



Comisión  
Nacional  
de Energía

Dirección de Energía Eléctrica

# INFORME DE SUPERVISIÓN DEL MERCADO MINORISTA DE ELECTRICIDAD SEGUNDO SEMESTRE DE 2010

29 de junio de 2011

## ÍNDICE

HECHOS RELEVANTES .....	2
1. CONTEXTO REGULATORIO .....	5
2. INFORMACIÓN UTILIZADA .....	7
3. GRADO DE AVANCE DE LA LIBERALIZACIÓN .....	7
3.1 Análisis en función del segmento .....	9
3.2 Análisis en función del comercializador.....	11
3.2.1 Cuota de los comercializadores en mercado libre en función del segmento .....	14
3.2.2 Diversificación de la cartera de los comercializadores por segmento.....	14
3.2.3 Cuota de los comercializadores por zona de distribución (Fidelización).....	15
3.2.4 Diversificación de la cartera de los comercializadores por zona de distribución .....	16
3.3 Análisis por grupo empresarial .....	17
3.4 Análisis por tipo de suministro (suministros sólo electricidad vs duales) .....	19
3.5 Análisis de los suministros en CUR sin derecho a TUR .....	19
3.6 Cuotas incrementales de suministro en mercado libre: Análisis en función del segmento.....	19
3.7 Cuotas incrementales de suministro en mercado libre: Análisis en función del comercializador	20
3.7.1 Análisis en función del comercializador y segmento .....	20
3.7.2 Análisis en función del comercializador y zona de distribución.....	21
3.8 Análisis en función de la CCAA.....	22
4. CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR .....	25
4.1 Cambios desde CUR a comercializador libre.....	25
4.1.1 Rechazos y sus causas .....	26
4.1.2 Retrasos y sus causas .....	27
4.2 Cambios entre comercializadores libres.....	27
4.2.1 Rechazos y sus causas .....	28
4.2.2 Retrasos y sus causas .....	29
4.3 Cambios desde comercializador libre a CUR .....	30
4.4 Ratios de cambio de comercializador (“Switching”).....	31
4.5 Fechas de solicitud de los cambios de comercializador .....	34
5. PRECIOS DE LOS COMERCIALIZADORES LIBRES .....	35
5.1 Evolución trimestral de precios medios (€/MWh) de la electricidad. ....	35
5.2 Evolución trimestral de precios medios finales (€/MWh) por segmento.....	36
5.3 Comparador web de ofertas.....	37
6. TIPOLOGÍA DE CONSULTAS Y RECLAMACIONES RECIBIDAS .....	38

## HECHOS RELEVANTES

- A finales de 2010, 5,5 millones de suministros (20,2% del total de los puntos de suministro) que suponen un 72,7% del volumen de energía<sup>1</sup> consumido, se suministran a través de comercializador libre. Si se comparan estos valores con los registrados un año antes (13,9% y 65,7% del total de los suministros y volumen de energía respectivamente que se suministraban en mercado libre a finales de 2009), se observa un importante progreso en la liberalización durante 2010.
- La profundidad de la liberalización es diferente en función del segmento de consumidores del que se trate. En particular, dicha liberalización está aún marcada por la presencia o no de la tarifa de último recurso. Así, a diciembre de 2010, un 18,1% de los puntos de suministro del segmento doméstico y un 27,5% en términos de energía, son suministrados en mercado libre. En el segmento pymes, más de un 85% de los suministros y un 92,2% en términos de energía, son suministrados a través de comercializador libre. En el segmento industrial, el 1,8% de los suministros (el 0,2% en términos de energía) continúa siendo suministrado por un CUR.
- En el T3 de 2010, el comercializador libre del grupo Iberdrola adelanta por primera vez a Endesa como la compañía con mayor número de suministros. Iberdrola cuenta a finales de septiembre de 2010, con 2.030.651 puntos de suministro (40,5% en cuota de suministros en mercado libre) frente a 1.834.679 de Endesa (36,6% en cuota de suministros en mercado libre). Cabe destacar que del incremento de 1,7 millones a través de comercializador libre registrados en 2010 con respecto a 2009, el 65% de los mismos son suministrados por Iberdrola. No obstante, en consumo de energía, Endesa sigue liderando la comercialización libre a finales de 2010.
- En general se observa una mayor actividad de los comercializadores independientes. Así, cabe destacar el avance de Alpiq que con una cuota de 2,7%, se convierte en el sexto comercializador en volumen de energía suministrada.
- Si se analiza la fidelización (tendencia de los consumidores a ser suministrados por el comercializador del grupo empresarial de la red de distribución de su zona), en cuota de número de suministros a finales de 2010, se observa un menor grado de fidelización para los segmentos pymes e industrial (donde los ahorros por cambio de suministro son mayores) que en el segmento doméstico.
- Por grupo empresarial se observa que en el conjunto de la comercialización (comercialización de último recurso y libre), el incremento de la demanda 2009-2010 es absorbido principalmente por los grupos independientes y EDP<sup>2</sup>. También se observa un incremento de la energía suministrada por el Grupo Iberdrola aunque de menor cuantía que en los casos anteriores. El resto de comercializadores no

<sup>1</sup> Nótese que el volumen de energía aquí reflejado, se corresponde con la suma de la energía consumida en un año móvil hasta el trimestre T-1 por todos los consumidores que se encuentran en CUR o comercializador libre (según aplique) a finales del trimestre T4 de 2010.

<sup>2</sup> En el caso de EDP dicho incremento viene determinado en su mayor parte por la energía adquirida para CHC CIDE (comercializador en la que se integraron los antiguos clientes de las pequeñas distribuidoras) en la que EDP es parte accionarial.

experimentan variaciones significativas en volumen de energía respecto al año anterior.

- El precio medio de suministro de energía en el mercado libre (no incluyendo tarifas de acceso) facturado en el año móvil analizado (septiembre 2009 - agosto 2010), descendió a 62,4 €/MWh frente a 72€/MWh, registrado un año antes.
- Desde el pasado 27 de abril de 2011, la Comisión Nacional de la Energía ha puesto en marcha una herramienta web que permite a los consumidores comparar las distintas ofertas de las empresas comercializadoras de gas y electricidad. Actualmente dicha herramienta recoge más de 400 ofertas de distintos comercializadores. Se espera que el comparador de ofertas contribuya a incrementar el nivel de transparencia en el mercado minorista, así como a aumentar el grado de competencia entre los comercializadores.
- En términos de frecuencia de cambios de comercializador, el mercado minorista español ha experimentado un crecimiento significativo desde el año 2006. No obstante, el mercado minorista de electricidad español en el sector doméstico ha experimentado una escasa movilidad, con un “switching rate”<sup>3</sup> del 2,3% en 2010, que pese a suponer un incremento frente a 2009 (0,6%), se encontraría por debajo de la media de “switching” de la Unión Europea (5,7%)<sup>4</sup> según valores registrados a mediados del año 2010.
- Se observa una reducción significativa en el T3 y T4 de 2010 de la tasa de rechazos en los cambios de CUR a comercializador libre de Unión Fenosa Distribución (12% y 15% respectivamente) aunque la tasa de rechazos anual se mantiene en el entorno del 20%. También se observa, para esta distribuidora, una reducción en la tasa de rechazos en los cambios entre comercializadores (desde un 28% alcanzada en el T4 del 2009 a un 15% en el T4 de 2010) no obstante, continúa presentando la tasa de rechazos más alta respecto al resto de distribuidoras. A este respecto, la CNE está trabajando junto con los comercializadores y distribuidores y en el marco del Grupo de Trabajo de Mejoras de OCSUM, en la introducción de las medidas necesarias para reducir de manera significativa los rechazos en los procesos de cambio de suministrador.
- En el capítulo 6 de este informe se recogen un resumen de las reclamaciones recibidas y tramitadas en esta Comisión en 2010 en relación con el funcionamiento del mercado minorista. Ante las numerosas reclamaciones planteadas por las Administraciones Públicas en relación con su dificultad de contratar en el mercado libre, la CNE ha publicado en su web un modelo de pliego de contratación del suministro eléctrico, con el fin de que pueda servir de apoyo en sus procesos de contratación. Adicionalmente, con el objeto de realizar un diagnóstico de la situación de las reclamaciones de los consumidores y proponer las soluciones más adecuadas, esta Comisión acordó abrir un

---

<sup>3</sup> Un “Switch” o cambio de comercializador se define como el libre movimiento de un consumidor de un CUR a un comercializador libre (distinto del incumbente) o entre comercializadores libres.

<sup>4</sup> Fuente: ECME Consortium analysis of data from consumer survey:  
[http://ec.europa.eu/consumers/strategy/docs/retail\\_electricity\\_full\\_study\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/strategy/docs/retail_electricity_full_study_en.pdf)



expediente informativo. En este contexto, se ha aprobado un plan de trabajo que incluye una primera reunión con los organismos competentes de las Comunidades Autónomas, a efectos de conocer su percepción sobre el contenido y tratamiento de las reclamaciones así como, de establecer unas bases de colaboración y coordinación en esta materia.

## 1. CONTEXTO REGULATORIO

En el período de análisis del presente informe (1 de enero de 2010– 31 de diciembre 2010), destacan las siguientes novedades regulatorias, con afectación sobre el mercado minorista de la electricidad:

Real Decreto 198/2010, de 26 de febrero, por el que se adaptan determinadas disposiciones relativas al sector eléctrico a lo dispuesto en la Ley 25/2009, de modificación de diversas Leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio. Según lo dispuesto en el citado Real Decreto, se simplifican los requisitos impuestos a los comercializadores para iniciar su actividad.

Orden ITC/1732/2010, de 28 de junio, por la que se revisan los peajes de acceso a partir de 1 de julio de 2010 las tarifas y primas de determinadas instalaciones de régimen especial.

Resolución de 28 de junio de 2010, de la Dirección General de Política Energética y Minas, por la que se establece el coste de producción de energía eléctrica y las tarifas de último recurso a aplicar en el tercer trimestre de 2010.

Resolución de 29 de septiembre de 2010, de la Dirección General de Política Energética y Minas, por la que se establece el coste de producción de energía eléctrica y las tarifas de último recurso a aplicar en el cuarto trimestre de 2010.

Orden ITC/3353/2010, de 28 de diciembre, por la que se establecen los peajes de acceso a partir de 1 de enero de 2011 y las tarifas y primas de las instalaciones del régimen especial.

Resolución de 28 de diciembre de 2010, de la Dirección General de Política Energética y Minas, por la que se establece el coste de producción de energía eléctrica y las tarifas de último recurso a aplicar en el primer trimestre de 2011.

Respecto al período transcurrido en el 2011 hasta la fecha de elaboración de este Informe, destacan los siguientes aspectos regulatorios:

Real Decreto 647/2011, de 9 de mayo, por el que se regula la actividad de gestor de cargas del sistema para la realización de servicios de recarga energética

En el ámbito de los grupos de trabajo de la Oficina de Cambios de Suministrador (OCSUM) se han publicado los siguientes procedimientos de cambio de suministrador:

- “Propuesta de Principios Generales de Cambio de Suministrador” de OCSUM de 13 de octubre de 2010.

El Consejo de la CNE en su sesión del 22 de diciembre de 2010 aprobó la “Propuesta de Principios Generales de los procedimientos de cambios de suministrador” presentada por OCSUM para su consideración en el contexto de futuras revisiones y mejoras de la normativa sobre cambio de suministrador así como en los procesos relacionados. La Propuesta responde a los principios básicos de eficiencia y promoción de la competencia aceptados por la CNE y los demás reguladores europeos, contribuyendo al objetivo de homogenizar la normativa y los procesos de cambio de suministrador en los sectores de gas y electricidad.



- Versión 0.1 de Flujo gramas de Procesos y Validaciones de Contratación del Sector Eléctrico de OCSUM a diciembre de 2010.
- Versión 0 de los Formatos de Comunicación para el Sector Eléctrico de OCSUM. En esta versión se integra el nuevo formato para el cambio simultáneo de comercializador y titular con fecha efecto 15 de julio de 2011.

## 2. INFORMACIÓN UTILIZADA

Este informe ha sido realizado a partir de la información contenida en las circulares 1/2005, 2/2005, 2/2004 de la Comisión Nacional de la Energía, así como del sistema SGIME, propio de la Comisión (en el anexo se detalla en más profundidad el contenido de cada una de estas fuentes de información)

Toda la información contenida en los anexos está incluida en tablas que aparecen en un orden idéntico al índice del presente informe.

## 3. GRADO DE AVANCE DE LA LIBERALIZACIÓN

A diciembre de 2010, el número total de suministros de electricidad en el mercado minorista<sup>5</sup> español casi alcanza los 27,5 millones.

De los casi 27,5 millones de suministros más de 26,5 millones (que suponen el 97% de los mismos) con un consumo agregado del 35% de la energía, corresponden al segmento doméstico, 0,8 millones (3%) con un consumo del 22% al segmento Pymes y algo más de 20.000 suministros (0,1%) con un consumo del 42,8% al segmento industrial.

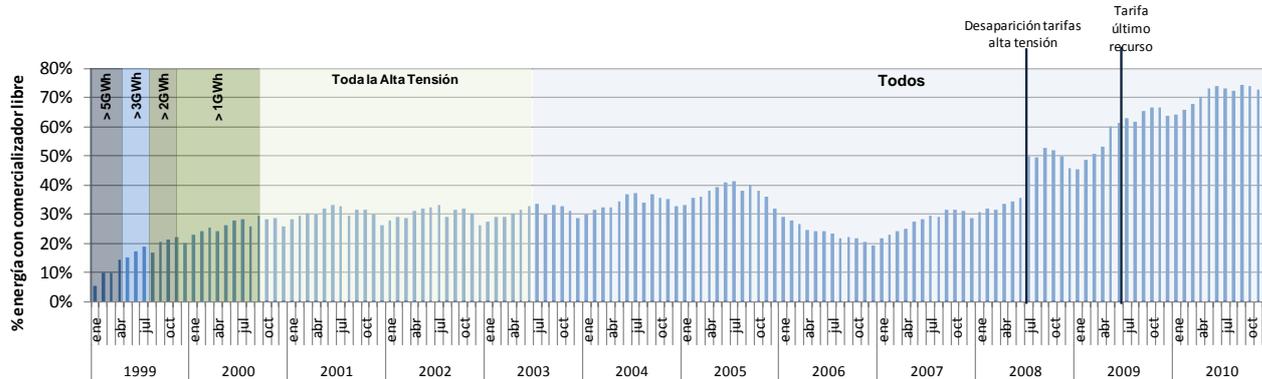


Gráfico 1. Porcentaje de energía suministrada a través de comercializador libre sobre el total del consumo<sup>6</sup> (con calendario elegibilidad y desaparición de tarifas). Fuente: SINCRO

A finales de 2010, 5,5 millones de suministros (20,2% del total de los puntos de suministro) que suponen un 72,7% del volumen de energía consumido, se suministran a través de comercializador libre<sup>7</sup>.

<sup>5</sup> El mercado minorista incluye tanto la venta a través de comercializador libre como la realizada a través de comercializador de último recurso

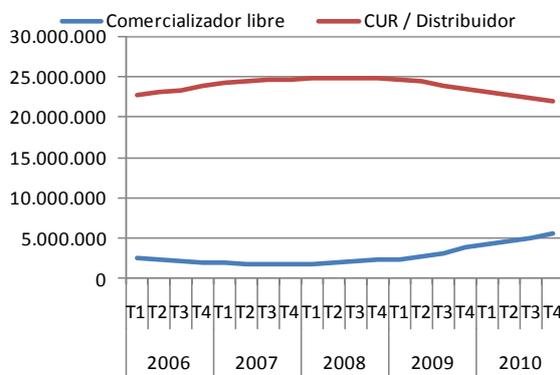
<sup>6</sup> Datos peninsulares

<sup>7</sup> El mercado a través de comercializador libre también se denomina (a efectos de este documento) mercado libre o mercado. Nótese sin embargo, que a partir del 1 de Julio de 2009 con la desaparición de la tarifa regulada desaparece también el mercado regulado. A partir de entonces, todos los intercambios de energía tienen lugar en mercado de libre competencia. Por ello, la denominación del mercado a través de comercializador libre como "mercado libre", sin incluir los suministros a tarifa de último recurso, no es precisa.

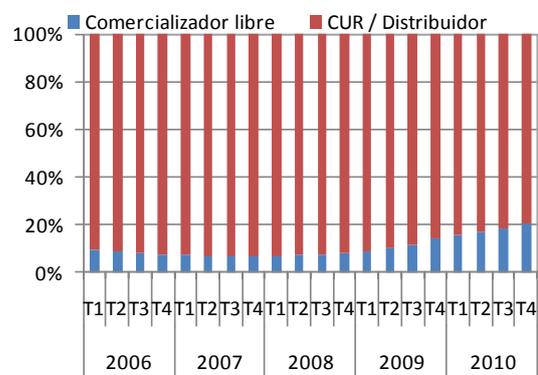
Si se comparan estos valores con los registrados un año antes (13,9% y 65,7% del total de los suministros y volumen de energía respectivamente que se suministraban en mercado libre a finales de 2009), se observa un importante progreso en la liberalización durante 2010.

Sin embargo, para conocer el verdadero estado del proceso de liberalización es necesario analizarlo en función del segmento de consumidores del que se trate, análisis que se realiza en los siguientes apartados.

**Nº de suministros**



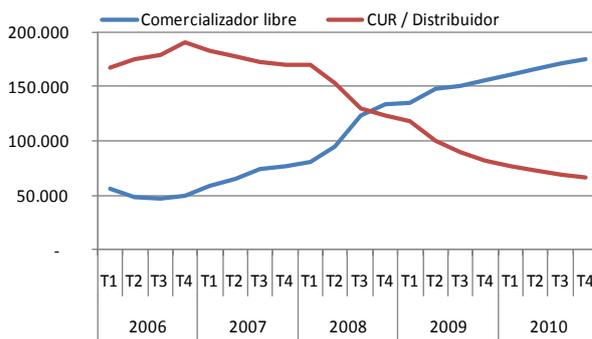
**Porcentaje del nº de suministros**



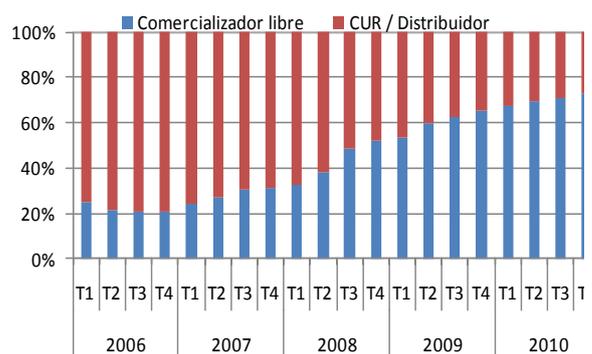
**Gráfico 2. Evolución del número de suministros: CUR/distribuidor y comercializador libre**

Fuente: SICE-distribuidores

**Energía (GWh)**



**Porcentaje de energía**



**Gráfico 3. Evolución del volumen de energía en CUR/distribuidor y comercializador libre.**

Información de energía correspondiente a años móviles. Fuente: SICE-distribuidores

### 3.1 Análisis en función del segmento

A lo largo del presente informe se ha utilizado la clasificación de clientes atendiendo al tipo del punto de suministro, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 7 del RD 1110/2007, de 24 de agosto, por el que se aprueba el reglamento unificado de puntos de medida del sistema eléctrico<sup>8</sup>.

A diciembre de 2010, un 18,1% de los puntos de suministro del segmento doméstico y un 27,5% en términos de energía, son suministrados en mercado libre. En el segmento pymes, más de un 85% de los suministros y un 92,2% en términos de energía, son suministrados a través de comercializador libre. A pesar del avance significativo respecto a un año antes, donde un 69% de los puntos de suministro y un 79,6% en términos de energía eran suministrados en mercado, es significativo que casi un 15% de los clientes del segmento pymes aún son suministrados por un comercializador de último recurso, si bien es cierto que dichos clientes movilizan menos del 8% de la energía del segmento<sup>9</sup>.

En el segmento industrial, el 1,8% de los suministros (el 0,2% en términos de energía) continúa siendo suministrado por un CUR. Desde finales de 2009, se observa que se han reducido a aproximadamente la mitad tanto el número de suministros como la energía de consumidores industriales suministrada a través de CUR.

---

<sup>8</sup> Suministros tipo DOMÉSTICOS: hacen referencia a puntos de suministros tipo 5, esto es, puntos situados en las fronteras de clientes cuya potencia contratada en cualquier periodo sea igual o inferior a 15 kW.

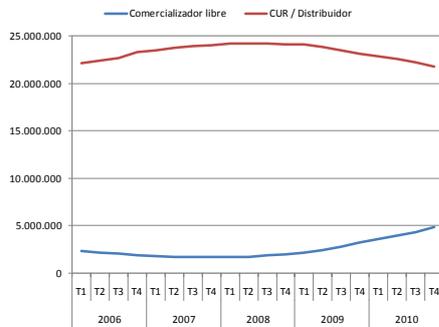
Suministros tipo PYMES: hacen referencia a puntos de suministro tipo 3 y 4: Tipo 3: son puntos de medida situados en las fronteras de clientes, cuya potencia contratada en cualquier periodo sea igual o inferior a 450 kW y superior a 50 Kw. Tipo 4: son puntos situados en las fronteras de clientes, cuya potencia contratada en cualquier periodo sea igual o inferior a 50 kW y superior a 15 kW.

Suministros tipo INDUSTRIALES hacen referencia a puntos de suministro tipo 1 y 2: Tipo 1: son puntos situados en las fronteras de clientes cuya potencia contratada en cualquier periodo sea igual o superior a 10 MW. Tipo 2: son puntos situados en las fronteras de clientes cuya potencia contratada en cualquier periodo sea superior a 450 kW e inferior a 10 MW.

<sup>9</sup> Nótese que desde el 1 de julio de 2009, estos consumidores no tienen derecho a TUR (tarifa de último recurso) y están sometidos por tanto, a tarifas con recargo (tarifas transitorias de carácter disuasorio).

## DOMÉSTICO

### Nº de suministros



### Energía (GWh)

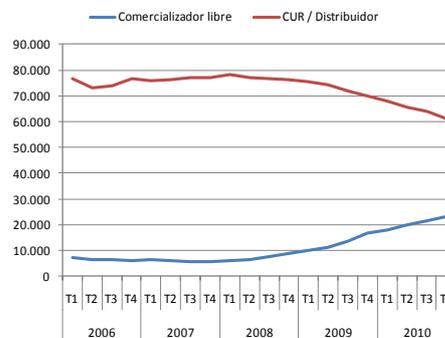
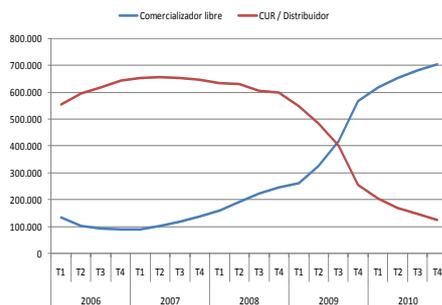


Gráfico 4. Evolución del número de suministros domésticos y del volumen de energía a través de CUR/distribuidor y a través de comercializador libre. La energía corresponde a años móviles. Fuente: SICE-distribuidores

## PYMES

### Nº de suministros



### Energía (GWh)

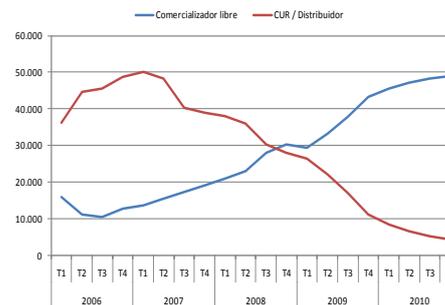
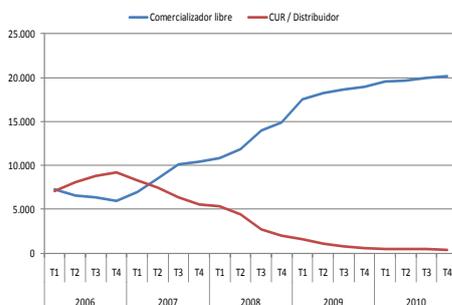


Gráfico 5. Evolución del número de suministros y del volumen de energía anual (GWh) a través de CUR/distribuidor y a través de comercializador libre del segmento pymes. La energía corresponde a años móviles. Fuente: SICE-distribuidores

## INDUSTRIAL

### Nº de suministros



### Energía (GWh)

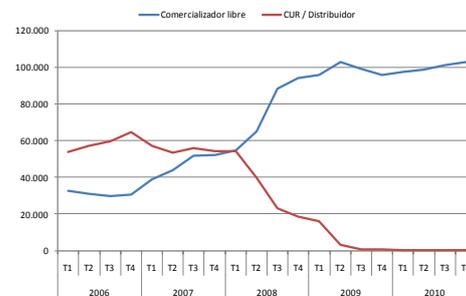


Gráfico 6. Evolución del número de suministros y del volumen de energía anual (GWh) a través de CUR/distribuidor y a través de comercializador libre del segmento industrial. La energía corresponde a años móviles. Fuente: SICE-distribuidores

A modo de conclusión del análisis en función del segmento se puede afirmar que:

- La profundidad de la liberalización es muy diferente en función del segmento de consumidores del que se trate. En particular dicha liberalización está aún fuertemente marcada por la presencia o no de la tarifa de último recurso. De hecho, la existencia de tarifa de último recurso para consumidores de menos de 10 kW, explicaría el hecho de que sólo el 18% de los consumidores domésticos son suministrados actualmente por un comercializador libre.
- No obstante lo anterior, el incremento del número de consumidores domésticos suministrados a través de comercializador libre durante el año 2010 ha sido de más de 1,6 millones de puntos de suministro, que si bien representa un pequeño porcentaje del total de consumidores, sí denota un esfuerzo de captación por parte de los comercializadores.
- Las conclusiones anteriores se hacen todavía más patentes si dentro del segmento de consumidores domésticos se discrimina por tarifa de acceso los consumidores con derecho a TUR (tarifas 2.0A y 2.0 DHA), de aquellos que no tienen dicho derecho (tarifas 2.1A y 2.1DHA), tal y como se puede observar en los siguientes cuadros:

CUR / Com. Libre	2.0A	2.0 DHA	2.1.A	2.1 DHA
%com libre	15%	6%	77%	81%
%CUR	85%	94%	23%	19%
Total	100%	100%	100%	100%

Cuadro 1. Distribución del número de suministros entre comercializador libre y CUR en función de la tarifa de acceso para consumidores domésticos (Diciembre 2010). Fuente: SINCRO (CNE)

CUR / Com. Libre	2.0A	2.0 DHA	2.1.A	2.1 DHA
%com libre	10%	1%	58%	54%
%CUR	90%	99%	42%	46%
Total	100%	100%	100%	100%

Cuadro 2. Distribución del número de suministros entre comercializador libre y CUR en función de la tarifa de acceso para consumidores domésticos (Diciembre 2009). Fuente: SINCRO (CNE)

### 3.2 Análisis en función del comercializador

En general, los comercializadores libres aumentan, en términos absolutos, su cartera de clientes suministrados en el año 2010.

En el T3 de 2010 se observa que la empresa comercializadora del grupo Iberdrola adelanta por primera vez a Endesa como la compañía con mayor número de suministros. Iberdrola cuenta a finales de septiembre de 2010, con 2.030.651 puntos de suministro (40,5% en cuota de suministros en mercado libre) frente a 1.834.679 de Endesa (36,6% en cuota de suministros en mercado libre). No obstante, en consumo de energía, Endesa sigue liderando la comercialización libre.

Durante el 2010, los comercializadores de los grupos tradicionales pierden cuota de mercado libre (medida en porcentaje de número de suministros), a excepción de E.On Energía, S.L., e Iberdrola que alcanza una cuota del 42,9% (10 puntos más que un año antes).

En términos relativos, es E.On Energía, S.L. el comercializador (entre los que tienen cuotas significativas) que más incrementa el número de clientes suministrados a través de comercializador libre respecto a los que tenía un año antes. Este comercializador ha multiplicado su cartera de clientes a través de comercializador libre por más de cuatro en el último año, pasando de 19.363 a 91.904 puntos de suministro. Destacan también los incrementos registrados por los comercializadores independientes.

En términos de energía Endesa sigue liderando el mercado de la comercialización libre. Todos los comercializadores a excepción de Fortia y los del grupo Gas Natural-Fenosa, aumentan, en términos absolutos, la energía comercializada.

En términos porcentuales de cuotas de energía se observa que durante 2010:

- Endesa pierde algo más de medio punto de cuota y Gas Natural-Fenosa casi dos.
- Iberdrola avanza un punto porcentual, E.ON casi medio punto e HC-Naturgas lo hace en dos décimas.
- De entre los comercializadores no tradicionales destaca el avance de Alpiq<sup>10</sup> que con una cuota de 2,7% en energía se convierte en el sexto comercializador en volumen de energía suministrada<sup>11</sup>.

---

<sup>10</sup> Con fecha 21 de enero de 2011 ALPIQ ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U. comunica al Ministerio de Industria Turismo y Comercio, la fusión por absorción de ATEL ENERGIA, S.A.U. por parte de HISPAELEC ENERGÍA S.A. y simultáneamente que la denominación social de este último pasa a ser ALPIQ ENERGIA ESPAÑA S.A.U. Por consiguiente a efectos de este informe la información histórica de Atel e Hispaelec se presentará agregada bajo la denominación de "Alpiq".

En las estadísticas no aparecen los suministros del comercializador "CHC CIDE" dado que la mayor parte de sus clientes son suministrados en zonas de distribución de las "pequeñas distribuidoras" (<100.000 clientes) que no están reflejadas en el presente informe. Dado que la información de dichas distribuidoras se incorporará durante 2011, también lo hará la información de dicho comercializador.

<sup>11</sup> Con fecha 2 de abril de 2011, Alpiq adquirió al grupo Gas Natural Fenosa, los ciclos combinados Plana del Vent 1 y 2.

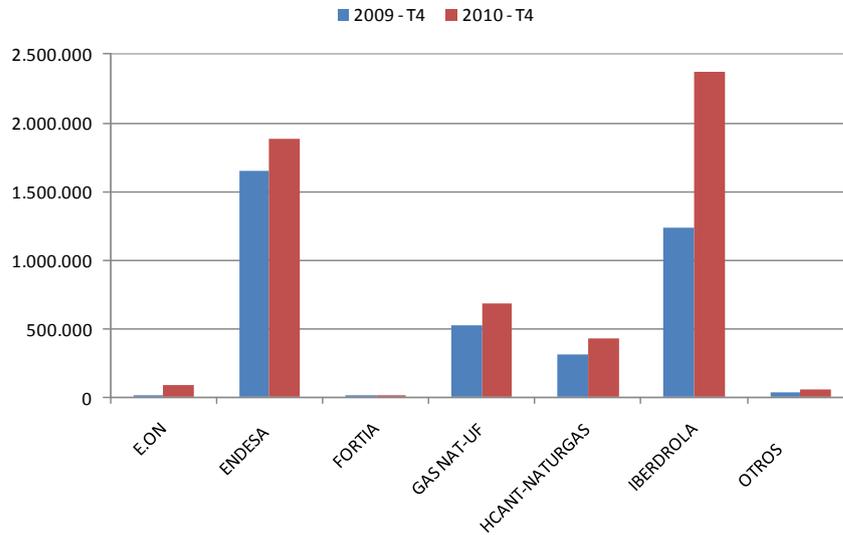


Gráfico 7. Evolución del número de suministros a través de comercializador libre en función del comercializador.  
Fuente: SICE – distribuidores

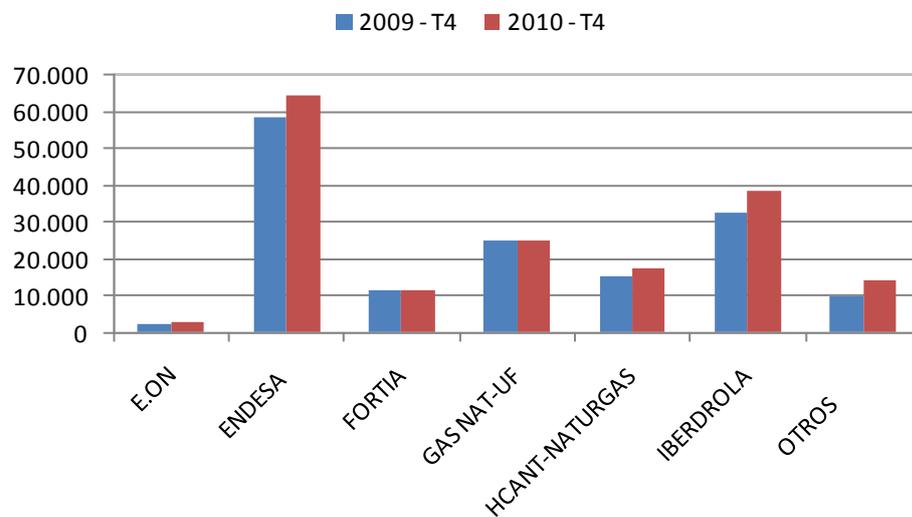


Gráfico 8. Evolución del volumen de energía anual (GWh) suministrada a través de comercializador libre en función del comercializador. La información de energía corresponde a años móviles hasta el trimestre T-3. Fuente: SICE – distribuidores

### 3.2.1 Cuota de los comercializadores en mercado libre en función del segmento

En términos de número de suministros, se tiene que:

- A finales del 2010, el comercializador del grupo Iberdrola ostenta, por primera vez el primer puesto en número de clientes en el segmento doméstico, con una cuota de suministros en mercado libre en este segmento del 43,8% frente a un 30,8% que tenía un año antes.
- Asimismo, el comercializador del grupo Iberdrola mantiene el primer puesto en cuota de puntos de suministro en mercado libre en el segmento pymes, siendo destacable también, el avance conseguido por los comercializadores del grupo Gas Natural Fenosa, que pasan de una cuota de suministros en mercado libre de 16,2% en el T4 de 2009 a 18,2% en T4 de 2010. La cuota de los comercializadores del Grupo Endesa incrementa ligeramente en este segmento situándose en el 31,7%. También se registran incrementos importantes en este segmento por parte de E.ON (su cuota supera el 3% a finales de 2010). Del mismo modo, Nexus y el Grupo Villar Mir Energía<sup>12</sup> alcanzan cuotas significativas en el segmento Pymes que superan el 1%.
- En el segmento industrial, siguen siendo los comercializadores del grupo Endesa las que cuentan con el mayor número de suministros (con un 35,5% del total de los suministros en este segmento). Destaca en este segmento la cuota del grupo Alpiq que alcanza a casi el 5% de los suministros y Nexus con más del 2%.

Si se analiza la cuota de energía de cada comercializador, se observa:

- El comercializador del grupo Iberdrola lidera el consumo en el segmento doméstico (con una cuota de energía del mercado libre de 39%) mientras que en los segmentos pymes e industrial lo hacen los comercializadores del grupo Endesa (con unas cuotas de energía del mercado libre de 36% y 37%, respectivamente).
- Los comercializadores del grupo Gas Natural Fenosa ocupan el tercer puesto en términos de volumen energía en el segmento doméstico y pymes, mientras que el grupo EDP (HC-Naturgas) lo hace en el segmento industrial.
- Entre los comercializadores “no tradicionales” destaca la cuota del 2,3% de Nexus en Pymes y la del 4,4% de Alpiq en el segmento Industrial. La cuota de Fortia es de 11,1% en el segmento industrial, inferior a la que tenía a finales de 2009 (12%).

### 3.2.2 Diversificación de la cartera de los comercializadores por segmento

De acuerdo con la cartera de energía de la que dispone cada comercializador en el cuarto trimestre de 2010, las ventas de energía se reparten, en términos medios entre el 13% en el segmento doméstico, un 28% en el segmento pymes y un 59% en el segmento industrial. Analizando cada comercializador, se observa que:

---

<sup>12</sup> El 22 de septiembre de 2010, la Comisión Nacional de la Competencia autoriza la operación de concentración consistente en la adquisición por parte de VILLAR MIR ENERGÍA S.L.U, del control exclusivo sobre CÉNTRICA ENERGÍA S.L.U. y CÉNTRICA ENERGÍA GENERACIÓN S.L.U., a través de un acuerdo de compraventa de acciones firmado el 20 de julio de 2010. Por consiguiente a efectos de este informe los datos históricos de Céntrica se verán reflejados con la denominación de “Grupo Villar Mir Energía” o “VM ENERGÍA” para la información mostrada en las tablas del Anexo.

- Endesa mantiene unos porcentajes de diversificación por segmento no muy alejados de la media.
- El comercializador de Iberdrola muestra una mayor actividad relativa en el segmento doméstico (con un 24% de su cartera de energía en este sector) y en pymes (36%),
- En el segmento pymes, son los comercializadores del grupo Gas Natural Fenosa (37%), E.On Energía S.L (45%) y Nexus (58%) los que mantienen una actividad relativa mayor.
- Los comercializadores de Fortia (100%), EDP (74%) y Alpiq (94%) son los que orientan con mayor intensidad su comercialización al segmento industrial.

En relación al año anterior podemos afirmar que:

- Se observa un incremento significativo del peso de la cartera de energía en el segmento doméstico del comercializador del grupo Iberdrola respecto al total de sus ventas de energía en mercado (pasando de un 17% en diciembre de 2009 a un 24%, un año después).
- Existe una mayor diversificación en las carteras de clientes de Gas Natural Fenosa y E.On Energía<sup>13</sup>.

### 3.2.3 Cuota de los comercializadores por zona de distribución (Fidelización).

Si se analiza la fidelización de los consumidores al comercializador perteneciente al mismo grupo empresarial del distribuidor (zona natural de mayor influencia), se puede observar el grado de apertura del mercado libre en las distintas áreas de distribución:

- A diciembre de 2010 en todas las áreas de distribución, a excepción de la red de E.ON, el comercializador incumbente<sup>14</sup> ostenta la mayor cuota de energía (en el intervalo 43%-69%) sobre el total de energía comercializada en el área de distribución objeto de estudio. Destaca la red de Endesa dónde los comercializadores de su grupo ostentan casi un 70% del total de la energía comercializada en la red. Se puede afirmar por tanto, que a finales de 2010, todavía existe una concentración de cuota por parte de los comercializadores tradicionales en los “mercados naturales” donde operan las distribuidoras de su mismo grupo empresarial.
- Si se compara la evolución de la cuota de fidelización de los consumidores en cada red de distribución respecto a un año antes, se observa una ligera reducción de la fidelización de los consumidores en todas las redes menos en la red de HC Distribución Eléctrica, S.A.

Si se analiza la fidelización por segmento, en cuota de número de suministros a finales de 2010, se observa lo siguiente:

---

<sup>13</sup> Aunque a día de hoy se disponen de mayor desglose del epígrafe “Otros” (Grupo Villar Mir Energía, Nexus, Alpiq,...) no es posible disponer del mismo detalle de datos en términos de cómo han diversificado su cartera a lo largo de 2010, pues dicho desglose no estaba disponible a finales de 2009. En el apartado 3.2.2 se han destacado las cuotas más significativas alcanzadas a finales de 2010 por los comercializadores “no tradicionales” en los distintos segmentos.

<sup>14</sup> Se considera comercializador incumbente a aquel perteneciente al mismo grupo empresarial que el distribuidor de una determinada zona geográfica.

- Se aprecia un menor grado de fidelización para los segmentos pymes e industrial (donde los ahorros por cambio de suministro son mayores) que en el segmento doméstico.
- En el segmento doméstico las cuotas de fidelización en número de suministros son especialmente altas, con valores que oscilan entre el 62% en la red de E.ON y el 94% en la red de de HC. Además se observa que en el caso de Iberdrola y especialmente en el de E.ON, dichas cuotas son superiores a las de un año antes. En el resto de redes la fidelización ha disminuido (hasta 11 puntos porcentuales en el caso de Endesa, fundamentalmente por la penetración del comercializador de Iberdrola en su red).
- En los segmentos pymes e industrial las cuotas de fidelización son inferiores a las registradas un año antes (destacan los 12 puntos cedidos en el segmento Pymes por Endesa en su propia red o los 10 cedidos por E.ON en el segmento industrial)

A la luz de estos análisis se puede concluir que la oferta de los comercializadores libre distintos del incumbente es más fuerte en los segmentos pymes e industrial, mientras que en el segmento doméstico, se mantiene una fuerte presencia de los comercializadores incumbentes. Éstos continúan dominando las zonas geográficas correspondientes a sus redes de distribución.

Esta situación también parece indicar que para los segmentos pymes e industrial donde el ahorro potencial de cambio de comercializador es mayor<sup>15</sup>, existe una menor tendencia de los consumidores a quedarse en el comercializador incumbente, a favor de la oferta de mercado más competitiva.

### 3.2.4 Diversificación de la cartera de los comercializadores por zona de distribución

De forma complementaria al apartado anterior, en este punto se analiza cómo los comercializadores diversifican geográficamente su cartera de clientes, centrandose en sus “mercados naturales” o bien en áreas geográficas ajenas en las que no operan las distribuidoras de su grupo empresarial. Con carácter general se observa que:

- A finales de 2010, todos los comercializadores a excepción de E.ON y HC continúan teniendo la mayor parte de su cartera en términos de energía en la zona geográfica de la distribuidora de su mismo grupo.
- No obstante, se mantiene la tendencia a diversificar las zonas de su actividad tanto en puntos de suministro como en volumen de energía.

Si el análisis se realiza para cada segmento de consumo en términos de cartera de suministros (en número), se observa que:

- En el segmento doméstico esta diversificación es limitada, especialmente en los casos de Iberdrola, E.ON y Endesa donde entre el 85 y el 88% de los suministros de sus comercializadores los captan en la red de la distribuidora de su grupo empresarial. No

---

<sup>15</sup> Esta diferencia de ahorros estaría en consonancia con el último estudio comparativo realizado en octubre de 2010 donde la diferencia entre las oferta más caras y las más baratas era mayor para potencias contratadas mayores.

obstante, en este segmento salvo en el caso del E.ON la diversificación es ligeramente mayor que un año antes.

- En los segmentos pymes e industrial se observa una mayor diversificación de los comercializadores en las diferentes áreas de distribución. Aún así, en el caso de Endesa e Iberdrola la cartera de sus clientes está compuesta en el caso más diversificado por un 78%<sup>16</sup> de consumidores radicados en la zona geográfica de la red de distribución propia.

Esta situación parece apuntar que los comercializadores realizan un mayor esfuerzo de diversificación en los segmentos pymes e industrial que en el doméstico. Esto puede ser debido a que en estos últimos segmentos, se obtienen unos mayores márgenes, o bien que la relación éxito/esfuerzo de captación de clientes en estos segmentos es mayor.

### 3.3 Análisis por grupo empresarial

Comparando la distribución de la cartera de energía de cada grupo empresarial, repartida entre comercializador libre y CUR/distribuidor para tres momentos distintos, T2 de 2009 (antes de la entrada en vigor de la TUR), T4 de 2009 y T4 de 2010, se puede observar un avance significativo en el porcentaje de clientes que han pasado a mercado libre en el periodo de estudio en todos los grupos empresariales.

Destacan los siguientes aspectos:

- La evolución del grupo empresarial Iberdrola, que partía de una cuota de energía suministrada en mercado libre inferior al resto de los grupos (41,3% en T2 de 2009 frente a 63,1% en T4 de 2010).
- Un avance significativo por parte de E.ON que aumentaría en 17 puntos (hasta el 75%) su cuota en mercado libre.
- La elevada cuota en mercado libre del grupo EDP (95% a finales de 2010), que ya contaba en el T2 de 2009 con más del 90% de su cartera en comercializador libre debido al importante peso del segmento industrial en su zona geográfica de influencia.

Por otra parte, es interesante analizar la evolución de los balances de energía por grupo empresarial (ver gráfica siguiente). El saldo representado es la diferencia entre la energía generada y la consumida por los comercializadores (libres o CUR) de cada uno de los grupos empresariales.

Se pueden observar los siguientes hechos:

- Desde el punto de vista de la energía adquirida para sus clientes, casi todos los grupos empresariales mantienen (en el conjunto de CUR + comercializador libre) los mismos

---

<sup>16</sup> En este caso, el 78% sería el porcentaje de clientes industriales de los comercializadores de Endesa que pertenecen a la red de la distribuidora del mismo grupo empresarial.

valores absolutos de energía consumida; simplemente se produce un “trasvase” de energía desde sus CUR hacia sus comercializadores libres. Sin embargo en el caso de EDP<sup>17</sup> y los “comercializadores independientes” sí se observa un incremento de la energía adquirida por sus comercializadores libres, que absorben la mayor parte del el incremento de las compras de energía de 2010 frente a 2009. También se observa un incremento de la energía suministrada por el Grupo Iberdrola aunque de menor cuantía que en los casos anteriores.

- En cuanto a los saldos energéticos :
  - No se producen cambios muy relevantes en el caso de Iberdrola, Gas Natural-Fenosa y EDP.
  - En cambio en el caso de Endesa y E.ON (grupos empresariales, con una mayor capacidad instalada de centrales térmicas de carbón y menos generación renovable que otros grupos empresariales), se observa durante 2010 la disminución de su generación y por tanto de su saldo energético.
  - En el caso de “Otros” no se puede realizar un análisis integrado de su saldo de energía puesto que los grupos empresariales con generación no necesariamente coinciden con grupos empresariales con comercialización<sup>18</sup>.

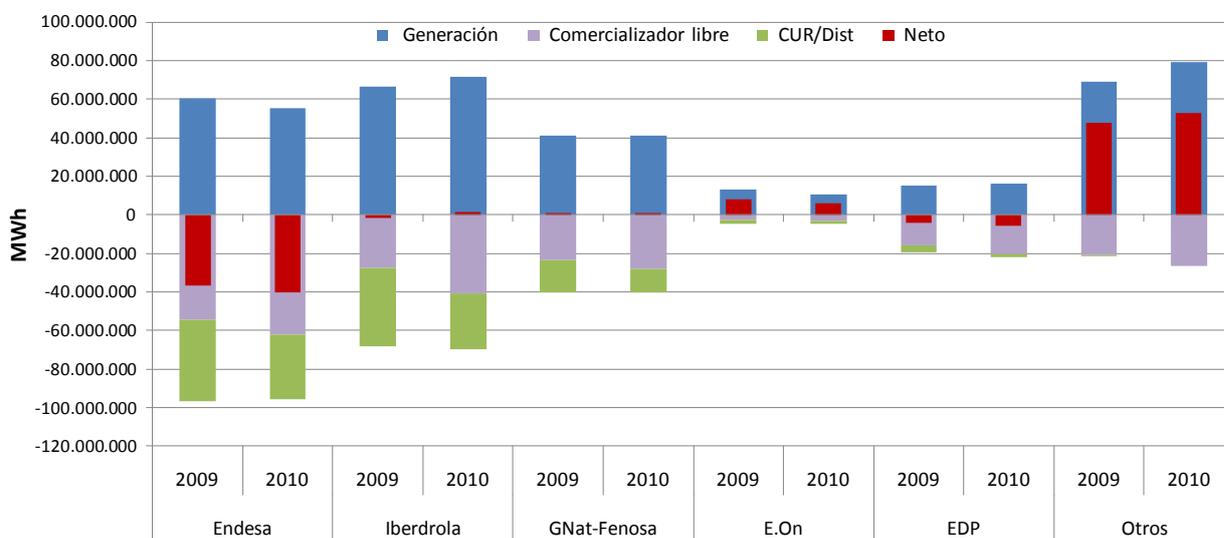


Gráfico 9. Evolución del balance de energía por grupo empresarial en el período 2009-2010. Fuente: SGIME

<sup>17</sup> En el caso de EDP dicho incremento viene determinado en su mayor parte por la energía adquirida para CHC CIDE (comercializador en la que se integraron los antiguos clientes de las pequeñas distribuidoras) en la que EDP es parte accionarial.

<sup>18</sup> No obstante se observa una tendencia a la integración de actividades de generación y comercialización por parte de grupos empresariales independientes (casos de Grupo Villar Mir Energía ó Alpiq).

### 3.4 Análisis por tipo de suministro (suministros sólo electricidad vs duales)

Si se analiza la evolución trimestral de la cuota de suministros duales<sup>19</sup> respecto al total de suministros de cada comercializador desde el T1 de 2006 hasta el T3 de 2010, se puede observar que las empresas con mayor porcentaje de suministros duales son el grupo EDP (61%) y los comercializadores del grupo Gas Natural Fenosa (23%), mientras que otros como E.On energía no informan de la existencia de suministros duales.

No obstante, en el caso de Gas Natural Fenosa se observa una progresiva reducción en la cuota de suministros duales desde el T1 de 2006 con una cuota de suministros duales del 64% hasta el 23% del T3 de 2010. Este descenso, más acusado desde el año 2009, ha podido estar motivado por un aumento de la base de clientes eléctricos sin derecho a TUR que pasaron de la CUR a un comercializador libre del grupo Gas Natural Fenosa debido al carácter disuasorio de las tarifas transitorias (TUR + recargo). Este aumento de la base de clientes eléctricos en mercado libre ha podido diluir el porcentaje de suministros duales de Gas Natural Fenosa.

### 3.5 Análisis de los suministros en CUR sin derecho a TUR

Según información proporcionada por las CUR a la CNE, a mayo de 2011 existen 91.748 puntos de suministro sin derecho a TUR que aún son suministrados por un CUR a precio disuasorio<sup>20</sup>.

Cabe destacar el importante descenso (47%) que se ha producido en este tipo de suministros desde la última información publicada (a fecha septiembre de 2010), donde 172.360 puntos de suministros sin derecho a TUR eran suministrados por un CUR.

### 3.6 Cuotas incrementales de suministro en mercado libre: Análisis en función del segmento

Como ya se ha citado, el número de consumidores suministrados a través de comercializador libre continúa con la senda creciente iniciada en 2008. Los suministros en mercado libre registrados a diciembre de 2010 se han incrementado en más de 1,7 millones con respecto a un año antes (1,6 millones representarían cambios de CUR a comercializador libre y el 0,1 millones restantes serían de nuevos suministros) hasta alcanzar los 5,5 millones. En términos de energía, estos 5,5 millones de suministros consumen un 72,7 % del total de la energía del sistema (65,68%, a diciembre de 2009).

<sup>19</sup> Se entiende por suministro dual aquel cuyo contrato está sujeto a la contratación conjunta de una fuente complementaria de energía (habitualmente gas con electricidad)

<sup>20</sup> En línea con las propuestas realizadas por la CNE para reducir el número de consumidores sin derecho a TUR suministrados por un CUR, la disposición adicional tercera del Real Decreto 647/2011, de 9 de mayo, establece que los distribuidores deberán proporcionar mensualmente a la OCSUM un listado con estos puntos de suministro, para que dicha información sea accesible a todos los comercializadores, con el fin de facilitar la realización de ofertas a dichos clientes a precio libremente negociado.

De los puntos de suministro que han pasado a ser suministrados a través de comercializador libre en el último año (más de 1,7 millones), el 92% corresponden al segmento doméstico y el 8% restante al segmento pymes. El paso a comercializador libre en el segmento industrial es en valor relativo poco significativo, ya que la mayoría de los puntos de suministro de este segmento ya eran suministrados a través de comercializador libre a diciembre de 2009.

### 3.7 Cuotas incrementales de suministro en mercado libre: Análisis en función del comercializador

En el último año el comercializador del grupo Iberdrola ha multiplicado casi por dos su número de suministros, continuando con su tendencia de crecimiento una vez superado el período de abandono de la actividad comercializadora en mercado que había experimentado el grupo en el año 2006. Obsérvese que del incremento de 1,7 millones a través de comercializador libre registrados en 2010 con respecto a 2009, más de 1,1 millón son suministrados por el comercializador del grupo Iberdrola (65% de total de los nuevos puntos en mercado)

Sin embargo, en términos de energía, el mayor avance durante 2010 corresponde al comercializador del grupo Endesa<sup>21</sup>. Esto supone un cambio con respecto a lo ocurrido durante 2009 año en el cual los mayores avances tanto en número de consumidores como en energía correspondían a Iberdrola.

#### 3.7.1 Análisis en función del comercializador y segmento

Es interesante analizar el reparto de los nuevos puntos de suministro en mercado en función del tipo de cliente y comercializador libre.

Para el análisis de los incrementos de suministros por comercializador, se han analizado por separado los incrementos (comercializadores que incrementan su base de clientes) de los decrementos (comercializadores que minoran su base de clientes):

- En el apartado de incrementos, destaca que casi el 70% de los nuevos puntos de suministro del segmento doméstico son suministrados por el comercializador del grupo Iberdrola.
- El 33% de los nuevos suministros en mercado en el segmento pymes son suministrados por Endesa y el 26% por Gas Natural Fenosa.
- En el segmento industrial, el 38% de los nuevos suministros corresponden a Iberdrola.

Al comparar estas cuotas de participación en el total de los nuevos puntos de suministro por segmento, con la cuota de mercado por segmento que cada comercializador tenía un año antes, se podría deducir si el crecimiento de los comercializadores en los distintos segmentos

---

<sup>21</sup> Es necesario matizar que no es posible distinguir si el mayor incremento de energía por parte de Endesa proviene de nuevos clientes captados durante 2010 o un mayor consumo de la base ya instalada de clientes.

corresponde a un crecimiento homogéneo o a una estrategia de penetración en determinados segmentos de mercado:

- En dicho sentido, Iberdrola está creciendo en cuota de mercado en los segmentos doméstico e industrial ya que su cuota de participación en los nuevos puntos de suministro de los segmentos doméstico (69%) e industrial (24%) del comercializador del grupo, es mayor que su cuota de puntos de suministro en mercado que tenía en estos segmentos (30,8% y 19,6%) a diciembre de 2009.
- En el segmento pymes, son Endesa y Gas Natural las que están incrementando su cuota de mercado, llevándose el 33% y el 26%, respectivamente de los nuevos puntos de suministro en este segmento e incrementando las cuotas de puntos de suministros en mercado que en este segmento tenían un año antes (31,4% y 16,2%, respectivamente)<sup>22</sup>.

El análisis en términos de energía ofrece sin embargo conclusiones algo distintas a las anteriores, especialmente en el apartado Industrial, donde la cuota incremental de energía obtenida por Endesa es del 37%<sup>23</sup>.

### 3.7.2 Análisis en función del comercializador y zona de distribución

En este punto se analizan los incrementos anuales de puntos de suministro en función de si estos se han producido en la zona de distribución propia o ajena al grupo empresarial del comercializador. Se observa lo siguiente:

- El comercializador de Gas Natural es la que más incrementa, en términos relativos, su número de consumidores en la red ajena al grupo (73% de los nuevos puntos se han dado de alta en una red de distribución ajena). Esto se podría explicar por las sinergias de la comercialización de electricidad con su consolidada red de gas a nivel nacional.
- En el resto de comercializadores, la mayor parte del incremento de número de consumidores se produce en las redes de distribución de su propio grupo empresarial, lo cual parece indicar que el esfuerzo comercial es más intenso (o al menos más exitoso) en las áreas geográficas donde operan las distribuidoras de su propio grupo empresarial.
- No obstante si se compara el porcentaje de nuevos suministros en la red ajena al grupo respecto del total de nuevos suministros en 2010, con la cuota de puntos de suministros que estos comercializadores presentaban en la red ajena a finales de 2009, se puede observar que los comercializadores están experimentando una cierta tendencia a diversificar en zonas de distribución distintas a la red de su grupo.

---

<sup>22</sup> Aunque a día de hoy se disponen de mayor desglose del epígrafe "Otros" (Grupo Villar Mir Energía, Nexus, Alpiq,...) no es posible disponer del mismo detalle de datos en términos de cómo han diversificado su cartera a lo largo de 2010, pues dicho desglose no estaba disponible a finales de 2009. En el apartado 3.2.2 se han destacado las cuotas más significativas alcanzadas a finales de 2010 por los comercializadores "no tradicionales" en los distintos segmentos.

<sup>23</sup> De nuevo conviene matizar que no es posible distinguir si el mayor incremento de energía de clientes industriales por parte de Endesa proviene de nuevos clientes captados durante 2010 o un mayor consumo de la base ya instalada de clientes.

### 3.8 Análisis en función de la CCAA

Si bien en el documento anexo en formato Excel se ofrece información detallada por provincia del grado de avance de la liberalización en España, se incluyen a continuación los hechos más relevantes en relación a dicho análisis en función de las comunidades autónomas<sup>24</sup>.

- A finales de 2010, las Comunidades Autónomas (CCAA) con un mayor número de puntos de suministro, superior a 4 millones, continúan siendo Andalucía y Cataluña, mientras que las de menor número son, La Comunidad Foral de Navarra y La Rioja. En términos de consumo anual, el ranking lo lidera Cataluña, con más de un 17% de la demanda total y Andalucía con un volumen de consumo del 14%. A su vez, las de menor consumo son, de nuevo, Cantabria (1,6%) y La Rioja (0,7%). El tercer puesto en volumen de consumo anual lo ocupa la Comunidad de Madrid y en términos de número de suministros la Comunidad Valenciana.
- Como se ha señalado anteriormente, a final de 2010, el 72,7% del consumo en términos de energía se hacía a través de comercializador libre. En este sentido cabe destacar que CCAA como Asturias, País Vasco y Navarra y Cantabria, comunidades con un elevado peso del suministro a consumidores industriales y Pymes, se suministran con cuotas superiores al 80% a través de comercializador libre y por el contrario, las CCAA de Islas Baleares, Islas Canarias y Andalucía, comunidades donde el peso del consumo doméstico es superior al 40%, se suministran con cuotas a través de comercializador libre inferiores al 62%.
- En términos de número de suministros en mercado libre destaca especialmente Asturias donde más del 44% de los consumidores son suministrados ya a través de un comercializador libre. En todas las CCAA, se observa un aumento del número de suministros a través de comercializador libre en el período analizado, destacando la comunidad de Cantabria, con un crecimiento de suministros en esta modalidad próximo al 400%.

---

<sup>24</sup> Las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla no están representadas en el análisis.

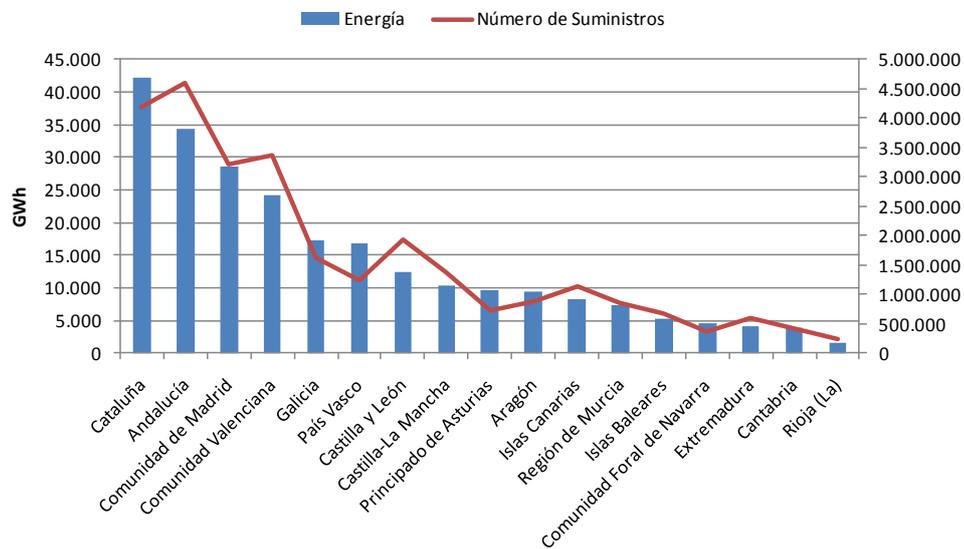


Gráfico 10. Consumo de energía eléctrica anual (GWh) y número de suministros por Comunidad Autónoma a finales del cuarto trimestre de 2010. La energía corresponde a años móviles. Fuente: SICE – distribuidores

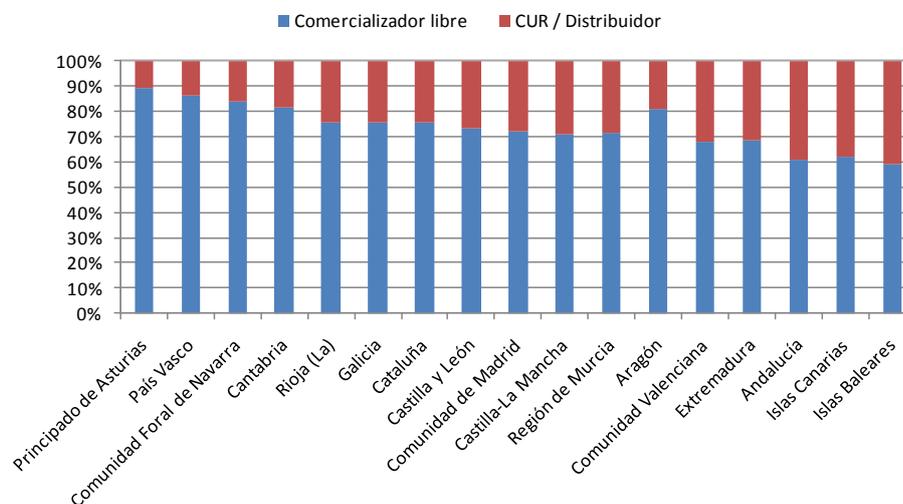


Gráfico 11. Porcentaje de energía anual suministrada a través de comercializador libre y a través de CUR/distribuidor por Comunidad Autónoma a finales del cuarto trimestre de 2010. Fuente: SICE - distribuidores

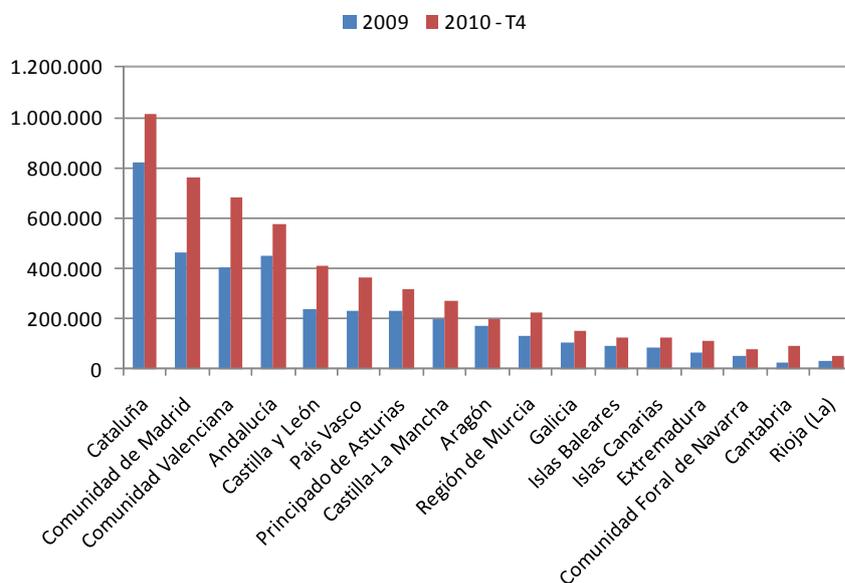


Gráfico 12. Evolución del número de suministros en mercado liberalizado por Comunidad Autónoma. Fuente: SICE – distribuidores

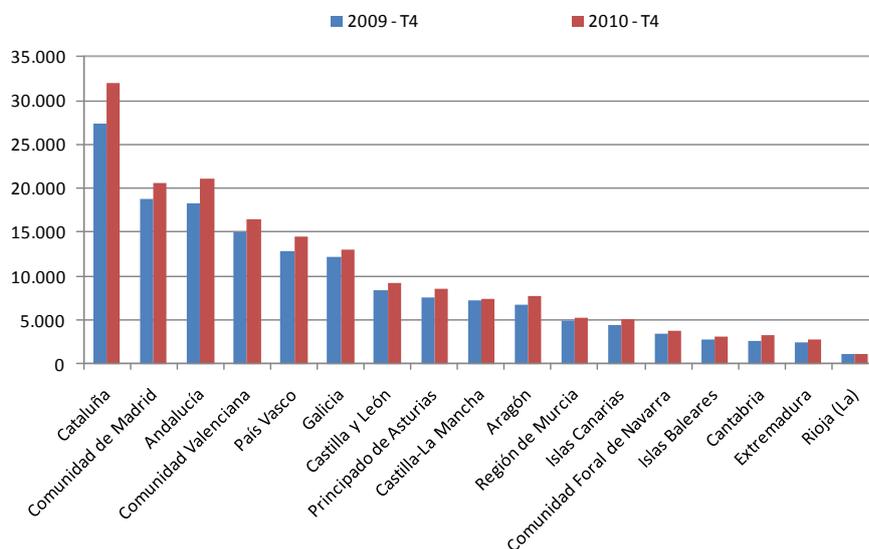


Gráfico 13. Evolución del volumen de energía anual (GWh) en mercado liberalizado por Comunidad Autónoma. La información corresponde a años móviles. Fuente: SICE – distribuidores

## 4. CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR

### 4.1 Cambios desde CUR a comercializador libre

Durante el último año, más de 1,7 millones de consumidores han solicitado el cambio de suministro de CUR a comercializador libre. Un 7% del total de las solicitudes han sido rechazadas, lo que supone una reducción frente al 10% de tasa de rechazos registrado en el 2009. No obstante, se observa una mayor tasa de rechazos en el segmento industrial (17%) y pymes (13%) respecto a la que presentaban un año antes (14% y 12%, respectivamente). En el segmento doméstico, la tasa de rechazos ha bajado de 9% a 5% en el último año.

Durante 2010, el 93% de solicitudes restantes han sido aceptadas por lo que 1,6 millones de consumidores han dejado de ser suministrados por un CUR y han pasado a ser suministrados por un comercializador libre en el 2010. En cuanto al distribuidor, el 54% de las solicitudes de cambio de suministro aceptadas se han realizado en la zona de distribución del Grupo Iberdrola.

Casi el 99% de estos cambios se han tramitado sin sufrir ningún tipo de retraso y solo un 0,4% del total de solicitudes de cambio aceptadas han sufrido un retraso superior a 15 días. Del total de los cambios, un 91,5% corresponden al segmento doméstico y un 8,5% al segmento pymes.

Si se analizan los cambios de CUR a comercializador libre por red de distribución, se observa que la red de Unión Fenosa Distribución sigue manteniendo en el 2010, al igual que en el año anterior, la cuota de rechazos más alta (en el entorno del 20%). No obstante dicha cuota de rechazos disminuye significativamente en el tercer y cuarto trimestre (12% y 15% respectivamente).

En general se observa una mayor tasa de rechazos cuando el cambio se realiza a un comercializador no perteneciente al grupo empresarial de la distribuidora. Este hecho se pone de manifiesto para todas las distribuidoras tanto en el segmento doméstico (menos Unión Fenosa) como en el segmento Pymes (excepto Iberdrola). En el segmento industrial también ocurre, salvo en el caso de E.ON que no declara rechazos.

En cuanto a los retrasos también se observa que durante 2010 la tasa de retrasos es ligeramente superior cuando el cambio se realiza hacia un comercializador que no pertenece al grupo de la distribuidora (2,4%) que cuando el cambio se realiza dentro del grupo de la distribuidora (0,9%). El mismo fenómeno se observa para todas las distribuidoras si se analizan aisladamente.

Por otra parte se observa que los retrasos son más frecuentes a mayor tamaño de los puntos de suministro. Así, si se realiza el análisis de los retrasos por tipo de suministro se puede observar que un 4% de las solicitudes de cambio aceptadas han sufrido retrasos en el segmento industrial, un 5,3% en el segmento pymes, y para el segmento doméstico sólo un 0,9% de las solicitudes de cambio han sufrido retrasos.

#### 4.1.1 Rechazos y sus causas

El mayor porcentaje de rechazos como ya se comentó anteriormente, corresponde a la red de Unión Fenosa Distribución, S.A.

Efectuando el desglose por categoría de punto de suministro y distribuidora se observa que el mayor número de rechazos en valor relativo afecta precisamente a Unión Fenosa (en el segmento doméstico y Pymes con tasas del 18% y 24% respectivamente) así como a Iberdrola en el segmento Pymes (24% de rechazos).

En el segmento industrial también se presenta una elevada tasa de rechazos, aunque la misma se produce sobre una base de solicitudes mucho menos significativa.

Entre los motivos de rechazo de las solicitudes de cambio de suministro a través de CUR a suministro a través de comercializador libre realizadas en el segundo trimestre de 2010, destacan las siguientes causas:

En el caso de Unión Fenosa Distribución, S.A. y Endesa Distribución Eléctrica, S.L.:

- CIF/NIF de las solicitud No coincide con el CIF/NIF del Contrato en vigor
- Potencias No normalizadas

En el caso de Iberdrola Distribución Eléctrica, S.A.:

- Instalación no disponible al no estar finalizada la acometida en una salida directa a Mercado Libre
- CUPS No coincide con el CUPS del Contrato Regulado previo

En el caso de Hidrocantábrico Distribución Eléctrica, S.A. el motivo más frecuente ha sido el de "CIF/NIF de las solicitud no coincide con el CIF/NIF del Contrato en vigor". Además, debido al incremento de pequeños comercializadores en su red aún no familiarizados con los procedimientos de cambios de suministrador, se ha incrementado la tasa de rechazos para comercializadores fuera de su grupo.

En el caso de E.ON el motivo más frecuente ha sido el de "Solicitud de ATR previa en curso"

En general, según información recabada por esta Comisión, las empresas comercializadoras y distribuidoras coinciden en que los rechazos de cambio de comercializador están motivados en muchas ocasiones por errores procedimentales, falta de estandarización de los procesos de cambio, e incluso por la existencia de procedimientos transitorios de cambio<sup>25</sup>. En general, distribuidoras y comercializadores están trabajando en la mejora de los procedimientos de solicitud de cambio y en los procesos de generación de las solicitudes, respectivamente, con el objetivo de minimizar estos errores.

En este ámbito cabe señalar que en el grupo de trabajo de Mejora de Procedimientos de Cambio de Suministrador de OCSUM se están revisando los motivos de rechazo de los distribuidores de electricidad y de gas, incluidos los de las solicitudes de suspensión del

---

<sup>25</sup> Además, se ha puesto de manifiesto que en ocasiones la clasificación del rechazo generado de manera automática no se corresponde con el origen del mismo

suministro de los comercializadores, a efectos de elaborar una propuesta que se transmitirá a la CNE. En este marco, a efectos de que la existencia de un titular diferente al del contrato previo no suponga un obstáculo en el cambio de suministrador, se ha propuesto un procedimiento transitorio de cambio de comercializador con cambio de titular simultáneo que las empresas distribuidoras ya están aplicando desde diciembre de 2010.

#### **4.1.2 Retrasos y sus causas**

En cuanto a los retrasos es E.ON la distribuidora que declara un mayor porcentaje de retrasos (6.1%) y dentro de los retrasos de dicha red, es en el segmento Pymes donde se producen con mayor frecuencia (17%).

En el segmento industrial también se presentan altas tasas de retraso (35%) en el caso de Unión Fenosa, si bien éstos se producen sobre una base de solicitudes mucho más pequeña que en los demás segmentos.

Destaca además, como ya se ha comentado, el hecho de que el ratio de retrasos es en general superior cuando el cambio se realiza hacia un comercializador que no pertenece al grupo de la distribuidora que cuando el cambio se realiza dentro del mismo grupo de la distribuidora.

Entre los motivos de retraso argumentados por los distribuidores cabe destacar como causa más frecuente la descrita por Endesa Distribución Eléctrica, S.L. como “Incidencias en lecturas”<sup>26</sup>.

## **4.2 Cambios entre comercializadores libres**

La tasa de cambios entre comercializadores puede servir como un indicador del grado de competencia entre los agentes que actúan en el mercado. Como puede observarse, el número de solicitudes se ha incrementado progresivamente desde el tercer trimestre de 2009. Este hecho viene motivado por la mayor competencia introducida en el segmento de clientes sin derecho a TUR, en el que los comercializadores (desde el 1 de julio de 2009) ya no han de competir con la tarifa regulada.

En el 2010 se han realizado 414.540 solicitudes de cambio de comercializador, multiplicando por más de cuatro las que se ha realizado en 2009. El incremento de número de solicitudes de cambio de comercializador aceptadas por distribuidor, se produce en todas las redes de distribución, aunque dicho incremento es más acusado en las redes de Endesa y Unión Fenosa (más de 7 veces las solicitudes del año anterior). Del total de solicitudes de cambio de comercializador realizadas en 2010, un 12% han sido rechazadas.

Por tipo de suministro, se observa en 2010, un mayor aumento de los movimientos en el segmento doméstico<sup>27</sup> (se han multiplicado por casi ocho con respecto a 2009) aunque

---

<sup>26</sup> El resto de distribuidores o bien no clasifican los retrasos o bien los incluyen bajo el epígrafe “Otras Causas”. En cualquier caso y dado la dificultad de que los distribuidores registren y comuniquen convenientemente las causas de los retrasos, la clasificación de tipos de retrasos es uno de los temas que se está procediendo a actualizar en el grupo de trabajo creado por OCSUM (Oficina de cambio de suministrador) en mayo de 2010, en el que participan todos los agentes y en el que también se encuentra representada la CNE.

también hay que destacar el incremento en el número de movimientos en el segmento pymes (más de tres veces los registrados el año anterior). En el segmento industrial se ha reducido el número de movimientos.

#### 4.2.1 Rechazos y sus causas<sup>28</sup>

En cuanto a los rechazos, estos siguen la tendencia decreciente, pasando de un 18% de tasa de rechazos respecto al total de solicitudes de cambio en 2009, a un 12% en el 2010. Unión Fenosa Distribución sigue ostentando en el T4 de 2010, la tasa de rechazos más alta respecto al resto de distribuidoras. No obstante, se observa una reducción desde la tasa de rechazos del 28% alcanzada en el T4 del 2009 a un 15% en el T4 de 2010. Endesa Distribución, es por el contrario, la distribuidora con una menor tasa de rechazos (5%) en el T4 de 2010.

Analizando la tasa de rechazos por distribuidor y tipo de suministro para el conjunto del año 2010, no se observa una relación directa entre el tipo del suministro y la tasa de rechazos, pues ésta se mantiene en el rango 10-12% para todos los segmentos. Además la tasa de rechazos es en general ligeramente inferior cuando el comercializador de destino no pertenece al mismo grupo empresarial de la distribuidora.

Entre los motivos de rechazo de las solicitudes de cambio de comercializador durante el segundo trimestre de 2010 argumentados por los distribuidores, cabe destacar los siguientes argumentos:

- Endesa Distribución Eléctrica, S.L. Destacan, por este orden, las siguientes razones: “el CIF/NIF de la solicitud no coincide con el CIF/NIF del contrato en vigor” y “Potencias no normalizadas (Tarifas 2.0.A y 2.0.N.A)”
- Iberdrola Distribución Eléctrica, S.A. La causa más común es la de “CIF/NIF de las solicitud no coincide con el CIF/NIF del contrato en vigor”, seguida de “Secuencia de Potencias incorrectas (Pdía>Pnoche, Pi>Pi+1)”
- Unión Fenosa Distribución, S.A. La razón esgrimida con más frecuencia es que “el CIF/NIF de las solicitud no coincide con el CIF/NIF del contrato en vigor”
- Hidrocantábrico Distribución Eléctrica, S.A. declara como causas más habituales “la inexistencia de contrato regulado previo en vigor<sup>29</sup>”, o “Comercializador Incorrecto”
- E.On Distribución, S.L. declara como rechazos más frecuentes “Existencia de cambio de comercializador en curso” o “Comercializador incorrecto”

<sup>27</sup> De nuevo conviene recordar que en el segmento doméstico se han incluido todos los puntos de suministro con potencia contratada hasta 15 kW; por tanto aquellos consumidores considerados como domésticos con potencia contratada entre 10 y 15 kW perciben una mayor competencia entre comercializadores que ya no compiten con una tarifa regulada sino que lo hacen entre sí.

<sup>28</sup> En el ámbito de los Grupos de Mejora de Procedimientos de Cambio de Suministrador de OCSUM se ha detectado cierta incoherencia en la interpretación de las causas de rechazo/retraso tipificadas. Durante 2010 y 2011 se ha trabajado en la clarificación de dichas causas, esperando que a principios de 2012 quede implantada una nueva clasificación de las mismas, que corrija dichas incoherencias.

<sup>29</sup> Esta causa de rechazo suele hacer referencia a alguna introducción incorrecta de datos por parte del comercializador que origina como respuesta un mensaje de que “no existe un contrato regulado previo en vigor”.

En lo relativo a la causa tipificada como “el CIF/NIF de la solicitud no coincide con el CIF/NIF del contrato en vigor” ha de aclararse que la misma viene producida, habitualmente, por un cambio de comercializador que se intenta realizar simultáneamente con cambio de titularidad. En este sentido ha de señalarse que en el grupo de trabajo de Mejora de Procedimientos de Cambio de Suministrador de OCSUM se están revisando los motivos de rechazo de los distribuidores de electricidad y de gas, incluidos los de las solicitudes de suspensión del suministro de los comercializadores, altas de nuevos suministros y cualquier tipo de modificación que afecte al contrato a efectos de elaborar una propuesta que se transmitirá a la CNE. En este marco, a efectos de que la existencia de un titular diferente al del contrato previo no suponga un obstáculo en el cambio de suministrador, a finales de 2010 los distribuidores acordaron efectuar un mismo procedimiento que se pondrá en vigor el próximo 15 de julio de 2011.

No obstante lo anterior y para fomentar el cambio de comercializador con cambio de titularidad simultánea durante el primer semestre de 2011, los distribuidores de energía eléctrica, propusieron de manera independiente un procedimiento transitorio de cambio de comercializador con cambio de titular simultáneo que las empresas distribuidoras ya están aplicando desde finales de 2010. Gracias a estos acuerdos, cabe esperar que la tasa de rechazo de los cambios de comercializador vinculados a este motivo, disminuyan de manera significativa a los largo de 2011. Así, analizada la información recibida para el primer trimestre de 2011, ya se observa una disminución de dicha tasa de rechazo de un 27% frente a 2010.

#### 4.2.2 Retrasos y sus causas

De las 366.712 solicitudes aceptadas de cambio de comercializador en el año 2010, un 1,5% han sufrido algún retraso. Si se analiza el retraso de las solicitudes de cambio por distribuidor, se observa que éste es ligeramente mayor cuando el cambio es hacia comercializadores que no pertenecen al grupo empresarial del distribuidor. (1,6 % frente a 1,1 % respectivamente)

Entre los motivos de retraso de cambios de comercializador argumentados por los distribuidores cabe destacar los siguientes argumentos:

- Endesa Distribución Eléctrica, S.L. justifica todos sus retrasos debido a los propios retrasos por parte de los comercializadores y/o clientes en suministrar información a la distribuidora.
- Iberdrola Distribución Eléctrica, S.A. justifica algunos de sus retrasos por “Incumplimiento cita de Iberdrola<sup>30</sup>”.
- Unión Fenosa Distribución, S.A. no justifica este tipo de retrasos. Hidrocantábrico Distribución Eléctrica, S.A. no justifica este tipo de retrasos
- E.On Distribución, S.L. no justifica este tipo de retrasos.

---

<sup>30</sup> Este retraso (atribuible a Iberdrola Distribución Eléctrica, S.A.) se produce ante cambios de comercializador que requieren modificaciones en las condiciones contractuales.

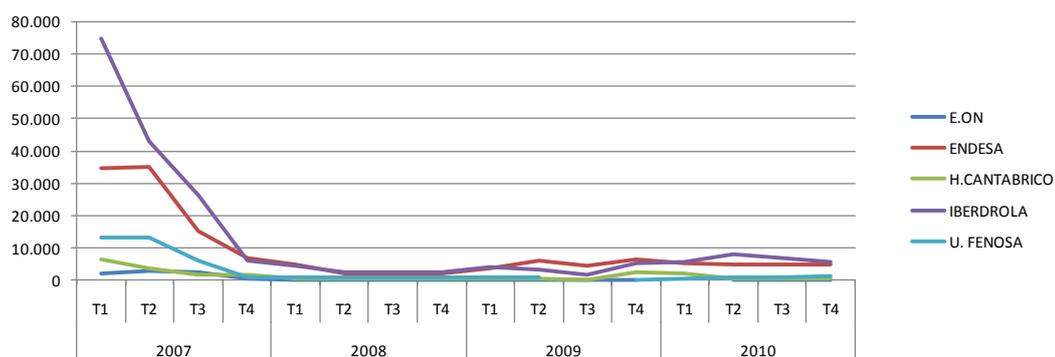
### 4.3 Cambios desde comercializador libre a CUR

Con la entrada del Real Decreto 485/2009, de 3 de abril, por el que se regula la puesta en marcha del suministro de último recurso del sector de la energía eléctrica, se establece que se pueden acoger a las tarifas de último recurso (TUR), los consumidores de energía eléctrica conectados en baja tensión cuya potencia contratada sea inferior o igual a 10 kW. Cualquier consumidor puede pasar de ser suministrado por un CUR a ser suministrado por un comercializador libre en cualquier momento. En sentido inverso<sup>31</sup>, el CUR está obligado a atender cualquier solicitud de suministro, ya sea de un consumidor con o sin derecho a TUR, suministrado previamente por un comercializador libre exceptuando la obligación cuando el contrato de suministro hubiera sido rescindido por impago. No obstante, los requisitos de permanencia en mercado libre quedan fijados entre las partes en el contrato de suministro.

En el último año han vuelto al suministro a través de CUR 53.552 puntos de suministro, lo que supone un repunte respecto al número de regresos del año 2009 (41.082) y 2008 (28.247). No obstante, son valores alejados a las cifras de regreso existentes en el 2007 (296.371). El mayor número de regresos a CUR en términos absolutos y relativos se producen en la red de distribución de Iberdrola. En esta red se dan el 49,4% del total de los regresos a CUR en el año 2010, que suponen un incremento del 82% respecto de los regresos en esta red del año 2009.

Por tipo de suministro cabe destacar que en el año 2010, 136 puntos de suministro del segmento industrial y 4.564 pymes han regresado al suministro a través de CUR, soportando por ello, tarifas con recargo (tarifa disuasoria). El 51% y 42% de la vuelta al suministro a través de CUR del segmento industrial se producen, respectivamente, en la red de Iberdrola y Endesa.

Estos retornos pueden haber estado motivados tanto por la existencia de clientes que no encuentran suministrador, como por clientes que pasan al CUR transitoriamente mientras se tramita un nuevo concurso de suministro de electricidad.



**Gráfico 14. Evolución del número de solicitudes aceptadas de cambio de suministro de comercializador libre a suministro a CUR/distribuidor. Información trimestral. Fuente: SICE-distribuidores**

<sup>31</sup> Orden ITC 3353/2010, de 28 de diciembre en su disposición transitoria segunda dispone que los consumidores conectados en alta tensión y los conectados en baja tensión sin derecho a TUR que carezcan de un contrato en mercado libre podrán seguir siendo suministrados por una CUR (a tarifas con recargo) hasta el 31 de diciembre de 2011.

#### 4.4 Ratios de cambio de comercializador (“Switching”)

Como se ha comentado la frecuencia de cambios de comercializador es una medida generalmente aceptada como indicativa del nivel de competitividad existente en los distintos mercados minoristas o al menos de si éstos se comportan o no de una forma dinámica. De hecho la posibilidad de cambiar de comercializador en un corto periodo de tiempo y sin obstáculos es un requisito indispensable para que el mercado minorista funcione eficientemente.

Además dicha información, si se estandariza, permite realizar comparaciones entre distintos mercados. En general, a nivel europeo, se utilizan los conceptos de “switch” y ratio de “switching”. Un “Switch”<sup>32</sup> o cambio de comercializador se define como el libre movimiento de un consumidor de un CUR a un comercializador libre (distinto del incumbente) o entre comercializadores libres. “Switching Activity” o número de cambios, se define como el número de “switches” o cambios de comercializador en un determinado periodo de tiempo.

Si se observa el porcentaje de “switches” anuales desde el año 2006 por tipo de consumidor, se puede observar que ya en el año 2006, el segmento industrial (6,7%) experimentaba un ratio de cambios mayor que el resto de los segmentos (0,8% y 0,3% ratio de cambios para el segmento pymes y doméstico, respectivamente). El segmento industrial es más sensible al precio de la energía y muestra históricamente, un comportamiento más proactivo que el resto de los segmentos. Además, el cambio de comercializador en este segmento se vio incentivado por la supresión de las tarifas de alta tensión el 1 de julio de 2008, con un ratio de cambios de 18,6% en el año 2008. En el último año (2010), el ratio de cambios para el segmento industrial asciende a 14,1%.

En el segmento pymes el ratio de cambios sufre un aumento considerable en el año 2009, con una tasa de cambios de 9,7%. Este pico se puede explicar, por la supresión de la tarifa regulada el 1 de julio de 2009 que incentivo el desarrollo de la competencia en este segmento. Nótese que desde el 1 de julio de 2009, el consumidor del segmento pymes que no pase a mercado soporta la tarifa de último recurso con recargo (tarifa disuasoria). A finales del año 2010, el segmento pymes presenta una tasa de cambios del 19,9 %, tasa que refleja el incremento de la competencia en este segmento.

En el segmento doméstico, donde los ahorros por cambio de comercializador son más limitados, las tasas de cambio son menores. No obstante, se observa un ligero aumento en la tasa de cambios registrada en este segmento, desde un 0,3% en el año 2006 hasta un 2,3% en el año 2010.

Si se analiza la tasa de cambios para el total de puntos de suministro del mercado, la tasa de cambio global se diluye debido a que casi un 97% de los puntos de suministro del mercado minorista corresponden al segmento doméstico. En cualquier caso el ratio de “switching”

---

<sup>32</sup>ERGEG (2010). “Final Guidelines of Good practice on Indicators for Retail Market Monitoring for Electricity and Gas”. Ref: E-10-RMF-27-03. Pag.

global para el mercado español se habría elevado en 2010 hasta el 2,8% frente al 0,8% del año 2009.

Con el propósito de comparar el mercado minorista español con el resto de mercados europeos se ha tomado como referencia la información contenida en el documento “The functioning of retail electricity markets for consumers in the European Union”<sup>33</sup>, realizado en el año 2010 por encargo de la Comisión Europea.

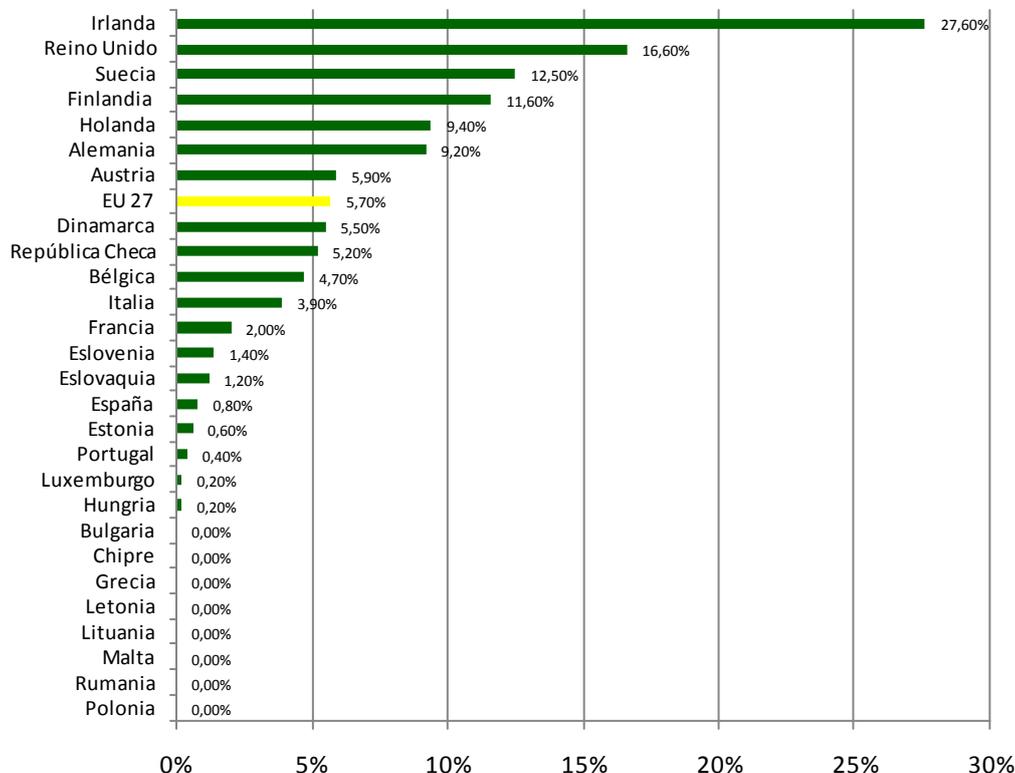
En este estudio se toma, como “switching rate”, el porcentaje de cambio de suministrador en el segmento doméstico durante los dos últimos años (hasta mediados de 2010) sin tener en cuenta los cambios de suministrador motivados por un cambio de vivienda habitual<sup>34</sup>. Según esta encuesta, el mercado minorista de electricidad español se encontraría por debajo de la media de switching de la Unión Europea (5,7%) con un “switching rate” para España del 0,8%<sup>35</sup>.

---

<sup>33</sup> [http://ec.europa.eu/consumers/strategy/docs/retail\\_electricity\\_full\\_study\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/strategy/docs/retail_electricity_full_study_en.pdf)

<sup>34</sup> Ha de matizarse que los cambios se miden a nivel consumidor y no a nivel punto de suministro.

<sup>35</sup> Teniendo en cuenta que este estudio fue realizado a mediados de 2010, este dato es coherente con recabados por la CNE en 2009 a través de la circular 1/2005 y ofrecidos en este informe.



**Gráfico 15. Ratio de "switching" en los últimos dos años (hasta julio de 2010), excluyendo los cambios motivados por un cambio de domicilio.**

Fuente: ECME Consortium analysis of data from consumer survey

([http://ec.europa.eu/consumers/strategy/docs/retail\\_electricity\\_full\\_study\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/strategy/docs/retail_electricity_full_study_en.pdf))

Nota: El ratio de "switching" hace referencia al porcentaje de consumidores domésticos que cambiaron de suministrador en los dos últimos años (hasta julio de 2010) pero excluyendo aquellos que cambiaron de suministro debido a un cambio de domicilio. No hay información sobre Chipre, Malta, Letonia, Lituania, Rumania, Bulgaria y Grecia, ya que los cambios de suministrador están limitados por la existencia de monopolios o monopolios regionales. Por eso, los ratios de switching en estos países es por defecto, 0%. La media de la Unión Europea está calculada como la media ponderada de los países miembros utilizando como ponderación, los valores de población del Eurostat 2010.

En los anexos también se ofrecen datos de los cambios totales efectuados incluyendo los realizados desde un CUR al comercializador libre incumbente. No obstante, esta información tiene menor relevancia pues incluye los movimientos que vienen motivados principalmente por la migración a comercializador libre de los consumidores sin derecho a TUR.



#### 4.5 Fechas de solicitud de los cambios de comercializador

Si se analiza la fecha para la cual se solicita el cambio de suministrador se comprueba que históricamente, la mayoría de los cambios se realizaban con el “ciclo de lectura”. No obstante, a partir del T3 de 2010 se observa una creciente solicitud de los cambios “a los quince días”. Este cambio de tendencia se explica por una creciente demanda de cambios de suministrador del segmento doméstico a los quince días. A finales del T4 de 2010, un 46% de los cambios se solicitan con el ciclo de lectura, un 53% a los quince días y un 1% en la fecha exacta.

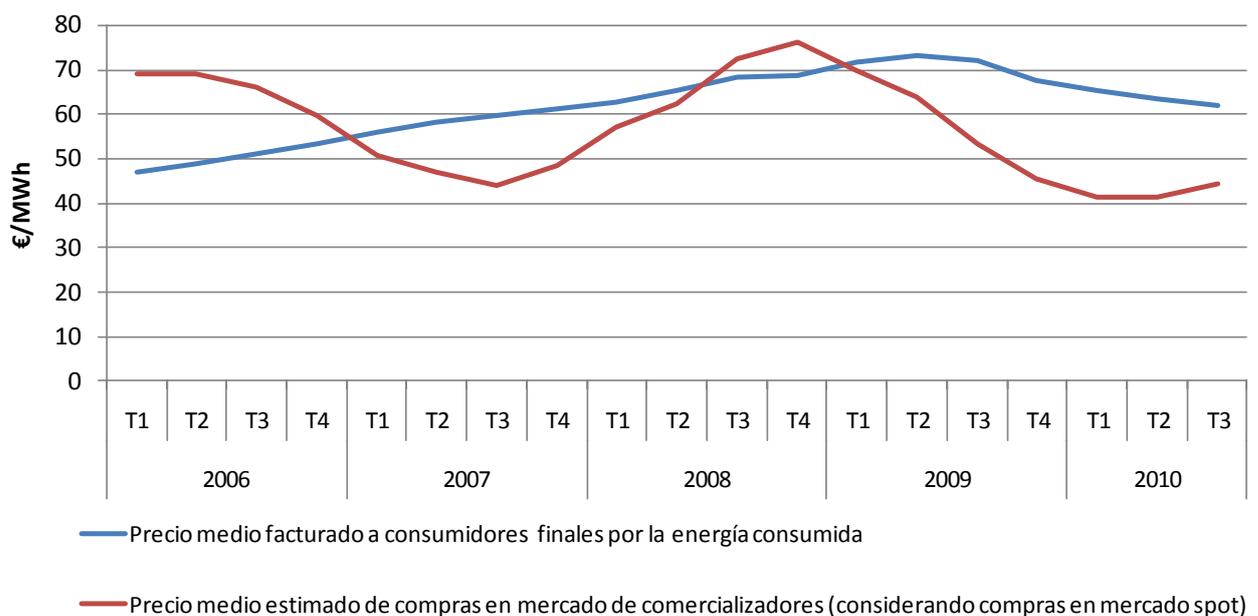
Si se analiza la fecha de solicitud de cambio por tipo de suministro se observa que para el segmento industrial los cambios se producen indistintamente con el ciclo de lectura, a los quince días y en la fecha exacta. Esto se puede explicar por una mayor adecuación de los sistemas de medición de este segmento que permite una mayor flexibilidad en la fecha efecto de los cambios de suministro. Para el segmento pymes la mayoría de los cambios se producen con el ciclo de lectura (74%) y para el segmento doméstico se produce, como se comentó anteriormente, un aumento considerable de los cambios con fecha efecto a los quince días, siendo éstos un 58% del total de los cambios del trimestre (sólo era de un 4% en el T4 de 2009).

## 5. PRECIOS DE LOS COMERCIALIZADORES LIBRES

### 5.1 Evolución trimestral de precios medios (€/MWh) de la electricidad.

El precio<sup>36</sup> medio de suministro de energía en el mercado libre (no incluyendo tarifas de acceso) facturado en el año móvil analizado (septiembre 2009 - agosto 2010), descendió a 62,4 €/MWh frente a 72€/MWh, registrado un año antes.

Si se comparan los precios medios anteriores con los pagos que habrían tenido que afrontar por adquirir la energía en el mercado de producción de energía eléctrica (incluyendo sobrecoste por mercados de operación y el pago por capacidad) se podría obtener un margen<sup>37</sup> estimado que los comercializadores obtendrían por el suministro de energía eléctrica en mercado. Analizando este margen estimado, se observa que éstos descendieron de forma gradual desde un 61% en el T1 de 2010 a un 41% en el T3 de 2010 (no se han considerado costes de comercialización).



**Gráfico 16. Comparación entre el precio de la energía facturada por los comercializadores a sus clientes y el coste de sus compras en el mercado de producción. Medias de años móviles.**

<sup>36</sup> Precios medios facturados por suministro de energía en mercado por los comercializadores libres que han mantenido de forma sostenida, cuotas de mercado en volumen de energía superiores al 1%, excluyendo todos los impuestos, gravámenes o recargos aplicables a la electricidad a excepción de la moratoria nuclear. Asimismo excluyen los costes asociados a derechos de acometida, enganche, verificación, alquiler de equipos de medida, o cualquier otro concepto no relacionado con la compra de energía.

<sup>37</sup> Es difícil estimar el coste de adquisición de la energía suministrada por los comercializadores ya que no se conocen las condiciones económicas de la contratación bilateral física y financiera en los mercados OTC de estos agentes.

Hasta el año 2009 (entrada en vigor de la TUR) no se aprecia ninguna relación clara entre el precio medio facturado por los comercializadores y el coste estimado de sus compras. Este hecho, parece indicar que los precios han podido estar históricamente más relacionados con la evolución de la tarifa regulada que con el coste real de la energía<sup>38</sup>.

Se podría afirmar (en línea con el informe “European Residential Energy Price Report 2010<sup>39</sup>”) que los cambios a corto plazo en el mercado mayorista de electricidad no son un buen indicador de los cambios en el precio del mercado minorista de electricidad. En cualquier caso, sí se observa una diferencia entre lo ocurrido durante 2008 (precios del mercado mayorista relativamente altos con precios igualmente altos de la energía en el mercado minorista), frente a la situación observada durante 2010 (precios del mercado mayorista sensiblemente bajos, con precios del mercado minorista sólo ligeramente menores que en 2009). Por tanto, se observa una cierta rigidez en la aplicación de precios a la baja en el mercado minorista como respuesta a reducciones en el precio del mercado mayorista.

## 5.2 Evolución trimestral de precios medios finales (€/MWh) por segmento.

Si se analiza la evolución de los precios medios finales (incluyendo la tarifa de acceso) facturados por los comercializadores por tipo de suministro según la información aportada en la Circular 2/2005 se observa que, a finales del T3 de 2010 para el consumo de energía de septiembre de 2009 a agosto de 2010, el precio medio de los consumidores de tipo doméstico era de 146,65 €/MWh, el de los consumidores tipo pymes era de 123,89 €/MWh y el de los industriales de 83,89 €/MWh.

Como referencia del sector doméstico se aporta el precio que se extrae del estudio comparativo de las ofertas de suministro de gas y electricidad realizado por esta Comisión en octubre de 2010 para un consumidor tipo, de 3,3 kW de potencia contratada y un consumo anual de 3.000kWh que tuviese contratada la TUR: éste ascendería a 147,85 €/MWh.

En el último trimestre objeto de estudio (T3 de 2010) se observa un ascenso del precio medio por el coste de la energía en mercado, sin incluir la tarifa de acceso a redes en el segmento doméstico (71,29 €/MWh), mientras que en los segmentos pymes (73,24 €/MWh) e industrial (55,02 €/MWh) aún se mantiene la tendencia a la baja de los precios minoristas iniciada en 2009.

Este hecho parece reforzar la idea de que los precios en el mercado doméstico son menos sensibles a la variación de precios del mercado mayorista que en el sector pymes y especialmente el industrial, como se puede observar en la siguiente gráfica.

<sup>38</sup> P.ej. European Residential Energy Price Report 2011, estudio realizado por la consultora finlandesa VaasaETT y el regulador austriaco E-Control.

<sup>39</sup> [http://www.vaasaett.com/wp-content/uploads/2011/04/European\\_Residential\\_Energy\\_Price\\_Report\\_2011.pdf](http://www.vaasaett.com/wp-content/uploads/2011/04/European_Residential_Energy_Price_Report_2011.pdf)

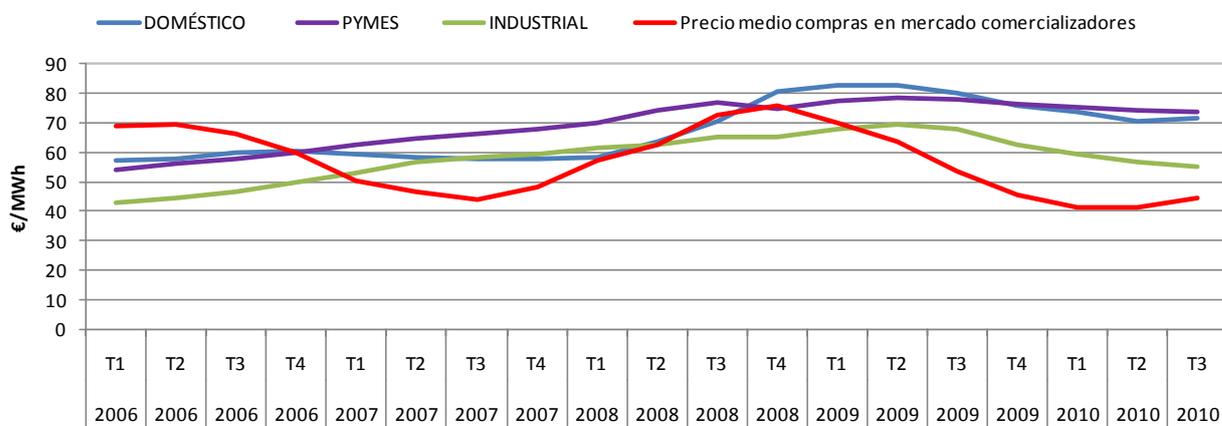


Gráfico 17. Comparación entre el precio de la energía facturada por los comercializadores por tipo de consumidor y el coste de sus compras en el mercado de producción. Medias de años móviles. Fuente: SICE-comercializadores y SGIME

### 5.3 Comparador web de ofertas

Desde el pasado 27 de abril de 2011, La Comisión Nacional de la Energía ha puesto en marcha una herramienta web que permite a los consumidores comparar las distintas ofertas de las empresas comercializadoras de gas y electricidad. Esta aplicación, disponible en el sitio web de la CNE ([www.cne.es](http://www.cne.es)), o en el acceso directo ([www.comparador.cne.es](http://www.comparador.cne.es)), permite obtener en tiempo real una referencia de las alternativas más económicas y que mejor se adapten a las necesidades de los consumidores, según su perfil específico de suministro.

El objetivo de la aplicación “Comparador de Ofertas” es el de facilitar a los consumidores la comparativa de precios y servicios de las ofertas de gas y electricidad disponibles en el mercado de manera sencilla y personalizada para su volumen de consumo y ubicación geográfica.

Para ello, la regulación facultó a la CNE (Orden ITC/3519/2009, de 28 de diciembre) a solicitar a los comercializadores de gas y electricidad la información de las ofertas dirigidas a colectivos de consumidores, con el objetivo de desarrollar esta herramienta. Actualmente dicha herramienta recoge más de 400 ofertas de distintos comercializadores.

Se espera que el comparador de ofertas contribuya a incrementar el nivel de transparencia en el mercado minorista, así como a aumentar el grado de competencia entre los comercializadores.

En un primer análisis se observa que, si bien las ofertas para consumidores con derecho a TUR siguen estando condicionadas por el importe de dicha tarifa, la presencia de nuevos comercializadores y ofertas en todos los segmentos (con y sin derecho a TUR), ayudarán a profundizar en el proceso de liberalización del mercado minorista de la electricidad.

## 6. TIPOLOGÍA DE CONSULTAS Y RECLAMACIONES RECIBIDAS

En el ámbito de las funciones atribuidas a la Comisión Nacional de Energía, se atienden de forma habitual consultas y reclamaciones relativas a la regulación y funcionamiento del mercado minorista de la electricidad.

En línea con la Directiva 2009/72/EC, los Estados Miembros han de proporcionar unas vías efectivas de resolución de conflictos al alcance de todos, así como establecer procedimientos rápidos y eficaces de tramitación de las reclamaciones. En este contexto, y en línea con las recomendaciones realizadas por ERGEG en su informe “Public Consultation on Draft Advice on Customer Complaint Handling, Reporting and Classification” de 17 de septiembre de 2009 sobre el tratamiento, tipificación y seguimiento de las consultas y reclamaciones realizadas por los consumidores, se recogen a continuación, las reclamaciones más frecuentes recibidas y tramitadas por esta Comisión en 2010:

- Consultas y reclamaciones relativas a la contratación del suministro (plazos, condiciones en mercado libre, etc.)
- Consultas relativas a la concesión de la Tarifa de Último Recurso y Bono Social.
- Consultas y reclamaciones relativas al proceso y los plazos regulados en el cambio de comercializador.
- Consultas y reclamaciones relativas a la facturación de conceptos regulados (alquiler de equipos de medida, excesos de potencia, impuestos, garantía de potencia, etc.) y al modo en el que se informa sobre ellos en la facturación.
- Consultas y reclamaciones en relación a los procesos de corte del suministro.
- Consultas y reclamaciones en relación a los equipos de medida (uso, adecuación, etc.).
- Consultas y reclamaciones relativas a los procesos de contratación de suministros de electricidad para las Administraciones Públicas.

En este último caso (los de las Administraciones Públicas) se han puesto de manifiesto repetidas veces los siguientes hechos: de una parte la rigidez de los procedimientos de contratación de las Administraciones Públicas derivada de las exigencias normativas impuestas a dichos procedimientos; y de otra parte la escasez o incluso ausencia de ofertas de suministro por parte de los comercializadores. En dicho sentido, la Comisión Nacional de la Energía se ha manifestado, proponiendo, junto con otras medidas regulatorias, un modelo de pliego de contratación del suministro eléctrico<sup>40</sup> para las Administraciones Públicas con el fin de servir de apoyo en sus procesos de contratación del suministro de electricidad.

---

<sup>40</sup> Propuesta de pliego administrativo de contratos de la administración pública de suministros de energía eléctrica.

[http://www.cne.es/cne/doc/novedades/MODCONTRAT\\_SuministroEnerg.pdf](http://www.cne.es/cne/doc/novedades/MODCONTRAT_SuministroEnerg.pdf)

Propuesta de pliego de prescripciones técnicas para la contratación del suministro de energía eléctrica.

[http://www.cne.es/cne/doc/novedades/MODCONTRAT\\_PliegoTecnico2011.pdf](http://www.cne.es/cne/doc/novedades/MODCONTRAT_PliegoTecnico2011.pdf)



Adicionalmente, con el objeto de realizar un diagnóstico de la situación de las reclamaciones de los consumidores y, sobre la base del mismo, proponer las soluciones más adecuadas, esta Comisión acordó abrir un expediente informativo<sup>41</sup>. En este contexto, se ha aprobado un plan de trabajo que incluye una primera reunión con los organismos competentes de las Comunidades Autónomas, a efectos de conocer su percepción sobre el contenido y tratamiento de las reclamaciones, así como de establecer unas bases de colaboración y coordinación en esta materia.

---

<sup>41</sup> “Propuesta de actuación en relación con el escrito de la Confederación de consumidores y usuarios (CECU) sobre los problemas de los consumidores de electricidad” aprobado por el Consejo de la CNE, en su sesión del 15 de marzo de 2011.