



**INFORME DE SUPERVISIÓN DE LOS
CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR
SEGUNDO TRIMESTRE 2014**

11 de diciembre de 2014

INF/DE/0066/2014

Índice

RESUMEN EJECUTIVO	3
1. INTRODUCCIÓN	6
2. SUPERVISIÓN DE LOS PROCESOS DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR DEL 2º TRIMESTRE DE 2014.....	9
2.1 RESUMEN DE LOS CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR	10
2.2 DESGLOSE POR PLAZOS	12
2.2.1 Plazos de solicitudes aceptadas	12
2.2.2 Plazos de solicitudes rechazadas	12
2.2.3 Plazos de solicitudes pendientes de respuesta.....	14
2.2.4 Plazos de solicitudes activadas.....	14
2.2.5 Plazos de solicitudes pendientes de activar	15
2.3 SOLICITUDES ANULADAS Y REPOSICIONES.....	15
2.4 DESGLOSE POR MOTIVOS DE RECHAZO	16
2.4.1 Motivos de rechazo en el sector eléctrico	16
2.4.2 Motivos de rechazo en el sector gasista	17
2.5 DESGLOSE POR MOVILIDAD	18
2.5.1 Movilidad por segmento de mercado	18
2.5.2 Movilidad por integración vertical	19
2.5.3 Movilidad entre CUR y No CUR	20
2.5.4 Movilidad entre grupos empresariales.....	20
2.6 RESUMEN ALTAS (NUEVOS SUMINISTROS).....	21
3. HECHOS RELEVANTES DURANTE EL 2º TRIMESTRE DE 2014.....	22
4. ACUERDO	22
GLOSARIO.....	23
ANEXO.....	25

RESUMEN EJECUTIVO

De conformidad con lo dispuesto en la 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 (OCSUM). Entre estas funciones, que se encuentran desarrolladas en el Real Decreto 1011/2009, de 19 de junio, destacan la supervisión de los cambios de comercializador, de forma que se garantice que éstos tengan lugar conforme a los principios de transparencia, objetividad e independencia, 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.

Al analizar la información incluida en el presente informe, es preciso tener en cuenta las diferencias que existen, en lo que a procedimientos de cambios de suministrador se refiere, entre los sectores eléctrico y gasista. En este sentido, cabe destacar que 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 OCSUM, mientras que en el sector de gas natural, se utiliza una plataforma común entre los agentes (SCTD).

Asimismo, existen diferencias de carácter regulatorio en lo referido a los plazos de tramitación de las solicitudes de cambio de suministrador por parte del distribuidor. A este respecto, se hace notar que las empresas distribuidoras disponen de plazos distintos en electricidad y gas. Por otra parte, es preciso tener en cuenta que las solicitudes enviadas a los distribuidores por parte de los comercializadores pueden ser susceptibles de ser anuladas por éstos últimos antes de su activación.

Para la supervisión de los procedimientos de cambio de comercializador que han tenido lugar durante el segundo trimestre del año 2014, se ha recibido información procedente de un total de 515 agentes distribuidores y comercializadores de electricidad y gas natural.

El número de solicitudes de cambio de comercializador registradas durante el segundo trimestre en el sector eléctrico ha sido de 917.891, lo que supone una disminución del 10,8% con respecto a las registradas durante el trimestre anterior y una reducción del 3,8% con respecto al mismo trimestre del año anterior. Por su parte, en el sector gasista, han tenido lugar 216.192 solicitudes para este segundo trimestre, suponiendo una disminución del 4,9% con respecto al trimestre anterior y una reducción del 14,8% con respecto al mismo

trimestre del año anterior. Se observa, por tanto, un decrecimiento global en el número de solicitudes de cambio de comercializador en ambos sectores.

En cuanto a las tasas de rechazo registradas sobre el total de solicitudes de cambio de suministrador generadas por las empresas comercializadoras, éstas ascienden a unos valores del 5,8% en el sector eléctrico y del 11,1% en el sector gasista, destacando la situación de Unión Fenosa Distribución y de los distribuidores con menos de 100.000 clientes en el primer caso, que muestran unos ratios significativamente altos con un 10,9% y un 30,2% de rechazos¹, respectivamente, y de Redexis Gas Aragón y Redexis Gas Baleares en el segundo, con un 13,0% y un 13,6% de solicitudes rechazadas, respectivamente.

En relación con lo anterior, se observa que, tanto en el sector eléctrico como en el gasista las solicitudes de cambio de suministrador son gestionadas (aceptadas o rechazadas) dentro de los plazos establecidos en la mayoría de los casos. En todo caso, se observa un porcentaje algo superior de solicitudes rechazadas fuera de plazo en el caso del sector eléctrico (6,2% frente al 3,5% registrado el trimestre anterior), situación motivada en general por aspectos técnicos del propio sector y, más concretamente, por los datos registrados por Unión Fenosa Distribución, que presenta durante este segundo trimestre un 5% de solicitudes rechazadas fuera de plazo. Esta empresa distribuidora ha informado a esta Comisión de que dicho dato atípico se ha debido a una solicitud masiva de cambios de suministrador generada por un único comercializador, que finalmente no pudieron llevarse a cabo por negarse los consumidores implicados a la ejecución de las actuaciones necesarias en campo.

En cuanto a las solicitudes finalmente activadas, se han contabilizado un total de 862.630 en el sector eléctrico y de 188.892 en el gasista, observándose bajas tasas de activación fuera de plazo en ambos sectores (0% en gas y menos del 2% en electricidad)².

Por otra parte, en lo que se refiere las solicitudes de cambio de comercializador que finalmente resultaron rechazadas por parte del distribuidor correspondiente, se observa que los motivos alegados en casi la mitad de los casos para justificar estos rechazos fueron, en el sector eléctrico, la detección de errores en el CIF/NIF del cliente y la existencia de una solicitud de ATR previa en curso.

En lo referente al sector gasista, la existencia en la solicitud de un DNI que no corresponde con el CUPS y la utilización de una solicitud de cambio de

¹ Cabe señalar que los 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.

² No obstante, cabe reseñar que, del total de 174.333 solicitudes activadas fuera de plazo en el sector eléctrico, prácticamente un 70% corresponden a solicitudes activadas por Unión Fenosa Distribución, habiendo justificado la empresa este dato por una incidencia acaecida en sus sistemas.

comercializador incorrecta supusieron los motivos alegados por las empresas distribuidoras gasistas para justificar los rechazos en prácticamente un 70% de los casos³.

Finalmente, en el presente informe se realiza un análisis detallado de los cambios de comercializador que han tenido lugar durante el segundo trimestre de 2014 por segmento de mercado (doméstico/comercial, industrial y PYMEs), por movilidad dentro de un mismo grupo empresarial o fuera del grupo, y por movilidad entre mercado regulado y libre:

- En cuanto a la movilidad por segmento de mercado, se observan unas tasas de *switching* en el sector eléctrico del 3,0%, 6,5% y 5,8% para el segmento doméstico/comercial, PYMEs e industrial, respectivamente. Consecuentemente, la tasa de *switching* global para el sector eléctrico es del 3,0% en el segundo trimestre de 2014. En cuanto al sector gasista, se han registrado para el mismo periodo unas tasas de *switching* del 2,5%, 4,1% y 2,0% en los segmentos doméstico/comercial, PYMEs e industrial, respectivamente, así como una tasa del 2,5% para el conjunto del sector.
- Por otra parte, del análisis de los datos relativos a la movilidad entre grupos empresariales, se deduce que ciertas empresas distribuidoras, como Unión Fenosa Distribución en el sector eléctrico, las distribuidoras pertenecientes al grupo Gas Natural Fenosa y Naturgás Energía Distribución en el sector gasista, registran unos ratios de rechazo superiores cuando el cambio de suministrador es solicitado por una empresa comercializadora perteneciente a un grupo empresarial distinto al suyo.
- En lo referente a la movilidad entre mercado regulado y libre, en el sector eléctrico se observa que la mayoría de solicitudes de cambio de comercializador se producen para pasar de un comercializador de referencia a un comercializador en el mercado libre (478.353 solicitudes durante el segundo trimestre), así como una tendencia decreciente en el número de clientes que vuelven a la comercializadora de referencia desde el mercado libre, lo que demuestra el avance en la efectiva liberalización del mercado minorista eléctrico. Respecto al sector de gas natural, prevalecen los cambios de suministrador entre comercializadoras del mercado libre (177.074 solicitudes), pero se detecta una disminución del número de solicitudes correspondientes a clientes que pasan de la comercializadora de último recurso a una en el mercado libre, al contrario de lo que ocurre en el sector eléctrico.

³ En este punto, se ha de advertir que en el sector gasista, a la hora de contabilizar los rechazos, si las solicitudes no cumplen los requisitos de formato, la plataforma de gestión SCTD las rechaza directamente, informando del motivo de rechazo al comercializador. Por lo tanto, los niveles de rechazo que se muestran en este informe para el sector gasista no corresponden nunca con problemas de formato, como sí puede ocurrir en el caso del sector eléctrico.

INFORME DE SUPERVISIÓN DE LOS CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR. SEGUNDO TRIMESTRE 2014

La Sala de Supervisión Regulatoria, en su reunión de 11 de diciembre de 2014, ha aprobado el siguiente informe de supervisión referido a los cambios de comercializador en el sector eléctrico y el gasista producidos en el segundo trimestre de 2014, de conformidad con lo dispuesto en la Disposición transitoria tercera de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico⁴ 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 2008⁵.

1. INTRODUCCIÓN

De conformidad con lo dispuesto en la 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 (OCSUM). Entre estas funciones, que se encuentran desarrolladas en el artículo 3 del Real Decreto 1011/2009, de 19 de junio, destacan:

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

⁴ «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.».

⁵ «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.».

Al analizar la información incluida en el presente informe, es preciso tener en cuenta las diferencias que existen, en lo que a procedimientos de cambios de suministrador se refiere, entre el sector eléctrico y el gasista. En este sentido, cabe destacar que 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 OCSUM, mientras que en el sector de gas natural, se utiliza una plataforma común entre los agentes (SCTD).

Asimismo, existen diferencias de carácter regulatorio en lo referido a los plazos de tramitación de las solicitudes de cambio de suministrador por parte del distribuidor. A este respecto, las empresas distribuidoras disponen de plazos distintos en electricidad y gas. Por otra parte, es preciso tener en cuenta que las solicitudes enviadas a los distribuidores por parte de los comercializadores pueden ser susceptibles de ser anuladas por éstos últimos antes de su activación.

Por otro lado, en el desarrollo de las funciones establecidas en el artículo 3 del Real Decreto 1011/2009, de 19 de junio, por el que se regula la Oficina de Cambio de Suministrador, se ha procedido a elaborar este primer informe de supervisión de los cambios de comercializador 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 del ejercicio 2014, se ha estimado conveniente partir de las pautas y criterios que OCSUM venía utilizando en la confección de sus Informes Trimestrales. 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 tipos de datos evaluados conforme a los requerimientos de información que se estimen.

Entre otros, cabría señalar los siguientes posibles puntos de mejora, que se irán materializando durante el año 2015 y para los cuales la herramienta informática empleada para el tratamiento de la información requerida a las empresas ya está preparada:

- Análisis de los tiempos medios de cambio de comercializador, desglosándose los distintos tiempos del proceso completo: envío de la solicitud por el comercializador, aceptación y activación por el distribuidor o 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.
- Inclusión de información con los balances netos por comercializadora: cómputo de clientes captados o perdidos, desglosado por provincias y por segmentos de mercado.
- Identificación de los sistemas de comunicación entre distribuidores y comercializadores más eficientes.
- Inclusión de los datos históricos del total de los puntos de suministro, desglosándolos por distribuidora, comercializadora, provincia, segmento de mercado y sus respectivas tasas de *switching*.
- Requerimiento y análisis de información acerca de los cambios de garante.
- Realización de análisis comparativos a lo largo de varios trimestres, desde el punto de vista global y de los agentes distribuidores y comercializadores.
- 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 (en este caso, sí se requeriría un desarrollo adicional en la herramienta de tratamiento de la información).

Por último, cabe señalar que del análisis continuado de los datos de cambio suministrador se podrán derivar las actuaciones oportunas por esta Comisión dentro del ámbito de sus competencias.

2. SUPERVISIÓN DE LOS PROCESOS DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR DEL 2º TRIMESTRE DE 2014

Este informe de supervisión de los cambios de comercializador correspondiente al segundo trimestre de 2014 se ha elaborado en base a la información remitida a la CNMC por parte de un total de 515 agentes distribuidores y comercializadores, según el siguiente desglose:

Cuadro 1. Número de agentes que han remitido información

Sector	Tipo de Agente	Número de Agentes
Energía Eléctrica	Distribuidores	299
	Comercializadores	165
Gas Natural	Distribuidores	20
	Comercializadores	31
TOTAL		515

En relación con la cantidad de información remitida, cabe destacar que el número de agentes que informaron a lo largo de 2013 a OCSUM fue de 380 y, en 2012, de 265 agentes.

En consecuencia, la información recabada para el segundo trimestre de 2014 para cada sector corresponde a la práctica totalidad de los puntos de suministro existentes, es decir:

- En el sector eléctrico, se han informado 28.538.923 puntos de suministro y 917.891 solicitudes enviadas/recibidas.
- En el sector de gas natural, se han informado 7.503.029 puntos de suministro y 216.192 solicitudes enviadas/recibidas.

Dicha información se obtiene desglosada por provincias, grupos tarifarios, distribuidores, comercializadores, tiempos de respuesta, tipos de movimiento, motivos de rechazo, etc.

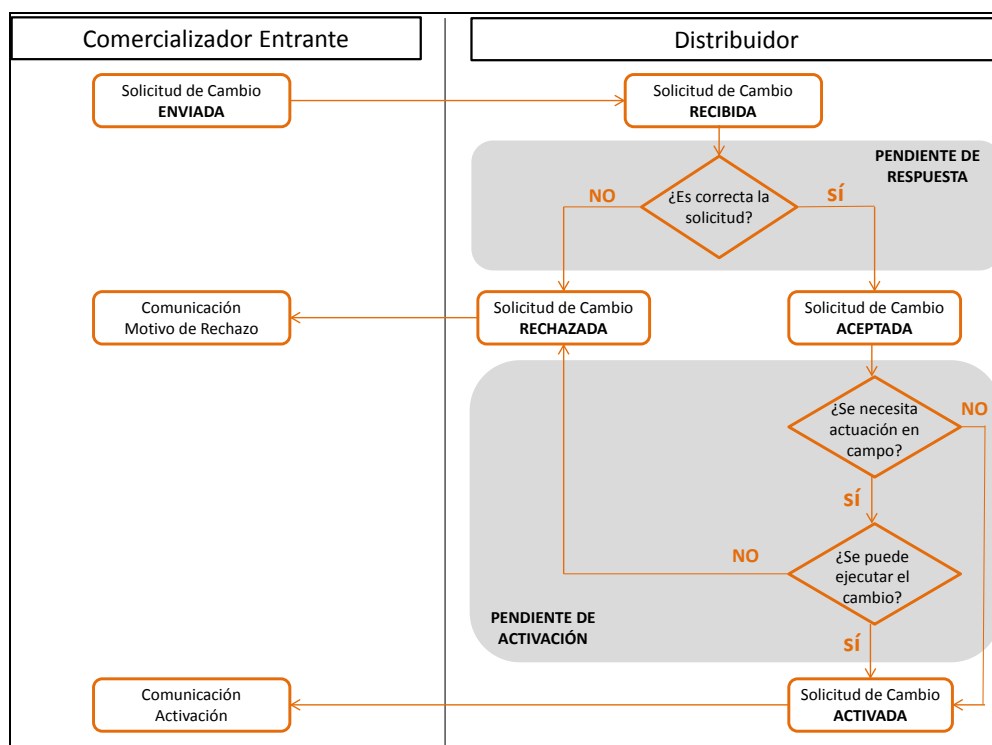
Asimismo, es preciso aclarar que la metodología empleada para el análisis de los procedimientos de cambio de comercializador otorga preferencia, en caso de incoherencias entre los datos de los distribuidores y comercializadores, a la información remitida por los distribuidores, al ser éstos los encargados 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 último, cabe recordar que en el grupo "Otros" figuran agregados los agentes 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 las comercializadoras de referencia

(COR) en electricidad y por las comercializadoras de último recurso (CUR) en gas, sin otras consideraciones a su volumen.

El siguiente gráfico muestra el esquema general del procedimiento de cambio de comercializador. Los resultados objetivos en cada una de las distintas fases de dicho procedimiento, se recogen en los siguientes apartados.

Figura 1. Esquema general del procedimiento de cambio de comercializador



Adicionalmente, cabe señalar que la sección 6 recoge un glosario con la definición de los distintos términos empleados en este informe para una correcta interpretación de los resultados.

2.1 RESUMEN DE LOS CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR

Con la información recibida por parte de los agentes para el periodo en cuestión, se han analizado las solicitudes de cambio de suministrador enviadas por los comercializadores entrantes a los distribuidores, así como sus correspondientes tasas de aceptación y rechazo, las solicitudes pendientes de respuesta y las pendientes de activación al final del trimestre, y las que finalmente han resultado activadas, todo ello, tanto para el sector eléctrico como para el gasista, obteniéndose los resultados que se resumen a continuación (consultar cuadro 1.1. del Anexo para mayor detalle).

a) Solicitudes de cambio de comercializador enviadas/recibidas:

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 segundo trimestre de 2014 ha sido de 917.891, lo que supone una variación del -10,8% con respecto al número de solicitudes gestionadas durante el primer trimestre de 2014 (1.089.880 solicitudes) y de un -3,8% con respecto al número de solicitudes gestionadas en el segundo trimestre del año 2013 (954.400). En el gráfico 1.2 incluido como anexo, se puede consultar la evolución mensual para 2014 del número de solicitudes recibidas por parte de las 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 segundo trimestre de 2014 (216.192) ha disminuido (-4,9%) con respecto al total registrado durante el primer trimestre de 2014 (227.290 solicitudes), así como con respecto al segundo trimestre del año 2013, en el que se contabilizaron 253.692 solicitudes, lo que supone una variación del -14,8%. En el gráfico 1.3 incluido como anexo, se puede consultar la evolución mensual para 2014 del número de solicitudes recibidas por parte de las empresas distribuidoras de gas natural.

b) Solicitudes de cambio de comercializador aceptadas/rechazadas:

En cuanto al número de solicitudes aceptadas, se ha registrado de un total de 870.814 solicitudes en el sector eléctrico y de 178.796 en el sector gasista, suponiendo unas tasas de aceptación del 94,2% y del 88,9%, respectivamente.

Consecuentemente, se observan unas tasas de rechazo del 5,8% en el sector eléctrico y del 11,1% en el sector gasista.

En particular, destacan en el sector eléctrico la elevada tasa de rechazo de solicitudes de cambio de comercializador por parte de la distribuidora Unión Fenosa Distribución, con el 10,9%, y la correspondiente a la agrupación de "OTROS" distribuidores, con un 30,2%.

En cuanto al sector de gas natural, destacan las tasas de rechazo registradas por las distribuidoras Redexis Gas Aragón y Gas Baleares con 13,0% y 13,6%, respectivamente, así como la correspondiente a la agrupación de "OTROS" distribuidores, con 12,6%.

c) Solicitudes de cambio de comercializador pendientes de respuesta:

Al final del segundo trimestre de 2014, se registran un total de 6.528 solicitudes que han quedado pendientes de respuesta por parte del distribuidor correspondiente en el sector eléctrico y de 1.414 en el sector gasista.

d) Solicitudes de cambio de comercializador pendientes de activación:

Se observa una tasa de solicitudes pendientes de activación fuera de plazo al final del trimestre del 6,1% en el sector eléctrico y del 0,0% en el sector de gas. En particular, destaca en el sector eléctrico la tasa registrada por Unión Fenosa Distribución con el 15,2% y la agrupación correspondiente a la agrupación de "OTROS" distribuidores con el 45,1%.

e) Solicitudes activadas:

La tasa de solicitudes activadas en plazo por parte de los distribuidores supone un 98,0% en el sector eléctrico y prácticamente el 100% en el sector gasista. En los gráficos 1.2 y 1.3 incluidos como anexo, se puede consultar la evolución mensual para 2014 del número de solicitudes activadas por parte de las empresas distribuidoras de electricidad y gas natural, respectivamente.

2.2 DESGLOSE POR PLAZOS

A la hora de evaluar los datos correspondientes a los plazos de solicitudes de cambio de suministrador aceptadas, rechazadas, pendientes de respuesta, activadas y pendientes de activar, es necesario tener en cuenta 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 OCSUM, mientras que en el sector de gas natural, se utiliza una plataforma común entre los agentes (SCTD).

2.2.1 Plazos de solicitudes aceptadas

En el sector eléctrico, se observa un porcentaje de solicitudes de cambio de comercializador aceptadas en plazo del 99,9% (89,7% en el grupo de “OTROS” distribuidores), porcentaje análogo al del trimestre anterior, aunque en valor absoluto se han reducido de 1.038.705 en el trimestre anterior a 869.520 en el segundo trimestre de 2014 (consultar cuadro 2.1 del Anexo para mayor detalle).

En el sector de gas natural, se observa un porcentaje de solicitudes de cambio de comercializador aceptadas en plazo del 99,9% (95,1% en el grupo de “OTROS” distribuidores), porcentaje también análogo al del trimestre anterior, aunque igualmente se han reducido en valor absoluto, de 193.729 en el trimestre anterior a 178.486 en este segundo trimestre (consultar cuadro 2.1 incluido como Anexo).

En los datos obtenidos en este trimestre se constata 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.

2.2.2 Plazos de solicitudes rechazadas

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

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

En este sector, el volumen de solicitudes de cambios de comercializador rechazadas en plazo se ha reducido, pasando de 53.097 en el primer trimestre de 2014 a 49.784 durante este trimestre. Asimismo, el porcentaje de solicitudes rechazadas en plazo con respecto al total de rechazadas ha disminuido de un 96,5% a un 93,8%. Lo anterior es equivalente a señalar que el porcentaje de las solicitudes rechazadas fuera de plazo (con respecto a todas las rechazadas) se ha incrementado desde un 3,5% en el trimestre anterior a un 6,2% en el trimestre actual (ver cuadro 2.2 del Anexo).

Al respecto se observa que, del total de 3.302 solicitudes rechazadas fuera de plazo, casi un 45% corresponden a solicitudes informadas por Unión Fenosa Distribución, cuando en el primer trimestre suponían el 12% sobre un total de 1.930 solicitudes rechazadas fuera de plazo. En este sentido, Unión Fenosa Distribución ha aportado a esta Comisión la siguiente explicación: *“Un comercializador con mucha actividad comercial en nuestra zona de distribución ha realizado solicitudes de cambio de comercializador con cambios contractuales y en la actuación en campo se han visto rechazadas por la negativa del consumidor a permitir las actuaciones necesarias en el punto de suministro para la ejecución de dicho cambio contractual (no el cambio de comercializador)”*.

Por último, cabe destacar que el porcentaje de solicitudes rechazadas con retraso en el sector eléctrico incluye las estadísticas del grupo de “OTROS” distribuidores que, al igual que en periodos anteriores, muestra un porcentaje de solicitudes con retrasos muy superior a la media del sector, suponiendo en este trimestre un 38% (1.255 solicitudes) sobre el total de 3.302 solicitudes rechazadas fuera de plazo.

En lo que se refiere al sector gasista, el volumen total de solicitudes rechazadas en este trimestre es inferior al observado en el trimestre anterior. Asimismo, el porcentaje de solicitudes rechazadas con algún retraso ha pasado del 0,2% a un 0,1% (ver cuadro 2.2 del Anexo).

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 los agentes (SCTD) la rechaza e informa del motivo de rechazo al comercializador.

Como comentario general, se debe recordar que existe una cierta proporción de los rechazos que no pueden ejecutarse hasta que no se visita la instalación de suministro (momento en el que puede surgir alguna incidencia que acabe

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

2.2.3 Plazos de solicitudes pendientes de respuesta

En el sector eléctrico, se observa que el volumen total de solicitudes pendientes de respuesta con algún retraso al final del trimestre es de 4.700 solicitudes, superior al observado en el trimestre anterior (3.543 solicitudes), lo que supone un incremento de 32,7% (ver cuadro 2.3 del Anexo).

Este incremento está motivado por una anomalía en la extracción de los datos facilitados por la comercializadora Gas Natural Servicios, que según ha comunicado a esta Comisión, debería haber informado menos de 400 solicitudes fuera de plazo en lugar de las más de 4.000 solicitudes reportadas.

Independientemente de este hecho, 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 en este periodo (917.891 solicitudes).

En el sector gasista, se observa que el volumen total de solicitudes pendientes de respuesta con algún retraso en el presente trimestre es superior al observado en el trimestre anterior (1.219 solicitudes en el segundo trimestre frente a 983 en el primer trimestre), si bien se trata de un valor igualmente pequeño en relación con el total de las solicitudes enviadas por los comercializadores y recibidas por los distribuidores en este periodo (216.192 solicitudes).

Este incremento de solicitudes pendientes de respuesta fuera de plazo también se debe a la anomalía de extracción de datos de la comercializadora Gas Natural Servicios que, según indica la distribuidora DC Gas Extremadura (agrupada en "OTROS") debería reducirse en casi 900 solicitudes (consultar cuadro 2.3 para mayor detalle).

2.2.4 Plazos de solicitudes activadas

Las solicitudes de cambio de comercializador activadas fuera de plazo son irrelevantes en gas (prácticamente con un 0%) y muy reducidas en electricidad (2%).

Al respecto se observa que del total de 17.433 solicitudes activadas fuera de plazo en el sector eléctrico, casi un 70% corresponden a solicitudes activadas por Unión Fenosa Distribución, dato similar al registrado en el primer trimestre de 2014 (ver cuadro 2.4 del Anexo). En este sentido, la explicación que Unión Fenosa Distribución ha aportado a esta Comisión es la siguiente: *"Ha ocurrido una incidencia en el sistema para los casos de suministros telegestionados con lectura mensual, y aunque ha provocado retrasos no se han recibido reclamaciones de los comercializadores por este motivo. La ausencia de*

reclamaciones ha provocado que dicha incidencia haya tenido que ser detectada por nuestros mecanismos internos de control de calidad, y ya se encuentra en vías de solución”.

2.2.5 Plazos de solicitudes pendientes de activar

Las solicitudes pendientes de activar en plazo al final del presente trimestre son muy reducidas, pues suponen tan sólo el 0,6% en el sector eléctrico (5.307 sobre 917.891 solicitudes) y prácticamente el 0% en el sector de gas natural (consultar 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.

2.3 SOLICITUDES ANULADAS Y REPOSICIONES

El total de solicitudes anuladas en el sector eléctrico durante el segundo trimestre es de 9.991, lo que supone una tasa del 1,1% respecto a las solicitudes recibidas, de lo que se infiere que los cambios de comercializador en este sector se están produciendo con normalidad.

Más específicamente, se observa que las comercializadoras del grupo Endesa tienen un porcentaje de anulaciones de solicitudes de cambios de comercializador superior a la media, con un 2,2% en Endesa Energía, y un 4,9% en Endesa Energía XXI, cuando la media del sector es el 1,1%, como se ha mencionado anteriormente. En este sentido, Endesa Energía ha aportado a esta Comisión la siguiente explicación: *“Estamos detectando que en torno a un 65% de las solicitudes de anulación enviadas y activadas tendrían su explicación en la operativa de atención al cliente por correcciones sobre detalles de la solicitud una vez ésta ha sido enviada. Estas correcciones no tienen impacto sobre el cliente ya que se realizan durante el mismo contacto. En el 35% restante de las anulaciones encontramos igualmente errores no detectados durante el contacto con el cliente además de desistimientos”.*

En cuanto al sector gasista, el porcentaje de solicitudes anuladas es aún menor que en el sector eléctrico, suponiendo el 0,4% sobre un total de 216.192 solicitudes recibidas.

Hay que destacar que las comercializadoras E.ON Energía y Madrileña Suministro de Gas S.U.R. registran porcentajes de anulación significativamente más altos que la media, siendo, respectivamente, de un 2,91% y de un 5% , pero en el caso de la suministradora de último recurso se trata, en valores absolutos, de una sola solicitud anulada de las 20 solicitadas.

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 es proporcionada a la CNMC por las distribuidoras del

grupo Iberdrola. En todo caso, el número de reposiciones comunicadas (2.691) no resulta significativo puesto que tan sólo supone una tasa del 0,3% con respecto a las solicitudes enviadas (ver cuadro 3 del Anexo para mayor detalle).

2.4 DESGLOSE POR MOTIVOS DE RECHAZO

Debido a la diversidad de causas por las que una distribuidora 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.

En este sentido, en el sector eléctrico se contabilizan un total de 48 motivos distintos de rechazo (ver cuadro 4.1 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 32 motivos distintos (ver cuadro 4.2), que también se muestran distinguiendo agente distribuidores y comercializadores.

2.4.1 Motivos de rechazo en el sector eléctrico

El principal motivo de rechazo en el sector eléctrico, por suponer un 30,6% 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 por Hidrocantábrico Distribución Eléctrica (el 66,3% de sus solicitudes rechazadas se deben a esta causa), Unión Fenosa Distribución (38,2%), Endesa Distribución Eléctrica (37,1%) e Iberdrola Distribución Eléctrica (29,0%).

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 “Existencia de solicitud ATR previa en curso” (que surge de la agrupación de los motivos 6 y 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 de ocurrencia del 12,7%, que aun siendo un porcentaje significativo, está muy por debajo del motivo anterior.

Por último, cabe destacar que existen tres tipos de rechazo con unas tasas cercanas al 6%: “Impedimento del titular”, que supone un 5,9% sobre el total de solicitudes rechazadas, “Instalación no disponible o ampliación de suministro en trámite”, motivo identificado en un 5,8% de los casos y, por último, “Duración y/o tipo de renovación del contrato sin informar o no válida”, que se utiliza en un 5,7% de solicitudes rechazadas.

2.4.2 Motivos de rechazo en el sector gasista

Entre los motivos de rechazo en el sector gasista, cabe destacar que los propios agentes ya aportan los motivos de rechazo desagregados y desglosados (según la detallada tabla consensuada en su momento por parte de éstos en OCSUM), tanto a la Comisión Nacional de Energía, hoy integrada en la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, como a la Dirección General de Política Energética y Minas del Ministerio de Industria, Energía y Turismo.

En este sector, el motivo de rechazo más alegado es “Error de integridad: DNI no coherente con CUPS”, puesto que se trata del motivo utilizado en un 46,8% 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 por todos ellos, siendo el porcentaje superior al 50% en el caso de Redexis Gas Aragón (56,2%), Redexis Gas Baleares (56,0%) y Naturgás Energía Distribución (53,2%).

El siguiente motivo de rechazo más utilizado, con un 20,2% de ocurrencias, es aquel 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, con un porcentaje de utilización de en torno al 8%, existen dos motivos de rechazo: uno relacionado con la existencia de una solicitud de cambio de comercializador previa por parte de otra empresa comercializadora para ese mismo CUPS (8,4%), y otro referido al caso en el que se intenta realizar un cambio de comercializador cuando en realidad se debería tramitar un alta de suministro (8,2%).

Los cuatro motivos señalados anteriormente suponen un 83,6% del total de los casos de solicitudes rechazadas y, si se exceptúa el motivo “Otros”, el resto de motivos no supera en ningún caso el 2% de solicitudes rechazadas.

2.5 DESGLOSE POR MOVILIDAD

2.5.1 Movilidad por segmento de mercado

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

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, 6.1, 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

En general, se observa que la tasa de *switching* de este trimestre correspondiente al conjunto del mercado eléctrico es del 3,0% sobre un total de 28.538.923 puntos de suministro informados por las distribuidoras a la CNMC para este periodo, y la correspondiente al total del mercado de gas natural, del 2,5% sobre un total de 7.503.029 puntos de suministro informados por las distribuidoras a la CNMC para este trimestre.

En cuanto a los datos obtenidos por segmento de mercado, en el sector eléctrico, se observan unas tasas de rechazo del 5,6% para el segmento doméstico, del 14,7% para el industrial y de un 7,3% para las PYMES. En este sentido, destacan, por situarse por encima de la media, las tasas de rechazo registradas por Unión Fenosa Distribución, con el 10,8%, 19,0% y 13,8% para dichos segmentos, respectivamente. Asimismo, cuentan con ratios significativos en cuanto a rechazos Iberdrola Distribución Eléctrica (19,4%) e Hidrocantábrico Distribución Eléctrica (18,8%) en el segmento industrial, 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% para el segmento doméstico, del 21,7% para el industrial y del 20,4% para el segmento PYMES. Asimismo, cabe señalar que, aunque Redexis Gas Baleares muestra un ratio de rechazo del 100% en el segmento industrial, esta cifra corresponde en valor absoluto a tan sólo 2 solicitudes.

Por otra parte, se sitúan por encima de la media del sector las tasas de rechazo de Naturgás Energía Distribución (30,9%) y de Madrileña Red de Gas (33,3%) en el segmento industrial, así como las correspondientes a los distribuidores agrupados en "OTROS", especialmente en el segmento PYMES (48,8%) (consultar cuadro 5.1 incluido como anexo para mayor detalle).

2.5.2 Movilidad por integración vertical

Esta sección analiza, para los distintos distribuidores, el estado de las solicitudes de cambio de comercializador en función de si la comercializadora entrante pertenece o no al mismo grupo empresarial que la distribuidora 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 comercializadoras de su mismo grupo. Por ejemplo, Iberdrola Distribución con comercializadoras del grupo Iberdrola.
- Cuando se indica integración vertical "entre grupos", se refieren las solicitudes de cambio de comercializador gestionadas por un distribuidor con comercializadoras de otros grupos verticalmente integrados. Por ejemplo Iberdrola Distribución con comercializadoras 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 comercializadoras que no pertenecen a grupos verticalmente integrados. Por ejemplo, Iberdrola Distribución con comercializadoras independientes.

A partir de la información recibida para el sector eléctrico, destaca especialmente el caso de Unión Fenosa Distribución, que registra unos porcentajes de rechazo significativamente más elevados cuando los cambios son solicitados por comercializadoras de otros grupos (13,7%) o por comercializadoras independientes (16,8%), que en el caso de los cambios solicitados por comercializadoras de su propio grupo (6,6%). Por otra parte, para Hidrocantábrico Distribución Eléctrica se observa una elevada tasa de rechazo cuando solicitud de cambio proviene de una comercializadora independiente (15,5%).

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 9,7% para solicitudes originadas en las comercializadoras del grupo, mientras que muestra ratios superiores cuando las solicitudes son generadas por comercializadoras de otros grupos empresariales (11,9%) y significativamente superiores para las solicitudes de empresas comercializadoras independientes (17,1%).

Una situación similar se observa en el caso de Naturgás Energía Distribución, con unas tasas de rechazo del 8,6% hacia las solicitudes de empresas de su grupo, y 10,9% y 19,2% para solicitudes de comercializadoras de otros grupos

y de comercializadoras independientes, respectivamente (ver cuadro 5.2 en el Anexo).

2.5.3 Movilidad entre CUR y No CUR

En lo referido al análisis del estado de las solicitudes de cambio de comercializador desde la perspectiva de tipo de movimiento entre comercializadoras de último recurso (CUR) y comercializadoras libres (NO CUR)⁶, se identifican los siguientes tipos de movimientos:

- CUR - NO CUR
- NO CUR - NO CUR
- NO CUR - CUR
- CUR - CUR

Teniendo en cuenta lo anterior, respecto al sector eléctrico, se observa que la gran mayoría de solicitudes de cambio de comercializador que han tenido lugar durante el segundo trimestre de 2014 se siguen produciendo en el tipo de movimiento CUR - NO CUR (478.353 solicitudes), lo que indica que continúa el avance en la efectiva liberalización del mercado y que los consumidores acogidos al precio voluntario para el pequeño consumidor (PVPC) están buscando y encontrando ofertas de su interés en el mercado libre.

Por el contrario, se sigue observando un menor número de movimientos de clientes que vuelven a la tarifa de último recurso (NO CUR - CUR), con 48.661 solicitudes, cuando en el primer trimestre de 2014 se registraron 60.064. Asimismo, se detecta un incremento en el número de solicitudes de cambio de comercializador realizadas en el mercado libre (NO CUR - NO CUR), con 390.399 registradas durante este trimestre, lo que supone un incremento de este tipo de solicitudes de un 5,4% con respecto al mismo trimestre del año anterior.

Respecto al sector de gas natural, prevalecen los movimientos de cambio de suministrador entre comercializadoras del mercado libre (NO CUR – NO CUR), con 177.074 solicitudes, pero se detecta una evolución decreciente, al contrario de lo que ocurre en el caso del sector eléctrico, del número de solicitudes correspondientes a clientes que pasan de la comercializadora de último recurso a otra en el mercado libre (CUR – NO CUR), con 37.791 solicitudes registradas durante el segundo trimestre, un 18,5% menos que en el primer trimestre de 2014 y un 18,0% inferior a la cifra registrada en el mismo trimestre del año anterior (ver cuadro 5.3 incluido en el Anexo).

2.5.4 Movilidad entre grupos empresariales

En esta sección se evalúan las cifras de solicitudes de cambio de suministrador enviadas por cualquier comercializador sobre un punto de suministro

⁶ En el caso del sector eléctrico, esta clasificación se refiere a las comercializadoras de referencia (COR).

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 cliente se queda en una comercializadora 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 la comercializadora entrante no forma parte del grupo empresarial al que pertenecía la saliente.

Los datos obtenidos para el sector eléctrico muestran que, durante el segundo trimestre, la tasa de rechazo global para este sector es del 3,8% para cambios entre empresas comercializadoras del mismo grupo empresarial, mientras que asciende a un 7,3%, 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 Endesa (1,5% dentro del grupo frente a 4,5% si sale del grupo), Gas Natural Fenosa (5,5% dentro del grupo frente a 8,7% si sale del grupo) y EDP-HC/Naturgás (3,7% dentro del grupo frente a 12,9% si sale del grupo). En el caso contrario se encuentran los grupos E.ON y GALP, en los cuales las tasas de rechazo son significativamente superiores en movimientos dentro del grupo.

En cuanto al sector gasista, se registran para este trimestre unas tasas de rechazo globales del 4,7% para movimientos dentro del mismo grupo empresarial y del 12,1% para cambios hacia empresas comercializadoras de otros grupos. En este sector, cabe reseñar que el grupo Iberdrola registra un ratio de rechazo de tan sólo el 0,1% en el caso de movimientos hacia comercializadoras de su mismo grupo, mientras que éste asciende a un 4,2% cuando los cambios son hacia empresas comercializadoras pertenecientes a otros grupos empresariales (consultar cuadro 5.4 que se adjunta como Anexo para mayor detalle).

2.6 RESUMEN ALTAS (NUEVOS SUMINISTROS)

Durante el segundo trimestre de 2014, se han recibido un total de 180.355 solicitudes de nuevo suministro en el sector eléctrico, habiéndose activado en plazo un 98,4% de éstas. No obstante, existían al final del trimestre un 30% 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 Endesa Distribución Eléctrica, con un 37% y por los distribuidores agrupados en “OTROS”, con un 63%.

En cuanto al sector gasista, se han registrado durante el segundo trimestre 59.765 solicitudes de alta, habiéndose activado en plazo un 100% de las mismas. Al final del trimestre, tan sólo se registraron un 4,7% de solicitudes de nuevos suministros pendientes de respuesta fuera de plazo, con respecto al

total de solicitudes pendientes de respuesta, valor significativamente inferior al que se observa para el sector eléctrico.

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

3. HECHOS RELEVANTES DURANTE EL 2º TRIMESTRE DE 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.

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

Al respecto, se hace constar que a finales del mes de junio de 2014 la comercializadora Iberdrola Generación traspasó todos sus clientes a la nueva comercializadora Iberdrola Clientes. Este movimiento masivo se ha dado tanto para el mercado de electricidad como en el de gas natural.

4. 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 una distribuidora a lo largo del periodo considerado.
- **Enviadas:** Número de solicitudes enviadas por una comercializadora a lo largo del periodo considerado.
- **Aceptadas:** Número de solicitudes que han sido aceptadas por una distribuidora 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 una distribuidora 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 una distribuidora 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 una distribuidora 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 una distribuidora 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 una comercializadora a lo largo del periodo considerado.
- **Porcentaje anuladas:** Solicitudes de cambio de comercializador o de altas directas anuladas con respecto a las recibidas/enviadas a lo largo del periodo considerado.
- **Reposiciones:** Solicitudes de anulación realizadas tras la activación del contrato.
- **Retraso ≤ 15 días:** Cantidad y porcentaje respecto del total de solicitudes que han superado el plazo legal entre 1 y 15 días.
- **Retraso > 15 días:** Cantidad y porcentaje respecto del total de solicitudes que han superado el plazo legal en más de 15 días.
- **Segmento de mercado:** Un punto de suministro puede ser considerado como Doméstico, PYME o Industrial en función de su tipo de punto de medida, siempre y cuando se disponga de este dato.
- **Tasa de *switching*:** Porcentaje de solicitudes activadas con respecto al número total de puntos de suministro del segmento de mercado a considerar a lo largo del último mes del periodo considerado.
- **Puntos de suministro:** Número de puntos de suministro con contrato en vigor en el periodo considerado.
- **Integración vertical "En mismo grupo":** Indica solicitudes de cambio de comercializador gestionadas por un distribuidor con comercializadoras de su mismo grupo.
- **Integración vertical "Entre grupos":** Indica solicitudes de cambio de comercializador gestionadas por un distribuidor con comercializadoras de otros grupos verticalmente integrados.
- **Integración vertical "Resto":** Indica solicitudes de cambio de comercializador gestionadas por un distribuidor con comercializadoras que no pertenecen a grupos verticalmente integrados.
- **Tipo de movimiento CUR-NOCUR:** Indica los movimientos de cambios de comercializador entre comercializadoras de último recurso (CUR) y comercializadoras de mercado libre (NO CUR), entendiendo a las Comercializadoras de Referencia como CUR en electricidad.
- **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.
- **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.

ANEXO

1.1 RESUMEN

2014.T2 (2º Trimestre)

MERCADO ELÉCTRICO														
AGENTE DISTRIBUIDOR	Recibidas	Aceptadas	% Aceptadas	Aceptadas en plazo	Rechaz	% Rechazadas	Rechaz en plazo	Pendiente respuesta	Pdte resp en plazo	Activadas	Activadas en plazo	Pendiente activación	Pdte act en plazo	Anuladas
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	380.764	354.815	92.99%	99.96%	26.742	7.01%	98.63%	410	99.51%	356.138	100.00%	6.699	99.18%	3.221
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	90.550	83.011	89.15%	99.99%	10.102	10.85%	85.34%	24	100.00%	83.574	85.70%	11.431	84.88%	745
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	5.769	5.499	92.22%	99.93%	464	7.78%	90.95%	33	96.97%	5.304	98.00%	357	96.08%	0
E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.	20.662	19.928	92.75%	99.82%	1.557	7.25%	89.98%	84	97.62%	19.110	98.97%	1.071	95.89%	0
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	14.536	13.354	92.41%	99.91%	1.097	7.59%	100.00%	27	88.89%	13.706	99.26%	1.889	97.46%	193
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	390.668	383.868	97.80%	99.99%	8.648	2.20%	99.98%	1.049	99.62%	376.648	99.38%	23.200	98.57%	5.424
OTROS	14.942	10.339	69.79%	89.68%	4.476	30.21%	71.96%	4.901	4.35%	8.150	66.29%	1.229	54.92%	408
TOTAL	917.891	870.814	94.25%	99.85%	53.086	5.75%	93.78%	6.528	28.00%	862.630	97.98%	45.876	93.95%	9.991

AGENTE COMERCIALIZADOR	Enviadas	Aceptadas	% Aceptadas	Aceptadas en plazo	Rechaz	% Rechazadas	Rechaz en plazo	Pendiente respuesta	Pdte resp en plazo	Activadas	Activadas en plazo	Pendiente activación	Pdte act en plazo	Anuladas
ENDESA ENERGÍA, S.A.	275.172	268.428	97.48%	99.93%	6.941	2.52%	96.20%	631	84.79%	266.516	98.54%	11.745	93.35%	6.000
HIDROCANTÁBRICO ENERGÍA, S.A.	36.536	32.688	89.17%	99.97%	3.971	10.83%	98.39%	63	52.38%	31.354	98.85%	2.742	98.61%	174
IBERDROLA GENERACIÓN, S.A.U.	296.164	279.041	93.42%	99.79%	19.658	6.58%	93.96%	307	80.46%	281.979	98.53%	5.904	92.56%	2.315
FACTOR ENERGÍA, S.A.	7.532	7.097	95.21%	99.90%	357	4.79%	99.44%	13	46.15%	7.635	99.31%	1.179	98.13%	9
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	3.840	3.917	94.50%	99.31%	228	5.50%	92.11%	58	46.55%	2.887	90.23%	878	96.92%	4
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	145.549	137.647	95.40%	99.97%	6.641	4.60%	98.75%	4.676	5.75%	140.623	96.25%	8.646	88.63%	176
NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	7.408	6.507	87.64%	100.00%	918	12.36%	99.35%	8	37.50%	6.211	99.95%	306	100.00%	46
E.ON ENERGÍA, S.L.	35.287	33.035	84.22%	99.89%	6.188	15.78%	78.46%	210	85.71%	27.190	96.89%	1.780	94.38%	93
AUDAX ENERGÍA, S.L.	9.918	9.290	92.98%	99.55%	701	7.02%	97.72%	27	100.00%	8.478	98.31%	1.257	97.61%	25
FENIE ENERGÍA, S.A.	14.941	14.107	93.36%	99.87%	1.003	6.64%	92.12%	45	95.56%	14.391	97.02%	3.282	98.66%	73
CLIDOM ENERGY, S.L.	3.003	2.710	87.22%	99.82%	397	12.78%	93.95%	9	100.00%	3.116	98.40%	689	100.00%	33
ENERGY VM GESTIÓN DE ENERGÍA	8.538	8.147	95.42%	99.94%	391	4.58%	99.49%	4	100.00%	5.749	98.83%	2.333	99.10%	26
COR - EDP COMERCIALIZADORA DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.	1.809	1.696	92.02%	98.53%	147	7.98%	88.44%	17	58.82%	1.531	97.00%	131	98.47%	4
COR - E.ON COMERCIALIZADORA DE ÚLTIMO RECURSO, S.L.	669	649	94.74%	98.61%	36	5.26%	86.11%	0	0.00%	617	98.54%	73	91.78%	0
COR - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	13.068	12.859	97.82%	99.94%	286	2.18%	95.45%	30	93.33%	12.436	98.66%	448	96.65%	635
COR - IBERDROLA COMERCIALIZADORA DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.	27.155	24.829	91.94%	99.22%	2.177	8.06%	97.38%	310	99.68%	24.980	99.41%	213	91.08%	69
COR - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	6.438	5.992	91.16%	99.82%	581	8.84%	85.54%	6	33.33%	5.636	87.85%	868	82.37%	25
OTROS	24.864	22.175	90.00%	99.63%	2.465	10.00%	98.09%	114	84.21%	21.301	95.97%	3.402	97.21%	284
TOTAL	917.891	870.814	94.25%	99.85%	53.086	5.75%	93.78%	6.528	28.00%	862.630	97.98%	45.876	93.95%	9.991

MERCADO DE GAS														
AGENTE DISTRIBUIDOR	Recibidas	Aceptadas	% Aceptadas	Aceptadas en plazo	Rechaz	% Rechazadas	Rechaz en plazo	Pendiente respuesta	Pdte resp en plazo	Activadas	Activadas en plazo	Pendiente activación	Pdte act en plazo	Anuladas
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	138.712	123.906	88.89%	100.00%	15.483	11.11%	100.00%	161	45.34%	133.119	100.00%	7.050	100.00%	314
REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.	7.215	6.349	86.97%	99.92%	951	13.03%	100.00%	23	100.00%	6.464	100.00%	534	100.00%	24
REDEXIS GAS BALEARES, S.A.	3.185	2.744	86.40%	100.00%	432	13.60%	100.00%	6	100.00%	2.833	100.00%	252	100.00%	14
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	29.288	26.325	89.95%	99.97%	2.941	10.05%	100.00%	173	15.03%	27.336	100.00%	2.000	100.00%	57
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.	30.699	13.708	89.35%	99.92%	1.634	10.65%	100.00%	0	0.00%	13.296	100.00%	0	0.00%	408
OTROS	7.093	5.764	87.41%	95.06%	830	12.59%	97.95%	1.051	6.37%	5.844	99.69%	476	100.00%	19
TOTAL	216.192	178.796	88.92%	99.83%	22.271	11.08%	99.92%	1.414	13.79%	188.892	99.99%	10.312	100.00%	836

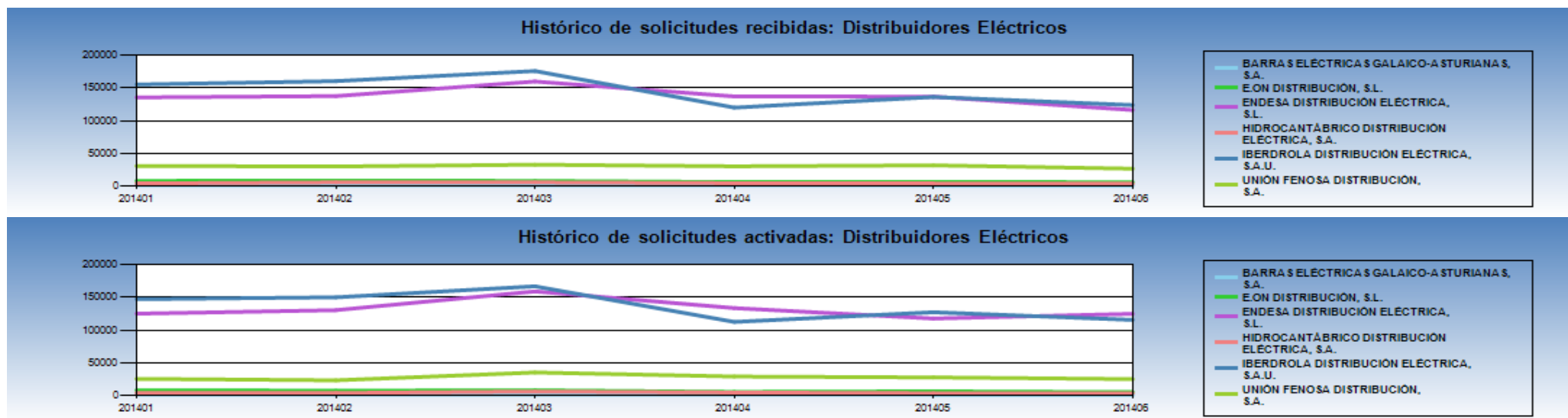
AGENTE COMERCIALIZADOR	Enviadas	Aceptadas	% Aceptadas	Aceptadas en plazo	Rechaz	% Rechazadas	Rechaz en plazo	Pendiente respuesta	Pdte resp en plazo	Activadas	Activadas en plazo	Pendiente activación	Pdte act en plazo	Anuladas
NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	30.266	24.762	86.38%	99.93%	3.906	13.62%	99.87%	301	23.92%	25.790	99.97%	1.653	100.00%	102
ENDESA ENERGÍA, S.A.	47.077	40.541	91.05%	99.96%	3.983	8.95%	99.97%	55	81.82%	41.780	99.98%	2.762	100.00%	299
GAS NATURAL SERVICIOS	69.703	59.243	90.00%	99.87%	6.580	10.00%	99.85%	908	0.77%	63.246	100.00%	4.197	100.00%	82
IBERDROLA GENERACIÓN, S.A.U.	54.663	41.974	86.71%	99.53%	6.435	13.29%	100.00%	91	23.08%	45.922	100.00%	85	100.00%	198
E.ON ENERGÍA, S.L.	4.604	3.668	86.71%	100.00%	562	13.29%	100.00%	0	0.00%	3.474	100.00%	972	100.00%	134
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	5.667	5.566	98.58%	100.00%	80	1.42%	100.00%	23	100.00%	5.647	100.00%	124	100.00%	0
C.U.R. - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	324	304	97.12%	100.00%	9	2.88%	88.89%	0	0.00%	317	100.00%	24	100.00%	0
C.U.R. - IBERDROLA COMERCIALIZADORA DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.	407	218	74.91%	100.00%	73	25.09%	100.00%	1	100.00%	261	100.00%	1	100.00%	2
C.U.R. - MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS S.U.R., S.L.	20	8	88.89%	100.00%	1	11.11%	100.00%	0	0.00%	7	100.00%	0	0.00%	1
C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	272	209	85.66%	100.00%	35	14.34%	100.00%	1	100.00%	226	100.00%	7	100.00%	2
C.U.R. - EDP COMERCIALIZADORA DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.	304	232	80.00%	99.57%	58	20.00%	100.00%	18	66.67%	252	100.00%	51	100.00%	0
OTROS	2.885	2071	79.05%	99.90%	549	20.95%	100.00%	16	81.25%	1.970	100.00%	436	100.00%	16
TOTAL	216.192	178.796	88.92%	99.83%	22.271	11.08%	99.92%	1.414	13.79%	188.892	99.99%	10.312	100.00%	836

Recibidas: Número de solicitudes de cambio de suministrador recibidas por una distribuidora a lo largo del periodo.
 Enviadas: Número de solicitudes de cambio de suministrador enviadas por una comercializadora a lo largo del periodo.
 Aceptadas: Número de solicitudes de cambio de suministrador que han sido aceptadas por una distribuidora a lo largo del periodo.
 Rechazadas: Número de solicitudes de cambio de suministrador 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 suministrador 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 suministrador 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 suministrador 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 suministrador que han sido anuladas por una comercializadora a lo largo del periodo.
 Referencias en plazo: Porcentaje de solicitudes de cambio de suministrador 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 suministrador pueden haber comenzado a tramitarse en meses anteriores al mes en curso.
 Por lo tanto es normal que la suma de solicitudes aceptadas+rechazadas+pdte respuesta no coincida con el número de solicitudes recibidas/enviadas.

1.2 HISTÓRICO ACTIVIDAD GRÁFICO AÑO MERCADO ELÉCTRICO

2014.T2 (2º Trimestre)

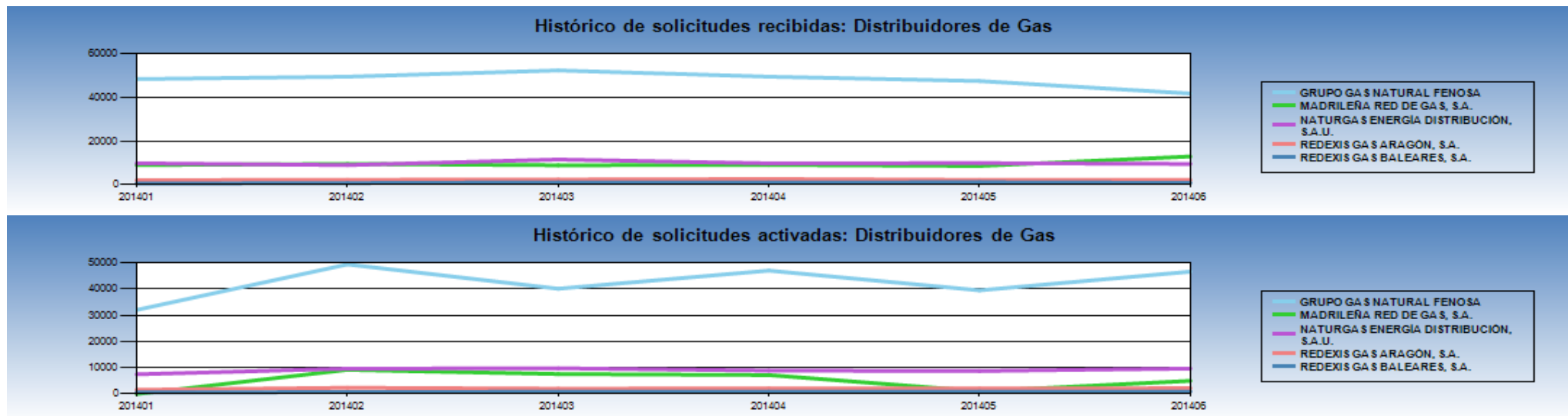


Recibidas: Número de solicitudes de cambio de suministrador recibidas por una distribuidora a lo largo del periodo.

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

1.3 HISTÓRICO ACTIVIDAD GRÁFICO AÑO MERCADO GASISTA

2014.T2 (2º Trimestre)



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

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

2.1 PLAZOS ACEPTADAS
2014.T2 (2º Trimestre)

MERCADO ELÉCTRICO	Total	Aceptadas en plazo		Retraso <= 15 días		Retraso > 15 días	
	Aceptadas	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
AGENTE DISTRIBUIDOR							
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	354.815	354.664	99.96%	151	0.04%	0	0.00%
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	83.011	83.006	99.99%	5	0.01%	0	0.00%
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	5.499	5.495	99.93%	4	0.07%	0	0.00%
E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.	19.928	19.893	99.82%	35	0.18%	0	0.00%
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	13.354	13.342	99.91%	10	0.07%	2	0.01%
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	383.868	383.848	99.99%	11	0.00%	9	0.00%
OTROS	10.339	9.272	89.68%	926	8.96%	141	1.36%
TOTAL	870.814	869.520	99.85%	1.142	0.13%	152	0.02%
AGENTE COMERCIALIZADOR							
ENDESA ENERGÍA, S.A.	268.428	268.237	99.93%	159	0.06%	32	0.01%
HIDROCANTÁBRICO ENERGÍA, S.A.	32.688	32.678	99.97%	8	0.02%	2	0.01%
IBERDROLA GENERACIÓN, S.A.U.	279.041	278.456	99.79%	520	0.19%	65	0.02%
FACTOR ENERGÍA, S.A.	7.097	7.090	99.90%	7	0.10%	0	0.00%
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	3.917	3.890	99.31%	15	0.38%	12	0.31%
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	137.647	137.607	99.97%	40	0.03%	0	0.00%
NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	6.507	6.507	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
E.ON ENERGÍA, S.L.	33.035	33.000	99.89%	35	0.11%	0	0.00%
AUDAX ENERGÍA, S.L.	9.290	9.248	99.55%	39	0.42%	3	0.03%
FENIE ENERGÍA, S.A.	14.107	14.089	99.87%	9	0.06%	9	0.06%
CLIDOM ENERGY, S.L.	2.710	2.705	99.82%	5	0.18%	0	0.00%
ENERGY VM GESTIÓN DE ENERGÍA	8.147	8.142	99.94%	5	0.06%	0	0.00%
COR - EDP COMERCIALIZADORA DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.	1.696	1.671	98.53%	24	1.42%	1	0.06%
COR - E.ON COMERCIALIZADORA DE ÚLTIMO RECURSO, S.L.	649	640	98.61%	9	1.39%	0	0.00%
COR - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	12.859	12.851	99.94%	7	0.05%	1	0.01%
COR - IBERDROLA COMERCIALIZACIÓN DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.	24.829	24.636	99.22%	188	0.76%	5	0.02%
COR - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	5.992	5.981	99.82%	11	0.18%	0	0.00%
OTROS	22.175	22.092	99.63%	61	0.28%	22	0.10%
TOTAL	870.814	869.520	99.85%	1.142	0.13%	152	0.02%

MERCADO DE GAS	Total	Aceptadas en plazo		Retraso <= 15 días		Retraso > 15 días	
	Aceptadas	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
AGENTE DISTRIBUIDOR							
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	123.906	123.905	100.00%	0	0.00%	1	0.00%
REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.	6.349	6.344	99.92%	5	0.08%	0	0.00%
REDEXIS GAS BALEARES, S.A.	2.744	2.744	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	26.325	26.317	99.97%	8	0.03%	0	0.00%
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.	13.708	13.697	99.92%	11	0.08%	0	0.00%
OTROS	5.764	5.479	95.06%	261	4.53%	24	0.42%
TOTAL	178.796	178.486	99.83%	285	0.16%	25	0.01%
AGENTE COMERCIALIZADOR							
NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	24762	24745	99.93%	15	0.06%	2	0.01%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	40.541	40.526	99.96%	6	0.01%	9	0.02%
GAS NATURAL SERVICIOS	59.243	59.166	99.87%	76	0.13%	1	0.00%
IBERDROLA GENERACIÓN, S.A.U.	41.974	41.776	99.53%	186	0.44%	12	0.03%
E.ON ENERGÍA, S.L.	3.668	3.668	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	5.566	5.566	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
C.U.R - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	304	304	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
C.U.R - IBERDROLA COMERCIALIZACIÓN DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.	218	218	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
C.U.R - MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS S.U.R., S.L.	8	8	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
C.U.R - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	209	209	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
C.U.R - EDP COMERCIALIZADORA DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.	232	231	99.57%	1	0.43%	0	0.00%
OTROS	2.071	2.069	99.90%	1	0.05%	1	0.05%
TOTAL	178796	178486	99.83%	285	0.16%	25	0.01%

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

Aceptadas en plazo: Porcentaje de solicitudes de cambio de suministrador 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 suministrador 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 suministrador 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 suministrador que han superado el plazo legal en más de 15 días.

2.2 PLAZOS RECHAZADAS
2014.T2 (2º Trimestre)

MERCADO ELÉCTRICO	Total	Rechazadas en plazo		Retraso <= 15 días		Retraso > 15 días	
		Rechazadas	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad
AGENTE DISTRIBUIDOR							
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	26.742	26.376	98.63%	136	0.51%	230	0.86%
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	10.102	8.621	85.34%	977	9.67%	504	4.99%
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	464	422	90.95%	41	8.84%	1	0.22%
E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.	1.557	1.401	89.98%	145	9.31%	11	0.71%
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	1.097	1.097	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	8.648	8.646	99.98%	1	0.01%	1	0.01%
OTROS	4.476	3.221	71.96%	829	18.52%	426	9.52%
TOTAL	53.086	49.784	93.78%	2.129	4.01%	1.173	2.21%

AGENTE COMERCIALIZADOR	Rechazadas	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
ENDESA ENERGÍA, S.A.	6.941	6.677	96.20%	165	2.38%	99	1.43%
HIDROCANTÁBRICO ENERGÍA, S.A.	3.971	3.907	98.39%	38	0.96%	26	0.65%
IBERDROLA GENERACIÓN, S.A.U.	19.658	18.470	93.96%	667	3.39%	521	2.65%
FACTOR ENERGÍA, S.A.	357	355	99.44%	2	0.56%	0	0.00%
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	228	210	92.11%	8	3.51%	10	4.39%
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	6.641	6.558	98.75%	77	1.16%	6	0.09%
NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	918	912	99.35%	0	0.00%	6	0.65%
E.ON ENERGÍA, S.L.	6.188	4.855	78.46%	953	15.40%	380	6.14%
AUDAX ENERGÍA, S.L.	701	685	97.72%	13	1.85%	3	0.43%
FENIE ENERGÍA, S.A.	1.003	924	92.12%	51	5.08%	28	2.79%
CLIDOM ENERGY, S.L.	397	373	93.95%	20	5.04%	4	1.01%
ENERGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	391	389	99.49%	1	0.26%	1	0.26%
COR - EDP COMERCIALIZADORA DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.	147	130	88.44%	10	6.80%	7	4.76%
COR - E.ON COMERCIALIZADORA DE ÚLTIMO RECURSO, S.L.	36	31	86.11%	5	13.89%	0	0.00%
COR - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	286	273	95.45%	11	3.85%	2	0.70%
COR - IBERDROLA COMERCIALIZACIÓN DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.	2.177	2.120	97.38%	17	0.78%	40	1.84%
COR - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	581	497	85.54%	59	10.15%	25	4.30%
OTROS	2.465	2.418	98.09%	32	1.30%	15	0.61%
TOTAL	53.086	49.784	93.78%	2.129	4.01%	1.173	2.21%

MERCADO DE GAS	Total	Rechazadas en plazo		Retraso <= 15 días		Retraso > 15 días	
		Rechazadas	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad
AGENTE DISTRIBUIDOR							
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	15.483	15.483	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.	951	951	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
REDEXIS GAS BALEARES, S.A.	432	432	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	2.941	2.941	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.	1.634	1.634	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
OTROS	830	813	97.95%	13	1.57%	4	0.48%
TOTAL	22.271	22.254	99.92%	13	0.06%	4	0.02%

AGENTE COMERCIALIZADOR	Rechazadas	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	3.906	3.901	99.87%	4	0.10%	1	0.03%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	3.983	3.982	99.97%	0	0.00%	1	0.03%
GAS NATURAL SERVICIOS	6.580	6.570	99.85%	9	0.14%	1	0.02%
IBERDROLA GENERACIÓN, S.A.U.	6.435	6.435	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
E.ON ENERGÍA, S.L.	562	562	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	80	80	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
C.U.R - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	9	8	88.89%	0	0.00%	1	11.11%
C.U.R - IBERDROLA COMERCIALIZACIÓN DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.	73	73	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
C.U.R - MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS S.U.R., S.L.	1	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
C.U.R - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	35	35	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
C.U.R - EDP COMERCIALIZADORA DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.	58	58	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
OTROS	549	549	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
TOTAL	22.271	22.254	99.92%	13	0.06%	4	0.02%

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

Rechazadas en plazo: Porcentaje de solicitudes de cambio de suministrador 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 suministrador 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 suministrador 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 suministrador que han superado el plazo legal en más de 15 días

2.3 PLAZOS PDTE RESPUESTA
2014.T2 (2º Trimestre)

MERCADO ELÉCTRICO	Total	Pdt respuesta en plazo			Retraso <= 15 días		Retraso > 15 días	
		Pdt Resp	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	410	408	99.51%	1	0.24%	1	0.24%	
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	24	24	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	33	32	96.97%	1	3.03%	0	0.00%	
E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.	84	82	97.62%	2	2.38%	0	0.00%	
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	27	24	88.89%	1	3.70%	2	7.41%	
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	1.049	1.045	99.62%	2	0.19%	2	0.19%	
OTROS	4.901	213	4.35%	262	5.35%	4.426	90.31%	
TOTAL	6.528	1.828	28.00%	269	4.12%	4.431	67.88%	

AGENTE COMERCIALIZADOR	Pdt Resp	Cantidad	Porcentaje	Retraso <= 15 días		Retraso > 15 días	
				Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
ENDESA ENERGÍA, S.A.	631	535	84.79%	16	2.54%	80	12.68%
HIDROCANTÁBRICO ENERGÍA, S.A.	63	33	52.38%	5	7.94%	25	39.68%
IBERDROLA GENERACIÓN, S.A.U.	307	247	80.46%	23	7.49%	37	12.05%
FACTOR ENERGÍA, S.A.	13	6	46.15%	0	0.00%	7	53.85%
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	58	27	46.55%	0	0.00%	31	53.45%
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	4.676	269	5.75%	182	3.89%	4.225	90.36%
NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	8	3	37.50%	0	0.00%	5	62.50%
E.ON ENERGÍA, S.L.	210	180	85.71%	30	14.29%	0	0.00%
AUDAX ENERGÍA, S.L.	27	27	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
FENIE ENERGÍA, S.A.	45	43	95.56%	1	2.22%	1	2.22%
CLIDOM ENERGY, S.L.	9	9	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	4	4	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
COR - EDP COMERCIALIZADORA DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.	17	10	58.82%	1	5.88%	6	35.29%
COR - E.ON COMERCIALIZADORA DE ÚLTIMO RECURSO, S.L.	0	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
COR - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	30	28	93.33%	1	3.33%	1	3.33%
COR - IBERDROLA COMERCIALIZACIÓN DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.	310	309	99.68%	0	0.00%	1	0.32%
COR - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	6	2	33.33%	0	0.00%	4	66.67%
OTROS	114	96	84.21%	10	8.77%	8	7.02%
TOTAL	6.528	1.828	28.00%	269	4.12%	4.431	67.88%

MERCADO DE GAS	Total	Pdt respuesta en plazo			Retraso <= 15 días		Retraso > 15 días	
		Pdt Resp	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
AGENTE DISTRIBUIDOR								
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	161	73	45.34%	87	54.04%	1	0.62%	
REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.	23	23	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	
REDEXIS GAS BALEARES, S.A.	6	6	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	173	26	15.03%	27	15.61%	120	69.36%	
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.	0	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	
OTROS	1.051	67	6.37%	69	6.57%	915	87.06%	
TOTAL	1.414	195	13.79%	183	12.94%	1.036	73.27%	

AGENTE COMERCIALIZADOR	Pdt Resp	Cantidad	Porcentaje	Retraso <= 15 días		Retraso > 15 días	
				Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	301	72	23.92%	115	38.21%	114	37.87%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	55	45	81.82%	0	0.00%	10	18.18%
GAS NATURAL SERVICIOS	908	7	0.77%	1	0.11%	900	99.12%
IBERDROLA GENERACIÓN, S.A.U.	91	21	23.08%	67	73.63%	3	3.30%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	23	23	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
C.U.R - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	0	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
C.U.R - IBERDROLA COMERCIALIZACIÓN DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.	1	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
C.U.R - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	1	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
C.U.R - EDP COMERCIALIZADORA DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.	18	12	66.67%	0	0.00%	6	33.33%
OTROS	16	13	81.25%	0	0.00%	3	18.75%
TOTAL	1.414	195	13.79%	183	12.94%	1.036	73.27%

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

Pdt respuesta en plazo: Porcentaje de solicitudes de cambio de suministrador 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 suministrador 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 suministrador 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 suministrador que han superado el plazo legal en más de 15 días

2.4 PLAZOS ACTIVADAS
2014.T2 (2º Trimestre)

MERCADO ELÉCTRICO	Total	Activadas en plazo		Retraso <= 15 días		Retraso > 15 días	
	Activadas	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
AGENTE DISTRIBUIDOR							
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	356.138	356.134	100.00%	4	0.00%	0	0.00%
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	83.574	71.625	85.70%	10.255	12.27%	1.694	2.03%
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	5.304	5.198	98.00%	70	1.32%	36	0.68%
E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.	19.110	18.913	98.97%	131	0.69%	66	0.35%
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	13.706	13.604	99.26%	94	0.69%	8	0.06%
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	376.648	374.320	99.38%	2.211	0.59%	117	0.03%
OTROS	8.150	5.403	66.29%	1.012	12.42%	1.735	21.29%
TOTAL	862.630	845.197	97.98%	13.777	1.60%	3.656	0.42%
AGENTE COMERCIALIZADOR							
ENDESA ENERGÍA, S.A.	266.516	262.631	98.54%	3.260	1.22%	625	0.23%
HIDROCANTÁBRICO ENERGÍA, S.A.	31.354	30.993	98.85%	331	1.06%	30	0.10%
IBERDROLA GENERACIÓN, S.A.U.	281.979	277.847	98.53%	2.977	1.06%	1.155	0.41%
FACTOR ENERGÍA, S.A.	7.635	7.582	99.31%	42	0.55%	11	0.14%
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	2.887	2.605	90.23%	233	8.07%	49	1.70%
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	140.623	135.354	96.25%	4.648	3.31%	621	0.44%
NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	6.211	6.208	99.95%	3	0.05%	0	0.00%
E.ON ENERGÍA, S.L.	27.190	26.345	96.89%	571	2.10%	274	1.01%
AUDAX ENERGÍA, S.L.	8.478	8.335	98.31%	126	1.49%	17	0.20%
FENIE ENERGÍA, S.A.	14.391	13.962	97.02%	157	1.09%	272	1.89%
CLIDOM ENERGY, S.L.	3.116	3.066	98.40%	13	0.42%	37	1.19%
ENERGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	5.749	5.682	98.83%	63	1.10%	4	0.07%
COR - EDP COMERCIALIZADORA DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.	1.531	1.485	97.00%	17	1.11%	29	1.89%
COR - E.ON COMERCIALIZADORA DE ÚLTIMO RECURSO, S.L.	617	608	98.54%	5	0.81%	4	0.65%
COR - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	12.436	12.269	98.66%	138	1.11%	29	0.23%
COR - IBERDROLA COMERCIALIZACIÓN DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.	24.980	24.832	99.41%	98	0.39%	50	0.20%
COR - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	5.636	4.951	87.85%	511	9.07%	174	3.09%
OTROS	21.301	20.442	95.97%	584	2.74%	275	1.29%
TOTAL	862.630	845.197	97.98%	13.777	1.60%	3.656	0.42%

MERCADO DE GAS	Total	Activadas en plazo		Retraso <= 15 días		Retraso > 15 días	
	Activadas	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
AGENTE DISTRIBUIDOR							
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	133.119	133.119	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.	6.464	6.464	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
REDEXIS GAS BALEARES, S.A.	2.833	2.833	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	27.336	27.336	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.	13.296	13.296	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
OTROS	5.844	5.826	99.69%	7	0.12%	11	0.19%
TOTAL	188.892	188.874	99.99%	7	0.00%	11	0.01%
AGENTE COMERCIALIZADOR							
NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	25.790	25.781	99.97%	7	0.03%	2	0.01%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	41.780	41.771	99.98%	0	0.00%	9	0.02%
GAS NATURAL SERVICIOS	63.246	63.246	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
IBERDROLA GENERACIÓN, S.A.U.	45.922	45.922	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
E.ON ENERGÍA, S.L.	3.474	3.474	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	5.647	5.647	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
C.U.R - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	317	317	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
C.U.R - IBERDROLA COMERCIALIZACIÓN DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.	261	261	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
C.U.R - MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS S.U.R., S.L.	7	7	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
C.U.R - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	226	226	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
C.U.R - EDP COMERCIALIZADORA DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.	252	252	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
OTROS	1.970	1.970	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
TOTAL	188.892	188.874	99.99%	7	0.00%	11	0.01%

Activadas: Número de solicitudes de cambio de suministrador 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 suministrador 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 suministrador 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 suministrador 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 suministrador que han superado el plazo legal en más de 15 días

2.5 PLAZOS PDTE ACTIVAR
2014.T2 (2º Trimestre)

MERCADO ELÉCTRICO	Total	Pdte Activar en plazo		Retraso <= 15 días		Retraso > 15 días	
		Pdt Activar	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad
AGENTE DISTRIBUIDOR							
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	6.699	6.644	99.18%	41	0.61%	14	0.21%
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	11.431	9.703	84.88%	1.508	13.19%	220	1.92%
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	357	343	96.08%	6	1.68%	8	2.24%
E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.	1.071	1.027	95.89%	27	2.52%	17	1.59%
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	1.889	1.841	97.46%	16	0.85%	32	1.69%
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	23.200	22.868	98.57%	256	1.10%	76	0.33%
OTROS	1.229	675	54.92%	199	16.19%	355	28.89%
TOTAL	45.876	43.101	93.95%	2.053	4.48%	722	1.57%

AGENTE COMERCIALIZADOR	Pdt Activar	Cantidad		Porcentaje		Cantidad		Porcentaje	
ENDESA ENERGÍA, S.A.	11.745	10.964	93.35%	486	4.14%	295	2.51%		
HIDROCANTÁBRICO ENERGÍA, S.A.	2.742	2.704	98.61%	28	1.02%	10	0.36%		
IBERDROLA GENERACIÓN, S.A.U.	5.904	5.465	92.56%	319	5.40%	120	2.03%		
FACTOR ENERGÍA, S.A.	1.179	1.157	98.13%	12	1.02%	10	0.85%		
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	878	851	96.92%	2	0.23%	25	2.85%		
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	8.646	7.663	88.63%	854	9.88%	129	1.49%		
NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	306	306	100.00%	0	0.00%	0	0.00%		
E.ON ENERGÍA, S.L.	1.780	1.680	94.38%	65	3.65%	35	1.97%		
AUDAX ENERGÍA, S.L.	1.257	1.227	97.61%	24	1.91%	6	0.48%		
FENIE ENERGÍA, S.A.	3.282	3.238	98.66%	32	0.98%	12	0.37%		
CLIDOM ENERGY, S.L.	689	689	100.00%	0	0.00%	0	0.00%		
ENERGY VM GESTIÓN DE ENERGÍA	2.333	2.312	99.10%	18	0.77%	3	0.13%		
COR - EDP COMERCIALIZADORA DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.	131	129	98.47%	2	1.53%	0	0.00%		
COR - E.ON COMERCIALIZADORA DE ÚLTIMO RECURSO, S.L.	73	67	91.78%	0	0.00%	6	8.22%		
COR - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	448	433	96.65%	10	2.23%	5	1.12%		
COR - IBERDROLA COMERCIALIZACIÓN DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.	213	194	91.08%	14	6.57%	5	2.35%		
COR - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	868	715	82.37%	131	15.09%	22	2.53%		
OTROS	3.402	3.307	97.21%	56	1.65%	39	1.15%		
TOTAL	45.876	43.101	93.95%	2.053	4.48%	722	1.57%		

MERCADO DE GAS	Total	Pdte Activar en plazo		Retraso <= 15 días		Retraso > 15 días	
		Pdt Activar	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad
AGENTE DISTRIBUIDOR							
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	7.050	7.050	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.	534	534	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
REDEXIS GAS BALEARES, S.A.	252	252	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	2.000	2.000	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.	0	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
OTROS	476	476	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
TOTAL	10.312	10.312	100.00%	0	0.00%	0	0.00%

AGENTE COMERCIALIZADOR	Pdt Activar	Cantidad		Porcentaje		Cantidad		Porcentaje	
NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	1.653	1.653	100.00%	0	0.00%	0	0.00%		
ENDESA ENERGÍA, S.A.	2.762	2.762	100.00%	0	0.00%	0	0.00%		
GAS NATURAL SERVICIOS	4.197	4.197	100.00%	0	0.00%	0	0.00%		
IBERDROLA GENERACIÓN, S.A.U.	85	85	100.00%	0	0.00%	0	0.00%		
E.ON ENERGÍA, S.L.	972	972	100.00%	0	0.00%	0	0.00%		
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	124	124	100.00%	0	0.00%	0	0.00%		
C.U.R - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	24	24	100.00%	0	0.00%	0	0.00%		
C.U.R - IBERDROLA COMERCIALIZACIÓN DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.	1	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%		
C.U.R - MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS S.U.R., S.L.	0	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%		
C.U.R - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	7	7	100.00%	0	0.00%	0	0.00%		
C.U.R - EDP COMERCIALIZADORA DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.	51	51	100.00%	0	0.00%	0	0.00%		
OTROS	436	436	100.00%	0	0.00%	0	0.00%		
TOTAL	10.312	10.312	100.00%	0	0.00%	0	0.00%		

Pendiente activación: Número de solicitudes de cambio de suministrador 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 suministrador 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 suministrador 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 suministrador 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 suministrador que han superado el plazo legal en más de 15 días

3. ANULADAS Y REPOSICIONES
2014.T2 (2º Trimestre)

MERCADO ELÉCTRICO				
AGENTE DISTRIBUIDOR	Recibidas	Anuladas	% Anuladas	Reposiciones
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	380.764	3.221	0,85%	2.669
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	90.550	745	0,82%	0
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	5.769	0	0,00%	0
E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.	20.662	0	0,00%	0
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	14.536	193	1,33%	0
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	390.668	5.424	1,39%	0
OTROS	14.942	408	2,73%	22
TOTAL	917.891	9.991	1,09%	2.691

AGENTE COMERCIALIZADOR	Enviadas	Anuladas	% Anuladas	Reposiciones
ENDESA ENERGÍA, S.A.	275.172	6.000	2,18%	1.293
HIDROCANTÁBRICO ENERGÍA, S.A.	36.536	174	0,48%	88
IBERDROLA GENERACIÓN, S.A.U.	296.164	2.315	0,78%	1.071
FACTOR ENERGÍA, S.A.	7.532	9	0,12%	1
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	3.840	4	0,10%	4
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	145.549	176	0,12%	82
NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	7.408	46	0,62%	40
E.ON ENERGÍA, S.L.	35.287	93	0,26%	25
AUDAX ENERGÍA, S.L.	9.918	25	0,25%	8
FENIE ENERGÍA, S.A.	14.941	73	0,49%	2
CLIDOM ENERGY, S.L.	3.003	33	1,10%	4
ENERGY VM GESTIÓN DE ENERGÍA	8.538	26	0,30%	5
COR - EDP COMERCIALIZADORA DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.	1.809	4	0,22%	1
COR - E.ON COMERCIALIZADORA DE ÚLTIMO RECURSO, S.L.	669	0	0,00%	0
COR - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	13.068	635	4,86%	16
COR - IBERDROLA COMERCIALIZACIÓN DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.	27.155	69	0,25%	28
COR - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	6.438	25	0,39%	3
OTROS	24.864	284	1,14%	20
TOTAL	917.891	9.991	1,09%	2.691

MERCADO DE GAS				
AGENTE DISTRIBUIDOR	Recibidas	Anuladas	% Anuladas	Reposiciones
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	138.712	314	0,23%	0
REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.	7.215	24	0,33%	0
REDEXIS GAS BALEARES, S.A.	3.185	14	0,44%	0
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	29.288	57	0,19%	0
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.	30.699	408	1,33%	0
OTROS	7.093	19	0,27%	0
TOTAL	216.192	836	0,39%	0

AGENTE COMERCIALIZADOR	Enviadas	Anuladas	% Anuladas	Reposiciones
NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	30.266	102	0,34%	0
ENDESA ENERGÍA, S.A.	47.077	299	0,64%	0
GAS NATURAL SERVICIOS	69.703	82	0,12%	0
IBERDROLA GENERACIÓN, S.A.U.	54.663	198	0,36%	0
E.ON ENERGÍA, S.L.	4.604	134	2,91%	0
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	5.667	0	0,00%	0
C.U.R - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	324	0	0,00%	0
C.U.R - IBERDROLA COMERCIALIZACIÓN DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.	407	2	0,49%	0
C.U.R - MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS S.U.R., S.L.	20	1	5,00%	0
C.U.R - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	272	2	0,74%	0
C.U.R - EDP COMERCIALIZADORA DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.	304	0	0,00%	0
OTROS	2.885	16	0,55%	0
TOTAL	216.192	836	0,39%	0

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

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

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

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

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

4.1 MOTIVOS DE RECHAZO ELÉCTRICOS
2014.T2 (2º Trimestre)

ID Motivo	Descripción % tipología de rechazos por agente	AGENTE DISTRIBUIDOR									AGENTE COMERCIALIZADOR																				
		IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	BARRAS ELÉCTRICAS GALICIO-ASTURIANAS, S.A.	E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.	HIDROCONTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	OTROS	TOTAL	ENDESA ENERGÍA, S.A.	HIDROCONTÁBRICO ENERGÍA, S.A.	IBERDROLA GENERACIÓN, S.A.U.	FACTOR ENERGÍA, S.A.	GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	E.ON ENERGÍA, S.L.	AUDAX ENERGÍA, S.L.	FENIE ENERGÍA, S.A.	CLDDM ENERGY, S.L.	ENERGÍA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	EDP COMERCIALIZADORA DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.	E.ON COMERCIALIZADORA DE ÚLTIMO RECURSO, S.L.	ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	IBERDROLA COMERCIALIZACIÓN DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.	GAS NATURAL S.U.R. - SDG, S.A.	OTROS	TOTAL			
1	No existe Punto de Suministro asociado al CUPS	0.04%	0.89%	0.00%	0.00%	3.56%	0.00%	1.45%	0.38%	0.23%	0.35%	0.26%	1.68%	0.44%	0.68%	0.00%	0.10%	0.29%	1.10%	0.00%	3.07%	2.04%	0.00%	0.35%	0.05%	0.00%	0.35%	0.05%	0.00%	1.42%	0.38%
2	Inexistencia de Contrato de ATR previo en vigor	1.07%	9.81%	0.00%	0.00%	1.82%	0.72%	0.04%	2.57%	4.16%	1.18%	1.16%	3.92%	10.09%	7.71%	0.44%	0.16%	2.00%	2.59%	2.27%	9.21%	0.68%	0.00%	4.55%	0.18%	6.88%	3.73%	2.57%			
3	NIF-CIF No coincide con el del Contrato en vigor	28.98%	38.24%	0.00%	0.00%	66.27%	37.14%	14.95%	30.56%	33.57%	79.07%	18.38%	47.62%	60.09%	53.70%	81.92%	6.56%	40.94%	15.05%	18.64%	34.78%	46.94%	5.56%	22.38%	9.88%	48.36%	33.55%	30.56%			
6	Existencia de solicitud ATR previa en curso	8.73%	1.17%	0.00%	0.06%	0.00%	7.02%	6.28%	6.29%	3.13%	1.18%	12.15%	11.76%	0.44%	2.09%	0.33%	0.86%	5.71%	4.99%	2.77%	5.88%	8.16%	2.78%	2.80%	3.95%	1.03%	8.64%	6.29%			
7	Tipo de Contrato sin informar	0.17%	0.08%	0.00%	0.00%	0.00%	0.05%	0.00%	0.11%	0.06%	0.13%	0.05%	0.28%	0.00%	0.03%	0.00%	0.16%	0.43%	0.60%	1.51%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.11%			
8	Duración y/o Tipo de renovación del Contrato sin informar o no válida	11.23%	0.00%	0.00%	0.26%	0.00%	0.00%	0.07%	5.67%	0.22%	0.03%	10.93%	0.00%	2.63%	0.03%	0.33%	0.05%	0.77%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	36.06%	0.00%	1.58%	5.67%				
9	Existencia de sentencia judicial relativa a la deuda del cliente	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.07%	0.01%	0.00%	0.00%	0.00%	0.28%	0.00%	0.03%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.01%			
11	Comercializadora incorrecta	0.36%	0.03%	0.00%	0.00%	2.92%	0.00%	0.49%	0.29%	0.40%	0.58%	0.04%	0.28%	2.19%	0.18%	0.33%	0.08%	0.29%	0.00%	2.77%	0.26%	4.76%	2.78%	0.70%	0.05%	0.34%	1.66%	0.29%			
12	Contrato cortado	1.39%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.51%	0.56%	0.83%	1.56%	0.60%	0.18%	3.36%	0.00%	2.64%	0.44%	0.24%	2.14%	1.69%	1.26%	1.28%	1.36%	0.00%	1.75%	0.00%	0.34%	0.65%	0.83%			
13	Potencias No Normalizadas en Tarifas 2.XA y 2.XDHA	0.00%	0.02%	0.22%	0.26%	0.27%	4.52%	0.29%	0.78%	2.82%	0.48%	0.30%	0.00%	0.00%	0.11%	0.00%	0.48%	4.56%	1.20%	3.27%	0.00%	1.36%	8.33%	1.40%	0.55%	0.52%	0.89%	0.78%			
14	Potencia Solicitada mayor que la Potencia Máxima Autorizada	0.12%	0.00%	6.68%	8.22%	0.00%	0.00%	4.16%	0.71%	0.23%	1.11%	0.72%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	1.92%	1.43%	3.09%	0.50%	0.00%	0.00%	2.78%	0.70%	0.09%	0.00%	0.28%	0.71%			
15	Secuencia de Potencias incorrectas, Pi+Pi+1	0.00%	0.00%	0.86%	0.13%	0.00%	0.01%	0.00%	0.01%	0.00%	0.03%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.25%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.20%	0.01%			
17	Tarifa no válida para la Tensión de Suministro	0.70%	0.06%	0.00%	0.06%	1.09%	0.39%	0.74%	0.52%	0.99%	0.08%	0.28%	0.00%	0.00%	0.14%	0.11%	0.99%	1.28%	1.69%	1.26%	0.00%	3.40%	0.00%	1.40%	0.46%	0.17%	1.01%	0.52%			
18	Equipo nuevo propiedad del Cliente no cumple los criterios de Contratación ATR	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.01%	0.00%	0.00%	0.01%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%			
20	Instalación no disponible o ampliación suministro en trámite	11.44%	0.00%	3.45%	0.26%	0.18%	0.06%	0.00%	5.81%	0.55%	0.35%	14.10%	0.84%	0.00%	1.10%	5.23%	0.18%	1.85%	1.50%	1.51%	0.00%	0.00%	0.00%	0.35%	3.95%	0.00%	0.28%	5.81%			
21	Existencia de Contrato Previo en vigor en una Salida Directa a Mercado Libre	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.04%	0.00%	0.01%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%			
22	Potencia Solicitada mayor que la Potencia Máxima Reconocida de Extensión	2.23%	0.00%	1.72%	1.09%	0.00%	0.58%	0.00%	1.26%	0.42%	0.13%	2.82%	0.00%	0.88%	0.08%	0.54%	0.27%	1.43%	2.49%	0.50%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.46%	0.00%	0.24%	1.26%		
25	Ausencia del Titular con Cita	5.41%	3.99%	0.22%	7.71%	0.00%	0.03%	0.00%	3.72%	0.59%	1.71%	5.00%	0.28%	0.00%	0.20%	1.20%	8.73%	0.86%	6.98%	6.55%	0.00%	5.44%	11.11%	2.10%	7.07%	5.68%	1.38%	3.72%			
26	Acceso imposibilitado más de dos veces por causas ajenas a la Distribuidora	0.00%	0.64%	0.00%	0.00%	0.00%	16.21%	0.54%	2.81%	12.33%	1.26%	0.56%	0.00%	3.07%	1.08%	0.00%	4.14%	1.71%	2.29%	1.76%	0.26%	0.68%	2.78%	23.78%	0.14%	1.55%	0.57%	2.81%			
27	Caja ICP no válida o inexistente	0.09%	0.01%	0.00%	0.06%	0.00%	0.00%	0.02%	0.05%	0.01%	0.00%	0.08%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.05%	0.00%	0.40%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.17%	0.00%	0.81%			
28	Rechazo por anomalía o fraude contrastado	1.71%	0.00%	0.43%	0.58%	0.00%	0.93%	0.09%	1.04%	0.82%	0.05%	0.81%	0.00%	0.00%	0.14%	0.00%	3.99%	0.29%	2.79%	1.51%	0.26%	1.36%	0.00%	1.05%	1.24%	0.86%	0.12%	1.04%			
29	Falta Equipo Cliente	0.00%	0.00%	0.00%	0.13%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.02%	0.00%	0.10%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%			
31	Impedimento del Titular	0.00%	19.18%	0.00%	0.00%	0.00%	13.11%	2.12%	5.97%	9.55%	0.71%	0.97%	0.00%	5.26%	1.26%	0.00%	32.21%	1.28%	4.79%	4.79%	0.00%	0.68%	0.00%	12.59%	0.46%	8.43%	1.01%	5.97%			
36	NIF-CIF Erróneo	2.24%	0.18%	0.22%	0.13%	0.00%	0.00%	0.49%	1.21%	1.56%	0.10%	0.00%	0.00%	0.00%	6.64%	0.44%	0.00%	0.71%	2.99%	1.51%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.17%	1.74%	1.21%			
37	Existencia de Solicitud previa en curso A3	0.03%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.01%	0.03%	0.00%	0.00%	0.28%	0.00%	0.05%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.01%			
38	Existencia de Solicitud previa en curso C1	2.27%	6.51%	29.09%	26.72%	0.00%	0.00%	0.16%	3.43%	2.05%	3.02%	1.63%	11.48%	0.88%	3.58%	0.00%	2.46%	3.99%	7.58%	3.53%	27.11%	0.68%	22.22%	0.35%	20.90%	1.72%	4.42%	3.43%			
39	Existencia de Solicitud previa en curso C2	0.49%	1.67%	1.51%	0.96%	0.00%	0.00%	0.00%	0.61%	0.94%	0.35%	0.16%	4.48%	2.19%	1.49%	0.11%	0.13%	0.29%	2.99%	1.26%	0.00%	0.00%	2.78%	0.70%	0.28%	1.55%	1.14%	0.61%			
40	Existencia de Solicitud previa en curso M1	0.67%	5.97%	3.23%	1.67%	0.00%	0.00%	0.02%	1.55%	1.63%	0.53%	0.70%	5.60%	0.44%	5.74%	1.20%	0.47%	1.00%	0.90%	3.27%	2.56%	2.04%	5.56%	0.35%	0.18%	4.82%	1.38%	1.55%			
41	Existencia de Solicitud previa en curso B1	1.16%	0.31%	6.25%	2.57%	0.00%	0.00%	0.00%	0.77%	1.11%	0.53%	0.18%	1.96%	1.32%	2.54%	1.31%	0.34%	2.43%	1.40%	1.76%	0.26%	0.00%	2.78%	1.40%	0.14%	0.17%	0.65%	0.77%			
42	Error al anular OT ya emitida	0.00%	0.05%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.01%	0.01%	0.03%	0.01%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.02%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.01%			
43	Error al anular Solicitud finalizada	5.68%	0.01%	0.00%	0.00%	0.00%	0.02%	0.04%	2.87%	0.55%	0.30%	2.55%	0.00%	0.44%	0.02%	0.98%	12.65%	0.71%	6.28%	3.78%	0.00%	0.68%	0.00%	0.35%	3.22%	2.07%	0.41%	2.87%			
46	Fecha de la operación solicitada con carácter retroactivo	0.85%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.43%	1.01%	0.73%	0.04%	0.28%	0.00%	0.93%	1.42%	0.23%	0.71%	0.30%	0.25%	0.00%	0.68%	0.00%	0.00%	0.00%	0.52%	0.69%	0.43%			
47	Potencias No Normalizadas en Suministro Trifásico	1.77%	2.01%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.34%	1.30%	1.12%	0.88%	1.02%	0.00%	0.88%	0.05%	0.33%	2.89%	1.57%	2.29%	9.32%	0.00%	2.72%	0.00%	1.75%	1.56%	5.85%	1.74%	1.30%			
48	Potencias No Normalizadas en Suministro Monofásico	0.69%	1.24%	1.08%	0.45%	0.00%	0.00%	0.38%	0.64%	1.79%	0.13%	0.26%	0.00%	0.00%	0.03%	0.44%	0.94%	1.71%	0.80%	4.28%	0.00%	0.00%	0.00%	0.70%	0.32%	1.03%	1.70%	0.64%			
50	Transformadores de medida fuera de rango	0.24%	0.00%	0.22%	0.32%	0.00%	0.43%	0.04%	0.21%	0.22%	0.03%	0.11%	0.28%	0.00%	0.00%	0.00%	0.05%	4.56%	1.40%	0.50%	0.00%	0.00%	0.00%	0.35%	0.00%	0.00%	0.77%	0.21%			
51	Tarifa no válida para Contratos de Peaje	0.11%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.02%	0.00%	0.06%	0.14%	0.03%	0.05%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.08%	0.00%	0.30%	0.25%	0.00%	0.00%	0.00%	0.35%	0.00%	0.00%	0.04%	0.06%			
52	Tarifa no válida para Potencias Solicitadas	0.07%	0.06%	0.00%	0.13%	0.00%	0.00%	0.00%	0.05%	0.01%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.05%	1.00%	0.40%	0.25%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.41%	0.05%			
53	Necesidad de abrir Expediente de Acometida	6.74%	0.30%	1.72%	3.34%	0.00%	0.00%	0.31%	3.59%	0.29%	0.71%	8.21%	0.28%	0.44%	0.41%	0.11%	1.18%	1.00%	0.90%	1.26%	0.00%	5.44%	2.78%	0.00%	4.36%	1.03%	0.31%	3.59%			
55	Nuevo Cliente coincide con el Actual	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.13%	0.11%	0.03%	0.04%	0.00%	0.01%	0.00%	0.00%	0.09%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	1.53%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.03%			
56	Falta de Datos en Campo 84 en Modificaciones	0.09%	0.32%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.10%	0.00%	0.18%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.33%	0.40%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.81%	0.10%			
57	Falta C.I.E. y/o Acta de Puesta en Marcha	1.50%	0.20%	0.00%	0.06%	0.00%	11.53%	2.59%	2.89%	5.47%	1.64%	3.41%	0.56%	2.63%	2.36%	1.63%	1.00%	4.28%	4.49%	4.79%	1.53%	0.00%	0.00%	3.50%	1.01%	0.52%	1.74%	2.89%			
58	Teléfono de Contacto erróneo o no contesta reiteradamente	0.00%	0.80%	16.16%	17.08%	0.00%	0.00%	0.11%	0.80%	0.12%	0.43%	0.03%	0.00%	0.00%	0.06%	0.00%	5.91%	0.00%	0.30%	2.											

4.2 MOTIVOS DE RECHAZO GASISTAS
2014.T2 (2º Trimestre)

ID Motivo	Descripción % tipología de rechazos por agente	AGENTE DISTRIBUIDOR							AGENTE COMERCIALIZADOR														
		GRUPO GAS NATURAL FENOSA	REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.	REDEXIS GAS BALEARÉS, S.A.	NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.	OTROS	TOTAL	NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	ENDESA ENERGÍA, S.A.	GAS NATURAL SERVICIOS	IBERDROLA GENERACIÓN, S.A.U.	E.ON ENERGÍA, S.L.	IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	C.U.R. - GAS NATURAL S.U.R., S.D.G., S.A.	C.U.R. - IBERDROLA COMERCIALIZACIÓN DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.	C.U.R. - MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS S.U.R., S.L.	C.U.R. - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	C.U.R. - EDP COMERCIALIZADORA DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.	OTROS	TOTAL		
R01	Cliente suministrado desde planta satélite.	0.21%	1.89%	0.69%	0.00%	0.00%	13.98%	0.76%	0.08%	0.05%	0.00%	0.82%	15.84%	17.50%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	1.64%	0.76%
R06	El código del modelo de fecha de efecto no es válido.	0.14%	0.00%	0.00%	0.37%	0.12%	1.93%	0.23%	0.08%	0.15%	0.02%	0.02%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	7.29%	0.23%
R09	El municipio (se indica) no existe.	0.01%	0.11%	0.69%	0.00%	0.00%	0.00%	0.03%	0.00%	0.05%	0.00%	0.00%	0.53%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.18%	0.03%
R11	La población (se indica) no pertenece a la provincia (se indica).	0.01%	0.11%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.01%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.55%	0.01%
R12	Error de integridad: DNI no coherente con CUPS.	46.39%	56.15%	56.02%	53.21%	43.51%	23.86%	46.84%	78.93%	59.50%	42.93%	28.33%	22.06%	33.75%	22.22%	26.03%	0.00%	34.29%	17.24%	24.95%	46.84%		
R14	El día de la fecha efecto solicitada es errónea, tiene que ser el 1, 11 ó 21 del mes.	0.01%	0.11%	0.00%	0.24%	0.00%	0.12%	0.04%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	1.82%	0.04%	
R17	El valor del campo "IND_TUR" (indicativo T.U.R.) no existe en la lista de valores permitidos "(S o N)".	0.88%	1.05%	1.39%	0.34%	0.43%	0.24%	0.77%	0.36%	1.68%	1.11%	0.14%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	8.57%	0.00%	0.91%	0.77%		
R19	Si el motivo de modificación es cambio de titular (01), los campos "Nuevo Num. Documento y Num. Documento" tienen que ser diferentes.	21.29%	17.35%	23.15%	18.12%	20.62%	7.95%	20.19%	1.48%	5.40%	30.50%	33.86%	1.07%	12.50%	11.11%	2.74%	0.00%	2.86%	0.00%	3.28%	20.19%		
R28	Para consumos anuales iguales o superiores a 100.000 kWh/año no se puede solicitar a fecha efecto 01.	0.54%	0.00%	0.00%	3.20%	0.00%	2.53%	0.89%	0.20%	1.81%	0.49%	0.11%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	60.34%	8.01%	0.89%		
R29	CUPS inexistente.	0.00%	0.11%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.03%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	
R32	Fecha efecto solicitada anterior al día actual.	0.08%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.12%	0.06%	0.00%	0.15%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	1.28%	0.06%	
R33	El sujeto (código) no es una Comercializadora.	0.00%	0.00%	0.00%	0.14%	0.00%	0.00%	0.02%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.73%	0.02%	
R34	No existe contrato de ATR en vigor.	8.71%	7.36%	6.25%	6.05%	5.45%	14.34%	8.22%	1.43%	5.93%	1.34%	20.42%	9.96%	21.25%	0.00%	34.25%	0.00%	8.57%	3.45%	6.19%	8.22%		
R35	Existe una solicitud previa del tipo nuevo suministro del mismo comercializador.	0.01%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.02%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	
R37	Existe una solicitud previa de tipo cambio del mismo comercializador.	4.44%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.36%	3.10%	10.55%	0.08%	0.12%	0.02%	30.96%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	8.57%	0.00%	16.21%	3.10%		
R39	Existe una solicitud previa de tipo anulación del mismo comercializador.	0.01%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.03%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	
R42	La solicitud que se intenta anular ya está formalizada.	0.23%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.16%	0.05%	0.40%	0.21%	0.06%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.16%		
R43	El CUPS ya está activo con la comercializadora solicitante.	0.51%	1.16%	1.16%	1.26%	0.49%	1.33%	0.68%	0.13%	1.86%	0.08%	0.42%	3.56%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	12.07%	2.37%	0.68%		
R44	Existe una solicitud previa del tipo alta para el CUPS (se indica) de otra Comercializadora.	0.32%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.22%	0.00%	0.13%	0.05%	0.64%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.22%		
R45	Existe una solicitud previa de baja para el CUPS (se indica) de otra comercializadora.	0.01%	0.42%	0.00%	0.00%	0.00%	0.24%	0.04%	0.00%	0.08%	0.05%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.36%	0.04%		
R46	Existe una solicitud previa de cambio para el CUPS (se indica) de otra comercializadora.	11.93%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	2.53%	8.39%	4.38%	12.78%	15.15%	2.07%	6.05%	0.00%	44.44%	0.00%	0.00%	2.86%	1.72%	3.28%	8.39%		
R47	Existe una solicitud previa de modificación para el CUPS (se indica) de otra comercializadora.	0.78%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.54%	0.15%	0.60%	0.85%	0.51%	0.00%	0.00%	11.11%	0.00%	0.00%	2.86%	0.00%	0.00%	0.54%		
R53	Campo obligatorio no cumplimentado (se indica cual).	1.11%	1.16%	0.93%	0.10%	0.00%	0.24%	0.86%	0.00%	0.95%	2.22%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	2.86%	0.00%	1.28%	0.86%		
R55	Tamaño máximo del campo excedido (se indica campo erróneo y longitud máxima para el mismo).	0.10%	0.42%	0.69%	0.00%	0.00%	0.48%	0.12%	0.00%	0.13%	0.00%	0.02%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	3.64%	0.12%		
R57	Si la presión solicitada es mayor de 4 bares es obligatorio que el campo QH (caudal horario) tenga un valor.	0.00%	0.00%	0.00%	0.10%	0.00%	0.12%	0.02%	0.00%	0.05%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.36%	0.02%		
R59	Si el motivo de modificación es cambio de titular (01), se deben enviar los campos: Num. Documento, Nuevo Num. Documento...	0.71%	0.32%	0.00%	0.68%	1.41%	0.72%	0.73%	0.13%	0.00%	0.24%	1.24%	1.25%	0.00%	20.55%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	6.92%	0.73%		
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.	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.12%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.18%	0.00%		
R64	Documento informado no cumple las validaciones definidas (CIF-NIF, NIE o documento válido para contratar en territorio español).	0.19%	0.00%	0.00%	0.20%	1.22%	0.00%	0.25%	0.36%	0.08%	0.12%	0.28%	0.71%	0.00%	0.00%	4.11%	0.00%	0.00%	0.00%	0.91%	0.25%		
R66	Código de Instalador no informado.	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.12%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.18%	0.00%		
R68	Campo "@replace1@"; Campo obligatorio si el campo "@replace2@" tiene valor "@replace3@" o si el campo "@replace4@" tiene valor "@replace5@".	0.08%	0.00%	0.00%	0.03%	0.00%	0.00%	0.06%	0.00%	0.28%	0.03%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.06%		
R70	Otros motivos no contemplados en el resto del listado.	0.89%	12.20%	9.03%	7.45%	26.44%	28.19%	5.29%	1.46%	7.26%	4.22%	7.40%	2.31%	13.75%	11.11%	6.85%	100.00%	22.86%	3.45%	6.74%	5.29%		
R74	Error de formato: (se indica)	0.43%	0.11%	0.00%	8.50%	0.31%	0.48%	1.47%	0.18%	0.63%	0.27%	3.64%	5.69%	0.00%	0.00%	5.48%	0.00%	5.71%	1.72%	0.73%	1.47%		

5.1 MOVILIDAD POR SEGMENTACIÓN DE MERCADO
2014.T2 (2º Trimestre)

MERCADO ELÉCTRICO										
AGENTE DISTRIBUIDOR	Submercado	Recibidas	Aceptadas	Rechazadas	Pdt Resp	Activadas	Pdt Activ	Ratio Rechazo	Tasa de Switching	Puntos de Suministro
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	DOMESTICO	353.534	330.768	23.677	150	331.731	4.112	6.68%	3.17%	10.465.450
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	INDUSTRIAL	4.810	3.872	932	50	3.822	224	19.40%	6.59%	57.984
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	PYME	22.420	20.175	2.133	210	20.585	2.363	9.56%	7.52%	273.682
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	DOMESTICO	89.097	81.753	9.884	23	82.104	11.188	10.79%	2.29%	3.577.892
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	INDUSTRIAL	268	217	51	0	217	0	19.03%	1.49%	14.580
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	PYME	1.185	1.041	167	1	1.253	243	13.82%	1.58%	79.087
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	DOMESTICO	5.252	5.021	432	22	4.786	305	7.92%	2.97%	161.064
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	INDUSTRIAL	38	28	1	7	30	6	3.45%	9.93%	302
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	PYME	479	450	31	4	488	46	6.44%	11.36%	4.294
E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.	DOMESTICO	19.235	18.590	1.442	67	17.888	766	7.20%	3.55%	503.880
E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.	INDUSTRIAL	86	82	2	2	85	17	2.38%	9.76%	871
E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.	PYME	1.341	1.256	113	15	1.137	288	8.25%	7.74%	14.693
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	DOMESTICO	13.340	12.317	947	16	12.583	1.682	7.14%	2.03%	620.510
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	INDUSTRIAL	105	82	19	7	72	9	18.81%	6.41%	1.123
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	PYME	1.091	955	131	4	1.051	198	12.06%	6.19%	16.978
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	DOMESTICO	365.319	359.257	7.704	884	352.456	18.345	2.10%	3.06%	11.529.889
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	INDUSTRIAL	2.413	2.320	99	22	1.849	493	4.09%	6.13%	30.184
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	PYME	22.936	22.291	845	143	22.343	4.362	3.65%	6.79%	328.942
OTROS	DOMESTICO	13.266	9.104	4.119	4.446	7.392	1.062	31.15%	N/A	N/A
OTROS	INDUSTRIAL	263	207	73	11	62	22	26.07%	N/A	N/A
OTROS	PYME	1.413	1.028	284	444	696	145	21.65%	N/A	N/A
TOTAL	DOMESTICO	859.043	816.810	48.205	5.608	808.940	37.460	5.57%	N/A	N/A
TOTAL	INDUSTRIAL	7.983	6.808	1.177	99	6.137	771	14.74%	N/A	N/A
TOTAL	PYME	50.865	47.196	3.704	821	47.553	7.645	7.28%	N/A	N/A

MERCADO DE GAS										
AGENTE DISTRIBUIDOR	Submercado	Recibidas	Aceptadas	Rechazadas	Pdt Resp	Activadas	Pdt Activ	Ratio Rechazo	Tasa de Switching	Puntos de Suministro
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	DOMESTICO	137.039	122.510	15.188	157	131.701	6.806	11.03%	2.56%	5.153.553
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	INDUSTRIAL	100	85	12	3	55	57	12.37%	1.88%	2.922
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	PYME	1.573	1.311	283	1	1.363	187	17.75%	4.35%	31.311
REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.	DOMESTICO	7.082	6.236	930	23	6.345	505	12.98%	3.06%	207.103
REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.	INDUSTRIAL	4	4	0	0	1	3	0.00%	1.18%	85
REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.	PYME	129	109	21	0	118	26	16.15%	4.68%	2.521
REDEXIS GAS BALEARÉS, S.A.	DOMESTICO	3.176	2.738	429	6	2.826	250	13.55%	2.96%	95.341
REDEXIS GAS BALEARÉS, S.A.	INDUSTRIAL	2	0	2	0	0	0	100.00%	0.00%	5
REDEXIS GAS BALEARÉS, S.A.	PYME	7	6	1	0	7	2	14.29%	1.34%	522
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	DOMESTICO	28.793	25.973	2.818	150	27.060	1.870	9.79%	2.94%	920.259
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	INDUSTRIAL	71	47	21	3	19	33	30.88%	2.51%	757
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	PYME	424	305	102	20	257	97	25.06%	4.04%	6.367
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.	DOMESTICO	30.486	13.631	1.621	0	13.211	0	10.63%	1.58%	834.918
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.	INDUSTRIAL	14	4	2	0	2	0	33.33%	1.46%	137
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.	PYME	199	73	11	0	83	0	13.10%	1.98%	4.193
OTROS	DOMESTICO	6.964	5.683	764	1.048	5.793	421	11.85%	N/A	N/A
OTROS	INDUSTRIAL	28	19	7	2	9	23	26.92%	N/A	N/A
OTROS	PYME	101	62	59	1	42	32	48.76%	N/A	N/A
TOTAL	DOMESTICO	213.540	176.771	21.750	1.384	186.936	9.852	10.96%	N/A	N/A
TOTAL	INDUSTRIAL	219	159	44	8	86	116	21.67%	N/A	N/A
TOTAL	PYME	2.433	1.866	477	22	1.870	344	20.36%	N/A	N/A

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 suministrador recibidas por una distribuidora a lo largo del periodo.

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

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

Pendiente respuesta: Número de solicitudes de cambio de suministrador 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 suministrador 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 suministrador 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 suministrador 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 suministrador 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 suministrador 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

5.2 MOVILIDAD POR INTEGRACION VERTICAL
2014.T2 (2º Trimestre)

MERCADO ELÉCTRICO								
AGENTE DISTRIBUIDOR	Integración Vertical	Recibidas	Aceptadas	Rechazadas	Pdt Resp	Activadas	Pdt Activ	Ratio de Rechazo
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	MISMO GRUPO	236.424	221.279	15.432	344	221.688	1.036	6.52%
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	ENTRE GRUPOS	118.056	109.044	9.429	48	108.882	2.261	7.96%
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	RESTO	26.284	24.492	1.881	18	25.568	3.402	7.13%
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	MISMO GRUPO	40.945	38.376	2.699	1	39.618	5.028	6.57%
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	ENTRE GRUPOS	41.037	37.435	5.950	5	37.420	4.196	13.71%
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	RESTO	8.568	7.200	1.453	18	6.536	2.207	16.79%
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	MISMO GRUPO	1.348	1.304	229	16	1.098	102	14.94%
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	ENTRE GRUPOS	3.610	3.482	128	9	3.572	45	3.55%
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	RESTO	811	713	107	8	634	210	13.05%
E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.	MISMO GRUPO	6.157	5.960	944	56	5.274	436	13.67%
E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.	ENTRE GRUPOS	13.036	12.657	444	20	12.567	453	3.39%
E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.	RESTO	1.469	1.311	169	8	1.269	182	11.42%
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	MISMO GRUPO	6.793	6.285	476	20	6.259	1.003	7.04%
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	ENTRE GRUPOS	6.622	6.130	449	4	6.672	637	6.82%
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	RESTO	1.121	939	172	3	775	249	15.48%
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	MISMO GRUPO	224.922	221.617	3.426	487	219.283	9.630	1.52%
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	ENTRE GRUPOS	140.543	137.840	4.365	436	134.790	8.119	3.07%
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	RESTO	25.203	24.411	857	126	22.575	5.451	3.39%
OTROS	MISMO GRUPO	1.108	462	71	11	971	124	13.32%
OTROS	ENTRE GRUPOS	11.568	8.062	4.175	4.865	5.943	966	34.12%
OTROS	RESTO	2.266	1.815	230	25	1.236	139	11.25%
TOTAL	MISMO GRUPO	517.697	495.283	23.277	935	494.191	17.359	4.49%
TOTAL	ENTRE GRUPOS	334.472	314.650	24.940	5.387	309.846	16.677	7.34%
TOTAL	RESTO	65.722	60.881	4.869	206	58.593	11.840	7.41%

MERCADO DE GAS								
AGENTE DISTRIBUIDOR	Integración Vertical	Recibidas	Aceptadas	Rechazadas	Pdt Resp	Activadas	Pdt Activ	Ratio de Rechazo
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	MISMO GRUPO	51.869	47.486	5.120	3	51.539	3.084	9.73%
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	ENTRE GRUPOS	85.932	75.665	10.207	157	80.800	3.851	11.89%
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	RESTO	911	755	156	1	780	115	17.12%
REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.	ENTRE GRUPOS	7.126	6.279	931	23	6.398	518	12.91%
REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.	RESTO	89	70	20	0	66	16	22.22%
REDEXIS GAS BALEARES, S.A.	ENTRE GRUPOS	3.165	2.731	425	6	2.820	250	13.47%
REDEXIS GAS BALEARES, S.A.	RESTO	20	13	7	0	13	2	35.00%
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	MISMO GRUPO	11.216	10.236	967	161	10.841	829	8.63%
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	ENTRE GRUPOS	17.887	15.946	1.940	4	16.370	1.146	10.85%
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	RESTO	185	143	34	8	125	25	19.21%
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.	ENTRE GRUPOS	30.620	13.696	1.626	0	13.273	0	10.61%
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.	RESTO	79	12	8	0	23	0	40.00%
OTROS	MISMO GRUPO	862	802	60	0	861	66	6.96%
OTROS	ENTRE GRUPOS	6.167	4.927	742	1.050	4.951	401	13.09%
OTROS	RESTO	64	35	28	1	32	9	44.44%
TOTAL	MISMO GRUPO	63.947	58.524	6.147	164	63.241	3.979	9.51%
TOTAL	ENTRE GRUPOS	150.897	119.244	15.871	1.240	124.612	6.166	11.75%
TOTAL	RESTO	1.348	1.028	253	10	1.039	167	19.75%

Integración Vertical "MISMO GRUPO" indica solicitudes de cambio de suministrador 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 suministrador 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 suministrador 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 suministrador recibidas por una distribuidora a lo largo del periodo.

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

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

Pendiente respuesta: Número de solicitudes de cambio de suministrador 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 suministrador 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 suministrador 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 suministrador 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 suministrador 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

5.3 MOVILIDAD CUR-NOCUR
2014.T2 (2º Trimestre)

MERCADO ELÉCTRICO								
AGENTE DISTRIBUIDOR	Tipo movimiento	Recibidas	Aceptadas	Rechazadas	Pdt Resp	Activadas	Pdt Activ	Ratio de Rechazo
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	CUR-CUR	173	147	25	0	119	21	14.53%
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	CUR-NOCUR	193.873	182.484	11.862	29	183.199	1.389	6.10%
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	NOCUR-CUR	26.574	24.274	2.147	306	24.364	146	8.13%
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	NOCUR-NOCUR	160.144	147.910	12.708	75	148.456	5.143	7.91%
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	CUR-CUR	107	82	30	0	87	9	26.79%
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	CUR-NOCUR	41.885	39.330	3574	9	40425	4511	8.33%
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	NOCUR-CUR	5.448	5.053	497	1	4.847	867	8.95%
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	NOCUR-NOCUR	43.110	38.546	6001	14	38.215	6.044	13.47%
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	CUR-CUR	8	8	0	0	6	3	0.00%
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	CUR-NOCUR	2.394	2.334	196	16	2.192	146	7.75%
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	NOCUR-CUR	268	262	13	0	249	17	4.73%
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	NOCUR-NOCUR	3.099	2.895	255	17	2.857	191	8.10%
E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.	CUR-CUR	53	52	2	0	50	1	3.70%
E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.	CUR-NOCUR	7.214	7.049	793	42	6512	384	10.11%
E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.	NOCUR-CUR	636	620	28	0	608	48	4.32%
E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.	NOCUR-NOCUR	12.759	12.207	734	42	11.940	638	5.67%
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	CUR-CUR	13	11	2	0	10	0	15.38%
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	CUR-NOCUR	3.150	3.012	126	4	3.015	411	4.02%
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	NOCUR-CUR	1.079	1.004	68	9	973	124	6.34%
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	NOCUR-NOCUR	10.294	9.327	901	14	9708	1.354	8.81%
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	CUR-CUR	116	134	9	0	94	10	6.29%
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	CUR-NOCUR	228.368	224.290	4.876	582	222.311	10.377	2.13%
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	NOCUR-CUR	13.914	13.746	258	30	13.347	446	1.84%
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	NOCUR-NOCUR	148.270	145.698	3.505	437	140.896	12.367	2.35%
OTROS	CUR-CUR	8	3	11	0	2	0	78.57%
OTROS	CUR-NOCUR	1.469	1.175	209	19	966	60	15.10%
OTROS	NOCUR-CUR	742	629	137	17	444	41	17.89%
OTROS	NOCUR-NOCUR	12.723	8.532	4.119	4.865	6.738	1.128	32.56%
TOTAL	CUR-CUR	478	437	79	0	368	44	15.31%
TOTAL	CUR-NOCUR	478.353	459.674	21.636	701	458.620	17.278	4.50%
TOTAL	NOCUR-CUR	48.661	45.588	3.148	363	44.832	1.689	6.46%
TOTAL	NOCUR-NOCUR	390.399	365.115	28.223	5.464	358.810	26.865	7.18%

MERCADO DE GAS								
AGENTE DISTRIBUIDOR	Tipo movimiento	Recibidas	Aceptadas	Rechazadas	Pdt Resp	Activadas	Pdt Activ	Ratio de Rechazo
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	CUR-CUR	7	7	0	0	6	1	0.00%
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	CUR-NOCUR	28.782	26.967	2.120	25	29.329	1.748	7.29%
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	NOCUR-CUR	556	504	53	0	550	26	9.52%
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	NOCUR-NOCUR	109.367	96.428	13.310	136	103.234	5.275	12.13%
REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.	CUR-NOCUR	1.632	1.553	119	6	1.553	104	7.12%
REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.	NOCUR-CUR	60	54	9	1	60	3	14.29%
REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.	NOCUR-NOCUR	5.523	4.742	823	16	4.851	427	14.79%
REDEXIS GAS BALEARES, S.A.	CUR-CUR	1	1	0	0	1	0	0.00%
REDEXIS GAS BALEARES, S.A.	CUR-NOCUR	1.554	1.509	39	5	1.537	148	2.52%
REDEXIS GAS BALEARES, S.A.	NOCUR-CUR	22	20	2	0	22	1	9.09%
REDEXIS GAS BALEARES, S.A.	NOCUR-NOCUR	1.608	1.214	391	1	1.273	103	24.36%
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	CUR-NOCUR	1.105	1.047	58	5	1.074	74	5.25%
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	NOCUR-CUR	320	238	70	18	268	50	22.73%
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	NOCUR-NOCUR	27.863	25.040	2.813	150	25.994	1.876	10.10%
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.	CUR-CUR	9	4	0	0	7	0	0.00%
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.	CUR-NOCUR	4.163	1.410	143	0	1.421	0	9.21%
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.	NOCUR-CUR	251	84	22	0	73	0	20.75%
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.	NOCUR-NOCUR	26.276	12.210	1.469	0	11.795	0	10.74%
OTROS	CUR-CUR	0	0	0	0	0	0	0.00%
OTROS	CUR-NOCUR	555	529	32	4	516	75	5.70%
OTROS	NOCUR-CUR	101	59	20	1	76	2	25.32%
OTROS	NOCUR-NOCUR	6.437	5.176	778	1.046	5.252	399	13.07%
TOTAL	CUR-CUR	17	12	0	0	14	1	0.00%
TOTAL	CUR-NOCUR	37.791	33.015	2.511	45	35.430	2.149	7.07%
TOTAL	NOCUR-CUR	1.310	959	176	20	1.049	82	15.51%
TOTAL	NOCUR-NOCUR	177.074	144.810	19.584	1.349	152.399	8.080	11.91%

Tipo de Movimiento: Indica el movimiento de cambio de suministrador entre comercializadoras CUR y no CUR. En electricidad CUR serían las Comercializadoras de referencia (COR)

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

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

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

Pendiente respuesta: Número de solicitudes de cambio de suministrador 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 suministrador 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 suministrador 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 suministrador 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 suministrador 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

5.4 MOVILIDAD ENTRE GRUPOS

2014.T2 (2º Trimestre)

MERCADO ELÉCTRICO								
COMERCIALIZADORAS DEL GRUPO	Tipo movimiento	Enviadas	Aceptadas	Rechazadas	Pdt Resp	Activadas	Pdt Activ	Ratio Rechazo
IBERDROLA	Dentro del grupo	194.589	184.479	10.563	43	185.021	841	5.42%
IBERDROLA	Sale del grupo	162.560	152.048	11.276	146	150.154	9.387	6.90%
ENDESA	Dentro del grupo	183.409	180.752	2.836	408	179.571	7.480	1.54%
ENDESA	Sale del grupo	160.808	155.067	7.274	462	152.203	10.428	4.48%
GAS NATURAL FENOSA	Dentro del grupo	28.871	27.395	1.606	3	28.402	2.973	5.54%
GAS NATURAL FENOSA	Sale del grupo	104.813	97.539	9.253	137	95.364	8.113	8.66%
HC / NG (EDP)	Dentro del grupo	3.464	3.356	130	12	3.038	421	3.73%
HC / NG (EDP)	Sale del grupo	27.560	24.484	3.624	333	22.644	1.717	12.89%
E.ON	Dentro del grupo	5.587	5.474	865	51	4.780	391	13.65%
E.ON	Sale del grupo	21.864	21.191	778	20	20.890	1.254	3.54%
GALP	Dentro del grupo	4	1	3	0	1	1	75.00%
GALP	Sale del grupo	1.585	1.424	164	2	1.434	62	10.33%
OTROS	Dentro del grupo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
OTROS	Sale del grupo	22.777	17.604	4.714	4.911	19.128	2.808	21.12%
TOTAL	Dentro del grupo	415.924	401.457	16.003	517	400.813	12.107	3.83%
TOTAL	Sale del grupo	501.967	469.357	37.083	6.011	461.817	33.769	7.32%

MERCADO DE GAS								
COMERCIALIZADORAS DEL GRUPO	Tipo movimiento	Enviadas	Aceptadas	Rechazadas	Pdt Resp	Activadas	Pdt Activ	Ratio Rechazo
IBERDROLA	Dentro del grupo	5.282	5.202	7	0	5.225	3	0.13%
IBERDROLA	Sale del grupo	34.537	30.391	1.328	71	33.567	701	4.19%
ENDESA	Dentro del grupo	3.730	3.285	145	9	3.322	273	4.23%
ENDESA	Sale del grupo	38.779	33.521	1.642	73	34.814	2.609	4.67%
GAS NATURAL FENOSA	Dentro del grupo	18.271	17.453	1.120	2	19.325	1.223	6.03%
GAS NATURAL FENOSA	Sale del grupo	74.971	67.187	4.601	180	70.596	3.979	6.41%
HC / NG (EDP)	Dentro del grupo	752	696	43	21	725	94	5.82%
HC / NG (EDP)	Sale del grupo	17.194	15.493	603	11	15.672	1.206	3.75%
E.ON	Sale del grupo	1.833	1.639	69	3	1.707	120	4.04%
GALP	Dentro del grupo	79	31	3	0	29	0	8.82%
GALP	Sale del grupo	5.074	2.230	229	5	2.191	62	9.31%
UNIÓN FENOSA GAS	Sale del grupo	5	5	0	0	4	2	0.00%
OTROS	Dentro del grupo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
OTROS	Sale del grupo	15.685	1.663	12.481	1.039	1.715	40	88.24%
TOTAL	Dentro del grupo	28.114	26.667	1.318	32	28.626	1.593	4.71%
TOTAL	Sale del grupo	188.078	152.129	20.953	1.382	160.266	8.719	12.11%

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 suministrador enviadas por las comercializadoras a lo largo del periodo.

Aceptadas: Número de solicitudes de cambio de suministrador que han sido aceptadas a las comercializadoras a lo largo del periodo.

Rechazadas: Número de solicitudes de cambio de suministrador que han sido rechazadas a las comercializadoras a lo largo del periodo.

Pendiente respuesta: Número de solicitudes de cambio de suministrador 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 suministrador 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 suministrador 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 suministrador 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 suministrador 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 realizadas.

6. RESUMEN ALTAS (NUEVOS SUMINISTROS)

2014.T2 (2º Trimestre)

MERCADO ELÉCTRICO															
AGENTE DISTRIBUIDOR	Recibidas	Aceptadas	% Aceptadas	Aceptadas en plazo	Rechaz	% Rechazadas	Rechaz en plazo	Pendiente respuesta	Pdte resp en plazo	Activadas	Activadas en plazo	Pendiente activación	Pdte act en plazo	Anuladas	
IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	74.616	55.660	73.82%	100.00%	19.741	26.18%	100.00%	41	100.00%	54.172	99.94%	3.227	95.32%	692	
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN, S.A.	24.752	21.223	79.88%	97.47%	5.345	20.12%	70.74%	116	91.38%	19.847	90.73%	2.205	90.11%	43	
BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS, S.A.	908	792	81.65%	99.75%	178	18.35%	90.45%	9	100.00%	724	99.17%	40	97.50%	0	
E.ON DISTRIBUCIÓN, S.L.	2.002	1.852	86.34%	100.00%	293	13.66%	86.35%	20	100.00%	1.703	96.95%	98	100.00%	1	
HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.	2.153	1.978	92.86%	100.00%	152	7.14%	100.00%	4	75.00%	2.982	97.95%	163	91.41%	1	
ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.	72.638	64.951	86.52%	99.89%	10.123	13.48%	99.83%	70	62.86%	56.458	99.91%	3.592	98.75%	1.161	
OTROS	3.286	2.677	86.05%	96.60%	434	13.95%	83.87%	94	34.04%	2.289	93.10%	76	67.11%	13	
TOTAL	180.355	149.133	80.44%	99.53%	36.266	19.56%	95.29%	354	72.03%	138.175	98.41%	9.401	95.17%	1.911	

AGENTE COMERCIALIZADOR	Enviadas	Aceptadas	% Aceptadas	Aceptadas en plazo	Rechaz	% Rechazadas	Rechaz en plazo	Pendiente respuesta	Pdte resp en plazo	Activadas	Activadas en plazo	Pendiente activación	Pdte act en plazo	Anuladas
ENDESA ENERGÍA, S.A.	60.444	54.058	86.88%	99.88%	8.163	13.12%	99.11%	85	85.88%	47.164	99.87%	3.058	98.36%	956
HIDROCANTÁBRICO ENERGÍA, S.A.	2.026	1.641	79.70%	99.76%	418	20.30%	97.61%	12	75.00%	2.264	97.61%	149	93.96%	3
IBERDROLA GENERACIÓN, S.A.U.	67.058	49.698	73.12%	99.92%	18.274	26.88%	99.04%	29	72.41%	47.995	99.65%	3.000	94.57%	663
FACTOR ENERGÍA, S.A.	20	3	15.79%	100.00%	16	84.21%	100.00%	0	0.00%	5	100.00%	0	0.00%	0
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	345	219	59.67%	97.72%	148	40.33%	91.89%	3	66.67%	200	90.00%	36	100.00%	0
GAS NATURAL SERVICIOS SDG, S.A.	17.266	15.155	81.76%	97.17%	3.380	18.24%	67.78%	95	62.11%	14.501	90.17%	1.421	89.09%	14
NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	133	99	71.74%	100.00%	39	28.26%	100.00%	1	100.00%	94	100.00%	4	100.00%	0
E.ON ENERGÍA, S.L.	1.909	1.739	86.00%	99.94%	283	14.00%	87.99%	16	100.00%	1.602	97.07%	105	99.05%	2
AUDAX ENERGÍA, S.L.	116	56	46.67%	100.00%	64	53.33%	100.00%	0	0.00%	55	100.00%	1	100.00%	1
FENIE ENERGÍA, S.A.	3.601	3.203	87.42%	99.84%	461	12.58%	96.31%	14	85.71%	2.967	98.75%	228	94.30%	9
CLIDOM ENERGY, S.L.	323	184	54.44%	99.46%	154	45.56%	94.81%	2	100.00%	138	93.48%	20	95.00%	0
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	64	32	50.00%	100.00%	32	50.00%	100.00%	3	100.00%	21	100.00%	8	100.00%	0
COR - EDP COMERCIALIZADORA DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.	1.102	1.017	93.99%	100.00%	72	6.61%	95.83%	2	100.00%	1.283	98.13%	81	91.36%	1
COR - E.ON COMERCIALIZADORA DE ÚLTIMO RECURSO, S.L.	275	258	85.71%	100.00%	43	14.29%	90.70%	3	100.00%	232	97.84%	13	100.00%	0
COR - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	10.926	9.810	85.16%	99.89%	1.709	14.84%	99.30%	18	55.56%	8.655	99.95%	462	98.70%	193
COR - IBERDROLA COMERCIALIZACIÓN DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.	7.140	5.742	79.58%	100.00%	1.473	20.42%	99.32%	2	50.00%	5.630	99.63%	301	95.68%	42
COR - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	3.896	3.315	80.09%	98.40%	824	19.91%	74.51%	24	91.67%	2.891	93.98%	433	93.53%	8
OTROS	3.711	2.904	80.29%	96.87%	713	19.71%	92.99%	45	42.22%	2.478	93.87%	81	90.12%	19
TOTAL	180.355	149.133	80.44%	99.53%	36.266	19.56%	95.29%	354	72.03%	138.175	98.41%	9.401	95.17%	1.911

MERCADO DE GAS														
AGENTE DISTRIBUIDOR	Recibidas	Aceptadas	% Aceptadas	Aceptadas en plazo	Rechaz	% Rechazadas	Rechaz en plazo	Pendiente respuesta	Pdte resp en plazo	Activadas	Activadas en plazo	Pendiente activación	Pdte act en plazo	Anuladas
GRUPO GAS NATURAL FENOSA	42.250	40.157	95.05%	100.00%	2.093	4.95%	100.00%	0	0.00%	39.249	100.00%	3.673	100.00%	125
REDEXIS GAS ARAGÓN, S.A.	1.855	1.771	90.54%	100.00%	185	9.46%	100.00%	3	100.00%	1.700	100.00%	278	100.00%	8
REDEXIS GAS BALEARES, S.A.	696	660	91.54%	100.00%	61	8.46%	100.00%	0	0.00%	620	100.00%	83	100.00%	14
NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	5.203	5.036	96.44%	99.80%	186	3.56%	99.46%	15	100.00%	4.466	100.00%	840	100.00%	11
MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.	6.457	1.963	86.44%	100.00%	308	13.56%	100.00%	0	0.00%	1.687	100.00%	0	0.00%	0
OTROS	3.304	3.187	91.79%	99.87%	285	8.21%	98.95%	25	92.00%	2.776	99.93%	549	99.64%	10
TOTAL	59.765	52.774	94.42%	99.97%	3.118	5.58%	99.87%	43	95.35%	50.498	100.00%	5.423	99.96%	168

AGENTE COMERCIALIZADOR	Enviadas	Aceptadas	% Aceptadas	Aceptadas en plazo	Rechaz	% Rechazadas	Rechaz en plazo	Pendiente respuesta	Pdte resp en plazo	Activadas	Activadas en plazo	Pendiente activación	Pdte act en plazo	Anuladas
NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.	5.212	4.963	96.33%	99.80%	189	3.67%	99.47%	16	93.75%	4.394	99.98%	830	100.00%	10
ENDESA ENERGÍA, S.A.	6.514	5.546	88.51%	99.95%	720	11.49%	99.86%	22	95.45%	5.144	99.98%	830	100.00%	43
GAS NATURAL SERVICIOS	38.091	35.936	98.18%	100.00%	666	1.82%	100.00%	0	0.00%	34.891	100.00%	3.489	100.00%	91
IBERDROLA GENERACIÓN, S.A.U.	4.910	2.914	80.34%	100.00%	713	19.66%	100.00%	0	0.00%	2.848	100.00%	2	100.00%	15
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	120	116	87.22%	100.00%	17	12.78%	100.00%	0	0.00%	79	100.00%	56	100.00%	0
C.U.R - GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.	2.297	1.665	74.20%	100.00%	579	25.80%	100.00%	0	0.00%	1.626	100.00%	44	100.00%	4
C.U.R - IBERDROLA COMERCIALIZACIÓN DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.	104	57	82.61%	100.00%	12	17.39%	100.00%	0	0.00%	51	100.00%	5	100.00%	0
C.U.R - MADRILEÑA SUMINISTRO DE GAS S.U.R., S.L.	35	6	60.00%	100.00%	4	40.00%	100.00%	0	0.00%	10	100.00%	0	0.00%	0
C.U.R - ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	692	624	84.21%	99.84%	117	15.79%	98.29%	4	100.00%	565	100.00%	109	98.17%	3
C.U.R - EDP COMERCIALIZADORA DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.	492	467	95.50%	100.00%	22	4.50%	100.00%	1	100.00%	407	100.00%	46	100.00%	1
OTROS	1.298	480	85.87%	100.00%	79	14.13%	100.00%	0	0.00%	483	100.00%	12	100.00%	1
TOTAL	59.765	52.774	94.42%	99.97%	3.118	5.58%	99.87%	43	95.35%	50.498	100.00%	5.423	99.96%	168

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

