinta OCSUM, mientras que en el sector de gas natural se utiliza una plataforma de *software* común entre la mayoría de los agentes (SCTD) promovida por las empresas distribuidoras.

Se recuerda que también existen diferencias de carácter regulatorio en la tramitación de las solicitudes de cambio de comercializador dado que las empresas distribuidoras disponen de plazos distintos en electricidad y gas.

En segundo lugar hay que señalar que durante el año 2014 las solicitudes de cambio de comercializador finalmente activadas han sido de 4.247.076, correspondientes a 3.492.909 activaciones en el sector eléctrico y a 754.167 en

el gasista. Con ello, la tasa de cambio de comercializador (*switching*) en 2014 resultó ser del 12,1% en el sector eléctrico que se mantiene más o menos constante desde 2012, y del 10% en el sector del gas natural, observándose una tendencia decreciente.

Del desglose geográfico por CC.AA. de estas tasas en 2014 en el sector eléctrico se concluye que Navarra, Murcia y Cantabria se sitúan por encima de la media (con valores de 15,9%, 15,4% y 15,3% respectivamente). Por el contrario, Ceuta y Melilla, Galicia y Asturias están por debajo (con valores de 0,2%, 7,8% y 9,4% respectivamente). En el sector gasista, Cantabria, Castilla-La Mancha y Navarra están por encima (con valores de 12,7%, 11,7% y 11,1% respectivamente), y Galicia, Islas Baleares y Cataluña por debajo de la media (6,6%, 9,2% y 9,7% respectivamente).

La tasa de *switching* por segmento de mercado en el sector eléctrico es del 11,8%, 24,8% y 19,1% para el segmento doméstico/comercial, PYME e industrial, respectivamente. En cuanto al sector gasista, se desglosa en 10%, 16,6% y 16,0% en dichos segmentos, respectivamente.

Durante el año 2014 se han producido 4.660.279 solicitudes de cambio de comercializador totales entre electricidad y gas, que frente a las 4.830.844 solicitudes del año anterior, suponen un descenso del 2,4% en el sector eléctrico y del 8,1% en el sector gasista.

Por otra parte, no todas las solicitudes formuladas por los comercializadores están bien realizadas o contienen la información que corresponde a la del punto de suministro o deben rechazarse por aspectos técnicos.

Se observan en 2014 unas tasas de rechazo del 6,0% en el sector eléctrico, y del 11,3% en el sector gasista, muy similar a la registrada en el año 2013 en el primer caso (5,2%), pero sensiblemente superior en el segundo (6,7%). Destacan en el sector eléctrico la tasa de rechazo de solicitudes de cambio de comercializador de la agrupación de “Otros” distribuidores, con un 26,7%, que empeora en más de nueve puntos respecto al año anterior (17,3%). En cuanto al sector de gas natural, destacan las tasas de rechazo registradas por los distribuidores del Grupo Gas Natural Fenosa (15,0%), así como la correspondiente a la agrupación de “Otros” distribuidores, con una tasa del 17%.

Igualmente, se observa que los motivos alegados durante 2014 para justificar estos rechazos fueron, en el sector eléctrico, en un tercio de los casos la detección de errores en el CIF/NIF del consumidor y la falta del Boletín de la Instalación Eléctrica en puntos de suministro de más de 20 años, o la falta del Acta de Puesta en Marcha en puntos de suministro de alta tensión. En el sector gasista, se observa que la existencia en la solicitud de un DNI que no corresponde con el que le figura al distribuidor para ese CUPS en su base de

datos de puntos de suministro y la utilización de una solicitud de cambio de comercializador incorrecta (cambio administrativo simple cuando se debería tramitar una solicitud de cambio de comercializador con cambios contractuales) fueron los motivos alegados por las empresas distribuidoras gasistas en 2014 para justificar casi un 60% de los rechazos.

Durante 2014 se observa que ciertas empresas distribuidoras, como Unión Fenosa Distribución en el sector eléctrico, y los distribuidores gasistas Gas Energía Distribución Murcia<sup>1</sup>, Madrileña Red de Gas, Naturgás Energía Distribución, Redexis Gas Baleares así como los distribuidores agrupados bajo la denominación “Resto”, registran unos ratios de rechazo medios superiores para el conjunto de las empresas comercializadoras independientes, si bien al tratarse de datos agregados no cabe inferir que no pueda haber comercializadores que presenten mejores ratios de rechazo que los de sus respectivos grupos empresariales, en su caso

Por otra parte, se observa una tasa de solicitudes pendientes de activación fuera de plazo en 2014 del 2,2% en el sector eléctrico y del 0% en el sector de gas. Destaca en el sector eléctrico la tasa registrada por Unión Fenosa Distribución con el 15,6% y la agrupación de “Otros” distribuidores con el 36,4%.

En ambos sectores se observa que, en la mayoría de los casos, las solicitudes de cambio de comercializador son aceptadas o rechazadas dentro de los plazos establecidos.

En 2014, el mayor volumen de cambios de comercializador en el sector eléctrico se ha dado para pasar de un comercializador de referencia a un comercializador en el mercado libre (1.906.021 solicitudes), seguido por el total de solicitudes de cambio que se producen entre comercializadores del mercado libre (1.645.324 solicitudes). Es decir, se observa que ya casi la mitad de los cambios de comercializador en este sector se producen entre comercializadores de mercado libre. Otro detalle significativo es el cambio en la tendencia del número de consumidores que vuelven al comercializador de referencia desde el mercado libre, pasando de 173.716 solicitudes en 2013 a 217.438 solicitudes en 2014, con un incremento de un 25,2%.

Respecto al sector de gas natural, prevalecen los cambios de comercializador entre comercializadores del mercado libre (729.245 solicitudes), pero disminuyen las solicitudes de consumidores que cambian del comercializador de último recurso a otro en mercado libre, pasando de 190.822 solicitudes en 2013 a 151.342 en 2014, un 21,1% menos.

---

<sup>1</sup> Actualmente la empresa Gas Energía Distribución de Murcia pertenece al Grupo Redexis.

Se detalla asimismo el movimiento de consumidores entre los grupos comerciales mayoritarios en el año 2014, desglosado por cada sector. Se señala el balance neto de solicitudes por comercializadores de los grupos empresariales (en positivo si incrementa el número, en negativo si los pierde), el número de consumidores que se captan a otros grupos competidores, reflejados en los gráficos en los números del entorno más próximo al grupo de que se trate, y el número de consumidores que pierde éste con cada uno de los demás grupos considerados, que se indican en las cifras más alejadas.

**[INICIO CONFIDENCIAL]**

**[FIN CONFIDENCIAL]**

En este informe anual de 2014 se incluye un análisis sobre el balance neto entre las nuevas altas registradas y las bajas producidas en el año de los puntos de suministro entre las empresas comercializadoras de los grupos más significados por volumen, para cada uno de los sectores de electricidad y de gas natural.

En el sector eléctrico, sobre un balance neto total positivo de 47.087 puntos de suministro, destaca el número de puntos de suministro netos del grupo Endesa, con un balance neto de +35.045 y de los comercializadores independientes agrupados en “Otros”, con un saldo neto de +16.258 puntos de suministro. En sentido opuesto, destaca la pérdida de puntos de suministro del grupo Gas Natural Fenosa, con un balance neto de -18.537.

En el sector gasista, sobre un balance neto total positivo de 83.608 puntos de suministro, destaca el número de puntos de suministro netos del grupo Gas Natural Fenosa, con un balance neto de +64.224 y del grupo EDP-HC-Naturgás, con un saldo neto de +12.771 puntos de suministro. En sentido opuesto, destaca la pérdida de puntos de suministro netos del grupo E.On, con un balance neto de -406.

## **INFORME ANUAL DE SUPERVISIÓN DE LOS CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR - AÑO 2014**

La Sala de Supervisión Regulatoria, en su reunión de 30 de abril de 2015, ha aprobado el presente informe de supervisión referido a los cambios de comercializador en el sector eléctrico y el gasista producidos en el año 2014, de conformidad con lo dispuesto en la Disposición transitoria tercera de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico<sup>2</sup> y en la Disposición adicional séptima de la Orden ITC/1857/2008 de 26 de junio, por la que se revisan las tarifas eléctricas a partir del 1 de julio de 2008<sup>3</sup>.

### **1. INTRODUCCIÓN**

#### **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 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.

---

<sup>2</sup> “Oficina de cambios de comercializador (en adelante OCSUM).

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

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

<sup>3</sup> “A partir de 1 de enero de 2009, la Oficina de Cambio de Suministrador remitirá al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y a la Comisión Nacional de Energía, información provisional con carácter mensual y definitiva con carácter trimestral sobre los cambios de 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 pendientes de activación, las solicitudes anuladas, las activadas y los impagos producidos”.

- 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.

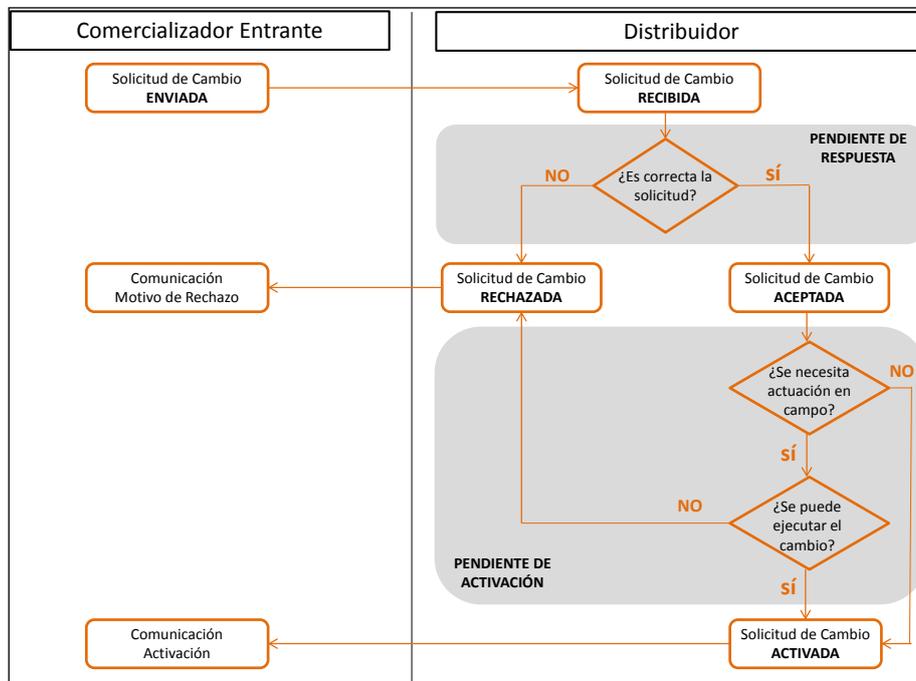
Como consecuencia del desarrollo de las funciones indicadas, se elabora este primer Informe Anual correspondiente a los procesos de cambios de comercializador en el año 2014, bajo la supervisión directa de la CNMC. En concreto, se incluyen distintos cuadros agregados que se explican en el contenido de este informe, con los datos facilitados por las empresas comercializadoras y distribuidoras de gas natural y electricidad correspondientes al mencionado ejercicio.

Ante todo, se debe tener presente al analizar este informe que, como consecuencia del traspaso de funciones, en la elaboración se han utilizado datos de dos fuentes distintas: por una parte, se han tomado los datos elaborados por la extinta OCSUM en relación al primer trimestre de 2014; por otra, se han utilizado los datos de los informes elaborados por CNMC respecto a los restantes trimestres del ejercicio 2014, si bien cabe señalar que, en aplicación del principio de continuidad en la ejecución de las funciones, se han mantenido criterios homogéneos en la obtención de los datos necesarios para la elaboración del presente informe, de modo que no se ha distorsionado por este motivo la actuación de los agentes que intervienen en el mercado minorista de electricidad y del gas natural, ni la actividad de supervisión en ambos sectores por parte de la Dirección de Energía de la CNMC.

## **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.

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



En él se puede apreciar cómo el proceso se inicia con una solicitud de cambio del nuevo comercializador (entrante) al distribuidor, que inicialmente debe evaluar si acepta o rechaza su tramitación bajo unos criterios tasados. Una vez que es aceptada la solicitud, y en su caso, realizadas las actuaciones que procedan, debe activar el cambio y comunicarlo al comercializador entrante y 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 en OCSUM, mientras que en el sector de gas natural, se utiliza mayoritariamente una plataforma común entre los agentes (denominada Sistema de Comunicación Transporte – Distribución o SCTD).

Por la evolución de los datos que se vienen observando 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, denominada SCTD, se ha mostrado históricamente más eficiente a la hora de optimizar los procesos de cambio de comercializador, especialmente en la operativa de las

activaciones, que el sistema bilateral que es gestionado individualmente por los agentes eléctricos.

Asimismo, existen diferencias de carácter regulatorio en lo referido a los plazos de tramitación de las solicitudes de cambio de comercializador por parte del distribuidor. A este respecto, las empresas distribuidoras disponen de plazos distintos en electricidad y gas.

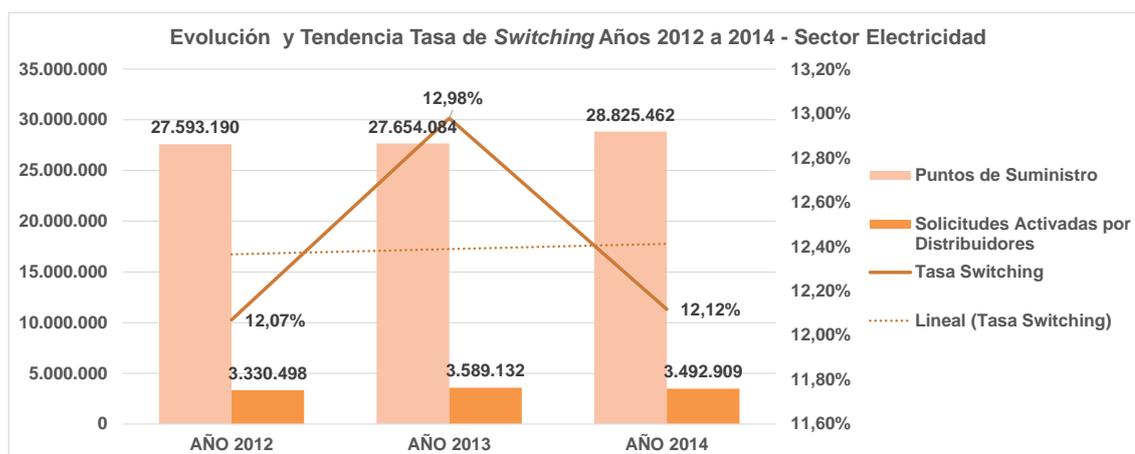
## 2. EVOLUCIÓN DE LA TASA DE CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR (SWITCHING)

### 2.1 Evolución de la tasa de *switching* por sectores

La tasa de cambios de comercializador o tasa de *switching* de un determinado sector se calcula como el ratio entre el número de cambios y el número de consumidores. A estos efectos, en este informe se va a utilizar el número de cambios de comercializador activados en el año 2014 con relación al número de puntos de suministro existentes al final del mismo.

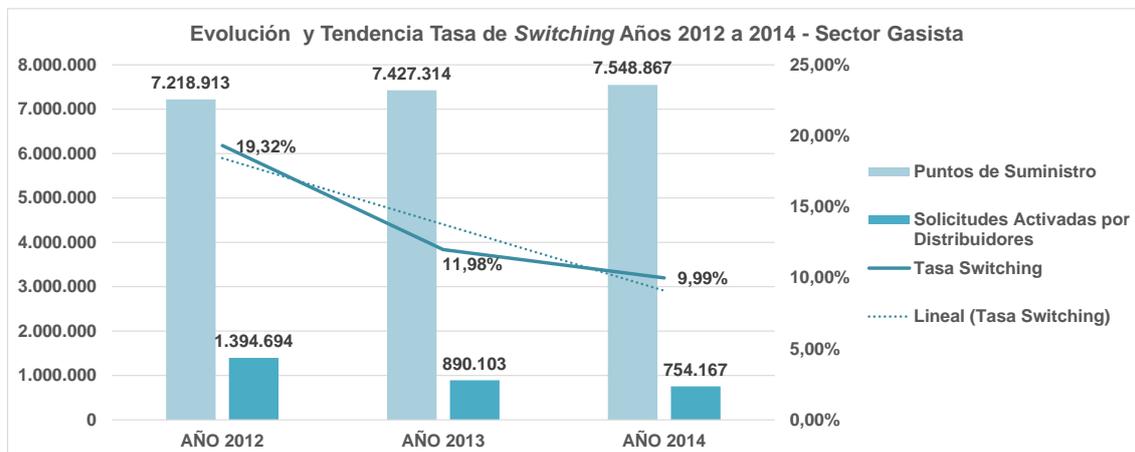
En general, se observa que las tasas de cambio de comercializador (*switching*) en el intervalo 2012-2014 muestran un desarrollo desigual por sectores, con una tendencia ligeramente creciente en el sector eléctrico y mostrando una sensible caída en el sector gasista.

**Gráfico 1. Evolución y tendencia de la tasa de *switching* entre los años 2012 y 2014. Sector eléctrico**



Fuente: Cuadro 1.1 del Anexo y Memorias de Actividad OCSUM años 2012 y 2013.

**Gráfico 2. Evolución y tendencia de la tasa de *switching* entre los años 2012 y 2014. Sector gas natural**



Fuente: Cuadro 1.1 del Anexo y Memorias de Actividad OCSUM años 2012 y 2013.

En los gráficos anteriores se muestra, por sectores, la evolución de la tasa de *switching* en el periodo 2012-2014, en relación con el volumen total de las solicitudes de cambio de comercializador finalmente activadas por los distribuidores en cada anualidad, incorporando asimismo el número total de puntos de suministro por año. Igualmente, se incluye una proyección lineal de las respectivas tendencias en la evolución de las tasa de *switching* de cada sector.

En el sector eléctrico, se han informado en 2014 un total de 28.825.462 puntos de suministro al finalizar el año, con una tasa de cambio de comercializador (*switching*) del 12,1%. Al respecto, se observa un incremento de casi un punto en la tasa de *switching* del año 2013 respecto a la registrada en el ejercicio 2012, si bien no se mantiene la tendencia incremental al producirse una caída de la tasa en el año 2014 siguiente, en parte como consecuencia del incremento en el número de puntos de suministro.

En el sector de gas natural, se han informado en 2014 un total de 7.548.867 puntos de suministro, con una tasa de cambio de comercializador (*switching*) del 10%. Se observa una caída constante de la tasa de *switching* en el periodo de los tres años, muy acusada en el año 2013 (más de siete puntos) y algo más atenuada en el año 2014, a pesar de que se mantiene el incremento constante 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 en ambos sectores en el año 2014 es análogo al número de cambios activados por los distribuidores.

Por todo ello cabe deducir las siguientes conclusiones:

1. Las tasas de *switching* obtenidas están en línea, e incluso resultan superiores, a la media europea de los mercados de gas y electricidad, y hasta cierto punto son similares a las tasas de portabilidad observadas en el sector de telecomunicaciones<sup>4</sup>, al menos hasta el año 2012 (las tasas de portabilidad en telefonía fija y telefonía móvil mostraron porcentajes similares, del 11,2% y el 11,7%, respectivamente), porque se incrementaron en el año 2013 (hasta un 15,4% y un 17,2% respectivamente), año en que se alcanzaron cifras record en ambos tipos de portabilidades.
2. 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, cabe recordar que la tasa de *switching* es un indicador del nivel de competencia en el mercado minorista que debe valorarse conjuntamente a otros indicadores relacionados con la estructura y el grado de satisfacción de los consumidores. No se puede descartar, al menos en parte, que en ausencia de cambios estructurales y de variaciones significativas entre precios ofertados para servicios básicos de gas y electricidad, la evolución de las tasas de *switching* pueda estar asociada, también, al elevado grado de descontento de los consumidores que revelan los datos del *Market Consumer Scoreboard*.

## **2.2 Distribución geográfica de la tasa de *switching***

En los siguientes gráficos se muestran los desgloses geográficos de los puntos de suministro y de las tasas de *switching* en cada una de la Comunidades Autónomas (CC.AA.), y en cada uno de los sectores, eléctrico y gasista.

---

<sup>4</sup> Datos obtenidos de los respectivos Informes Anuales 2012 y 2013 de Telecomunicaciones publicados por la CNMC.

**Gráfico 3. Distribución geográfica de la tasa de *switching* año 2014. Sector eléctrico**

**7.1 MAPA PUNTOS DE SUMINISTRO Y TASA SWITCHING EN ELECTRICIDAD ANUAL 2014**



Fuente: Cuadro 7.1 del Anexo. Tasa de *switching* media del 12,1%.

En el sector eléctrico, se observa que las tasas de *switching* más elevadas en el año 2014 se han dado en las Comunidades Autónomas de Navarra (15,9%), Murcia (15,4%) y Cantabria (15,3%). Por el contrario, las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla (0,2%) y las Comunidades Autónomas de Galicia (7,9%), Asturias (9,4%) han mostrado las tasas de *switching* más bajas a nivel estatal en el año 2104.

**Gráfico 4. Distribución geográfica de la tasa de *switching* año 2014. Sector gas natural**

**7.1 MAPA PUNTOS DE SUMINISTRO Y TASA SWITCHING EN GAS ANUAL 2014**



Fuente: Cuadro 7.1 del Anexo. Tasa de switching media del 10,0%.

En el sector gasista, se observa que las tasas de *switching* más elevadas en el año 2014 se han dado en las Comunidades Autónomas de Cantabria (12,7%), Castilla-La Mancha (11,7%) y Navarra (11,0%). Por el contrario, las Comunidades Autónomas de Galicia (6,6%), Islas Baleares (9,2%) y Cataluña (9,7%) han mostrado las tasas de *switching* más bajas a nivel estatal en el año 2104. 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.

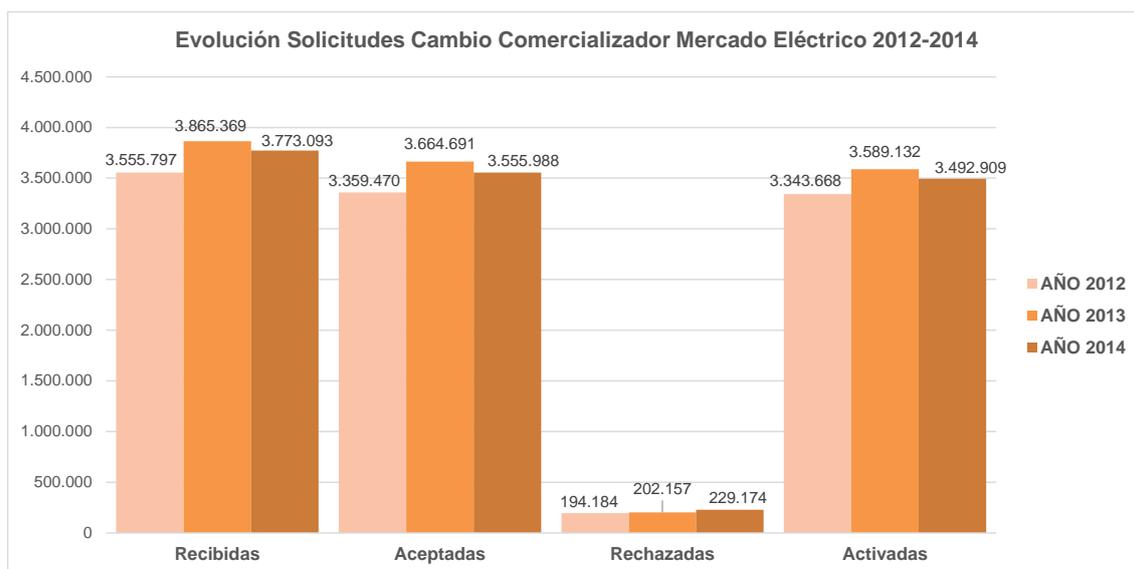
### 3. EVOLUCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR

Con el fin de situar en un contexto evolutivo la casuística de los distintos procesos que afectan a las solicitudes de cambio de comercializador realizadas durante el año 2014 en los sectores 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 años inmediatamente anteriores, 2012 y 2013, en cada uno de los sectores.

Ante todo, se debe tener en cuenta que los datos correspondientes a los años 2012 y 2013 se corresponden con la información elaborada y facilitada por la extinta Oficina de Cambios de Suministrador S.A. (OCSUM) a la Comisión en sus respectivas Memorias de Actividad anuales<sup>5</sup>, si bien cabe señalar que, en aplicación del principio de continuidad en la ejecución de las funciones, se han mantenido criterios homogéneos en la obtención de los datos necesarios para la elaboración del presente informe, de modo que no se ha distorsionado por este motivo la actuación de los agentes que intervienen en el mercado minorista de electricidad y del gas natural, ni la actividad de supervisión en ambos sectores por parte de la Dirección de Energía de la CNMC.

**Gráfico 5. Proceso seguido por las solicitudes de cambio de comercializador en los años 2012 a 2014 - Sector Eléctrico**



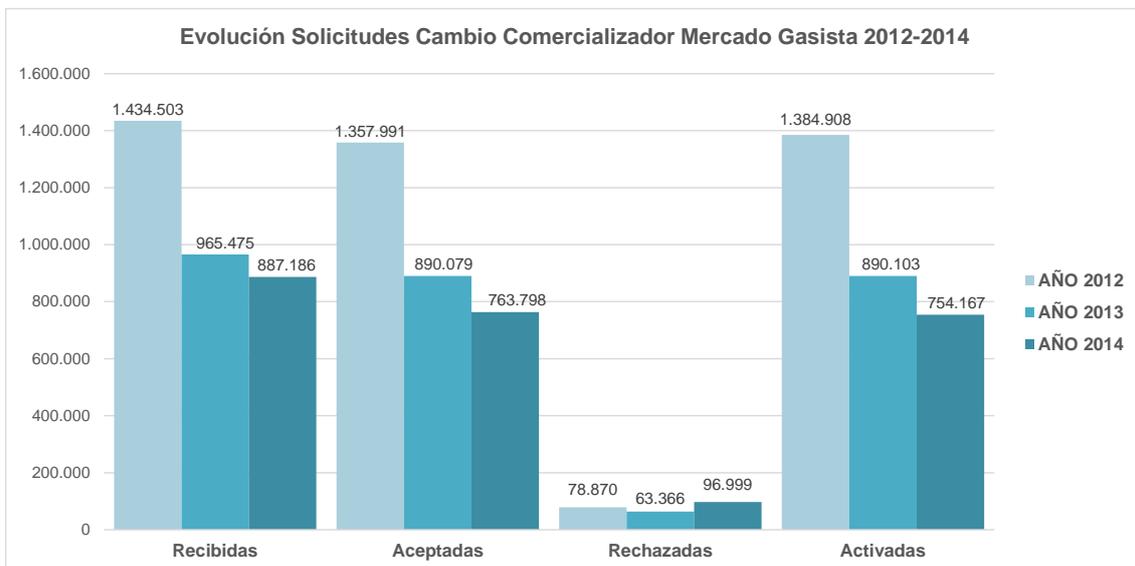
Fuente: Cuadro 1.1 del Anexo y Memorias de Actividad OCSUM años 2012 y 2013.

En el sector eléctrico, la evolución de los datos indicados en su gráfico revelan que se produjo inicialmente un relevante incremento en el número de solicitudes gestionadas por los agentes en el año 2013 con respecto a 2012, con un aumento de más de 300.000 solicitudes recibidas por los distribuidores, si bien después ha seguido un moderado decrecimiento de algo menos de 100.000 solicitudes en el volumen de las gestionadas por dicho sector en el año 2014 con respecto a 2013.

<sup>5</sup> La Memoria de Actividad de OCSUM correspondiente al año 2013 fue presentada a la CNE (hoy CNMC) el 14 de abril de 2014; la Memoria de Actividad de OCSUM correspondiente al año 2012 fue presentada con fecha 6 de junio de 2013.

Por otra parte, no todas las solicitudes formuladas por los comercializadores están bien realizadas o contienen la información que corresponde a la del punto de suministro o deben rechazarse por aspectos técnicos. Así, considerando las operaciones realmente ejecutadas durante en cada año, el porcentaje de solicitudes que vienen siendo aceptadas corresponde al intervalo 94%-95%, lo que significa unas tasas de rechazo entre el 5%-6%.

**Gráfico 6. Proceso seguido por las solicitudes de cambio de comercializador en los años 2012 a 2014 - Sector Gas natural**



Fuente: Cuadro 1.1 del Anexo y Memorias de Actividad OCSUM años 2012 y 2013.

Por lo que respecta al sector gasista, se observa que se mantiene la tendencia a un progresivo descenso en el volumen de solicitudes gestionadas, que fue especialmente significativo en el año 2013, con una caída de casi 500.000 solicitudes recibidas por los distribuidores en dicho año, y algo más moderado en el año 2014, con una caída de algo menos de 80.000 solicitudes recibidas por los distribuidores.

Como ya se ha señalado, no todas las solicitudes formuladas por los comercializadores están bien realizadas o contienen la información que corresponde a la del punto de suministro o deben rechazarse por aspectos técnicos. Así, considerando también las operaciones ejecutadas durante en cada año, el número de solicitudes que son aceptadas corresponde al 92%-95%, aunque en el año 2014 bajó al 89%, y cuyas causas se verán a continuación, lo que significa unas tasas de rechazo medias del 5%-6%, con un 11% en 2014.

#### **4. ANÁLISIS DETALLADO DE LOS PROCESOS DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR EN EL AÑO 2014**

En el desarrollo de las funciones establecidas en el artículo 3 del Real Decreto 1011/2009, de 19 de junio, por el que se regulaba la Oficina de Cambios de Suministrador, se ha procedido a elaborar el presente informe de supervisión de los cambios de comercializador realizados a lo largo del año 2014 por parte de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) en el cual, con el fin de mantener una continuidad y coherencia en la interpretación de los datos de dicho ejercicio 2014, se ha estimado conveniente seguir con las pautas y criterios que OCSUM venía utilizando en la confección de sus Informes, toda vez que el informe correspondiente al primer trimestre de 2014 aún fue elaborado por la indicada Oficina, siendo analizados y elaborados los correspondientes informes de los tres trimestres siguientes por parte de la CNMC. De esta forma, se evitan distorsiones a corto plazo en la actividad de supervisión de los mercados minoristas de energía eléctrica y de gas natural que se realiza en la propia CNMC, así como en el seguimiento de la evolución de los cambios de comercializador que realiza el Ministerio de Industria, Energía y Turismo (MINETUR) a partir de estos informes.

Sin perjuicio de lo anterior, en futuros informes la CNMC revisará, modificará o complementará dichos criterios 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.

Entre otros, se señalan a continuación algunos puntos de mejora que se irán materializando una vez se dispongan de los datos correspondientes al año 2015:

- Revisión en profundidad e implementación de nuevos criterios para proporcionar información mensual a la CNMC (denominados criterios de conteo), y para los cuales la herramienta informática empleada para el tratamiento de la información ya se encuentra preparada.
- Análisis de los tiempos medios de cambio de comercializador, desglosándose los distintos tiempos del proceso completo: tiempos medios desde la acreditación del consentimiento hasta el envío de la solicitud por el comercializador, su aceptación y activación por el distribuidor o en su caso, el rechazo de la solicitud por parte de éste.
- Evaluación de todas las incidencias que han tenido las solicitudes de cambio antes de ser activadas por el distribuidor.

- Identificación de los sistemas de comunicación entre distribuidores y comercializadores que resultan más eficientes.
- Evaluación más detallada de los cambios de comercializador en los agentes con menor volumen de solicitudes gestionadas ya que, a día de hoy, sólo aparecen datos agrupados.
- Análisis de los cambios de comercializador (*switching*) y de los rechazos gestionados, desde la perspectiva tanto de los distribuidores como de los comercializadores.
- Estudio detallado de las causas y efectos de los principales motivos de rechazo identificados.
- Análisis del tiempo medio de envío al consumidor de la facturación de cierre del comercializador saliente.

Por último, señalar que 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.

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.

## **4.1 PROCESO CAMBIO DE COMERCIALIZADOR AÑO 2014**

### **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 durante el año 2014, 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 año, 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 año 2014 se ha elaborado en base a la información remitida a la CNMC por

parte de un total de 608 agentes distribuidores y comercializadores, según el siguiente desglose:

**Cuadro 1. Número de agentes de los que se dispone de información. Evolución 2013-2014**

| Sector            | Tipo agente       | Número de Agentes Año 2013 | Número de Agentes Año 2014 | Diferencia |
|-------------------|-------------------|----------------------------|----------------------------|------------|
| Energía Eléctrica | Distribuidores    | 323                        | 328                        | 5          |
|                   | Comercializadores | 167                        | 221                        | 54         |
| Gas Natural       | Distribuidores    | 20                         | 21                         | 1          |
|                   | Comercializadores | 32                         | 38                         | 6          |
| <b>TOTALES</b>    |                   | <b>542</b>                 | <b>608</b>                 | <b>66</b>  |

Se observa que se ha incrementado de manera notable el número de agentes que han informado a la CNMC, con respecto a los que informaban a la extinta OCSUM. Concretamente, cabe destacar que el número de agentes sobre los que se disponía de datos en 2013 era un total de 542, mientras que en 2014 han informado 66 agentes más. Es especialmente significativo el incremento en el número de empresas comercializadoras de energía eléctrica, que pasan de 167 en 2013 a 221 en el año 2014, lo que supone la incorporación de 54 nuevos comercializadores en este sector a lo largo de un año.

Respecto a la información obtenida de los agentes, en el año 2013 se remitieron 3.006 archivos, mientras que en 2014 han remitido casi 800 más, hasta alcanzar los 3.791, con cuyos datos se han confeccionado los 12 informes mensuales, los cuatro informes trimestrales y el presente informe anual.

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 en caso de ausencia de información del distribuidor. Por ello, dado que las principales diferencias entre los datos de 2012-2013 y los de 2014 se deben a que el número de empresas que reportan información se ha incrementado en 2014, especialmente el número de comercializadores, en aplicación del criterio señalado, cabe concluir que los datos de 2012, 2013 y 2014 son homogéneos y comparables, si bien se ha utilizado una mayor garantía al contrastar los datos de distribuidores con un número mayor de comercializadores, lo que permite analizar con mayor

precisión la evolución de los cambios de comercializador durante el periodo considerado.

Por último, cabe recordar que en el grupo “Otros” figuran agregados los agentes comercializadores y distribuidores que no han superado un umbral mínimo de solicitudes enviadas/recibidas (3.000 solicitudes). No obstante, se han desagregado 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.

En este punto se debe hacer una reflexión general. Históricamente, y en este informe anual también, las tasas de rechazo y de incumplimiento de plazos en el grupo “Otros” ha venido siendo muy superior en este colectivo respecto al resto de agentes. En este sentido, la asociación de distribuidores de menos de 100.000 puntos de suministro CIDE, ha remitido recientemente a la CNMC un informe en el que trata de justificar los pobres resultados que ha venido obteniendo este colectivo. A continuación se mencionan sus conclusiones:

- CIDE realiza la gestión de la remisión de la información de un total de 192 distribuidores. Asimismo, realiza un seguimiento periódico con los distintos agentes comercializadores que tienen relación con estos distribuidores con objeto de ayudar a que el proceso de cambio de comercializador se realice dentro de los parámetros establecidos.
- CIDE justifica sus resultados en las siguientes deficiencias operativas en su proceso de tratamiento de los datos informados a lo largo del año:
  - ✓ Altas tasas de incumplimiento de los plazos de aceptación / rechazo: no se distinguía entre Alta Tensión y Baja Tensión, por lo que en las solicitudes de Alta Tensión el plazo de aceptación o rechazo que se estaba considerando era de 5 días naturales y no 15 días naturales.
  - ✓ Altas tasas de incumplimiento de los plazos de activación: No se distinguía entre las distintas opciones de activación (fecha fija, ciclo de lectura o 15 días) de igual forma, se consideraba un plazo de activación de 5 días, tanto para Baja Tensión como Alta Tensión, por lo que un gran número de solicitudes informadas con retraso no eran reales.
  - ✓ Altas tasas de incumplimiento de los plazos en general: los retrasos se contabilizaban desde la fecha de recepción de la solicitud y no desde la fecha de vencimiento del plazo.

Estas incidencias detectadas podrían, por consiguiente, explicar los retrasos en las operaciones de aceptación, rechazo y activación.

- Una vez detectada esta casuística, CIDE ha revisado y adoptado nuevos criterios que se alinean a los utilizados por el resto de las empresas de distribución eléctrica, por lo que cabe esperar que en la información que proporcionen a partir 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 realizar una serie de mejoras en el proceso de la supervisión de los cambios de comercializador, entre las que se encuentra una evaluación más detallada de los cambios de comercializador en los agentes con menor volumen de solicitudes gestionadas.

#### **b) Solicitudes de cambio de comercializador enviadas/recibidas**

Durante el año 2014 se han producido 4.660.279 solicitudes de cambio de comercializador conjuntas entre electricidad y gas, que con respecto a las 4.830.844 solicitudes del año anterior, suponen una disminución de 170.565 solicitudes, un 3,6% menos.

En el sector eléctrico, se observa que el número de solicitudes de cambio de comercializador enviadas por los comercializadores entrantes y recibidas por los distribuidores durante el año 2014 ha sido de 3.773.093, lo que supone una disminución del 2,4% con respecto al año 2013 (3.865.369 solicitudes). En el gráfico 1 del Anexo se puede consultar la evolución mensual para 2014 del número de solicitudes recibidas por las principales empresas distribuidoras de energía eléctrica.

En lo que se refiere al sector gasista, se observa asimismo que el número de solicitudes de cambio de comercializador enviadas por los comercializadores entrantes y recibidas por los distribuidores durante el año 2014 (887.186) ha registrado un descenso del 8,1% con respecto al total registrado durante el año 2013 (965.475 solicitudes). En el gráfico 3 del Anexo se puede consultar la evolución mensual para 2014 del número de solicitudes recibidas por parte de las empresas distribuidoras de gas natural.

De lo anterior se deduce que se mantiene la tendencia, ya observada en el ejercicio anterior, analizado por la extinta OCSUM, de un decremento en el número de solicitudes de cambio de comercializador recibidas por distribuidores y enviadas por comercializadores en el sector gasista, y se comprueba un ligero cambio de tendencia en el sector eléctrico, también decreciente en número en este ejercicio 2014.

### **c) Solicitudes de cambio de comercializador aceptadas/rechazadas**

En cuanto al número de solicitudes aceptadas en el año 2014, se han registrado un total de 3.555.988 solicitudes en el sector eléctrico y de 763.798 en el sector gasista, suponiendo unas tasas de aceptación anuales del 94,0% en el sector eléctrico y 88,7% en el sector gasista.

Se observan asimismo en 2014 unas tasas de rechazo del 6,0% en el sector eléctrico, y del 11,3% en el sector gasista, muy similar en el primer caso a la registradas en el año 2013 (5,2%), pero sensiblemente superior en el segundo (6,7%).

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 26,7%, porcentaje que empeora en más de nueve puntos respecto al año anterior (17,3%).

En cuanto al sector de gas natural, destacan las tasas de rechazo registradas por los distribuidores del Grupo Gas Natural Fenosa (15,0%), así como la correspondiente a la agrupación de “Otros” distribuidores, con una tasa del 17%.

### **d) Solicitudes de cambio de comercializador activadas**

Las solicitudes activadas señalan los cambios de comercializador realmente efectivos en el año 2014, en el que se han contabilizado un total de 4.247.076, correspondientes a 3.492.909 activaciones en el sector eléctrico y a 754.167 en el gasista. Con ello, tal y como se ha señalado anteriormente la tasa de cambio de comercializador (switching) en 2014 resultó ser del 12,1% en el sector eléctrico y del 10,0% en el sector del gas natural.

En los gráficos 2 y 4 del Anexo, se observa la evolución mensual para 2014 del número de solicitudes activadas por parte de las empresas distribuidoras de electricidad y gas natural, respectivamente.

## **4.2 DESGLOSE POR PLAZOS**

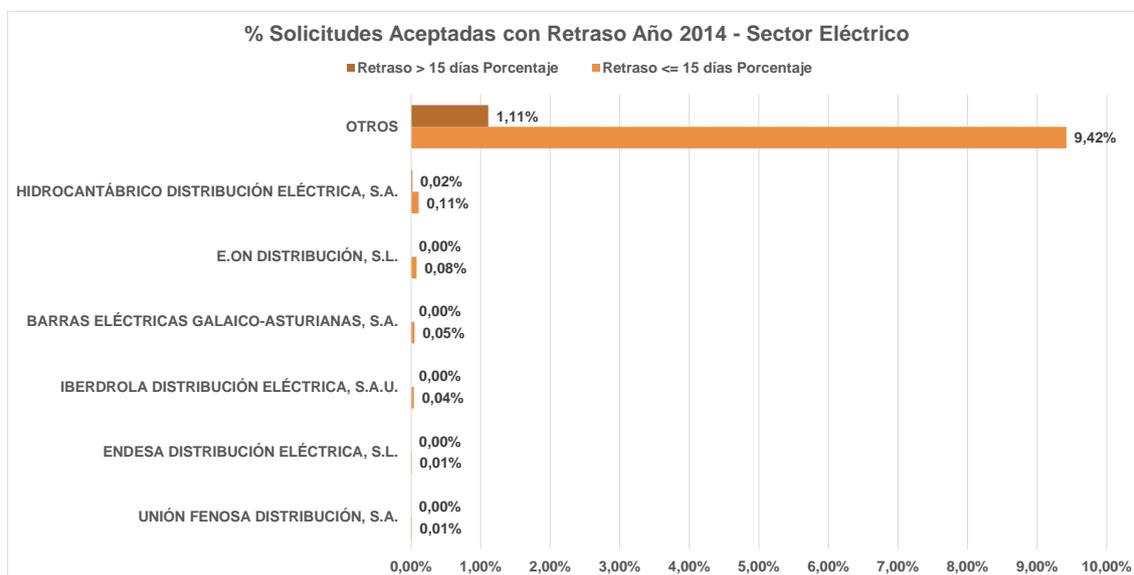
A la hora de evaluar los datos correspondientes a los plazos de solicitudes de cambio de comercializador aceptadas, rechazadas, pendientes de respuesta, activadas y pendientes de activar, es necesario recordar que los sectores eléctrico y gasista emplean dos mecanismos diferentes para la gestión de solicitudes de cambio de comercializador. 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 en su momento en la extinta OCSUM, mientras que en el sector de

gas natural se utiliza mayoritariamente una plataforma común entre los agentes (SCTD) promovida por las empresas distribuidoras.

### 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 7. Solicitudes aceptadas con retraso. 2014 - Sector Eléctrico**

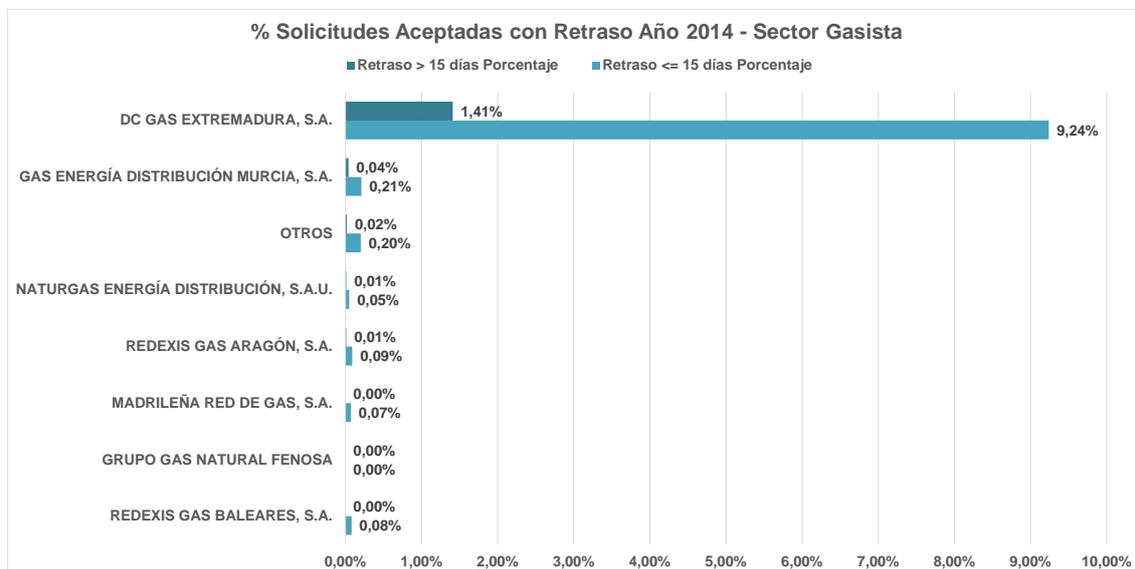


Fuente: Cuadro 2.1 del Anexo.

En el sector eléctrico, se observa un porcentaje de solicitudes de cambio de comercializador aceptadas en plazo del 99,8%, porcentaje análogo al del año anterior, aunque en valor absoluto han disminuido de 3.658.876 solicitudes en el año 2013 a 3.550.173 en el año 2014. Esta información se encuentra disponible con todo el detalle en el cuadro 2.1 del Anexo.

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

**Gráfico 8. Solicitudes aceptadas con retraso. 2014 - Sector Gasista<sup>6</sup>**



Fuente: Cuadro 2.1 del Anexo.

En el sector de gas natural, se observa un porcentaje de solicitudes de cambio de comercializador aceptadas en plazo del 99,9%, porcentaje también similar al del año anterior (99,6%), también en este caso han disminuido en valor absoluto, pasando de 886.879 en el año anterior a 762.806 solicitudes en el año 2014. Igualmente, esta información se encuentra disponible con todo el detalle en el cuadro 2.1 incluido en el Anexo.

Como comentario general, y tal y como se observa en los gráficos anteriores se constata en ambos sectores, según los datos del año 2014, que 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.

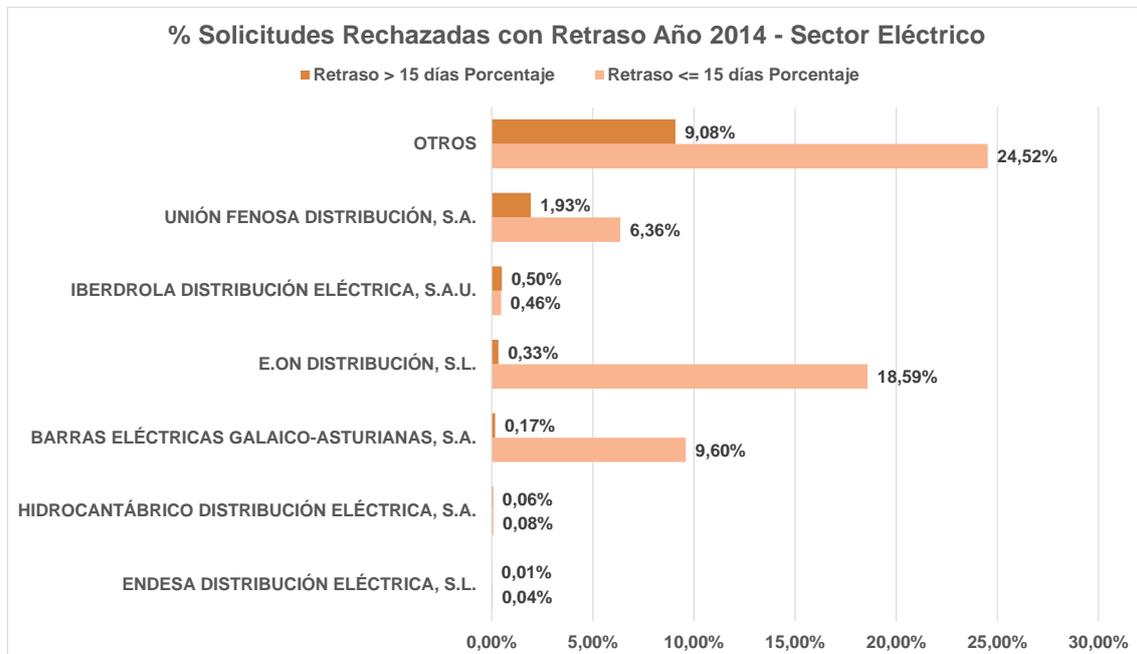
### b) Plazos de solicitudes rechazadas

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.

<sup>6</sup> Actualmente la empresa Gas Energía Distribución de Murcia pertenece al Grupo Redexis.

**Gráfico 9. Solicitudes rechazadas con retraso. 2014 - Sector Eléctrico**



Fuente: Cuadro 2.2 del Anexo.

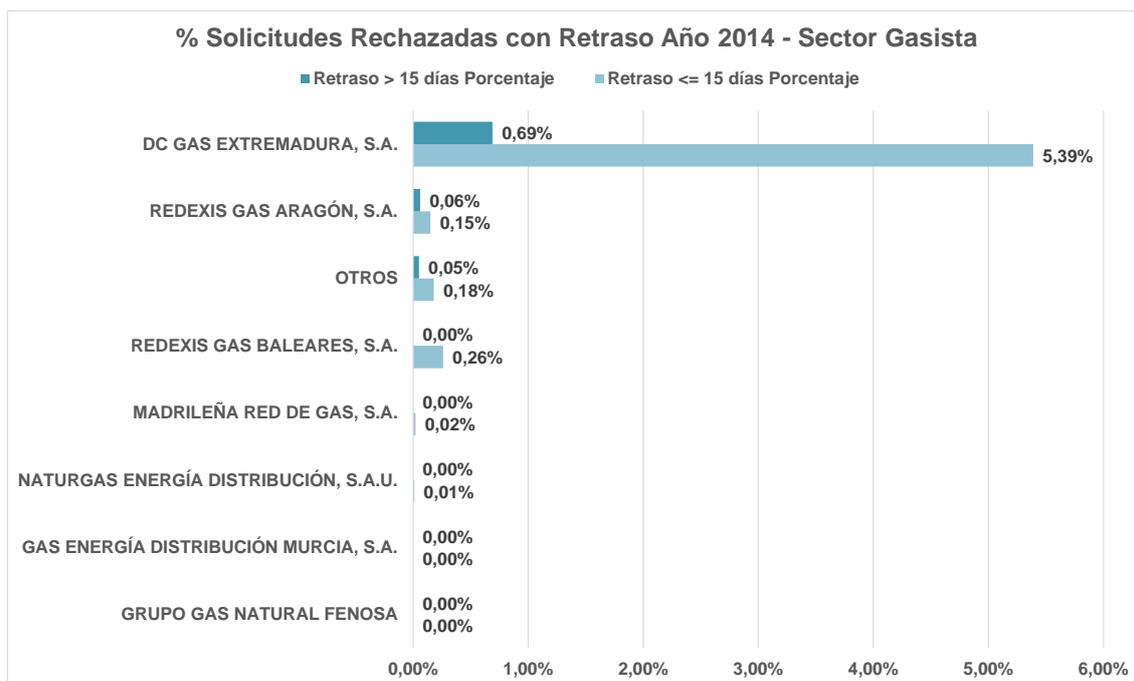
En el caso del sector eléctrico, hay que tener presente que una parte de los rechazos producidos pueden deberse a solicitudes que, siendo aceptadas, pueden ser posteriormente rechazadas en la fase de activación por aspectos técnicos propios de este sector (diversidad de formas de contratación, aspectos 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 202.157 en el año 2013 a 229.174 durante el año 2014, y el porcentaje de solicitudes rechazadas en plazo con respecto al total de rechazadas ha disminuido de un 96,9% a un 95,1%. Lo anterior es equivalente a señalar que el porcentaje de las solicitudes rechazadas fuera de plazo (con respecto a todas las rechazadas) ha aumentado desde un 3,1% en el año anterior a un 4,9% en el año actual. Esta información se encuentra disponible en el cuadro 2.2 del Anexo.

Por último, tal y como se observa en el gráfico anterior, cabe destacar que el porcentaje de solicitudes rechazadas con retraso en el sector eléctrico incluye las estadísticas del grupo de “Otros” distribuidores que muestra un porcentaje de solicitudes con retrasos muy superior a la media del sector, suponiendo en año 2014 un 50,8% (5.672 solicitudes) sobre el total de 11.158 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 10. Solicitudes rechazadas con retraso. 2014 - Sector Gasista<sup>7</sup>**



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 año 2014 (97 solicitudes) es incluso inferior al observado en el año anterior (616 solicitudes). Asimismo, el porcentaje de solicitudes rechazadas con algún retraso es del 0,1% (ver cuadro 2.2 del Anexo). En este caso, como se observa en el gráfico anterior, destaca el porcentaje de solicitudes rechazadas con retraso por la empresa DC Gas Extremadura, distribuidor que muestra un porcentaje de solicitudes con retrasos muy superior a la media del sector.

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

<sup>7</sup> Actualmente la empresa Gas Energía Distribución de Murcia pertenece al Grupo Redexis.

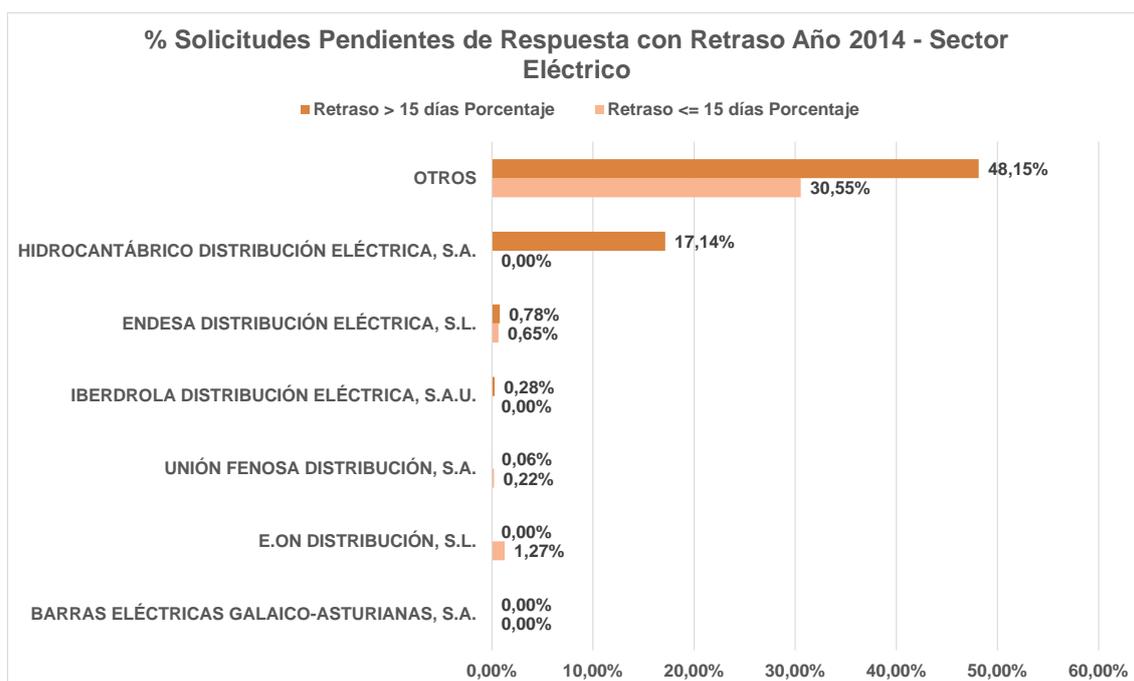
generando el rechazo), o bien hasta que el distribuidor haya realizado un análisis manual en el que detecte alguna anomalía que no puede ser subsanada y que impida continuar con la tramitación de la solicitud.

### c) Plazos de solicitudes pendientes de respuesta

A finales del año 2014 se registraron un total de 6.356 solicitudes pendientes de respuesta de aceptación o rechazo por el distribuidor correspondiente en el sector eléctrico y un total de 4.330 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 11. Solicitudes pendientes de respuesta con retraso. 2014 - Sector Eléctrico**



Fuente: Cuadro 2.3 del Anexo.

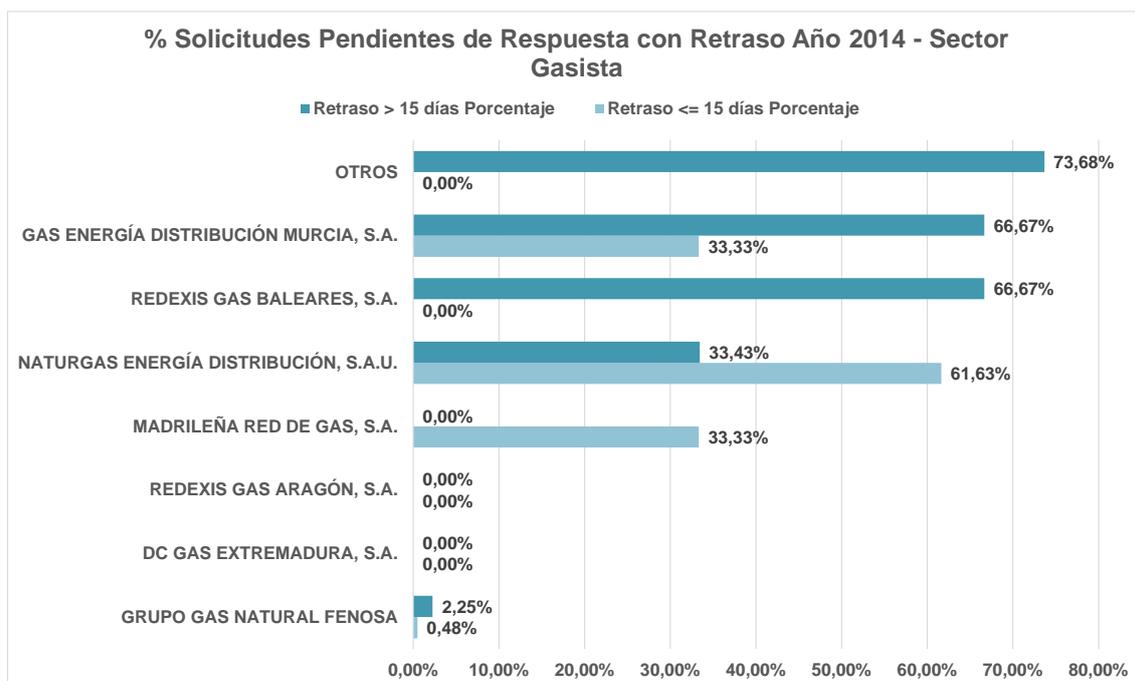
En el sector eléctrico, cabe señalar que el volumen total de solicitudes pendientes de respuesta con algún retraso al final del año 2014 es de 933 solicitudes, muy inferior al observado en el año anterior (2.547 solicitudes), debido fundamentalmente a la disminución en el volumen de estas solicitudes en el grupo de pequeños distribuidores denominado “Otros”, que pasan de un total de 2.504 solicitudes pendientes de respuesta con algún retraso en el año 2013 a 894 solicitudes en el año 2014, lo que supone un decremento de 64,3% (ver detalle en el cuadro 2.3 del Anexo), si bien tal y como se observa en el

gráfico anterior este grupo es el que sigue mostrando unos ratios muy por encima de la media de su sector.

En general, se observa que el volumen total de 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 año 2014 (3.773.093 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 12. Solicitudes pendientes de respuesta con retraso. 2014 - Sector Gasista<sup>8</sup>**



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 año 2014 es muy inferior al observado en el año anterior (455 solicitudes en el año 2014 frente a 1.044 en el año 2013), decremento que se justifica por la disminución de solicitudes pendientes de respuesta con algún retraso registrado por el grupo Gas Natural Fenosa, que pasa de 962 solicitudes en el año 2013 a 108 solicitudes pendientes de repuesta con algún retraso en el año 2014, si bien en sentido contrario llama la atención la evolución de Naturgás Energía Distribución, que

<sup>8</sup> Actualmente la empresa Gas Energía Distribución de Murcia pertenece al Grupo Redexis.

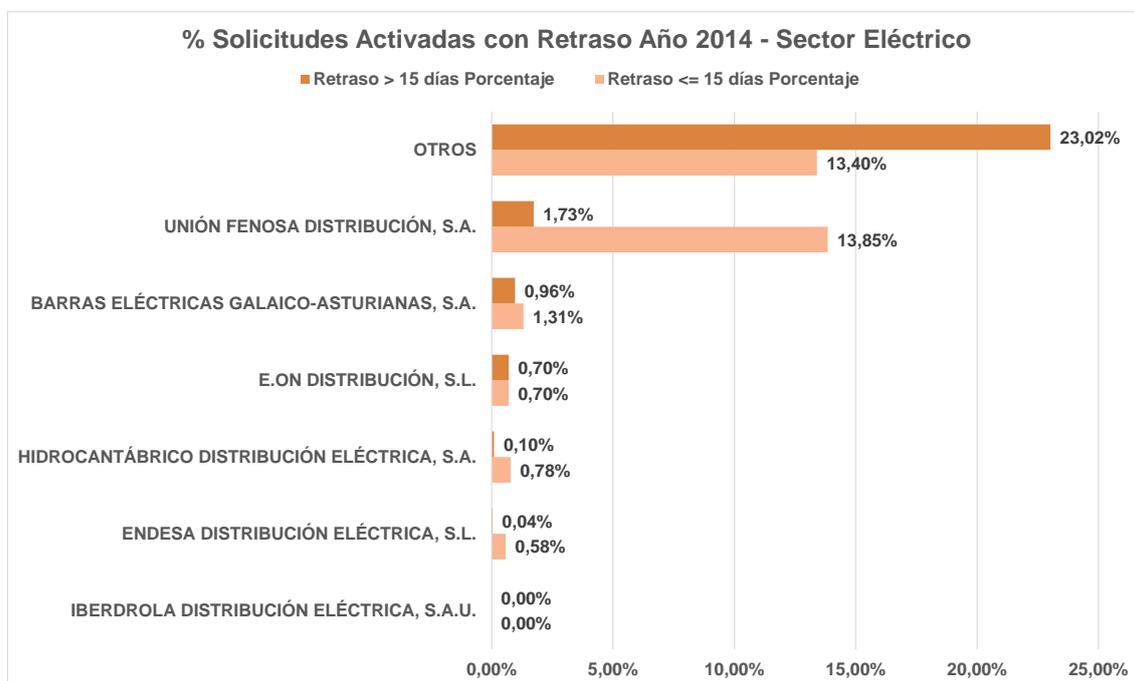
pasa de 11 solicitudes en 2013 a 327 solicitudes pendientes de repuesta con algún retraso en el año 2014. Son también relevantes en términos relativos las solicitudes pendientes de respuesta los casos de Gas Energía Distribución de Murcia<sup>9</sup>, Redexis Gas Baleares y Madrileña Red de Gas.

También, al igual que ocurre en el sector eléctrico, en el sector gasista el grupo de pequeños distribuidores denominado “Otros”, tal y como se observa en el gráfico anterior, sigue mostrando un ratio de retraso en la respuesta de solicitudes superior a 15 días muy por encima de la media de su sector. No obstante, se trata de un valor global poco significativo en relación con el total de las solicitudes enviadas por los comercializadores y recibidas por los distribuidores gasistas en el año 2014 (887.186 solicitudes).

#### **d) Plazos de solicitudes activadas**

Las solicitudes de cambio de comercializador activadas fuera de plazo son muy reducidas en electricidad (2,1%) e irrelevantes en gas (prácticamente 0%). En el gráfico siguiente se muestra la situación del sector eléctrico.

**Gráfico 13. Solicitudes activadas con retraso. 2014 - Sector Eléctrico**



Fuente: Cuadro 2.4 del Anexo.

Al respecto se observa que del total de 74.915 solicitudes activadas fuera de plazo en el sector eléctrico, el 66,1% corresponden a solicitudes activadas con

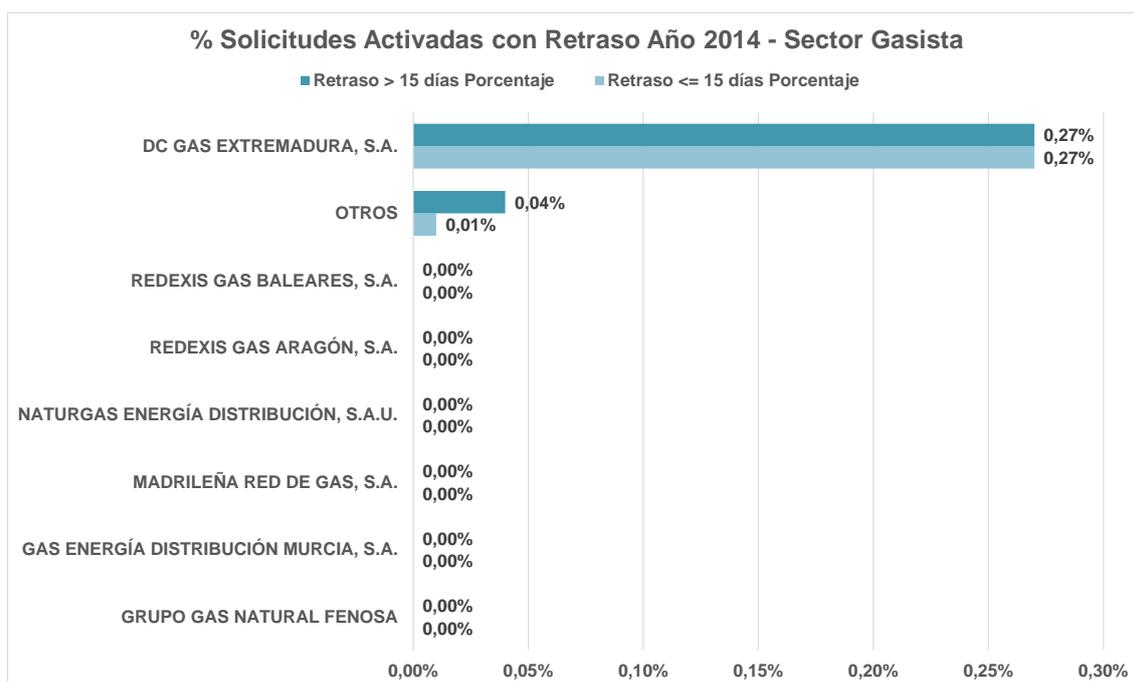
<sup>9</sup> Actualmente la empresa Gas Energía Distribución de Murcia pertenece al Grupo Redexis.

algún retraso por Unión Fenosa Distribución, dato algo peor al registrado por esta misma empresa en el año 2013 (entonces suponían un 49,2% del total de solicitudes activadas fuera de plazo). En este sentido, Unión Fenosa Distribución ha alegado a esta Comisión que activan los cambios de comercializador a ciclo de lectura para los suministros teledidos y telegestionados con facturación mensual, de acuerdo con su interpretación del artículo 6 del Real Decreto 1435/2002.

Consecuentemente con lo observado en el análisis de las solicitudes aceptadas, 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 del sector.

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

**Gráfico 14. Solicitudes activadas con retraso. 2014 - Sector Gasista<sup>10</sup>**



Fuente: Cuadro 2.4 del Anexo.

En el sector gasista, el volumen total de solicitudes activadas con algún retraso en el año 2014 (43 solicitudes) es muy bajo, y como se observa en el gráfico anterior corresponden casi en su totalidad a las gestionadas por la empresa DC Gas Extremadura. Esta información relativa al año 2014 se encuentra disponible en el cuadro 2.4 del Anexo.

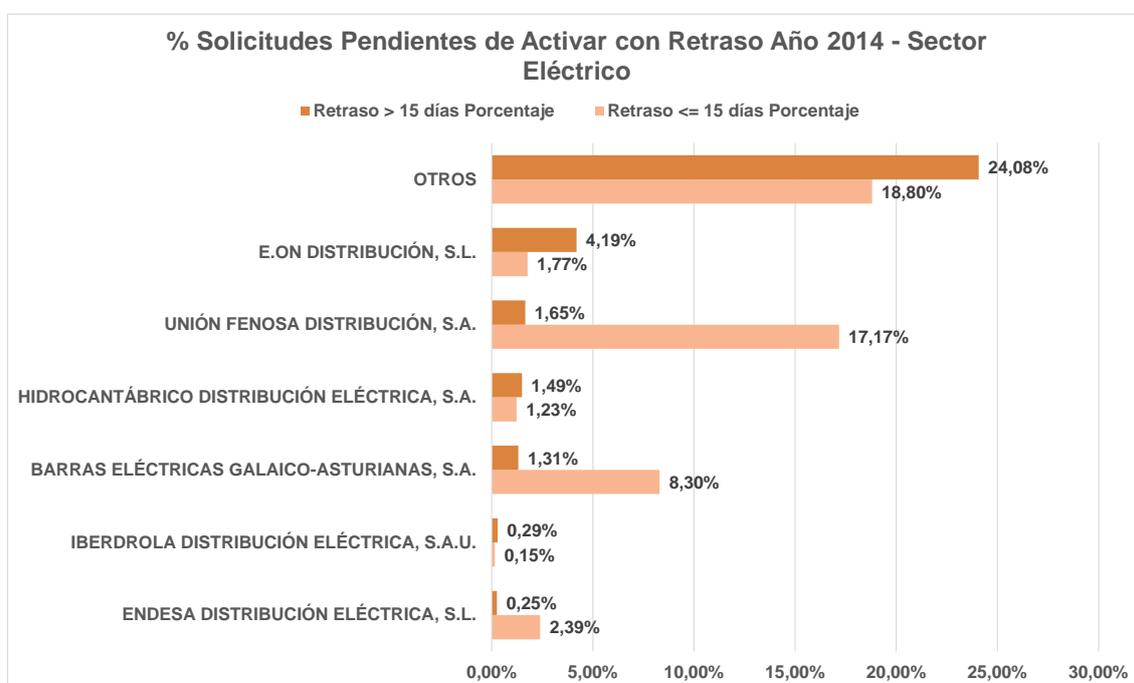
<sup>10</sup> Actualmente la empresa Gas Energía Distribución de Murcia pertenece al Grupo Redexis.

### e) Plazos de solicitudes pendientes de activar

Se observa una tasa de solicitudes pendientes de activación fuera de plazo al final del año 2014 del 7,2% en el sector eléctrico y del 0% en el sector de gas sobre el total de solicitudes pendiente de activar.

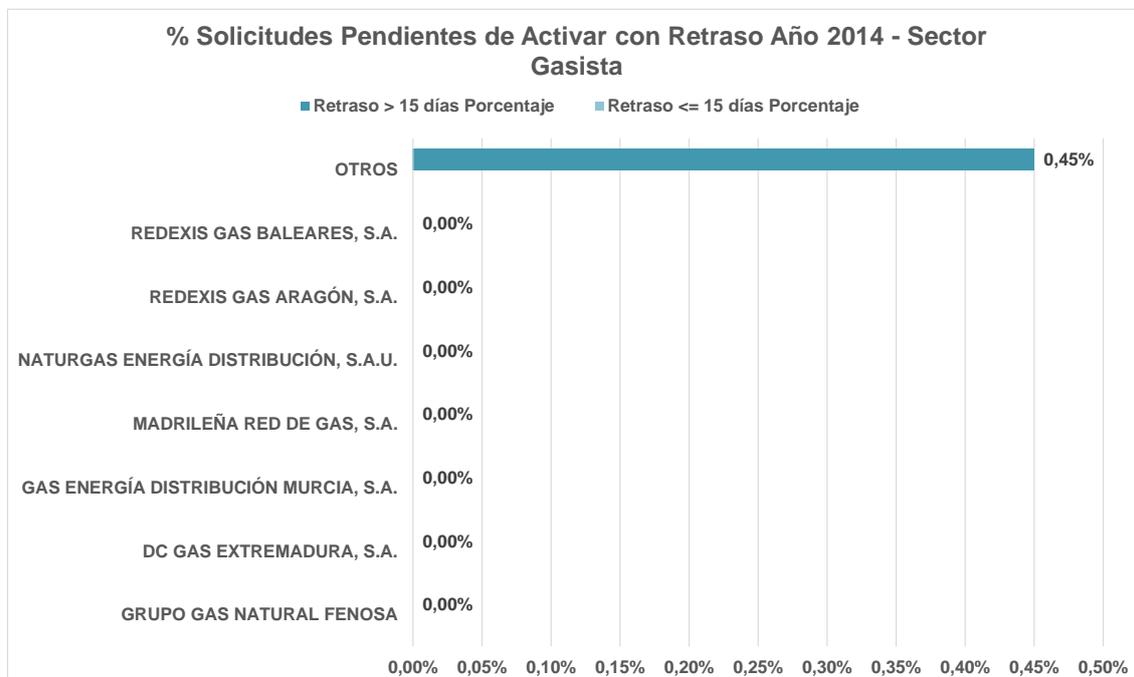
En los gráficos siguientes se muestran los porcentajes de solicitudes pendientes de activar fuera de plazo por cada uno de los principales distribuidores de ambos sectores, distinguiendo si el retraso es superior o inferior a 15 días.

**Gráfico 15. Solicitudes pendientes de activar con retraso. 2014 - Sector Eléctrico**



Fuente: Cuadro 2.5 del Anexo.

**Gráfico 16. Solicitudes pendientes de activar con retraso. 2014 - Sector Gasista**<sup>11</sup>



Fuente: Cuadro 2.5 del Anexo.

Las solicitudes pendientes de activar con algún retraso al final del año 2014 son muy reducidas, pues suponen tan sólo el 0,1% en el sector eléctrico (3.285 sobre 3.773.093 solicitudes) y prácticamente 0% en el sector de gas natural. Esta información se encuentra disponible en el cuadro 2.5 incluido como Anexo.

Estos valores 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.

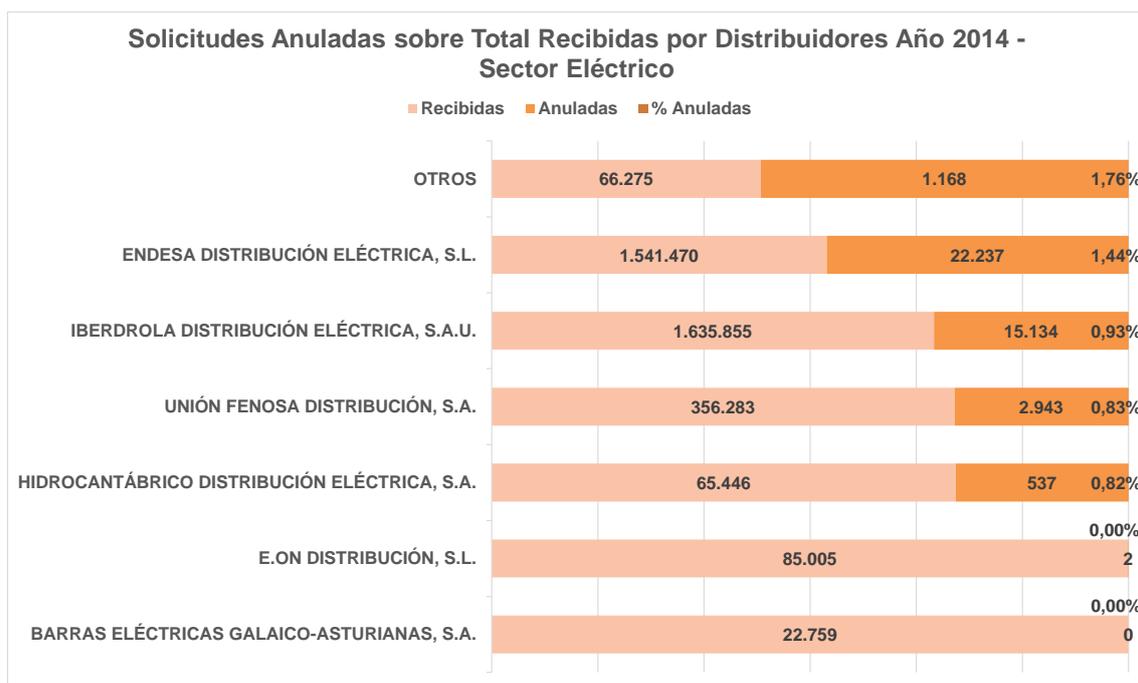
### 4.3 SOLICITUDES ANULADAS Y REPOSICIONES

En el proceso de cambio de comercializador, los consumidores mediante los comercializadores pueden solicitar la anulación del cambio si éste aún no se hubiere activado o no se hubieren iniciado los trabajos en campo. En caso contrario, estaríamos ante una reposición.

<sup>11</sup> Actualmente la empresa Gas Energía Distribución de Murcia pertenece al Grupo Redexis.

En el gráfico siguiente se muestra el número de solicitudes de cambio anuladas en el año 2014, y el número de solicitudes recibidas, y todo ello para los principales distribuidores del sector eléctrico.

**Gráfico 17. Solicitudes anuladas. 2014 - Sector Eléctrico**



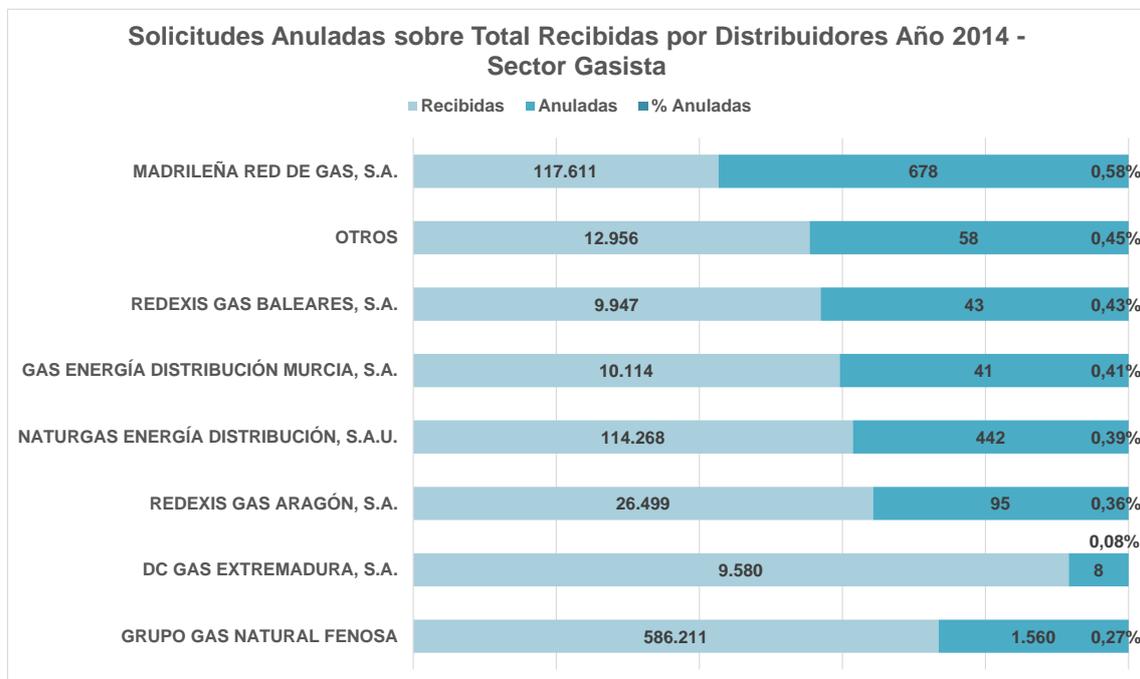
Fuente: Cuadro 3 del Anexo.

El total de solicitudes anuladas en el sector eléctrico durante el año 2014 fue de 42.021, lo que supone una tasa del 1,1% respecto a las solicitudes recibidas.

Más específicamente, según se observa en el cuadro 3 del Anexo que las empresas comercializadoras del grupo Endesa tienen un porcentaje de anulaciones de solicitudes de cambios de comercializador superior a la media, con un 2,4% en Endesa Energía, y un 3,3% en Endesa Energía XXI respectivamente, cuando la media del sector es el 1,1%, como se ha mencionado anteriormente. En este sentido, Endesa Energía ha indicado 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 año 2014, y el número de solicitudes recibidas, y todo ello para los principales distribuidores del sector gasista.

**Gráfico 18. Solicitudes anuladas. 2014 - Sector Gasista<sup>12</sup>**



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 0,3% sobre un total de 887.186 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. En todo caso, el número de reposiciones comunicadas (10.478) no resulta significativo puesto que tan sólo supone una tasa del 0,6% con respecto a las solicitudes enviadas a dicho distribuidor. Esta información detallada se encuentra disponible asimismo en el cuadro 3 del Anexo.

#### 4.4 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 con el fin de poder identificar aquellos que tienen mayor relevancia o se emplean con mayor frecuencia.

<sup>12</sup> Actualmente la empresa Gas Energía Distribución de Murcia pertenece al Grupo Redexis.

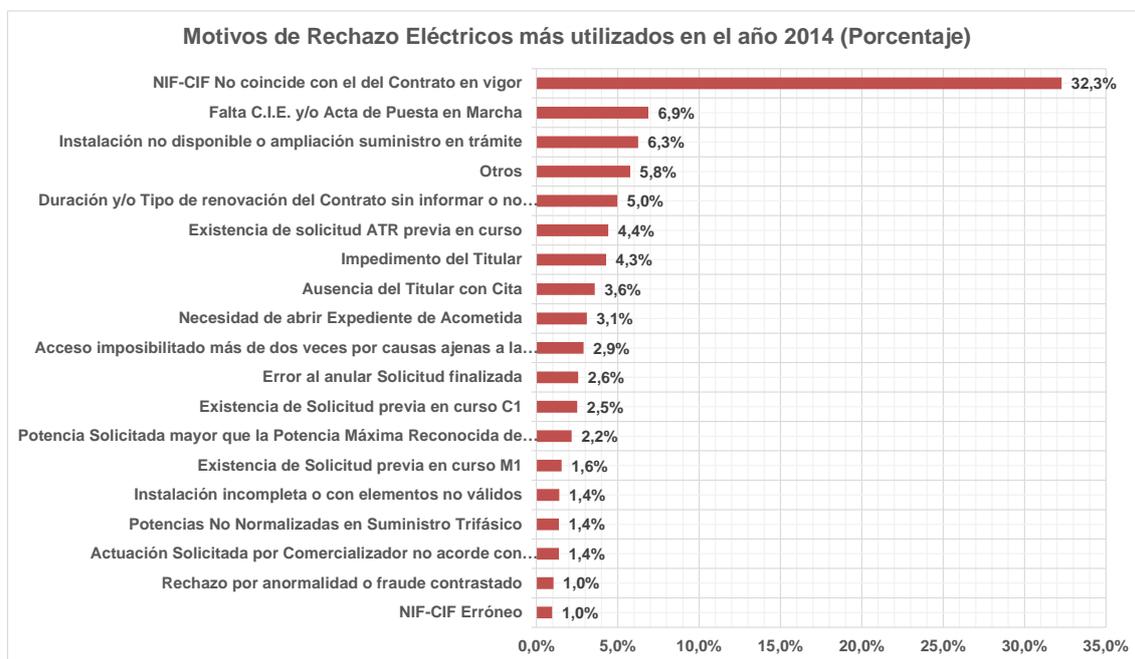
En este sentido, en el sector eléctrico se contabilizan un total de 54 motivos con algún uso en el año 2014 del total de los 58 motivos de rechazo consensuados (ver cuadro 4.1 del Anexo los motivos de rechazo en el sector eléctrico), mostrándose los porcentajes de rechazo registrados para cada motivo y distribuidos por tipología de agentes (distribuidores y comercializadores).

Por su parte, en el sector gasista la tipología de rechazos es menor, contabilizándose 38 motivos con algún uso en el periodo del total de los 68 motivos de rechazo consensuados (ver cuadro 4.2 del Anexo, en el que se detallan los motivos usados), que también se muestran distinguiendo agentes distribuidores y comercializadores.

### 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 año 2014 por los distribuidores del sector eléctrico.

**Gráfico 19. Motivos de rechazo. 2014 - 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 32,3% 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 año 2014 por Hidrocantábrico Distribución Eléctrica (50,3%), Unión Fenosa Distribución (el 44% de sus solicitudes rechazadas se deben a esta causa), Endesa Distribución Eléctrica (32,9%), e Iberdrola Distribución Eléctrica (32,1%). Únicamente no se trata del principal motivo de rechazo en los casos de Barras Eléctricas Galaico-Asturianas y E.ON Distribución.

El siguiente motivo de rechazo más utilizado es el de “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 año 2014 una tasa de ocurrencia del 6,9%, que está muy por debajo del motivo anterior. Este motivo de rechazo supone el segundo más alegado por Endesa Distribución Eléctrica (el 27,2% de sus solicitudes rechazadas se deben a esta causa), mostrando una incidencia mucho menor en el resto de distribuidores.

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

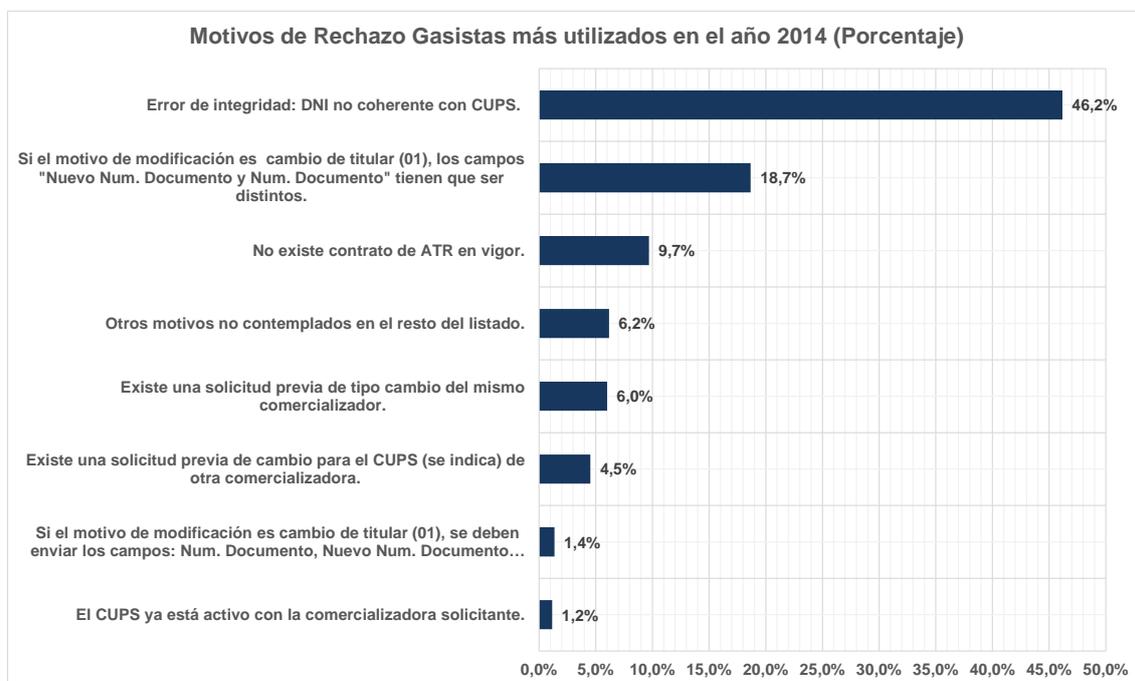
- “Instalación no disponible o ampliación de suministro en trámite”, motivo identificado en un 6,3% de los casos. Este motivo de rechazo supone el segundo más alegado por Iberdrola Distribución Eléctrica (el 12,4% de sus solicitudes rechazadas se deben a esta causa), mostrando una incidencia mucho menor en el resto de distribuidores.
- “Existencia de solicitud A3 (Alta de suministro), C1 (Cambio de comercializador sin cambios contractuales), C2 (Cambio de comercializador con cambios contractuales) M1 (Modificación) o B1 (Baja) previa en curso”, que surge de la agrupación de los motivos 37 a 41, porque en todos los casos el motivo por el que el distribuidor no puede activar la solicitud es por la existencia de otras solicitudes en curso, con una tasa conjunta de ocurrencia del 5,3%.

- “Impedimento del Titular” (el distribuidor rechaza la solicitud porque ante la necesidad de una actuación en campo el titular del punto de suministro o el usuario efectivo de energía le impide el acceso a las instalaciones), que supone un 4,3% sobre el total de solicitudes rechazadas.

## b) Motivos de rechazo en el sector gasista

En el gráfico siguiente se muestran los motivos de rechazo al cambio de comercializador más utilizados en el año 2014 por los distribuidores del sector gasista.

**Gráfico 20. Motivos de rechazo. 2014 - Sector Gasista**



Fuente: Cuadro 4.2 del Anexo.

Asimismo, conforme a la información contenida en el cuadro 4.2 del Anexo, el motivo de rechazo más alegado en el año 2014 ha sido **“Error de integridad: DNI no coherente con CUPS”**, puesto que se trata del motivo utilizado en un 46,2% de los casos para justificar el rechazo. Es decir, prácticamente la mitad de las solicitudes rechazadas son debidas a que 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 agente distribuidor, se trata del motivo más señalado en 2014 por todos ellos salvo por DC Gas Extremadura, siendo el porcentaje superior al 50% en los casos de

Madrileña Red de Gas (57%), Naturgás Energía Distribución (54,1%), Redexis Gas Baleares (54%) Gas Energía Distribución Murcia<sup>13</sup> (52,5%), y superior al 40% en los casos de Redexis Gas Aragón (46,5%) y del grupo Gas Natural Fenosa (44,1%).

El siguiente motivo de rechazo más utilizado en 2014, con un 18,7% 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 (9,7%). 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 74,6% del total de los casos de solicitudes rechazadas y, si se exceptúa el motivo “Otros”, el resto de motivos no alcanza porcentajes significativos de solicitudes rechazadas.

La incidencia de estos tipos de motivos de rechazo por cada sector serán objeto de análisis por parte de 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.

## **4.5 DESGLOSE POR MOVILIDAD**

### **a) Movilidad por segmentación de mercado**

A la hora de analizar los cambios de comercializador que han tenido lugar durante el año 2014 por segmento de mercado, se ha de tener en cuenta que dichos segmentos se definen en función de las tarifas de acceso asociadas a los puntos de suministro, de la manera que se muestra en la siguiente tabla.

---

<sup>13</sup> Actualmente la empresa Gas Energía Distribución de Murcia pertenece al Grupo Redexis.

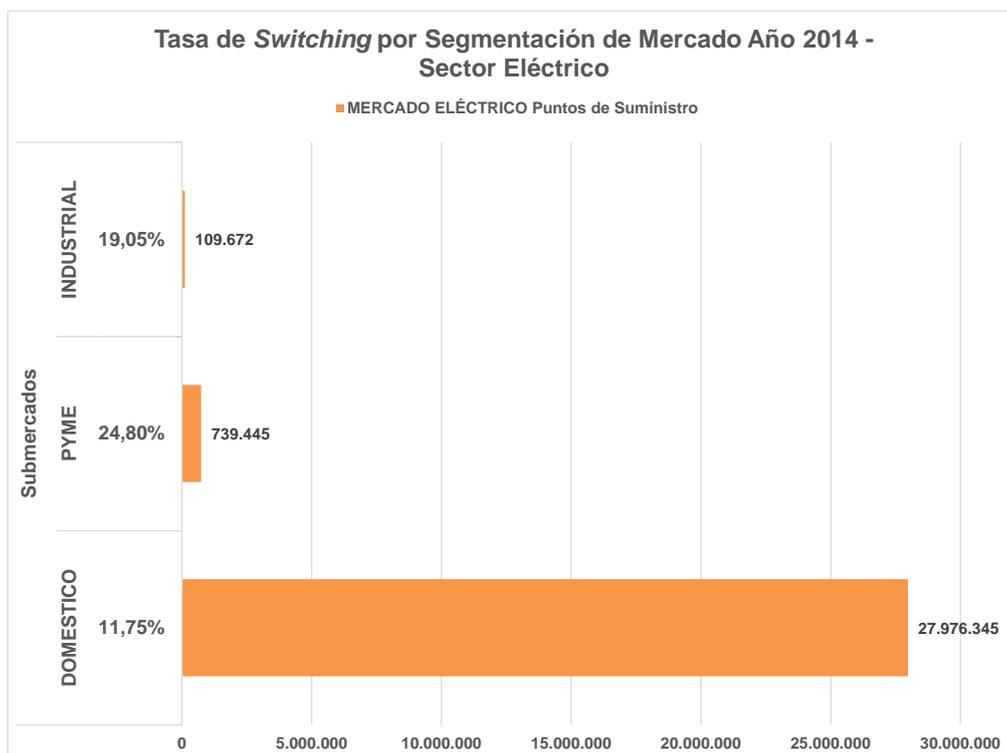
**Cuadro 2. Relación entre segmento de mercado y tarifas de acceso**

| Sector            | Segmento de Mercado   | Tarifas de Acceso                           |
|-------------------|-----------------------|---|
| Energía Eléctrica | Doméstico / Comercial | 2.0A, 2.1A, 2.0DHA, 2.0DHS, 2.1DHA,y 2.1DHS |
|                   | 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 vuelve a indicar que la tasa de cambio de comercializador (*switching*) correspondiente al conjunto del mercado eléctrico en 2014 ha resultado ser del 12,1% sobre un total de 28.825.462 puntos de suministro informados por los distribuidores a la CNMC, y la correspondiente al total del mercado de gas natural, del 10% sobre un total de 7.548.867 puntos de suministro informados también por los distribuidores a la CNMC.

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

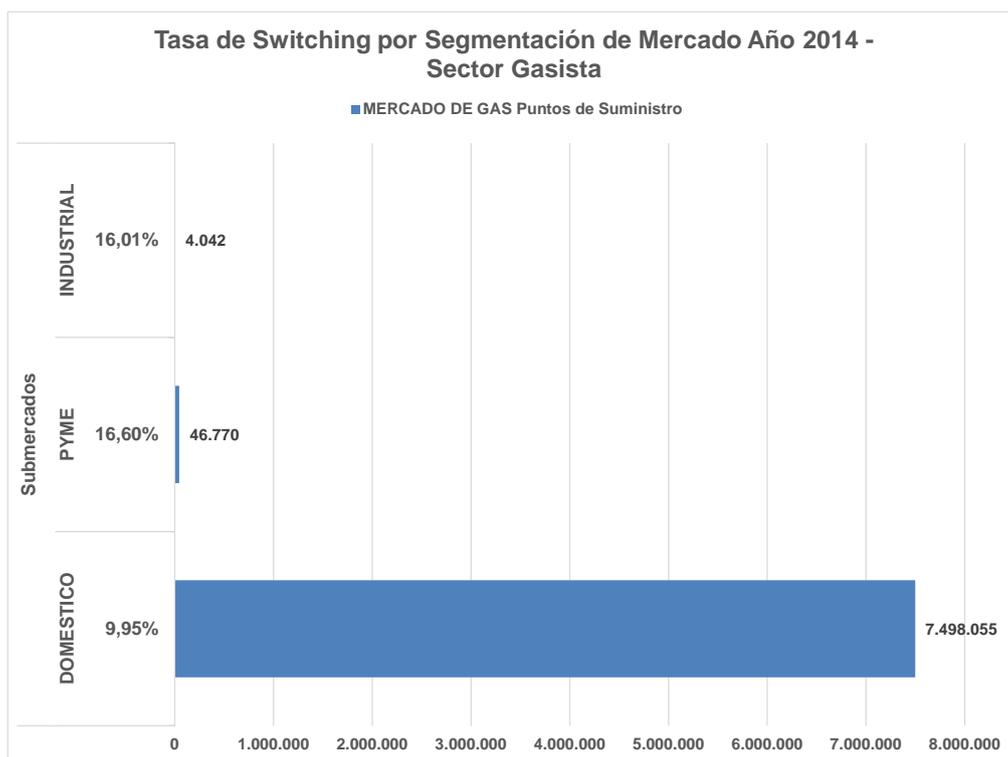
**Gráfico 21. Desglose de la tasa de *switching* por segmentos del mercado. 2014 - Sector Eléctrico**



Fuente: Cuadro 5.1 del Anexo.

En cuanto a los datos obtenidos por segmento de mercado, en el sector eléctrico se observan unas tasas de *switching* del 11,8%, 24,8% y 19,1% 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 (24,8%) e industrial (19,0%), más elevadas que la observada en el segmento doméstico/comercial (11,8%), 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 años anteriores, por lo que se puede indicar que 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 influencia en este sentido.

**Gráfico 22. Desglose de la tasa de *switching* por segmentos del mercado. 2014 - Sector Gasista**



Fuente: Cuadro 5.1 del Anexo.

En cuanto al sector gasista, se han registrado en el mismo periodo unas tasas de *switching* del 10%, 16,6% y 16,0% en los segmentos doméstico/comercial, PYME e industrial, respectivamente. Se observa que las tasas de *switching* son similares para el segmento doméstico/comercial en ambos sectores, manteniéndose sin embargo tasas más elevadas en los segmentos PYME e industrial del sector eléctrico.

En cuanto a los datos de rechazos por segmento de mercado, en el sector eléctrico, se observan unas tasas de rechazo del 5,9% para el segmento doméstico, de un 7,9% para las PYME y del 16% para el industrial. En este sentido, destacan, por situarse por encima de la media, las tasas de rechazo registradas por Unión Fenosa Distribución, con el 10,0% y 13,7% para los segmentos doméstico/comercial y PYME, respectivamente. Asimismo, cuentan con ratios significativos, en cuanto a rechazos en los segmentos PYME e industrial, Hidrocantábrico Distribución Eléctrica (con tasas del 15,2% y 23,4% respectivamente), y en el segmento industrial también Iberdrola Distribución Eléctrica (21,0%), así como los correspondientes a los distribuidores agrupados en "Otros" en todos los segmentos.

En lo que se refiere al sector gasista, se observan unas tasas de rechazo del 11,2% para el segmento doméstico, del 20,0% para el segmento PYME y del 24,8% 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 (15%); en los segmentos PYME e industrial las tasas de Redexis Gas Baleares (34,7% y 66,7%), las tasas de Gas Energía Distribución Murcia<sup>14</sup> (34,3% y 44,4%) y las de Naturgás Energía Distribución (26,7% y 39,8% respectivamente); y en los segmentos doméstico e industrial las tasas de Madrileña Red de Gas (13,5% y 46,3% respectivamente), así como las correspondientes a los distribuidores agrupados en "Otros" en todos los segmentos.

Esta información se encuentra disponible en el cuadro 5.1 del Anexo.

## **b) Movilidad por integración vertical**

En los gráficos de 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.

Se deben aclarar en primer lugar 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

---

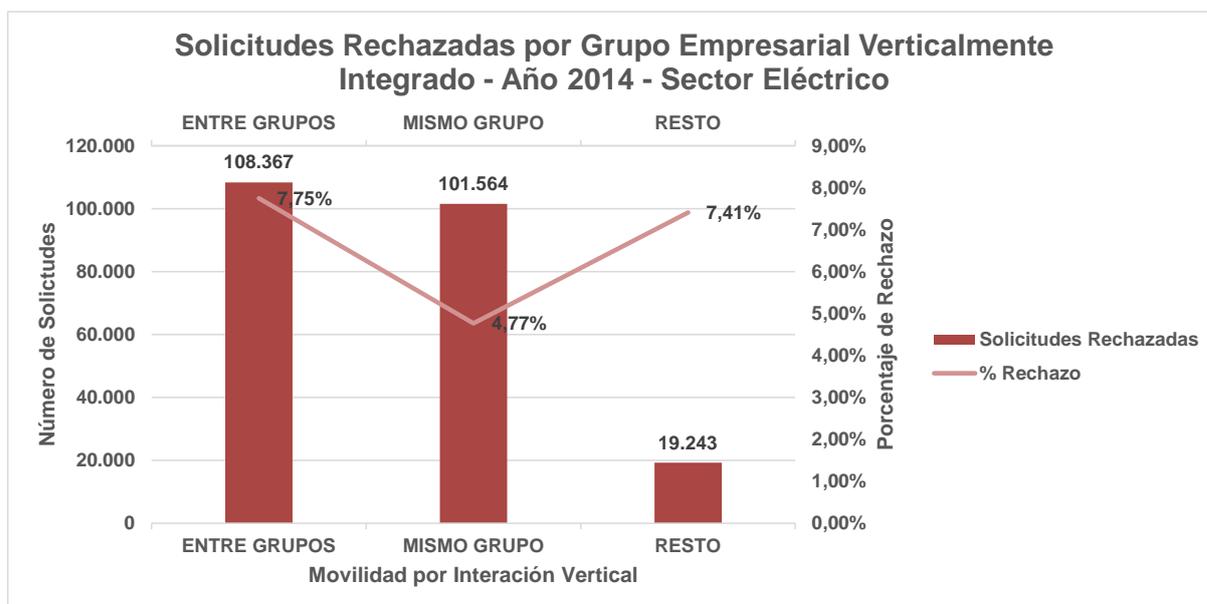
<sup>14</sup> Actualmente la empresa Gas Energía Distribución de Murcia pertenece al Grupo Redexis.

comercializadores de otros grupos verticalmente integrados. Por ejemplo, Iberdrola Distribución con comercializadores de Endesa, E.ON España, 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 2014 por grupo empresarial verticalmente integrado del sector eléctrico.

**Gráfico 23. Desglose de las solicitudes rechazadas por grupo empresarial verticalmente integrado. 2014 - Sector Eléctrico**

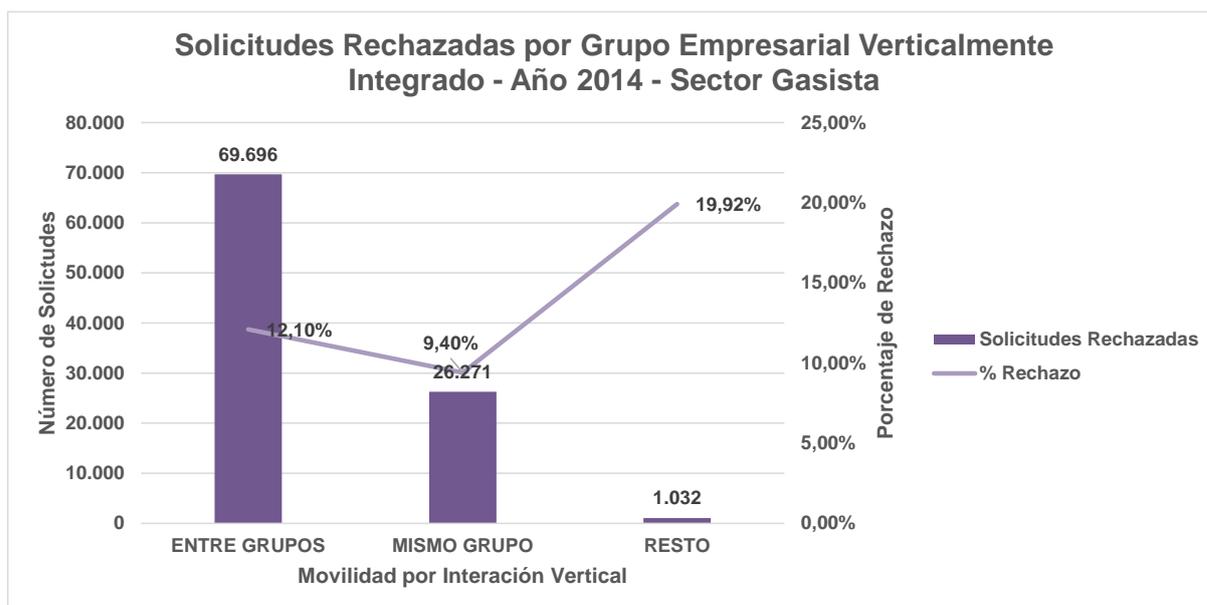


Fuente: Cuadro 5.2 del Anexo.

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 (12,1%) o por comercializadores independientes (15,0%), que en el caso de los cambios solicitados por comercializadores de su propio grupo (7,2%). De igual modo, en el caso de Hidrocantábrico Distribución Eléctrica se observa que registra unos porcentajes de rechazo también algo más elevados cuando los cambios son solicitados por comercializadores de otros grupos (9,1%), que en el caso de los cambios solicitados por comercializadores de su propio grupo (6,9%). Por otro lado, señalar el porcentaje de los rechazos que registra E.ON Distribución a las empresas comercializadoras de su propio grupo, un 13,8%, muy por encima de la media de su sector (4,8%).

En segundo lugar se analiza el desglose de las tasas de rechazo en 2014 por grupo empresarial verticalmente integrado del sector gasista.

**Gráfico 24. Desglose de las solicitudes rechazadas por grupo empresarial verticalmente integrado. 2014 - 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 9,4% 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 (12%) y significativamente superiores para las solicitudes de empresas comercializadoras independientes (17%).

Otros datos destacables se observan en el caso de Naturgás Energía Distribución, con unas tasas de rechazo del 9,5% hacia las solicitudes de empresas de su grupo, cuando registra un ratio del 23,7% para solicitudes de comercializadores independientes, casi cuatro puntos por encima de la media. Y en el caso de Gas Energía Distribución Murcia<sup>15</sup> llama la atención el elevado porcentaje de rechazo que mantiene con los comercializadores independientes (31,4%), 11 puntos por encima de la media.

En todo caso, hay que señalar que si las empresas indicadas registran unos ratios de rechazo medios superiores para el conjunto de las empresas comercializadoras pertenecientes a grupos empresariales distintos al suyo o

<sup>15</sup> Actualmente la empresa Gas Energía Distribución de Murcia pertenece al Grupo Redexis.

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 lo referido al análisis del 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).

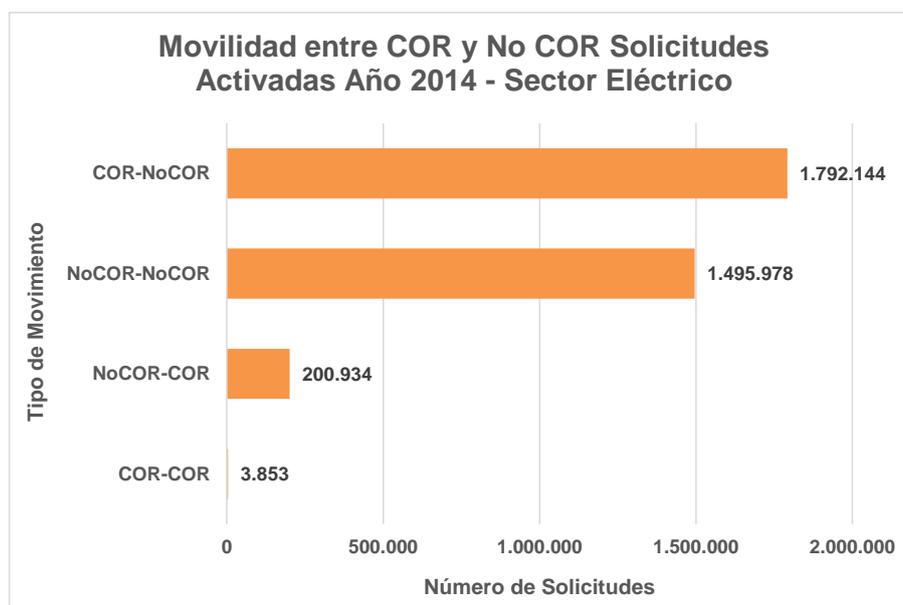
En concreto, se identifican los siguientes tipos de movimientos para el sector eléctrico:

- 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

**Gráfico 25. Desglose de los movimientos entre COR y No COR (solicitudes activadas) en 2014 - Sector Eléctrico**

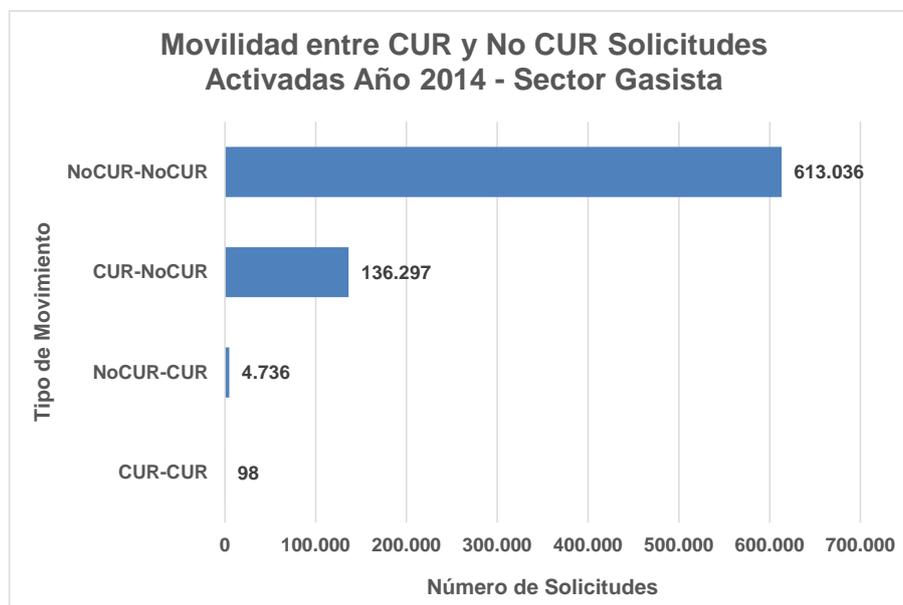


Fuente: Cuadro 5.3 del Anexo.

Teniendo en cuenta lo anterior, respecto al sector eléctrico, se observa que el volumen más importante de cambios de comercializador en el año 2014 se ha dado para pasar de un comercializador de referencia (COR) a un comercializador en el mercado libre (No COR) con 1.906.021 solicitudes recibidas por los distribuidores (obsérvese que en el gráfico se refieren las solicitudes finalmente activadas), seguido en número por el total de solicitudes de cambio de comercializador que se producen entre comercializadores del mercado libre (NoCOR-NoCOR) con 1.645.324 solicitudes. Es decir, se observa que ya casi la mitad de los movimientos de cambios de comercializador en este sector se producen entre comercializadores de mercado libre.

Otro detalle significativo en este sector es que se ha producido un cambio en la tendencia del número de consumidores que vuelven al comercializador de referencia desde el mercado libre (NoCOR-COR), pasando de 173.716 solicitudes en el año 2013 a 217.438 solicitudes del año 2014, con un incremento de un 25,2%.

**Gráfico 26. Desglose de los movimientos entre COR y No COR (solicitudes activadas) en 2014 - Sector Gasista**



Fuente: Cuadro 5.3 del Anexo.

Respecto al sector de gas natural, prevalecen los movimientos de cambio de comercializador entre comercializadores del mercado libre (NoCUR-NoCUR) con 729.245 solicitudes recibidas por los distribuidores (obsérvese que en el gráfico se refieren las solicitudes finalmente activadas), pero se detecta una disminución del número de solicitudes correspondientes a consumidores que pasan del comercializador de último recurso a otro en el mercado libre (CUR-NoCUR), pasando de 190.822 solicitudes en 2013 a 151.342 en 2014, con un descenso de un 21,1%.

También se observa que en el sector gasista se ha producido un ligero incremento en el número de consumidores que vuelven al comercializador de último recurso desde el mercado libre (NoCUR-CUR), pasando de 4.423 solicitudes en el año 2013 a 6.485 solicitudes en el año 2014, con un incremento del 46,6%.

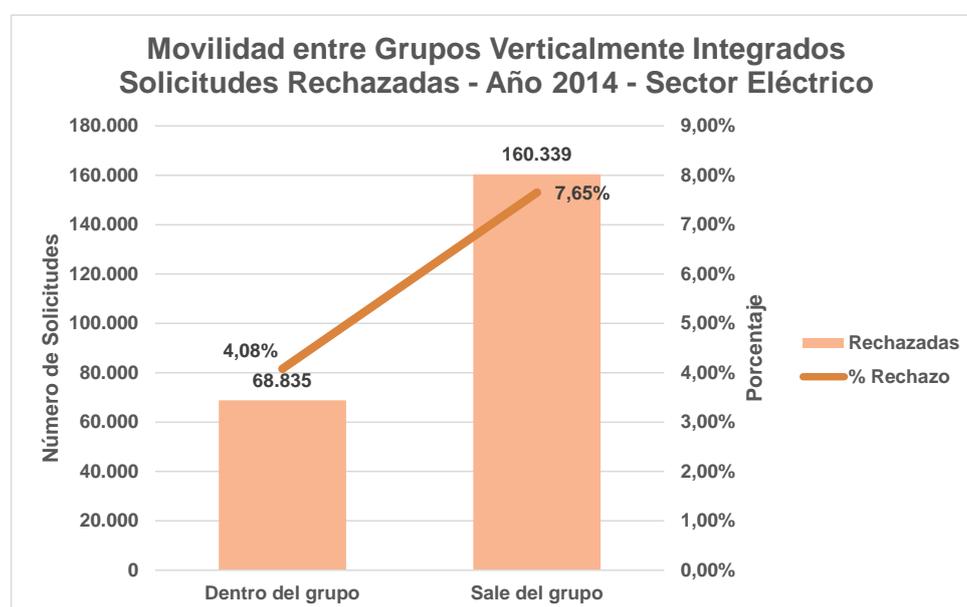
Esta información se encuentra disponible en el cuadro 5.3 del Anexo.

#### **d) Movilidad entre grupos comerciales: resumen solicitudes**

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

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

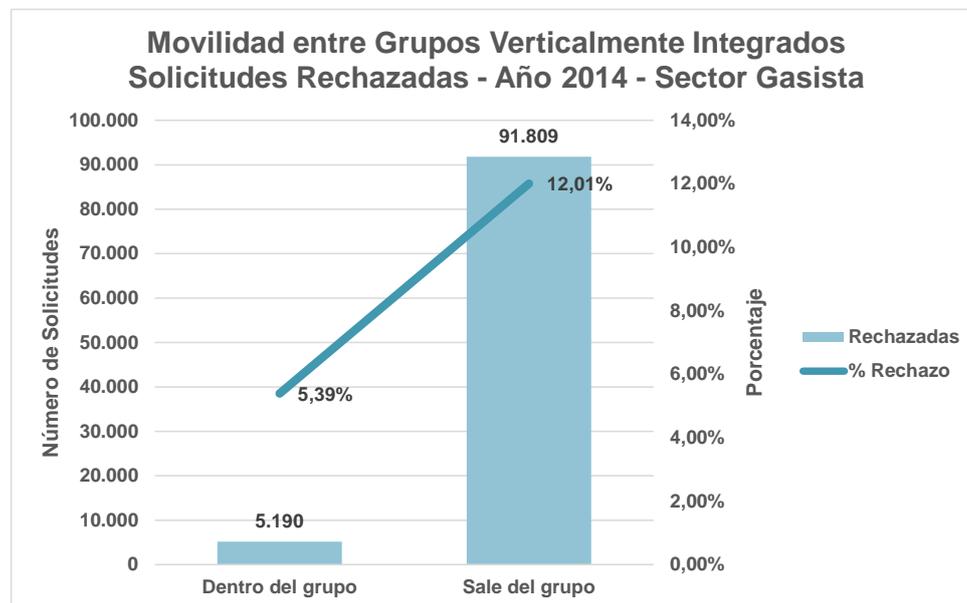
**Gráfico 27. Desglose de los movimientos entre grupos en 2014 - Sector Eléctrico**



Fuente: Cuadro 5.4 del Anexo.

Los datos obtenidos para el sector eléctrico muestran que, durante el año 2014, la tasa de rechazo global para este sector fue del 4,1% para cambios entre empresas comercializadoras del mismo grupo empresarial, mientras que asciende a un 7,7%, en los casos en los que los cambios se producen hacia empresas comercializadoras pertenecientes a otros grupos. Esta diferencia entre las tasas de rechazo en ambos casos se debe especialmente a los grupos Gas Natural Fenosa (6,6% dentro del grupo frente a 8,5% si sale del grupo), Endesa (1,9% dentro del grupo frente a 5,8% si sale del grupo), y EDP-HC/Naturgás (3,8% dentro del grupo frente a 11,7% si sale del grupo). En el caso contrario se encuentran el grupo E.ON y GALP, en los cuales las tasas de rechazo son significativamente superiores en movimientos dentro del grupo.

**Gráfico 28. Desglose de los movimientos entre grupos en 2014 - Sector Gasista**



Fuente: Cuadro 5.4 del Anexo.

En cuanto al sector gasista, se registraron en el año 2014 unas tasas de rechazo globales del 5,4% para movimientos dentro del mismo grupo empresarial y del 12,0% para cambios hacia empresas comercializadoras de otros grupos.

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 este informe anual elaborado por la CNMC sobre la supervisión de los cambios de comercializador realizados en el año 2014, se incluye el análisis detallado sobre la movilidad de los cambios de comercializador entre las empresas comercializadoras 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 detalla el movimiento de consumidores, con detalle específico del balance datos del año 2014, 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), E.On, 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]**

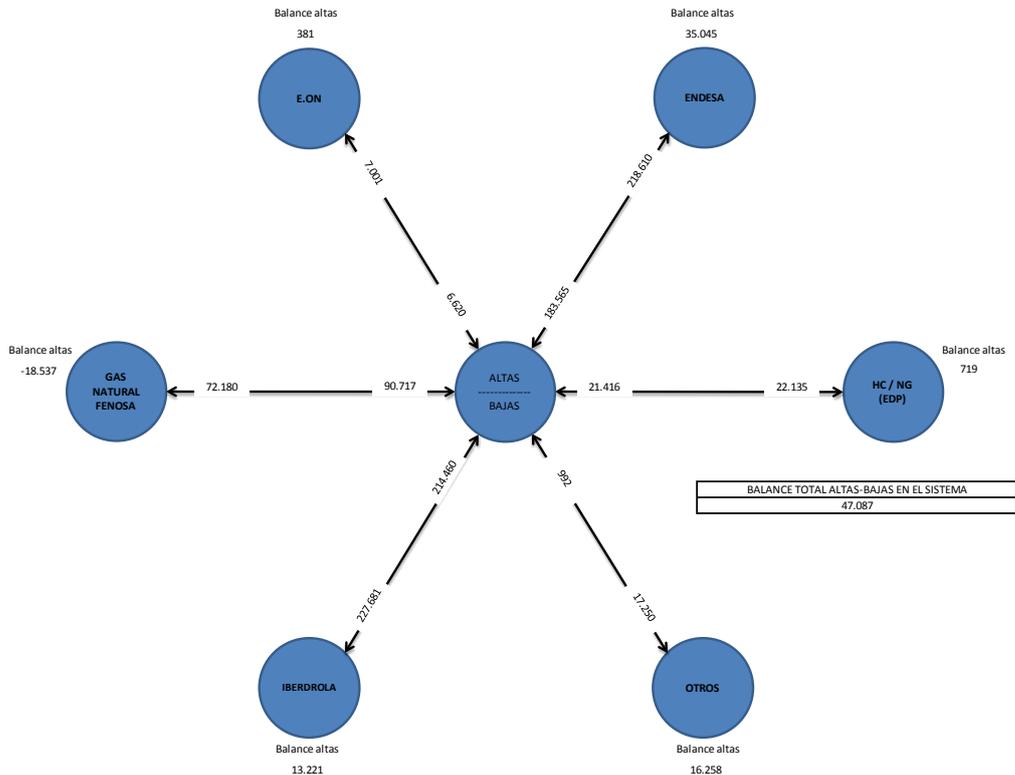
#### **f) Balance Total de Altas y Bajas por Grupos Comerciales**

En este informe anual elaborado por la CNMC sobre los datos de los cambios de comercializador registrados en 2014, se incluye un análisis sobre el balance neto entre las nuevas altas registradas y las bajas producidas en el año de los puntos de suministro entre las empresas comercializadoras de los grupos más significados por volumen, para cada uno de los sectores de electricidad y de gas natural.

**Gráfico 31. Altas y bajas en grupos comerciales en 2014 - Sector Eléctrico**

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

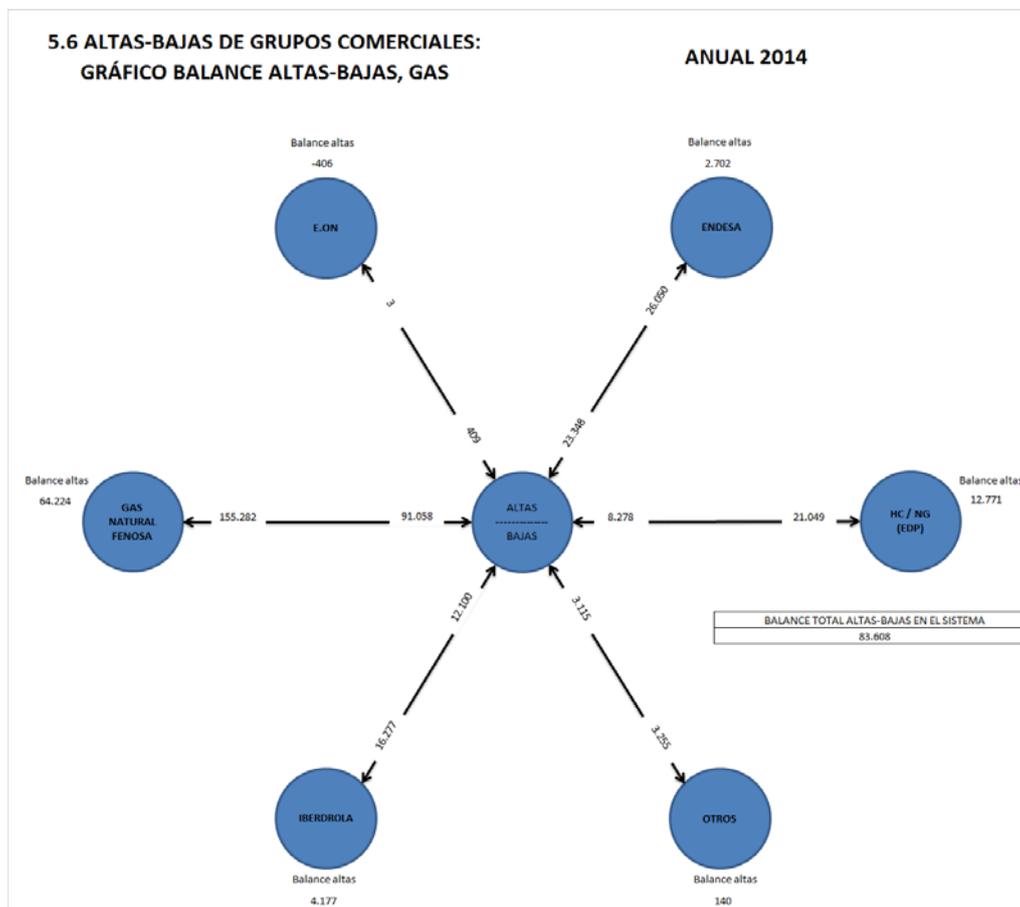
**ANUAL 2014**



Fuente: Cuadro 5.6.1 del Anexo.

En el sector eléctrico, sobre un balance neto total positivo de 47.087 puntos de suministro, llama la atención el número de puntos de suministro netos que alcanza en el año 2014 el grupo Endesa, con un balance neto de +35.045 (gestiona 218.618 nuevas altas y da de baja 183.565 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 +16.258 puntos de suministro (gestionan 17.250 nuevas altas y dan de baja apenas 992 puntos de suministro). En sentido opuesto, destaca la pérdida de puntos de suministro netos que muestra en el año 2014 el grupo Gas Natural Fenosa, con un balance neto de -18.537 (gestiona 72.180 nuevas altas y da de baja 90.717 puntos de suministro).

**Gráfico 32. Altas y bajas en grupos comerciales en 2014 - Sector Gasista**

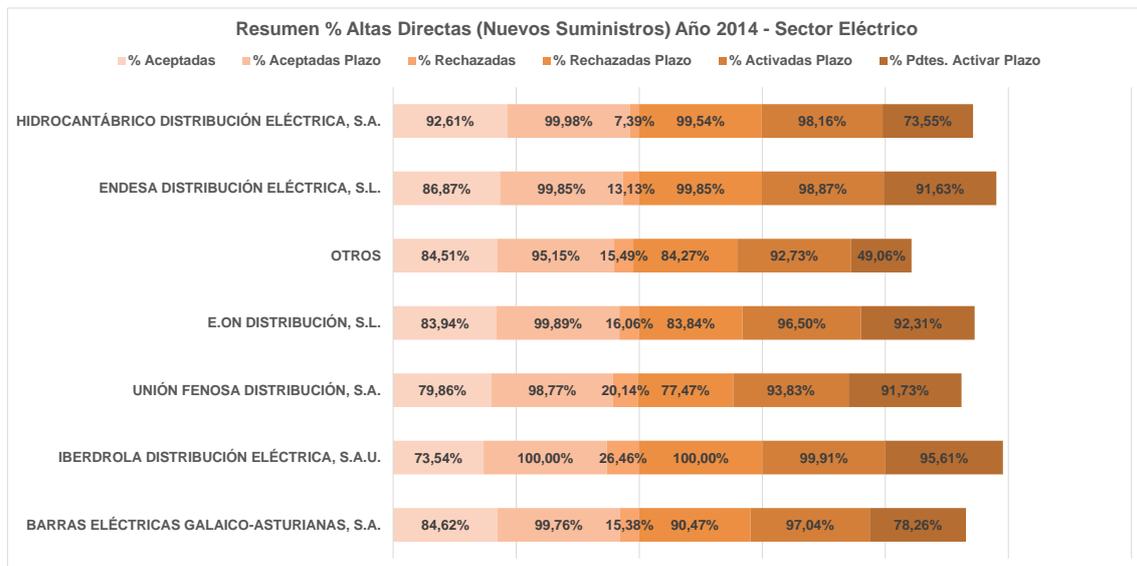


En el sector gasista, sobre un balance neto total positivo de 83.608 puntos de suministro, llama la atención el número de puntos de suministro netos que alcanza en el año 2014 el grupo Gas Natural Fenosa, con un balance neto de +64.224 (gestiona 155.282 nuevas altas y da de baja 91.058 puntos de suministro). También llama la atención el número de puntos de suministro netos que alcanza el grupo EDP/HC/Naturgás, con un saldo neto de +12.771 puntos de suministro (gestiona 21.049 nuevas altas y dan de baja 8.278 puntos de suministro). En sentido opuesto, destaca la pérdida de puntos de suministro netos que muestra en el año 2014 el grupo E.On, con un balance neto de -406 (gestiona 3 nuevas altas y da de baja 409 puntos de suministro).

#### 4.6 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.

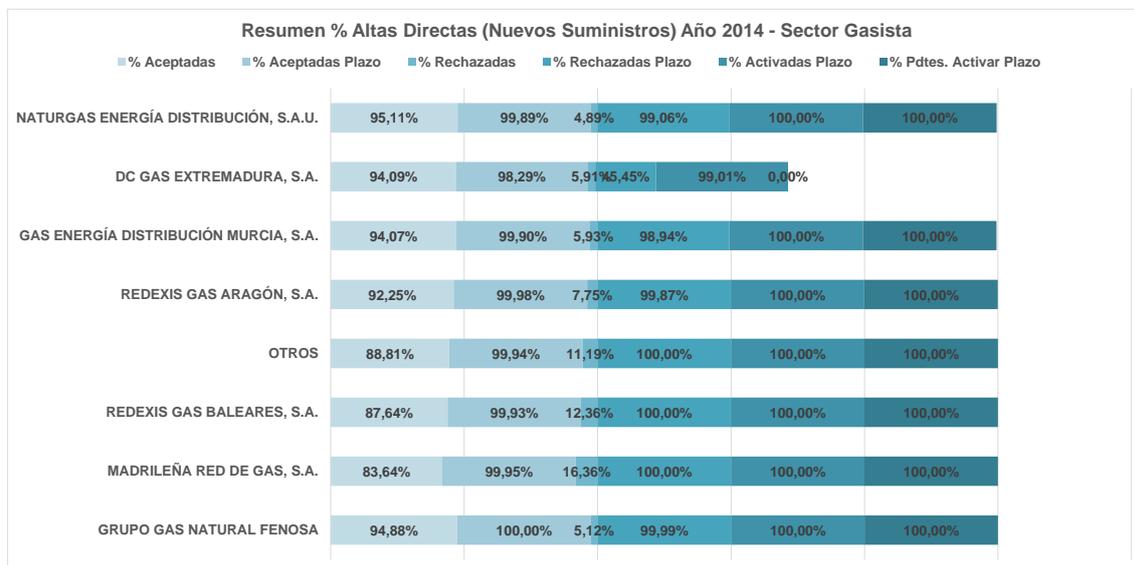
**Gráfico 33. Nuevos suministros por empresas distribuidoras en 2014 - Sector Eléctrico**



Fuente: Cuadro 6 del Anexo.

Durante el año 2014, se han recibido un total de 737.874 solicitudes de nuevo suministro en el sector eléctrico, habiéndose activado en plazo un 98,4% de éstas. No obstante, existían al final del año un 8,3% de solicitudes de alta pendientes de respuesta fuera de plazo, con respecto al total de solicitudes pendientes de respuesta, situación motivada fundamentalmente por los ratios registrados por los distribuidores agrupados en "Otros", con un 66,7% de solicitudes aceptadas.

**Gráfico 33. Nuevos suministros por empresas distribuidoras en 2014 - Sector Gasista<sup>16</sup>**



Fuente: Cuadro 6 del Anexo.

En cuanto al sector gasista, se han registrado durante en el año 2014 253.149 solicitudes de alta, habiéndose activado en plazo un 100% de las mismas. Al final del año existían un 1% de solicitudes de alta pendientes de respuesta fuera de plazo, con respecto al total de solicitudes pendientes de respuesta, valor objetivamente mejor 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.

Esta información se encuentra disponible en el cuadro 6 que se adjunta como Anexo.

#### **4.7 MAPA DE PUNTOS DE SUMINISTRO Y TASA DE SWITCHING POR CC.AA.**

En este apartado del informe anual cuyos datos se recogen en los cuadros 7.1.1 a 7.1.3 que se adjuntan como 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.

El detalle de esta información se ha tratado al inicio del Informe, en el punto “1.3.3 Distribución Geográfica de la Tasa de Switching”.

<sup>16</sup> Actualmente la empresa Gas Energía Distribución de Murcia pertenece al Grupo Redexis.

## 4.8 EVOLUCIÓN HISTÓRICA DEL NÚMERO DE CUPS

En este apartado del informe anual, 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 durante los años 2012 a 2014 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 observando la evolución de otras empresas y/o grupos relevantes que se detallan. Como comentario general, cabe deducir 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.
- Cuadro 8.2: Listado recopilatorio por sectores de electricidad y de gas natural con el detalle de la evolución mensual durante los años 2012 a 2014 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 E.On Distribución, que muestra una merma de 4.222 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, llamando 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 durante los años 2012 a 2014 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. Llama la atención 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 aparente punto de inflexión precisamente en los datos correspondientes al último mes del periodo observado (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 durante los años 2012 a 2014 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 (NoCUR- NoCUR), 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 la activaciones producidas hacia las comercializadores de referencia (COR-NoCOR).

#### **4.9 TASA DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR (SWITCHING) SEGÚN ÁREA DE GRUPOS DISTRIBUIDORES**

En este apartado del informe anual 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 año 2014 a cada uno de los grupos principales y al grupo de comercializadores independientes agrupados en el epígrafe “Otros”.

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

### **5. HECHOS RELEVANTES DURANTE EL AÑO 2014**

Se considera que existe un hecho relevante cuando se genera un movimiento de 100 o más solicitudes de cambio de comercializador, en un momento dado,

originado por una decisión corporativa o debido a un imperativo legal, sin que en dicho movimiento haya intervenido la voluntad directa del consumidor. Estos movimientos deben comunicarse a la CNMC a través de email a la siguiente dirección: [cambiodecomercializador@cnmc.es](mailto:cambiodecomercializador@cnmc.es).

La información que se requiere a los agentes es el total de *switchings* implicados en dicho evento, el 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.).

Durante el año 2014 se han informado los siguientes hechos relevantes:

- El Grupo Gas Natural Fenosa informó que con fecha uno de enero 2014 se hacía efectiva la escisión de las redes de distribución de gas natural en la Comunidad de Madrid de la empresa Gas Natural Distribución SDG, S.A., a favor de la empresa Gas Natural Madrid SDG, S.A., que realiza a partir de dicha fecha la actividad de distribución de gas en ese entorno geográfico.
- A finales del mes de junio de 2014 al comercializador Iberdrola Generación traspasó todos sus clientes a la nueva empresa comercializadora Iberdrola Clientes. Este movimiento masivo se ha dado tanto para el mercado de electricidad como en el de gas natural y al tratarse de una decisión corporativa no se ve reflejado en los datos utilizados para las estadísticas de los procesos de cambios de comercializador.

## 6. 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  $\leq 15$  días:** Cantidad y porcentaje respecto del total de solicitudes que han superado el plazo legal entre 1 y 15 días.
- **Retraso  $> 15$  días:** Cantidad y porcentaje respecto del total de solicitudes que han superado el plazo legal en más de 15 días.
- **Segmento de mercado:** Un punto de suministro puede ser considerado como Doméstico, PYME o Industrial en función de su tipo de punto de medida, siempre y cuando se disponga de este dato.
- **Tasa de *switching*:** Porcentaje de solicitudes activadas con respecto al número total de puntos de suministro del segmento de mercado 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 CUR-NOCUR:** Indica los movimientos de cambios de comercializador entre comercializadores de último recurso (CUR) y comercializadores de mercado libre (NO CUR), entendiendo a los comercializadores de Referencia como CUR en electricidad.
- **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

ANUAL 2014

| MERCADO ELÉCTRICO                            | Recibidas | Aceptadas | % Aceptadas | Aceptadas Plazo | Rechazadas | % Rechazadas | Rechaz.Plazo | Pdte.Respuesta | Pdte.Resp.Plazo | Activadas | Activadas Plazo | Pdte.Activacion | Pdte.Activ.Plazo | Anuladas |
|--|-----------|-----------|-------------|-----------------|------------|--------------|--------------|----------------|-----------------|-----------|-----------------|-----------------|------------------|----------|
| AGENTE DISTRIBUIDOR                          |           |           |             |                 |            |              |              |                |                 |           |                 |                 |                  |          |
| BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.   | 22.759    | 21.988    | 94,79%      | 99,95%          | 1.208      | 5,21%        | 90,23%       | 21             | 100,00%         | 21.699    | 97,73%          | 229             | 90,39%           | 0        |
| IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.     | 1.635.855 | 1.523.832 | 92,97%      | 99,96%          | 115.232    | 7,03%        | 99,04%       | 362            | 99,72%          | 1.526.308 | 100,00%         | 6.644           | 99,56%           | 15.134   |
| E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.                      | 85.005    | 83.048    | 92,85%      | 99,92%          | 6.391      | 7,15%        | 81,08%       | 79             | 99,73%          | 78.580    | 98,60%          | 1.075           | 94,05%           | 2        |
| ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.          | 1.541.470 | 1.495.256 | 96,90%      | 99,99%          | 47.853     | 3,10%        | 99,95%       | 1.533          | 98,56%          | 1.452.119 | 99,37%          | 22.086          | 97,36%           | 22.237   |
| HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A. | 65.446    | 59.314    | 92,02%      | 99,87%          | 5.144      | 7,98%        | 99,86%       | 35             | 82,86%          | 57.433    | 99,12%          | 3.079           | 97,27%           | 537      |
| UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.              | 356.283   | 326.114   | 89,94%      | 99,99%          | 36.469     | 10,06%       | 91,71%       | 3.190          | 99,72%          | 317.869   | 84,43%          | 11.746          | 81,18%           | 2.943    |
| OTROS  | 66.275    | 46.434    | 73,34%      | 89,47%          | 16.877     | 26,66%       | 66,39%       | 1.136          | 21,30%          | 38.901    | 63,58%          | 681             | 57,12%           | 1.168    |
| TOTAL  | 3.773.093 | 3.555.988 | 93,95%      | 99,84%          | 229.174    | 6,05%        | 95,13%       | 6.356          | 85,32%          | 3.492.909 | 97,86%          | 45.540          | 92,79%           | 42.021   |

| AGENTE COMERCIALIZADOR                      | Enviadas  | Aceptadas | % Aceptadas | Aceptadas Plazo | Rechazadas | % Rechazadas | Rechaz.Plazo | Pdte.Respuesta | Pdte.Resp.Plazo | Activadas | Activadas Plazo | Pdte.Activacion | Pdte.Activ.Plazo | Anuladas |
|---|-----------|-----------|-------------|-----------------|------------|--------------|--------------|----------------|-----------------|-----------|-----------------|-----------------|------------------|----------|
| AUDAX ENERGÍA, S.L.                         | 37.583    | 35.124    | 93,10%      | 99,74%          | 2.605      | 6,90%        | 98,46%       | 49             | 61,22%          | 34.093    | 97,45%          | 860             | 95,93%           | 132      |
| CIDE HC ENERGÍA, S.A.                       | 8.007     | 7.386     | 88,81%      | 97,73%          | 931        | 11,19%       | 88,08%       | 23             | 52,17%          | 5.930     | 70,83%          | 70              | 88,57%           | 22       |
| CLIDOM ENERGY, S.L.                         | 24.956    | 22.983    | 90,70%      | 99,93%          | 2.357      | 9,30%        | 96,86%       | 57             | 98,25%          | 32.072    | 99,47%          | 830             | 99,64%           | 185      |
| E.ON ENERGÍA, S.L.                          | 153.293   | 142.520   | 86,18%      | 99,85%          | 22.860     | 13,82%       | 83,43%       | 499            | 82,77%          | 120.108   | 97,01%          | 2.948           | 88,70%           | 611      |
| ENDESA ENERGÍA, S.A.                        | 1.073.062 | 1.040.783 | 97,11%      | 99,92%          | 30.986     | 2,89%        | 97,23%       | 1.427          | 95,37%          | 1.017.589 | 98,49%          | 11.166          | 94,99%           | 25.553   |
| ENERGÍA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.       | 15.048    | 14.293    | 94,83%      | 99,92%          | 779        | 5,17%        | 99,61%       | 23             | 100,00%         | 14.174    | 97,02%          | 192             | 86,98%           | 110      |
| FACTOR ENERGÍA, S.A.                        | 30.460    | 29.023    | 95,27%      | 99,85%          | 1.441      | 4,73%        | 99,03%       | 37             | 67,57%          | 28.803    | 99,07%          | 1.258           | 98,09%           | 69       |
| FENIE ENERGÍA, S.A.                         | 62.854    | 59.036    | 92,98%      | 99,77%          | 4.459      | 7,02%        | 94,01%       | 100            | 89,00%          | 56.959    | 97,69%          | 3.463           | 97,92%           | 285      |
| GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.          | 11.818    | 11.215    | 90,55%      | 98,67%          | 1.170      | 9,45%        | 96,67%       | 68             | 91,18%          | 10.907    | 88,95%          | 422             | 91,23%           | 53       |
| GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.             | 641.749   | 601.280   | 94,07%      | 99,82%          | 37.874     | 5,93%        | 96,43%       | 1.700          | 83,12%          | 599.590   | 95,93%          | 7.482           | 87,42%           | 953      |
| HIDROCANTÁBRICO ENERGÍA, S.A.               | 153.709   | 134.851   | 87,65%      | 99,92%          | 19.001     | 12,35%       | 98,54%       | 291            | 64,60%          | 132.024   | 98,78%          | 3.086           | 97,34%           | 962      |
| IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.                  | 545.252   | 503.918   | 92,71%      | 99,89%          | 39.622     | 7,29%        | 96,51%       | 1.346          | 84,10%          | 495.701   | 98,59%          | 8.303           | 91,44%           | 4.767    |
| IBERDROLA GENERACIÓN, S.A.U.                | 675.356   | 638.518   | 94,02%      | 99,78%          | 40.639     | 5,98%        | 94,11%       | 0              | 0,00%           | 636.371   | 98,41%          | 0               | 0,00%            | 4.930    |
| NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.   | 27.075    | 23.585    | 86,94%      | 100,00%         | 3.542      | 13,06%       | 99,77%       | 8              | 62,50%          | 23.567    | 99,99%          | 143             | 100,00%          | 170      |
| SOM ENERGÍA, S.C.C.L.                       | 9.939     | 9.128     | 91,83%      | 99,92%          | 812        | 8,17%        | 99,63%       | 0              | 0,00%           | 8.650     | 99,69%          | 729             | 99,59%           | 35       |
| WATUM, S.L.                                 | 11.201    | 10.588    | 94,58%      | 99,99%          | 607        | 5,42%        | 99,34%       | 5              | 100,00%         | 10.403    | 94,70%          | 139             | 87,77%           | 17       |
| COR - ALUMBRADO ELÉC. DE CEUTA COR., S.A.U. | 73        | 2         | 66,67%      | 100,00%         | 1          | 33,33%       | 100,00%      | 6              | 100,00%         | 62        | 100,00%         | 3               | 100,00%          | 1        |
| COR - E.ON C.U.R., S.L.                     | 2.534     | 2.452     | 95,66%      | 99,59%          | 114        | 4,44%        | 85,96%       | 4              | 100,00%         | 2.349     | 97,06%          | 94              | 94,68%           | 0        |
| COR - EDP C.U.R., S.A.                      | 7.062     | 6.588     | 93,08%      | 99,23%          | 490        | 6,92%        | 95,71%       | 12             | 83,33%          | 5.980     | 97,37%          | 203             | 98,52%           | 22       |
| COR - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.            | 58.510    | 57.363    | 97,72%      | 99,94%          | 1.339      | 2,28%        | 97,83%       | 76             | 90,79%          | 54.588    | 98,88%          | 650             | 93,08%           | 1.962    |
| COR - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.         | 23.131    | 21.297    | 90,89%      | 99,74%          | 2.134      | 9,11%        | 90,58%       | 36             | 94,44%          | 20.660    | 86,96%          | 566             | 71,02%           | 98       |
| COR - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.              | 130.438   | 121.558   | 93,20%      | 99,49%          | 8.874      | 6,80%        | 97,71%       | 228            | 96,49%          | 121.148   | 99,13%          | 262             | 80,92%           | 344      |
| OTROS                                       | 69.983    | 62.497    | 90,53%      | 99,70%          | 6.537      | 9,47%        | 98,82%       | 361            | 73,68%          | 61.181    | 97,24%          | 2.671           | 93,71%           | 740      |
| TOTAL                                       | 3.773.093 | 3.555.988 | 93,95%      | 99,84%          | 229.174    | 6,05%        | 95,13%       | 6.356          | 85,32%          | 3.492.909 | 97,86%          | 45.540          | 92,79%           | 42.021   |

| MERCADO DE GAS                        | Recibidas | Aceptadas | % Aceptadas | Aceptadas Plazo | Rechazadas | % Rechazadas | Rechaz.Plazo | Pdte.Respuesta | Pdte.Resp.Plazo | Activadas | Activadas Plazo | Pdte.Activacion | Pdte.Activ.Plazo | Anuladas |
|---------------------------------------|-----------|-----------|-------------|-----------------|------------|--------------|--------------|----------------|-----------------|-----------|-----------------|-----------------|------------------|----------|
| AGENTE DISTRIBUIDOR                   |           |           |             |                 |            |              |              |                |                 |           |                 |                 |                  |          |
| NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U. | 114.268   | 102.993   | 90,14%      | 99,94%          | 11.271     | 9,86%        | 99,99%       | 344            | 4,94%           | 101.991   | 100,00%         | 2.811           | 100,00%          | 442      |
| GRUPO GAS NATURAL FENOSA              | 586.211   | 521.067   | 89,03%      | 100,00%         | 64.173     | 10,97%       | 100,00%      | 3.949          | 97,27%          | 514.830   | 100,00%         | 9.424           | 100,00%          | 1.560    |
| DC GAS EXTREMADURA, S.A.              | 9.580     | 7.374     | 85,03%      | 0,00%           | 1.298      | 14,97%       | 0,00%        | 0              | 0,00%           | 7.159     | 99,47%          | 0               | 0,00%            | 8        |
| GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A. | 10.114    | 9.132     | 90,27%      | 99,75%          | 984        | 9,73%        | 100,00%      | 3              | 0,00%           | 9.330     | 100,00%         | 271             | 100,00%          | 41       |
| MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.            | 117.611   | 80.551    | 86,42%      | 99,92%          | 12.656     | 13,58%       | 99,98%       | 3              | 66,67%          | 78.870    | 100,00%         | 2.877           | 100,00%          | 678      |
| REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.              | 26.499    | 23.242    | 87,66%      | 99,89%          | 3.272      | 12,34%       | 99,79%       | 9              | 100,00%         | 23.219    | 100,00%         | 660             | 100,00%          | 95       |
| REDEXIS GAS BALEARÉS, S.A.            | 9.947     | 8.823     | 88,33%      | 99,92%          | 1.166      | 11,67%       | 99,74%       | 3              | 33,33%          | 8.860     | 100,00%         | 193             | 100,00%          | 43       |
| OTROS                                 | 12.956    | 10.616    | 82,97%      | 99,78%          | 2.179      | 17,03%       | 99,77%       | 19             | 26,32%          | 9.908     | 99,95%          | 440             | 99,55%           | 58       |
| TOTAL                                 | 887.186   | 763.798   | 88,73%      | 99,87%          | 96.999     | 11,27%       | 99,90%       | 4.330          | 89,49%          | 754.167   | 99,99%          | 16.676          | 99,99%           | 2.925    |

| AGENTE COMERCIALIZADOR                            | Enviadas | Aceptadas | % Aceptadas | Aceptadas Plazo | Rechazadas | % Rechazadas | Rechaz.Plazo | Pdte.Respuesta | Pdte.Resp.Plazo | Activadas | Activadas Plazo | Pdte.Activacion | Pdte.Activ.Plazo | Anuladas |
|---|----------|-----------|-------------|-----------------|------------|--------------|--------------|----------------|-----------------|-----------|-----------------|-----------------|------------------|----------|
| E.ON ENERGÍA, S.L.                                | 15.745   | 13.352    | 87,48%      | 99,97%          | 1.911      | 12,52%       | 99,90%       | 77             | 94,81%          | 12.058    | 99,98%          | 1.268           | 100,00%          | 295      |
| ENDESA ENERGÍA, S.A.                              | 186.725  | 168.640   | 92,31%      | 99,97%          | 14.042     | 7,69%        | 99,91%       | 1.056          | 97,35%          | 165.157   | 99,99%          | 3.692           | 100,00%          | 1.346    |
| GAS NATURAL SERVICIOS                             | 323.078  | 283.860   | 89,94%      | 99,86%          | 31.750     | 10,06%       | 99,79%       | 1.802          | 99,56%          | 282.251   | 100,00%         | 5.437           | 100,00%          | 334      |
| IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.                        | 115.447  | 100.439   | 87,48%      | 99,84%          | 14.374     | 12,52%       | 100,00%      | 535            | 77,57%          | 96.839    | 100,00%         | 3.641           | 100,00%          | 133      |
| IBERDROLA GENERACIÓN, S.A.U.                      | 112.900  | 87.718    | 84,93%      | 99,64%          | 15.567     | 15,07%       | 100,00%      | 0              | 0,00%           | 89.252    | 99,99%          | 0               | 0,00%            | 233      |
| NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.         | 114.076  | 95.679    | 86,35%      | 99,95%          | 15.126     | 13,65%       | 99,91%       | 763            | 62,25%          | 94.938    | 99,87%          | 1.890           | 100,00%          | 466      |
| C.U.R. - EDP C.U.R., S.A.                         | 1.155    | 917       | 80,09%      | 99,89%          | 228        | 19,91%       | 99,56%       | 7              | 14,29%          | 916       | 100,00%         | 21              | 100,00%          | 12       |
| C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.               | 1.309    | 1.105     | 87,91%      | 99,82%          | 152        | 12,09%       | 99,34%       | 4              | 100,00%         | 1.085     | 100,00%         | 28              | 100,00%          | 11       |
| C.U.R. - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.            | 2.257    | 1.511     | 67,55%      | 99,93%          | 726        | 32,45%       | 99,86%       | 11             | 100,00%         | 1.502     | 100,00%         | 25              | 100,00%          | 3        |
| C.U.R. - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.                 | 1.788    | 1.244     | 79,29%      | 99,28%          | 325        | 20,71%       | 100,00%      | 1              | 100,00%         | 1.282     | 100,00%         | 17              | 100,00%          | 4        |
| C.U.R. - MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS S.U.R., S.L. | 90       | 50        | 80,65%      | 100,00%         | 12         | 19,35%       | 100,00%      | 0              | 0,00%           | 49        | 100,00%         | 2               | 100,00%          | 3        |
| OTROS   | 12.616   | 9.283     | 76,92%      | 99,81%          | 2.786      | 23,08%       | 100,00%      | 74             | 98,65%          | 8.838     | 100,00%         | 655             | 99,69%           | 85       |
| TOTAL   | 887.186  | 763.798   | 88,73%      | 99,87%          | 96.999     | 11,27%       | 99,90%       | 4.330          | 89,49%          | 754.167   | 99,99%          | 16.676          | 99,99%           | 2.925    |

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

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

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

Rechazadas: Número de solicitudes de cambio de comercializador que han sido 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.

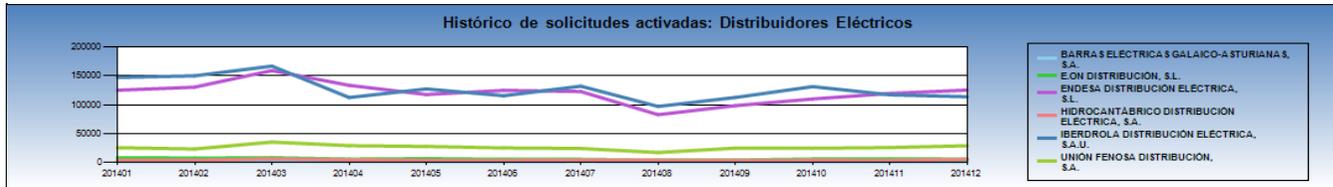
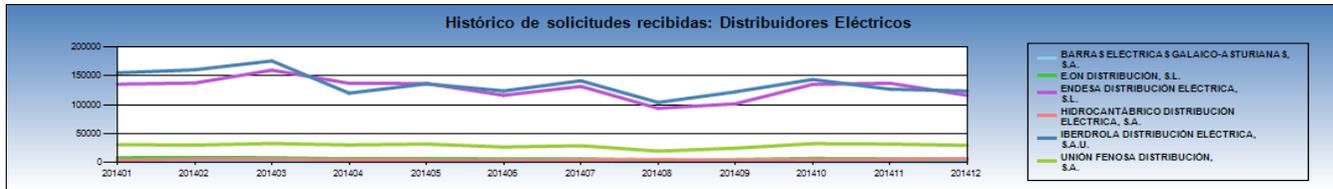
Pendiente activación: Número de solicitudes de cambio de comercializador que en su momento fueron aceptadas pero que todavía no han sido activadas por una distribuidora a fecha de cierre del periodo.

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.

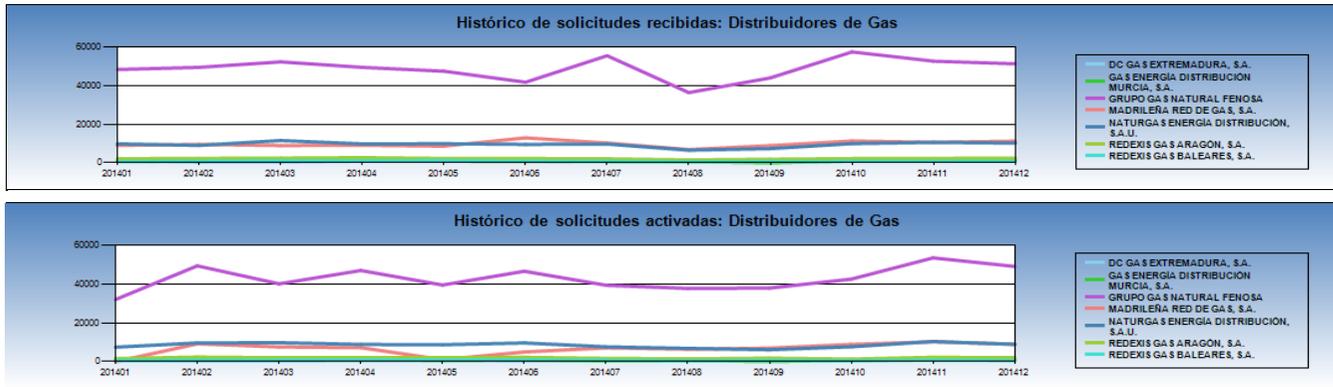
Nota: Es importante indicar que las solicitudes de cambio de comercializador pueden haber comenzado a tramitarse en meses anteriores al mes en curso.

Por lo tanto es normal que la suma de solicitudes aceptadas+rechazadas+pdt 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

## ANUAL 2014

| 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.   | 21.988    | 21.977             | 99.95%   | 11                 | 0.05%    | 0                 | 0.00%    |
| E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.                      | 83.048    | 82.983             | 99.92%   | 65                 | 0.08%    | 0                 | 0.00%    |
| ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.          | 1.495.256 | 1.495.094          | 99.99%   | 128                | 0.01%    | 34                | 0.00%    |
| HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A. | 59.316    | 59.236             | 99.87%   | 66                 | 0.11%    | 14                | 0.02%    |
| IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.     | 1.523.832 | 1.523.266          | 99.96%   | 565                | 0.04%    | 1                 | 0.00%    |
| UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.              | 326.114   | 326.072            | 99.99%   | 38                 | 0.01%    | 4                 | 0.00%    |
| OTROS  | 46.434    | 41.545             | 89.47%   | 4.374              | 9.42%    | 515               | 1.11%    |
| TOTAL  | 3.555.988 | 3.550.173          | 99.84%   | 5.247              | 0.15%    | 568               | 0.02%    |

| AGENTE COMERCIALIZADOR                      | Aceptadas | Cantidad  | Porcentaje | Cantidad | Porcentaje | Cantidad | Porcentaje |
|---|-----------|-----------|------------|----------|------------|----------|------------|
| AUDAX ENERGÍA, S.L.                         | 35.124    | 35.031    | 99.74%     | 89       | 0.25%      | 4        | 0.01%      |
| CIDE HC ENERGÍA, S.A.                       | 7.386     | 7.218     | 97.73%     | 130      | 1.76%      | 38       | 0.51%      |
| CLIDOM ENERGY, S.L.                         | 22.983    | 22.968    | 99.93%     | 14       | 0.06%      | 1        | 0.00%      |
| E.ON ENERGÍA, S.L.                          | 142.520   | 142.311   | 99.85%     | 201      | 0.14%      | 8        | 0.01%      |
| ENDESA ENERGÍA, S.A.                        | 1.040.783 | 1.039.969 | 99.92%     | 682      | 0.07%      | 132      | 0.01%      |
| ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.       | 14.293    | 14.281    | 99.92%     | 12       | 0.08%      | 0        | 0.00%      |
| FACTOR ENERGÍA, S.A.                        | 29.023    | 28.980    | 99.85%     | 39       | 0.13%      | 4        | 0.01%      |
| FENIE ENERGÍA, S.A.                         | 59.036    | 58.898    | 99.77%     | 118      | 0.20%      | 20       | 0.03%      |
| GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.          | 11.215    | 11.066    | 98.67%     | 120      | 1.07%      | 29       | 0.26%      |
| GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.             | 601.280   | 600.184   | 99.82%     | 1.077    | 0.18%      | 19       | 0.00%      |
| HIDROCANTÁBRICO ENERGÍA, S.A.               | 134.851   | 134.738   | 99.92%     | 62       | 0.05%      | 51       | 0.04%      |
| IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.                  | 503.918   | 503.348   | 99.89%     | 475      | 0.09%      | 95       | 0.02%      |
| IBERDROLA GENERACIÓN, S.A.U.                | 638.518   | 637.092   | 99.78%     | 1.306    | 0.20%      | 120      | 0.02%      |
| NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.   | 23.585    | 23.584    | 100.00%    | 1        | 0.00%      | 0        | 0.00%      |
| SOM ENERGÍA, S.C.C.L.                       | 9.128     | 9.121     | 99.92%     | 4        | 0.04%      | 3        | 0.03%      |
| WATIUM, S.L.                                | 10.588    | 10.587    | 99.99%     | 1        | 0.01%      | 0        | 0.00%      |
| COR - ALUMBRADO ELÉC. DE CEUTA COR., S.A.U. | 2         | 2         | 100.00%    | 0        | 0.00%      | 0        | 0.00%      |
| COR - E.ON C.U.R., S.L.                     | 2.452     | 2.442     | 99.59%     | 10       | 0.41%      | 0        | 0.00%      |
| COR - EDP C.U.R., S.A.                      | 6.588     | 6.537     | 99.23%     | 40       | 0.61%      | 11       | 0.17%      |
| COR - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.            | 57.363    | 57.328    | 99.94%     | 33       | 0.06%      | 2        | 0.00%      |
| COR - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.         | 21.297    | 21.241    | 99.74%     | 52       | 0.24%      | 4        | 0.02%      |
| COR - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.              | 121.558   | 120.937   | 99.49%     | 611      | 0.50%      | 10       | 0.01%      |
| OTROS                                       | 62.497    | 62.310    | 99.70%     | 170      | 0.27%      | 17       | 0.03%      |
| TOTAL                                       | 3.555.988 | 3.550.173 | 99.84%     | 5.247    | 0.15%      | 568      | 0.02%      |

| 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              | 521.067 | 521.058            | 100.00%  | 8                  | 0.00%    | 1                 | 0.00%    |
| DC GAS EXTREMADURA, S.A.              | 7.374   | 6.589              | 89.35%   | 681                | 9.24%    | 104               | 1.41%    |
| GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A. | 9.132   | 9.109              | 99.75%   | 19                 | 0.21%    | 4                 | 0.04%    |
| MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.            | 80.551  | 80.489             | 99.92%   | 60                 | 0.07%    | 2                 | 0.00%    |
| NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U. | 102.993 | 102.935            | 99.94%   | 48                 | 0.05%    | 10                | 0.01%    |
| REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.              | 23.242  | 23.217             | 99.89%   | 22                 | 0.09%    | 3                 | 0.01%    |
| REDEXIS GAS BALEARES, S.A.            | 8.823   | 8.816              | 99.92%   | 7                  | 0.08%    | 0                 | 0.00%    |
| OTROS                                 | 10.616  | 10.593             | 99.78%   | 21                 | 0.20%    | 2                 | 0.02%    |
| TOTAL                                 | 763.798 | 762.806            | 99.87%   | 866                | 0.11%    | 126               | 0.02%    |

| AGENTE COMERCIALIZADOR                            | Aceptadas | Cantidad | Porcentaje | Cantidad | Porcentaje | Cantidad | Porcentaje |
|---|-----------|----------|------------|----------|------------|----------|------------|
| E.ON ENERGÍA, S.L.                                | 13.352    | 13.348   | 99.97%     | 3        | 0.02%      | 1        | 0.01%      |
| ENDESA ENERGÍA, S.A.                              | 168.640   | 168.590  | 99.97%     | 37       | 0.02%      | 13       | 0.01%      |
| GAS NATURAL SERVICIOS                             | 283.860   | 283.476  | 99.86%     | 373      | 0.13%      | 11       | 0.00%      |
| IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.                        | 100.439   | 100.276  | 99.84%     | 94       | 0.09%      | 69       | 0.07%      |
| IBERDROLA GENERACIÓN, S.A.U.                      | 87.718    | 87.405   | 99.64%     | 289      | 0.33%      | 24       | 0.03%      |
| NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.         | 95.679    | 95.632   | 99.95%     | 41       | 0.04%      | 6        | 0.01%      |
| C.U.R. - EDP C.U.R., S.A.                         | 917       | 916      | 99.89%     | 1        | 0.11%      | 0        | 0.00%      |
| C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.               | 1.105     | 1.103    | 99.82%     | 2        | 0.18%      | 0        | 0.00%      |
| C.U.R. - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.            | 1.511     | 1.510    | 99.93%     | 1        | 0.07%      | 0        | 0.00%      |
| C.U.R. - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.                 | 1.244     | 1.235    | 99.28%     | 9        | 0.72%      | 0        | 0.00%      |
| C.U.R. - MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS S.U.R., S.L. | 50        | 50       | 100.00%    | 0        | 0.00%      | 0        | 0.00%      |
| OTROS   | 9.283     | 9.265    | 99.81%     | 16       | 0.17%      | 2        | 0.02%      |
| TOTAL   | 763.798   | 762.806  | 99.87%     | 866      | 0.11%      | 126      | 0.02%      |

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

## ANUAL 2014

| MERCADO ELÉCTRICO                            | Total   | Rechazadas en plazo |          | Retraso <= 15 días |          | Retraso > 15 días |          |
|--|---------|---------------------|----------|--------------------|----------|-------------------|----------|
|  |         | Rechazadas          | Cantidad | Porcentaje         | Cantidad | Porcentaje        | Cantidad |
| AGENTE DISTRIBUIDOR                          |         |                     |          |                    |          |                   |          |
| BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.   | 1.208   | 1.090               | 90.23%   | 116                | 9.60%    | 2                 | 0.17%    |
| E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.                      | 6.391   | 5.182               | 81.08%   | 1.188              | 18.59%   | 21                | 0.33%    |
| ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.          | 47.853  | 47.830              | 99.95%   | 19                 | 0.04%    | 4                 | 0.01%    |
| HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A. | 5.144   | 5.137               | 99.86%   | 4                  | 0.08%    | 3                 | 0.06%    |
| IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.     | 115.232 | 114.125             | 99.04%   | 527                | 0.46%    | 580               | 0.50%    |
| UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.              | 36.469  | 33.447              | 91.71%   | 2.318              | 6.36%    | 704               | 1.93%    |
| OTROS  | 16.877  | 11.205              | 66.39%   | 4.139              | 24.52%   | 1.533             | 9.08%    |
| TOTAL  | 229.174 | 218.016             | 95.13%   | 8.311              | 3.63%    | 2.847             | 1.24%    |

| AGENTE COMERCIALIZADOR                      | Rechazadas | Cantidad | Porcentaje | Cantidad | Porcentaje | Cantidad | Porcentaje |
|---|------------|----------|------------|----------|------------|----------|------------|
| AUDAX ENERGÍA, S.L.                         | 2.605      | 2.565    | 98.46%     | 32       | 1.23%      | 8        | 0.31%      |
| CIDE HC ENERGÍA, S.A.                       | 931        | 820      | 88.08%     | 78       | 8.38%      | 33       | 3.54%      |
| CLIDOM ENERGY, S.L.                         | 2.357      | 2.283    | 96.86%     | 60       | 2.55%      | 14       | 0.59%      |
| E.ON ENERGÍA, S.L.                          | 22.860     | 19.073   | 83.43%     | 3.182    | 13.92%     | 605      | 2.65%      |
| ENDESA ENERGÍA, S.A.                        | 30.986     | 30.127   | 97.23%     | 615      | 1.98%      | 244      | 0.79%      |
| ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.       | 779        | 776      | 99.61%     | 2        | 0.26%      | 1        | 0.13%      |
| FACTOR ENERGÍA, S.A.                        | 1.441      | 1.427    | 99.03%     | 8        | 0.56%      | 6        | 0.42%      |
| FENIE ENERGÍA, S.A.                         | 4.459      | 4.192    | 94.01%     | 166      | 3.72%      | 101      | 2.27%      |
| GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.          | 1.170      | 1.131    | 96.67%     | 25       | 2.14%      | 14       | 1.20%      |
| GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.             | 37.874     | 36.522   | 96.43%     | 1.302    | 3.44%      | 50       | 0.13%      |
| HIDROCANTÁBRICO ENERGÍA, S.A.               | 19.001     | 18.724   | 98.54%     | 206      | 1.08%      | 71       | 0.37%      |
| IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.                  | 39.622     | 38.241   | 96.51%     | 829      | 2.09%      | 552      | 1.39%      |
| IBERDROLA GENERACIÓN, S.A.U.                | 40.639     | 38.247   | 94.11%     | 1.437    | 3.54%      | 955      | 2.35%      |
| NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.   | 3.542      | 3.534    | 99.77%     | 0        | 0.00%      | 8        | 0.23%      |
| SOM ENERGÍA, S.C.C.L.                       | 812        | 809      | 99.63%     | 3        | 0.37%      | 0        | 0.00%      |
| WATIUM, S.L.                                | 607        | 603      | 99.34%     | 4        | 0.66%      | 0        | 0.00%      |
| COR - ALUMBRADO ELÉC. DE CEUTA COR., S.A.U. | 1          | 1        | 100.00%    | 0        | 0.00%      | 0        | 0.00%      |
| COR - E.ON C.U.R., S.L.                     | 114        | 98       | 85.96%     | 16       | 14.04%     | 0        | 0.00%      |
| COR - EDP C.U.R., S.A.                      | 490        | 469      | 95.71%     | 11       | 2.24%      | 10       | 2.04%      |
| COR - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.            | 1.339      | 1.310    | 97.83%     | 24       | 1.79%      | 5        | 0.37%      |
| COR - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.         | 2.134      | 1.933    | 90.58%     | 155      | 7.26%      | 46       | 2.16%      |
| COR - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.              | 8.874      | 8.671    | 97.71%     | 98       | 1.10%      | 105      | 1.18%      |
| OTROS                                       | 6.537      | 6.460    | 98.82%     | 58       | 0.89%      | 19       | 0.29%      |
| TOTAL                                       | 229.174    | 218.016  | 95.13%     | 8.311    | 3.63%      | 2.847    | 1.24%      |

| MERCADO DE GAS                        | Total  | Aceptadas en plazo |          | Retraso <= 15 días |          | Retraso > 15 días |          |
|---------------------------------------|--------|--------------------|----------|--------------------|----------|-------------------|----------|
|                                       |        | Rechazadas         | Cantidad | Porcentaje         | Cantidad | Porcentaje        | Cantidad |
| AGENTE DISTRIBUIDOR                   |        |                    |          |                    |          |                   |          |
| GRUPO GAS NATURAL FENOSA              | 64.173 | 64.173             | 100.00%  | 0                  | 0.00%    | 0                 | 0.00%    |
| DC GAS EXTREMADURA, S.A.              | 1.298  | 1.219              | 93.91%   | 70                 | 5.39%    | 9                 | 0.69%    |
| GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A. | 984    | 984                | 100.00%  | 0                  | 0.00%    | 0                 | 0.00%    |
| MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.            | 12.656 | 12.654             | 99.98%   | 2                  | 0.02%    | 0                 | 0.00%    |
| NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U. | 11.271 | 11.270             | 99.99%   | 1                  | 0.01%    | 0                 | 0.00%    |
| REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.              | 3.272  | 3.265              | 99.79%   | 5                  | 0.15%    | 2                 | 0.06%    |
| REDEXIS GAS BALEARES, S.A.            | 1.166  | 1.163              | 99.74%   | 3                  | 0.26%    | 0                 | 0.00%    |
| OTROS                                 | 2.179  | 2.174              | 99.77%   | 4                  | 0.18%    | 1                 | 0.05%    |
| TOTAL                                 | 96.999 | 96.902             | 99.90%   | 85                 | 0.09%    | 12                | 0.01%    |

| AGENTE COMERCIALIZADOR                            | Rechazadas | Cantidad | Porcentaje | Cantidad | Porcentaje | Cantidad | Porcentaje |
|---|------------|----------|------------|----------|------------|----------|------------|
| E.ON ENERGÍA, S.L.                                | 1.911      | 1.909    | 99.90%     | 1        | 0.05%      | 1        | 0.05%      |
| ENDESA ENERGÍA, S.A.                              | 14.042     | 14.030   | 99.91%     | 10       | 0.07%      | 2        | 0.01%      |
| GAS NATURAL SERVICIOS                             | 31.750     | 31.684   | 99.79%     | 62       | 0.20%      | 4        | 0.01%      |
| IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.                        | 14.374     | 14.374   | 100.00%    | 0        | 0.00%      | 0        | 0.00%      |
| IBERDROLA GENERACIÓN, S.A.U.                      | 15.567     | 15.567   | 100.00%    | 0        | 0.00%      | 0        | 0.00%      |
| NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.         | 15.126     | 15.112   | 99.91%     | 11       | 0.07%      | 3        | 0.02%      |
| C.U.R. - EDP C.U.R., S.A.                         | 228        | 227      | 99.56%     | 1        | 0.44%      | 0        | 0.00%      |
| C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.               | 152        | 151      | 99.34%     | 0        | 0.00%      | 1        | 0.66%      |
| C.U.R. - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.            | 726        | 725      | 99.86%     | 0        | 0.00%      | 1        | 0.14%      |
| C.U.R. - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.                 | 325        | 325      | 100.00%    | 0        | 0.00%      | 0        | 0.00%      |
| C.U.R. - MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS S.U.R., S.L. | 12         | 12       | 100.00%    | 0        | 0.00%      | 0        | 0.00%      |
| OTROS   | 2.786      | 2.786    | 100.00%    | 0        | 0.00%      | 0        | 0.00%      |
| TOTAL   | 96.999     | 96.902   | 99.90%     | 85       | 0.09%      | 12       | 0.01%      |

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

ANUAL 2014

| MERCADO ELÉCTRICO                            | Total         | Pdt 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.   | 21            | 21                     | 100.00%    | 0                  | 0.00%      | 0                 | 0.00%      |
| E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.                      | 79            | 78                     | 98.73%     | 1                  | 1.27%      | 0                 | 0.00%      |
| ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.          | 1.533         | 1.511                  | 98.56%     | 10                 | 0.65%      | 12                | 0.78%      |
| HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A. | 35            | 29                     | 82.86%     | 0                  | 0.00%      | 6                 | 17.14%     |
| IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.     | 362           | 361                    | 99.72%     | 0                  | 0.00%      | 1                 | 0.28%      |
| UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.              | 3.190         | 3.181                  | 99.72%     | 7                  | 0.22%      | 2                 | 0.06%      |
| OTROS  | 1.136         | 242                    | 21.30%     | 347                | 30.55%     | 547               | 48.15%     |
| TOTAL  | 6.356         | 5.423                  | 85.32%     | 365                | 5.74%      | 568               | 8.94%      |

| AGENTE COMERCIALIZADOR                      | Pdt respuesta | Cantidad | Porcentaje | Cantidad | Porcentaje | Cantidad | Porcentaje |
|---|---------------|----------|------------|----------|------------|----------|------------|
| AUDAX ENERGÍA, S.L.                         | 49            | 30       | 61.22%     | 3        | 6.12%      | 16       | 32.65%     |
| CIDE HC ENERGÍA, S.A.                       | 23            | 12       | 52.17%     | 5        | 21.74%     | 6        | 26.09%     |
| CLIDOM ENERGY, S.L.                         | 57            | 56       | 98.25%     | 0        | 0.00%      | 1        | 1.75%      |
| E.ON ENERGÍA, S.L.                          | 499           | 413      | 82.77%     | 41       | 8.22%      | 45       | 9.02%      |
| ENDESA ENERGÍA, S.A.                        | 1.427         | 1.361    | 95.37%     | 20       | 1.40%      | 46       | 3.22%      |
| ENERGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.       | 23            | 23       | 100.00%    | 0        | 0.00%      | 0        | 0.00%      |
| FACTOR ENERGÍA, S.A.                        | 37            | 25       | 67.57%     | 0        | 0.00%      | 12       | 32.43%     |
| FENIE ENERGÍA, S.A.                         | 100           | 89       | 89.00%     | 3        | 3.00%      | 8        | 8.00%      |
| GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.          | 68            | 62       | 91.18%     | 3        | 4.41%      | 3        | 4.41%      |
| GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.             | 1.700         | 1.413    | 83.12%     | 174      | 10.24%     | 113      | 6.65%      |
| HIDROCANTÁBRICO ENERGÍA, S.A.               | 291           | 188      | 64.60%     | 34       | 11.68%     | 69       | 23.71%     |
| IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.                  | 1.346         | 1.132    | 84.10%     | 59       | 4.38%      | 155      | 11.52%     |
| IBERDROLA GENERACIÓN, S.A.U.                | 0             | 0        | 0.00%      | 0        | 0.00%      | 0        | 0.00%      |
| NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.   | 8             | 5        | 62.50%     | 0        | 0.00%      | 3        | 37.50%     |
| SOM ENERGÍA, S.C.C.L.                       | 0             | 0        | 0.00%      | 0        | 0.00%      | 0        | 0.00%      |
| WATIUM, S.L.                                | 5             | 5        | 100.00%    | 0        | 0.00%      | 0        | 0.00%      |
| COR - ALUMBRADO ELÉC. DE CEUTA COR., S.A.U. | 6             | 6        | 100.00%    | 0        | 0.00%      | 0        | 0.00%      |
| COR - E.ON C.U.R., S.L.                     | 4             | 4        | 100.00%    | 0        | 0.00%      | 0        | 0.00%      |
| COR - EDP C.U.R., S.A.                      | 12            | 10       | 83.33%     | 0        | 0.00%      | 2        | 16.67%     |
| COR - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.            | 76            | 69       | 90.79%     | 3        | 3.95%      | 4        | 5.26%      |
| COR - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.         | 36            | 34       | 94.44%     | 1        | 2.78%      | 1        | 2.78%      |
| COR - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.              | 228           | 220      | 96.49%     | 3        | 1.32%      | 5        | 2.19%      |
| OTROS                                       | 361           | 266      | 73.68%     | 16       | 4.43%      | 79       | 21.88%     |
| TOTAL                                       | 6.356         | 5.423    | 85.32%     | 365      | 5.74%      | 568      | 8.94%      |

| MERCADO DE GAS                        | Total         | Pdt respuesta en plazo |            | Retraso <= 15 días |            | Retraso > 15 días |            |
|---------------------------------------|---------------|------------------------|------------|--------------------|------------|-------------------|------------|
| AGENTE DISTRIBUIDOR                   | Pdt respuesta | Cantidad               | Porcentaje | Cantidad           | Porcentaje | Cantidad          | Porcentaje |
| GRUPO GAS NATURAL FENOSA              | 3.949         | 3.841                  | 97.27%     | 19                 | 0.48%      | 89                | 2.25%      |
| DC GAS EXTREMADURA, S.A.              | 0             | 0                      | 0.00%      | 0                  | 0.00%      | 0                 | 0.00%      |
| GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A. | 3             | 0                      | 0.00%      | 1                  | 33.33%     | 2                 | 66.67%     |
| MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.            | 3             | 2                      | 66.67%     | 1                  | 33.33%     | 0                 | 0.00%      |
| NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U. | 344           | 17                     | 4.94%      | 212                | 61.63%     | 115               | 33.43%     |
| REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.              | 9             | 9                      | 100.00%    | 0                  | 0.00%      | 0                 | 0.00%      |
| REDEXIS GAS BALEARES, S.A.            | 3             | 1                      | 33.33%     | 0                  | 0.00%      | 2                 | 66.67%     |
| OTROS                                 | 19            | 5                      | 26.32%     | 0                  | 0.00%      | 14                | 73.68%     |
| TOTAL                                 | 4.330         | 3.875                  | 89.49%     | 233                | 5.38%      | 222               | 5.13%      |

| AGENTE COMERCIALIZADOR                    | Pdt respuesta | Cantidad | Porcentaje | Cantidad | Porcentaje | Cantidad | Porcentaje |
|---|---------------|----------|------------|----------|------------|----------|------------|
| E.ON ENERGÍA, S.L.                        | 77            | 73       | 94.81%     | 2        | 2.60%      | 2        | 2.60%      |
| ENDESA ENERGÍA, S.A.                      | 1.056         | 1.028    | 97.35%     | 19       | 1.80%      | 9        | 0.85%      |
| GAS NATURAL SERVICIOS                     | 1.802         | 1.794    | 99.56%     | 0        | 0.00%      | 8        | 0.44%      |
| IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.                | 535           | 415      | 77.57%     | 118      | 22.06%     | 2        | 0.37%      |
| IBERDROLA GENERACIÓN, S.A.U.              | 0             | 0        | 0.00%      | 0        | 0.00%      | 0        | 0.00%      |
| NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U. | 763           | 475      | 62.25%     | 93       | 12.19%     | 195      | 25.56%     |
| C.U.R. - EDP C.U.R., S.A.                 | 7             | 1        | 14.29%     | 0        | 0.00%      | 6        | 85.71%     |
| 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.    | 11            | 11       | 100.00%    | 0        | 0.00%      | 0        | 0.00%      |
| C.U.R. - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.         | 1             | 1        | 100.00%    | 0        | 0.00%      | 0        | 0.00%      |
| OTROS                                     | 74            | 73       | 98.65%     | 1        | 1.35%      | 0        | 0.00%      |
| TOTAL                                     | 4.330         | 3.875    | 89.49%     | 233      | 5.38%      | 222      | 5.13%      |

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.

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 período.

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

## ANUAL 2014

| 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.   | 21.699    | 21.207             | 97.73%     | 284                | 1.31%      | 208               | 0.96%      |
| E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.                      | 78.580    | 77.478             | 98.60%     | 553                | 0.70%      | 549               | 0.70%      |
| ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.          | 1.452.119 | 1.443.021          | 99.37%     | 8.457              | 0.58%      | 641               | 0.04%      |
| HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A. | 57.433    | 56.927             | 99.12%     | 447                | 0.78%      | 59                | 0.10%      |
| IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.     | 1.526.308 | 1.526.265          | 100.00%    | 35                 | 0.00%      | 8                 | 0.00%      |
| UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.              | 317.869   | 268.363            | 84.43%     | 44.018             | 13.85%     | 5.488             | 1.73%      |
| OTROS  | 38.901    | 24.733             | 63.58%     | 5.212              | 13.40%     | 8.956             | 23.02%     |
| TOTAL  | 3.492.909 | 3.417.994          | 97.86%     | 59.006             | 1.69%      | 15.909            | 0.46%      |

| AGENTE COMERCIALIZADOR                      | Activadas | Cantidad  | Porcentaje | Cantidad | Porcentaje | Cantidad | Porcentaje |
|---|-----------|-----------|------------|----------|------------|----------|------------|
| AUDAX ENERGÍA, S.L.                         | 34.093    | 33.222    | 97.45%     | 749      | 2.20%      | 122      | 0.36%      |
| CIDE HC ENERGÍA, S.A.                       | 5.930     | 4.200     | 70.83%     | 720      | 12.14%     | 1.010    | 17.03%     |
| CLIDOM ENERGY, S.L.                         | 32.072    | 31.901    | 99.47%     | 101      | 0.31%      | 70       | 0.22%      |
| E.ON ENERGÍA, S.L.                          | 120.108   | 116.521   | 97.01%     | 2.642    | 2.20%      | 945      | 0.79%      |
| ENDESA ENERGÍA, S.A.                        | 1.017.589 | 1.002.188 | 98.49%     | 12.339   | 1.21%      | 3.062    | 0.30%      |
| ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.       | 14.174    | 13.751    | 97.02%     | 349      | 2.46%      | 74       | 0.52%      |
| FACTOR ENERGÍA, S.A.                        | 28.803    | 28.536    | 99.07%     | 183      | 0.64%      | 84       | 0.29%      |
| FENIE ENERGÍA, S.A.                         | 56.959    | 55.641    | 97.69%     | 611      | 1.07%      | 707      | 1.24%      |
| GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.          | 10.907    | 9.702     | 88.95%     | 933      | 8.55%      | 272      | 2.49%      |
| GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.             | 599.590   | 575.189   | 95.93%     | 21.193   | 3.53%      | 3.208    | 0.54%      |
| HIDROCANTÁBRICO ENERGÍA, S.A.               | 132.024   | 130.418   | 98.78%     | 1.428    | 1.08%      | 178      | 0.13%      |
| IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.                  | 495.701   | 488.733   | 98.59%     | 5.356    | 1.08%      | 1.612    | 0.33%      |
| IBERDROLA GENERACIÓN, S.A.U.                | 636.371   | 626.262   | 98.41%     | 6.804    | 1.07%      | 3.305    | 0.52%      |
| NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.   | 23.567    | 23.564    | 99.99%     | 3        | 0.01%      | 0        | 0.00%      |
| SOM ENERGÍA, S.C.C.L.                       | 8.650     | 8.623     | 99.69%     | 19       | 0.22%      | 8        | 0.09%      |
| WATIUM, S.L.                                | 10.403    | 9.852     | 94.70%     | 511      | 4.91%      | 40       | 0.38%      |
| COR - ALUMBRADO ELÉC. DE CEUTA COR., S.A.U. | 62        | 62        | 100.00%    | 0        | 0.00%      | 0        | 0.00%      |
| COR - E.ON C.U.R., S.L.                     | 2.349     | 2.280     | 97.06%     | 45       | 1.92%      | 24       | 1.02%      |
| COR - EDP C.U.R., S.A.                      | 5.980     | 5.823     | 97.37%     | 88       | 1.47%      | 69       | 1.15%      |
| COR - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.            | 54.588    | 53.976    | 98.88%     | 474      | 0.87%      | 138      | 0.25%      |
| COR - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.         | 20.660    | 17.966    | 86.96%     | 2.243    | 10.86%     | 451      | 2.18%      |
| COR - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.              | 121.148   | 120.092   | 99.13%     | 826      | 0.68%      | 230      | 0.19%      |
| OTROS                                       | 61.181    | 59.492    | 97.24%     | 1.389    | 2.27%      | 300      | 0.49%      |
| TOTAL                                       | 3.492.909 | 3.417.994 | 97.86%     | 59.006   | 1.69%      | 15.909   | 0.46%      |

| 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              | 514.830   | 514.830            | 100.00%    | 0                  | 0.00%      | 0                 | 0.00%      |
| DC GAS EXTREMADURA, S.A.              | 7.159     | 7.121              | 99.47%     | 19                 | 0.27%      | 19                | 0.27%      |
| GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A. | 9.330     | 9.330              | 100.00%    | 0                  | 0.00%      | 0                 | 0.00%      |
| MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.            | 78.870    | 78.870             | 100.00%    | 0                  | 0.00%      | 0                 | 0.00%      |
| NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U. | 101.991   | 101.991            | 100.00%    | 0                  | 0.00%      | 0                 | 0.00%      |
| REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.              | 23.219    | 23.219             | 100.00%    | 0                  | 0.00%      | 0                 | 0.00%      |
| REDEXIS GAS BALEARES, S.A.            | 8.860     | 8.860              | 100.00%    | 0                  | 0.00%      | 0                 | 0.00%      |
| OTROS                                 | 9.908     | 9.903              | 99.95%     | 1                  | 0.01%      | 4                 | 0.04%      |
| TOTAL                                 | 754.167   | 754.124            | 99.99%     | 20                 | 0.00%      | 23                | 0.00%      |

| AGENTE COMERCIALIZADOR                            | Activadas | Cantidad | Porcentaje | Cantidad | Porcentaje | Cantidad | Porcentaje |
|---|-----------|----------|------------|----------|------------|----------|------------|
| E.ON ENERGÍA, S.L.                                | 12.058    | 12.055   | 99.98%     | 0        | 0.00%      | 3        | 0.02%      |
| ENDESA ENERGÍA, S.A.                              | 165.157   | 165.148  | 99.99%     | 0        | 0.00%      | 9        | 0.01%      |
| GAS NATURAL SERVICIOS                             | 282.251   | 282.251  | 100.00%    | 0        | 0.00%      | 0        | 0.00%      |
| IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.                        | 96.839    | 96.839   | 100.00%    | 0        | 0.00%      | 0        | 0.00%      |
| IBERDROLA GENERACIÓN, S.A.U.                      | 89.252    | 89.247   | 99.99%     | 1        | 0.00%      | 4        | 0.00%      |
| NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.         | 94.938    | 94.912   | 99.97%     | 19       | 0.02%      | 7        | 0.01%      |
| C.U.R. - EDP C.U.R., S.A.                         | 916       | 916      | 100.00%    | 0        | 0.00%      | 0        | 0.00%      |
| C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.               | 1.085     | 1.085    | 100.00%    | 0        | 0.00%      | 0        | 0.00%      |
| C.U.R. - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.            | 1.502     | 1.502    | 100.00%    | 0        | 0.00%      | 0        | 0.00%      |
| C.U.R. - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.                 | 1.282     | 1.282    | 100.00%    | 0        | 0.00%      | 0        | 0.00%      |
| C.U.R. - MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS S.U.R., S.L. | 49        | 49       | 100.00%    | 0        | 0.00%      | 0        | 0.00%      |
| OTROS   | 8.838     | 8.838    | 100.00%    | 0        | 0.00%      | 0        | 0.00%      |
| TOTAL   | 754.167   | 754.124  | 99.99%     | 20       | 0.00%      | 23       | 0.00%      |

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

ANUAL 2014

| MERCADO ELÉCTRICO                            | Total  | Pdt Activar en plazo |          | Retraso <= 15 días |          | Retraso > 15 días |          |
|--|--------|----------------------|----------|--------------------|----------|-------------------|----------|
|  |        | Pdt Activar          | Cantidad | Porcentaje         | Cantidad | Porcentaje        | Cantidad |
| AGENTE DISTRIBUIDOR                          |        |                      |          |                    |          |                   |          |
| BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.   | 229    | 207                  | 90.39%   | 19                 | 8.30%    | 3                 | 1.31%    |
| E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.                      | 1.075  | 1.011                | 94.05%   | 19                 | 1.77%    | 45                | 4.19%    |
| ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.          | 22.086 | 21.503               | 97.36%   | 527                | 2.39%    | 56                | 0.25%    |
| HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A. | 3.079  | 2.995                | 97.27%   | 38                 | 1.23%    | 46                | 1.49%    |
| IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.     | 6.644  | 6.615                | 99.56%   | 10                 | 0.15%    | 19                | 0.29%    |
| UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.              | 11.746 | 9.535                | 81.18%   | 2.017              | 17.17%   | 194               | 1.65%    |
| OTROS  | 681    | 389                  | 57.12%   | 128                | 18.80%   | 164               | 24.08%   |
| TOTAL  | 45.540 | 42.255               | 92.79%   | 2.758              | 6.06%    | 527               | 1.16%    |

| AGENTE COMERCIALIZADOR                      | Pdt Activar | Cantidad | Porcentaje | Cantidad | Porcentaje | Cantidad | Porcentaje |
|---|-------------|----------|------------|----------|------------|----------|------------|
|   |             |          |            |          |            |          |            |
| CIDE HC ENERGÍA, S.A.                       | 70          | 62       | 88.57%     | 1        | 1.43%      | 7        | 10.00%     |
| CLIDOM ENERGY, S.L.                         | 830         | 827      | 99.64%     | 1        | 0.12%      | 2        | 0.24%      |
| E.ON ENERGÍA, S.L.                          | 2.948       | 2.615    | 88.70%     | 298      | 10.11%     | 35       | 1.19%      |
| ENDESA ENERGÍA, S.A.                        | 11.166      | 10.607   | 94.99%     | 454      | 4.07%      | 105      | 0.94%      |
| ENERGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.       | 192         | 167      | 86.98%     | 23       | 11.98%     | 2        | 1.04%      |
| FACTOR ENERGÍA, S.A.                        | 1.258       | 1.234    | 98.09%     | 11       | 0.87%      | 13       | 1.03%      |
| FENIE ENERGÍA, S.A.                         | 3.463       | 3.391    | 97.92%     | 48       | 1.39%      | 24       | 0.69%      |
| GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.          | 422         | 385      | 91.23%     | 32       | 7.58%      | 5        | 1.18%      |
| GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.             | 7.482       | 6.541    | 87.42%     | 810      | 10.83%     | 131      | 1.75%      |
| HIDROCANTÁBRICO ENERGÍA, S.A.               | 3.086       | 3.004    | 97.34%     | 62       | 2.01%      | 20       | 0.65%      |
| IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.                  | 8.303       | 7.592    | 91.44%     | 612      | 7.37%      | 99       | 1.19%      |
| IBERDROLA GENERACIÓN, S.A.U.                | 0           | 0        | 0.00%      | 0        | 0.00%      | 0        | 0.00%      |
| NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.   | 143         | 143      | 100.00%    | 0        | 0.00%      | 0        | 0.00%      |
| SOM ENERGÍA, S.C.C.L.                       | 729         | 726      | 99.59%     | 2        | 0.27%      | 1        | 0.14%      |
| WATIUM, S.L.                                | 139         | 122      | 87.77%     | 13       | 9.35%      | 4        | 2.88%      |
| COR - ALUMBRADO ELÉC. DE CEUTA COR., S.A.U. | 3           | 3        | 100.00%    | 0        | 0.00%      | 0        | 0.00%      |
| COR - E.ON C.U.R., S.L.                     | 94          | 89       | 94.68%     | 3        | 3.19%      | 2        | 2.13%      |
| COR - EDP C.U.R., S.A.                      | 203         | 200      | 98.52%     | 1        | 0.49%      | 2        | 0.99%      |
| COR - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.            | 650         | 605      | 93.08%     | 37       | 5.69%      | 8        | 1.23%      |
| COR - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.         | 566         | 402      | 71.02%     | 142      | 25.09%     | 22       | 3.89%      |
| COR - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.              | 262         | 212      | 80.92%     | 37       | 14.12%     | 13       | 4.96%      |
| OTROS                                       | 2.671       | 2.503    | 93.71%     | 144      | 5.39%      | 24       | 0.90%      |
| TOTAL                                       | 45.540      | 42.255   | 92.79%     | 2.758    | 6.06%      | 527      | 1.16%      |

| MERCADO DE GAS                        | Total  | Activadas en plazo |          | Retraso <= 15 días |          | Retraso > 15 días |          |
|---------------------------------------|--------|--------------------|----------|--------------------|----------|-------------------|----------|
|                                       |        | Pdt Activar        | Cantidad | Porcentaje         | Cantidad | Porcentaje        | Cantidad |
| AGENTE DISTRIBUIDOR                   |        |                    |          |                    |          |                   |          |
| GRUPO GAS NATURAL FENOSA              | 9.424  | 9.424              | 100.00%  | 0                  | 0.00%    | 0                 | 0.00%    |
| DC GAS EXTREMADURA, S.A.              | 0      | 0                  | 0.00%    | 0                  | 0.00%    | 0                 | 0.00%    |
| GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A. | 271    | 271                | 100.00%  | 0                  | 0.00%    | 0                 | 0.00%    |
| MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.            | 2.877  | 2.877              | 100.00%  | 0                  | 0.00%    | 0                 | 0.00%    |
| NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U. | 2.811  | 2.811              | 100.00%  | 0                  | 0.00%    | 0                 | 0.00%    |
| REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.              | 660    | 660                | 100.00%  | 0                  | 0.00%    | 0                 | 0.00%    |
| REDEXIS GAS BALEARES, S.A.            | 193    | 193                | 100.00%  | 0                  | 0.00%    | 0                 | 0.00%    |
| OTROS                                 | 440    | 438                | 99.55%   | 0                  | 0.00%    | 2                 | 0.45%    |
| TOTAL                                 | 16.676 | 16.674             | 99.99%   | 0                  | 0.00%    | 2                 | 0.01%    |

| AGENTE COMERCIALIZADOR                            | Pdt Activar | Cantidad | Porcentaje | Cantidad | Porcentaje | Cantidad | Porcentaje |
|---|-------------|----------|------------|----------|------------|----------|------------|
|   |             |          |            |          |            |          |            |
| ENDESA ENERGÍA, S.A.                              | 3.692       | 3.692    | 100.00%    | 0        | 0.00%      | 0        | 0.00%      |
| GAS NATURAL SERVICIOS                             | 5.437       | 5.437    | 100.00%    | 0        | 0.00%      | 0        | 0.00%      |
| IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.                        | 3.641       | 3.641    | 100.00%    | 0        | 0.00%      | 0        | 0.00%      |
| IBERDROLA GENERACIÓN, S.A.U.                      | 0           | 0        | 0.00%      | 0        | 0.00%      | 0        | 0.00%      |
| NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.         | 1.890       | 1.890    | 100.00%    | 0        | 0.00%      | 0        | 0.00%      |
| C.U.R. - EDP C.U.R., S.A.                         | 21          | 21       | 100.00%    | 0        | 0.00%      | 0        | 0.00%      |
| C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.               | 28          | 28       | 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.                 | 17          | 17       | 100.00%    | 0        | 0.00%      | 0        | 0.00%      |
| C.U.R. - MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS S.U.R., S.L. | 2           | 2        | 100.00%    | 0        | 0.00%      | 0        | 0.00%      |
| OTROS   | 655         | 653      | 99.69%     | 0        | 0.00%      | 2        | 0.31%      |
| TOTAL   | 16.676      | 16.674   | 99.99%     | 0        | 0.00%      | 2        | 0.01%      |

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

ANUAL 2014

| MERCADO ELÉCTRICO                            |           |          |            |              |
|--|-----------|----------|------------|--------------|
| AGENTE DISTRIBUIDOR                          | Recibidas | Anuladas | % Anuladas | Reposiciones |
| BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.   | 22.759    | 0        | 0.00%      | 0            |
| E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.                      | 85.005    | 2        | 0.00%      | 0            |
| ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.          | 1.541.470 | 22.237   | 1.44%      | 138          |
| HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A. | 65.446    | 537      | 0.82%      | 0            |
| IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.     | 1.635.855 | 15.134   | 0.93%      | 10.271       |
| UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.              | 356.283   | 2.943    | 0.83%      | 0            |
| OTROS  | 66.275    | 1.168    | 1.76%      | 69           |
| TOTAL  | 3.773.093 | 42.021   | 1.11%      | 10.478       |

| AGENTE COMERCIALIZADOR                      | Recibidas | Anuladas | % Anuladas | Reposiciones |
|---|-----------|----------|------------|--------------|
| AUDAX ENERGÍA, S.L.                         | 37.583    | 132      | 0.35%      | 41           |
| CIDE HC ENERGÍA, S.A.                       | 8.007     | 22       | 0.27%      | 4            |
| CLIDOM ENERGY, S.L.                         | 24.956    | 185      | 0.74%      | 12           |
| E.ON ENERGÍA, S.L.                          | 153.293   | 611      | 0.40%      | 114          |
| ENDESA ENERGÍA, S.A.                        | 1.073.062 | 25.553   | 2.38%      | 4.711        |
| ENERGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.       | 15.048    | 110      | 0.73%      | 39           |
| FACTOR ENERGÍA, S.A.                        | 30.460    | 69       | 0.23%      | 7            |
| FENIE ENERGÍA, S.A.                         | 62.854    | 285      | 0.45%      | 16           |
| GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.          | 11.818    | 53       | 0.45%      | 39           |
| GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.             | 641.749   | 953      | 0.15%      | 365          |
| HIDROCANTÁBRICO ENERGÍA, S.A.               | 153.709   | 962      | 0.63%      | 359          |
| IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.                  | 545.252   | 4.767    | 0.87%      | 1.839        |
| IBERDROLA GENERACIÓN, S.A.U.                | 675.356   | 4.930    | 0.73%      | 2.392        |
| NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.   | 27.075    | 170      | 0.63%      | 127          |
| SOM ENERGÍA, S.C.C.L.                       | 9.939     | 35       | 0.35%      | 3            |
| WATIUM, S.L.                                | 11.201    | 17       | 0.15%      | 3            |
| COR - ALUMBRADO ELÉC. DE CEUTA COR., S.A.U. | 73        | 1        | 1.37%      | 0            |
| COR - E.ON C.U.R., S.L.                     | 2.534     | 0        | 0.00%      | 0            |
| COR - EDP C.U.R., S.A.                      | 7.062     | 22       | 0.31%      | 3            |
| COR - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.            | 58.510    | 1.962    | 3.35%      | 104          |
| COR - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.         | 23.131    | 98       | 0.42%      | 6            |
| COR - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.              | 130.438   | 344      | 0.26%      | 131          |
| OTROS                                       | 69.983    | 740      | 1.06%      | 163          |
| TOTAL                                       | 3.773.093 | 42.021   | 1.11%      | 10.478       |

| MERCADO DE GAS                        |           |          |            |              |
|---------------------------------------|-----------|----------|------------|--------------|
| AGENTE DISTRIBUIDOR                   | Recibidas | Anuladas | % Anuladas | Reposiciones |
| GRUPO GAS NATURAL FENOSA              | 586.211   | 1.560    | 0.27%      | 0            |
| DC GAS EXTREMADURA, S.A.              | 9.580     | 8        | 0.08%      | 0            |
| GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A. | 10.114    | 41       | 0.41%      | 0            |
| MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.            | 117.611   | 678      | 0.58%      | 0            |
| NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U. | 114.268   | 442      | 0.39%      | 0            |
| REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.              | 26.499    | 95       | 0.36%      | 0            |
| REDEXIS GAS BALEARES, S.A.            | 9.947     | 43       | 0.43%      | 0            |
| OTROS                                 | 12.956    | 58       | 0.45%      | 0            |
| TOTAL                                 | 887.186   | 2.925    | 0.33%      | 0            |

| AGENTE COMERCIALIZADOR                            | Recibidas | Anuladas | % Anuladas | Reposiciones |
|---|-----------|----------|------------|--------------|
| E.ON ENERGÍA, S.L.                                | 15.745    | 295      | 1.87%      | 0            |
| ENDESA ENERGÍA, S.A.                              | 186.725   | 1.346    | 0.72%      | 0            |
| GAS NATURAL SERVICIOS                             | 323.078   | 334      | 0.10%      | 0            |
| IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.                        | 115.447   | 133      | 0.12%      | 0            |
| IBERDROLA GENERACIÓN, S.A.U.                      | 112.900   | 233      | 0.21%      | 0            |
| NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.         | 114.076   | 466      | 0.41%      | 0            |
| C.U.R. - EDP C.U.R., S.A.                         | 1.155     | 12       | 1.04%      | 0            |
| C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.               | 1.309     | 11       | 0.84%      | 0            |
| C.U.R. - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.            | 2.257     | 3        | 0.13%      | 0            |
| C.U.R. - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.                 | 1.788     | 4        | 0.22%      | 0            |
| C.U.R. - MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS S.U.R., S.L. | 90        | 3        | 3.33%      | 0            |
| OTROS   | 12.616    | 85       | 0.67%      | 0            |
| TOTAL   | 887.186   | 2.925    | 0.33%      | 0            |

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

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

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

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

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

4.1 MOTIVOS DE RECHAZO ELÉCTRICOS

ANUAL 2014

| ID Motivo | Descripción % tipología de rechazos por agente                                 | AGENTE DISTRIBUIDOR                        |                         |                                     |  |  |                                   |       |       |                     |                       |                     |                    |                      |                                       | AGENTE COMERCIALIZADOR |                     |                                    |                                 |                               |                            |                              |   |                       |             |  |                         |                        |                                  |                                     |                                |       |       |
|-----------|--|--|-------------------------|-------------------------------------|--|--|-----------------------------------|-------|-------|---------------------|-----------------------|---------------------|--------------------|----------------------|---------------------------------------|------------------------|---------------------|------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|----------------------------|------------------------------|---|-----------------------|-------------|--|-------------------------|------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------|-------|-------|
|           |  | BARBAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A. | E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L. | ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L. | HIDROCONTÁBILIC DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A. | IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U. | UNIÓN FERROVIA DISTRIBUCIÓN, S.A. | OTROS | TOTAL | AUDAX ENERGÍA, S.L. | CIÉF HC ENERGÍA, S.A. | CIUDON ENERGY, S.L. | E.ON ENERGÍA, S.L. | ENDESA ENERGÍA, S.A. | ENERGÍA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U. | FACTOR ENERGÍA, S.A.   | FENIE ENERGÍA, S.A. | GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A. | GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A. | HIDROCONTÁBILIC ENERGÍA, S.A. | IBERDROLA CLIENTES, S.A.U. | IBERDROLA GENERACIÓN, S.A.U. | NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U. | SOM ENERGÍA, S.C.C.L. | WATUM, S.L. | COR - ALUMBRADO ELÉC. DE CEUTA COR, S.A.U. | COR - E.ON C.U.R., S.L. | COR - EDP C.U.R., S.A. | COR - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U. | COR - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A. | COR - IBERDROLA C.U.R., S.A.U. | OTROS | TOTAL |
| 1         | No existe Punto de Suministro asociado al CUPS                                 | 0,0%                                       | 0,0%                    | 0,0%                                | 2,7%   | 0,0%                                     | 1,2%                              | 1,4%  | 0,4%  | 0,5%                | 0,3%                  | 0,2%                | 0,1%               | 0,3%                 | 1,4%                                  | 0,6%                   | 0,2%                | 0,4%                               | 0,3%                            | 0,2%                          | 0,3%                       | 0,1%                         | 1,1%                                      | 1,4%                  | 5,6%        | 0,0%                                       | 0,0%                    | 1,2%                   | 0,1%                             | 0,3%                                | 0,0%                           | 2,7%  | 0,4%  |
| 2         | Inexistencia de Contrato de ATR previo en vigor                                | 0,1%                                       | 0,0%                    | 0,5%                                | 2,4%   | 1,1%                                     | 10,8%                             | 0,2%  | 2,4%  | 1,5%                | 2,3%                  | 2,8%                | 0,2%               | 3,4%                 | 6,8%                                  | 2,5%                   | 2,4%                | 6,5%                               | 5,5%                            | 1,2%                          | 1,7%                       | 1,1%                         | 0,5%                                      | 4,9%                  | 1,6%        | 4,1%                                       | 6,3%                    | 0,6%                   | 5,3%                             | 2,7%                                | 0,4%                           |       |       |
| 3         | NIF-CIF No coincide con el del Contrato en vigor                               | 0,0%                                       | 0,0%                    | 32,9%                               | 50,3%  | 32,1%                                    | 44,0%                             | 15,8% | 32,3% | 37,8%               | 36,8%                 | 27,7%               | 8,3%               | 31,7%                | 29,1%                                 | 46,7%                  | 17,5%               | 59,6%                              | 52,4%                           | 74,9%                         | 21,1%                      | 18,2%                        | 84,2%                                     | 35,7%                 | 24,2%       | 0,0%                                       | 4,4%                    | 52,0%                  | 21,7%                            | 53,0%                               | 9,4%                           | 32,6% | 32,3% |
| 6         | Existencia de solicitud ATR previa en curso                                    | 0,0%                                       | 0,1%                    | 5,3%                                | 0,1%   | 5,3%                                     | 1,8%                              | 4,9%  | 4,4%  | 5,1%                | 19,3%                 | 3,2%                | 0,6%               | 3,6%                 | 8,0%                                  | 9,6%                   | 4,7%                | 2,9%                               | 1,8%                            | 0,9%                          | 7,1%                       | 8,6%                         | 0,3%                                      | 6,2%                  | 3,1%        | 0,0%                                       | 2,6%                    | 3,3%                   | 5,0%                             | 0,6%                                | 3,1%                           | 6,4%  | 4,4%  |
| 7         | Tipo de Contrato sin informar  | 0,0%                                       | 0,0%                    | 0,1%                                | 0,0%   | 0,2%                                     | 0,1%                              | 0,0%  | 0,1%  | 0,5%                | 0,2%                  | 0,4%                | 0,2%               | 0,1%                 | 0,3%                                  | 0,1%                   | 1,2%                | 0,0%                               | 0,0%                            | 0,1%                          | 0,0%                       | 0,1%                         | 0,0%                                      | 0,7%                  | 0,0%        | 0,0%                                       | 0,0%                    | 0,0%                   | 0,0%                             | 0,0%                                | 0,4%                           | 0,1%  |       |
| 8         | Duración y/o Tipo de renovación del Contrato sin informar o no válida          | 0,0%                                       | 0,1%                    | 0,0%                                | 0,0%   | 9,8%                                     | 0,0%                              | 0,4%  | 5,0%  | 0,5%                | 0,0%                  | 0,1%                | 0,0%               | 0,2%                 | 1,8%                                  | 0,1%                   | 0,0%                | 1,7%                               | 0,1%                            | 0,0%                          | 0,3%                       | 12,0%                        | 0,2%                                      | 0,1%                  | 0,0%        | 0,0%                                       | 0,0%                    | 0,0%                   | 0,0%                             | 28,3%                               | 2,6%                           | 5,0%  |       |
| 9         | Existencia de sentencia judicial relativa a la deuda del cliente               | 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%                          | 0,0%                       | 0,0%                         | 0,0%                                      | 0,0%                  | 0,0%        | 0,0%                                       | 0,0%                    | 0,0%                   | 0,0%                             | 0,0%                                | 0,0%                           | 0,0%  |       |
| 11        | Comercializadora incorrecta  | 0,1%                                       | 0,1%                    | 0,0%                                | 6,6%   | 0,6%                                     | 0,0%                              | 0,4%  | 0,5%  | 0,3%                | 3,5%                  | 3,7%                | 0,1%               | 0,6%                 | 0,3%                                  | 0,5%                   | 0,2%                | 1,4%                               | 0,1%                            | 1,8%                          | 0,2%                       | 0,0%                         | 0,5%                                      | 14,4%                 | 3,1%        | 0,0%                                       | 2,6%                    | 5,5%                   | 0,7%                             | 0,2%                                | 0,1%                           | 1,9%  | 0,5%  |
| 12        | Contrato cortado   | 0,0%                                       | 0,0%                    | 0,4%                                | 0,0%   | 1,5%                                     | 0,0%                              | 0,3%  | 0,9%  | 1,5%                | 0,4%                  | 0,6%                | 0,2%               | 1,4%                 | 1,8%                                  | 2,8%                   | 1,4%                | 0,1%                               | 2,2%                            | 0,5%                          | 0,2%                       | 0,3%                         | 0,5%                                      | 0,0%                  | 0,0%        | 0,0%                                       | 0,0%                    | 0,0%                   | 0,0%                             | 0,0%                                | 0,0%                           | 0,0%  | 0,0%  |
| 13        | Potencias No Normalizadas en Tarifas 2.XA y 2.XDHA                             | 0,7%                                       | 0,2%                    | 3,5%                                | 0,9%   | 0,0%                                     | 0,0%                              | 0,2%  | 0,8%  | 3,6%                | 1,2%                  | 4,8%                | 0,7%               | 2,5%                 | 1,0%                                  | 0,0%                   | 1,1%                | 0,3%                               | 0,1%                            | 0,8%                          | 0,3%                       | 0,3%                         | 0,0%                                      | 3,5%                  | 0,0%        | 3,5%                                       | 0,0%                    | 3,5%                   | 0,0%                             | 0,4%                                | 1,5%                           | 0,8%  |       |
| 14        | Potencia Solicitada mayor que la Potencia Máxima Autorizada                    | 10,2%                                      | 7,5%                    | 0,0%                                | 0,1%   | 0,0%                                     | 3,0%                              | 0,6%  | 2,7%  | 2,0%                | 0,2%                  | 1,6%                | 0,2%               | 0,5%                 | 0,0%                                  | 2,4%                   | 0,1%                | 0,1%                               | 1,2%                            | 0,6%                          | 0,5%                       | 0,0%                         | 1,5%                                      | 0,0%                  | 2,6%        | 0,0%                                       | 0,1%                    | 0,0%                   | 0,0%                             | 0,2%                                | 0,6%                           |       |       |
| 15        | Secuencia de Potencias incorrectas, P1-P1+                                     | 2,9%                                       | 0,1%                    | 0,0%                                | 0,0%   | 0,0%                                     | 0,0%                              | 0,0%  | 0,1%  | 0,0%                | 0,1%                  | 0,0%                | 0,0%               | 0,2%                 | 0,0%                                  | 0,3%                   | 0,0%                | 0,0%                               | 0,0%                            | 0,0%                          | 0,0%                       | 0,0%                         | 3,0%                                      | 0,0%                  | 0,0%        | 0,0%                                       | 0,0%                    | 0,0%                   | 0,0%                             | 0,3%                                | 0,0%                           |       |       |
| 17        | Tarifa no válida para la Tensión de Suministro                                 | 0,0%                                       | 0,0%                    | 0,3%                                | 0,5%   | 1,2%                                     | 0,1%                              | 1,1%  | 0,8%  | 1,0%                | 1,9%                  | 1,4%                | 2,3%               | 1,1%                 | 0,1%                                  | 0,3%                   | 1,7%                | 0,6%                               | 0,1%                            | 0,1%                          | 0,3%                       | 0,6%                         | 0,2%                                      | 0,7%                  | 0,8%        | 0,0%                                       | 2,6%                    | 2,7%                   | 0,9%                             | 0,1%                                | 0,6%                           | 2,9%  | 0,8%  |
| 18        | Equipo nuevo propiedad del Cliente no cumple los criterios de Contratación ATR | 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%                          | 0,0%                       | 0,0%                         | 0,0%                                      | 0,0%                  | 0,0%        | 0,0%                                       | 0,0%                    | 0,0%                   | 0,0%                             | 0,0%                                | 0,0%                           | 0,0%  |       |
| 20        | Instalación no disponible o ampliación suministro en trámite                   | 4,6%                                       | 0,4%                    | 0,0%                                | 0,2%   | 12,4%                                    | 0,0%                              | 0,0%  | 6,3%  | 2,1%                | 0,2%                  | 0,8%                | 0,3%               | 0,5%                 | 0,9%                                  | 1,1%                   | 1,5%                | 0,2%                               | 0,7%                            | 0,2%                          | 12,8%                      | 19,6%                        | 4,2%                                      | 0,2%                  | 0,0%        | 0,0%                                       | 1,8%                    | 0,0%                   | 0,2%                             | 0,2%                                | 5,1%                           | 0,5%  | 6,3%  |
| 21        | Existencia de Contrato Previo en vigor en una Salida Directa a Mercado Libre   | 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%                          | 0,0%                       | 0,0%                         | 0,0%                                      | 0,0%                  | 0,0%        | 0,0%                                       | 0,0%                    | 0,0%                   | 0,0%                             | 0,0%                                | 0,0%                           | 0,0%  |       |
| 22        | Potencia Solicitada mayor que la Potencia Máxima Reconocida de Extensión       | 1,7%                                       | 0,8%                    | 0,4%                                | 0,0%   | 4,1%                                     | 0,0%                              | 0,0%  | 2,2%  | 1,0%                | 0,2%                  | 0,3%                | 0,2%               | 0,3%                 | 0,1%                                  | 0,0%                   | 2,6%                | 0,7%                               | 0,0%                            | 0,2%                          | 8,9%                       | 2,5%                         | 0,2%                                      | 0,0%                  | 0,8%        | 0,0%                                       | 0,0%                    | 0,0%                   | 0,3%                             | 0,3%                                | 2,2%                           |       |       |
| 23        | CNAE No Informado  | 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%                          | 0,0%                       | 0,0%                         | 0,0%                                      | 0,0%                  | 0,0%        | 0,0%                                       | 0,0%                    | 0,0%                   | 0,0%                             | 0,0%                                | 0,0%                           | 0,0%  |       |
| 25        | Ausencia del Titular con Cita  | 1,6%                                       | 7,1%                    | 0,4%                                | 0,0%   | 5,6%                                     | 3,1%                              | 0,0%  | 3,6%  | 1,2%                | 2,5%                  | 5,3%                | 9,2%               | 0,9%                 | 0,3%                                  | 0,1%                   | 8,2%                | 0,8%                               | 0,1%                            | 1,3%                          | 5,2%                       | 4,7%                         | 1,6%                                      | 0,2%                  | 1,3%        | 0,0%                                       | 7,0%                    | 5,5%                   | 1,7%                             | 3,2%                                | 8,2%                           | 1,8%  | 3,6%  |
| 26        | Acceso imposibilitado más de dos veces por causas ajenas a la Distribuidora    | 0,0%                                       | 0,0%                    | 13,3%                               | 0,0%   | 0,0%                                     | 0,5%                              | 0,5%  | 2,9%  | 2,3%                | 1,3%                  | 3,5%                | 4,2%               | 11,8%                | 1,8%                                  | 0,3%                   | 2,3%                | 2,4%                               | 1,7%                            | 1,4%                          | 0,6%                       | 0,5%                         | 0,0%                                      | 0,2%                  | 1,0%        | 0,0%                                       | 3,5%                    | 0,4%                   | 18,1%                            | 1,7%                                | 0,2%                           | 0,9%  | 2,9%  |
| 27        | Caja ICP no válida o inexistente   | 0,0%                                       | 0,1%                    | 0,0%                                | 0,0%   | 0,1%                                     | 0,0%                              | 0,1%  | 0,0%  | 0,1%                | 0,0%                  | 0,0%                | 0,1%               | 0,0%                 | 0,0%                                  | 0,0%                   | 0,2%                | 0,0%                               | 0,0%                            | 0,0%                          | 0,0%                       | 0,1%                         | 0,0%                                      | 0,0%                  | 0,0%        | 0,0%                                       | 0,0%                    | 0,1%                   | 0,0%                             | 0,2%                                | 0,0%                           | 0,1%  |       |
| 28        | Rechazo por anomalía o fraude contrastado                                      | 0,6%                                       | 0,5%                    | 0,0%                                | 1,8%   | 0,0%                                     | 0,2%                              | 1,0%  | 0,5%  | 0,2%                | 0,7%                  | 4,5%                | 0,6%               | 0,3%                 | 0,5%                                  | 2,7%                   | 0,1%                | 0,1%                               | 0,1%                            | 0,9%                          | 0,9%                       | 0,2%                         | 0,5%                                      | 0,0%                  | 0,0%        | 0,6%                                       | 0,7%                    | 0,4%                   | 1,6%                             | 0,7%                                | 1,0%                           |       |       |
| 29        | Falta Equipo Cliente   | 0,0%                                       | 0,1%                    | 0,0%                                | 0,0%   | 0,0%                                     | 0,0%                              | 0,0%  | 0,0%  | 0,0%                | 0,0%                  | 0,0%                | 0,0%               | 0,0%                 | 0,0%                                  | 0,0%                   | 0,0%                | 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%  |       |
| 31        | Impedimento del Titular  | 0,0%                                       | 0,0%                    | 9,3%                                | 0,0%   | 12,6%                                    | 4,5%                              | 4,3%  | 1,2%  | 1,4%                | 2,5%                  | 23,2%               | 8,4%               | 0,4%                 | 0,0%                                  | 3,6%                   | 1,4%                | 0,8%                               | 0,6%                            | 1,5%                          | 0,7%                       | 0,0%                         | 0,5%                                      | 1,2%                  | 0,0%        | 0,2%                                       | 7,8%                    | 5,2%                   | 0,4%                             | 1,0%                                | 4,3%                           |       |       |
| 32        | Suministro Esencial  | 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%                          | 0,0%                       | 0,0%                         | 0,0%                                      | 0,0%                  | 0,0%        | 0,0%                                       | 0,0%                    | 0,0%                   | 0,0%                             | 0,0%                                | 0,0%                           | 0,0%  |       |
| 35        | Cliente ya cortado   | 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%                          | 0,0%                       | 0,0%                         | 0,0%                                      | 0,0%                  | 0,0%        | 0,0%                                       | 0,0%                    | 0,1%                   | 0,0%                             | 0,0%                                | 0,0%                           | 0,0%  |       |
| 36        | NIF-CIF Erróneo  | 0,2%                                       | 0,2%                    | 0,0%                                | 0,0%   | 1,8%                                     | 0,3%                              | 0,4%  | 1,0%  | 0,6%                | 0,2%                  | 1,6%                | 0,1%               | 1,4%                 | 0,0%                                  | 0,0%                   | 1,7%                | 0,1%                               | 3,7%                            | 0,1%                          | 0,0%                       | 0,5%                         | 9,9%                                      | 3,1%                  | 0,0%        | 0,0%                                       | 0,4%                    | 0,2%                   | 0,0%                             | 1,9%                                | 1,0%                           |       |       |
| 37        | Existencia de Solicitud previa en curso A3                                     | 0,0%                                       | 0,0%                    | 0,0%                                | 0,0%   | 0,0%                                     | 0,0%                              | 0,0%  | 0,0%  | 0,0%                | 0,0%                  | 0,0%                | 0,0%               | 0,1%                 | 0,1%                                  | 0,0%                   | 0,0%                | 0,0%                               | 0,0%                            | 0,0%                          | 0,0%                       | 0,0%                         | 0,0%                                      | 0,0%                  | 0,0%        | 0,0%                                       | 0,0%                    | 0,0%                   | 0,0%                             | 0,0%                                | 0,0%                           | 0,0%  |       |
| 38        | Existencia de Solicitud previa en curso C1                                     | 22,6%                                      | 10,7%                   | 0,0%                                | 0,0%   | 2,3%                                     | 5,7%                              | 0,2%  | 2,5%  | 2,7%                | 0,5%                  | 6,6%                | 1,4%               | 1,7%                 | 26,8%                                 | 8,0%                   | 6,6%                | 0,4%                               | 2,2%                            | 1,1%                          | 0,5%                       | 1,1%                         | 0,1%                                      | 0,7%                  | 1,3%        | 0,0%                                       | 9,6%                    | 6,4%                   | 1,0%                             | 3,1%                                | 22,4%                          | 3,7%  | 2,5%  |
| 39        | Existencia de Solicitud previa en curso C2                                     | 1,9%                                       | 1,2%                    | 0,0%                                | 0,0%   | 0,5%                                     | 1,8%                              | 0,0%  | 0,6%  | 0,8%                | 0,3%                  | 1,3%                | 0,1%               | 0,7%                 | 0,5%                                  | 2,8%                   | 4,4%                | 0,4%                               | 1,1%                            | 0,3%                          | 0,2%                       | 0,2%                         | 0,6%                                      | 1,0%                  | 0,0%        | 2,6%                                       | 0,0%                    | 0,5%                   | 1,4%                             | 0,5%                                | 1,0%                           | 0,6%  |       |
| 40        | Existencia de Solicitud previa en curso M1                                     | 4,1%                                       | 1,6%                    | 0,0%                                | 0,0%   | 0,7%                                     | 7,2%                              | 0,1%  | 1,6%  | 2,2%                | 0,5%                  | 3,9%                | 0,6%               | 1,5%                 | 2,2%                                  | 6,4%                   | 0,9%                | 1,3%                               | 4,4%                            | 0,5%                          | 0,3%                       | 1,1%                         | 0,6%                                      | 1,7%                  | 0,5%        | 7,0%                                       | 0,6%                    | 0,5%                   | 6,5%                             | 0,2%                                | 1,4%                           | 1,6%  |       |
| 41        | Existencia de Solicitud previa en curso B1                                     | 7,7%                                       | 2,3%                    | 0,0%                                | 0,0%   | 1,0%                                     | 0,3%                              | 0,0%  | 0,6%  | 1,7%                | 0,3%                  | 0,5%                | 0,4%               | 0,9%                 | 2,7%                                  | 2,2%                   | 1,2%                | 0,7%                               | 1,4%                            | 0,5%                          | 0,2%                       | 0,2%                         | 0,9%                                      | 0,1%                  | 0,0%        | 1,8%                                       | 0,0%                    | 0,8%                   | 0,2%                             | 0,2%                                | 0,6%                           | 0,6%  |       |
| 42        | Error al anular OT ya emitida  | 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%                          | 0,0%                       | 0,0%                         | 0,0%                                      | 0,0%                  | 0,0%        | 0,0%                                       | 0,0%                    | 0,0%                   | 0,1%                             | 0,0%                                | 0,0%                           | 0,0%  |       |
| 43        | Error al anular Solicitud finalizada   | 0,0%                                       | 0,0%                    | 0,1%                                | 0,0%   | 5,1%                                     | 0,0%                              | 0,1%  | 2,6%  | 1,2%                | 0,8%                  | 2,8%                | 11,6%              | 0,6%                 | 0,0%                                  | 0,1%                   | 6,7%                | 0,3%                               | 0,0%                            | 0,4%                          | 2,5%                       | 2,7%                         | 0,8%                                      | 0,1%                  | 0,8%        | 0,0%                                       | 1,8%                    | 0,7%                   | 1,1%                             | 3,6%                                | 1,3%                           | 2,6%  |       |
| 45        | Fecha de Finalización de Contrato sin informar (Eventuales, Temporada y Obras) | 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%                          | 0,0%                       | 0,0%                         | 0,0%                                      | 0,0%                  | 0,0%        | 0,0%                                       | 0,0%                    | 0,0%                   | 0,0%                             | 0,0%                                | 0,0%                           | 0,0%  |       |
| 46        | Fecha de la operación solicitada con carácter retroactivo                      | 0,0%                                       | 0,0%                    | 0,0%                                | 0,0%   | 0,8%                                     | 0,0%                              | 0,4%  | 0,7%  | 0,0%                | 0,2%                  | 0,2%                | 0,9%               | 0,0%                 | 0,7%                                  | 0,2%                   | 0,0%                | 0,8%                               | 0,8%                            | 0,0%                          | 0,0%                       | 1,2%                         | 0,0%                                      | 2,8%                  | 0,0%        | 0,4%                                       | 0,1%                    | 0,3%                   | 0,1%                             | 0,5%                                | 0,4%                           |       |       |
| 47        | Potencias No Normalizadas en Suministro Trifásico                              | 0,0%                                       | 0,1%                    | 0,0%                                | 0,0%   | 2,0%                                     | 2,3%                              | 0,3%  | 1,4%  | 4,9%                | 2,9%                  | 5,0%                | 3,6%               | 0,9%                 | 0,4%                                  | 0,0%                   | 2,9%                | 1,9%                               | 0,1%                            | 1,0%                          | 1,0%                       | 1,1%                         | 0,5%                                      | 0,0%                  | 6,1%        | 0,0%                                       | 0,9%                    | 1,8%                   | 1,0%                             | 5,7%                                | 1,8%                           | 3,0%  | 1,4%  |
| 48        | Potencias No Normalizadas en Suministro Monofásico                             | 1,3%                                       | 0,4%                    | 0,0%                                | 0,0%   | 0,8%                                     | 1,6%                              | 0,3%  | 0,7%  | 1,5%                | 1,2%                  | 4,3%                | 0,7%               | 1,9%                 | 0,0%                                  | 0,0%                   | 1,3%                | 0,3%                               | 0,0%                            | 0,1%                          | 0,4%                       | 0,3%                         | 0,4%                                      | 0,1%                  | 3,6%        | 0,0%                                       | 7,0%                    | 0,2%                   | 0,8%                             | 0,6%                                | 0,5%                           | 2,0%  | 0,7%  |
| 50        | Transformadores de medida fuera de rango                                       | 0,1%                                       | 0,2%                    | 0,2%                                | 0,0%   | 0,2%                                     | 0,0%                              | 0,0%  | 0,2%  | 3,5%                | 0,2%                  | 0,5%                | 0,0%               | 0,1%                 | 0,0%                                  | 0,1%                   | 0,8%                | 0,3%                               | 0,0%                            | 0,0%                          | 0,2%                       | 0,2%                         | 0,0%                                      | 0,3%                  | 0,0%        | 0,0%                                       | 0,1%                    | 0,0%                   | 0,0%                             | 0,0%                                | 0,6%                           | 0,2%  |       |
| 51        | Tarifa no válida para Contratos de Peaje                                       | 0,0%                                       | 0,0%                    | 0,0%                                | 0,0%   | 0,1%                                     | 0,0%                              | 0,0%  | 0,1%  | 0,0%                | 0,1%                  | 0,0%                | 0,1%               | 0,0%                 | 0,0%                                  | 0,8%                   | 0,2%                | 0,0%                               | 0,0%                            | 0,0%                          | 0,0%                       | 0,0%                         | 0,0%                                      | 0,0%                  | 0,0%        | 0,0%                                       | 0,4%                    | 0,1%                   | 0,0%                             | 0,2%                                | 0,1%                           |       |       |
| 52        | Tarifa no válida para Potencias Solicitadas                                    | 0,0%                                       | 0,1%                    | 0,0%                                | 0,0%   | 0,1%                                     | 0,0%                              | 0,0%  | 0,0%  | 1,0%                | 0,4%                  | 0,4%                | 0,0%               | 0,0%                 | 0,1%                                  | 0,3%                   | 0,0%                | 0,0%                               | 0,0%                            | 0,0%                          | 0,0%                       | 0,0%                         | 0,0%                                      | 0,3%                  | 0,0%        | 0,9%                                       | 0,0%                    | 0,0%                   | 0,0%                             | 0,5%                                | 0,0%                           |       |       |
| 53        | Necesidad de abrir Expediente de Acometida                                     | 4,5%                                       | 2,9%                    | 0,0%                                | 0,0%   | 5,8%                                     | 0,4%                              | 0,2%  | 3,1%  | 1,3%                | 0,8%                  | 1                   |                    |                      |                                       |                        |                     |                                    |                                 |                               |                            |                              |   |                       |             |  |                         |                        |                                  |                                     |                                |       |       |

4.2 MOTIVOS DE RECHAZO GASISTAS

ANUAL 2014

| 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. | NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U. | REDEXS GAS ARAGÓN, S.A. | REDEXS GAS BALEARES, S.A. | OTROS | TOTAL | E.ON ENERGÍA, S.L. | ENDESA ENERGÍA, S.A.   | GAS NATURAL SERVICIOS | IBERDROLA CLIENTES, S.A.U. | IBERDROLA GENERACIÓN, S.A.U. | NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U. | C.U.R. - EDF C.U.R., S.A. | C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U. | C.U.R. - GAS NATURAL S.U.R., SGC S.A. | C.U.R. - IBERDROLA C.U.R., S.A.U. | C.U.R. - MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS S.U.R., S.L. | OTROS | TOTAL |
| R01       | Cliente suministrado desde planta satélite.  | 0,2%                     | 0,0%                     | 6,7%                                  | 0,0%                       | 0,0%                                  | 1,4%                    | 1,6%                      | 21,0% | 0,7%  | 12,9%              | 0,2%                   | 0,0%                  | 2,1%                       | 0,6%                         | 0,1%                                      | 0,0%                      | 1,3%                                | 0,0%                                  | 0,0%                              | 0,0%  | 1,1%  | 0,7%  |
| R03       | El CUPS no está conectado al distribuidor que se indica en la solicitud.   | 0,1%                     | 0,1%                     | 0,0%                                  | 0,0%                       | 0,0%                                  | 1,0%                    | 0,3%                      | 1,5%  | 0,1%  | 0,2%               | 0,0%                   | 0,3%                  | 0,0%                       | 0,0%                         | 0,1%                                      | 2,2%                      | 0,0%                                | 0,0%                                  | 0,0%                              | 0,9%  | 0,1%  |       |
| R05       | Tipo de documento de identificación fiscal (se indica) inexistente.  | 0,0%                     | 0,0%                     | 0,0%                                  | 0,0%                       | 0,0%                                  | 0,0%                    | 0,0%                      | 0,0%  | 0,0%  | 0,0%               | 0,0%                   | 0,0%                  | 0,0%                       | 0,0%                         | 0,0%                                      | 0,0%                      | 0,0%                                | 0,0%                                  | 0,0%                              | 0,0%  | 0,0%  |       |
| R06       | El código del modelo de fecha de efecto no es válido.  | 0,1%                     | 0,0%                     | 0,4%                                  | 0,2%                       | 0,2%                                  | 0,0%                    | 0,0%                      | 0,9%  | 0,2%  | 0,1%               | 0,4%                   | 0,0%                  | 0,0%                       | 0,0%                         | 0,1%                                      | 0,0%                      | 0,0%                                | 0,0%                                  | 0,0%                              | 3,2%  | 0,2%  |       |
| R07       | Si el modelo fecha efecto que solicita es "03" debe cumplimentar el campo "Fecha efecto solicitada" (fecha activación a 1-11-21 del mes).    | 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%                              | 0,0%  | 0,0%  |       |
| R09       | El municipio (se indica) no existe.  | 0,0%                     | 0,0%                     | 0,0%                                  | 0,0%                       | 0,1%                                  | 0,0%                    | 1,1%                      | 0,0%  | 0,0%  | 1,2%               | 0,1%                   | 0,0%                  | 0,0%                       | 0,0%                         | 0,0%                                      | 0,0%                      | 0,0%                                | 0,0%                                  | 0,0%                              | 0,1%  | 0,0%  |       |
| R10       | La provincia (se indica) no existe.  | 0,0%                     | 0,0%                     | 0,0%                                  | 0,0%                       | 0,1%                                  | 0,0%                    | 1,1%                      | 0,0%  | 0,0%  | 1,2%               | 0,1%                   | 0,0%                  | 0,0%                       | 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%                     | 0,1%                                  | 0,0%                       | 0,2%                                  | 0,1%                    | 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%                              | 0,6%  | 0,0%  |       |
| R12       | Error de integridad: DNI no coherente con CUPS.  | 44,1%                    | 1,0%                     | 52,5%                                 | 57,0%                      | 54,1%                                 | 46,5%                   | 54,0%                     | 20,9% | 46,2% | 26,4%              | 57,3%                  | 44,7%                 | 31,8%                      | 24,9%                        | 83,5%                                     | 30,3%                     | 46,7%                               | 4,1%                                  | 20,9%                             | 8,3%  | 24,8% | 46,2% |
| R14       | El día de la fecha efecto solicitada es errónea, tiene que ser el 1, 11 o 21 del mes.  | 0,0%                     | 0,0%                     | 0,0%                                  | 0,0%                       | 0,2%                                  | 0,0%                    | 0,0%                      | 0,1%  | 0,0%  | 0,2%               | 0,0%                   | 0,0%                  | 0,0%                       | 0,0%                         | 0,0%                                      | 0,0%                      | 0,0%                                | 0,0%                                  | 0,0%                              | 1,0%  | 0,0%  |       |
| R17       | El valor del campo "IND_TUR" (indicativo T.U.R.) no existe en la lista de valores permitidos "(S o N)".                                      | 0,7%                     | 0,0%                     | 0,4%                                  | 0,6%                       | 0,5%                                  | 1,5%                    | 3,2%                      | 0,2%  | 0,7%  | 0,1%               | 2,7%                   | 0,7%                  | 0,1%                       | 0,1%                         | 0,3%                                      | 0,0%                      | 10,5%                               | 0,0%                                  | 0,0%                              | 0,2%  | 0,7%  |       |
| R19       | Si el motivo de modificación es cambio de titular (01), los campos "Nuevo Num. Documento y Num. Documento" tienen que ser distintos.         | 20,6%                    | 0,0%                     | 11,6%                                 | 14,1%                      | 17,2%                                 | 21,1%                   | 17,0%                     | 8,8%  | 18,7% | 2,2%               | 5,3%                   | 32,1%                 | 17,1%                      | 27,7%                        | 1,3%                                      | 0,9%                      | 4,6%                                | 2,5%                                  | 8,3%                              | 25,0%   | 3,7%  | 18,7% |
| R28       | Para consumos anuales iguales o superiores a 100.000 kWh/año no se puede solicitar a fecha efecto 01.  | 0,6%                     | 0,0%                     | 1,2%                                  | 0,0%                       | 1,7%                                  | 0,0%                    | 0,0%                      | 3,6%  | 0,7%  | 0,1%               | 1,7%                   | 0,3%                  | 0,1%                       | 0,1%                         | 0,1%                                      | 32,0%                     | 0,0%                                | 0,0%                                  | 0,0%                              | 8,1%  | 0,7%  |       |
| R29       | CUPS inexistente.  | 0,0%                     | 0,2%                     | 0,0%                                  | 0,0%                       | 0,0%                                  | 0,1%                    | 0,0%                      | 0,0%  | 0,0%  | 0,0%               | 0,0%                   | 0,0%                  | 0,0%                       | 0,0%                         | 0,0%                                      | 0,0%                      | 0,0%                                | 0,0%                                  | 0,0%                              | 0,0%  | 0,0%  |       |
| R32       | Fecha efecto solicitada anterior al día actual.  | 0,0%                     | 0,0%                     | 0,0%                                  | 0,0%                       | 0,0%                                  | 0,3%                    | 0,0%                      | 0,0%  | 0,0%  | 0,0%               | 0,0%                   | 0,0%                  | 0,0%                       | 0,0%                         | 0,0%                                      | 0,0%                      | 0,0%                                | 0,0%                                  | 0,0%                              | 1,1%  | 0,0%  |       |
| R33       | El sujeto (código) no es una Comercializadora.   | 0,0%                     | 0,0%                     | 0,0%                                  | 0,9%                       | 0,1%                                  | 0,6%                    | 0,2%                      | 0,5%  | 0,2%  | 0,1%               | 0,1%                   | 0,2%                  | 0,2%                       | 0,0%                         | 0,2%                                      | 0,9%                      | 0,0%                                | 0,3%                                  | 0,0%                              | 0,6%  | 0,2%  |       |
| R34       | No existe contrato de ATR en vigor.  | 10,3%                    | 1,5%                     | 14,6%                                 | 7,6%                       | 8,2%                                  | 9,0%                    | 9,2%                      | 16,4% | 9,7%  | 7,4%               | 7,0%                   | 1,5%                  | 26,5%                      | 17,7%                        | 1,8%                                      | 3,1%                      | 10,5%                               | 85,1%                                 | 33,2%                             | 0,0%  | 7,7%  | 9,7%  |
| R35       | Existe una solicitud previa del tipo nuevo suministro del mismo comercializador.   | 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%                              | 0,0%  | 0,0%  |       |
| R37       | Existe una solicitud previa de tipo cambio del mismo comercializador.  | 8,9%                     | 0,0%                     | 0,0%                                  | 0,0%                       | 0,1%                                  | 1,5%                    | 0,1%                      | 1,8%  | 6,0%  | 27,0%              | 4,5%                   | 2,7%                  | 1,4%                       | 17,6%                        | 4,0%                                      | 0,0%                      | 2,6%                                | 0,0%                                  | 2,5%                              | 0,0%  | 9,5%  | 6,0%  |
| R39       | Existe una solicitud previa de tipo anulación del mismo comercializador.   | 0,0%                     | 0,1%                     | 0,0%                                  | 0,0%                       | 0,0%                                  | 0,1%                    | 0,2%                      | 0,1%  | 0,0%  | 0,0%               | 0,0%                   | 0,0%                  | 0,0%                       | 0,0%                         | 0,0%                                      | 0,0%                      | 0,0%                                | 0,0%                                  | 0,0%                              | 0,0%  | 0,0%  |       |
| R42       | La solicitud que se intenta anular ya está formalizada.  | 0,4%                     | 0,0%                     | 0,0%                                  | 0,0%                       | 0,0%                                  | 0,0%                    | 0,0%                      | 0,0%  | 0,2%  | 0,3%               | 0,6%                   | 0,1%                  | 0,4%                       | 0,1%                         | 0,1%                                      | 0,0%                      | 0,7%                                | 0,0%                                  | 0,3%                              | 0,0%  | 0,3%  | 0,2%  |
| R43       | El CUPS ya está activo con la comercializadora solicitante.  | 1,0%                     | 0,5%                     | 1,3%                                  | 1,1%                       | 2,0%                                  | 1,1%                    | 0,8%                      | 0,9%  | 1,2%  | 1,9%               | 1,5%                   | 0,4%                  | 2,6%                       | 0,4%                         | 1,1%                                      | 21,5%                     | 1,3%                                | 0,0%                                  | 0,9%                              | 41,7%   | 3,6%  | 1,2%  |
| R44       | Existe una solicitud previa del tipo alta para el CUPS (se indica) de otra Comercializadora.   | 0,5%                     | 0,0%                     | 0,0%                                  | 0,0%                       | 0,0%                                  | 0,4%                    | 0,0%                      | 0,1%  | 0,3%  | 0,1%               | 0,1%                   | 0,1%                  | 1,2%                       | 0,8%                         | 0,0%                                      | 0,0%                      | 0,7%                                | 0,0%                                  | 0,0%                              | 0,0%  | 0,3%  |       |
| R45       | Existe una solicitud previa de baja para el CUPS (se indica) de otra comercializadora.   | 0,0%                     | 0,0%                     | 0,0%                                  | 0,0%                       | 0,0%                                  | 0,3%                    | 0,2%                      | 0,4%  | 0,0%  | 0,0%               | 0,1%                   | 0,0%                  | 0,1%                       | 0,0%                         | 0,0%                                      | 0,0%                      | 0,7%                                | 0,0%                                  | 0,0%                              | 0,0%  | 0,1%  | 0,0%  |
| R46       | Existe una solicitud previa de cambio para el CUPS (se indica) de otra comercializadora.   | 6,7%                     | 0,0%                     | 0,1%                                  | 0,0%                       | 0,1%                                  | 0,1%                    | 0,1%                      | 4,5%  | 4,5%  | 4,5%               | 7,3%                   | 6,6%                  | 2,4%                       | 1,8%                         | 3,2%                                      | 0,4%                      | 1,3%                                | 7,2%                                  | 5,2%                              | 0,0%  | 1,0%  | 4,5%  |
| R47       | Existe una solicitud previa de modificación para el CUPS (se indica) de otra comercializadora.   | 0,9%                     | 0,0%                     | 0,0%                                  | 0,0%                       | 0,0%                                  | 0,2%                    | 0,7%                      | 0,0%  | 0,6%  | 0,4%               | 0,9%                   | 0,7%                  | 0,8%                       | 0,4%                         | 0,2%                                      | 0,0%                      | 0,7%                                | 0,1%                                  | 1,5%                              | 0,0%  | 0,8%  | 0,6%  |
| R48       | Existe una solicitud previa de anulación para el CUPS (se indica) de otra comercializadora.  | 0,0%                     | 0,0%                     | 0,0%                                  | 0,0%                       | 0,0%                                  | 0,0%                    | 0,0%                      | 0,0%  | 0,0%  | 0,0%               | 0,0%                   | 0,0%                  | 0,0%                       | 0,0%                         | 0,0%                                      | 0,0%                      | 0,0%                                | 0,0%                                  | 0,0%                              | 0,0%  | 0,0%  | 0,0%  |
| R53       | Campo obligatorio no cumplimentado (se indica cual).   | 1,0%                     | 0,0%                     | 0,1%                                  | 0,0%                       | 0,3%                                  | 0,6%                    | 1,1%                      | 0,8%  | 0,8%  | 0,3%               | 0,7%                   | 1,7%                  | 0,0%                       | 0,0%                         | 0,0%                                      | 0,0%                      | 2,0%                                | 0,3%                                  | 0,0%                              | 0,0%  | 2,7%  | 0,8%  |
| R55       | Tamaño máximo del campo excedido (se indica campo erróneo y longitud máxima para el mismo).  | 0,1%                     | 0,0%                     | 0,0%                                  | 0,0%                       | 0,1%                                  | 0,3%                    | 0,4%                      | 0,6%  | 0,1%  | 0,1%               | 0,1%                   | 0,0%                  | 0,0%                       | 0,0%                         | 0,0%                                      | 0,0%                      | 0,0%                                | 0,0%                                  | 0,0%                              | 2,7%  | 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%                     | 0,1%                                  | 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%                              | 0,4%  | 0,0%  |       |
| R59       | Si el motivo de modificación es cambio de titular (01), se deben enviar los campos: Num. Documento, Nuevo Num. Documento...                  | 1,2%                     | 0,0%                     | 3,4%                                  | 2,4%                       | 1,4%                                  | 0,4%                    | 0,8%                      | 1,3%  | 1,4%  | 1,0%               | 0,1%                   | 0,3%                  | 5,2%                       | 1,1%                         | 0,2%                                      | 0,4%                      | 0,7%                                | 0,0%                                  | 15,1%                             | 0,0%  | 7,2%  | 1,4%  |
| 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%                     | 0,1%                                  | 0,0%                       | 0,1%                                  | 0,0%                    | 0,0%                      | 0,0%  | 0,0%  | 0,0%               | 0,0%                   | 0,0%                  | 0,0%                       | 0,0%                         | 0,0%                                      | 0,4%                      | 0,0%                                | 0,0%                                  | 0,0%                              | 0,3%  | 0,0%  |       |
| R64       | Documento informado no cumple las validaciones definidas (CIF-NIF, NIE o documento válido para contratar en territorio español).             | 0,6%                     | 0,0%                     | 0,0%                                  | 0,9%                       | 0,1%                                  | 0,1%                    | 0,2%                      | 0,6%  | 0,5%  | 1,1%               | 0,5%                   | 0,6%                  | 0,7%                       | 0,4%                         | 0,4%                                      | 0,0%                      | 0,0%                                | 0,0%                                  | 1,5%                              | 0,0%  | 0,9%  | 0,5%  |
| R66       | Código de Instalador no informado.   | 0,0%                     | 0,0%                     | 0,0%                                  | 0,0%                       | 0,0%                                  | 0,0%                    | 0,0%                      | 0,1%  | 0,0%  | 0,0%               | 0,0%                   | 0,0%                  | 0,0%                       | 0,0%                         | 0,0%                                      | 0,0%                      | 0,0%                                | 0,0%                                  | 0,0%                              | 0,1%  | 0,0%  |       |
| R68       | Campo "@replace1@"; Campo obligatorio si el campo "@replace2@" tiene valor "@replace3@" o si el campo "@replace4@" tiene valor "@replace5@". | 0,1%                     | 0,0%                     | 0,0%                                  | 0,0%                       | 0,1%                                  | 0,1%                    | 0,2%                      | 0,0%  | 0,1%  | 0,1%               | 0,5%                   | 0,0%                  | 0,0%                       | 0,0%                         | 0,0%                                      | 0,9%                      | 0,7%                                | 0,0%                                  | 0,0%                              | 0,4%  | 0,1%  |       |
| R70       | Otros motivos no contemplados en el resto del listado.   | 1,3%                     | 96,6%                    | 5,9%                                  | 14,8%                      | 10,3%                                 | 13,0%                   | 8,5%                      | 14,2% | 6,2%  | 5,6%               | 7,3%                   | 6,9%                  | 6,7%                       | 4,7%                         | 2,9%                                      | 6,6%                      | 13,8%                               | 0,7%                                  | 8,6%                              | 25,0%   | 15,8% | 6,2%  |
| R71       | El resultado de la intervención enviado finaliza la solicitud sin haber podido realizar la acción solicitada.                                | 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%                              | 0,0%  | 0,0%  | 0,0%  |
| R74       | Error de formato: (se indica)  | 0,4%                     | 0,0%                     | 1,4%                                  | 0,2%                       | 2,9%                                  | 0,2%                    | 0,3%                      | 0,5%  | 0,7%  | 5,8%               | 0,7%                   | 0,2%                  | 0,3%                       | 1,6%                         | 0,3%                                      | 0,4%                      | 1,3%                                | 0,0%                                  | 1,5%                              | 0,0%  | 1,1%  | 0,7%  |

## 5.1 MOVILIDAD POR SEGMENTACION DE MERCADO

ANUAL 2014

| 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  | 20.769    | 20.099    | 1.105      | 16             | 19.886    | 122          | 5.21%    | 12.37%            | 160.793              |  |
| BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.   | PYME       | 1.898     | 1.816     | 97         | 2              | 1.722     | 101          | 5.07%    | 41.81%            | 4.119                |  |
| BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.   | INDUSTRIAL | 92        | 73        | 6          | 3              | 91        | 6            | 7.59%    | 29.84%            | 305                  |  |
| E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.                      | DOMESTICO  | 80.019    | 78.269    | 6.137      | 73             | 74.026    | 725          | 7.27%    | 14.73%            | 502.534              |  |
| E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.                      | PYME       | 4.768     | 4.581     | 246        | 4              | 4.336     | 328          | 5.10%    | 30.16%            | 14.376               |  |
| E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.                      | INDUSTRIAL | 218       | 198       | 8          | 2              | 218       | 22           | 3.88%    | 25.80%            | 845                  |  |
| ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.          | DOMESTICO  | 1.445.441 | 1.403.157 | 43.911     | 1.087          | 1.364.363 | 15.373       | 3.03%    | 11.82%            | 11.547.455           |  |
| ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.          | PYME       | 88.950    | 85.379    | 3.603      | 298            | 81.758    | 5.880        | 4.05%    | 25.08%            | 326.008              |  |
| ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.          | INDUSTRIAL | 7.079     | 6.720     | 339        | 148            | 5.998     | 833          | 4.80%    | 19.80%            | 30.296               |  |
| HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A. | DOMESTICO  | 59.906    | 54.689    | 4.288      | 18             | 53.106    | 2.699        | 7.27%    | 8.31%             | 639.203              |  |
| HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A. | PYME       | 5.248     | 4.394     | 785        | 14             | 4.131     | 361          | 15.16%   | 22.24%            | 18.574               |  |
| HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A. | INDUSTRIAL | 292       | 233       | 71         | 3              | 196       | 19           | 23.36%   | 17.41%            | 1.126                |  |
| IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.     | DOMESTICO  | 1.525.344 | 1.426.223 | 102.219    | 174            | 1.428.987 | 4.275        | 6.69%    | 13.64%            | 10.479.890           |  |
| IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.     | PYME       | 94.514    | 84.939    | 9.644      | 126            | 84.731    | 2.198        | 10.20%   | 31.30%            | 270.699              |  |
| IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.     | INDUSTRIAL | 15.997    | 12.670    | 3.369      | 62             | 12.590    | 171          | 21.01%   | 21.16%            | 59.507               |  |
| UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.              | DOMESTICO  | 350.035   | 320.612   | 35.649     | 3.156          | 312.495   | 11.497       | 10.01%   | 8.72%             | 3.582.274            |  |
| UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.              | PYME       | 4.769     | 4.177     | 665        | 34             | 4.049     | 249          | 13.73%   | 5.20%             | 77.835               |  |
| UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.              | INDUSTRIAL | 1.479     | 1.325     | 155        | 0              | 1.325     | 0            | 10.47%   | 9.14%             | 14.490               |  |
| OTROS  | DOMESTICO  | 60.051    | 41.794    | 15.551     | 1.009          | 35.736    | 588          | 27.12%   | 3.36%             | 1.064.196            |  |
| OTROS  | PYME       | 5.472     | 4.057     | 1.124      | 114            | 2.687     | 74           | 21.69%   | 9.65%             | 27.834               |  |
| OTROS  | INDUSTRIAL | 752       | 583       | 202        | 13             | 478       | 19           | 25.73%   | 15.40%            | 3.103                |  |
| TOTAL  | DOMESTICO  | 3.541.565 | 3.344.843 | 208.860    | 5.533          | 3.288.599 | 35.279       | 5.88%    | 11.75%            | 27.976.345           |  |
| TOTAL  | PYME       | 205.619   | 189.343   | 16.164     | 592            | 183.414   | 9.191        | 7.87%    | 24.80%            | 739.445              |  |
| TOTAL  | INDUSTRIAL | 25.909    | 21.802    | 4.150      | 231            | 20.896    | 1.070        | 15.99%   | 19.05%            | 109.672              |  |

| 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  | 579.045   | 515.196   | 62.922     | 3.868          | 509.342   | 8.805        | 10.88%   | 9.83%             | 5.180.013            |
| GRUPO GAS NATURAL FENOSA              | PYME       | 6.662     | 5.438     | 1.176      | 81             | 5.097     | 460          | 17.78%   | 16.10%            | 31.663               |
| GRUPO GAS NATURAL FENOSA              | INDUSTRIAL | 504       | 433       | 75         | 0              | 391       | 159          | 14.76%   | 13.43%            | 2.911                |
| DC GAS EXTREMADURA, S.A.              | DOMESTICO  | 9.554     | 7.358     | 1.296      | 0              | 7.142     | 0            | 14.98%   | 10.23%            | 69.783               |
| DC GAS EXTREMADURA, S.A.              | PYME       | 25        | 16        | 2          | 0              | 17        | 0            | 11.11%   | 7.08%             | 240                  |
| DC GAS EXTREMADURA, S.A.              | INDUSTRIAL | 1         | 0         | 0          | 0              | 0         | 0            | 0.00%    | 0.00%             | 22                   |
| GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A. | DOMESTICO  | 10.028    | 9.078     | 953        | 2              | 9.278     | 267          | 9.50%    | 10.53%            | 88.125               |
| GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A. | PYME       | 67        | 44        | 23         | 0              | 40        | 3            | 34.33%   | 15.27%            | 262                  |
| GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A. | INDUSTRIAL | 19        | 10        | 8          | 1              | 12        | 1            | 44.44%   | 16.22%            | 74                   |
| MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.            | DOMESTICO  | 116.532   | 79.852    | 12.477     | 2              | 78.237    | 2.816        | 13.51%   | 9.34%             | 838.075              |
| MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.            | PYME       | 1.030     | 677       | 160        | 1              | 617       | 55           | 19.12%   | 14.10%            | 4.377                |
| MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.            | INDUSTRIAL | 49        | 22        | 19         | 0              | 16        | 6            | 46.34%   | 11.76%            | 136                  |
| NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U. | DOMESTICO  | 112.571   | 101.778   | 10.789     | 336            | 100.793   | 2.699        | 9.58%    | 10.89%            | 925.265              |
| NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U. | PYME       | 1.470     | 1.079     | 392        | 7              | 1.038     | 81           | 26.65%   | 16.05%            | 6.466                |
| NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U. | INDUSTRIAL | 227       | 136       | 90         | 1              | 160       | 31           | 39.82%   | 21.68%            | 738                  |
| REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.              | DOMESTICO  | 25.728    | 22.553    | 3.189      | 9              | 22.516    | 618          | 12.39%   | 10.70%            | 210.354              |
| REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.              | PYME       | 751       | 676       | 75         | 0              | 692       | 37           | 9.99%    | 26.19%            | 2.642                |
| REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.              | INDUSTRIAL | 20        | 13        | 8          | 0              | 11        | 5            | 38.10%   | 12.50%            | 88                   |
| REDEXIS GAS BALEARES, S.A.            | DOMESTICO  | 9.895     | 8.790     | 1.147      | 3              | 8.830     | 188          | 11.54%   | 9.18%             | 96.213               |
| REDEXIS GAS BALEARES, S.A.            | PYME       | 49        | 32        | 17         | 0              | 29        | 5            | 34.69%   | 5.42%             | 535                  |
| REDEXIS GAS BALEARES, S.A.            | INDUSTRIAL | 3         | 1         | 2          | 0              | 1         | 0            | 66.67%   | 20.00%            | 5                    |
| OTROS                                 | DOMESTICO  | 12.333    | 10.229    | 1.921      | 19             | 9.619     | 299          | 15.81%   | 10.66%            | 90.227               |
| OTROS                                 | PYME       | 549       | 330       | 239        | 0              | 233       | 114          | 42.00%   | 39.83%            | 585                  |
| OTROS                                 | INDUSTRIAL | 74        | 57        | 19         | 0              | 56        | 27           | 25.00%   | 82.35%            | 68                   |
| TOTAL                                 | DOMESTICO  | 875.686   | 754.834   | 94.694     | 4.239          | 745.757   | 15.692       | 11.15%   | 9.95%             | 7.498.055            |
| TOTAL                                 | PYME       | 10.603    | 8.292     | 2.084      | 89             | 7.763     | 755          | 20.08%   | 16.60%            | 46.770               |
| TOTAL                                 | INDUSTRIAL | 897       | 672       | 221        | 2              | 647       | 229          | 24.75%   | 16.01%            | 4.042                |

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

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

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

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

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

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

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.

Nota: En caso de desconocerse la cantidad de puntos de suministro se indicará un N/A en la Tasa de Switching

Nota: Es importante indicar que las solicitudes de cambio de comercializador pueden haber comenzado a tramitarse en meses anteriores al mes en curso.

## 5.2 MOVILIDAD POR INTEGRACION

ANUAL 2014

| MERCADO ELÉCTRICO                            |                      |           |           |            |                |           |              |          |  |
|--|----------------------|-----------|-----------|------------|----------------|-----------|--------------|----------|--|
| AGENTE DISTRIBUIDOR                          | Integración Vertical | Recibidas | Aceptadas | Rechazadas | Pdte.Respuesta | Activadas | Pdte.Activar | %Rechazo |  |
| BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.   | ENTRE GRUPOS         | 13.114    | 12.837    | 291        | 6              | 12.849    | 105          | 2.22%    |  |
| BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.   | MISMO GRUPO          | 6.335     | 6.131     | 596        | 12             | 5.786     | 49           | 8.86%    |  |
| BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.   | RESTO                | 3.310     | 3.020     | 321        | 3              | 3.064     | 75           | 9.61%    |  |
| E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.                      | ENTRE GRUPOS         | 48.465    | 47.561    | 1.109      | 11             | 47.227    | 594          | 2.28%    |  |
| E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.                      | MISMO GRUPO          | 31.068    | 30.381    | 4.842      | 65             | 26.198    | 296          | 13.75%   |  |
| E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.                      | RESTO                | 5.427     | 5.106     | 440        | 3              | 5.155     | 185          | 7.93%    |  |
| ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.          | ENTRE GRUPOS         | 565.237   | 540.752   | 26.891     | 739            | 520.377   | 9.002        | 4.74%    |  |
| ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.          | MISMO GRUPO          | 878.999   | 861.420   | 16.897     | 555            | 840.242   | 8.650        | 1.92%    |  |
| ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.          | RESTO                | 97.234    | 93.084    | 4.065      | 239            | 91.500    | 4.434        | 4.18%    |  |
| HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A. | ENTRE GRUPOS         | 31.409    | 27.893    | 2.669      | 24             | 27.239    | 1.158        | 8.73%    |  |
| HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A. | MISMO GRUPO          | 29.711    | 27.533    | 2.052      | 5              | 26.698    | 1.358        | 6.94%    |  |
| HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A. | RESTO                | 4.326     | 3.890     | 423        | 6              | 3.496     | 563          | 9.81%    |  |
| IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.     | ENTRE GRUPOS         | 519.842   | 479.173   | 41.830     | 81             | 477.877   | 2.004        | 8.03%    |  |
| IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.     | MISMO GRUPO          | 1.004.989 | 941.921   | 64.687     | 250            | 939.825   | 888          | 6.43%    |  |
| IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.     | RESTO                | 111.024   | 102.738   | 8.715      | 31             | 108.606   | 3.752        | 7.82%    |  |
| UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.              | ENTRE GRUPOS         | 159.840   | 145.436   | 19.962     | 1.771          | 135.772   | 6.396        | 12.07%   |  |
| UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.              | MISMO GRUPO          | 167.771   | 155.604   | 12.053     | 1.220          | 156.284   | 4.374        | 7.19%    |  |
| UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.              | RESTO                | 28.672    | 25.074    | 4.454      | 199            | 25.813    | 976          | 15.08%   |  |
| RESTO  | ENTRE GRUPOS         | 52.119    | 36.182    | 15.615     | 970            | 28.462    | 581          | 30.15%   |  |
| RESTO  | MISMO GRUPO          | 4.609     | 2.653     | 437        | 11             | 3.962     | 21           | 14.14%   |  |
| RESTO  | RESTO                | 9.547     | 7.599     | 825        | 155            | 6.477     | 79           | 9.79%    |  |
| TOTAL  | ENTRE GRUPOS         | 1.390.026 | 1.289.834 | 108.367    | 3.602          | 1.249.803 | 19.840       | 7.75%    |  |
| TOTAL  | MISMO GRUPO          | 2.123.482 | 2.025.643 | 101.564    | 2.118          | 1.998.995 | 15.636       | 4.77%    |  |
| TOTAL  | RESTO                | 259.585   | 240.511   | 19.243     | 636            | 244.111   | 10.064       | 7.41%    |  |

| MERCADO DE GAS                        |                      |           |           |            |                |           |              |          |  |
|---------------------------------------|----------------------|-----------|-----------|------------|----------------|-----------|--------------|----------|--|
| AGENTE DISTRIBUIDOR                   | Integración Vertical | Recibidas | Aceptadas | Rechazadas | Pdte.Respuesta | Activadas | Pdte.Activar | %Rechazo |  |
| GRUPO GAS NATURAL FENOSA              | ENTRE GRUPOS         | 347.094   | 304.416   | 41.438     | 2.082          | 299.531   | 6.143        | 11.98%   |  |
| GRUPO GAS NATURAL FENOSA              | MISMO GRUPO          | 235.595   | 213.731   | 22.139     | 1.860          | 212.461   | 3.150        | 9.39%    |  |
| GRUPO GAS NATURAL FENOSA              | RESTO                | 3.522     | 2.920     | 596        | 7              | 2.838     | 131          | 16.95%   |  |
| DC GAS EXTREMADURA, S.A.              | ENTRE GRUPOS         | 9.572     | 7.366     | 1.298      | 0              | 7.151     | 0            | 14.98%   |  |
| DC GAS EXTREMADURA, S.A.              | RESTO                | 8         | 8         | 0          | 0              | 8         | 0            | 0.00%    |  |
| GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A. | ENTRE GRUPOS         | 7.194     | 6.487     | 710        | 1              | 6.615     | 219          | 9.87%    |  |
| GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A. | MISMO GRUPO          | 2.850     | 2.597     | 252        | 2              | 2.670     | 50           | 8.85%    |  |
| GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A. | RESTO                | 70        | 48        | 22         | 0              | 45        | 2            | 31.43%   |  |
| MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.            | ENTRE GRUPOS         | 117.259   | 80.327    | 12.592     | 3              | 78.673    | 2.857        | 13.55%   |  |
| MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.            | RESTO                | 352       | 224       | 64         | 0              | 197       | 20           | 22.22%   |  |
| NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U. | ENTRE GRUPOS         | 72.846    | 65.614    | 7.235      | 132            | 65.052    | 1.781        | 9.93%    |  |
| NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U. | MISMO GRUPO          | 40.698    | 36.830    | 3.866      | 207            | 36.432    | 984          | 9.50%    |  |
| NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U. | RESTO                | 724       | 549       | 170        | 5              | 507       | 46           | 23.64%   |  |
| REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.              | ENTRE GRUPOS         | 26.132    | 22.950    | 3.197      | 9              | 22.933    | 648          | 12.23%   |  |
| REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.              | RESTO                | 367       | 292       | 75         | 0              | 286       | 12           | 20.44%   |  |
| REDEXIS GAS BALEARES, S.A.            | ENTRE GRUPOS         | 9.887     | 8.784     | 1.145      | 3              | 8.818     | 193          | 11.53%   |  |
| REDEXIS GAS BALEARES, S.A.            | RESTO                | 60        | 39        | 21         | 0              | 42        | 0            | 35.00%   |  |
| RESTO                                 | ENTRE GRUPOS         | 12.747    | 10.504    | 2.081      | 19             | 9.796     | 433          | 16.54%   |  |
| RESTO                                 | MISMO GRUPO          | 57        | 43        | 14         | 0              | 42        | 2            | 24.56%   |  |
| RESTO                                 | RESTO                | 152       | 69        | 84         | 0              | 70        | 5            | 54.90%   |  |
| TOTAL                                 | ENTRE GRUPOS         | 602.731   | 506.448   | 69.696     | 2.249          | 498.569   | 12.274       | 12.10%   |  |
| TOTAL                                 | MISMO GRUPO          | 279.200   | 253.201   | 26.271     | 2.069          | 251.605   | 4.186        | 9.40%    |  |
| TOTAL                                 | RESTO                | 5.255     | 4.149     | 1.032      | 12             | 3.993     | 216          | 19.92%   |  |

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

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

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

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

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

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

Nota: Es importante indicar que 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

## 5.3 MOVILIDAD COR-NoCOR

## ANUAL 2014

| MERCADO ELÉCTRICO                           |                 |           |           |            |                |           |              |          |  |
|---|-----------------|-----------|-----------|------------|----------------|-----------|--------------|----------|--|
| AGENTE DISTRIBUIDOR                         | Tipo Movimiento | Recibidas | Aceptadas | Rechazadas | Pdte.Respuesta | Activadas | Pdte.Activar | %Rechazo |  |
| BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.  | COR-COR         | 54        | 53        | 1          | 0              | 50        | 2            | 1.85%    |  |
| BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.  | COR-NoCOR       | 9.558     | 9.288     | 601        | 9              | 9.089     | 95           | 6.08%    |  |
| BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.  | NoCOR-COR       | 1.129     | 1.116     | 23         | 0              | 1.095     | 19           | 2.02%    |  |
| BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.  | NoCOR-NoCOR     | 12.018    | 11.531    | 589        | 12             | 11.465    | 173          | 4.81%    |  |
| E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.                     | COR-COR         | 195       | 193       | 7          | 0              | 187       | 0            | 3.50%    |  |
| E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.                     | COR-NoCOR       | 35.779    | 35.056    | 4.381      | 48             | 31.581    | 203          | 11.11%   |  |
| E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.                     | NoCOR-COR       | 2.439     | 2.395     | 84         | 1              | 2.311     | 74           | 3.99%    |  |
| E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.                     | NoCOR-NoCOR     | 46.592    | 45.404    | 1.919      | 30             | 44.501    | 798          | 4.06%    |  |
| ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.         | COR-COR         | 2.043     | 1.973     | 69         | 0              | 1.928     | 4            | 3.88%    |  |
| ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.         | COR-NoCOR       | 875.344   | 849.735   | 26.483     | 750            | 828.111   | 8.257        | 3.02%    |  |
| ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.         | NoCOR-COR       | 61.140    | 60.253    | 1.159      | 46             | 57.497    | 641          | 1.89%    |  |
| ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.         | NoCOR-NoCOR     | 602.943   | 583.295   | 20.142     | 737            | 564.583   | 13.184       | 3.34%    |  |
| HIROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A. | COR-COR         | 32        | 26        | 6          | 0              | 24        | 0            | 18.75%   |  |
| HIROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A. | COR-NoCOR       | 16.846    | 15.893    | 770        | 5              | 15.379    | 887          | 4.62%    |  |
| HIROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A. | NoCOR-COR       | 4.130     | 3.850     | 255        | 2              | 3.711     | 192          | 6.21%    |  |
| HIROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A. | NoCOR-NoCOR     | 44.438    | 39.547    | 4.113      | 28             | 38.319    | 2.000        | 9.42%    |  |
| IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.    | COR-COR         | 661       | 526       | 135        | 0              | 497       | 1            | 20.42%   |  |
| IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.    | COR-NoCOR       | 799.869   | 753.013   | 48.376     | 52             | 753.775   | 1.191        | 6.04%    |  |
| IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.    | NoCOR-COR       | 124.500   | 115.917   | 8.694      | 201            | 115.606   | 133          | 6.98%    |  |
| IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.    | NoCOR-NoCOR     | 710.825   | 654.376   | 58.027     | 109            | 656.430   | 5.319        | 8.15%    |  |
| UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.             | COR-COR         | 1.283     | 1.169     | 122        | 2              | 1.147     | 14           | 9.45%    |  |
| UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.             | COR-NoCOR       | 161.357   | 150.683   | 13.653     | 1.804          | 149.474   | 3.914        | 8.31%    |  |
| UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.             | NoCOR-COR       | 20.541    | 19.984    | 1.815      | 74             | 18.484    | 663          | 8.73%    |  |
| UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.             | NoCOR-NoCOR     | 173.102   | 155.278   | 20.879     | 1.810          | 148.764   | 7.155        | 11.85%   |  |
| OTROS                                       | COR-COR         | 42        | 24        | 18         | 0              | 20        | 0            | 42.86%   |  |
| OTROS                                       | COR-NoCOR       | 7.268     | 5.462     | 863        | 35             | 4.735     | 50           | 13.64%   |  |
| OTROS                                       | NoCOR-COR       | 3.559     | 2.781     | 564        | 36             | 2.230     | 35           | 16.86%   |  |
| OTROS                                       | NoCOR-NoCOR     | 55.406    | 38.167    | 15.432     | 1.065          | 31.916    | 596          | 28.79%   |  |
| TOTAL                                       | COR-COR         | 4.310     | 3.964     | 358        | 2              | 3.853     | 21           | 8.28%    |  |
| TOTAL                                       | COR-NoCOR       | 1.906.021 | 1.819.130 | 95.127     | 2.203          | 1.792.144 | 14.537       | 4.97%    |  |
| TOTAL                                       | NoCOR-COR       | 217.438   | 205.296   | 12.594     | 360            | 200.934   | 1.757        | 5.78%    |  |
| TOTAL                                       | NoCOR-NoCOR     | 1.645.324 | 1.527.598 | 121.095    | 3.791          | 1.495.978 | 29.225       | 7.34%    |  |

| MERCADO DE GAS                        |                 |           |           |            |                |           |              |          |  |
|---------------------------------------|-----------------|-----------|-----------|------------|----------------|-----------|--------------|----------|--|
| AGENTE DISTRIBUIDOR                   | Tipo Movimiento | Recibidas | Aceptadas | Rechazadas | Pdte.Respuesta | Activadas | Pdte.Activar | %Rechazo |  |
| GRUPO GAS NATURAL FENOSA              | CUR-CUR         | 47        | 43        | 8          | 1              | 43        | 1            | 6.52%    |  |
| GRUPO GAS NATURAL FENOSA              | CUR-NoCUR       | 113.876   | 105.364   | 8.498      | 747            | 104.271   | 1.223        | 7.46%    |  |
| GRUPO GAS NATURAL FENOSA              | NoCUR-CUR       | 3.229     | 2.311     | 913        | 15             | 2.284     | 87           | 28.30%   |  |
| GRUPO GAS NATURAL FENOSA              | NoCUR-NoCUR     | 469.059   | 413.349   | 54.760     | 3.186          | 407.632   | 8.163        | 11.70%   |  |
| DC GAS EXTREMADURA, S.A.              | CUR-CUR         | 2         | 1         | 1          | 0              | 1         | 0            | 50.00%   |  |
| DC GAS EXTREMADURA, S.A.              | CUR-NoCUR       | 1.162     | 935       | 227        | 0              | 935       | 0            | 19.54%   |  |
| DC GAS EXTREMADURA, S.A.              | NoCUR-CUR       | 140       | 74        | 14         | 0              | 109       | 0            | 15.91%   |  |
| DC GAS EXTREMADURA, S.A.              | NoCUR-NoCUR     | 8.276     | 6.364     | 1.056      | 0              | 6.114     | 0            | 14.23%   |  |
| GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A. | CUR-NoCUR       | 449       | 439       | 12         | 0              | 460       | 13           | 2.66%    |  |
| GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A. | NoCUR-CUR       | 128       | 102       | 26         | 1              | 100       | 2            | 20.31%   |  |
| GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A. | NoCUR-NoCUR     | 9.537     | 8.591     | 946        | 2              | 8.770     | 256          | 9.92%    |  |
| MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.            | CUR-CUR         | 56        | 42        | 5          | 0              | 46        | 0            | 10.64%   |  |
| MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.            | CUR-NoCUR       | 18.589    | 13.481    | 892        | 0              | 13.303    | 513          | 6.21%    |  |
| MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.            | NoCUR-CUR       | 1.047     | 642       | 146        | 1              | 642       | 12           | 18.53%   |  |
| MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.            | NoCUR-NoCUR     | 97.919    | 66.386    | 11.613     | 2              | 64.879    | 2.352        | 14.89%   |  |
| NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U. | CUR-CUR         | 4         | 4         | 0          | 0              | 4         | 0            | 0.00%    |  |
| NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U. | CUR-NoCUR       | 4.334     | 4.201     | 133        | 7              | 4.203     | 83           | 3.07%    |  |
| NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U. | NoCUR-CUR       | 1.343     | 1.086     | 257        | 5              | 1.082     | 23           | 19.14%   |  |
| NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U. | NoCUR-NoCUR     | 108.587   | 97.702    | 10.881     | 332            | 96.702    | 2.705        | 10.02%   |  |
| REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.              | CUR-CUR         | 1         | 1         | 0          | 0              | 1         | 0            | 0.00%    |  |
| REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.              | CUR-NoCUR       | 5.697     | 5.519     | 177        | 3              | 5.565     | 105          | 3.11%    |  |
| REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.              | NoCUR-CUR       | 277       | 245       | 34         | 0              | 249       | 8            | 12.19%   |  |
| REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.              | NoCUR-NoCUR     | 20.524    | 17.477    | 3.061      | 6              | 17.404    | 547          | 14.90%   |  |
| REDEXIS GAS BALEARES, S.A.            | CUR-CUR         | 3         | 2         | 1          | 0              | 2         | 0            | 33.33%   |  |
| REDEXIS GAS BALEARES, S.A.            | CUR-NoCUR       | 5.095     | 5.044     | 90         | 2              | 5.033     | 109          | 1.75%    |  |
| REDEXIS GAS BALEARES, S.A.            | NoCUR-CUR       | 157       | 140       | 16         | 0              | 136       | 6            | 10.26%   |  |
| REDEXIS GAS BALEARES, S.A.            | NoCUR-NoCUR     | 4.692     | 3.637     | 1.059      | 1              | 3.689     | 78           | 22.55%   |  |
| OTROS                                 | CUR-CUR         | 1         | 1         | 0          | 0              | 1         | 0            | 0.00%    |  |
| OTROS                                 | CUR-NoCUR       | 2.140     | 1.976     | 157        | 4              | 1.927     | 74           | 7.36%    |  |
| OTROS                                 | NoCUR-CUR       | 164       | 133       | 28         | 0              | 134       | 4            | 17.39%   |  |
| OTROS                                 | NoCUR-NoCUR     | 10.651    | 8.506     | 1.994      | 15             | 7.846     | 362          | 18.99%   |  |
| TOTAL                                 | CUR-CUR         | 114       | 94        | 10         | 1              | 98        | 1            | 9.62%    |  |
| TOTAL                                 | CUR-NoCUR       | 151.342   | 136.959   | 10.186     | 763            | 136.297   | 2.120        | 6.92%    |  |
| TOTAL                                 | NoCUR-CUR       | 6.485     | 4.733     | 1.433      | 22             | 4.736     | 92           | 23.24%   |  |
| TOTAL                                 | NoCUR-NoCUR     | 729.245   | 622.012   | 85.370     | 3.544          | 613.036   | 14.463       | 12.07%   |  |

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

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

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

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

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

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

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

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

Nota: Es importante indicar que 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

## 5.4 MOVILIDAD ENTRE GRUPOS COMERCIALES: ANUAL 2014

| MERCADO ELÉCTRICO  |                    |             |           |            |                |           |              |          |
|--------------------|--------------------|-------------|-----------|------------|----------------|-----------|--------------|----------|
| GRUPO COMERCIAL    | Tipo de Movimiento | Solicitadas | Aceptadas | Rechazadas | Pdte.Respuesta | Activadas | Pdte.Activar | %Rechazo |
| IBERDROLA          | Dentro del grupo   | 818.986     | 776.528   | 42.918     | 81             | 774.698   | 800          | 5.24%    |
| IBERDROLA          | Sale del grupo     | 693.790     | 647.556   | 48.221     | 831            | 643.514   | 8.867        | 6.93%    |
| ENDESA             | Dentro del grupo   | 706.049     | 692.374   | 13.314     | 439            | 676.125   | 5.944        | 1.89%    |
| ENDESA             | Sale del grupo     | 659.630     | 622.262   | 38.642     | 1.093          | 603.575   | 12.289       | 5.85%    |
| GAS NATURAL FENOSA | Dentro del grupo   | 111.992     | 104.635   | 7.438      | 758            | 105.093   | 2.553        | 6.64%    |
| GAS NATURAL FENOSA | Sale del grupo     | 418.662     | 387.366   | 36.069     | 1.454          | 376.287   | 8.169        | 8.52%    |
| HC / NG (EDP)      | Dentro del grupo   | 17.352      | 16.686    | 657        | 17             | 15.474    | 917          | 3.79%    |
| HC / NG (EDP)      | Sale del grupo     | 114.392     | 101.731   | 13.483     | 272            | 96.052    | 1.670        | 11.70%   |
| E.ON               | Dentro del grupo   | 30.430      | 29.835    | 4.492      | 55             | 25.996    | 192          | 13.09%   |
| E.ON               | Sale del grupo     | 89.385      | 86.162    | 3.335      | 65             | 85.359    | 1.091        | 3.73%    |
| GALP               | Dentro del grupo   | 20          | 4         | 16         | 0              | 4         | 1            | 80.00%   |
| GALP               | Sale del grupo     | 7.007       | 6.313     | 721        | 12             | 6.282     | 58           | 10.25%   |
| RESTO              | Dentro del grupo   | N/A         | N/A       | N/A        | N/A            | N/A       | N/A          | N/A      |
| RESTO              | Sale del grupo     | 105.398     | 84.536    | 19.868     | 1.279          | 84.450    | 2.989        | 19.03%   |
| TOTAL              | Dentro del grupo   | 1.684.829   | 1.620.062 | 68.835     | 1.350          | 1.597.390 | 10.407       | 4.08%    |
| TOTAL              | Sale del grupo     | 2.088.264   | 1.935.926 | 160.339    | 5.006          | 1.895.519 | 35.133       | 7.65%    |

| MERCADO DE GAS     |                    |             |           |            |                |           |              |          |
|--------------------|--------------------|-------------|-----------|------------|----------------|-----------|--------------|----------|
| GRUPO COMERCIAL    | Tipo de Movimiento | Solicitadas | Aceptadas | Rechazadas | Pdte.Respuesta | Activadas | Pdte.Activar | %Rechazo |
| IBERDROLA          | Dentro del grupo   | 6.471       | 6.311     | 38         | 1              | 6.300     | 21           | 0.60%    |
| IBERDROLA          | Sale del grupo     | 156.266     | 145.683   | 5.625      | 906            | 143.523   | 3.199        | 3.72%    |
| ENDESA             | Dentro del grupo   | 14.894      | 14.102    | 322        | 10             | 13.900    | 401          | 2.23%    |
| ENDESA             | Sale del grupo     | 166.496     | 152.973   | 7.180      | 948            | 151.687   | 3.569        | 4.48%    |
| GAS NATURAL FENOSA | Dentro del grupo   | 72.080      | 67.509    | 4.653      | 523            | 67.434    | 650          | 6.45%    |
| GAS NATURAL FENOSA | Sale del grupo     | 296.570     | 273.128   | 17.714     | 1.618          | 268.935   | 5.965        | 6.09%    |
| HC / NG (EDP)      | Dentro del grupo   | 3.027       | 2.911     | 110        | 8              | 2.929     | 52           | 3.64%    |
| HC / NG (EDP)      | Sale del grupo     | 72.316      | 68.577    | 2.036      | 223            | 67.795    | 1.923        | 2.88%    |
| E.ON               | Sale del grupo     | 8.054       | 7.562     | 275        | 50             | 7.441     | 196          | 3.51%    |
| GALP               | Dentro del grupo   | 435         | 266       | 67         | 0              | 258       | 13           | 20.12%   |
| GALP               | Sale del grupo     | 22.594      | 17.020    | 1.138      | 16             | 16.930    | 535          | 6.27%    |
| UNIÓN FENOSA GAS   | Sale del grupo     | 83          | 74        | 7          | 0              | 80        | 33           | 8.64%    |
| RESTO              | Dentro del grupo   | N/A         | N/A       | N/A        | N/A            | N/A       | N/A          | N/A      |
| RESTO              | Sale del grupo     | 67.900      | 7.682     | 57.834     | 27             | 6.955     | 119          | 88.27%   |
| TOTAL              | Dentro del grupo   | 96.907      | 91.099    | 5.190      | 542            | 90.821    | 1.137        | 5.39%    |
| TOTAL              | Sale del grupo     | 790.279     | 672.699   | 91.809     | 3.788          | 663.346   | 15.539       | 12.01%   |

Comercializadoras del Grupo: Grupo empresarial al que pertenecen las comercializadoras entrantes y salientes. El grupo "OTROS" 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: Número de solicitudes de cambio de comercializador que han sido aceptadas a las comercializadoras a lo largo del periodo.

Rechazadas: Número de solicitudes de cambio de comercializador que han sido 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.

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.

Nota: Es importante indicar que las solicitudes de cambio de comercializador pueden haber comenzado a tramitarse en meses anteriores al mes en curso.

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

**ANUAL 2014**

**[INICIO CONFIDENCIAL ]**

**[FIN CONFIDENCIAL]**

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

**ANUAL 2014**

**[INICIO CONFIDENCIAL ]**

**[FIN CONFIDENCIAL]**

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

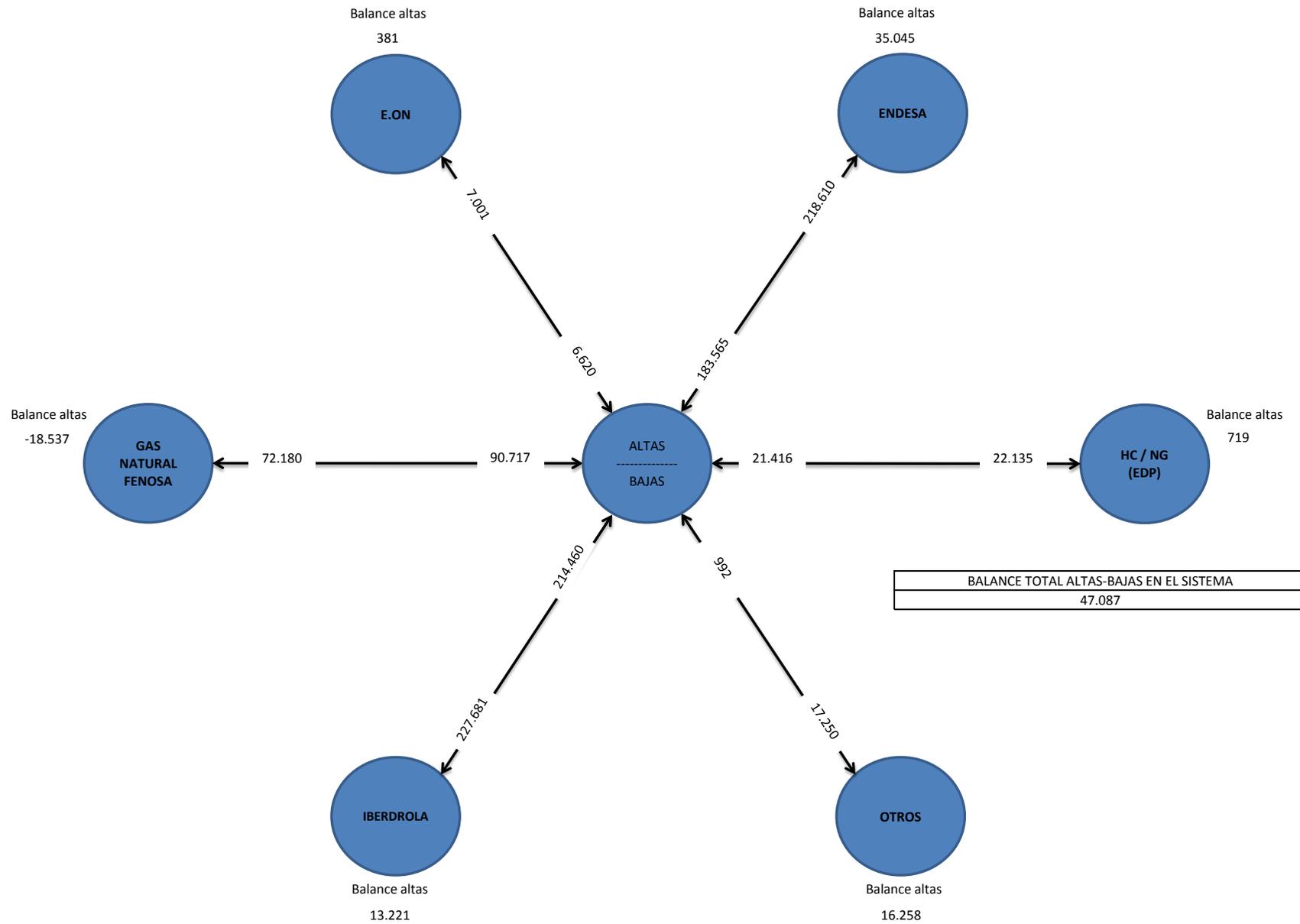
**ANUAL 2014**

[INICIO CONFIDENCIAL ]

[FIN CONFIDENCIAL]

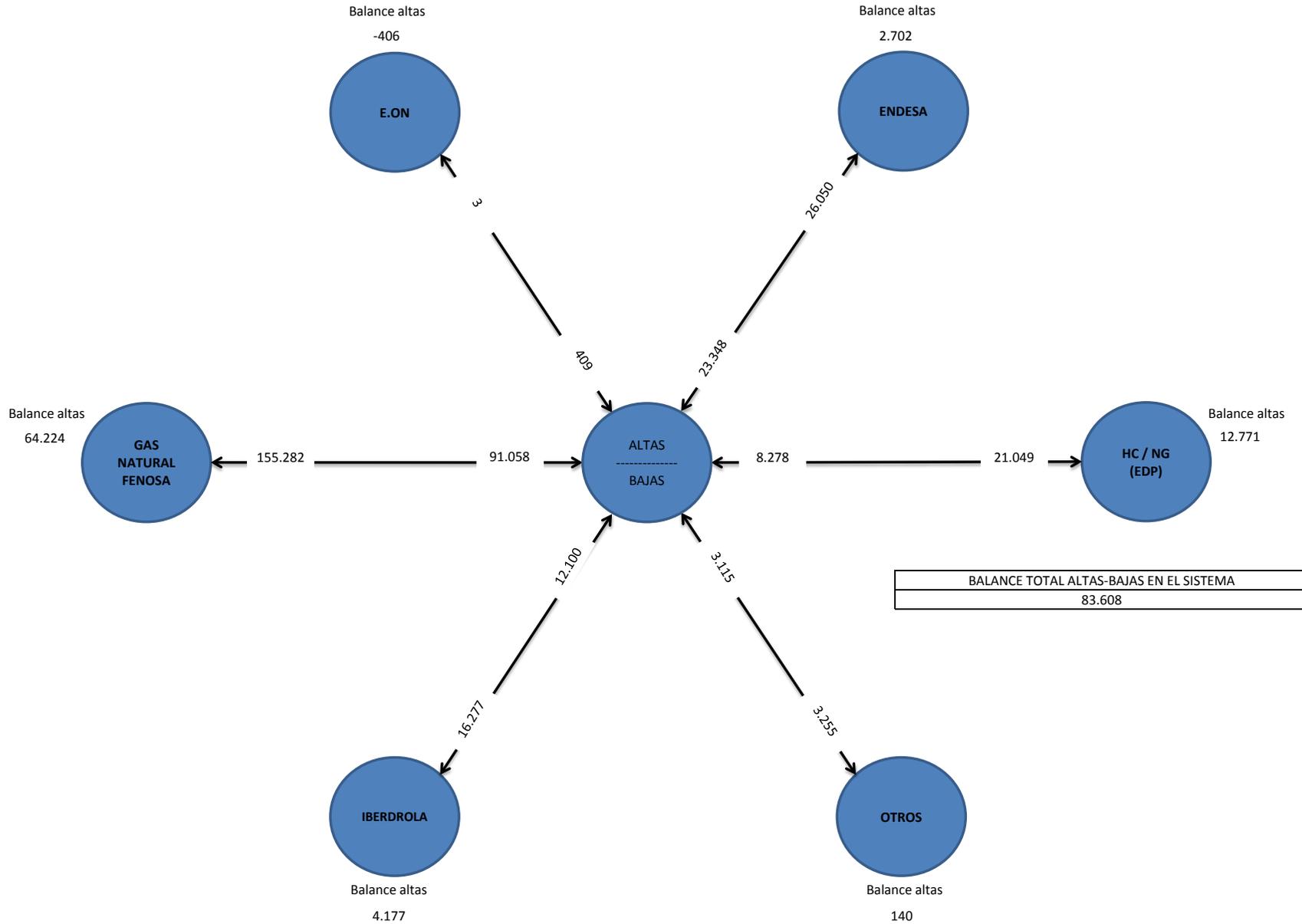
**5.6.1 ALTAS-BAJAS DE GRUPOS COMERCIALES:  
GRÁFICO BALANCE ALTAS-BAJAS, ELECTRICIDAD**

**ANUAL 2014**



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

**ANUAL 2014**



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

**ANUAL 2014**

| MERCADO ELÉCTRICO  |                   |                   |                      |                      |       |                |                     |               |  |               |
|--------------------|-------------------|-------------------|----------------------|----------------------|-------|----------------|---------------------|---------------|--|---------------|
| GRUPO COMERCIAL    | PS 201312         | PS 201412         | Switchings entrantes | Switchings salientes | Altas | Bajas          | Balance Altas-Bajas | Balance Total |  |               |
| E.ON               | 630.310           | 641.793           | 122.457              | 111.355              |       | 7.001          | 6.620               | 381           |  | 11.483        |
| ENDESA             | 11.214.494        | 11.042.016        | 1.072.177            | 1.279.700            |       | 218.610        | 183.565             | 35.045        |  | -172.478      |
| GAS NATURAL FENOSA | 4.369.442         | 4.500.684         | 631.159              | 481.380              |       | 72.180         | 90.717              | -18.537       |  | 131.242       |
| HC / NG (EDP)      | 1.328.716         | 1.385.410         | 167.501              | 111.526              |       | 22.135         | 21.416              | 719           |  | 56.694        |
| IBERDROLA          | 10.503.666        | 10.351.895        | 1.253.220            | 1.418.212            |       | 227.681        | 214.460             | 13.221        |  | -151.771      |
| OTROS              | 731.747           | 903.664           | 246.395              | 90.736               |       | 17.250         | 992                 | 16.258        |  | 171.917       |
| <b>TOTAL</b>       | <b>28.778.375</b> | <b>28.825.462</b> | <b>3.492.909</b>     | <b>3.492.909</b>     |       | <b>564.857</b> | <b>517.770</b>      | <b>47.087</b> |  | <b>47.087</b> |

| MERCADO GASISTA    |                  |                  |                      |                      |       |                |                     |               |  |               |
|--------------------|------------------|------------------|----------------------|----------------------|-------|----------------|---------------------|---------------|--|---------------|
| GRUPO COMERCIAL    | PS 201312        | PS 201412        | Switchings entrantes | Switchings salientes | Altas | Bajas          | Balance Altas-Bajas | Balance Total |  |               |
| E.ON               | 28.129           | 32.340           | 12.058               | 7.441                |       | 3              | 409                 | -406          |  | 4.211         |
| ENDESA             | 1.214.665        | 1.218.022        | 166.242              | 165.587              |       | 26.050         | 23.348              | 2.702         |  | 3.357         |
| GAS NATURAL FENOSA | 4.375.093        | 4.388.128        | 285.180              | 336.369              |       | 155.282        | 91.058              | 64.224        |  | 13.035        |
| HC / NG (EDP)      | 789.852          | 827.753          | 95.854               | 70.724               |       | 21.049         | 8.278               | 12.771        |  | 37.901        |
| IBERDROLA          | 791.684          | 833.411          | 187.373              | 149.823              |       | 16.277         | 12.100              | 4.177         |  | 41.727        |
| OTROS              | 265.836          | 249.213          | 7.460                | 24.223               |       | 3.255          | 3.115               | 140           |  | -16.623       |
| <b>TOTAL</b>       | <b>7.465.259</b> | <b>7.548.867</b> | <b>754.167</b>       | <b>754.167</b>       |       | <b>221.916</b> | <b>138.308</b>      | <b>83.608</b> |  | <b>83.608</b> |

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 se le supondrán los PS del mes cronológicamente más cercano informado.

Switchings salientes tienen un 99,75% de exactitud (2014.T3), ya que algunos cambios de comercializador no tienen informado el comercializador saliente al ser informados sólo por el comercializador entrante y no por la distribuidora.

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

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

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

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

Balance Total de clientes = Puntos Suministro M2 - Puntos Suministro M1

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

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

## 6 RESUMEN ALTAS (NUEVOS SUMINISTROS)

ANUAL 2014

| MERCADO ELÉCTRICO                           | Recibidas | Aceptadas | % Aceptadas | Aceptadas Plazo | Rechazadas | % Rechazadas | Rechaz.Plazo | Pdte.Respuesta | Pdte.Resp.Plazo | Activadas | Activadas Plazo | Pdte.Activacion | Pdte.Activ.Plazo | Anuladas |
|---|-----------|-----------|-------------|-----------------|------------|--------------|--------------|----------------|-----------------|-----------|-----------------|-----------------|------------------|----------|
| AGENTE DISTRIBUIDOR                         |           |           |             |                 |            |              |              |                |                 |           |                 |                 |                  |          |
| BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.  | 3.729     | 3.290     | 84.62%      | 99.76%          | 598        | 15.38%       | 90.47%       | 6              | 100.00%         | 3.144     | 97.04%          | 23              | 78.26%           | 1        |
| E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.                     | 7.658     | 6.989     | 83.94%      | 99.89%          | 1.337      | 16.06%       | 83.84%       | 18             | 100.00%         | 6.280     | 96.50%          | 65              | 92.31%           | 1        |
| ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.         | 286.668   | 257.160   | 86.87%      | 99.85%          | 38.869     | 13.13%       | 99.85%       | 457            | 92.78%          | 221.560   | 98.87%          | 2.988           | 91.63%           | 5.159    |
| HIROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A. | 8.932     | 8.245     | 92.61%      | 99.98%          | 658        | 7.39%        | 99.54%       | 1              | 100.00%         | 12.782    | 98.16%          | 121             | 73.55%           | 3        |
| IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.    | 318.456   | 236.571   | 73.54%      | 100.00%         | 85.124     | 26.46%       | 100.00%      | 51             | 100.00%         | 231.273   | 99.91%          | 2.142           | 95.61%           | 2.877    |
| UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.             | 99.717    | 85.169    | 79.86%      | 98.77%          | 21.485     | 20.14%       | 77.47%       | 418            | 93.78%          | 80.759    | 93.83%          | 1.294           | 91.73%           | 179      |
| OTROS                                       | 12.714    | 10.443    | 84.51%      | 95.15%          | 1.914      | 15.49%       | 84.27%       | 34             | 32.35%          | 9.059     | 92.73%          | 53              | 49.06%           | 54       |
| TOTAL                                       | 737.874   | 607.867   | 80.21%      | 99.68%          | 149.985    | 19.79%       | 96.35%       | 985            | 91.68%          | 564.857   | 98.43%          | 6.686           | 92.22%           | 8.274    |

| AGENTE COMERCIALIZADOR                    | Enviadas | Aceptadas | % Aceptadas | Aceptadas Plazo | Rechazadas | % Rechazadas | Rechaz.Plazo | Pdte.Respuesta | Pdte.Resp.Plazo | Activadas | Activadas Plazo | Pdte.Activacion | Pdte.Activ.Plazo | Anuladas |
|---|----------|-----------|-------------|-----------------|------------|--------------|--------------|----------------|-----------------|-----------|-----------------|-----------------|------------------|----------|
| AGENTE COMERCIALIZADOR                    |          |           |             |                 |            |              |              |                |                 |           |                 |                 |                  |          |
| AUDAX ENERGÍA, S.L.                       | 522      | 308       | 56.41%      | 99.68%          | 238        | 43.59%       | 99.58%       | 3              | 100.00%         | 256       | 99.61%          | 6               | 100.00%          | 8        |
| CIDE HC ENERGÍA, S.A.                     | 7.910    | 7.189     | 92.67%      | 95.35%          | 569        | 7.33%        | 79.44%       | 18             | 33.33%          | 5.976     | 90.43%          | 30              | 16.67%           | 11       |
| CLIDOM ENERGY, S.L.                       | 1.505    | 837       | 53.83%      | 99.64%          | 718        | 46.17%       | 96.10%       | 10             | 100.00%         | 697       | 96.13%          | 14              | 85.71%           | 4        |
| E.ON ENERGÍA, S.L.                        | 7.432    | 6.648     | 83.99%      | 99.92%          | 1.267      | 16.01%       | 87.37%       | 15             | 100.00%         | 6.100     | 96.43%          | 61              | 85.25%           | 5        |
| ENDESA ENERGÍA, S.A.                      | 227.019  | 203.848   | 87.12%      | 99.80%          | 30.139     | 12.88%       | 99.12%       | 348            | 92.82%          | 176.992   | 98.91%          | 2.199           | 91.91%           | 4.000    |
| ENERGY VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.      | 248      | 132       | 49.62%      | 100.00%         | 134        | 50.38%       | 98.51%       | 0              | 0.00%           | 108       | 97.22%          | 3               | 100.00%          | 2        |
| FACTOR ENERGÍA, S.A.                      | 82       | 20        | 24.10%      | 100.00%         | 63         | 75.90%       | 100.00%      | 0              | 0.00%           | 19        | 100.00%         | 1               | 100.00%          | 0        |
| FENIE ENERGÍA, S.A.                       | 15.082   | 13.380    | 86.65%      | 99.87%          | 2.062      | 13.35%       | 96.70%       | 15             | 80.00%          | 12.423    | 98.34%          | 158             | 92.41%           | 49       |
| GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.        | 1.746    | 1.088     | 58.77%      | 99.26%          | 776        | 41.63%       | 94.07%       | 10             | 80.00%          | 966       | 94.93%          | 18              | 100.00%          | 6        |
| GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.           | 67.366   | 59.072    | 82.03%      | 98.75%          | 12.939     | 17.97%       | 75.34%       | 229            | 93.89%          | 56.723    | 93.60%          | 795             | 92.20%           | 72       |
| HIROCANTÁBRICO ENERGÍA, S.A.              | 9.565    | 7.505     | 76.95%      | 99.83%          | 2.248      | 23.05%       | 96.53%       | 26             | 96.15%          | 10.225    | 98.01%          | 134             | 91.04%           | 15       |
| IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.                | 147.727  | 108.731   | 72.93%      | 99.96%          | 40.351     | 27.07%       | 99.41%       | 125            | 86.40%          | 106.193   | 99.76%          | 1.928           | 94.76%           | 1.483    |
| IBERDROLA GENERACIÓN, S.A.U.              | 139.209  | 103.245   | 73.14%      | 99.95%          | 37.924     | 26.86%       | 99.25%       | 0              | 0.00%           | 99.853    | 99.64%          | 0               | 0.00%            | 1.348    |
| NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U. | 694      | 513       | 73.08%      | 100.00%         | 189        | 26.92%       | 100.00%      | 3              | 100.00%         | 500       | 99.80%          | 4               | 100.00%          | 6        |
| SOM ENERGÍA, S.C.C.L.                     | 57       | 32        | 54.24%      | 100.00%         | 27         | 45.76%       | 100.00%      | 0              | 0.00%           | 28        | 100.00%         | 0               | 0.00%            | 0        |
| WATIUM, S.L.                              | 243      | 117       | 48.35%      | 100.00%         | 125        | 51.65%       | 100.00%      | 0              | 0.00%           | 121       | 100.00%         | 0               | 0.00%            | 1        |
| COR - E.ON C.U.R., S.L.                   | 1.063    | 995       | 86.07%      | 100.00%         | 161        | 13.93%       | 85.09%       | 1              | 100.00%         | 901       | 97.11%          | 5               | 100.00%          | 0        |
| COR - EDP C.U.R., S.A.                    | 4.333    | 4.058     | 93.74%      | 100.00%         | 271        | 6.26%        | 96.68%       | 1              | 100.00%         | 5.434     | 98.33%          | 56              | 60.71%           | 4        |
| COR - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.          | 53.761   | 48.542    | 86.57%      | 99.78%          | 7.528      | 13.43%       | 99.44%       | 99             | 95.96%          | 41.618    | 98.71%          | 732             | 91.53%           | 1.004    |
| COR - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.       | 18.498   | 15.663    | 79.47%      | 98.81%          | 4.046      | 20.53%       | 79.09%       | 67             | 94.03%          | 14.490    | 95.31%          | 305             | 91.48%           | 25       |
| COR - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.            | 27.944   | 22.015    | 77.89%      | 99.98%          | 6.251      | 22.11%       | 99.42%       | 3              | 100.00%         | 21.635    | 99.76%          | 183             | 97.27%           | 182      |
| OTROS                                     | 5.868    | 3.929     | 66.73%      | 99.31%          | 1.959      | 33.27%       | 98.11%       | 12             | 100.00%         | 3.599     | 98.61%          | 54              | 92.59%           | 49       |
| TOTAL                                     | 737.874  | 607.867   | 80.21%      | 99.68%          | 149.985    | 19.79%       | 96.35%       | 985            | 91.68%          | 564.857   | 98.43%          | 6.686           | 92.22%           | 8.274    |

| MERCADO DE GAS                        | Recibidas | Aceptadas | % Aceptadas | Aceptadas Plazo | Rechazadas | % Rechazadas | Rechaz.Plazo | Pdte.Respuesta | Pdte.Resp.Plazo | Activadas | Activadas Plazo | Pdte.Activacion | Pdte.Activ.Plazo | Anuladas |
|---------------------------------------|-----------|-----------|-------------|-----------------|------------|--------------|--------------|----------------|-----------------|-----------|-----------------|-----------------|------------------|----------|
| AGENTE DISTRIBUIDOR                   |           |           |             |                 |            |              |              |                |                 |           |                 |                 |                  |          |
| GRUPO GAS NATURAL FENOSA              | 178.964   | 169.465   | 94.88%      | 100.00%         | 9.152      | 5.12%        | 99.99%       | 928            | 99.89%          | 164.020   | 100.00%         | 5.420           | 100.00%          | 608      |
| DC GAS EXTREMADURA, S.A.              | 546       | 525       | 94.09%      | 98.29%          | 33         | 5.91%        | 45.45%       | 0              | 0.00%           | 404       | 99.01%          | 0               | 0.00%            | 0        |
| GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA, S.A. | 3.158     | 2.996     | 94.07%      | 99.90%          | 189        | 5.93%        | 98.94%       | 6              | 66.67%          | 2.622     | 100.00%         | 144             | 100.00%          | 2        |
| MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.            | 26.432    | 16.916    | 83.64%      | 99.95%          | 3.309      | 16.36%       | 100.00%      | 0              | 0.00%           | 15.679    | 100.00%         | 795             | 100.00%          | 1        |
| NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U. | 21.692    | 20.720    | 95.11%      | 99.89%          | 1.066      | 4.89%        | 99.06%       | 15             | 53.33%          | 19.536    | 100.00%         | 769             | 100.00%          | 42       |
| REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.              | 9.226     | 8.844     | 92.25%      | 99.98%          | 743        | 7.75%        | 99.87%       | 5              | 100.00%         | 8.172     | 100.00%         | 500             | 100.00%          | 48       |
| REDEXIS GAS BALEARÉS, S.A.            | 2.999     | 2.851     | 87.64%      | 99.93%          | 402        | 12.36%       | 100.00%      | 0              | 0.00%           | 2.511     | 100.00%         | 171             | 100.00%          | 23       |
| OTROS                                 | 10.132    | 9.665     | 88.81%      | 99.94%          | 1.218      | 11.19%       | 100.00%      | 0              | 0.00%           | 8.972     | 100.00%         | 251             | 100.00%          | 43       |
| TOTAL                                 | 253.149   | 231.982   | 93.51%      | 99.98%          | 16.112     | 6.49%        | 99.80%       | 954            | 98.95%          | 221.916   | 100.00%         | 8.050           | 100.00%          | 767      |

| AGENTE COMERCIALIZADOR                            | Enviadas | Aceptadas | % Aceptadas | Aceptadas Plazo | Rechazadas | % Rechazadas | Rechaz.Plazo | Pdte.Respuesta | Pdte.Resp.Plazo | Activadas | Activadas Plazo | Pdte.Activacion | Pdte.Activ.Plazo | Anuladas |
|---|----------|-----------|-------------|-----------------|------------|--------------|--------------|----------------|-----------------|-----------|-----------------|-----------------|------------------|----------|
| AGENTE COMERCIALIZADOR                            |          |           |             |                 |            |              |              |                |                 |           |                 |                 |                  |          |
| E.ON ENERGÍA, S.L.                                | 6        | 3         | 60.00%      | 100.00%         | 2          | 40.00%       | 100.00%      | 0              | 0.00%           | 3         | 100.00%         | 0               | 0.00%            | 0        |
| ENDESA ENERGÍA, S.A.                              | 28.843   | 25.834    | 88.14%      | 99.97%          | 3.476      | 11.86%       | 99.68%       | 50             | 94.00%          | 23.804    | 100.00%         | 1.091           | 100.00%          | 203      |
| GAS NATURAL SERVICIOS                             | 159.434  | 152.600   | 97.18%      | 99.99%          | 4.425      | 2.82%        | 99.98%       | 806            | 99.88%          | 147.866   | 100.00%         | 4.880           | 100.00%          | 427      |
| IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.                        | 13.837   | 10.866    | 78.07%      | 99.98%          | 3.053      | 21.93%       | 99.93%       | 40             | 97.50%          | 9.741     | 100.00%         | 716             | 100.00%          | 29       |
| IBERDROLA GENERACIÓN, S.A.U.                      | 10.175   | 6.371     | 78.06%      | 100.00%         | 1.791      | 21.94%       | 100.00%      | 0              | 0.00%           | 6.268     | 100.00%         | 0               | 0.00%            | 28       |
| NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.         | 21.525   | 20.521    | 95.38%      | 99.89%          | 995        | 4.62%        | 99.10%       | 30             | 83.33%          | 19.402    | 99.99%          | 759             | 100.00%          | 46       |
| C.U.R. - EDP C.U.R., S.A.                         | 1.913    | 1.829     | 95.46%      | 99.95%          | 87         | 4.54%        | 97.70%       | 0              | 0.00%           | 1.646     | 100.00%         | 58              | 100.00%          | 4        |
| C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.               | 2.785    | 2.528     | 85.81%      | 99.64%          | 418        | 14.19%       | 98.33%       | 1              | 100.00%         | 2.246     | 99.91%          | 156             | 100.00%          | 15       |
| C.U.R. - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.            | 7.791    | 6.944     | 89.99%      | 100.00%         | 772        | 10.01%       | 100.00%      | 21             | 100.00%         | 6.766     | 100.00%         | 156             | 100.00%          | 13       |
| C.U.R. - IBERDROLA C.U.R., S.A.U.                 | 434      | 304       | 81.28%      | 100.00%         | 70         | 18.72%       | 100.00%      | 0              | 0.00%           | 268       | 100.00%         | 16              | 100.00%          | 0        |
| C.U.R. - MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS S.U.R., S.L. | 89       | 53        | 91.38%      | 100.00%         | 5          | 8.62%        | 100.00%      | 0              | 0.00%           | 51        | 100.00%         | 1               | 100.00%          | 0        |
| OTROS   | 6.317    | 4.129     | 80.22%      | 99.98%          | 1.018      | 19.78%       | 100.00%      | 6              | 100.00%         | 3.855     | 100.00%         | 217             | 100.00%          | 2        |
| TOTAL   | 253.149  | 231.982   | 93.51%      | 99.98%          | 16.112     | 6.49%        | 99.80%       | 954            | 98.95%          | 221.916   | 100.00%         | 8.050           | 100.00%          | 767      |

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

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

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

Rechazadas: Número de solicitudes de altas (nuevos suministros) que han sido 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.

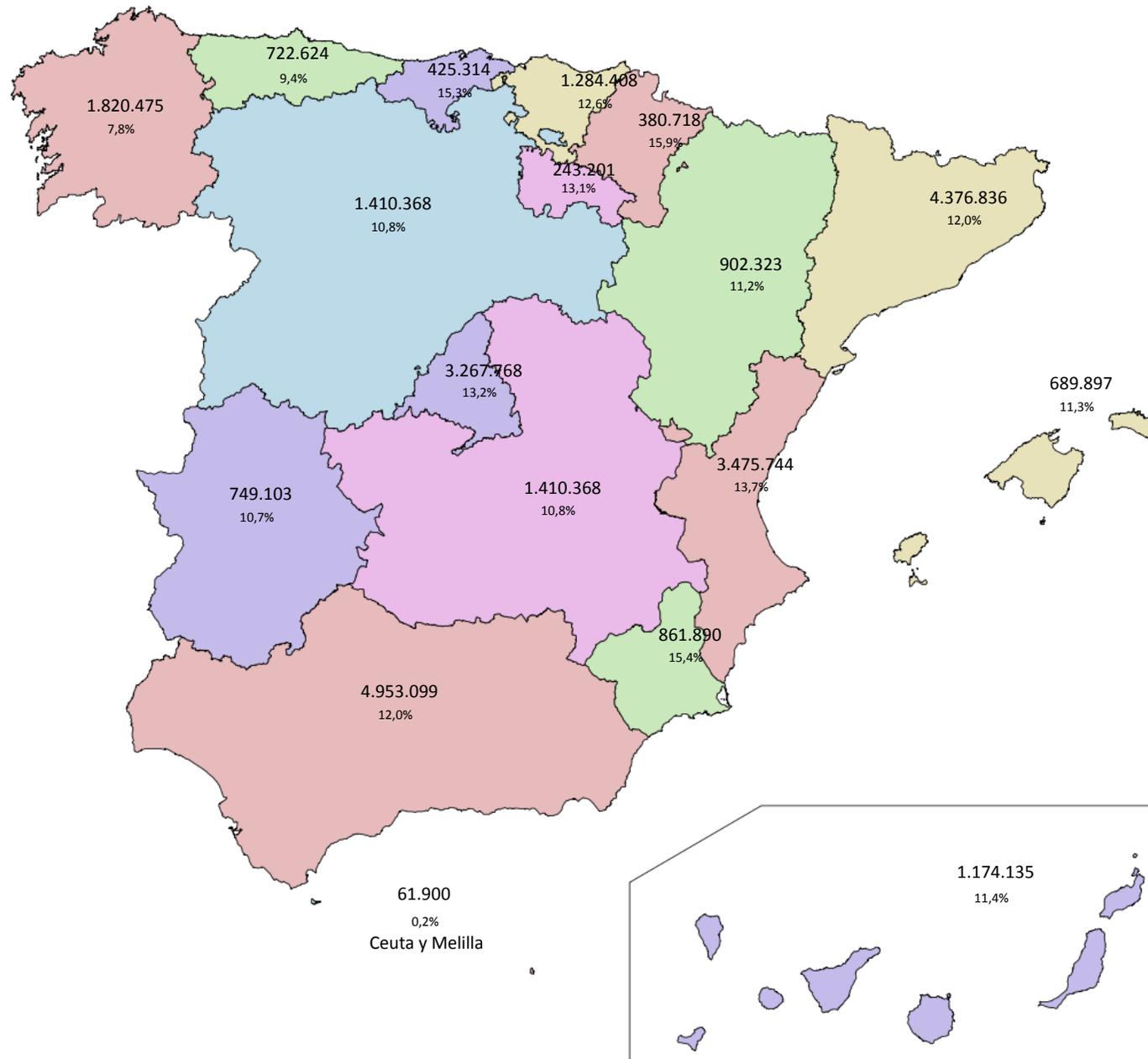
Referencias en plazo: Porcentaje de solicitudes de altas (nuevos suministros) tramitadas o pendientes de tramitar dentro del plazo legal, con la salvedad de que no se contempla la posible incidencia de días festivos en el periodo.

Nota: Es importante indicar que las solicitudes de altas (nuevos suministros) pueden haber comenzado a tramitarse en meses anteriores al mes en curso.

Por lo tanto es normal que la suma de solicitudes aceptadas+rechazadas+pdt respuesta no coincida con el número de solicitudes recibidas/enviadas.

# 7.1.1 MAPA PUNTOS DE SUMINISTRO Y TASA SWITCHING EN ELECTRICIDAD

ANUAL 2014



# 7.1.2 MAPA PUNTOS DE SUMINISTRO Y TASA SWITCHING EN GAS

ANUAL 2014



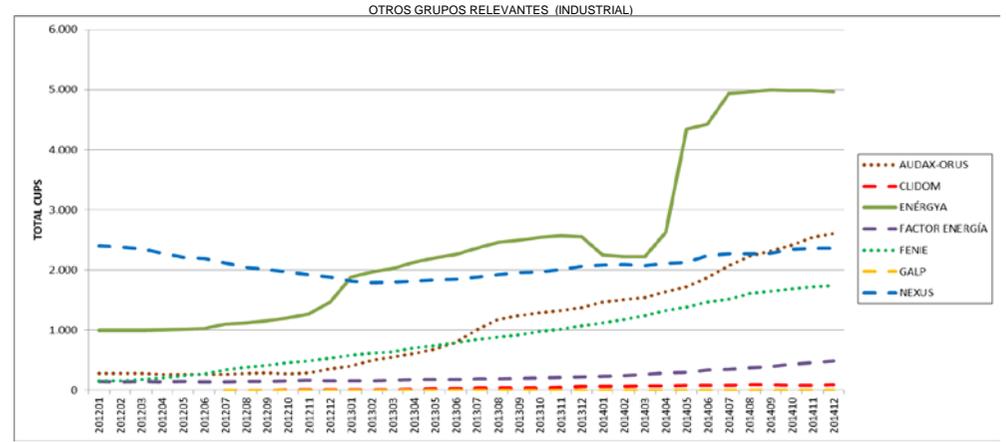
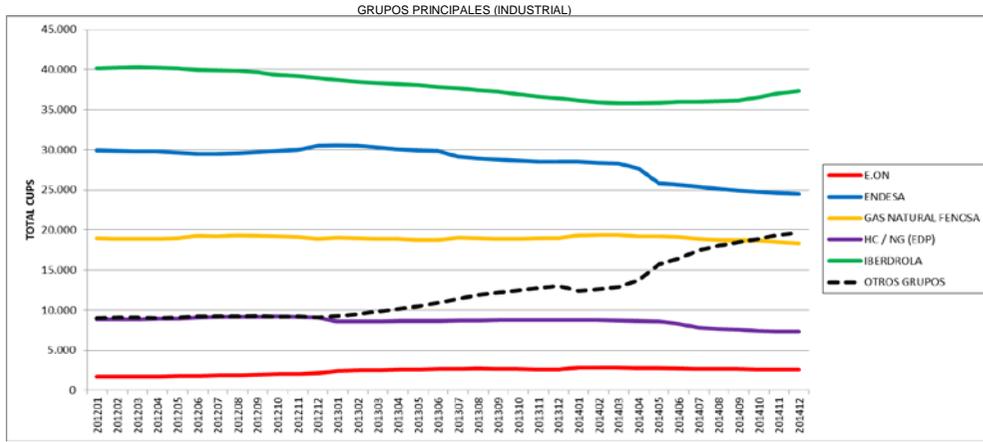
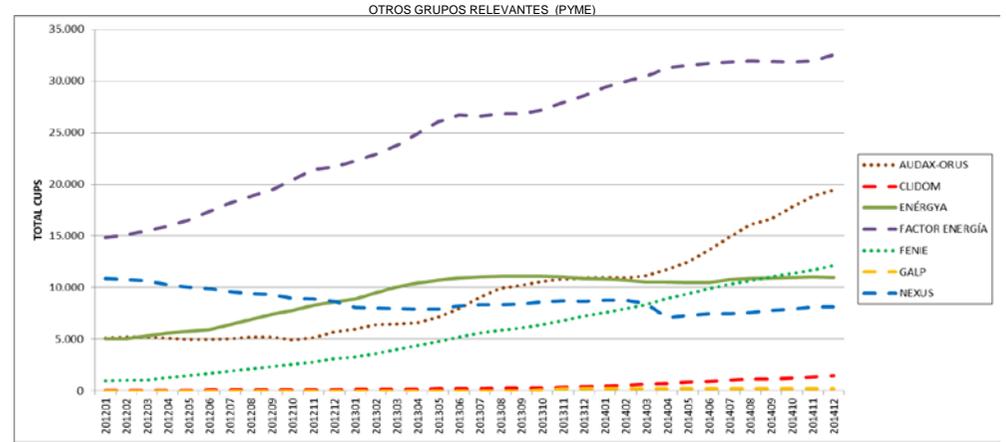
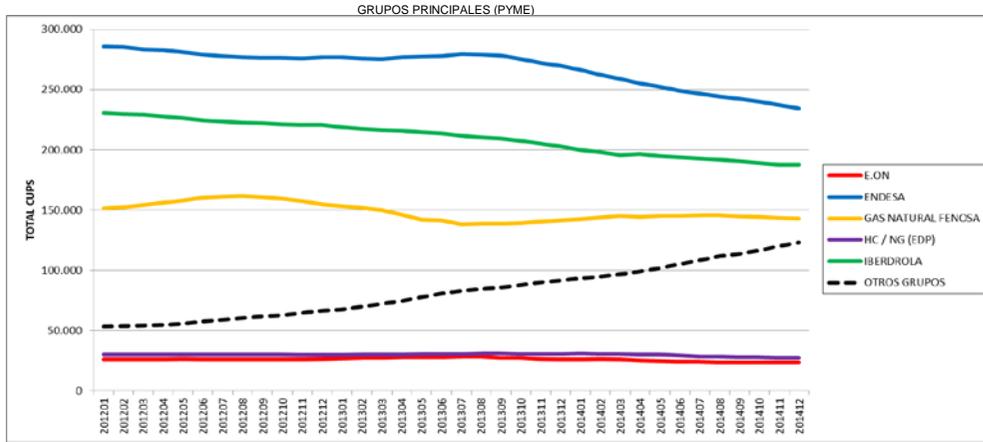
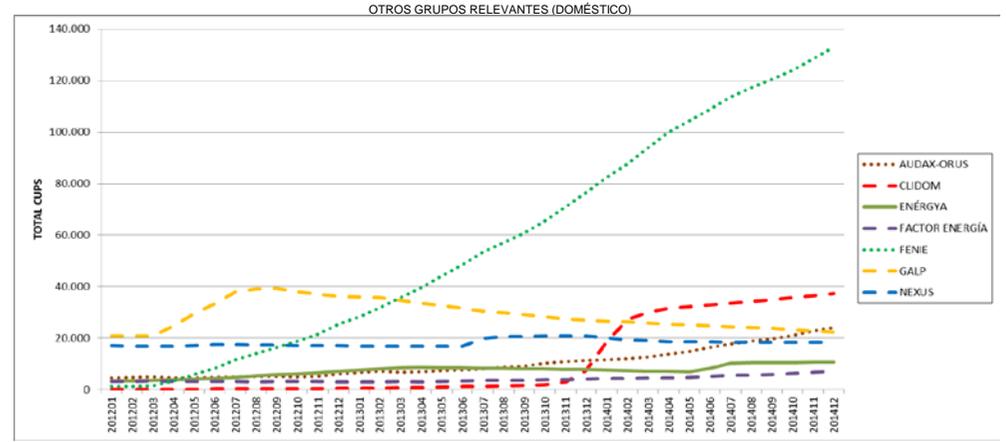
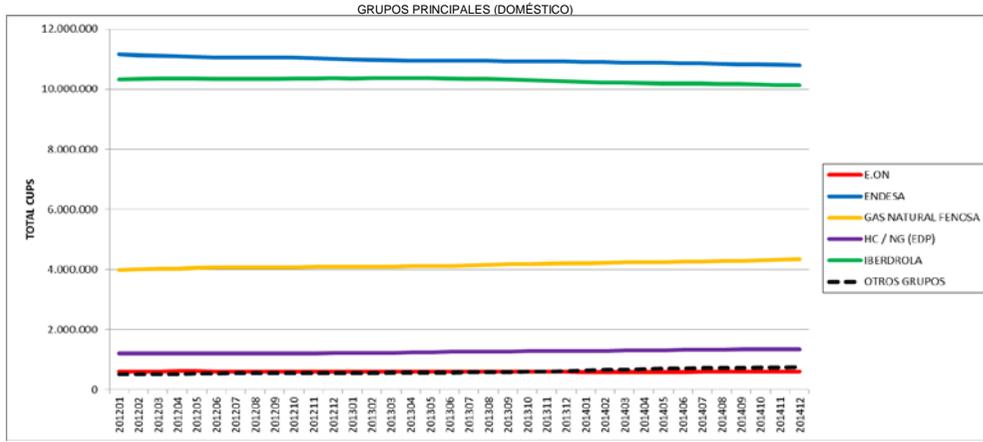
### 7.1.3 MAPA PUNTOS DE SUMINISTRO Y TASA SWITCHING (DATOS)

ANUAL 2014

| Mercado | Comunidad Autónoma                | PS        | Activadas | Tasa Switching |
|---------|-----------------------------------|-----------|-----------|----------------|
| E       | Andalucía                         | 4.953.099 | 596.361   | 12,0%          |
| E       | Aragón                            | 902.323   | 101.008   | 11,2%          |
| E       | Asturias (Principado de)          | 722.624   | 68.279    | 9,4%           |
| E       | Canarias                          | 1.174.135 | 133.280   | 11,4%          |
| E       | Cantabria                         | 425.314   | 65.049    | 15,3%          |
| E       | Castilla y León                   | 2.025.602 | 254.922   | 12,6%          |
| E       | Castilla-La Mancha                | 1.410.368 | 152.378   | 10,8%          |
| E       | Cataluña                          | 4.376.836 | 523.532   | 12,0%          |
| E       | Ciudad de Ceuta/Ciudad de Melilla | 61.900    | 93        | 0,2%           |
| E       | Comunidad Valenciana              | 3.475.744 | 477.670   | 13,7%          |
| E       | Extremadura                       | 749.103   | 80.452    | 10,7%          |
| E       | Galicia                           | 1.820.475 | 142.507   | 7,8%           |
| E       | Islas Baleares                    | 689.897   | 78.067    | 11,3%          |
| E       | Madrid (Comunidad de)             | 3.267.768 | 432.668   | 13,2%          |
| E       | Murcia (Región de)                | 861.890   | 133.077   | 15,4%          |
| E       | Navarra (Comunidad Foral de)      | 380.718   | 60.467    | 15,9%          |
| E       | País Vasco                        | 1.284.408 | 161.252   | 12,6%          |
| E       | Rioja (La)                        | 243.201   | 31.842    | 13,1%          |
| G       | Andalucía                         | 438.511   | 43.679    | 10,0%          |
| G       | Aragón                            | 214.723   | 23.286    | 10,8%          |
| G       | Asturias (Principado de)          | 214.276   | 21.177    | 9,9%           |
| G       | Cantabria                         | 174.651   | 22.106    | 12,7%          |
| G       | Castilla y León                   | 450.142   | 51.108    | 11,4%          |
| G       | Castilla-La Mancha                | 233.484   | 27.228    | 11,7%          |
| G       | Cataluña                          | 2.185.061 | 210.932   | 9,7%           |
| G       | Comunidad Valenciana              | 662.006   | 73.040    | 11,0%          |
| G       | Extremadura                       | 76.266    | 7.720     | 10,1%          |
| G       | Galicia                           | 246.759   | 16.253    | 6,6%           |
| G       | Islas Baleares                    | 96.753    | 8.854     | 9,2%           |
| G       | Madrid (Comunidad de)             | 1.727.181 | 158.974   | 9,2%           |
| G       | Murcia (Región de)                | 90.397    | 9.410     | 10,4%          |
| G       | Navarra (Comunidad Foral de)      | 135.772   | 15.043    | 11,1%          |
| G       | País Vasco                        | 523.407   | 56.668    | 10,8%          |
| G       | Rioja (La)                        | 79.478    | 8.079     | 10,2%          |

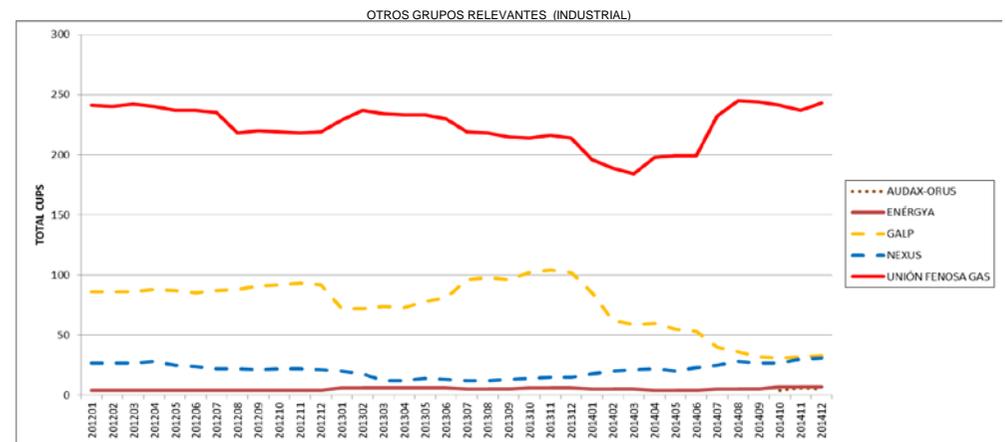
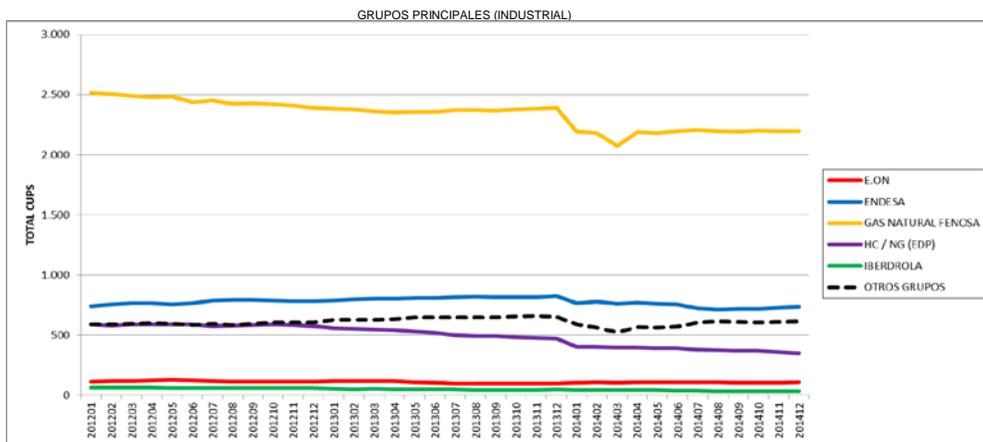
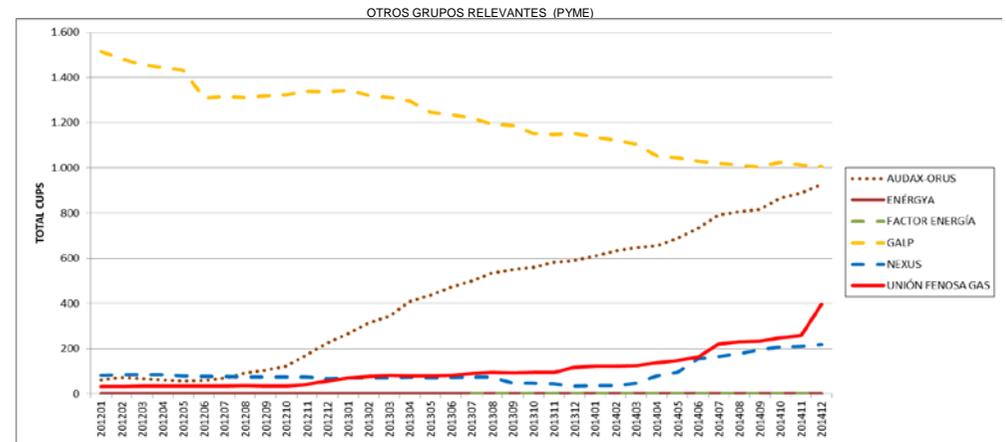
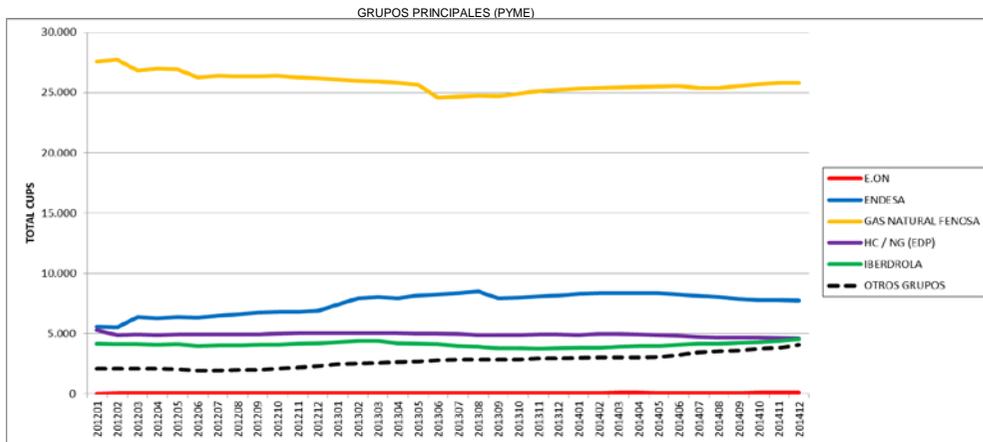
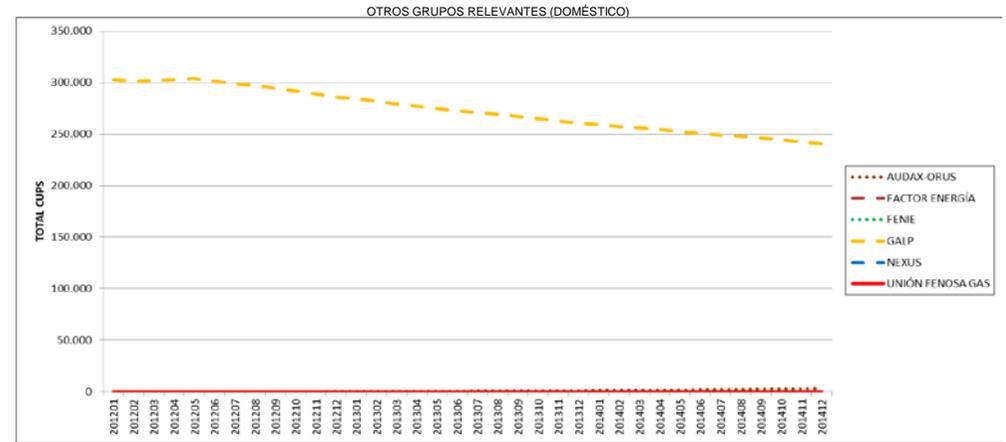
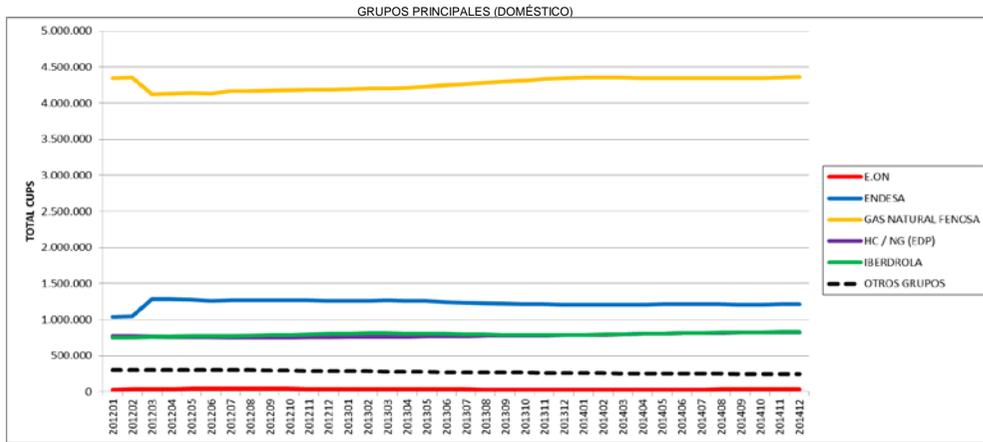
### 8.1.1 HISTÓRICO Nº CUPS POR GRUPOS COMERCIALIZADORES ELÉCTRICOS

2012 - 2014



### 8.1.2 HISTÓRICO Nº CUPS POR GRUPOS COMERCIALIZADORES GASISTAS

2012 - 2014



8.2 HISTÓRICO Nº CUPS POR GRUPOS DISTRIBUIDORES

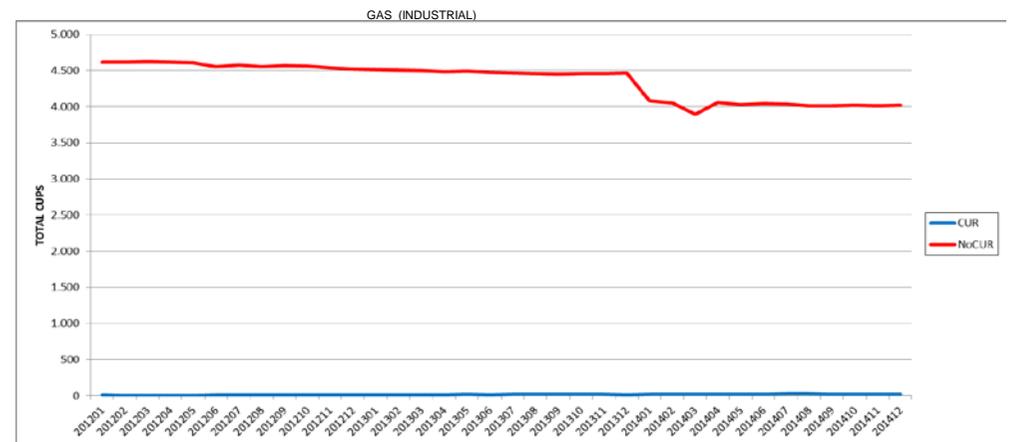
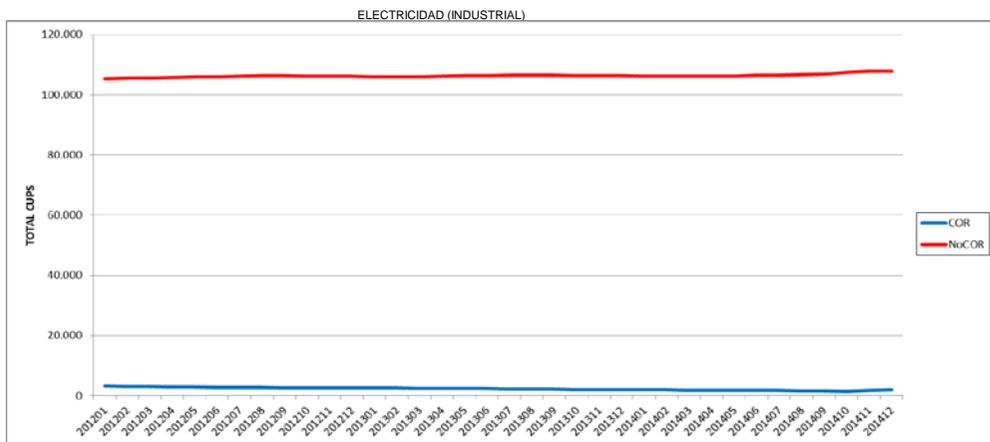
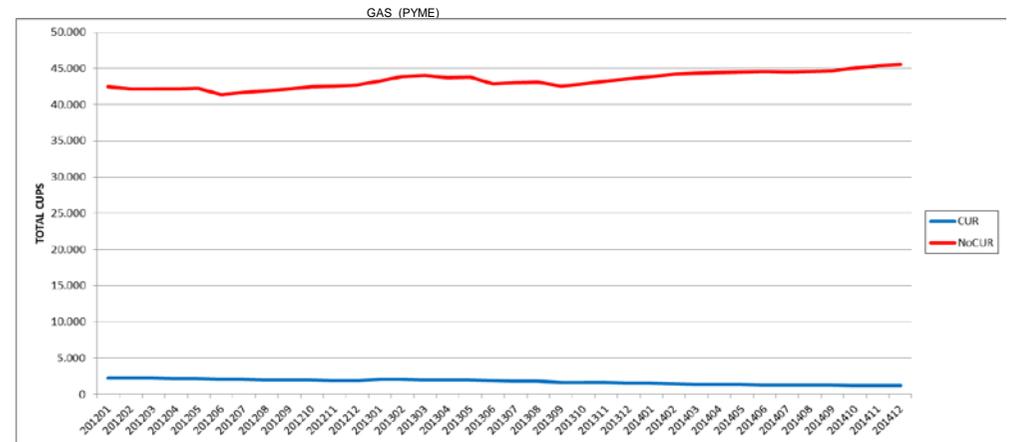
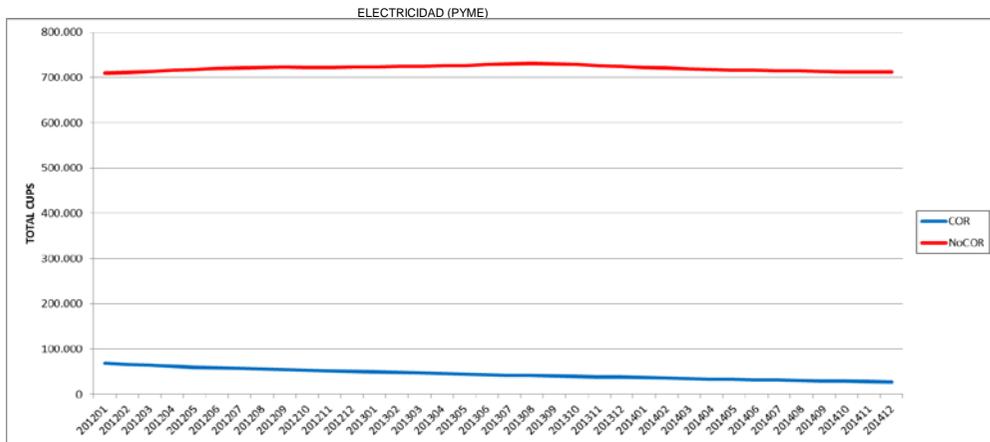
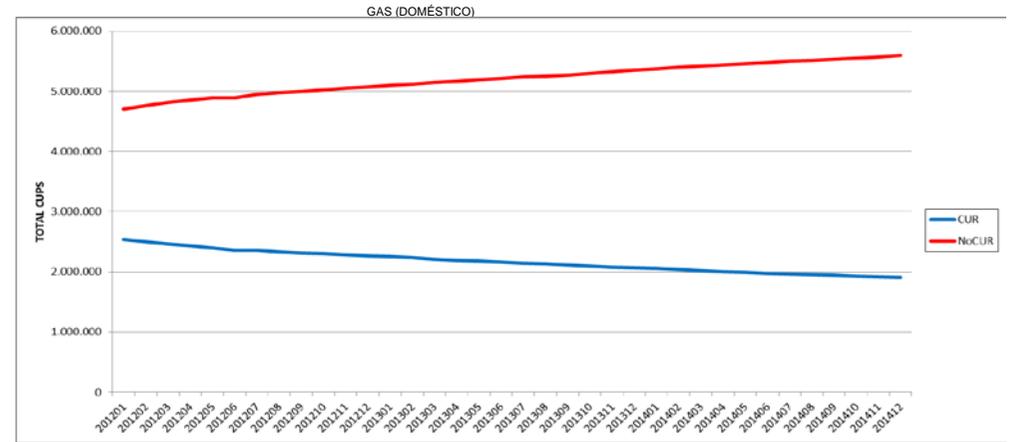
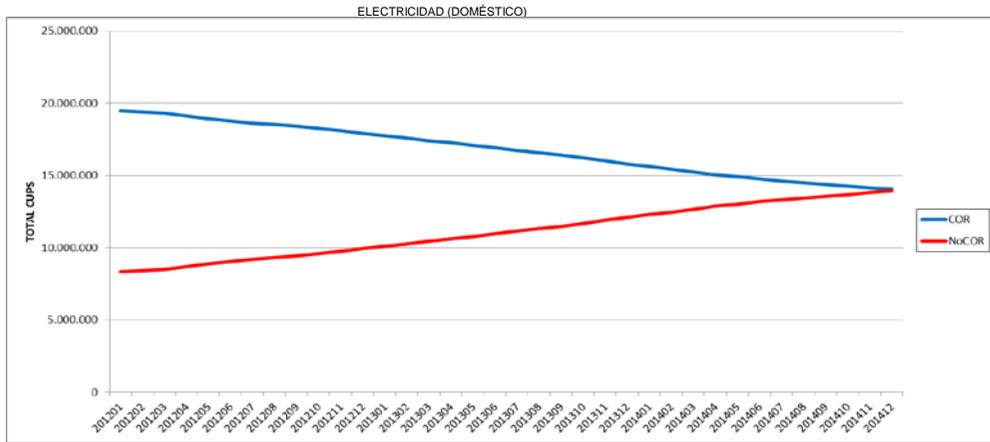
2012 - 2014

| GRUPO DISTRIBUIDOR ELÉCTRICO |         |            |                    |             |            |              |            |
|------------------------------|---------|------------|--------------------|-------------|------------|--------------|------------|
| MES                          | E.ON    | ENDESA     | GAS NATURAL FENOSA | EDP (HC/NG) | IBERDROLA  | OTROS GRUPOS | TOTAL      |
| 2012.01                      | 687.194 | 11.919.660 | 3.654.485          | 656.639     | 10.830.816 | 942.045      | 28.690.839 |
| 2012.02                      | 687.064 | 11.916.821 | 3.657.335          | 656.195     | 10.830.822 | 942.119      | 28.690.356 |
| 2012.03                      | 686.918 | 11.923.013 | 3.657.312          | 655.613     | 10.830.842 | 941.198      | 28.694.896 |
| 2012.04                      | 687.544 | 11.924.888 | 3.657.060          | 656.635     | 10.833.604 | 941.294      | 28.701.025 |
| 2012.05                      | 687.544 | 11.928.600 | 3.657.616          | 656.701     | 10.836.011 | 940.812      | 28.707.284 |
| 2012.06                      | 687.601 | 11.929.151 | 3.657.673          | 656.490     | 10.839.818 | 941.309      | 28.712.042 |
| 2012.07                      | 687.507 | 11.931.444 | 3.661.754          | 657.028     | 10.843.327 | 937.096      | 28.718.156 |
| 2012.08                      | 687.934 | 11.936.246 | 3.661.804          | 657.070     | 10.844.663 | 939.890      | 28.727.607 |
| 2012.09                      | 688.043 | 11.935.864 | 3.663.608          | 656.784     | 10.843.994 | 939.628      | 28.727.921 |
| 2012.10                      | 688.139 | 11.933.367 | 3.662.722          | 657.289     | 10.844.958 | 939.647      | 28.726.122 |
| 2012.11                      | 688.269 | 11.932.197 | 3.662.757          | 657.300     | 10.845.815 | 939.586      | 28.725.924 |
| 2012.12                      | 687.962 | 11.936.495 | 3.665.671          | 658.370     | 10.850.411 | 939.679      | 28.738.588 |
| 2013.01                      | 687.962 | 11.934.483 | 3.665.671          | 657.696     | 10.848.660 | 939.240      | 28.733.712 |
| 2013.02                      | 687.525 | 11.933.422 | 3.666.700          | 657.780     | 10.845.188 | 941.114      | 28.731.729 |
| 2013.03                      | 687.619 | 11.935.589 | 3.667.208          | 657.020     | 10.844.496 | 940.729      | 28.732.661 |
| 2013.04                      | 687.765 | 11.932.819 | 3.669.634          | 658.128     | 10.845.007 | 941.491      | 28.734.844 |
| 2013.05                      | 687.277 | 11.941.702 | 3.669.945          | 653.163     | 10.846.739 | 941.576      | 28.740.402 |
| 2013.06                      | 687.785 | 11.943.237 | 3.670.228          | 657.960     | 10.851.035 | 942.732      | 28.752.977 |
| 2013.07                      | 687.785 | 11.942.569 | 3.669.493          | 658.658     | 10.852.884 | 947.612      | 28.759.001 |
| 2013.08                      | 687.880 | 11.947.369 | 3.669.437          | 658.212     | 10.853.517 | 948.850      | 28.765.265 |
| 2013.09                      | 687.643 | 11.949.117 | 3.669.437          | 658.562     | 10.850.814 | 948.199      | 28.763.772 |
| 2013.10                      | 687.643 | 11.952.174 | 3.670.382          | 658.229     | 10.852.462 | 950.651      | 28.771.541 |
| 2013.11                      | 687.539 | 11.954.439 | 3.670.850          | 657.905     | 10.851.362 | 948.396      | 28.770.491 |
| 2013.12                      | 687.437 | 11.958.182 | 3.670.563          | 658.765     | 10.854.179 | 949.249      | 28.778.375 |
| 2014.01                      | 686.593 | 11.958.139 | 3.670.859          | 658.124     | 10.850.987 | 947.854      | 28.772.556 |
| 2014.02                      | 686.593 | 11.957.264 | 3.671.386          | 658.120     | 10.851.351 | 950.055      | 28.774.769 |
| 2014.03                      | 686.134 | 11.960.767 | 3.671.386          | 658.627     | 10.853.106 | 950.214      | 28.780.234 |
| 2014.04                      | 685.519 | 11.963.945 | 3.670.801          | 658.167     | 10.854.487 | 949.970      | 28.782.889 |
| 2014.05                      | 685.478 | 11.965.327 | 3.670.801          | 658.167     | 10.856.853 | 949.661      | 28.786.287 |
| 2014.06                      | 685.104 | 11.971.457 | 3.671.559          | 658.688     | 10.859.666 | 949.663      | 28.796.137 |
| 2014.07                      | 684.957 | 11.974.954 | 3.671.162          | 658.688     | 10.862.147 | 948.155      | 28.800.063 |
| 2014.08                      | 684.161 | 11.978.061 | 3.672.355          | 658.585     | 10.862.624 | 948.114      | 28.803.900 |
| 2014.09                      | 683.720 | 11.978.833 | 3.672.322          | 658.633     | 10.862.899 | 947.045      | 28.803.452 |
| 2014.10                      | 683.141 | 11.980.720 | 3.673.982          | 658.547     | 10.865.009 | 948.083      | 28.809.482 |
| 2014.11                      | 682.972 | 11.982.310 | 3.674.399          | 658.834     | 10.868.346 | 950.050      | 28.816.911 |
| 2014.12                      | 682.972 | 11.985.929 | 3.674.599          | 658.923     | 10.872.658 | 950.381      | 28.825.462 |

| GRUPO DISTRIBUIDOR GASISTA |                    |             |             |             |                    |                   |           |
|----------------------------|--------------------|-------------|-------------|-------------|--------------------|-------------------|-----------|
| MES                        | GAS NATURAL FENOSA | EDP (HC/NG) | REDEXIS GAS | GAS DIRECTO | DC GAS EXTREMADURA | MADRILEÑA RED GAS | TOTAL     |
| 2012.01                    | 5.036.105          | 991.797     | 362.339     | 4.539       | 68.847             | 826.770           | 7.290.397 |
| 2012.02                    | 5.054.056          | 993.177     | 362.714     | 4.543       | 68.847             | 827.322           | 7.310.659 |
| 2012.03                    | 5.059.480          | 994.345     | 371.230     | 4.543       | 68.847             | 828.025           | 7.326.470 |
| 2012.04                    | 5.062.809          | 995.363     | 371.249     | 4.558       | 68.847             | 828.407           | 7.331.233 |
| 2012.05                    | 5.070.623          | 996.401     | 361.926     | 4.563       | 68.847             | 829.024           | 7.331.384 |
| 2012.06                    | 5.037.627          | 997.660     | 363.732     | 4.556       | 68.847             | 829.743           | 7.302.165 |
| 2012.07                    | 5.078.789          | 999.503     | 364.417     | 4.567       | 68.847             | 829.938           | 7.346.061 |
| 2012.08                    | 5.083.923          | 999.524     | 365.303     | 4.565       | 68.847             | 831.030           | 7.353.192 |
| 2012.09                    | 5.089.540          | 1.000.340   | 365.773     | 4.560       | 68.847             | 831.426           | 7.360.486 |
| 2012.10                    | 5.094.471          | 1.002.528   | 366.657     | 4.576       | 68.847             | 832.072           | 7.369.151 |
| 2012.11                    | 5.103.160          | 1.002.551   | 368.465     | 4.584       | 68.847             | 832.654           | 7.380.261 |
| 2012.12                    | 5.108.017          | 1.003.918   | 369.044     | 4.611       | 68.847             | 833.215           | 7.387.652 |
| 2013.01                    | 5.115.390          | 1.005.199   | 369.006     | 4.637       | 68.847             | 834.053           | 7.397.132 |
| 2013.02                    | 5.117.391          | 1.006.170   | 368.878     | 4.644       | 68.847             | 834.303           | 7.400.233 |
| 2013.03                    | 5.120.518          | 1.007.171   | 369.351     | 4.659       | 68.847             | 834.643           | 7.405.189 |
| 2013.04                    | 5.122.903          | 1.007.997   | 370.021     | 4.664       | 68.847             | 834.957           | 7.409.389 |
| 2013.05                    | 5.127.230          | 1.008.798   | 370.893     | 4.663       | 68.847             | 835.265           | 7.415.696 |
| 2013.06                    | 5.131.990          | 1.009.760   | 371.475     | 4.681       | 68.847             | 835.427           | 7.422.180 |
| 2013.07                    | 5.136.976          | 1.010.523   | 371.924     | 4.682       | 68.847             | 835.494           | 7.428.446 |
| 2013.08                    | 5.136.517          | 1.011.760   | 372.427     | 4.695       | 68.847             | 835.445           | 7.429.691 |
| 2013.09                    | 5.140.567          | 1.011.734   | 373.677     | 4.716       | 68.847             | 835.944           | 7.435.485 |
| 2013.10                    | 5.145.537          | 1.012.542   | 375.445     | 4.738       | 68.847             | 836.624           | 7.443.733 |
| 2013.11                    | 5.152.731          | 1.013.422   | 376.163     | 4.793       | 68.847             | 836.923           | 7.452.879 |
| 2013.12                    | 5.160.486          | 1.015.794   | 377.486     | 4.852       | 68.847             | 837.794           | 7.465.259 |
| 2014.01                    | 5.164.933          | 1.015.828   | 378.215     | 4.893       | 68.847             | 838.351           | 7.471.067 |
| 2014.02                    | 5.170.484          | 1.016.860   | 378.722     | 4.937       | 68.847             | 838.958           | 7.478.808 |
| 2014.03                    | 5.173.994          | 1.017.691   | 379.592     | 4.959       | 68.847             | 839.504           | 7.484.587 |
| 2014.04                    | 5.178.236          | 1.018.661   | 380.223     | 5.011       | 68.847             | 839.744           | 7.490.722 |
| 2014.05                    | 5.182.928          | 1.019.477   | 380.885     | 5.037       | 68.847             | 839.086           | 7.496.260 |
| 2014.06                    | 5.187.786          | 1.020.243   | 381.807     | 5.098       | 68.847             | 839.248           | 7.503.029 |
| 2014.07                    | 5.192.246          | 1.022.225   | 384.153     | 5.137       | 69.010             | 839.938           | 7.512.709 |
| 2014.08                    | 5.194.138          | 1.022.253   | 384.610     | 5.159       | 69.096             | 840.216           | 7.515.472 |
| 2014.09                    | 5.197.134          | 1.022.741   | 385.432     | 5.185       | 69.300             | 840.689           | 7.520.481 |
| 2014.10                    | 5.198.579          | 1.023.400   | 386.731     | 5.314       | 69.541             | 841.272           | 7.524.837 |
| 2014.11                    | 5.206.038          | 1.024.374   | 388.966     | 5.406       | 69.792             | 841.843           | 7.536.419 |
| 2014.12                    | 5.214.587          | 1.025.758   | 390.401     | 5.488       | 70.045             | 842.588           | 7.548.867 |

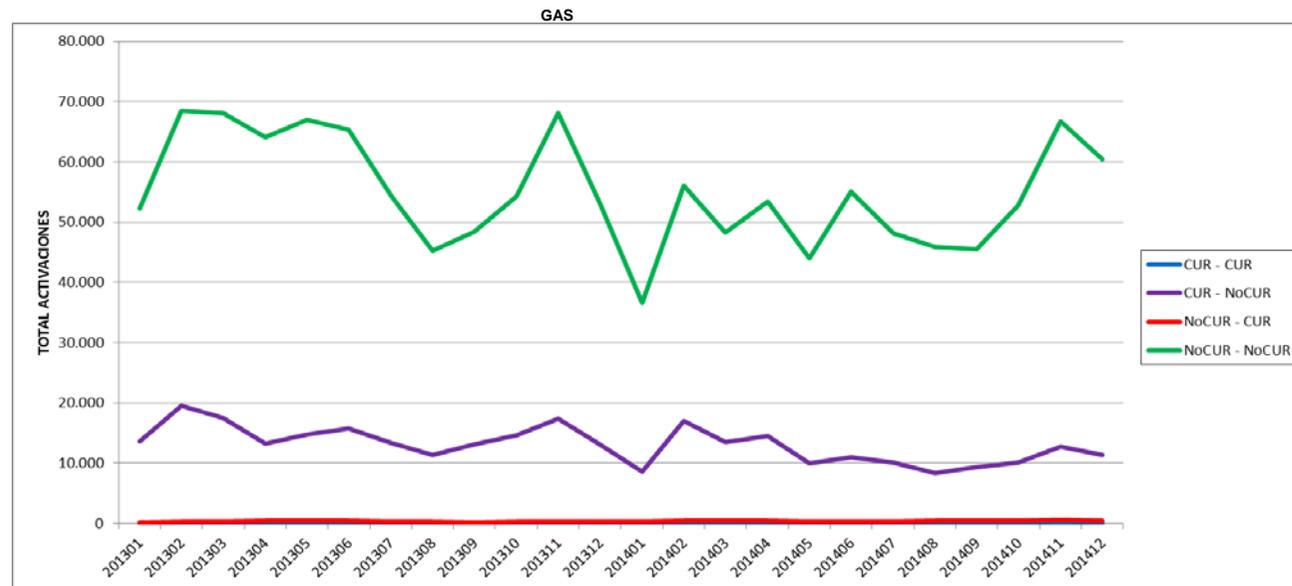
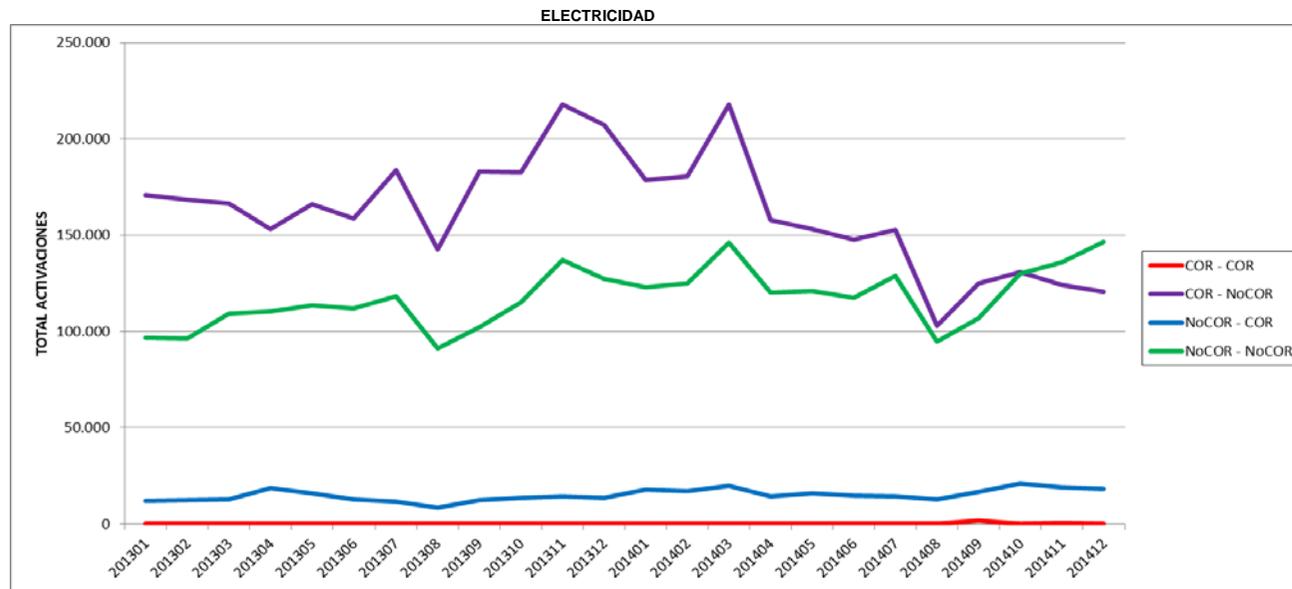
### 8.3 HISTÓRICO Nº CUPS COR vs NoCOR

2012 - 2014



## 8.4 HISTÓRICO Movilidad COR - NoCOR

2012 - 2014



### 9.1.1 SWITCHINGS SEGÚN ÁREA DE GRUPOS DISTRIBUIDORES

ANUAL 2014

#### ELECTRICIDAD

| ÁREA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA E.ON |           |                 |            |
|----------------------------------|-----------|-----------------|------------|
| GRUPO COMERCIALIZADOR            | ACTIVADAS | % ACT. EN PLAZO | % RECHAZOS |
| E.ON                             | 31.984    | 98,4%           | 13,0%      |
| ENDESA                           | 12.527    | 99,0%           | 1,5%       |
| GAS NATURAL FENOSA               | 15.840    | 98,4%           | 1,8%       |
| HC / NG (EDP)                    | 17.157    | 99,4%           | 3,3%       |
| IBERDROLA                        | 14.246    | 99,0%           | 2,2%       |
| OTROS                            | 8.525     | 94,8%           | 8,3%       |

| ÁREA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA ENDESA |           |                 |            |
|------------------------------------|-----------|-----------------|------------|
| GRUPO COMERCIALIZADOR              | ACTIVADAS | % ACT. EN PLAZO | % RECHAZOS |
| E.ON                               | 46.466    | 99,2%           | 5,6%       |
| ENDESA                             | 841.132   | 99,5%           | 1,9%       |
| GAS NATURAL FENOSA                 | 228.306   | 99,3%           | 4,4%       |
| HC / NG (EDP)                      | 26.852    | 99,7%           | 13,9%      |
| IBERDROLA                          | 219.631   | 99,2%           | 3,7%       |
| OTROS                              | 91.937    | 98,5%           | 4,3%       |

| ÁREA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA GAS NATURAL FENOSA |           |                 |            |
|--|-----------|-----------------|------------|
| GRUPO COMERCIALIZADOR                          | ACTIVADAS | % ACT. EN PLAZO | % RECHAZOS |
| E.ON   | 13.247    | 86,1%           | 24,9%      |
| ENDESA   | 55.143    | 84,1%           | 8,0%       |
| GAS NATURAL FENOSA                             | 156.284   | 84,3%           | 7,2%       |
| HC / NG (EDP)                                  | 11.576    | 88,6%           | 19,2%      |
| IBERDROLA                                      | 55.298    | 80,2%           | 9,3%       |
| OTROS  | 26.321    | 92,0%           | 15,1%      |

| ÁREA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA EDP (HIDROCANTÁBRICO) |           |                 |            |
|---|-----------|-----------------|------------|
| GRUPO COMERCIALIZADOR                             | ACTIVADAS | % ACT. EN PLAZO | % RECHAZOS |
| E.ON  | 526       | 71,7%           | 4,6%       |
| ENDESA  | 4.487     | 98,7%           | 5,4%       |
| GAS NATURAL FENOSA                                | 10.841    | 99,7%           | 9,7%       |
| HC / NG (EDP)                                     | 26.698    | 99,9%           | 6,9%       |
| IBERDROLA   | 11.289    | 99,5%           | 9,6%       |
| OTROS   | 3.753     | 91,3%           | 9,6%       |

| ÁREA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA IBERDROLA |           |                 |            |
|---------------------------------------|-----------|-----------------|------------|
| GRUPO COMERCIALIZADOR                 | ACTIVADAS | % ACT. EN PLAZO | % RECHAZOS |
| E.ON                                  | 28.817    | 100,0%          | 18,8%      |
| ENDESA                                | 154.779   | 100,0%          | 4,7%       |
| GAS NATURAL FENOSA                    | 215.635   | 100,0%          | 6,2%       |
| HC / NG (EDP)                         | 80.812    | 99,8%           | 13,9%      |
| IBERDROLA                             | 942.897   | 100,0%          | 6,4%       |
| OTROS                                 | 110.467   | 100,0%          | 7,9%       |

| ÁREA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA OTROS GRUPOS |           |                 |            |
|--|-----------|-----------------|------------|
| GRUPO COMERCIALIZADOR                    | ACTIVADAS | % ACT. EN PLAZO | % RECHAZOS |
| E.ON                                     | 1.417     | 46,9%           | 34,0%      |
| ENDESA                                   | 4.109     | 38,2%           | 27,8%      |
| GAS NATURAL FENOSA                       | 4.253     | 55,4%           | 33,2%      |
| HC / NG (EDP)                            | 4.406     | 58,5%           | 11,5%      |
| IBERDROLA                                | 9.859     | 47,8%           | 38,7%      |
| OTROS                                    | 5.392     | 81,2%           | 10,1%      |

#### GAS

| ÁREA DISTRIBUCIÓN GASISTA DC GAS EXTREMADURA |           |                 |            |
|--|-----------|-----------------|------------|
| GRUPO COMERCIALIZADOR                        | ACTIVADAS | % ACT. EN PLAZO | % RECHAZOS |
| E.ON   | 67        | 95,5%           | 9,9%       |
| ENDESA                                       | 2.478     | 99,6%           | 15,7%      |
| GAS NATURAL FENOSA                           | 2.304     | 100,0%          | 21,7%      |
| HC / NG (EDP)                                | 108       | 75,9%           | 30,2%      |
| IBERDROLA                                    | 2.192     | 100,0%          | 4,9%       |
| OTROS  | 10        | 100,0%          | 0,0%       |

| ÁREA DISTRIBUCIÓN GASISTA GAS NATURAL FENOSA |           |                 |            |
|--|-----------|-----------------|------------|
| GRUPO COMERCIALIZADOR                        | ACTIVADAS | % ACT. EN PLAZO | % RECHAZOS |
| E.ON   | 8.233     | 100,0%          | 12,2%      |
| ENDESA                                       | 125.914   | 100,0%          | 7,5%       |
| GAS NATURAL FENOSA                           | 212.461   | 100,0%          | 9,4%       |
| HC / NG (EDP)                                | 41.976    | 100,0%          | 16,5%      |
| IBERDROLA                                    | 121.803   | 100,0%          | 14,4%      |
| OTROS  | 4.695     | 100,0%          | 22,3%      |

| ÁREA DISTRIBUCIÓN GASISTA EDP (NATURGAS) |           |                 |            |
|--|-----------|-----------------|------------|
| GRUPO COMERCIALIZADOR                    | ACTIVADAS | % ACT. EN PLAZO | % RECHAZOS |
| E.ON                                     | 2.242     | 100,0%          | 12,9%      |
| ENDESA                                   | 8.400     | 100,0%          | 6,5%       |
| GAS NATURAL FENOSA                       | 35.020    | 100,0%          | 9,2%       |
| HC / NG (EDP)                            | 39.142    | 100,0%          | 9,5%       |
| IBERDROLA                                | 25.753    | 100,0%          | 11,5%      |
| OTROS                                    | 1.088     | 100,0%          | 22,1%      |

| ÁREA DISTRIBUCIÓN GASISTA MADRILEÑA RED DE GAS |           |                 |            |
|--|-----------|-----------------|------------|
| GRUPO COMERCIALIZADOR                          | ACTIVADAS | % ACT. EN PLAZO | % RECHAZOS |
| E.ON   | 799       | 100,0%          | 8,7%       |
| ENDESA   | 11.998    | 100,0%          | 6,7%       |
| GAS NATURAL FENOSA                             | 24.893    | 100,0%          | 15,3%      |
| HC / NG (EDP)                                  | 10.981    | 100,0%          | 15,9%      |
| IBERDROLA                                      | 30.787    | 100,0%          | 13,1%      |
| OTROS  | 1.249     | 100,0%          | 30,0%      |

| ÁREA DISTRIBUCIÓN GASISTA REDEXIS GAS |           |                 |            |
|---------------------------------------|-----------|-----------------|------------|
| GRUPO COMERCIALIZADOR                 | ACTIVADAS | % ACT. EN PLAZO | % RECHAZOS |
| E.ON                                  | 714       | 100,0%          | 19,6%      |
| ENDESA                                | 17.382    | 100,0%          | 9,2%       |
| GAS NATURAL FENOSA                    | 10.386    | 100,0%          | 14,9%      |
| HC / NG (EDP)                         | 3.578     | 100,0%          | 16,6%      |
| IBERDROLA                             | 6.638     | 100,0%          | 16,0%      |
| OTROS                                 | 401       | 100,0%          | 31,6%      |

| ÁREA DISTRIBUCIÓN GASISTA GAS DIRECTO (UFG) |           |                 |            |
|---|-----------|-----------------|------------|
| GRUPO COMERCIALIZADOR                       | ACTIVADAS | % ACT. EN PLAZO | % RECHAZOS |
| E.ON  | 3         | 100,0%          | 0,0%       |
| ENDESA                                      | 70        | 100,0%          | 18,6%      |
| GAS NATURAL FENOSA                          | 116       | 100,0%          | 30,2%      |
| HC / NG (EDP)                               | 69        | 100,0%          | 17,5%      |
| IBERDROLA                                   | 200       | 100,0%          | 12,5%      |
| OTROS                                       | 17        | 100,0%          | 5,9%       |

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 SEGÚN ÁREA DE GRUPOS DISTRIBUIDORES

ANUAL 2014

### ELECTRICIDAD

| ÁREA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA E.ON |           |                 |            |
|----------------------------------|-----------|-----------------|------------|
| GRUPO COMERCIALIZADOR            | ACTIVADAS | % ACT. EN PLAZO | % RECHAZOS |
| E.ON                             | 6.632     | 96,4%           | 12,1%      |
| ENDESA                           | 250       | 97,6%           | 23,7%      |
| GAS NATURAL FENOSA               | 288       | 98,3%           | 35,5%      |
| HC / NG (EDP)                    | 591       | 95,8%           | 20,2%      |
| IBERDROLA                        | 1.048     | 98,3%           | 23,2%      |
| OTROS                            | 615       | 96,4%           | 18,9%      |

| ÁREA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA ENDESA |           |                 |            |
|------------------------------------|-----------|-----------------|------------|
| GRUPO COMERCIALIZADOR              | ACTIVADAS | % ACT. EN PLAZO | % RECHAZOS |
| E.ON                               | 155       | 97,4%           | 40,5%      |
| ENDESA                             | 211.682   | 98,9%           | 11,8%      |
| GAS NATURAL FENOSA                 | 138       | 95,7%           | 83,3%      |
| HC / NG (EDP)                      | 718       | 98,6%           | 44,7%      |
| IBERDROLA                          | 2.939     | 98,8%           | 42,1%      |
| OTROS                              | 5.998     | 98,5%           | 17,0%      |

| ÁREA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA GAS NATURAL FENOSA |           |                 |            |
|--|-----------|-----------------|------------|
| GRUPO COMERCIALIZADOR                          | ACTIVADAS | % ACT. EN PLAZO | % RECHAZOS |
| E.ON   | 72        | 95,8%           | 46,2%      |
| ENDESA   | 2.330     | 97,1%           | 33,8%      |
| GAS NATURAL FENOSA                             | 69.686    | 93,8%           | 17,0%      |
| HC / NG (EDP)                                  | 932       | 94,7%           | 33,1%      |
| IBERDROLA                                      | 5.607     | 92,9%           | 36,9%      |
| OTROS  | 2.132     | 93,2%           | 31,6%      |

| ÁREA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA EDP (HIDROCANTÁBRICO) |           |                 |            |
|---|-----------|-----------------|------------|
| GRUPO COMERCIALIZADOR                             | ACTIVADAS | % ACT. EN PLAZO | % RECHAZOS |
| E.ON  | 6         | 100,0%          | 76,9%      |
| ENDESA  | 166       | 94,0%           | 21,7%      |
| GAS NATURAL FENOSA                                | 13        | 92,3%           | 72,2%      |
| HC / NG (EDP)                                     | 12.316    | 98,2%           | 5,0%       |
| IBERDROLA   | 130       | 96,2%           | 49,1%      |
| OTROS   | 151       | 98,0%           | 43,0%      |

| ÁREA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA IBERDROLA |           |                 |            |
|---------------------------------------|-----------|-----------------|------------|
| GRUPO COMERCIALIZADOR                 | ACTIVADAS | % ACT. EN PLAZO | % RECHAZOS |
| E.ON                                  | 135       | 100,0%          | 56,4%      |
| ENDESA                                | 3.876     | 100,0%          | 45,4%      |
| GAS NATURAL FENOSA                    | 1.952     | 99,6%           | 40,4%      |
| HC / NG (EDP)                         | 1.791     | 99,8%           | 35,8%      |
| IBERDROLA                             | 217.604   | 99,9%           | 25,8%      |
| OTROS                                 | 6.871     | 99,9%           | 26,6%      |

| ÁREA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA OTROS GRUPOS |           |                 |            |
|--|-----------|-----------------|------------|
| GRUPO COMERCIALIZADOR                    | ACTIVADAS | % ACT. EN PLAZO | % RECHAZOS |
| E.ON                                     | 1         | 100,0%          | 50,0%      |
| ENDESA                                   | 306       | 90,2%           | 36,0%      |
| GAS NATURAL FENOSA                       | 103       | 82,5%           | 26,7%      |
| HC / NG (EDP)                            | 5.787     | 90,3%           | 5,9%       |
| IBERDROLA                                | 353       | 96,3%           | 49,2%      |
| OTROS                                    | 1.483     | 98,4%           | 2,2%       |

### GAS

| ÁREA DISTRIBUCIÓN GASISTA DC GAS EXTREMADURA |           |                 |            |
|--|-----------|-----------------|------------|
| GRUPO COMERCIALIZADOR                        | ACTIVADAS | % ACT. EN PLAZO | % RECHAZOS |
| E.ON   | 0         | 0,0%            | 0,0%       |
| ENDESA                                       | 403       | 99,3%           | 5,6%       |
| GAS NATURAL FENOSA                           | 0         | 0,0%            | 0,0%       |
| HC / NG (EDP)                                | 1         | 0,0%            | 25,0%      |
| IBERDROLA                                    | 0         | 0,0%            | 0,0%       |
| OTROS  | 0         | 0,0%            | 0,0%       |

| ÁREA DISTRIBUCIÓN GASISTA GAS NATURAL FENOSA |           |                 |            |
|--|-----------|-----------------|------------|
| GRUPO COMERCIALIZADOR                        | ACTIVADAS | % ACT. EN PLAZO | % RECHAZOS |
| E.ON   | 3         | 100,0%          | 40,0%      |
| ENDESA                                       | 6.343     | 100,0%          | 18,0%      |
| GAS NATURAL FENOSA                           | 149.157   | 100,0%          | 2,9%       |
| HC / NG (EDP)                                | 749       | 100,0%          | 21,8%      |
| IBERDROLA                                    | 7.565     | 100,0%          | 24,4%      |
| OTROS  | 207       | 100,0%          | 46,9%      |

| ÁREA DISTRIBUCIÓN GASISTA EDP (NATURGAS) |           |                 |            |
|--|-----------|-----------------|------------|
| GRUPO COMERCIALIZADOR                    | ACTIVADAS | % ACT. EN PLAZO | % RECHAZOS |
| E.ON                                     | 0         | 0,0%            | 0,0%       |
| ENDESA                                   | 511       | 100,0%          | 10,2%      |
| GAS NATURAL FENOSA                       | 189       | 100,0%          | 8,1%       |
| HC / NG (EDP)                            | 19.764    | 100,0%          | 3,3%       |
| IBERDROLA                                | 1.773     | 100,0%          | 17,9%      |
| OTROS                                    | 17        | 100,0%          | 25,0%      |

| ÁREA DISTRIBUCIÓN GASISTA MADRILEÑA RED DE GAS |           |                 |            |
|--|-----------|-----------------|------------|
| GRUPO COMERCIALIZADOR                          | ACTIVADAS | % ACT. EN PLAZO | % RECHAZOS |
| E.ON   | 0         | 0,0%            | 0,0%       |
| ENDESA   | 1.637     | 100,0%          | 15,2%      |
| GAS NATURAL FENOSA                             | 4.992     | 100,0%          | 8,8%       |
| HC / NG (EDP)                                  | 382       | 100,0%          | 18,4%      |
| IBERDROLA                                      | 5.838     | 100,0%          | 20,8%      |
| OTROS  | 2.955     | 100,0%          | 18,7%      |

| ÁREA DISTRIBUCIÓN GASISTA REDEXIS GAS |           |                 |            |
|---------------------------------------|-----------|-----------------|------------|
| GRUPO COMERCIALIZADOR                 | ACTIVADAS | % ACT. EN PLAZO | % RECHAZOS |
| E.ON                                  | 0         | 0,0%            | 0,0%       |
| ENDESA                                | 17.090    | 100,0%          | 9,7%       |
| GAS NATURAL FENOSA                    | 490       | 100,0%          | 8,2%       |
| HC / NG (EDP)                         | 110       | 100,0%          | 21,1%      |
| IBERDROLA                             | 877       | 100,0%          | 18,5%      |
| OTROS                                 | 56        | 100,0%          | 35,2%      |

| ÁREA DISTRIBUCIÓN GASISTA GAS DIRECTO (UFG) |           |                 |            |
|---|-----------|-----------------|------------|
| GRUPO COMERCIALIZADOR                       | ACTIVADAS | % ACT. EN PLAZO | % RECHAZOS |
| E.ON  | 0         | 0,0%            | 0,0%       |
| ENDESA                                      | 66        | 100,0%          | 0,0%       |
| GAS NATURAL FENOSA                          | 454       | 100,0%          | 0,0%       |
| HC / NG (EDP)                               | 43        | 100,0%          | 0,0%       |
| IBERDROLA                                   | 224       | 100,0%          | 0,0%       |
| OTROS                                       | 20        | 100,0%          | 0,0%       |

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

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

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

