



INFORME DE SUPERVISIÓN DE LOS CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR – AÑO 2019

17 de septiembre de 2020

IS/DE/014/19

www.cnmc.es

RESUMEN: INFORME DE SUPERVISIÓN DE LOS CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR – AÑO 2019

Novedades regulatorias 2019

Orden TEC/271/2019 sobre suplementos territoriales; Real Decreto 244/2019 sobre autoconsumo; Resolución por la que se aprueba el formato de los ficheros de intercambio de información entre comunidades y ciudades autónomas y distribuidores para la remisión de información sobre el autoconsumo de energía eléctrica (INF/DE/092/19); Resolución por la que se aprueban nuevos formatos de los ficheros de intercambio de información entre distribuidores y comercializadores y se modifica la resolución de 20 de diciembre de 2016 (INF/DE/011/19).

Sector Eléctrico:

Sector Gasista:

Estructura mercado minorista

29,5 millones de suministros activos:

- 18,5 millones mdo. libre (62,8%)
+2.5 millones en 4 años (+15,6%)
- 11 millones mdo. regulado (37,2%)
-2 millones en 4 años (-15,1%)

Cuotas mercado libre:

- Cinco grupos principales el 84,3%
(85,3% doméstico / 63,5% pyme / 69,5% industrial)
4 años antes, cuota del 90,6%
- Comercial. independientes el 15,7%
(14,7% doméstico / 36,5% pyme / 30,5% industrial)
4 años antes cuota del 9,4%

8 millones de suministros activos:

- 6,4 millones mdo. libre (80,1%)
+0,5 millones en 4 años (+8,3%)
- 1,6 millones mdo. regulado (19,9%)
-0,1 millones en 4 años (-5,9%)

Cuotas mercado libre:

- Cinco grupos principales el 95,9%
(96,1% doméstico / 65,9% pyme / 65,9% industrial)
4 años antes cuota del 99,7%
- Resto comercial. libres el 4,1%
(3,9% doméstico / 34,1% pyme / 34,1% industrial)
4 años antes cuota del 0,3%

Cambio de comercializador (switching)

3 millones de cambios / tasa de cambio 10,2%. (10,9% en 2018)

Por segmentos: 9,6% doméstico / 29,3% pyme / 25,0% industrial

Por provincias: Albacete (12,8%) y Granada (12,7%), las mayores tasas

619 mil cambios / tasa de cambio 7,8%. (8,9% en 2018)

Por segmentos: 7,7% doméstico / 25,6% pyme / 20,0% industrial

Por provincias: Albacete (12,5%) y Cuenca (12,4%), las mayores tasas

Eficiencia: Tiempos medios cambio de comercializador

Perspectiva del comercializador:

- Media: 7,8 días (8,5 días en 2018)
- Menor tiempo: 2,3 días Com. Reg. Gas & Power (G. Naturgy)

Perspectiva del distribuidor:

- Media: 2,6 días (3,1 días en 2018)
- Menor tiempo: 1,9 días dist. Iberdrola

Perspectiva del comercializador:

- Media: 8 días (10,3 días en 2018)
- Menor tiempo: 1,6 días Fenie Energía (Independiente)

Perspectiva del distribuidor:

- Media: 2,8 días (3,2 días en 2018)
- Menor t.: 1,6 días Gas Extremadura

Eficacia: Tasas de rechazo solicitudes de cambio

Tasa de rechazo 12,4% (13,8% en 2018)

- 3,5 millones solicitudes (-8% en un año)
- 3 millones de activaciones (-6,5% en año)
- 432 mil rechazos (-18,7% en un año)
- Mayor / menor tasa rechazo distrib.: 18,2% "Otros" distr. / 8,7% G. Iberdrola

Tasa de rechazo 18,1% (16,6% en 2018)

- 768 mil solicitudes (-7,5% en un año)
- 619 mil activaciones (-10,5% en un año)
- 138 mil rechazos (+1,4% en un año)
- Mayor / menor tasa rechazo distrib.: 29,8% Gas Extremadura / 12,9% Redexis

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Mayor / menor tasa rechazo (comercial.): 16,7% G. Naturgy / 9,2% G. Endesa • Principales rechazos eléctricos: aprox. del 50% por utilizar los sistemas del distribuidor para validar titular del contrato | <ul style="list-style-type: none"> • Mayor / menor tasa rechazo (comercial.): 28,2% G. Naturgy / 8,2% G. Repsol • Principales rechazos gasistas: Igual que en electricidad, y además, traspasos erróneos a una CUR |
|--|--|

Movilidad de los consumidores

- | | |
|---|---|
| <p>Cambios por tipo de mercado eléctrico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Libre > libre: 2 millones (64,4%) • Regulado > libre: 664 mil (22,2%) • Libre > regulado: 398 mil (13,3%) <p>Respecto a comercial. de referencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A comercializadora del mismo grupo: 62,6% de cambios (66,8% en 2018) • Mayor fidelización: 74,4% G. Iberdrola / 63,9% G. Endesa / 66,2% CHC • Menor fidelización: 25,7% G. Naturgy | <p>Cambios por tipo de mercado gasista:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Libre > libre: 0,5 millones (80,6%) • Regulado > libre: 65 mil (10,5%) • Libre > regulado: 54 mil (8,8%) <p>Respecto a comercial. último recurso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A comercializadora del mismo grupo: 25,1% de cambios (31,4% en 2018) • Mayor fidelización: 69,1% G. Iberdrola / 45,1% G. Endesa • Menor fidelización: 17,3% G. Naturgy |
|---|---|

Altas de nuevos puntos de suministros

496 mil altas

182 mil altas

Eficiencia: Tiempos medios alta

- | | |
|--|---|
| <p>Perspectiva del distribuidor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 3,4 días (3,7 días en 2018) • Menor tiempo: 2,2 días G. Naturgy | <p>Perspectiva del distribuidor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 8,8 días (11,3 días en 2018) - Menor tiempo: 8 días G. Naturgy |
|--|---|

Eficacia: Tasas de rechazo solicitudes de alta

- | | |
|---|---|
| <p>25,9% (-1,8 puntos en un año)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 686 mil solicitudes (-2% en un año): 496 mil activaciones (+0,9% en un año) y 188 mil rechazos (-7,6% en un año). • Mayor / menor tasa rechazo distribuidor: 38,8% G. EDP / 11,8% "Otros" dis. • Mayor / menor tasa rechazo comercial.: 35,3% G. EDP / 19,9% G. Endesa. • Principales rechazos eléctricos: casi 50% por falta documentación o instalación no completa | <p>25,9% (-11,5 puntos en un año)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 257 mil solicitudes (-31,4% en un año): 182 mil activaciones (-19,4% en un año) y 72 mil rechazos (-51,3% en un año). • Mayor / menor tasa rechazo distrib: 38,7% Gas Extremadura / 16,4% G. Redexis. • Mayor / menor tasa rechazo comercial.: 44,4% G. Iberdrola / 18,2% G. Naturgy. • Principales rechazos gasistas: más del 50% por instalación no completa o incidencia no subsanada |
|---|---|

Movilidad de las altas

86,8% en com. libres (68,7% a favor de G. verticalmente integrados)	87,3% en com. libres (25% a favor de G. verticalmente integrados / G. Naturgy)
---	--

Balance total (altas/bajas + switching), valores más destacados

<p>Independientes: +509.170 sum. (+20,9%) G. Repsol: +153.794 sum. (+22,3%) G. Endesa: -192.416 sum. (-1,8%) G. Naturgy: -269.338 sum. (-6%)</p>	<p>Independientes: +116.151 (+79%) G. Repsol: +64.967 (+63,9%) G. Iberdrola: +23.624 (+2,3%) G. Naturgy: -183.614 (-4,4%)</p>
---	--

BBDD del SIPS

<p>175 comercializadores autenticados 767 DDBB completas descargadas 291 distribuidores enviaron información de 29 millones de suministros dic. 2019</p>	<p>69 comercializadores autenticados 308 BBDD completas descargadas 18 distribuidores enviaron información de 7,9 millones de suministros dic. 2019</p>
--	---

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN.....	6
1.1	FUNDAMENTOS DE DERECHO	6
1.2	NOVEDADES REGULATORIAS	7
1.3	REFERENCIAS EUROPEAS	9
1.4	PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR. DIFERENCIAS ENTRE LOS SECTORES DE ELECTRICIDAD Y GAS NATURAL	10
1.5	EVOLUCIÓN DE LA INFORMACIÓN RECIBIDA POR LA CNMC	11
1.6	FUNCIONAMIENTO DE LOS GRUPOS DE TRABAJO.....	12
2.	ESTRUCTURA DEL MERCADO MINORISTA	14
2.1	SECTOR ELÉCTRICO	14
2.2	SECTOR GASISTA.....	20
3.	EVOLUCIÓN DE LA TASA DE CAMBIO (<i>SWITCHING</i>).....	27
4.	SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	33
4.1	ANÁLISIS DE LA EFICIENCIA: TIEMPOS MEDIOS EN EL PROCESO DE CAMBIO	34
4.1.1	TIEMPOS MEDIOS. PERSPECTIVA DEL COMERCIALIZADOR	34
4.1.2	TIEMPOS MEDIOS. PERSPECTIVA DEL DISTRIBUIDOR	40
4.2	ANÁLISIS DE LA EFICACIA DEL PROCESO DE CAMBIO	43
4.2.1	ANÁLISIS DE LOS RECHAZOS DEL PROCESO DE CAMBIO	45
4.2.2	TASA DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE CAMBIO POR AGENTE....	47
4.2.3	MOTIVOS DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE CAMBIO	58
5.	ANÁLISIS DE MOVILIDAD DE LOS CONSUMIDORES.....	62
5.1	MOVILIDAD POR TIPO DE MERCADO.....	62
5.2	MOVILIDAD RESPECTO A LOS DISTINTOS COMERCIALIZADORES DE REFERENCIA/ÚLTIMO RECURSO.....	64
5.3	MOVILIDAD ENTRE GRUPOS COMERCIALES.....	66
6.	SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE ALTA DE NUEVOS SUMINISTROS.....	67
6.1	ANÁLISIS DE LA EFICIENCIA: TIEMPOS MEDIOS DEL PROCESO DE ALTA	67
6.2	ANÁLISIS DE LA EFICACIA DEL PROCESO DE ALTA.....	72
6.2.1	ANÁLISIS DE LOS RECHAZOS DEL PROCESO DE ALTA	73
6.2.2	TASA DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE ALTA POR AGENTE	75
6.2.3	MOTIVOS DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE ALTA.....	84
7.	ANÁLISIS DE MOVILIDAD DE LAS ALTAS ACTIVADAS	87
8.	BALANCE DE LOS PRINCIPALES COMERCIALIZADORES	89
9.	COMERCIALIZADORES CON VARIACIONES SIGNIFICATIVAS EN EL NÚMERO DE SUMINISTROS	94
10.	HECHOS RELEVANTES.....	97
11.	ADMINISTRACIÓN DE LAS BBDD SIPS	100
12.	RESUMEN Y CONCLUSIONES.....	103
	ANEXO I. RESUMEN PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR. ANUAL 2019	108
	ANEXO II. RESUMEN PROCESO DE ALTA DE NUEVOS SUMINISTROS. ANUAL 2019	111
	ANEXO III. COMERCIALIZADORES DEL MERCADO REGULADO (COR/CUR) CON MAYORES CUOTAS EN CADA COMUNIDAD AUTÓNOMA A 31 DE DICIEMBRE DE 2019	114
	ANEXO IV. ANÁLISIS DE LA INTEGRACIÓN VERTICAL EN EL MERCADO MINORISTA.....	115

INFORME ANUAL DE SUPERVISIÓN DE LOS CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR – AÑO 2019

Expediente nº: IS/DE/014/19

SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA

Presidente

D. Ángel Torres Torres

Consejeros

D. Mariano Bacigalupo Saggese

D. Bernardo Lorenzo Almendros

D. Xabier Ormaetxea Garai

D^a. Pilar Sánchez Núñez

Secretario de la Sala

D. Miguel Sánchez Blanco. Vicesecretario del Consejo.

En Madrid, a 17 de septiembre de 2020.

La Sala de Supervisión Regulatoria, en su reunión de 17 de septiembre de 2020, ha aprobado el presente informe anual de supervisión de los cambios de comercializador producidos en el año 2019 en los sectores de energía eléctrica y gas natural, de conformidad con lo dispuesto en la Disposición transitoria tercera de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico¹ 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 2008².

¹ «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.»

² «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 suministrador 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.»

1. INTRODUCCIÓN

1.1 FUNDAMENTOS DE DERECHO

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), de acuerdo con el artículo 7.4 de la Ley 3/2013, ejerce la función de “*velar por el cumplimiento de la normativa y procedimientos que se establezcan relacionados con los cambios de suministrador*”.

Asimismo, 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 extinta Oficina de Cambios de Suministrador S.A. (OCSUM). Estas funciones se encuentran desarrolladas fundamentalmente en el artículo 3 del Real Decreto 1011/2009, de 19 de junio, entre las que 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 agentes, al Ministerio de Industria, Energía y Turismo, y a las Comunidades Autónomas.*

El detalle y la periodicidad de este informe responden a los mandatos recogidos en los apartados e), f) y g)³ de dicho artículo 3 del Real Decreto 1011/2009, de 19 de junio.

³ «e) Solicitar al menos trimestralmente a las empresas distribuidoras y comercializadoras la información relativa a los cambios de suministrador que no obra en las Bases de Datos de Consumidores y Puntos de Suministro de gas y de electricidad y, en particular, sobre lo siguiente:

1.º Solicitudes de cambio que se han enviado en el período, que han sido aceptadas, rechazadas, pendientes de respuesta, pendientes de activación, anuladas, activadas y los impagos producidos.

2.º Duración de la tramitación de las solicitudes de cambio de suministrador.

3.º Número de desestimaciones de cambio de suministrador con indicación del motivo del rechazo.

4.º Conflictos de acceso cuya resolución se haya notificado en el trimestre anterior a la petición de información.

Por orden del Ministro de Industria, Turismo y Comercio se podrá modificar la periodicidad o regularidad de la solicitud de información.

f) Recabar de los agentes cuanta información sea necesaria para el cumplimiento de sus funciones, relativa a los cambios de suministrador, y diferente de la señalada en el párrafo e) anterior, excluyendo en todo caso la información comercialmente sensible.

Por orden del Ministro de Industria, Turismo y Comercio se podrá determinar la información que no ha de considerarse comercialmente sensible.

g) Elaborar de acuerdo con la información a que se hace referencia en los párrafos e) y f), los informes periódicos necesarios que permitan conocer el funcionamiento real de las actividades asociadas al proceso de cambio de suministrador.»

Como consecuencia del desarrollo de estas funciones se elabora el Informe anual de supervisión de los procesos de cambios de comercializador realizados durante el año 2019, a partir de los datos correspondientes a dicho periodo, que han sido remitidos por los comercializadores y distribuidores de electricidad y de gas natural.

1.2 NOVEDADES REGULATORIAS

El día 7 de octubre de 2018 entro en vigor el Real Decreto-ley 15/2018, de 5 de octubre, de medidas urgentes para la transición energética y la protección de los consumidores, que introduce cambios en la regulación del suministro, especialmente en la del consumidor vulnerable⁴. Entre los cambios introducidos en materia de protección al consumidor cabe destacar la creación de un bono social para usos térmicos, la prohibición de la contratación del suministro eléctrico y de gas en la modalidad “puerta a puerta” (permitida si existiese una petición expresa por parte del cliente); el establecimiento de obligaciones de comunicación a los consumidores por parte de las comercializadoras de referencia del importe de la factura con discriminación horaria; la posibilidad de contratar la potencia en múltiplos de 0,1 kW hasta los 15 kW siempre que se disponga de contador integrado en los sistemas de telegestión; y se suprime la necesidad de realizar una verificación cuando se produzca un cambio de titular en un punto de suministro con más de 20 años que no incremente su potencia contratada. Adicionalmente el Real Decreto-ley 15/2018 modificó el artículo 7.2 del Real Decreto 1435/2002 por el que se regulan las condiciones básicas de los contratos de adquisición de energía y de acceso a las redes de baja tensión, estableciendo en relación al Sistema de Información de los Puntos de Suministro (SIPS) eléctrico que *«las empresas comercializadoras no podrán acceder a la información del apartado ac) –empresa comercializadora que realiza actualmente el suministro-, quedando accesible para la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, en el ejercicio de sus funciones»*.

El día 12 de marzo de 2019 se publicó en el BOE la orden TEC/271/2019, de 6 de marzo, por la que se establecen los suplementos territoriales en las Comunidades Autónomas de Andalucía, Aragón, Principado de Asturias, Cantabria, Castilla y León, Cataluña, Extremadura, Galicia, Madrid, la Región de Murcia y Navarra en relación con los peajes de acceso de energía eléctrica correspondientes al ejercicio 2013 y se establece el procedimiento de liquidación de los suplementos territoriales, por lo que se tuvo que adaptar el fichero F1⁵ para la facturación de estos suplementos.

⁴ Se incrementa en un 15% los límites de energía anual con derecho a un descuento; se reconoce el derecho de acceder al bono social por ser consumidores vulnerables a las familias monoparentales y a los hogares con un miembro en situación de dependencia de grado II o III. Además, cuando haya, al menos, un menor de 16 años en el hogar, situación de dependencia de grado II o III o con discapacidad igual o superior al 33%, a pesar de que se incurran en el impago de la factura eléctrica, el suministro no podrá ser suspendido.

⁵ Fichero F1: Fichero de comunicación estandarizado de facturación de los peajes de acceso y otros conceptos regulados.

El día 6 de abril de 2019 se publicó en el BOE el Real Decreto 244/2019, de 5 de abril, por el que se regulan las condiciones administrativas, técnicas y económicas del autoconsumo de energía eléctrica. Su disposición adicional primera establece que la CNMC adaptará los formatos y protocolos de comunicación entre las empresas distribuidoras, comercializadoras, comunidades autónomas y ciudades de Ceuta y Melilla.

Por una parte, la CNMC adaptó los formatos vigentes⁶ de contratación y de facturación, que se intercambian los agentes comercializadores y distribuidores, a la nueva regulación del autoconsumo

Asimismo, el día 23 de noviembre de 2019 se publicó en el BOE el anuncio de la Resolución adoptada el día 13 de noviembre de 2019 por la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC, por la que se aprueba el formato A1 de los ficheros de intercambio de información en el mercado eléctrico:

- Fichero A1. – Comunicación de información sobre autoconsumo entre CCAA y distribuidores.

Este nuevo formato, es el encargado del intercambio de información entre Comunidades Autónomas y Ciudades de Ceuta y Melilla y los distribuidores eléctricos, para la remisión de información sobre instalaciones autoconsumo, en las que el o los sujetos consumidores y las instalaciones de generación están conectadas en baja tensión (BT) y la potencia instalada de generación es inferior de 100 kW, con el fin de realizar de oficio el alta o las modificaciones técnicas de los contratos de acceso.

Posteriormente, el día 28 de diciembre de 2019 se publicó en el BOE el anuncio de la Resolución adoptada el día 17 de diciembre de 2019 por la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC, por la que se aprueban nuevos formatos de los ficheros de intercambio de información entre distribuidores y comercializadores en los mercados eléctrico y gasista.

Nuevos ficheros de comunicación en el mercado eléctrico:

- Fichero E1.- Desistimiento.
- Fichero T1.- Traspaso de un punto de suministro al comercializador de referencia (COR).
- Fichero P0.- Solicitud de información de un punto de suministro previo a la contratación.
- Fichero B2.- Notificación de baja de un contrato de acceso.

Nuevos ficheros de comunicación en el mercado gasista:

⁶ Aprobados mediante Resolución de la Sala de Supervisión Regulatoria el 20 de diciembre de 2016.

- Fichero A1_49.- Desistimiento.
- Fichero A13_50.- Traspaso de un punto de suministro al comercializador de último recurso (CUR).
- Fichero A5_29.- Solicitud de información de un punto de suministro previo a la contratación.
- Fichero A1_42.- Cambio de comercializador y nueva contratación del acceso.
- Fichero A1_43.- Nueva contratación del acceso.

Esta nueva resolución también estableció modificaciones en los formatos existentes publicados en la resolución de la CNMC de 20 de diciembre de 2016.

1.3 REFERENCIAS EUROPEAS

Antes de entrar en el análisis del contenido de este informe, se recuerdan las principales recomendaciones de la Comisión Europea (CE) respecto a los procesos de cambio de comercializador, altas, bajas o reclamaciones, por las repercusiones que las mismas puedan tener tanto en el desarrollo de las próximas actuaciones de la CNMC en este campo⁷, como en la propia gestión de la supervisión de dichos procesos.

En concreto, el artículo 12 de la *“Directiva UE 2019/944 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de junio de 2019, sobre normas comunes para el mercado interior de la electricidad y por la que se modifica la Directiva 2012/27/UE”*, establece lo siguiente:

«1. El cambio de suministrador o de participante en el mercado que preste servicios de agregación se realizará en el plazo más breve posible. Los Estados miembros garantizarán que los clientes que deseen cambiar de suministradores o de participantes en el mercado que presten servicios de agregación, respetando las condiciones contractuales, tengan derecho a tal cambio en un plazo máximo de tres semanas a partir de la fecha de la solicitud. A más tardar en 2026, los procesos técnicos de cambio de suministrador no podrán durar más de veinticuatro horas y serán posibles cualquier día laborable.

2. Los Estados miembros garantizarán que al menos a los clientes domésticos y a las pequeñas empresas no se les aplique ninguna tasa relacionada con el cambio. [...]

4. Los Estados miembros garantizarán que el derecho a cambiar de suministrador o participante en el mercado que preste servicios de agregación se conceda a todos los clientes de forma no discriminatoria en lo que atañe a costes, esfuerzo y tiempo.

⁷ Con fechas 10 de marzo y 9 de julio de 2015 la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC aprobó sendos informes en los que se proponían mejoras en la regulación de los cambios de comercializador, así como nuevas competencias para la CNMC.

5. Los clientes domésticos tendrán derecho a participar en procedimientos colectivos de cambio de suministrador. Los Estados miembros eliminarán todos los obstáculos reglamentarios o administrativos para el cambio colectivo, al mismo tiempo que proporcionarán un marco que garantice la mayor protección posible a los consumidores para evitar prácticas abusivas.»

En relación a las normas relativas a la gestión y el intercambio de datos; en el “Artículo 23 - Gestión de datos”; se establece lo siguiente:

«1. Al establecer las normas relativas a la gestión y el intercambio de datos, [...] las autoridades competentes designadas especificarán las normas sobre el acceso de las partes elegibles a los datos del cliente final con su consentimiento explícito de conformidad con lo dispuesto en el presente artículo y el marco jurídico de la Unión aplicable. A los efectos de la presente Directiva, se entenderá que los datos incluirán los datos de medición y consumo así como los datos necesarios para el cambio de suministrador, la respuesta de demanda y otros servicios.

2. [...] Con independencia del modelo de gestión de datos aplicado en cada Estado miembro, partes responsables de la gestión de datos facilitarán a cualquier parte elegible el acceso a los datos del cliente final, conforme a las disposiciones del apartado 1 del presente artículo. Las partes elegibles deben tener a su disposición de manera no discriminatoria y simultáneamente los datos solicitados. El acceso a los datos será fácil y los procedimientos pertinentes se pondrán a disposición del público.»

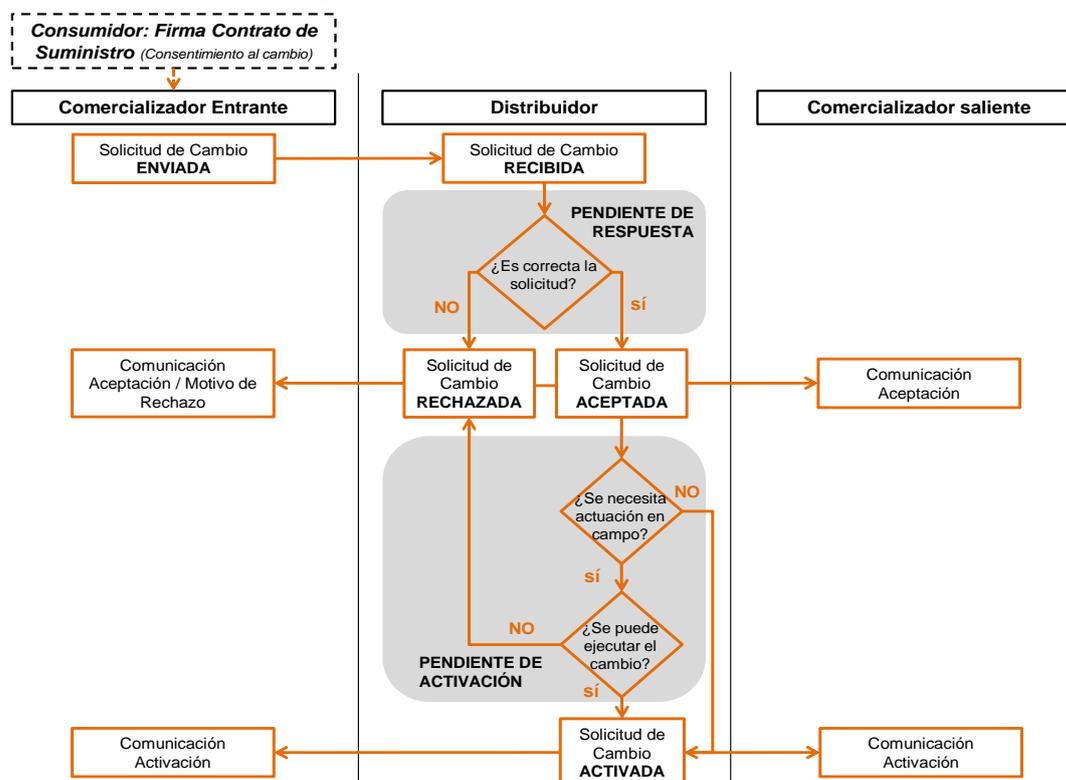
1.4 PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR. DIFERENCIAS ENTRE LOS SECTORES DE ELECTRICIDAD Y GAS NATURAL

En el siguiente gráfico se puede observar la estructura del esquema general del proceso de cambio de comercializador, aplicable tanto para el sector eléctrico como para el gasista. Se aprecia cómo, una vez que el comercializador cuenta con el consentimiento del consumidor para el cambio, y ha suscrito el correspondiente contrato de suministro, se inicia el proceso con el envío de una solicitud de cambio del nuevo comercializador (entrante) al distribuidor. El distribuidor debe evaluar si acepta o rechaza su tramitación bajo unos criterios tasados, e informar en consecuencia al comercializador entrante y también al saliente en caso de aceptar la solicitud. Tras la aceptación de la solicitud, y realizadas, en su caso, las actuaciones que procedan, el distribuidor debe activar el cambio y comunicarlo tanto al comercializador entrante como al saliente.

Los mensajes intercambiados entre los agentes deben cumplir con los formatos de los ficheros de intercambio aprobados por Resolución por la Sala de Supervisión Regulatoria en su sesión del 20 de diciembre de 2016 hasta la implantación de la nueva versión de formatos de ficheros de intercambio

aprobada por Resolución de la Sala de Supervisión Regulatoria en la sesión del 17 de diciembre de 2019⁸.

Gráfico 1. Esquema general del procedimiento de cambio de comercializador



Fuente: CNMC.

Sin perjuicio de lo anterior, existen diferencias de carácter regulatorio en ambos sectores, como, por ejemplo, en la contratación telefónica, para la que no existe regulación en el sector eléctrico, o en la información considerada como confidencial en las bases de datos de puntos de suministro (SIPS) de ambos sectores, todo lo cual constituye asimetrías que deberían ser revisadas en beneficio de los consumidores.

1.5 EVOLUCIÓN DE LA INFORMACIÓN RECIBIDA POR LA CNMC

El presente informe de supervisión de los cambios de comercializador, correspondiente al año 2019, se ha elaborado sobre la base de la información remitida a la CNMC por parte de 776 agentes, entre los que se encuentran tanto distribuidores como comercializadores eléctricos y gasistas, según el siguiente desglose. En la siguiente tabla también se ha incluido el número de informantes en los últimos años, así como la variación en 2019 respecto al año anterior.

⁸ Está nueva versión de formatos de ficheros de intercambio aprobada por Resolución de la Sala de Supervisión Regulatoria en la sesión del 17 de diciembre de 2019 tiene prevista su implantación a partir del 7 de septiembre de 2020 para el sector eléctrico, y del 6 de julio de 2020 y 4 de enero de 2021 para el sector gasista (fase I y fase II, respectivamente).

Tabla 1. Número de agentes que enviaron información a la CNMC. Evolución 2014 - 2019

Sector	Tipo de agente	2015	2016	2017	2018	2019	Variación último año
Electricidad	Distribuidores	324	321	325	326	329	+3
	Comercializadores	254	274	292	314	337	+23
Gas	Distribuidores	16	19	19	19	20	+1
	Comercializadores	43	51	61	72	90	+18
TOTALES		637	665	697	731	776	+45

Fuente: CNMC según el número de agentes informantes.

Es destacable el aumento del número de informantes en los últimos años, resultado del crecimiento anual del número de comercializadores tanto eléctricos como gasistas, y del trabajo llevado a cabo por parte de la CNMC en el control de la información aportada por los agentes participantes en el mercado minorista de ambos sectores.

En los Anexos I y II del presente informe, se incluye un resumen del contenido de la información recibida. Con respecto al tratamiento de esta información, es preciso recordar que la metodología empleada 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 las altas y bajas, así como 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 ausencia de información de los distribuidores.

1.6 FUNCIONAMIENTO DE LOS GRUPOS DE TRABAJO

La CNMC organiza con carácter periódico sesiones de trabajo con los agentes distribuidores y comercializadores, asociaciones de consumidores y grandes consumidores, cuyo principal objetivo es promover el intercambio telemático ágil de la información entre los agentes comercializadores y distribuidores de los sectores eléctrico y gasista, y además, mantener actualizados (conforme a las especificaciones de la normativa vigente) los formatos de los ficheros de intercambio de información entre distribuidores y comercializadores, en relación a los procesos de cambio de comercializador, altas de nuevos puntos de suministro, bajas, modificaciones en la contratación del acceso, facturación de los peajes de acceso y procesos de reclamación.

Durante 2019 se llevaron a cabo tres grandes líneas de trabajo respecto a los ficheros de intercambio de comunicación entre comercializadores y distribuidores de ambos sectores, para desarrollar nuevos formatos que estandaricen operativas adicionales, para mejorar los formatos existentes, y para adaptar los formatos vigentes en el sector eléctrico a dos novedades regulatorias: la “Orden TEC/271/2019, de 6 de marzo”, y el “Real Decreto 244/2019, de 5 de abril”.

En líneas generales, se realizaron los siguientes trabajos para la adaptación de los ficheros de intercambio a las novedades regulatorias indicadas:

- Respecto a la Orden TEC/271/2019, se adaptó en los grupos de trabajo “cambio de comercializador” el fichero F1 (facturación del peaje de acceso y otros conceptos regulados) para la facturación de los suplementos territoriales establecidos en la citada orden.
- Respecto al Real Decreto 244/2019 de 5 de abril, su disposición adicional primera establece que la CNMC adaptará los formatos y protocolos de comunicación entre las empresas distribuidoras, comercializadoras, comunidades autónomas y ciudades de Ceuta y Melilla. De esta disposición, se desprendían dos mandatos a la CNMC:
 - La modificación de los formatos vigentes⁹ de contratación y de facturación, que se intercambian los agentes comercializadores y distribuidores, para adaptarlos a la nueva regulación del autoconsumo.
 - La definición de un formato y protocolo de comunicación de las CCAA a los distribuidores, mediante el cual las primeras comuniquen a los segundos las características de las instalaciones de generación en baja tensión y potencia instalada de generación menor a 100kW que realicen el autoconsumo, para que modifiquen el contrato de acceso como consecuencia de la obligación contenida en el Reglamento Electrotécnico de Baja Tensión (REBT).

Por tanto, se actualizaron los formatos de los ficheros de intercambio entre comercializadores y distribuidores eléctricos a la nueva regulación del autoconsumo, publicando en la web de la CNMC una nueva versión (versión 1.3) adaptada a esta realidad desde el 7 de agosto de 2019.

Adicionalmente, se convocó un grupo de trabajo extraordinario con las CCAA y ciudades autónomas, y los distribuidores eléctricos, para el diseño de un nuevo formato de comunicación (fichero A1) mediante el cual las CCAA remiten información sobre ciertos autoconsumos a los distribuidores. Este formato A1 se aprobó el 13 de noviembre de 2019 por la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC, siendo de obligado cumplimiento desde el 30 de diciembre de 2019.

Adicionalmente, el 29 de julio de 2019, se envió a consulta pública la “*propuesta de Resolución por la que se aprueban nuevos formatos de los ficheros de intercambio de información entre distribuidores y comercializadores y se modifica la Resolución de 20 de diciembre de 2016*”, formatos que se habían trabajado durante 2018 y 2019 en los grupos de trabajos “cambio de comercializador”.

⁹ Aprobados mediante Resolución de la Sala de Supervisión Regulatoria el 20 de diciembre de 2016.

Finalmente, esta Resolución fue aprobada en la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC el pasado 17 de diciembre de 2019, siendo sus fechas de implantación el 7 de septiembre de 2020 para el sector eléctrico, y el 6 de julio de 2020 y el 4 de enero de 2021 para el sector gasista (fases I y II, respectivamente).

2. ESTRUCTURA DEL MERCADO MINORISTA

Como paso previo al análisis de los cambios de comercializador y de las altas/bajas que han tenido lugar durante el año 2019, en esta sección se recogen los principales datos de la estructura de mercado con respecto a los puntos de suministro, tanto para el sector eléctrico como para el sector gasista.

2.1 SECTOR ELÉCTRICO

El último día del año 2019, el mercado eléctrico estaba compuesto por más de 29,5 millones de puntos de suministro, de los cuales, cerca de 11 millones se encontraban en el mercado regulado (37,2%), mientras que el resto, 18,5 millones, pertenecían al mercado libre (62,8%).

Tabla 2. Evolución de puntos de suministro por tipo de mercado entre 2015 y 2019.
Último día del año – Sector Eléctrico

TIPO MERCADO	2015		2016		2017		2018		2019	
	Suministros	% Total								
Mercado Libre	16.023.886	55,3%	16.884.410	58,0%	17.707.295	60,5%	18.149.356	61,7%	18.566.773	62,8%
Mercado Regulado	12.940.056	44,7%	12.205.476	42,0%	11.565.048	39,5%	11.261.291	38,3%	10.982.726	37,2%
TOTAL	28.963.942	100%	29.089.886	100%	29.272.343	100%	29.410.647	100%	29.549.499	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En los últimos cuatro años, el número de puntos suministrados por los comercializadores del mercado regulado se ha reducido progresivamente; pasando de los casi 13 millones registrados el 31 de diciembre de 2015, a los 11 millones registrados cuatro años después, lo que ha supuesto un decrecimiento del 15,1% del número de suministros en este tipo de mercado.

Durante el mismo periodo, el número de puntos de suministro en el mercado libre se ha incrementado en 2,5 millones; pasando de 16 millones de suministros a 31 de diciembre de 2015, a 18,5 millones cuatro años después, lo que supuso un incremento en número de suministros del 15,6%. De estos nuevos puntos de suministro, los comercializadores pertenecientes a los cinco grupos comercializadores principales, contrataron poco más de 1,1 millones (entre ellos destacó el Grupo Endesa, con un crecimiento de 0,6 millones), mientras que el conjunto de comercializadores independientes contrataron en el mismo periodo 1,4 millones de nuevos puntos de suministro. Para estos comercializadores independientes, el incremento en los últimos cuatro años fue del 93,5%, lo que les supuso prácticamente duplicar el número de suministros gestionados en ese periodo.

A continuación, se muestra la evolución de la estructura del mercado libre de electricidad, medida en número de puntos de suministro el último día del año de los cuatro últimos años, por empresas o grupos de empresas comercializadoras de energía eléctrica.

Tabla 3. Evolución de la cuota de mercado libre (por número de suministros) entre 2015 y 2019. Último día del año – Sector Eléctrico

COMERCIALIZADORES MERCADO LIBRE	2015		2016		2017		2018		2019	
	Suministros	% Total								
GRUPO IBERDROLA	6.309.731	39,4%	6.448.586	38,2%	6.603.727	37,3%	6.638.055	36,6%	6.600.785	35,6%
GRUPO ENDESA	4.839.241	30,2%	5.184.472	30,7%	5.330.334	30,1%	5.375.220	29,6%	5.440.337	29,3%
GRUPO NATURGY	2.196.437	13,7%	2.273.074	13,5%	2.380.450	13,4%	2.284.308	12,6%	2.044.852	11,0%
GRUPO EDP	775.119	4,8%	840.201	5,0%	913.502	5,2%	932.279	5,1%	936.604	5,0%
VIESGO / GRUPO REPSOL	397.280	2,5%	409.591	2,4%	438.356	2,5%	475.193	2,6%	629.782	3,4%
Subtotal 5 grupos comercializadores principales	14.517.808	90,6%	15.155.924	89,8%	15.666.369	88,5%	15.705.055	86,5%	15.652.360	84,3%
CIDE HC ENERGÍA	428.818	2,7%	427.041	2,5%	423.323	2,4%	406.760	2,2%	392.877	2,1%
FENIE ENERGÍA	204.999	1,3%	249.366	1,5%	305.033	1,7%	360.007	2,0%	378.448	2,0%
GRUPO AUDAX RENOVABLES	54.239	0,3%	58.684	0,3%	60.019	0,3%	156.418	0,9%	193.824	1,0%
HOLALUZ-CLIDOM	51.511	0,3%	72.694	0,4%	99.486	0,6%	143.305	0,8%	188.613	1,0%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	11.198	0,1%	33.384	0,2%	52.716	0,3%	89.440	0,5%	155.863	0,8%
ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	178	0,0%	521	0,0%	12.779	0,1%	62.071	0,3%	122.711	0,7%
SOM ENERGÍA	28.820	0,2%	39.649	0,2%	59.910	0,3%	86.251	0,5%	107.217	0,6%
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	27.175	0,2%	40.348	0,2%	60.239	0,3%	62.250	0,3%	88.220	0,5%
COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ	61.882	0,4%	61.579	0,4%	61.347	0,3%	61.246	0,3%	61.132	0,3%
RESTO COMERCIALIZADORES INDEPENDIENTES	637.258	4,0%	745.220	4,4%	906.074	5,1%	1.016.553	5,6%	1.225.508	6,6%
Subtotal comercializadores independientes	1.506.078	9,4%	1.728.486	10,2%	2.040.926	11,5%	2.444.301	13,5%	2.914.413	15,7%
Total mercado libre	16.023.886	100%	16.884.410	100%	17.707.295	100%	18.149.356	100%	18.566.773	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

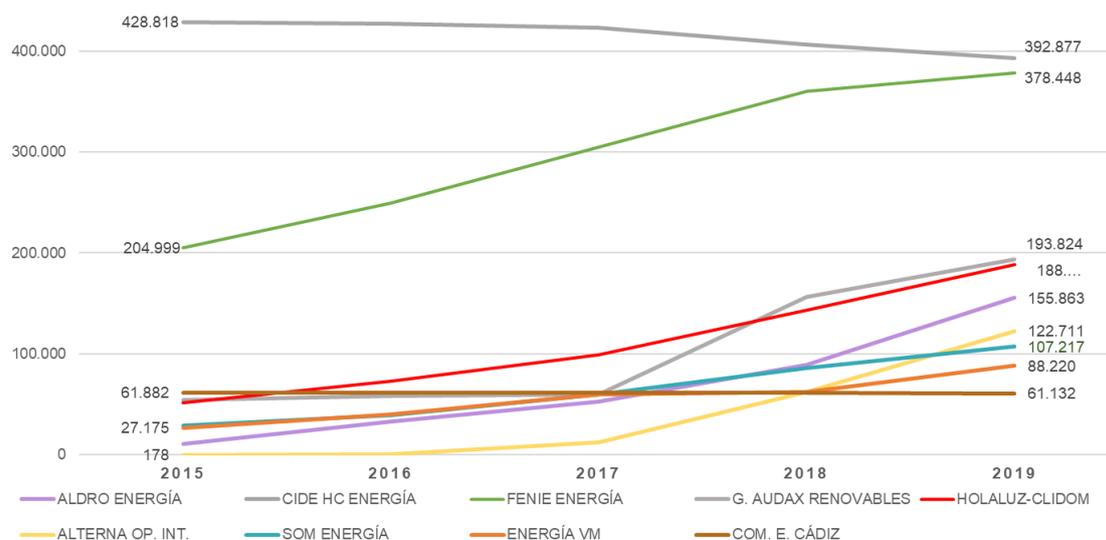
Nota: Se incluyen explícitamente comercializadores o grupos de comercializadores eléctricos que presentaron más de 60.000 puntos de suministro a 31 de diciembre de 2019. Se consideran los siguientes grupos comercializadores eléctricos al menos en alguno de los periodos representados: Grupo Iberdrola compuesto por Iberdrola Clientes e Iberdrola Servicios Energéticos. Grupo Endesa compuesto por Endesa Energía; Empresa de Alumbrado Eléctrico de Ceuta; Eléctrica del Ebro y Enel Green Power España. Grupo Naturgy compuesto por Naturgy Iberia; Gas Natural Comercializadora; Naturgy Renovables y Naturgy Energy Group. Grupo EDP compuesto por EDP Energía; EDP Comercializadora e Hidroeléctrica del Cantábrico. Grupo Repsol compuesto por Repsol Comercializadora de Electricidad y Gas, y Repsol LNG Holding. Grupo Audax Renovables compuesto por Audax Renovables; UniEléctrica Energía; ACSOL Energía Global; ADS Energy 8.0; Fox Energía; Iris Energía Eficiente; Nabalia Energía 2000; A-DOS Energía; Vivo Energía Futura y Ahorreluz Servicios Online. Las comercializadoras del Grupo Viesgo forman parte del Grupo Repsol desde noviembre de 2018. Audax Energía y UniEléctrica se integran en un único grupo en abril de 2018.

Así, a 31 de diciembre del 2019, los comercializadores pertenecientes a los cinco grupos comercializadores principales gestionaban el 84,3% del total de puntos de suministro eléctrico del mercado libre (cuatro años antes gestionaban el 90,6%). El resto de comercializadores, los llamados independientes, gestionaban el 15,7% del total de puntos de suministro eléctrico del mercado libre (cuatro años antes gestionaban el 9,4%).

Durante el periodo 2015 - 2019 se apreció un crecimiento notable del número de consumidores que deciden contratar su suministro eléctrico con un comercializador libre independiente (no perteneciente a los cinco grupos comercializadores principales). Concretamente, durante 2019, este crecimiento ha supuesto para estos comercializadores independientes, un aumento de 2,2 puntos en su cuota del mercado eléctrico (este aumento fue de 2 puntos el año

anterior). En su conjunto, los comercializadores independientes aumentaron en casi 470 mil suministros, mientras que los cinco grupos principales perdieron cerca de 53 mil suministros durante 2019.

Gráfico 2. Evolución del número de puntos de suministro de los principales comercializadores independientes entre los años 2015 y 2018 - Sector Eléctrico



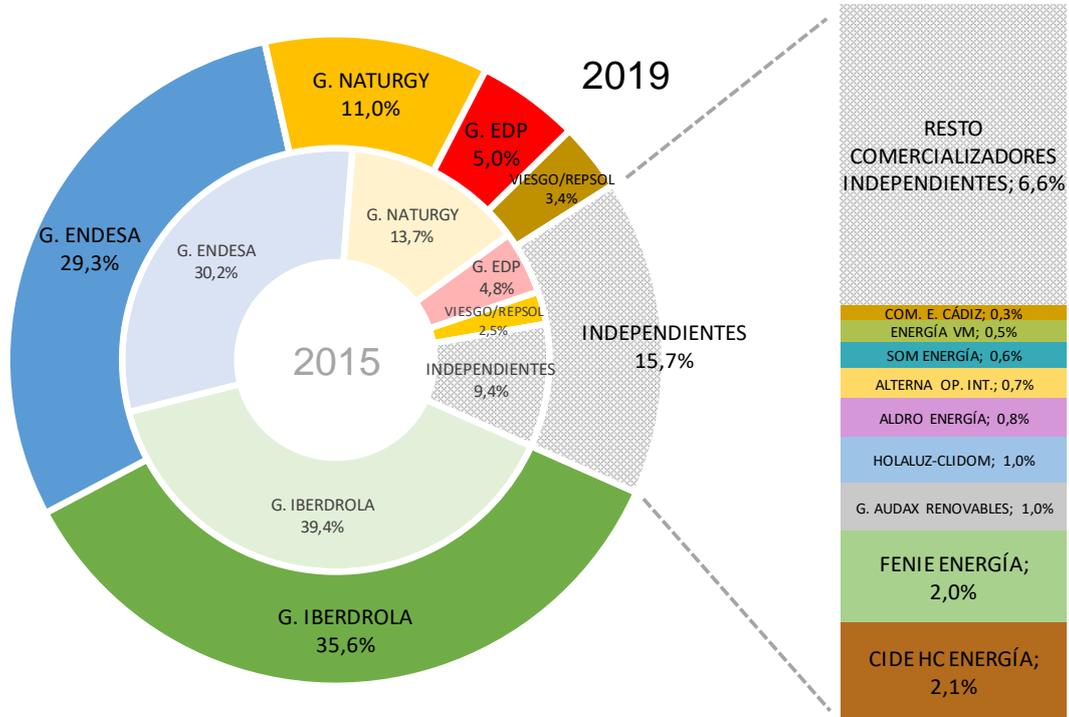
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se incluyen explícitamente comercializadores o grupos de comercializadores eléctricos que presentaron más de 60.000 puntos de suministro a 31 de diciembre de 2019. El importante crecimiento reflejado por el Grupo Audax Renovables se debe principalmente a la unión de los puntos de suministro de los grupos Audax Energía y UniEléctrica desde abril de 2018.

En particular, se ha de destacar a Fenie Energía que en cuatro años tuvo una ganancia de 173 mil suministros, alcanzando una cuota del 2%. También son destacables los incrementos del Grupo Audax Renovables y Holaluz-Clidom, con 139 y 137 mil nuevos suministros, respectivamente. Asimismo, se distinguen por su crecimiento durante 2019, Aldro Energía y Soluciones (aumentó en más de 66 mil suministros, un crecimiento del 74,3%) y Alterna Operador Integral (aumentó en cerca de 61 mil suministros, un crecimiento del 97,7%). Por su parte, CIDE HC Energía perdió en cuatro años 36 mil puntos de suministro, quedando con una cuota del 2,1%.

De entre los cinco grupos comercializadores principales, comparando su tasa de participación en el mercado entre 2015 y 2019, se observa que el Grupo Iberdrola redujo su cuota en 3,8 puntos, seguido del Grupo Naturgy que la redujo en 2,7 puntos, y del Grupo Endesa que redujo su participación en 0,9 puntos. Por el contrario, aumentaron su participación los grupos Repsol (que adquirió las empresas comercializadoras de Viesgo) y EDP, al incrementar sus cuotas en 0,9 y 0,2 puntos en los últimos cuatro años, respectivamente.

Gráfico 3. Variación de la cuota de mercado libre entre los años 2015 y 2019 - Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se incluyen explícitamente comercializadores o grupos de comercializadores eléctricos que presentaron más de 60.000 puntos de suministro a 31 de diciembre de los años 2015 (sección interior) y 2019. Los comercializadores de Viesgo forman parte del Grupo Repsol desde noviembre de 2018.

Si se tiene en cuenta el reparto de puntos de suministro del mercado libre en el segmento doméstico y en cada provincia española, se obtiene el mapa representativo en el que el color de la provincia corresponde al comercializador con la mayor cuota de puntos de suministro registrados a 31 de diciembre de 2019.

Fueron las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla donde el comercializador dominante tenía una mayor penetración en el mercado, con cuotas que superan el 95% en ambos casos. Centrándose en las provincias, los grupos de Iberdrola y de Endesa representaron los comercializadores mayoritarios en la mayor parte del mapa. En 44 de las 50 provincias, el comercializador dominante registró una cuota superior al 50% de los puntos de suministro domésticos provinciales; y en 5 de estas provincias, esta cifra superó las tres cuartas partes del mercado doméstico.

Gráfico 4. Cuota de participación de los tres grupos comercializadores principales del mercado libre en cada provincia. Último día del año 2019 - Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.
 Nota: Se incluye primer (color de la provincia), segundo y tercer comercializador según cuota de puntos de suministro en el segmento doméstico del mercado libre en cada provincia.

Resulta conveniente analizar los datos del mercado libre a finales del año 2019 para todos los segmentos del mercado (doméstico, pyme e industrial) por las diferencias existentes entre los mismos. En los segmentos pymes e industrial, se observó una mayor penetración de los comercializadores independientes. Mientras que estos comercializadores alcanzaron una cuota del 14,7% en el segmento doméstico, en los segmentos pyme e industrial lograron mayores participaciones, llegando al 36,5% y al 30,5% de los puntos de suministro del mercado libre, respectivamente; lo que denota una mayor competencia en estos dos segmentos.

Tabla 4. Cuota de mercado (por número de suministros y segmento) en el mercado libre a 31 de diciembre de 2019 – Sector Eléctrico

COMERCIALIZADORES MERCADO LIBRE	SEGMENTO DE MERCADO			TOTAL
	DOMÉSTICO	PYME	INDUSTRIAL	
GRUPO IBERDROLA	36,1%	24,3%	32,7%	35,6%
GRUPO ENDESA	29,6%	24,1%	21,5%	29,3%
GRUPO NATURGY	11,0%	10,5%	8,8%	11,0%
GRUPO EDP	5,2%	2,0%	5,0%	5,0%
REPSOL COM. DE ELECTRICIDAD Y GAS	3,4%	2,6%	1,5%	3,4%
Subtotal 5 grupos comercializadores principales	85,3%	63,5%	69,5%	84,3%
CIDE HC ENERGÍA	2,2%	0,7%	1,0%	2,1%
FENIE ENERGÍA	2,0%	3,5%	2,6%	2,0%
GRUPO AUDAX RENOVABLES	0,9%	4,6%	2,9%	1,0%
HOLALUZ - CLIDOM	1,0%	1,3%	0,3%	1,0%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	0,7%	4,6%	2,9%	0,8%
ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	0,7%	0,3%	0,1%	0,7%
SOM ENERGÍA	0,6%	0,3%	0,1%	0,6%
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	0,4%	1,2%	2,0%	0,5%
COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA CÁDIZ	0,3%	0,2%	0,0%	0,3%
RESTO COMERCIALIZADORES INDEPENDIENTES	5,9%	19,7%	18,4%	6,6%
Subtotal comercializadores independientes	14,7%	36,5%	30,5%	15,7%
Total mercado libre	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se incluyen explícitamente comercializadores o grupos de comercializadores eléctricos que presentaron más de 60.000 puntos de suministro a 31 de diciembre de 2019. Se consideran los siguientes grupos comercializadores eléctricos: Grupo Iberdrola compuesto por Iberdrola Clientes e Iberdrola Servicios Energéticos. Grupo Endesa compuesto por Endesa Energía y Empresa de Alumbrado Eléctrico de Ceuta. Grupo Naturgy compuesto por Naturgy Iberia; Gas Natural Comercializadora; Naturgy Renovables y Naturgy Energy Group. Grupo EDP compuesto por EDP Energía; EDP Comercializadora e Hidroeléctrica del Cantábrico. Grupo Audax Renovables compuesto por Audax Renovables; UniEléctrica Energía; ACSOL Energía Global; ADS Energy 8.0; Fox Energía; Iris Energía Eficiente; Nabalia Energía 2000; Vivo Energía Futura y Ahorreluz Servicios Online. Relación entre segmento de mercado y tarifas de acceso: Doméstico/comercial, tarifas de acceso 2.0A, 2.1A, 2.0 DHA, 2.0 DHS, 2.1 DHA, y 2.1 DHS; PYME, 3.0A; Industrial, 3.1A, 6.1A, 6.1B, 6.2, 6.3, 6.4.

Atendiendo a los resultados obtenidos en el análisis de participación en los segmentos de las pymes e industrial, destacan entre los comercializadores independientes Fenie Energía (cuotas del 3,5% en pyme y del 2,6% en industrial); Grupo Audax Renovables (cuotas del 4,6% en pyme y del 2,9% en industrial); Aldro Energía y Soluciones (4,6% en pyme y del 2,9% en industrial) y Energía VM Gestión de Energía (cuota del 2% en el segmento industrial).

Asimismo, se analiza la evolución del total de puntos de suministro eléctricos durante los cuatro últimos años, distribuidos por tipo de mercado y por segmento de consumo. La mayoría de los puntos de suministro de los segmentos pyme e industrial se encontraban suministrados por comercializadoras libres (98,6% y 99,2%, respectivamente), mientras que, en el segmento doméstico, el cual incluye a los consumidores con derecho a PVPC, los comercializadores libres suministraban al 61,7% de estos puntos a finales de 2019. En todos los segmentos se ha incrementado la tasa de participación de suministros en el mercado libre, pero fue en el doméstico donde se registró una mayor variación, al pasar del 54,1% al 61,7% del total de suministros en los últimos cuatro años.

Tabla 5. Evolución del total de los puntos de suministro por segmentos de mercado entre 2015 y 2019. Último día del año – Sector Eléctrico

TIPO MERCADO	SEGMENTO	2015		2016		2017		2018		2019	
		Suministros	% Total								
Mercado Libre	DOMÉSTICO	15.196.823	54,1%	16.045.077	56,8%	16.850.179	59,3%	17.272.654	60,6%	17.673.357	61,7%
	PYME	717.840	97,3%	729.527	97,8%	746.330	98,3%	765.390	98,6%	781.609	98,6%
	INDUSTRIAL	109.223	98,7%	109.806	98,9%	110.786	99,1%	111.312	99,1%	111.807	99,2%
TOTAL LIBRE		16.023.886	55,3%	16.884.410	58,0%	17.707.295	60,5%	18.149.356	61,7%	18.566.773	62,8%
Mercado Regulado	DOMÉSTICO	12.918.618	45,9%	12.188.242	43,2%	11.550.715	40,7%	11.249.109	39,4%	10.970.775	38,3%
	PYME	19.948	2,7%	16.068	2,2%	13.284	1,7%	11.215	1,4%	11.056	1,4%
	INDUSTRIAL	1.490	1,3%	1.166	1,1%	1.049	0,9%	967	0,9%	895	0,8%
TOTAL REGULADO		12.940.056	44,7%	12.205.476	42,0%	11.565.048	39,5%	11.261.291	38,3%	10.982.726	37,2%
TOTAL		28.963.942	100%	29.089.886	100%	29.272.343	100%	29.410.647	100%	29.549.499	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Finalmente se hace un análisis más exhaustivo del total de puntos de suministro y por segmento de consumo a 31 de diciembre de 2019, donde se observó que el grupo Endesa (34,8%) mantuvo la mayor cuota integrada del mercado, seguida por los grupos Iberdrola (34%) y Naturgy (14,4%). Los comercializadores independientes, en su conjunto, representaban al 8,5% del total de puntos de suministro.

Tabla 6. Cuota integrada del mercado (por número de suministros), grupo comercializador, tipo de mercado y segmento a 31 de diciembre de 2019 – Sector Eléctrico

GRUPO COMERCIALIZADOR	DOMÉSTICO				PYME				INDUSTRIAL				TOTAL MERCADO	
	% ML	% MR	Suministros	% TOTAL	% ML	% MR	Suministros	% TOTAL	% ML	% MR	Suministros	% TOTAL	Suministros	% TOTAL
ENDESA	51,9%	48,1%	10.069.102	35,2%	95,5%	4,5%	196.807	24,8%	98,6%	1,4%	24.411	21,7%	10.290.320	34,8%
IBERDROLA	64,9%	35,1%	9.823.944	34,3%	99,6%	0,4%	190.917	24,1%	99,0%	1,0%	36.880	32,7%	10.051.741	34,0%
NATURGY	47,0%	53,0%	4.154.505	14,5%	98,7%	1,3%	83.503	10,5%	98,2%	1,8%	10.064	8,9%	4.248.072	14,4%
INDEPENDIENTE	100,0%	0,0%	2.209.429	7,7%	100%	0,0%	279.257	35,2%	100%	0,0%	32.917	29,2%	2.521.603	8,5%
EDP	80,0%	20,0%	1.143.396	4,0%	98,1%	1,9%	16.260	2,1%	99,8%	0,2%	5.587	5,0%	1.165.243	3,9%
REPSOL	74,0%	26,0%	821.776	2,9%	99,5%	0,5%	20.261	2,6%	99,3%	0,7%	1.680	1,5%	843.717	2,9%
CHC	91,5%	8,5%	421.980	1,5%	100%	0,0%	5.660	0,7%	100%	0,0%	1.163	1,0%	428.803	1,5%
TOTAL			28.644.132	100%			792.665	100%			112.702	100%	29.549.499	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Las siglas ML y MR se corresponden con mercado libre y mercado regulado, respectivamente.

En el Anexo III se incluye una tabla resumen con los comercializadores del mercado regulado (COR) con mayores cuotas en cada comunidad autónoma a 31 de diciembre de 2019.

2.2 SECTOR GASISTA

A 31 de diciembre del 2019, el mercado del gas natural estaba compuesto por cerca de 8 millones de puntos de suministro, de los cuales aproximadamente 1,6 millones se encontraban en el mercado regulado (19,9%), mientras que el resto, 6,4 millones pertenecían al mercado libre (80,1%).

**Tabla 7. Evolución de puntos de suministro por tipo de mercado entre 2015 y 2019.
Último día del año – Sector Gasista**

TIPO MERCADO	2015		2016		2017		2018		2019	
	Suministros	% Total								
Mercado Libre	5.871.812	77,1%	6.039.211	78,4%	6.195.834	79,3%	6.300.107	79,8%	6.360.803	80,1%
Mercado Regulado	1.745.573	22,9%	1.665.016	21,6%	1.613.254	20,7%	1.590.018	20,2%	1.580.837	19,9%
TOTAL	7.617.385	100%	7.704.227	100%	7.809.088	100%	7.890.125	100%	7.941.640	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En los últimos cuatro años, el número de puntos suministrados por los comercializadores del mercado regulado se ha ido reduciendo de forma progresiva, desde los 1,7 millones registrados el 31 de diciembre de 2015, hasta los cerca de 1,6 millones registrados a finales de 2019.

Durante ese mismo periodo, el número de puntos de suministro en el mercado libre se ha incrementado en cerca de 0,5 millones; pasando de 5,9 millones de puntos a 31 de diciembre de 2015, a los 6,4 millones cuatro años después, lo que supuso un incremento en número de suministros del 8,3%. De estos nuevos puntos de suministro, los comercializadores pertenecientes a los cinco grupos comercializadores principales contrataron poco más de 245 mil (entre ellos destacaron los grupos Iberdrola, Endesa y Repsol, con crecimientos de 139 mil, 136 mil y 124 mil suministros, respectivamente). El conjunto de comercializadores independientes contrataron en el mismo periodo 244 mil nuevos puntos de suministro. Para estos comercializadores independientes, el incremento en los últimos cuatro años fue muy considerable, pero la cuota que alcanzaron finalmente ha sido relativamente modesta (4,1%).

La tabla siguiente muestra la evolución de la estructura del mercado libre minorista de gas, medida en número de puntos de suministro, por empresas o grupos de empresas comercializadoras.

Tabla 8. Evolución de la cuota de mercado libre (por número de suministros) entre 2015 y 2019. Último día del año – Sector Gasista

COMERCIALIZADORES MERCADO LIBRE	2015		2016		2017		2018		2019	
	Suministros	% Total								
GRUPO NATURGY	2.953.532	50,3%	2.946.018	48,8%	2.956.696	47,7%	2.897.178	46,0%	2.727.028	42,9%
ENDESA ENERGÍA	1.191.116	20,3%	1.263.429	20,9%	1.276.609	20,6%	1.302.044	20,7%	1.326.698	20,9%
IBERDROLA CLIENTES	887.031	15,1%	935.463	15,5%	974.658	15,7%	1.008.535	16,0%	1.025.615	16,1%
EDP COMERCIALIZADORA	777.932	13,2%	795.519	13,2%	830.320	13,4%	843.716	13,4%	851.710	13,4%
VIESGO / GRUPO REPSOL	42.775	0,7%	56.632	0,9%	78.764	1,3%	101.645	1,6%	166.612	2,6%
Subtotal 5 grupos comercializadores principales	5.852.386	99,7%	5.997.061	99,3%	6.117.047	98,7%	6.153.118	97,7%	6.097.663	95,9%
GRUPO AUDAX RENOVABLES	7.118	0,1%	9.125	0,2%	10.922	0,2%	17.451	0,3%	31.759	0,5%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	1.545	0,0%	7.881	0,1%	12.511	0,2%	17.490	0,3%	28.015	0,4%
FENIE ENERGÍA	1.173	0,0%	6.659	0,1%	14.288	0,2%	22.553	0,4%	26.512	0,4%
HOLALUZ - CLIDOM	65	0,0%	1.595	0,0%	6.573	0,1%	15.644	0,2%	26.397	0,4%
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	395	0,0%	1.990	0,0%	4.402	0,1%	10.120	0,2%	24.127	0,4%
ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	-	0,0%	-	0,0%	981	0,0%	9.746	0,2%	21.861	0,3%
CATGAS ENERGÍA	175	0,0%	500	0,0%	2.090	0,0%	8.088	0,1%	17.408	0,3%
FACTOR ENERGÍA	41	0,0%	383	0,0%	2.457	0,0%	6.501	0,1%	15.954	0,3%
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	8	0,0%	143	0,0%	2.360	0,0%	3.435	0,1%	13.822	0,2%
RESTO COMERCIALIZADORES INDEPENDIENTES	8.906	0,2%	13.874	0,2%	22.203	0,4%	35.961	0,6%	57.285	0,9%
Subtotal comercializadores independientes	19.426	0,3%	42.150	0,7%	78.787	1,3%	146.989	2,3%	263.140	4,1%
Total mercado libre	5.871.812	100%	6.039.211	100%	6.195.834	100%	6.300.107	100%	6.360.803	100%

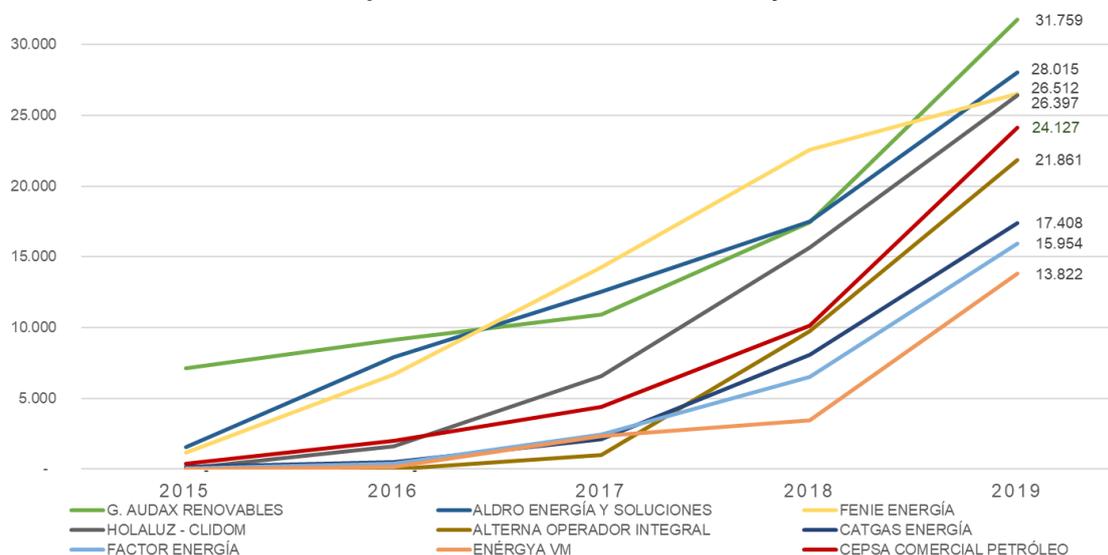
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se incluyen explícitamente comercializadores o grupos de comercializadores gasistas que presentaron más de 6.000 puntos de suministro a 31 de diciembre de 2019. Se consideran los siguientes grupos comercializadores gasistas al menos en alguno de los periodos representados: Grupo Naturgy compuesto por Naturgy Iberia y Gas Natural Comercializadora. Grupo Repsol compuesto por Repsol Comercializadora de Electricidad y Gas, y Repsol LNG Holding. Grupo Audax Renovables compuesto por Audax Renovables; UniEléctrica Energía; Orus Energía, ADS Energy 8.0; Fox Energía; Iris Energía Eficiente; Nabalia Energía 2000; Vivo Energía Futura Y Ahorreluz Servicios Online. Las comercializadoras del Grupo Viesgo formar parte del Grupo Repsol desde noviembre de 2018. Audax Energía y UniEléctrica se integran en un único grupo en abril de 2018.

El último día del año 2019, los comercializadores de los cinco grupos principales, suministraban al 95,9% del total de los puntos de suministro gasista del mercado libre.

El resto de comercializadores, los llamados independientes, en su conjunto gestionaban el 4,1% de los puntos de suministro activos (cuatro años antes gestionaban el 0,3%).

Gráfico 5. Evolución del número de puntos de suministro de los principales comercializadores independientes entre los años 2015 y 2018 - Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

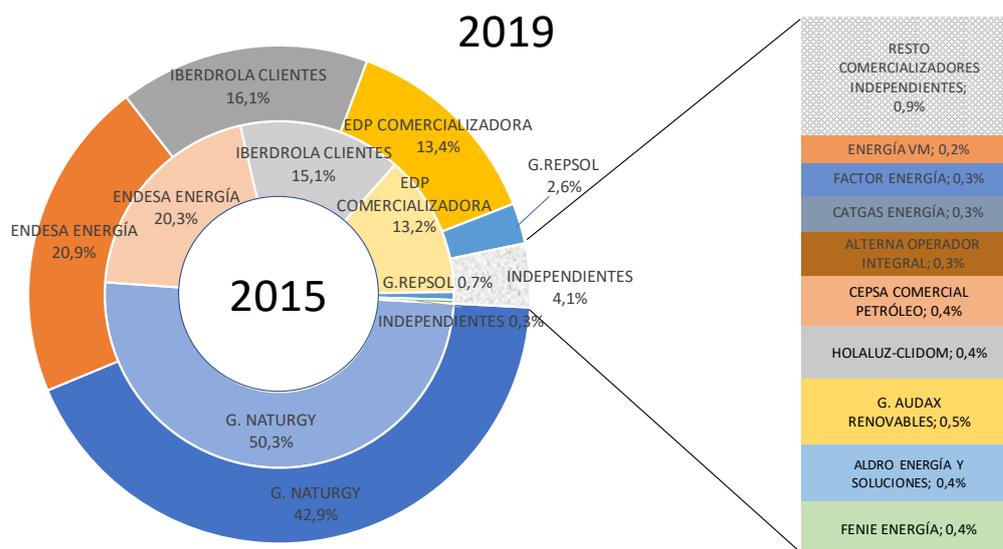
Nota: Se incluyen explícitamente comercializadores o grupos de comercializadores gasistas que presentaron más de 6.000 puntos de suministro a 31 de diciembre de 2019. Grupo Audax Renovables compuesto por Audax Renovables; UniEléctrica Energía; Orus Energía; ADS Energy 8.0; Fox Energía; Iris Energía Eficiente; Nabalia Energía 2000; Vivo Energía Futura Y Ahorreeluz Servicios Online.

De entre los comercializadores independientes, destacaron por su crecimiento y el número de puntos de suministro alcanzado en 2019, el Grupo Audax Renovables, (superó los 31 mil suministros y alcanzó una cuota de mercado del 0,5%), Aldro Energía y Soluciones (con 28 mil suministros y una cuota de mercado del 0,4%), Fenie Energía (con cerca de 27 mil suministros y una cuota de mercado del 0,4%) y Holaluz-Clidom (con 26 mil suministros y una cuota de mercado del 0,4%). Destacaron por su crecimiento durante el último año Cepsa Comercial y Petróleo (aumentó en 14 mil suministros, un 138,4% más que el año anterior) y Energía VM Gestión de Energía (aumentó en 10 mil suministros, un 302,4% más que el año anterior).

De los cinco grupos comercializadores principales, fue el Grupo Naturgy el que presentó una mayor variación de su cuota en el mercado gasista en relación a su posición en 2015, reduciendo su participación en 7,4 puntos en los últimos cuatro años (3,1 puntos menos durante 2019). No obstante, mantiene aún su posición dominante, con una cuota del 42,9% de suministros en el mercado libre a finales de 2019. Durante el mismo periodo, el resto de grupos comercializadores principales presentaron crecimientos con oscilaciones entre los 0,2 puntos de EDP Comercializadora y los 1,9 puntos del Grupo Repsol¹⁰.

¹⁰ Viesgo Energía forma parte del Grupo Repsol desde Noviembre de 2018.

Gráfico 6. Variación de la cuota de mercado libre entre los años 2015 y 2019 - Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se incluyen explícitamente comercializadores o grupos de comercializadores gasistas que presentaron más de 6.000 puntos de suministro a 31 de diciembre de 2019. Se consideran los siguientes grupos de comercializadores gasistas al menos en alguno de los periodos representados: Grupo Naturgy compuesto por Naturgy Iberia y Gas Natural Comercializadora. Grupo Repsol compuesto por Repsol Comercializadora de Electricidad y Gas, y Repsol LNG Holding. Grupo Audax Renovables compuesto por Audax Renovables; UniEléctrica Energía; ADS Energy 8.0; Fox Energía; Iris Energía Eficiente; Nabalia Energía 2000; Vivo Energía Futura Y Ahorreuz Servicios Online.

Si se tienen en cuenta los datos del mercado libre a finales del año 2019 para el segmento doméstico en cada provincia española, se obtiene el mapa representativo en el que el color de la provincia corresponde al comercializador con la mayor cuota de suministros en el mercado libre.

Centrándose en las provincias, la mayor parte de ellas están suministradas por el Grupo Naturgy (32 de las 48 provincias con suministro gasista conectado a la red de transporte). En 37 de las 48 provincias con suministro gasista conectado a la red de transporte, el comercializador dominante tiene una cuota superior al 50% de los puntos de suministro domésticos provinciales; y en 11 de estas provincias, esta cifra supera las tres cuartas partes del mercado doméstico. Destaca la provincia de Asturias, donde el Grupo EDP presentó una cuota del 84,8% de puntos de suministro.

Gráfico 7. Cuota de participación de los tres grupos comercializadores principales del mercado libre en cada provincia. Último día del año 2019 - Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se incluye primer (color de la provincia), segundo y tercer comercializador según cuota de PS en el segmento doméstico del mercado libre en cada provincia.

Si bien, la cuota correspondiente al resto de comercializadores independientes para el segmento doméstico se mantiene aún reducida; al igual que sucedió en años anteriores, en los segmentos pyme e industrial alcanzaron mayores participaciones, gestionando algo más de la tercera parte de los suministros activos a finales de 2019 (34,1% y 34,4% en su conjunto, respectivamente), lo que denota una mayor competencia en estos segmentos de mercado, que registraron cuotas más repartidas.

Tabla 9. Cuota de mercado (por número de suministros y segmento) en el mercado libre a 31 de diciembre de 2019 – Sector Gasista

COMERCIALIZADORES MERCADO LIBRE	SEGMENTO DE MERCADO			TOTAL
	DOMÉSTICO	PYME	INDUSTRIAL	
GRUPO NATURGY	42,9%	34,2%	39,7%	42,9%
ENDESA ENERGIA	20,9%	15,3%	15,7%	20,9%
IBERDROLA CLIENTES	16,2%	8,5%	1,7%	16,1%
EDP COMERCIALIZADORA	13,4%	7,1%	8,0%	13,4%
GRUPO REPSOL	2,6%	0,8%	0,5%	2,6%
Subtotal 5 grupos comercializadores principales	96,1%	65,9%	65,6%	95,9%
GRUPO AUDAX RENOVABLES	0,5%	1,9%	0,7%	0,5%
ALDRO ENERGIA Y SOLUCIONES	0,4%	2,6%	0,1%	0,4%
FENIE ENERGIA	0,4%	0,5%	0,1%	0,4%
HOLALUZ - CLIDOM	0,4%	0,1%	0,0%	0,4%
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	0,4%	0,7%	0,1%	0,4%
ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	0,3%	0,1%	0,0%	0,3%
CATGAS ENERGIA	0,3%	0,1%	0,0%	0,3%
FACTOR ENERGIA	0,2%	1,1%	1,6%	0,3%
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	0,2%	0,4%	0,6%	0,2%
RESTO COMERCIALIZADORES INDEPENDIENTES	0,7%	26,8%	31,1%	0,9%
Subtotal comercializadores independientes	3,9%	34,1%	34,4%	4,1%
Total mercado libre	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se incluyen explícitamente comercializadores o grupos de comercializadores gasistas que presentaron más de 6.000 puntos de suministro a 31 de diciembre de 2019. Se consideran los siguientes grupos comercializadores gasistas: Grupo Naturgy compuesto por Naturgy Iberia y Gas Natural Comercializadora. Grupo Repsol compuesto por Repsol Comercializadora de Electricidad y Gas, y Repsol LNG Holding. Grupo Audax Renovables compuesto por Audax Renovables; UniEléctrica Energía; ADS Energy 8.0; Fox Energía; Iris Energía Eficiente; Nabalia Energía 2000; Vivo Energía Futura Y Ahorreluz Servicios Online. Relación entre segmento de mercado y tarifas de acceso: Doméstico/comercial, tarifas de acceso 3.1, 3.2 y 3.3; PYME, tarifa de acceso 3.4; Industrial, resto de tarifas de acceso.

De entre los comercializadores independientes destacaron por su cuota de participación en los segmentos pyme e industrial, el Grupo Audax Renovables (con una cuota del 1,9% en el segmento pyme), Aldro Energía (con una cuota del 2,6% en el segmento pyme), y Factor Energía (con cuotas del 1,1% y del 1,6% en los segmentos pyme e industrial, respectivamente). Adicionalmente, conviene nombrar también por su elevada participación en los segmentos pyme e industrial a Nexus Energía (cuotas del 2% y del 2,4% en pyme e industrial, respectivamente), Galp Energía (cuotas del 3,3% y del 3,7% en los segmentos pyme e industrial, respectivamente), Unión Fenosa Gas Comercializadora (cuotas del 3,3% tanto en pyme como en industrial), Servigas S.XXI (cuota del 4,5% en pyme) y MET Energía (cuota del 5,2% en el segmento industrial).

A continuación, se analiza la evolución del total de puntos de suministro durante los cuatro últimos años, distribuidos por tipo de mercado y por segmento de consumo. Así, a 31 de diciembre de 2019 la mayoría de los puntos de suministro de los segmentos pyme e industrial se encontraban suministrados por comercializadores libres (98,8% y 98%, respectivamente), mientras que, en el segmento doméstico, que incluye a los consumidores con derecho a TUR, los comercializadores libres suministraban al 80% de los puntos de consumo. En todos los segmentos se han registrado ligeras variaciones la tasa de participación de suministros en el mercado libre durante los cuatro últimos años, pero fue en el doméstico donde se registró una mayor variación, al pasar del 76,9% al 80% del total de suministros en este periodo.

Tabla 10. Evolución del total de los puntos de suministro por segmentos de mercado entre 2015 y 2019. Último día del año – Sector Gasista

TIPO MERCADO	SEGMENTO	2015		2016		2017		2018		2019	
		Suministros	% Total								
Mercado Libre	DOMÉSTICO	5.822.597	76,9%	5.988.042	78,3%	6.143.097	79,2%	6.246.347	79,7%	6.304.964	80,0%
	PYME	45.199	98,2%	47.111	98,5%	48.517	98,7%	49.478	98,8%	51.531	98,8%
	INDUSTRIAL	4.016	99,6%	4.058	99,8%	4.220	98,2%	4.282	97,8%	4.308	98,0%
TOTAL LIBRE		5.871.812	77,1%	6.039.211	78,4%	6.195.834	79,3%	6.300.107	79,8%	6.360.803	80,1%
Mercado Regulado	DOMÉSTICO	1.744.722	23,1%	1.664.311	21,7%	1.612.548	20,8%	1.589.316	20,3%	1.580.121	20,0%
	PYME	835	1,8%	695	1,5%	630	1,3%	606	1,2%	627	1,2%
	INDUSTRIAL	16	0,4%	10	0,2%	76	1,8%	96	2,2%	89	2,0%
TOTAL REGULADO		1.745.573	22,9%	1.665.016	21,6%	1.613.254	20,7%	1.590.018	20,2%	1.580.837	19,9%
TOTAL		7.617.385	100%	7.704.227	100%	7.809.088	100%	7.890.125	100%	7.941.640	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Haciendo un análisis de la estructura del total de puntos de suministro por tipo de mercado y por segmento de consumo, se observó que el Grupo Naturgy obtuvo, con diferencia, la mayor cuota integrada del mercado (50,4%), seguido por los grupos Endesa (19,6%) e Iberdrola (13,2%).

Tabla 11. Cuota integrada del mercado (por número de suministros) por grupo comercializador, tipo de mercado y segmento a 31 de diciembre de 2019 – Sector Gasista

GRUPO COMERCIALIZADOR	DOMÉSTICO				PYME				INDUSTRIAL				TOTAL MERCADO	
	% ML	% MR	Suministros	% TOTAL	% ML	% MR	Suministros	% TOTAL	% ML	% MR	Suministros	% TOTAL	Suministros	% TOTAL
NATURGY	68,0%	32,0%	3.983.631	50,5%	97,1%	2,9%	18.136	34,8%	95,2%	4,8%	1.798	40,9%	4.003.565	50,4%
ENDESA	85,2%	14,8%	1.547.789	19,6%	99,2%	0,8%	7.958	15,3%	100,0%	0,0%	675	15,4%	1.556.422	19,6%
IBERDROLA	97,8%	2,2%	1.043.697	13,2%	100,0%	0,0%	4.360	8,4%	100,0%	0,0%	74	1,7%	1.048.131	13,2%
EDP	94,2%	5,8%	899.728	11,4%	99,1%	0,9%	3.694	7,1%	99,4%	0,6%	348	7,9%	903.770	11,4%
INDEPENDIENTE	100,0%	0,0%	244.063	3,1%	100,0%	0,0%	17.597	33,7%	100,0%	0,0%	1.480	33,7%	263.140	3,3%
REPSOL	100,0%	0,0%	166.177	2,1%	100,0%	0,0%	413	0,8%	100,0%	0,0%	22	0,5%	166.612	2,1%
TOTAL			7.885.085	100%			52.158	100%			4.397	100%	7.941.640	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Las siglas ML y MR se corresponden con mercado libre y mercado regulado, respectivamente.

En el Anexo III se incluye una tabla resumen con los comercializadores del mercado regulado (CUR) con mayores cuotas en cada comunidad autónoma a 31 de diciembre de 2019.

3. EVOLUCIÓN DE LA TASA DE CAMBIO (SWITCHING)

La tasa de cambio de comercializador, o tasa de switching, es un indicador del nivel de competencia en los mercados minoristas eléctrico y gasista. En el caso español, la evolución anual de estas tasas muestra una tendencia ligeramente descendente, aunque aún pueden considerarse tasas elevadas, lo que debe valorarse conjuntamente con otros indicadores relacionados con la estructura y el grado de satisfacción de los consumidores. Así, no se puede descartar que, en ausencia de cambios estructurales y de variaciones significativas entre precios ofertados para los servicios básicos de electricidad y gas natural, una elevada tasa de *switching* pueda estar asociada en parte con un elevado grado

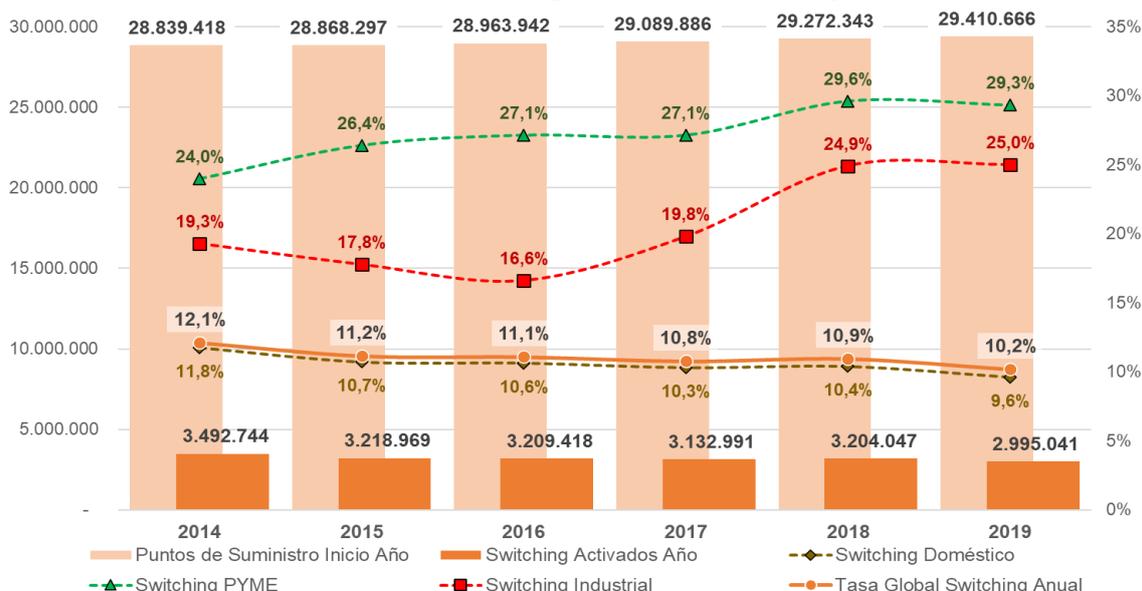
de descontento de los consumidores, como el que revelan los datos del “2018 Consumer Markets Scoreboard”¹¹ y el “Panel de hogares CNMC”¹².

En el presente informe de supervisión, la tasa de *switching* anual se calcula como el cociente entre el número de cambios activados hasta el último día del año, y el número de puntos de suministro registrados el mismo día del año anterior. A continuación, se detalla el número de cambios de comercializador activados durante 2019 sobre el total de puntos de suministro existentes al inicio del ejercicio, y su evolución en relación con los cinco años anteriores.

En el **sector eléctrico**, se registró una tasa anual de *switching* del 10,2% durante 2019, correspondiente a cerca de 3 millones de solicitudes activadas. Se observa, por un lado, que el número de puntos de suministro del sector ha ido aumentando año tras año, mientras que, por otro lado, el número de activaciones de cambio ha tenido una evolución ligeramente descendente. Durante 2019, la tasa total de *switching* se redujo en 0,7 puntos.

Fijándose en la evolución de las tasas correspondientes a cada segmento de mercado eléctrico, se aprecia una evolución ligeramente descendente en el segmento doméstico, mientras que ha sido ascendente en los segmentos pyme e industrial, con unas tasas anuales de cambio bastante elevadas, que pueden estar relacionadas con la mayor participación de los comercializadores independientes en ellos, todo lo cual vuelve a denotar una mayor competencia en estos segmentos de mercado.

Gráfico 8. Evolución de la tasa de *switching* entre los años 2014 y 2019 - Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Tasa de *switching* calculada como el cociente entre el número de cambios activados y el número de puntos de suministro registrados al comienzo del periodo de que se trate.

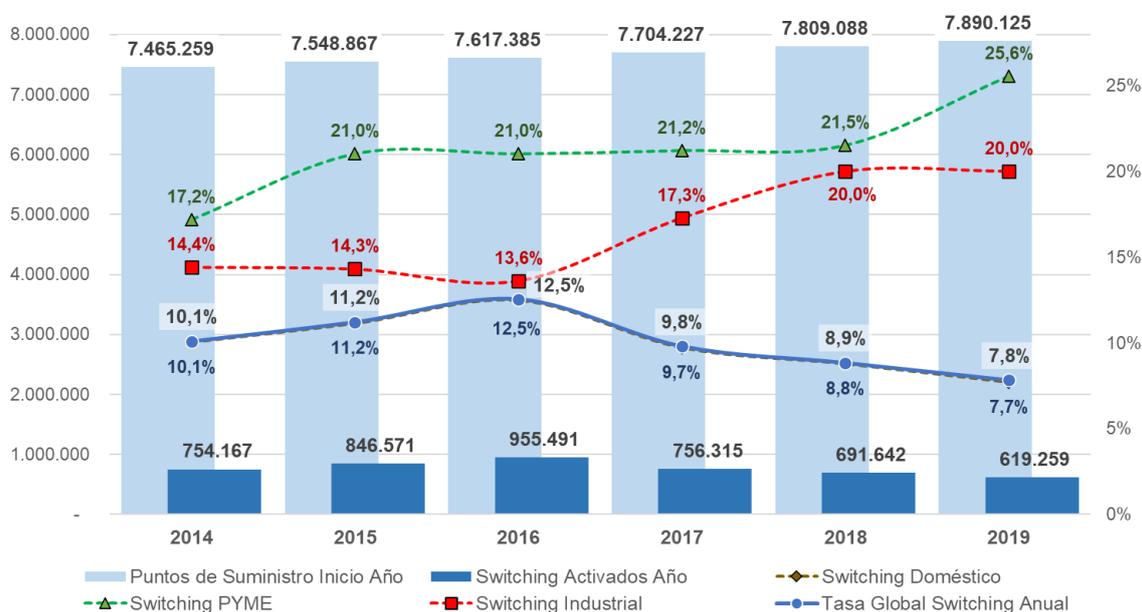
¹¹ European Union: «2018 Consumer Markets Scoreboard – October 2018». Basado en datos de 2017.

¹² <http://data.cnmc.es/datagraph/> “PANEL DE HOGARES CNMC”

En el **sector gasista**, se registró la tasa anual de switching más baja de los últimos cinco años, con 619 mil solicitudes activadas, correspondientes al **7,8%** de suministros. Se observa, por un lado, que el número de puntos de suministros del sector ha ido aumentando año tras año, mientras que, por otro lado, el número de activaciones de cambio ha tenido una evolución dispar, reduciéndose en los últimos tres años. Como consecuencia de la evolución presentada el último año, la tasa total de *switching* se redujo en 1,1 puntos durante 2019.

Observando la evolución de las tasas de *switching* correspondientes a cada segmento del mercado gasista, se aprecia cómo, en los segmentos pyme e industrial, ésta es creciente y relativamente elevada, lo que está relacionado con la mayor participación de los comercializadores independientes, teniendo como consecuencia, una mayor competencia en estos segmentos. Muchos comercializadores se han centrado y especializado en clientes pertenecientes a los segmentos pyme e industrial, ofreciendo a las diferentes empresas tarifas con ofertas adaptadas a sus necesidades de consumo. Sin embargo, en el segmento doméstico la tendencia en la tasa de *switching* es descendente, con disminuciones continuadas en torno a 1 punto anual durante los últimos tres años.

Gráfico 9. Evolución de la tasa de switching entre los años 2014 y 2019 - Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Tasa de switching calculada como el cociente entre el número de cambios activados y el número de puntos de suministro registrados al comienzo del periodo de que se trate.

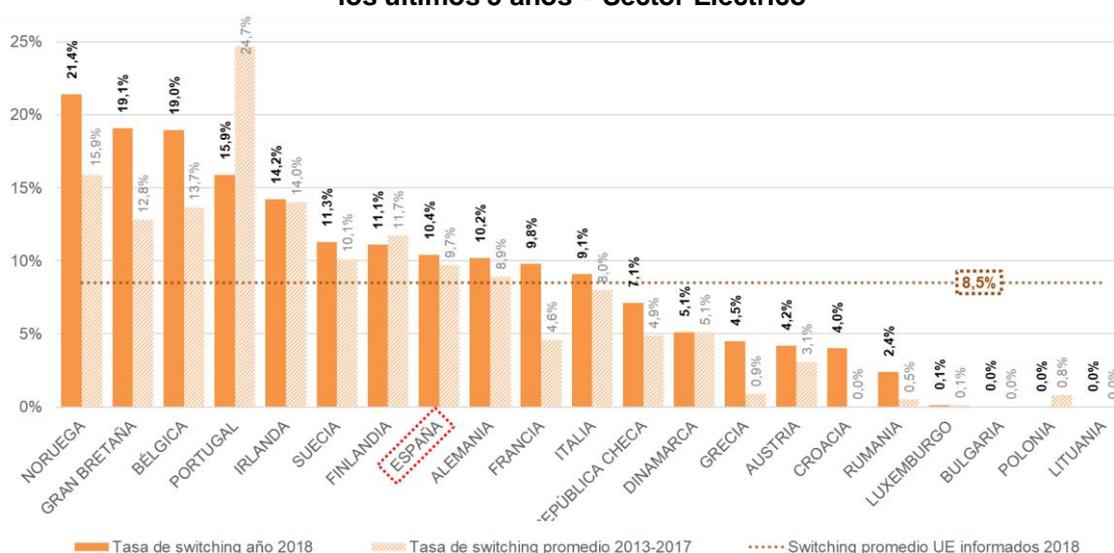
Teniendo en cuenta las tasas de *switching* registradas en otros países europeos, publicadas en los informes¹³ realizados por el “*Council of European Energy Regulators*” (CEER) junto con las tasas calculadas en España; se constata como

¹³ Monitoring Report on the Performance of European Retail Markets in 2018.

los valores de *switching* nacionales se encontraron por encima de la media de los mercados de gas y electricidad a nivel europeo durante los últimos años.

Concretamente, en el ranking elaborado con la información aportada por los diferentes reguladores europeos en relación a las tasas de *switching doméstico* en el **sector eléctrico**; España sigue presentando una tasa superior a la media europea (8,5%), posicionándose en 2018 en octava posición, justo por detrás de Finlandia y por delante de países como Alemania, Francia o Italia.

Gráfico 10. Tasas de *switching* doméstico en países europeos. Año 2018 y promedio de los últimos 5 años – Sector Eléctrico

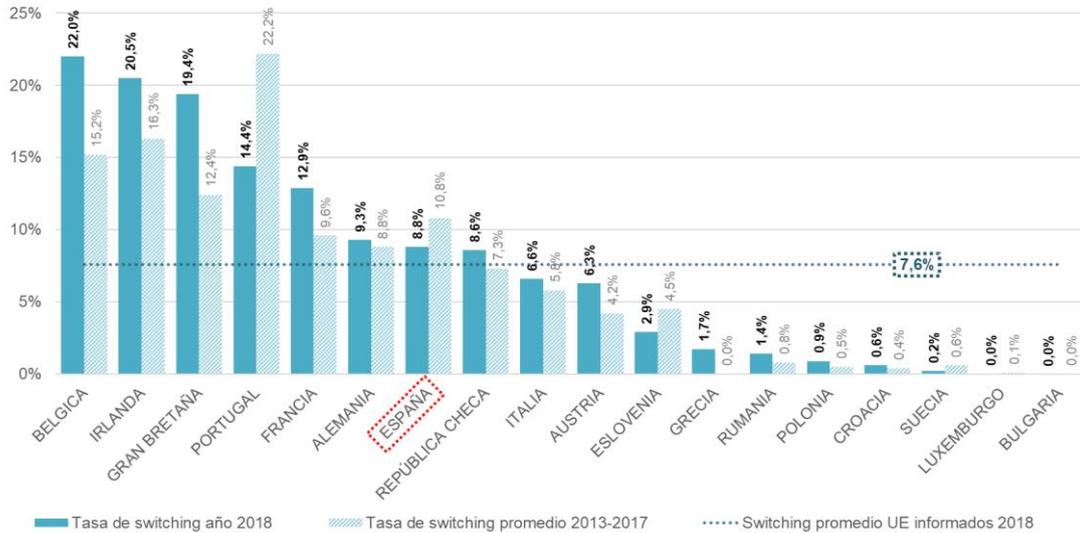


Fuente: CEER National Indicators Database y CNMC.

Nota: La elevada tasa de *switching* promedio 2013-2017 de Portugal está fuertemente influenciada por la desaparición de las tarifas reguladas el 31 de diciembre de 2013.

En cuanto al **sector gasista**, en relación con el resto de países informantes y miembros de la unión europea, la tasa de *switching doméstico* registrada en España en 2018 sigue siendo superior a la media europea (7,6%), situándose en séptima posición por detrás de Alemania y por delante de países como la República Checa, Italia y Austria.

Gráfico 11. Tasas de *switching* doméstico en países europeos. Año 2018 y promedio de los últimos 5 años – Sector Gasista



Fuente: CEER National Indicators Database y CNMC.

A continuación, se realiza un análisis más exhaustivo de la tasa de *switching* y número de puntos de suministro informados, en función de las comunidades autónomas y provincias españolas donde se sitúan.

Las comunidades autónomas de Castilla-La Mancha, Extremadura y Andalucía, presentaron las mayores tasas de *switching* considerando ambos mercados, eléctrico y gasista, durante 2019. Por el contrario, para el conjunto de ambos mercados y sin tener en cuenta las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla, fue el Principado de Asturias donde se registró una menor tasa de *switching*.

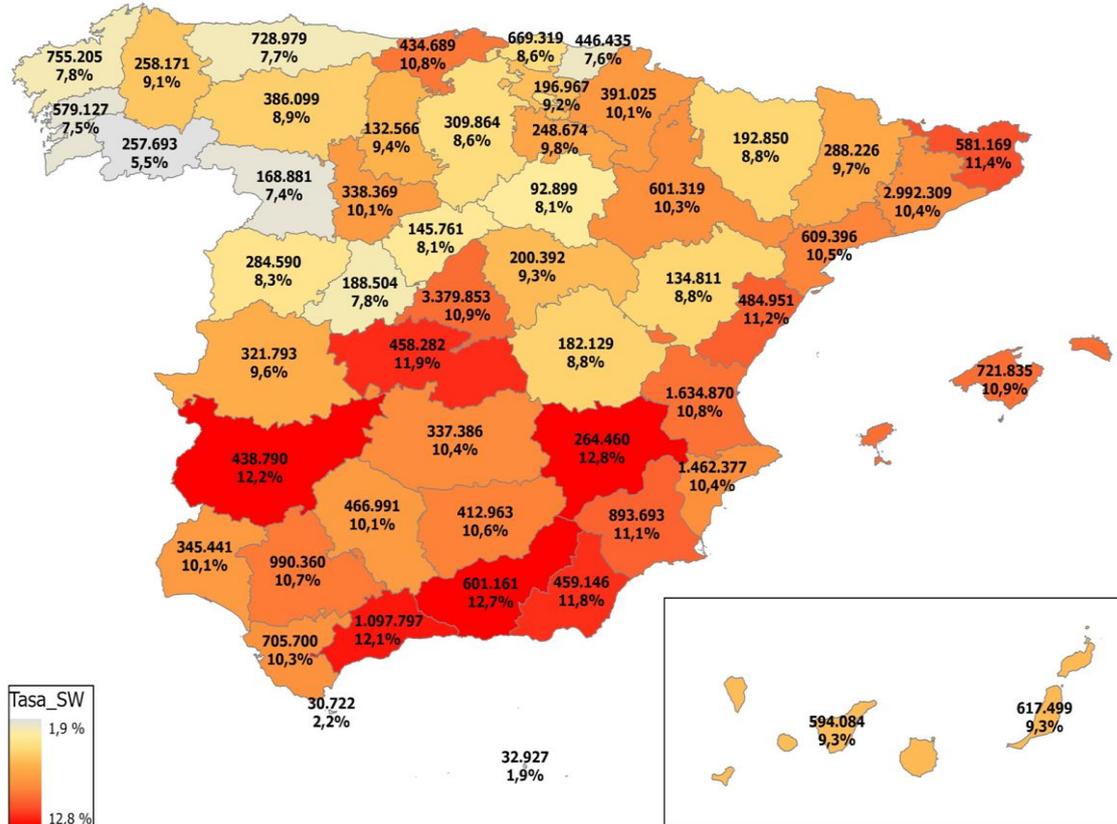
Tabla 12. Tasas de *switching* por Comunidades y Ciudades Autónomas en 2019.

Comunidades y ciudades autónomas	SECTOR ELÉCTRICO			SECTOR GASISTA			TASAS DE SWITCHING		
	CUPS inicio 2019	CUPS fin 2019	Switchings	CUPS inicio 2019	CUPS fin 2019	Switchings	Electricidad	Gas	Ambos mercados
CASTILLA-LA MANCHA	1.434.533	1.442.649	157.303	273.529	280.269	32.412	11,0%	11,8%	11,1%
EXTREMADURA	759.406	760.583	84.343	83.362	85.922	8.446	11,1%	10,1%	11,0%
ANDALUCÍA	5.051.304	5.079.559	564.438	469.123	478.072	42.597	11,2%	9,1%	11,0%
MURCIA	887.633	893.693	98.707	99.981	101.539	8.350	11,1%	8,4%	10,8%
BALEARES	717.793	721.835	78.486	109.312	112.468	7.074	10,9%	6,5%	10,3%
COMUNIDAD VALENCIANA	3.561.869	3.582.198	380.806	675.218	668.349	57.495	10,7%	8,5%	10,3%
CANTABRIA	433.205	434.689	46.732	179.179	181.231	15.206	10,8%	8,5%	10,1%
MADRID	3.357.759	3.379.853	367.499	1.777.829	1.786.559	141.482	10,9%	8,0%	9,9%
CATALUÑA	4.455.362	4.471.100	467.249	2.208.045	2.199.707	165.271	10,5%	7,5%	9,5%
NAVARRA	388.764	391.025	39.314	147.510	149.497	11.585	10,1%	7,9%	9,5%
LA RIOJA	247.461	248.674	24.149	87.940	89.215	7.016	9,8%	8,0%	9,3%
CANARIAS	1.203.890	1.211.583	111.752	-	-	-	9,3%	-	9,3%
ARAGÓN	926.152	928.980	90.687	235.857	241.314	16.203	9,8%	6,9%	9,2%
CASTILLA Y LEÓN	2.042.452	2.047.533	177.438	490.321	500.633	39.365	8,7%	8,0%	8,6%
GALICIA	1.844.960	1.850.196	139.199	285.114	290.763	23.443	7,5%	8,2%	7,6%
PAÍS VASCO	1.306.965	1.312.721	109.299	547.582	554.158	31.391	8,4%	5,7%	7,6%
ASTURIAS	727.737	728.979	56.359	220.223	221.944	11.923	7,7%	5,4%	7,2%
CEUTA Y MELILLA	63.421	63.649	1.281	-	-	-	2,0%	-	2,0%
ESPAÑA	29.410.666	29.549.499	2.995.041	7.890.125	7.941.640	619.259	10,2%	7,8%	9,7%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Por provincias, en el **sector eléctrico**, Albacete (12,8%) y Granada (12,7%) presentaron las mayores tasas de *switching* durante 2019; mientras que, en el extremo opuesto, sin considerar las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla, las provincias de Ourense (5,5%) y Zamora (7,4%), registraron las tasas más bajas.

Gráfico 12. Distribución geográfica de la tasa de *switching* en 2019 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el **sector gasista**, las provincias de Albacete (12,5%) y Cuenca (12,4%) registraron las tasas de *switching* más elevadas; mientras que las menores tasas se registraron en las provincias de Gipuzkoa (5,2%) y Asturias (5,4%).

Así, el proceso de cambio de comercializador será más eficiente cuanto menor sea el tiempo de cambio, y será más efectivo cuanto menor sea el número de incidencias registradas en el proceso (rechazos y, asimismo, anulaciones).

4.1 ANALISIS DE LA EFICIENCIA: TIEMPOS MEDIOS EN EL PROCESO DE CAMBIO

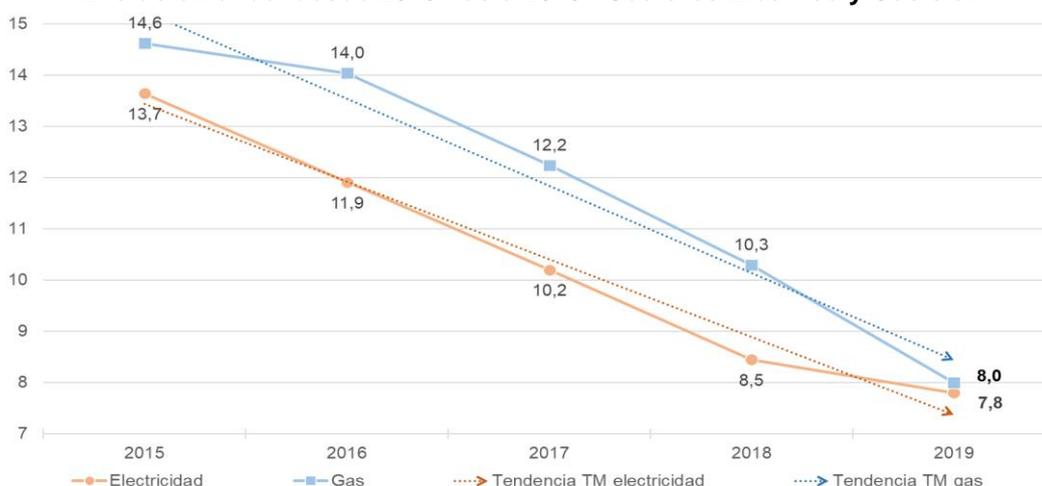
4.1.1 TIEMPOS MEDIOS. PERSPECTIVA DEL COMERCIALIZADOR

Los tiempos medios de activación en ambos sectores desde la perspectiva del comercializador, se contabilizan desde el momento en el que este obtiene el efectivo consentimiento del consumidor al cambio, y finaliza con la recepción del mensaje de activación del cambio enviado por el distribuidor al comercializador entrante. Hay que tener en cuenta, que este periodo de tiempo incluye los rechazos intermedios que se hubieran producido en algunas solicitudes.

Los tiempos medios mostrados a continuación son los obtenidos en la activación del proceso de cambio en los sectores eléctrico y gasista:

- a. Tiempos medios generales de cambio de comercializador¹⁴. Durante el año 2019, los tiempos medios fueron muy similares en ambos sectores, produciéndose el cambio en 7,8 días de media en el sector eléctrico, y en 8 días de media, en el gasista. Esto supuso una nueva reducción de tiempos medios respecto al año anterior, más amplia en el sector gasista.

Gráfico 14. Tiempos medios de activación del proceso de cambio de comercializador. Evolución anual desde 2015 hasta 2019 - Sectores Eléctrico y Gasista.



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes comercializadores.

Nota: Tiempo Medio de cambio (TM) expresado en días.

¹⁴ Se ha de volver a señalar el objetivo europeo de que el cambio de comercializador se efectúe en un máximo de un día en el año 2026.

- b. Tiempos medios por canal de contratación. Se observa que la venta domiciliaria (fuerza de ventas “puerta a puerta”, solicitada por el cliente y a propia iniciativa) resultó más lenta que el resto de canales en ambos sectores, Concretamente, la venta domiciliaria fue 6,9 días más lenta que el resto de canales en el sector eléctrico, mientras que en el sector gasista esta diferencia fue de 2,5 días.

Gráfico 15. Tiempos medios de activación de proceso de cambios de comercializador por canal de contratación en 2019 – Sectores Eléctrico y Gasista



Canal	% del total	Tiempo Medio	Canal	% del total	Tiempo Medio
Fuerza de ventas puerta a puerta	17,3%	13,5 días	Fuerza de ventas puerta a puerta	11,7%	10,2 días
Resto de canales	82,7%	6,6 días	Resto de canales	88,3%	7,7 días
TOTAL	100,0%	7,8 días	TOTAL	100,0%	8,0 días

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes comercializadores.

Nota: Izquierda, sector eléctrico. Derecha, sector gasista.

Estos tiempos medios más extensos para la venta domiciliaria, se podrían deber tanto por una operativa ineficiente por parte de las fuerzas de venta, como por las auditorías de calidad que, en algunos casos, debían pasar estas solicitudes antes de que los comercializadores enviaran al distribuidor la solicitud efectiva del cambio.

El volumen de contratación del canal “puerta a puerta” resultó del 17,3% y del 11,7% (32% y 36,4% un año antes) en los sectores eléctrico y gasista, respectivamente¹⁵. Esta reducción significativa del volumen de contratos en este canal, es consecuencia principalmente de la prohibición de este canal de contratación tras la publicación del Real Decreto Ley 15/2018, de 5 de octubre (salvo que previamente exista una petición expresa por parte del cliente y a propia iniciativa para establecer la cita).

- c. Tiempos medios considerando actuaciones en campo. En el sector eléctrico, históricamente, las solicitudes que requieren actuaciones en campo conllevan un tiempo de activación mayor que aquellas en las que no se requieren algún tipo de intervención técnica. No obstante, durante 2019 se produjo la situación contraria. La instalación de contadores telegestionados minimiza el volumen de actuaciones físicas del distribuidor de forma presencial “en campo”, y la

¹⁵ Durante el primer trimestre de 2020 estos porcentajes se han reducido hasta el 8,6% y 3,8%, en los sectores eléctrico y gasista, respectivamente.

posibilidad de modificación de potencia en tramos de 0,1kW ha propiciado más actuaciones de forma remota sobre equipos telegestionados. En la inmensa mayoría de los cambios de comercializador con cambios en la potencia contratada se realizan desde los centros de control, pero durante el año 2019 se continúan contabilizando como “actuaciones en campo”.

Gráfico 16. Tiempos medios de activación del proceso de cambio de comercializador considerando actuaciones durante 2019 – Sectores Eléctrico y Gasista



Actuación en campo	% del total	Tiempo Medio	Actuación en campo	% del total	Tiempo Medio
Sin actuación en campo	59,7%	8,4 días	Sin actuación en campo	99,3%	8,0 días
Con actuación en campo	40,3%	6,8 días	Con actuación en campo	0,7%	8,3 días
TOTAL	100,0%	7,8 días	TOTAL	100,0%	8,0 días

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes comercializadores.

Nota: Izquierda, sector eléctrico. Derecha, sector gasista.

Con la aprobación de la Resolución del día 17 de diciembre de 2019 por la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC, por la que se aprueban nuevos formatos de los ficheros de intercambio de información entre distribuidores y comercializadores en los mercados eléctrico y gasista, se modifica la definición de “actuación en campo”, de tal manera que, tras su implantación, no se incluirán las operaciones remotas en los equipos telegestionados, y se contabilizarán solamente aquellas que requieran de la presencia física de un operario en el punto de medida.

- d. Tiempos medios según el indicativo de activación. Es destacable que, según la operativa de las empresas comercializadoras, las solicitudes a fecha fija se activan antes que las solicitadas con el indicativo “cuanto antes”, siendo ésta última, por definición, la opción que debería elegirse cuando se requiere que la activación se realice a la mayor brevedad posible. En concreto, durante el año 2019 las solicitudes con fecha de activación indicada con el indicativo “fecha fija” se activaron entre 2,1 y 3,4 días antes que aquellas solicitadas “cuanto antes”, en los sectores eléctrico y gasista, respetivamente.

Gráfico 17. Tiempos medios de activación del proceso de cambio de comercializador según el indicativo de activación en 2019 – Sectores Eléctrico y Gasista



Indicativo activación	% del total	Tiempo Medio	Indicativo activación	% del total	Tiempo Medio
Ciclo de lectura	5,4%	24,6 días	1-11-21	21,5%	9,9 días
Cuanto Antes	34,9%	8,1 días	Ciclo de lectura	2,3%	34,3 días
Fecha fija	59,7%	6,0 días	Cuanto Antes	42,5%	8,2 días
TOTAL	100,0%	7,8 días	Fecha fija	33,7%	4,8 días
			TOTAL	100,0%	8,0 días

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes comercializadores.

Nota: Izquierda, sector eléctrico. Derecha, sector gasista. Indicativos: “Fecha fija”: Cambios cuyo comercializador solicita al distribuidor que sean activados en una fecha en concreto. “Ciclo de lectura”: Cambios cuyo comercializador solicita al distribuidor que sean activados con ciclo de lectura, que puede ser mensual o bimestral. “Cuanto antes”: cambios cuyo comercializador solicita que se realice a la mayor brevedad posible. “1-11-21”: Cambios cuyo comercializador solicita que se realice en los días 1, 11 y 21. Hay casos en los que el propio cliente pide que se active el contrato en una fecha determinada que puede ser semanas después del propio consentimiento, esto no significa que la solicitud esté fuera de plazo.

Cabe señalar que, como parte de la operativa habitual de algunos comercializadores, se envían solicitudes de cambio a “fecha fija” para el mismo día en que fue enviada la solicitud, lo que es interpretado desde el punto de vista de los distribuidores como solicitudes a gestionarse con el criterio “cuanto antes”. Adicionalmente, las solicitudes a “fecha fija” en las que no se indica finalmente una fecha a realizar la activación, han sido también interpretadas por los distribuidores como solicitudes a gestionarse con el criterio “cuanto antes”. No obstante, con la aprobación de la ya citada Resolución del día 17 de diciembre de 2019 por la Sala de Supervisión Regulatoria, por la que se aprueban nuevos formatos de los ficheros de intercambio de información entre distribuidores y comercializadores en los mercados eléctrico y gasista, se clarifican estas interpretaciones.

Finalmente, las activaciones solicitadas por el comercializador a “fecha fija” o a “ciclo de lectura” (que por definición deberían ser de mayor duración que las solicitadas con el indicativo “cuanto antes”) podrían influir en el alargamiento de los tiempos medios totales, y esto, no implicaría necesariamente una gestión operativa más deficiente por parte del comercializador y/o del distribuidor, si no, un deseo del consumidor de cambiar de comercializador en una fecha determinada.

- e. Rankings de Comercializadores. En las siguientes tablas se incluye un listado de comercializadores en ambos sectores, en función de los tiempos medios

que necesitaron para la realización del cambio, siempre y cuando en estos cambios no se produjeron actuaciones en campo ni se realizaron a ciclo de lectura.

Se observó que, entre los 39 **comercializadores eléctricos** con más de 3 mil activaciones¹⁶ realizadas durante 2019, 16 presentaron tiempos medios de cambio de comercializador inferiores o iguales a 5 días.

Tabla 13. Tiempos medios de cambio (desde el consentimiento) de los principales comercializadores durante 2019 – Sector Eléctrico

ELECTRICIDAD		% Activaciones		Total activaciones	Tiempo Medio de Cambio Total
Comercializador	Código	Fecha Fija	Cuanto Antes		
COM. REG., GAS & POWER	R2-356	-	100%	48.614	2,3 días
CURENERGÍA C.U.R.	R2-329	100%	-	172.171	2,5 días
CATGAS ENERGÍA	R2-599	0%	100%	24.775	2,9 días
ALCANZIA ENERGÍA	R2-455	97%	3%	4.382	3,0 días
IBERDROLA CLIENTES	R2-515	100%	-	271.611	3,2 días
ENERGÍA XXI COM. REF.	R2-292	100%	0%	91.961	3,3 días
FENIE ENERGÍA	R2-403	1%	99%	19.883	3,3 días
CIDE HC ENERGÍA	R2-291	18%	82%	3.827	3,3 días
AXPO IBERIA	R2-235	100%	-	9.991	3,5 días
GEO ALTERNATIVA	R2-603	-	100%	5.551	3,7 días
HOLALUZ - CLIDOM	R2-408	0%	100%	12.799	4,0 días
GESTERNOVA	R2-269	33%	67%	10.740	4,5 días
COM. REF. ENERGÉTICO	R2-540	3%	97%	9.020	4,8 días
LUVON ENERGÍA	R2-586	11%	89%	7.794	4,8 días
WIND TO MARKET	R2-248	9%	91%	4.117	4,8 días
BASER COM. REF.	R2-284	5%	95%	16.272	5,0 días
ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	R2-558	-	100%	30.695	5,3 días
INSERIMOS ENERGÍA	R2-562	80%	20%	18.052	5,6 días
NEXUS ENERGÍA	R2-161	68%	32%	8.469	6,1 días
SOM ENERGÍA	R2-415	0%	100%	14.484	7,0 días
RÉGSITI COM. REF.	R2-290	100%	-	6.487	7,2 días
TOTAL GAS Y ELECTRICIDAD ESPAÑA	R2-687	98%	2%	14.193	7,3 días
NATURGY IBERIA	R2-142	0%	100%	104.715	8,4 días
ENELUZ 2025	R2-523	73%	27%	8.017	8,4 días
IBERDROLA SERVICIOS ENERGÉTICOS	R2-726	100%	-	4.019	8,5 días
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA SUR	R2-572	100%	-	4.514	9,3 días
EDP COMERCIALIZADORA	R2-182	63%	37%	6.721	9,4 días
WATIUM	R2-449	4%	97%	7.826	9,5 días
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	R2-140	85%	15%	6.980	9,6 días
ELEK COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA	R2-631	2%	98%	3.302	9,8 días
ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA	R2-569	8%	92%	6.711	10,0 días
ENDESA ENERGÍA	R2-001	100%	0%	214.384	10,2 días
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD	R2-243	100%	-	149.988	10,2 días
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	R2-506	3%	97%	12.519	13,6 días
AUDAX RENOVABLES	R2-387	1%	99%	35.602	14,0 días
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	R2-469	100%	0%	8.351	14,4 días
FACTOR ENERGÍA	R2-109	7%	93%	8.230	15,6 días
XENERA COMPANÍA ELÉCTRICA	R2-456	-	100%	5.105	16,2 días
EDP ENERGÍA	R2-004	7%	94%	50.501	16,9 días

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Dada la extensión de los datos en el sector eléctrico, en esta tabla se reflejan solamente aquellos comercializadores que activaron más de 3.000 cambios (sin contabilizar actuaciones en campo ni solicitudes a ciclo de lectura) durante 2019. Se indican con fondo gris los comercializadores de referencia.

¹⁶ Se ha de tener en cuenta que con bajos números de activaciones es más probable que se produzcan resultados extremos de tiempos muy altos o muy bajos. Solamente se contabilizan las activaciones que no necesitaron actuaciones en campo ni fueron realizadas a ciclo de lectura.

Destacaron los bajos tiempos medios de cambio presentados por los comercializadores de último recurso de los grupos Naturgy (Comercializadora Regulada Gas & Power) con 2,3 días, e Iberdrola (Curenergía) con 2,5 días de media. Asimismo, destacaron por sus reducidos tiempos medios los comercializadores libres Catgás Energía (2,9 días), Alcanzia Energía (3 días) e Iberdrola Clientes (3,2 días).

Existen 28 **comercializadores gasistas** con más de 500 activaciones realizadas durante 2019, y entre ellos, 8 presentaron tiempos medios inferiores o iguales a 5 días.

El menor tiempo medio de cambio de comercializador gasista fue registrado por el comercializador libre Fenie Energía (1,6 días). Le siguen en este ranking Iberdrola Clientes, y los comercializadores regulados de los grupos Naturgy (Comercializadora Regulada Gas & Power) e Iberdrola (Curenergía), con un tiempo medio de 1,7 días.

Tabla 14. Tiempos medios de cambio (desde el consentimiento) de los principales comercializadores en 2019 – Sector Gasista

GAS		% Activaciones		Total activaciones	Tiempo Medio de Cambio Total
Comercializador	Código	Fecha Fija	Cuanto Antes		
FENIE ENERGÍA	0527	-	100%	3.290	1,6 días
IBERDROLA CLIENTES	0529	87%	14%	91.408	1,7 días
COM. REG., GAS & POWER	0052	-	100%	30.701	1,7 días
CURENERGÍA C.U.R.	0054	83%	17%	7.351	1,7 días
ENERGÍA XXI COM. REF.	0059	99%	1%	6.665	1,8 días
CATGAS ENERGÍA	0518	-	100%	2.242	2,0 días
ALCANZIA ENERGÍA	0601	74%	26%	612	2,5 días
NATURGY IBERIA	0033	1%	99%	60.259	5,0 días
BASER COM. REF.	0060	1%	99%	3.237	5,1 días
REMICA COMERCIALIZADORA	0546	6%	94%	766	5,4 días
GEO ALTERNATIVA	0606	-	100%	2.458	5,6 días
ENDESA ENERGÍA	0007	99%	1%	74.797	6,1 días
AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE	0649	-	100%	2.864	6,3 días
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	0537	-	100%	12.963	7,0 días
NEXUS ENERGÍA	0035	45%	55%	2.333	7,4 días
HOLALUZ - CLIDOM	0089	-	100%	12.303	7,7 días
ENGIE ESPAÑA	0032	99%	1%	570	8,3 días
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	0605	0%	100%	4.204	8,7 días
UNIELÉCTRICA ENERGÍA	0628	-	100%	5.051	10,4 días
FOX ENERGÍA	0634	-	100%	2.093	11,0 días
NABALIA ENERGÍA 2000	0627	0%	100%	4.625	11,8 días
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	0573	100%	0%	1.690	11,9 días
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	0088	100%	-	14.042	13,5 días
IRIS ENERGÍA EFICIENTE	0653	-	100%	2.713	13,8 días
ON DEMAND FACILITIES	0076	19%	81%	715	14,0 días
EDP COMERCIALIZADORA	0002	4%	96%	53.391	14,2 días
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	0001	99%	1%	1.612	16,1 días
AUDAX RENOVABLES	0654	1%	99%	15.710	20,3 días

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Dada la extensión de los datos en el sector eléctrico, en esta tabla se reflejan solamente aquellos comercializadores que activaron más de 500 cambios (sin contabilizar actuaciones en campo, solicitudes a ciclo de lectura, ni 1-11-21) durante 2019. Se indican con fondo gris los comercializadores de último recurso.

Finalmente, se observó en ambos sectores que, un buen número de los comercializadores con los menores tiempos medios de cambio, envían el mayor número de sus solicitudes de cambio con el indicativo “cuanto antes”, mientras que los demás utilizan el indicativo “fecha fija”.

4.1.2 TIEMPOS MEDIOS. PERSPECTIVA DEL DISTRIBUIDOR

Los tiempos medios analizados en este epígrafe corresponden a los registrados en el periodo comprendido desde el momento de la aceptación por parte del distribuidor de la solicitud de cambio enviada por el comercializador (aceptación del fichero XML de solicitud de cambio), hasta su posterior activación¹⁷. A diferencia del análisis de la sección anterior, en este análisis se incluyen todo tipo de solicitudes, debido a que, en la información remitida por los distribuidores a la CNMC no se desglosa por tipos, ni actuaciones.

Como resultado del análisis realizado correspondiente a 2019, en el **sector eléctrico** se registró un tiempo medio de activación de 2,6 días para las cerca de 2,6 millones de solicitudes activadas en las que se ha informado del tiempo que necesitaron para el cambio. En 2018, en el sector eléctrico se registró un tiempo medio de 3,1 días, por lo que se ha producido una reducción considerable durante el último año (0,5 días menos).

Tabla 15. Tiempos medios de las activaciones de cambio solicitadas por los principales grupos de comercializadores libres en las principales áreas de distribución durante 2019 – Sector Eléctrico

GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	Cambios Activados	Cuota	Tiempo Medio
IBERDROLA	977.810	37,7%	1,9 días
ENDESA	1.190.312	45,9%	2,8 días
NATURGY	278.404	10,7%	3,3 días
VIESGO	63.382	2,4%	3,4 días
EDP	43.075	1,7%	4 días
OTROS	39.175	1,5%	4,5 días
TOTAL SECTOR ELÉCTRICO	2.592.158	100,0%	2,6 días

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se muestran tiempos medios ponderados por el número de activaciones. No se consideran las activaciones con tiempos medios superiores a 180 días, ni las activaciones de las comercializadoras de referencia (COR).

El área de distribución del Grupo Iberdrola (principalmente i-DE Redes Eléctricas Inteligentes, S.A.) fue la que registró un menor tiempo medio de activación de solicitudes de cambio (1,9 días) y el segundo mayor número de activaciones (978 mil activaciones). Cabe señalar que, el 64,6% de sus activaciones de cambio fueron solicitadas por los comercializadores de su mismo grupo empresarial, registrando en estos casos, un tiempo medio de activación de 0,7 días.

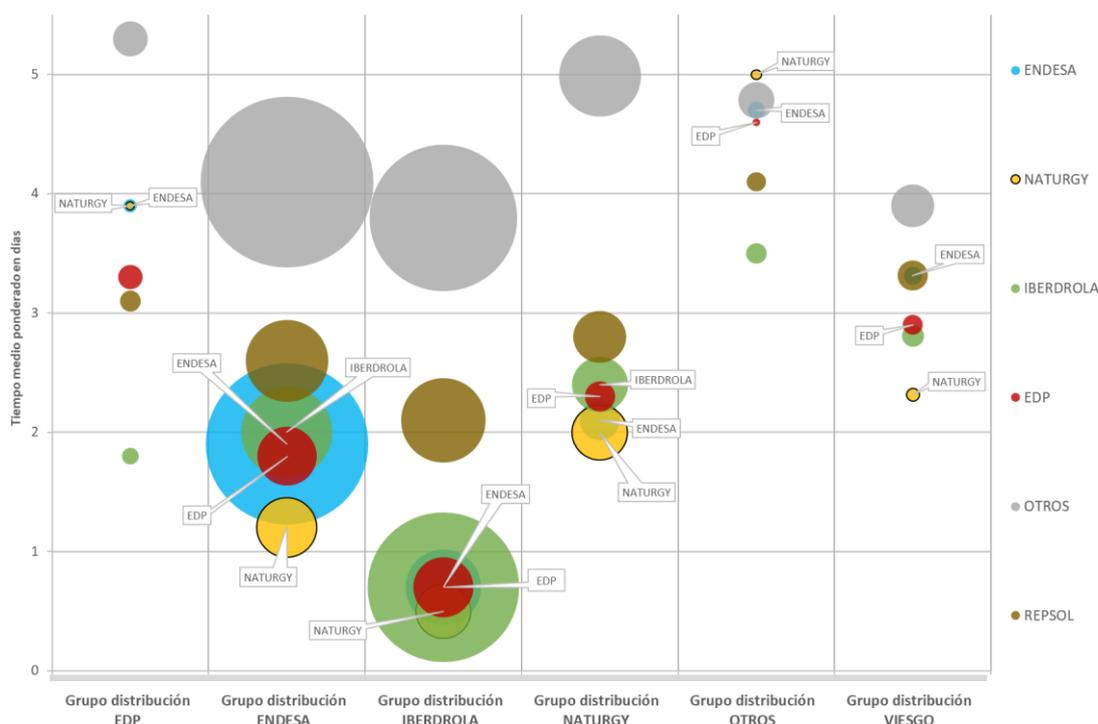
El mayor número de activaciones de solicitudes de cambio (1,19 millones), se produjo en áreas de distribución del Grupo Endesa (principalmente Edistribución

¹⁷ En los Anexos del informe se incluye el porcentaje de solicitudes aceptadas y activadas con retraso por área de distribución.

Redes Digitales, S.L.U.), con tiempos medios registrados de 2,8 días. Fue la agrupación de pequeños distribuidores “Otros” la que registró un mayor tiempo medio necesario para activaciones de solicitudes de cambio (4,5 días), y al mismo tiempo, la menor tasa de solicitudes (1,5%) activadas.

Realizando un análisis de los tiempos medios en las principales áreas de distribución, desglosados por los grupos de comercializadores libres en el sector eléctrico, se obtiene el siguiente gráfico de dispersión de tiempos.

Gráfico 18. Dispersión de los tiempos medios de las activaciones de cambio solicitadas por los principales grupos de comercializadores libres en las principales áreas de distribución durante 2019 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se muestran tiempos medios ponderados por el número de activaciones. El área del círculo es proporcional al número de activaciones de cambio solicitadas por los grupos comercializadores. Las comercializadoras libres del Grupo Naturgy aparecen con borde sólido para facilitar su distinción por el solape de los tiempos medios en algunas zonas de distribución.

En el área de distribución del Grupo EDP (Hidrocantábrico Distribución Eléctrica, S.A.) se registró una mayor dispersión de tiempos medios de activación del cambio de comercializador, con valores que oscilaron entre los 1,8 días para las solicitudes de los comercializadores del Grupo Iberdrola, y los 5,3 días en el caso de las solicitudes de comercializadores independientes agrupados en el epígrafe “Otros”. Por el contrario, la red de distribución que registró la menor dispersión¹⁸ durante 2019 fue la perteneciente al Grupo Viesgo (Barras Eléctricas Galaico-Asturias, S.A. y Viesgo Distribución Eléctrica, S.L.), con tiempos que oscilaron entre los 2,3 días de media de las solicitudes de cambio de los comercializadores

¹⁸ Sin considerar las diferentes áreas de distribución de los distribuidores agrupados en el epígrafe “Otros”.

del Grupo Naturgy, y los 3,9 días en el caso de las solicitudes de comercializadores independientes agrupados en el epígrafe “Otros”.

Como resultado del análisis anual de tiempos medios en el **sector gasista**, para más de 0,5 millones de solicitudes presentadas, se observó un tiempo medio de activación de 2,8 días. En 2018 este tiempo medio fue de 3,2 días, por lo que se puede afirmar que se ha producido una reducción considerable durante el último año (0,4 días menos).

Tabla 16. Tiempos medios de las activaciones de cambio solicitadas por los principales grupos de comercializadores libres en las principales áreas de distribución durante 2019 – Sector Gasista

GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN GASISTA	Cambios Activados	Cuota	Tiempo Medio
GAS EXTREMADURA	7.293	1,3%	1,6 días
MADRILEÑA RED DE GAS	72.318	12,8%	2,1 días
REDEXIS GAS	40.196	7,1%	2,7 días
NORTEGAS	55.015	9,8%	2,8 días
NATURGY	389.017	69,0%	3 días
TOTAL SECTOR GASISTA	563.839	100,0%	2,8 días

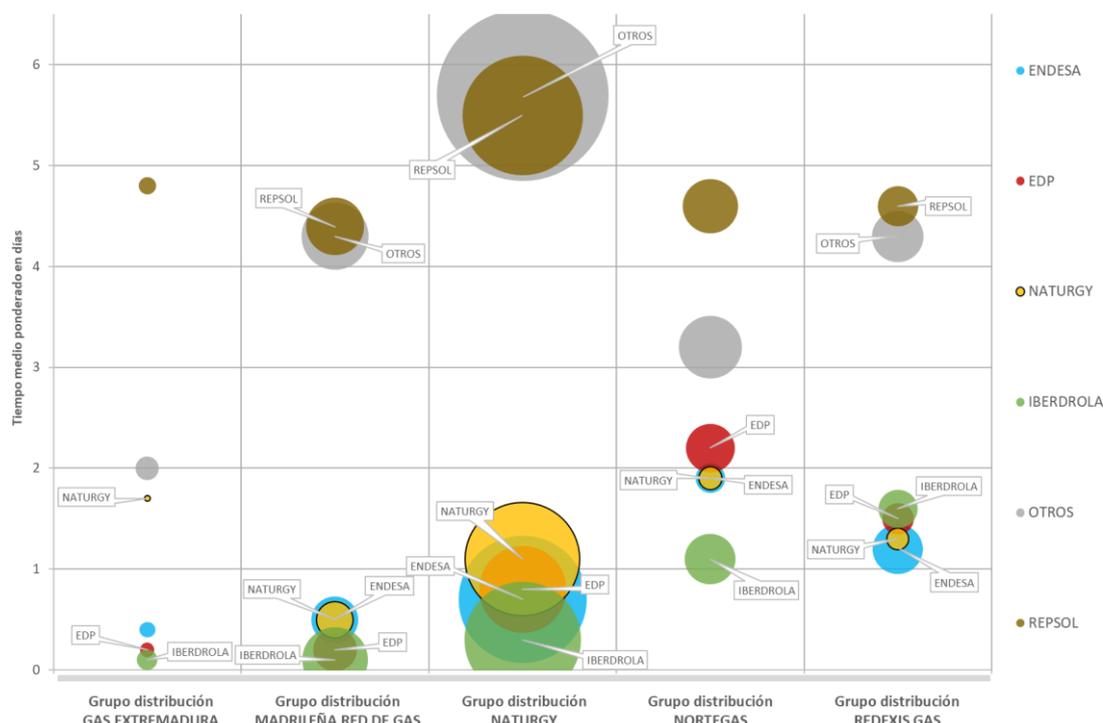
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se muestran tiempos medios ponderados por el número de activaciones. No se consideran las activaciones con tiempos medios superiores a 180 días, ni las activaciones de las comercializadoras de referencia (CUR).

En el área de distribución de Gas Extremadura es donde se obtuvo el menor tiempo medio de activación del cambio (1,6 días), y al mismo tiempo, el menor número de solicitudes activadas (algo más de 7 mil activaciones). Por el contrario, en áreas de distribución del Grupo Naturgy (Nedgía) se registró el tiempo medio necesario para la activación de un cambio más prolongado (3 días), y el mayor número de solicitudes activadas (389 mil activaciones).

Analizada la dispersión de tiempos medios, se observa como el área de distribución del Grupo Naturgy (Nedgía) muestra la mayor dispersión de tiempos medios entre comercializadores, desde los 0,3 días del Grupo Iberdrola, hasta los 5,7 días que necesitaron los comercializadores agrupados en el epígrafe “Otros”. Por el contrario, la red de distribución con una menor dispersión de tiempos medios en 2018 fue la del Grupo Redexis Gas (Gas Energía Distribución de Murcia, S.A. y Redexis Gas, S.A.), con valores que oscilaron entre los 1,2 días del Grupo Endesa, y los 4,6 días del Grupo Repsol.

Gráfico 19. Dispersión de los tiempos medios de las activaciones de cambio solicitadas por los principales grupos de comercializadores libres en las principales áreas de distribución durante 2019 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se muestran tiempos medios ponderados por el número de activaciones. El área del círculo es proporcional al número de activaciones de cambio solicitadas por los comercializadores. Las comercializadoras libres del grupo Naturgy aparecen con borde sólido para facilitar su distinción por el solape de los tiempos medios en algunas zonas de distribución.

4.2 ANALISIS DE LA EFICACIA DEL PROCESO DE CAMBIO

Con el fin de valorar la eficacia en el proceso de cambio de comercializador en los mercados eléctrico y de gas natural. A continuación, se incluye un análisis comparativo entre las principales magnitudes relacionadas con las solicitudes de cambio (número de solicitudes recibidas, aceptadas, rechazadas y finalmente activadas por los distribuidores), en relación a lo realizado en los cuatro años anteriores, en cada uno de los sectores.

Por regla general, en los procesos de cambio, el número de solicitudes recibidas es superior al número de solicitudes activadas para un determinado periodo. Esto se debe principalmente a:

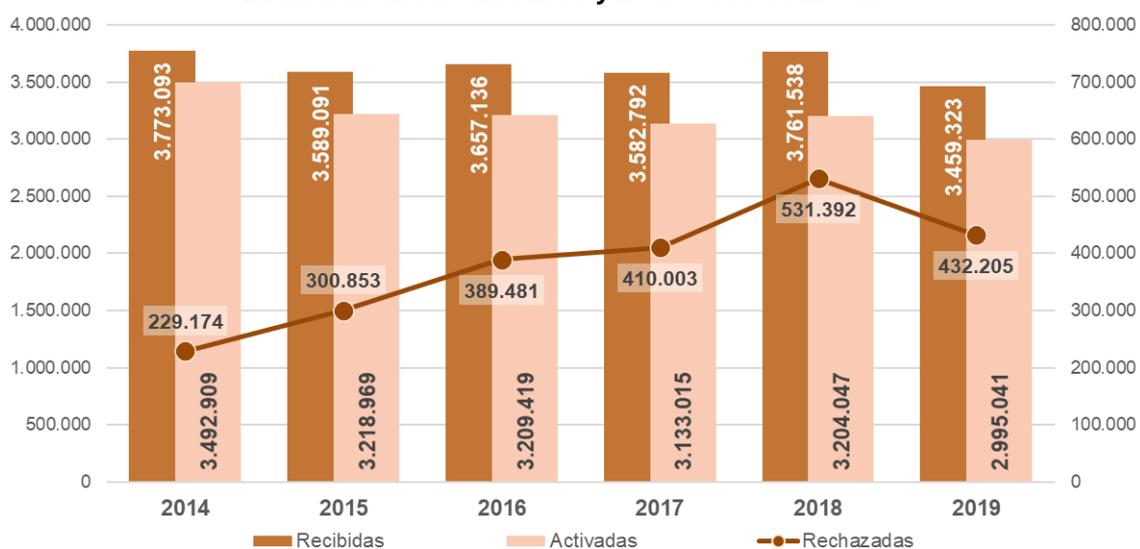
- Los rechazos por parte del distribuidor, que pueden producirse previa a la aceptación (cuando no pasan la validación de contenido) y también posteriormente a la aceptación (cuando existe algún problema en campo), antes de la activación. La mayor parte de la diferencia entre las solicitudes aceptadas y activadas se debe a este concepto de rechazos en campo.
- Las anulaciones de las solicitudes de cambio realizadas por los comercializadores.

- Las solicitudes pendientes de activar en la fecha de la remisión de la información.

Así, el proceso de cambio será más eficiente cuanto menor sea el tiempo de cambio, y por lo tanto, la activación; pero será más efectivo cuanto menor sea el número de incidencias registradas en el proceso (anulaciones o rechazos).

En el **sector eléctrico**, durante 2019 se recibieron cerca de 3,5 millones de solicitudes de cambio (un 8% menos que en 2018) y se activaron 3 millones de cambios (un 6,5% menos en un año). Durante el mismo periodo, se contabilizaron 432 mil rechazos (un 18,7% menos que en 2018).

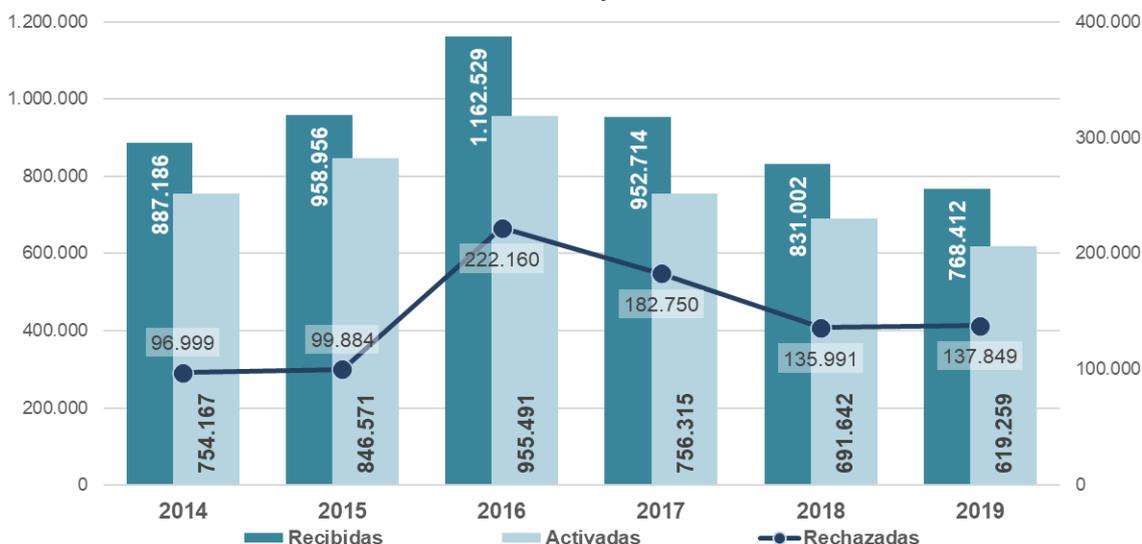
Gráfico 20. Proceso seguido por las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución anual entre 2014 y 2019 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el **sector gasista**, se superaron las 768 mil solicitudes recibidas (un 7,5% menos que en 2018) y se activaron 619 mil cambios (un 10,5% menos en un año). Durante el mismo periodo, se contabilizaron cerca de 138 mil rechazos (un 1,4% más que en 2018).

Gráfico 21. Proceso seguido por las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución anual entre 2014 y 2019 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En los siguientes apartados se realiza un análisis operativo de las solicitudes de cambio de comercializador rechazadas para ambos sectores. Cabe destacar que la tasa de rechazo del periodo se calcula como el cociente entre el número de solicitudes rechazadas y el número de solicitudes gestionadas¹⁹ durante el año. Posteriormente, se continúa con un análisis general de las tasas de rechazo de cada grupo de distribución, seguido de un análisis de los motivos de rechazo más utilizados por los distribuidores durante el año.

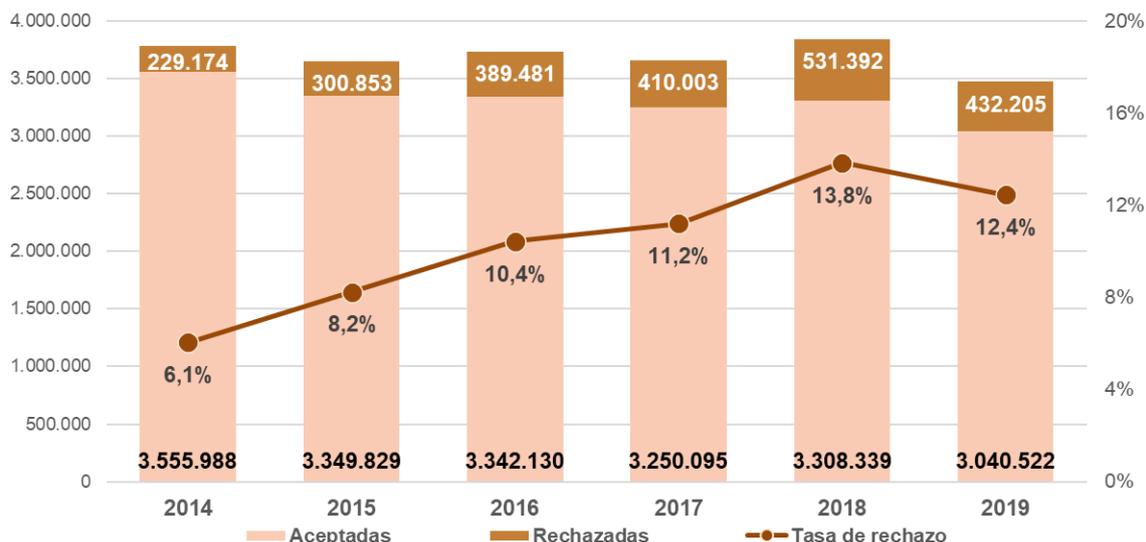
4.2.1 ANALISIS DE LOS RECHAZOS DEL PROCESO DE CAMBIO

A continuación, se muestra la evolución de la tasa de rechazo anual en ambos sectores, así como el número de solicitudes gestionadas (suma de las solicitudes rechazadas y las solicitudes aceptadas) que fueron registradas en 2019.

En el **sector eléctrico** se observó tras cuatro años de crecimiento, una reducción de la tasa de rechazo anual, situándose en el 12,4% durante 2019. Mientras el número de solicitudes aceptadas se redujo en un 8,1% en el último año, el número de rechazos lo hizo en un 18,7%, reduciendo por tanto la tasa de rechazo anual en 1,4 puntos.

¹⁹ Se entiende por "solicitudes gestionadas" a la suma de solicitudes aceptadas y solicitudes rechazadas. Se señala que las solicitudes anuladas (que también serían considerables como solicitudes gestionadas), no son incluidas en este concepto dado su poca relevancia con respecto al total de solicitudes recibidas (menos del 1%).

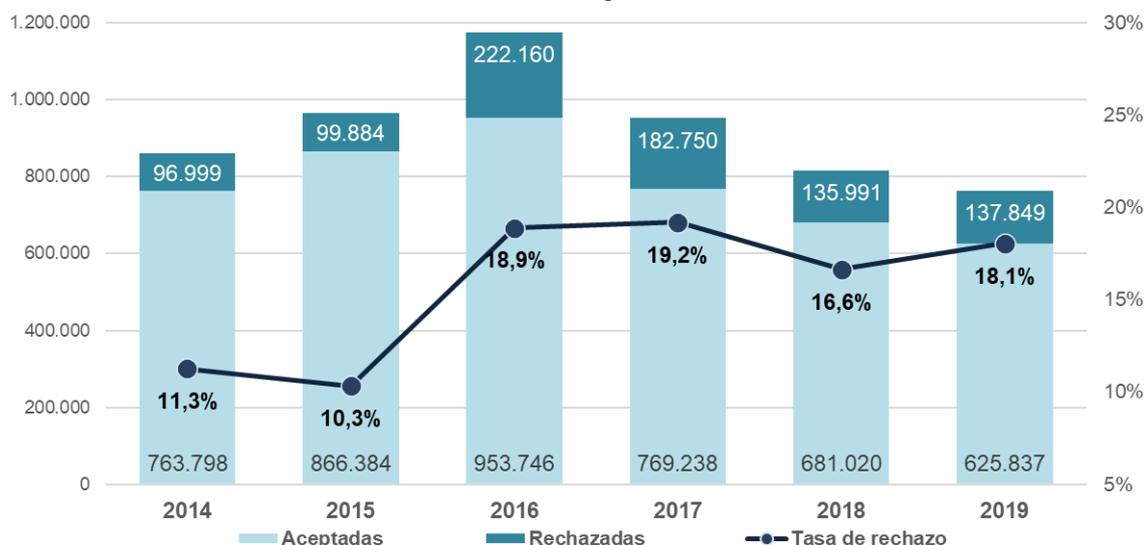
Gráfico 22. Tasa de rechazo de las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución anual entre 2014 y 2019 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el **sector gasista**, la tasa de rechazo anual creció hasta el 18,1% durante 2019. Mientras el número de solicitudes aceptadas se redujo también en un 8,1% en el último año, el número de rechazos se incrementó en un 1,4%, aumentando por tanto la tasa de rechazo anual en 1,5 puntos.

Gráfico 23. Tasa de rechazo de las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución anual entre 2014 y 2019 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

4.2.2 TASA DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE CAMBIO POR AGENTE

En esta sección se profundiza en el análisis de los rechazos en las solicitudes de cambio según los agentes responsables de las mismas, y se representa de forma gráfica la evolución de las tasas de rechazo medias en cada caso.

Los principales grupos **distribuidores del sector eléctrico**, y los distribuidores independientes agrupados en el epígrafe “Otros” redujeron, de forma mayoritaria, su tasa media de rechazo entre 0,1 y los 3 puntos. Solamente el Grupo EDP la aumentó ligeramente, siendo ésta 0,4 puntos mayor a la obtenida un año antes. Estas tasas de rechazo registraron una reducción media de 1,4 puntos, hasta alcanzar el 12,4%.

La mayor reducción se produjo en el conjunto de distribuidores independientes agrupados en el epígrafe “Otros”, y en el Grupo Endesa (principalmente Edistribución Redes Digitales, S.L.U.), al reducir su tasa de rechazo en 3 puntos durante el último año en ambos casos. Los distribuidores independientes, y también los más pequeños, siguen presentando en su conjunto la mayor tasa media de rechazo anual (18,2%), aunque encadena un importante descenso en los dos últimos años. No obstante, la tasa presentada por esta agrupación no tiene gran repercusión en la media anual de rechazo del sector dado su poco peso en el número total de solicitudes gestionadas durante el periodo de estudio²⁰.

El Grupo Endesa obtuvo una tasa de rechazo del 14,4%. Su descenso de 3 puntos resultó muy significativo, debido a que este grupo gestionó el 45,8% de las solicitudes presentadas en 2019, por lo que la evolución de su tasa de rechazo influyó de forma notable en la tasa de rechazo media del sector.

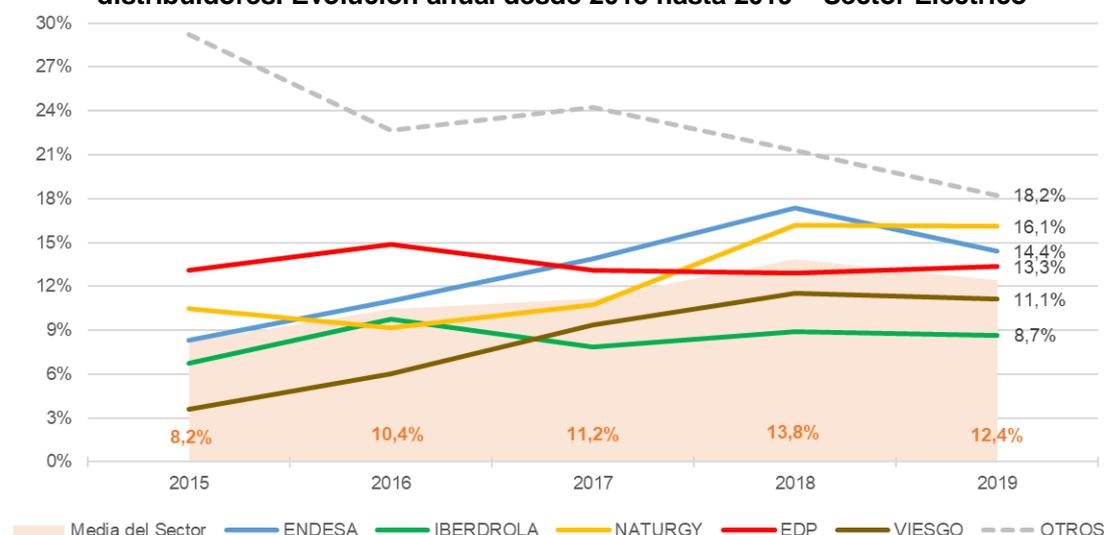
Aunque en menor medida, también resultó destacable la reducción de 0,4 puntos en la tasa de rechazo obtenida por el Grupo Viesgo (Barras Eléctricas Galaico-Asturias, S.A. y Viesgo Distribución Eléctrica, S.L.) situándose así en un 11,1% durante 2019.

En el caso de los distribuidores del Grupo Iberdrola (principalmente i-DE Redes Eléctricas inteligentes, S.A.), en su conjunto presentaron una reducción 0,2 puntos durante el último año. Este grupo, sigue presentando la menor tasa de rechazos del sector, situada en el 8,7% anual.

El Grupo Naturgy (UFD Distribución Electricidad, S.A.), reduce en 0,1 puntos su tasa de rechazo, hasta situarse en el 16,1%. Esta tasa continúa siendo la más elevada del sector entre los principales grupos distribuidores.

²⁰ La agrupación «Otros» gestionó 64.740 solicitudes, lo que equivale al 1,9% del total de solicitudes registradas durante 2019.

Gráfico 24. Tasa de rechazos (solicitud de cambio) de los principales grupos distribuidores. Evolución anual desde 2015 hasta 2019 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Por su parte, los principales **comercializadores del sector eléctrico** y la agrupación de comercializadores independientes incluidos en el epígrafe “Otros”, también presentaron reducciones en sus tasas de rechazo correspondientes a solicitudes de cambio, con valores que fueron entre 3,4 y 0,2 puntos menores a los obtenidos un año antes.

Destacó, por reducir en 3,4 puntos su tasa de rechazo, el Grupo Endesa (Endesa Energía, S.A., Energía XXI Comercializadora de Referencia, S.L., Empresa de Alumbrado Eléctrico de Ceuta, S.A. y Energía Ceuta XXI Comercializadora de Referencia S.A.); grupo que además registro el menor valor entre el resto de grupos y comercializadores (9,2%), con una participación que alcanzó al 20,9% de las solicitudes de cambio gestionadas durante 2019.

Los comercializadores del Grupo Iberdrola (Iberdrola Clientes, S.A.U., Iberdrola Servicios Energéticos, S.A.U. y Curenergía Comercializador de Último Recurso, S.A.U.), gestionaron el 24,4% de las solicitudes de cambio registradas durante 2019, y presentaron una reducción de su tasa de rechazo conjunta de 1 punto, situándose en el 11,7% anual.

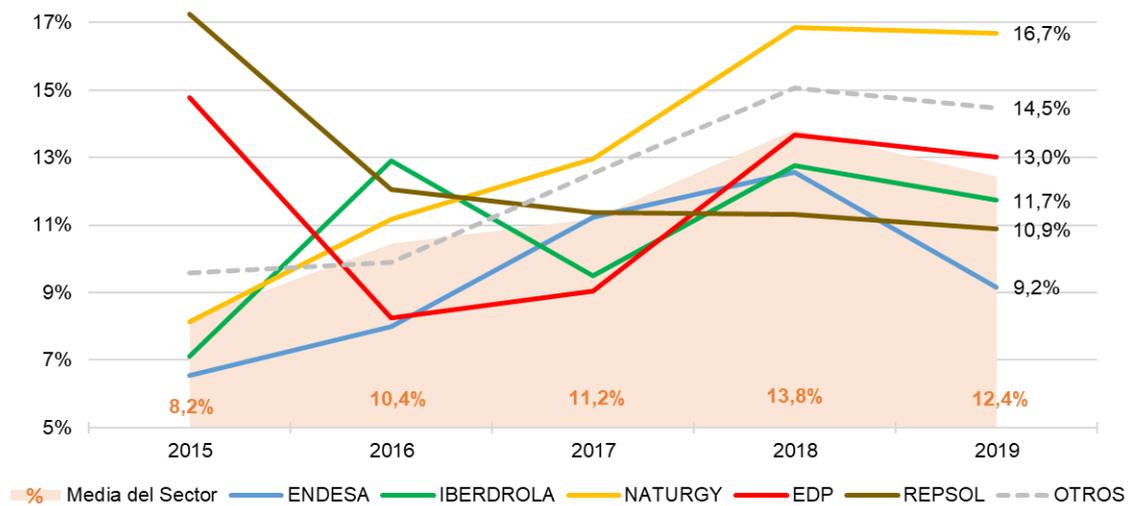
Los comercializadores eléctricos del Grupo EDP (EDP Energía, S.A.U., EDP Comercializadora, S.A.U. y Baser Comercializadora de Referencia, S.A.) redujeron su tasa de rechazo conjunta en 0,6 puntos, y se situaron en el 13% durante 2019, por encima de la media del sector.

El resto de grupos y el conjunto de comercializadores independientes agrupados en el epígrafe “Otros” (14,5%) redujeron su tasa de rechazo en menor medida, siendo en el caso de esta agrupación, 0,6 puntos menor al año anterior. El Grupo Repsol (Repsol Comercializadora de Electricidad y Gas, S.L.U. y Régsiti

Comercializadora Regulada, S.L.U.) redujo su tasa anual en 0,5 puntos, situándose así en el 10,9%.

El Grupo Naturgy (Naturgy Iberia, S.A., Gas Natural Comercializadora, S.A. y Comercializadora Regulada, Gas & Power, S.A.) presentó una reducción de 0,2 puntos, manteniendo su tasa en el valor más elevado de los registrados en 2019, con un 16,7% de rechazos en sus solicitudes de cambio.

Gráfico 25. Tasa de rechazos (solicitud de cambio) de los principales grupos comercializadores. Evolución anual desde 2015 hasta 2019 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En la siguiente tabla se muestra una aproximación mayor al problema, con un análisis detallado de las tasas de rechazo de cada comercializador (con más de 5.000 solicitudes presentadas) por área de distribución.

Para facilitar el análisis, las celdas en rojo indican las tasas de rechazo que se encuentran por encima de la tasa de rechazo media del área de distribución correspondiente, y que suponen un volumen de solicitudes gestionadas mayor a 500. En cambio, las celdas con texto en rojo indican tasas de rechazo con volúmenes relativamente pequeños (menos de 500 solicitudes).

Tabla 17. Tasas de rechazo (solicitudes de cambio) de los comercializadores por área de distribución durante 2019 – Sector Eléctrico

SOLICITUDES DE CAMBIO - ELECTRICIDAD			ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA						
Comercializador eléctrico:			ENDESA	IBERDROLA	NATURGY	VIESGO	EDP	OTROS	
Tasa de rechazo media:			12,4%	14,4%	8,7%	16,1%	11,1%	13,3%	18,2%
Solicitudes gestionadas:			3.472.727	1.591.832	1.283.334	388.969	82.514	61.355	64.723
ENDESA ENERGÍA, S.A.	10,3%	597.032	10,1%	9,3%	12,0%	18,9%	18,1%	20,7%	
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	13,6%	628.668	20,9%	8,7%	22,1%	16,2%	18,2%	26,3%	
NATURGY IBERIA, S.A.	17,2%	181.789	26,7%	8,4%	11,6%	10,5%	29,9%	29,7%	
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD, S.A.U.	11,0%	319.211	9,7%	8,9%	18,1%	9,7%	9,1%	18,6%	
EDP ENERGÍA, S.A.U.	14,2%	147.554	13,5%	12,8%	21,7%	11,6%	12,5%	30,7%	
ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	3,9%	128.185	3,7%	5,1%	6,6%	5,6%	8,1%	13,7%	
CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	6,0%	211.706	11,7%	5,0%	10,9%	9,4%	15,5%	16,4%	
COM. REG. GAS & POWER, S.A.	14,2%	55.750	16,4%	6,8%	15,3%	8,6%	4,9%	17,0%	
RÉGSITI COM. REF., S.L.U.	6,3%	7.271	5,9%	3,2%	4,6%	7,2%	7,4%	8,8%	
BASER COM. REF., S.A.	5,4%	18.879	6,1%	3,1%	2,0%	10,5%	6,3%	9,5%	
COM. REF. ENERGÉTICO, S.L.U.	3,8%	9.482	9,1%	8,7%	21,0%	0,0%	0,0%	2,9%	
ALTERNA OPERADOR INTEGRAL, S.L.	23,7%	118.244	28,9%	17,1%	19,1%	15,9%	27,7%	38,0%	
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	8,0%	110.188	7,3%	4,2%	21,9%	3,9%	6,3%	19,1%	
HOLALUZ - CLIDOM, S.A.	32,9%	98.916	42,9%	8,2%	12,9%	12,9%	45,9%	46,4%	
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	6,8%	73.993	7,9%	5,0%	6,3%	7,4%	5,9%	10,0%	
FENIE ENERGÍA, S.A.	15,5%	46.917	17,5%	11,4%	16,7%	16,3%	15,5%	13,7%	
AUDAX RENOVABLES, S.A.	7,1%	42.230	8,3%	5,1%	5,8%	6,2%	5,9%	13,0%	
GEO ALTERNATIVA, S.L.	21,3%	40.120	23,0%	15,6%	25,9%	16,2%	22,7%	49,1%	
GESTERNOVA, S.A.	12,3%	31.214	12,3%	12,2%	12,4%	13,5%	9,3%	15,7%	
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO, S.A.U.	19,3%	28.988	20,6%	15,9%	22,5%	29,8%	21,9%	28,6%	
INSERIMOS ENERGÍA, S.L.	16,0%	27.244	16,0%	13,8%	22,0%	10,7%	13,5%	26,6%	
FACTOR ENERGÍA, S.A.	11,0%	26.198	10,6%	9,9%	19,5%	4,8%	10,5%	17,4%	
IRIS ENERGÍA EFICIENTE, S.A.	7,7%	25.974	8,1%	6,4%	8,7%	11,2%	7,3%	28,2%	
UNIELÉCTRICA ENERGÍA, S.A.	8,9%	25.929	9,7%	7,7%	8,9%	7,6%	8,0%	10,3%	
SOM ENERGÍA, S.C.C.L.	8,6%	24.304	9,1%	5,2%	5,7%	6,7%	5,5%	13,6%	
NABALIA ENERGÍA 2000, S.A.	5,9%	19.268	6,7%	3,4%	6,5%	9,1%	15,3%	17,5%	
TOTAL GAS Y ELECTRICIDAD ESPAÑA, S.A.U.	6,6%	18.497	7,3%	4,5%	8,3%	5,0%	12,9%	7,9%	
ENERGÍA COLECTIVA, S.L.	13,1%	17.430	14,3%	10,7%	17,0%	15,7%	15,3%	14,0%	
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	11,3%	15.077	11,6%	11,7%	14,3%	6,6%	7,2%	11,0%	
FOX ENERGÍA, S.A.	8,1%	14.546	10,2%	7,1%	12,3%	13,3%	22,3%	16,4%	
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	19,5%	14.195	33,4%	6,7%	7,9%	7,0%	9,3%	24,7%	
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA, S.A.	6,5%	14.155	14,0%	8,8%	7,2%	5,2%	3,7%	3,4%	
ENELUZ 2025, S.L.	10,0%	12.280	9,8%	8,8%	11,2%	9,9%	13,8%	16,0%	
NEXUS ENERGÍA, S.A.	17,5%	12.085	18,8%	19,4%	19,7%	2,0%	8,1%	40,3%	
AXPO IBERIA, S.L.	14,8%	11.930	16,0%	9,8%	16,3%	15,1%	18,7%	39,2%	
GAOLANIA SERVICIOS, S.L.	8,0%	10.982	7,5%	7,4%	10,2%	10,3%	8,2%	48,9%	
WATIUM, S.L.	6,9%	10.820	8,2%	3,6%	5,8%	4,8%	6,7%	29,6%	
MULTIENERGÍA VERDE, S.L.	23,2%	10.820	24,3%	26,7%	15,9%	19,4%	17,1%	8,7%	
ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA, S.L.	12,4%	10.436	13,4%	5,7%	12,7%	7,4%	11,1%	41,2%	
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	10,3%	10.231	11,2%	6,6%	9,3%	9,4%	13,5%	14,6%	
LUVON ENERGÍA, S.L.	12,9%	9.281	13,0%	7,5%	12,3%	6,1%	26,9%	21,5%	
AGENTE DEL MERCADO ELÉCTRICO, S.A.	11,0%	8.002	7,3%	11,3%	17,0%	9,8%	9,5%	16,4%	
AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE, S.L.	5,4%	7.033	6,2%	4,1%	3,9%	3,0%	15,0%	15,5%	
CATGAS ENERGÍA, S.A.	14,3%	6.685	14,2%	26,7%	57,1%			18,5%	
IBERDROLA SERVICIOS ENERGÉTICOS, S.A.U.	22,6%	6.209	3,6%	5,3%	44,8%	37,9%	20,0%	47,8%	
ALCANZIA ENERGÍA, S.L.	21,8%	6.185	24,0%	18,4%	28,1%	28,9%	44,0%	38,9%	
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	11,2%	5.761	18,2%	12,9%	21,8%	46,2%	22,2%	6,7%	
ANOTHER ENERGY OPTION, S.L.	16,0%	5.730	15,0%	16,1%	19,0%	7,1%	0,0%	33,0%	
ALLUZ MEDITERRÁNEA, S.L.	12,4%	5.545	17,8%	11,8%	7,5%	33,3%	18,9%	23,9%	
WIND TO MARKET, S.A.	8,1%	5.492	9,8%	5,2%	9,0%	6,0%	10,7%	13,3%	
AURA ENERGÍA, S.L.	15,8%	5.484	15,4%	15,8%	28,2%	6,1%	11,1%	3,0%	
PEPEENERGY, S.L.	5,0%	5.477	6,5%	3,2%	5,1%	2,1%	7,4%	3,8%	

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Solo se incluyen los comercializadores con más de 5.000 solicitudes gestionadas en 2019. Los cuatro principales comercializadores libres pertenecientes a los grupos "tradicionales" más Repsol Com. E. y G. aparecen en las primeras posiciones, seguidos de los seis principales comercializadores de referencia/último recurso en el sector eléctrico.

A partir de la información de la tabla anterior en la que se muestran las tasas de rechazo por grupo comercializador y área de distribución en el **sector eléctrico**, se observó lo siguiente:

- Los distribuidores agrupados en el epígrafe “Otros” (18,2%) presentaron unas tasas de rechazo para los principales comercializadores libres verticalmente integrados muy elevadas, por encima de la media de sus áreas de distribución en todos los casos.
- Los principales comercializadores²¹, mostraron tasas de rechazo iguales o menores a la media en áreas de distribución correspondientes a su grupo verticalmente integrado (Repsol Comercializadora de Electricidad y Gas, y el distribuidor Viesgo, no forman parte de un grupo verticalmente integrado).
- Iberdrola Clientes (13,6%) superó la media de rechazos en todas las áreas de distribución, a excepción de la correspondiente a su grupo verticalmente integrado. Cabe señalar que el volumen de solicitudes gestionadas por este comercializador fue el más alto registrado durante el año 2019, cercano a 629 mil solicitudes.
- Los comercializadores de referencia²² (salvo Curenergía en áreas de distribución del Grupo EDP y la Comercializadora Regulada Gas & Power en áreas de distribución del Grupo Endesa) presentaron tasas de rechazo iguales o inferiores a la tasa media en todas las áreas de distribución en las que operaron.
- Los comercializadores independientes con tasas de rechazo inferiores a la media en todas las áreas de distribución, y con más de 25 mil solicitudes de cambio enviadas fueron, Enérgya VM Gestión de Energía, Audax Renovables, Iris Energía Eficiente y UniEléctrica Energía.
- De entre los comercializadores independientes, destacó por superar la tasa media de rechazos en todas las áreas de distribución Alterna Operador Integral, comercializador que, con más de 118 mil solicitudes enviadas, obtuvo una tasa media de rechazo del 23,7%. La principal razón del elevado número de rechazos presentados por este comercializador está directamente relacionada con la operativa que aplica este grupo desde finales de marzo de 2019, al enviar por defecto solicitudes en las que no se solicita un cambio de titular. Muchas de estas solicitudes son rechazadas si el DNI-CIF no coincide con el que los distribuidores tienen en sus bases de datos.
- También destacó por su elevada tasa de rechazo Holaluz-Clidom, tasa que ascendió hasta el 32,9% en 2019. El elevado número de rechazos de este grupo comercial está motivado mayoritariamente por la operativa utilizada, al enviar en este caso por defecto solicitudes de cambio de comercializador con cambio de titular, lo que genera un rechazo por la

²¹ Comercializadores ubicados en el primer bloque de la tabla (filas 1 a 5) y que generalmente gestionan el mayor número de solicitudes de cambio.

²² Comercializadores ubicados en el segundo bloque de la tabla (filas 6 a 11).

coincidencia del nuevo cliente con el que los distribuidores tienen es sus bases de datos.

De forma generalizada, se puede concluir que bastantes comercializadores independientes mostraron tasas de rechazo por encima de la media en la mayoría de las áreas de distribución en las que operaron, lo que pudiera ser reflejo de su falta de experiencia en los procesos propios del sector, así como una ineficiente utilización de los ficheros de intercambio vigentes. No obstante, se aprecia como algunos comercializadores obtienen tasas de rechazo muy reducidas, independientemente del área en la que operaron, lo que muestra una correcta gestión de los ficheros de las solicitudes de cambio.

Respecto a los grupos **distribuidores del sector gasista**, la tasa media de rechazo registró un incremento medio con respecto al año anterior, de 1,4 puntos, alcanzando el 18,1% en 2019.

No obstante, se ha de destacar al Grupo Redexis Gas (Gas Energía Distribución de Murcia, S.A. y Redexis Gas, S.A.) que redujo de forma notable su tasa media de rechazo durante el último año, al registrar un valor 3,6 puntos menor al obtenido un año antes, dando lugar a una tasa del 12,9%; menor valor registrado en 2019. Por su parte, Madrileña Red de Gas también redujo su tasa hasta situarla en el 14,6%, lo que supuso para este distribuidor una reducción de 3 puntos durante el último año. Entre los dos únicos distribuidores que redujeron su tasa en el último año, gestionaron el 18,5% de las solicitudes de cambio presentadas (6,6% Redexis Gas y 12% Madrileña Red de Gas), por lo que su mejora no influyó de forma notable en la tasa media nacional.

Los distribuidores gasistas del Grupo Naturgy (Nedgía²³), aumentaron su tasa media de rechazo en 0,5 puntos, situándola en el 17,4% durante 2019. Durante el año, se incrementaron de forma notable los rechazos por motivo R43²⁴ de solicitudes emitidas por la Comercializadora Regulada Gas & Power, lo que influyó en el aumento del número de rechazos. Según informó Nedgía a la CNMC, este rechazo, que se produce cuando un comercializador solicita un cambio sobre un punto de suministro que ya está activado con el mismo comercializador, el aumento fue debido al envío duplicado de mensajería de traspasos a la CUR. Este envío por duplicado, se produjo por la forma en la que se gestionaron dichos traspasos²⁵. Conviene resaltar que este grupo gestionó el 69,2% de las solicitudes de cambio gasistas en 2019, por lo que tanto su valor

²³ Distribuidores gasistas del Grupo Naturgy: Nedgia Catalunya, S.A.; Nedgia Madrid, S.A.; Nedgia Cegas, S.A.; Nedgia Andalucía, S.A.; Nedgia Castilla La Mancha, S.A.; Nedgia Castilla Y León, S.A.; Nedgia Galicia, S.A.; Nedgia Navarra, S.A.; Nedgia Rioja, S.A.; Nedgia Aragón, S.A.; Nedgia Redes Distribución De Gas, S.A. y Nedgia Balears, S.A.

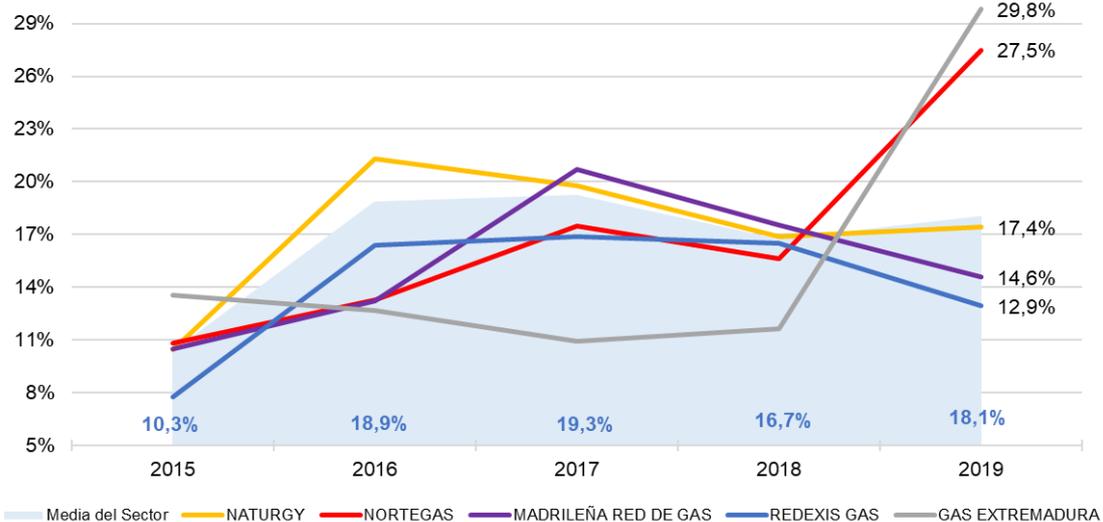
²⁴ Rechazo R43 recogido en la resolución de la CNMC de 20 de diciembre de 2016 – El CUPS ya está activo con la comercializadora solicitante/receptora.

²⁵ Con la próxima implantación del formato A13_50 que estandariza el traspaso de puntos de suministro al Comercializador de Último Recurso, se considera que se reducirá esta casuística.

como la evolución de su tasa de rechazo influye de forma muy notable en la tasa media de rechazo en el sector.

Los mayores aumentos en la tasa media de rechazo registrados en 2019 fueron como consecuencia de incidencias claramente identificadas, y tuvieron como protagonistas principales a los distribuidores del Grupo Nortegas (Nortegas Energía Distribución, S.A.U., NED España Distribución Gas, S.A.U., y Tolosa Gasa, S.A.) y a Gas Extremadura. En el caso de Nortegas, se registraron aumentos consecuencia de incidencias que provocó un error en sistemas que produjo un “efecto bucle”, originando rechazos adicionales. Estas incidencias, que no generaron ningún problema ni atrasos en la activación de solicitudes de cambio en general, dado que afectaron a un número reducido de CUPS y fueron solventadas a lo largo del año. El caso de Gas Extremadura fue muy similar al registrado por el Grupo Nortegas, y afectó principalmente a las solicitudes de la comercializadora gasista del Grupo EDP, provocando una reiteración de solicitudes de cambio previamente aceptadas (error en sistemas que genera un “efecto bucle”), y que, según información de los agentes involucrados, no se produjo ningún perjuicio a los clientes.

Gráfico 26. Tasa de rechazos (solicitud de cambio) de los principales grupos distribuidores. Evolución anual desde 2015 hasta 2019 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

La tasa media de rechazo en las solicitudes de cambio registrada por los principales grupos **comercializadores del sector gasista** presentó un aumento de 1,4 puntos, hasta situarse en el 18,1% durante 2019.

La mayor reducción de la tasa media de rechazo tuvo lugar entre los comercializadores independientes agrupados en el epígrafe “Otros”, quienes, en su conjunto, registraron un descenso de 1,6 puntos, y una tasa media de rechazo en solicitudes de cambio gasistas del 16,8% durante 2019. Repsol Comercializadora de Electricidad y Gas también redujo su tasa de rechazo

durante el último año analizado, al registrar un 8,2% de rechazos en sus solicitudes de cambio gasistas, y un descenso de este valor de 1 punto. Este comercializador gestionó el 13,5% de las solicitudes presentadas durante 2019, y registró por segundo año consecutivo, la menor tasa media de rechazo anual.

La tasa media de rechazo del Grupo EDP (EDP Comercializadora, S.A.U. y Baser Comercializadora de Referencia, S.A.), fue la que presentó un mayor aumento, al incrementarse en 10,1 puntos y alcanzar el 20,7% en 2019. Este incremento tiene como principal causante una incidencia que generó un efecto “bucle” en el que se incrementaron los rechazos por motivos R12²⁶ y R19²⁷ de forma sustancial. Estos rechazos fueron causados por el envío reiterado de solicitudes de cambio: inicialmente era enviada una solicitud sin modificaciones que era rechazaba por motivo R12; por lo que se reenviaba una nueva solicitud de cambio con modificación del titular que a su vez era rechazada por motivo R19, reenviándose, por tanto, una nueva solicitud de cambio sin modificaciones, lo que reiniciaba nuevamente el proceso, generando un “efecto bucle”. Detectada la incidencia en septiembre, los distribuidores informaron como causa de los rechazos la existencia de incongruencias en sus sistemas. Finalmente se activaron las solicitudes.

El Grupo Naturgy (Gas Natural Comercializadora, S.A., Naturgy Iberia, S.A. y Comercializadora Regulada Gas & Power, S.A.), incremento su tasa media de rechazo en 3,9 puntos, situándose en el 28,2% durante el periodo analizado. Esta tasa de rechazo es la mayor registrada entre los comercializadores gasistas, y su aumento está directamente relacionado con un incremento del número de rechazos por motivo R43²⁸ que afectó a la Comercializadora Regulada Gas & Power. Según alegaciones del Grupo Naturgy, debido a la operativa manual de grabación, se “escaparon” solicitudes hacia la distribuidora que ya habían sido activadas previamente, y generaban, por tanto, rechazos.

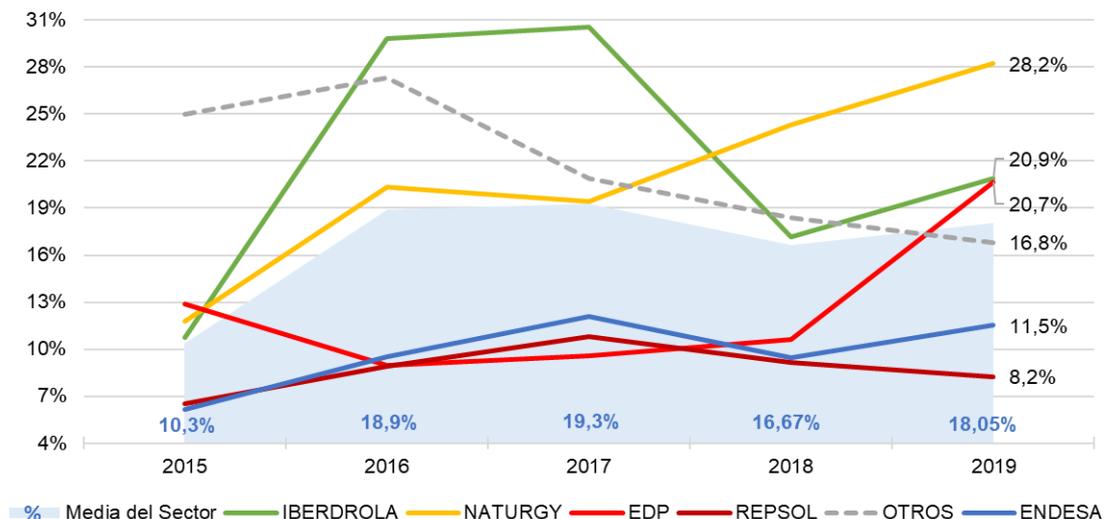
Los grupos comercializadores Endesa (Endesa Energía, S.A., Energía XXI Comercializadora de Referencia, S.L.) e Iberdrola (Iberdrola Clientes, S.A.U. y Curenergía C.U.R., S.A.U.) presentaron incrementos en sus tasas medias de rechazo. Iberdrola incrementó en 3,7 puntos hasta situarse en el 20,9%, mientras que Endesa lo hizo en 2,1 puntos, situándose en el 11,5% en 2019.

²⁶ Rechazo R12 recogido en la resolución de la CNMC de 20 de diciembre de 2016 – Error de integridad: DNI no coherente con CUPS.

²⁷ Rechazo R19 recogido en la resolución de la CNMC de 20 de diciembre de 2016 – Si el motivo de modificación es cambio de titular (01), los campos “Nuevo Núm. Documento y Núm. Documento” tienen que ser distintos.

²⁸ Rechazo R43 recogido en la resolución de la CNMC de 20 de diciembre de 2016 – El CUPS ya está activo con la comercializadora solicitante/receptora.

Gráfico 27. Tasa de rechazos (solicitud de cambio) de los principales grupos comercializadores. Evolución anual desde 2015 hasta 2019 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Tras realizar los análisis trimestrales de supervisión, se apreciaron una serie de problemas que parecen derivar de automatizaciones desarrolladas por los agentes comercializadores informadas en los informes correspondientes²⁹. Estas automatizaciones causan “efectos bucle” de solicitud-rechazo-solicitud sobre algunos CUPS. Si estos efectos no se detectan a tiempo pueden afectar a los tiempos efectivos del cambio de comercializador y, en cualquier caso, incrementan de manera artificial el volumen de rechazos que presentan los agentes en estos informes. Este informe trata de mostrar las tasas de rechazo de la forma más clara posible, y, por tanto, resulta oportuno reflejar en su elaboración esta problemática que afecta a las tasas de rechazo resultantes.

En la siguiente tabla se muestra una aproximación mayor al problema, con un análisis detallado de las tasas de rechazo de cada comercializador (con más de 500 solicitudes presentadas) por área de distribución.

Para facilitar el análisis, las celdas en rojo indican las tasas de rechazo que se encuentran por encima de la tasa de rechazo media del área de distribución correspondiente y que suponen un volumen de solicitudes gestionadas mayor a 200. En cambio, las celdas con texto en rojo indican aquellas con un volumen menor a 200 solicitudes anuales.

²⁹ Informes publicados en : <https://www.cnmc.es/ambitos-de-actuacion/energia/cambio-de-comercializador>

Tabla 18. Tasas de rechazo (solicitudes de cambio) de los comercializadores por área de distribución durante 2019 - Sector Gasista

SOLICITUDES DE CAMBIO - GAS			ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN GASISTA					
Comercializador gasista:			NATURGY	NORTEGAS	MADRILEÑA RED DE GAS	REDEXIS GAS	GAS EXTREMADURA	
Tasa de rechazo media:			18,1%	17,4%	27,5%	14,6%	12,9%	29,8%
Solicitudes gestionadas:			763.686	528.701	82.365	91.336	50.257	11.025
NATURGY IBERIA, S.A.	19,7%	79.122	18,7%	33,5%	21,7%	24,2%	15,4%	
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	21,6%	117.004	17,2%	48,1%	14,6%	11,6%	4,9%	
ENDESA ENERGÍA, S.A.	11,9%	104.332	12,6%	11,7%	10,9%	8,7%	4,0%	
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	20,0%	67.909	13,3%	29,1%	11,9%	11,5%	77,8%	
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD, S.A.	8,2%	103.066	8,0%	10,5%	8,3%	7,4%	3,4%	
COM. REG., GAS & POWER, S.A.	39,4%	61.362	40,2%	71,9%	19,3%	32,0%	25,9%	
CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	10,5%	8.204	11,2%	12,7%	9,6%	11,4%	2,0%	
ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	7,7%	8.710	9,5%	23,9%	5,2%	3,8%	1,3%	
BASER COM. REF., S.A.	30,2%	5.127	8,6%	34,3%	16,2%	32,7%	11,1%	
ALTERNA OPERADOR INTEGRAL, S.L.	33,7%	27.000	34,8%	33,6%	32,4%	32,6%	1,9%	
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	5,5%	21.421	5,8%	4,7%	5,1%	4,1%	4,1%	
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	7,5%	19.258	7,8%	5,7%	8,7%	8,0%	6,3%	
AUDAX RENOVABLES, S.A.	7,6%	17.440	7,1%	9,8%	8,8%	6,6%	21,1%	
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO, S.A.U.	17,7%	17.083	17,8%	16,9%	18,4%	16,9%	13,6%	
HOLALUZ - CLIDOM, S.A.	27,2%	16.401	26,7%	30,2%	28,6%	30,8%	6,6%	
FACTOR ENERGÍA, S.A.	8,2%	12.224	7,8%	20,4%	8,1%	10,1%	4,3%	
CATGAS ENERGÍA	10,2%	9.584	10,2%		0,0%	17,8%		
GEO ALTERNATIVA, S.L.	42,5%	9.449	42,4%	41,6%	43,4%	43,7%	16,7%	
UNIELECTRICA ENERGÍA, S.A.	7,3%	5.477	7,4%	9,9%	10,3%	7,8%	2,2%	
NABALIA ENERGÍA 2000, S.A.	4,2%	4.852	4,2%	2,1%	4,7%	4,3%	5,0%	
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA, S.A.	8,4%	4.609	7,6%	9,7%	38,1%	18,2%	14,3%	
FENIE ENERGÍA, S.A.	11,7%	4.073	11,3%	22,3%	12,6%	10,6%	4,3%	
AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE, S.L.	6,6%	3.129	4,5%	46,8%	6,8%	7,8%	0,0%	
IRIS ENERGÍA EFICIENTE, S.A.	9,5%	2.933	9,1%	13,0%	12,3%	6,2%	0,0%	
NEXUS ENERGÍA, S.A.	14,9%	2.917	14,6%	15,1%	16,3%	15,1%	10,0%	
ENERGÍA COLECTIVA, S.L.	15,8%	2.900	15,6%	15,1%	16,4%	18,6%	3,4%	
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	21,7%	2.369	18,1%	30,1%	31,9%	24,5%	0,0%	
INSERIMOS ENERGÍA, S.L.	34,4%	2.354	31,6%	63,0%	39,6%	37,6%	53,3%	
FOX ENERGÍA, S.A.	7,5%	2.265	8,7%	6,6%	8,9%	4,3%	0,0%	
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	10,7%	1.945	8,8%	12,0%	10,7%	15,1%	11,8%	
AXPO IBERIA, S.L.	22,2%	1.684	22,2%	20,4%	21,2%	25,3%	21,2%	
CHCUATRO GAS COMERCIALIZADORA, S.L.	20,4%	1.279	24,4%	15,9%	22,3%	12,7%	14,3%	
UNIÓN FENOSA GAS COMERCIALIZADORA, S.A.	21,3%	1.232	19,8%	24,8%	23,8%	11,6%	0,0%	
ALCANZIA ENERGÍA, S.L.	36,6%	1.029	33,9%	55,3%	53,4%	34,6%	55,6%	
FUSIONA SOLUCIONES ENERGÉTICAS, S.A.	20,3%	917	17,4%	27,4%	33,7%	15,8%		
REMICA COMERCIALIZADORA, S.A.	25,7%	911	29,9%	30,6%	11,4%	12,8%	25,9%	
VITA CAPITAL TRADING, S.L.	20,8%	886	19,4%	63,2%	32,5%	17,1%	27,0%	
SWAP ENERGÍA, S.A.	13,5%	883	14,3%	13,5%	11,1%	12,4%	0,0%	
SERVIGAS S. XXI, S.A.	22,2%	864	24,0%	21,6%	25,6%	16,0%	0,0%	
ENGIE ESPAÑA, S.L.	18,8%	836	20,4%	39,1%	12,6%	12,5%	0,0%	
ON DEMAND FACILITIES, S.L.U.	10,6%	782	12,4%	9,3%	8,3%	11,2%	4,4%	
MULTIENERGÍA VERDE, S.L.	15,2%	774	15,3%	14,4%	40,7%	7,7%	0,0%	
MET ENERGÍA ESPAÑA, S.A.	16,9%	746	18,1%	12,0%	27,3%	18,1%		
GALP ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U.	24,3%	670	23,9%	29,2%	18,4%	22,6%		
NINOBE SERVICIOS ENERGÉTICOS, S.L.	28,6%	573	29,9%	37,5%	0,0%	42,9%	20,3%	

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Solo se incluyen los comercializadores con más de 500 solicitudes gestionadas en 2019. Los cuatro comercializadores libres pertenecientes a los grupos "tradicionales" más Repsol Com. E. y G. aparecen en las primeras posiciones, seguidos de los cuatro principales comercializadores de referencia/último recurso en el sector gasista.

A partir de la información anterior en la que se muestran las tasas de rechazo por grupo y área de distribución, en el **sector gasista** se observó lo siguiente:

- Repsol Comercializadora de Electricidad y Gas (8,2% de rechazos), registró tasas de rechazo por debajo de la media en todas las áreas de distribución gasista, y obtuvo la menor tasa de rechazo entre los principales comercializadores³⁰ en las diferentes áreas de distribución. Por su parte, Endesa Energía (11,9% de rechazos) también registró tasas de rechazo por debajo de la media en todas las áreas de distribución gasista.
- Las principales comercializadoras gasistas del Grupo Naturgy (Naturgy Iberia, S.A. y Comercializadora Regulada Gas & Power, S.A.) presentaron tasas de rechazo por encima de la media en todas las áreas de distribución, a excepción de la correspondiente a Gas Extremadura.
- De entre los comercializadores de último recurso³¹ destacaron Energía XXI y Curenergía al presentar tasas de rechazo por debajo de la media en todas las áreas de distribución gasista.
- Las elevadas tasas de rechazo indicadas por algunos comercializadores en determinadas áreas de distribución (superiores al 50%), son consecuencia de las incidencias registradas que en su mayoría produjeron un “efecto bucle” en algunas solicitudes.
- De entre los comercializadores independientes con tasas de rechazo inferiores a la tasa media en todas las áreas de distribución, y con un volumen de gestiones realizadas considerable (superior a 10 mil), destacaron Energía VM Gestión de Energía, Aldro Energía y Soluciones, Audax Renovables y Factor Energía.
- Alterna Operador Integral, destacó por superar la tasa media de rechazos en las principales áreas de distribución. Con 27 mil solicitudes enviadas, obtuvo una tasa media de rechazos del 33,7%, en su mayoría rechazos al enviar solicitudes de cambio con modificaciones en los que no se informa de cambios en el NIF-CIF.
- De entre los comercializadores independientes con más de 9 mil solicitudes gestionadas, también destacaron por sus elevadas tasas de rechazo Holaluz-Clidom (27,2%) y Geo Alternativa (42,5%).
- Muchos de los comercializadores independientes mostraron tasas de rechazo superiores a la tasa media en las áreas de distribución en las que operaron. No obstante, es reseñable que la mayoría de dichos comercializadores no alcanzaron ni 200 solicitudes gestionadas durante 2019 en ciertas redes de distribución (tasas de rechazo en color rojo).

De forma generalizada se puede concluir que, al igual que ocurría en el sector eléctrico, las altas tasas de rechazo de los comercializadores independientes puede reflejar su falta de experiencia en los procesos propios del sector y una ineficiente utilización de los ficheros de intercambio. No obstante, también se aprecia como algunos comercializadores independientes obtienen tasas de rechazo muy reducidas, como reflejo de una correcta adaptación a los procesos de cambio y gestión de los archivos de intercambio.

³⁰ Comercializadores ubicados en el primer bloque de la tabla (filas 1 a 5).

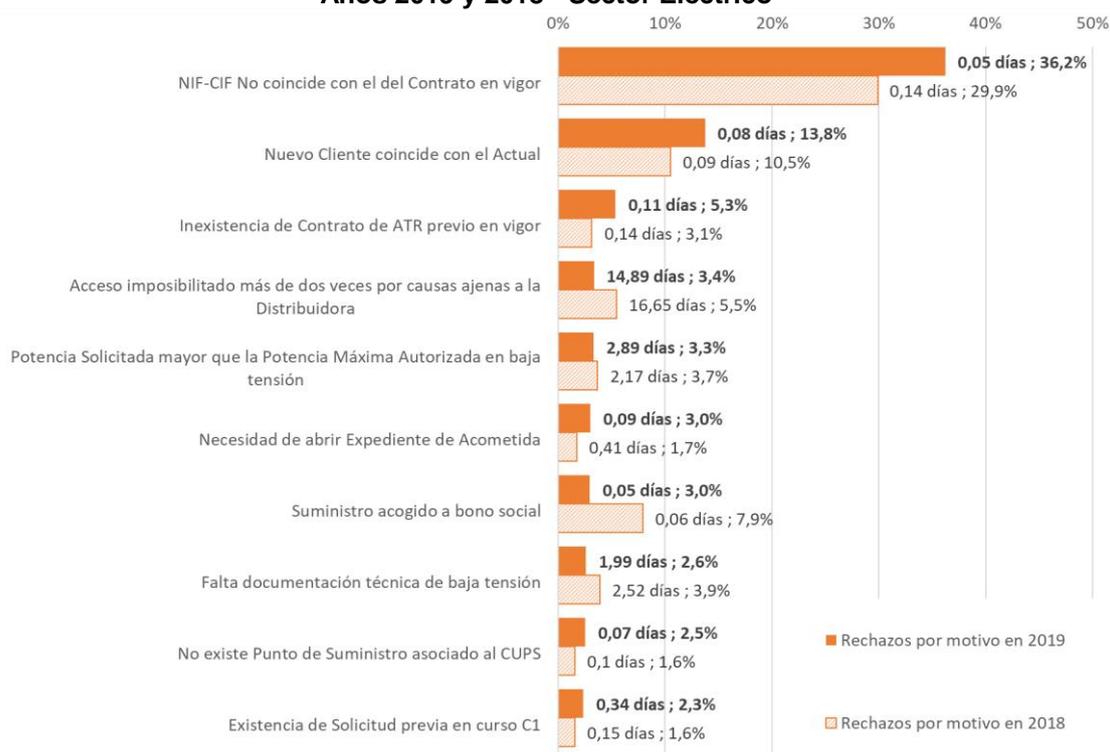
³¹ Comercializadores ubicados en el segundo bloque de la tabla (filas 6 a 9).

4.2.3 MOTIVOS DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE CAMBIO

Debido a la diversidad de causas por las que un distribuidor puede rechazar una **solicitud de cambio de comercializador** (o bien antes de la aceptación o bien antes de la activación), se han identificado aquellos motivos de rechazo que tienen una mayor relevancia o se emplearon con una mayor frecuencia durante el año 2019.

Los motivos de rechazo más frecuentes en el **sector eléctrico** (con una tasa media de rechazo del 12,4%) se analizan en este apartado. La mitad de los rechazos se concentraron en los dos motivos principales indicados en el gráfico siguiente. Estos motivos de rechazo no resultaron excesivamente preocupantes, debido a la operativa que los provoca, que en la mayoría de los casos se generan como consecuencia de procedimientos que implican un rechazo inicial que al mismo tiempo aporta información útil y relevante al comercializador, quien, por norma general, obtiene una aceptación del cambio en su solicitud posterior.

Gráfico 28. Principales motivos de rechazo en solicitudes de cambio de comercializador. Años 2019 y 2018 - Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se indica el tiempo medio de rechazo solicitud de cambio de cada motivo, y la tasa del motivo de rechazo sobre el total de rechazos anual.

Como se ha identificado en años anteriores, el principal motivo de rechazo fue el tipo **“03. NIF-CIF No coincide con el del contrato en vigor”** (36,2%), que presentó un aumento de su peso relativo comparado con el año anterior (29,9%). Este motivo de rechazo se produce en las solicitudes enviadas por el

comercializador, en las que el NIF-CIF del contratante no coinciden con los datos que tiene el distribuidor sobre el titular del punto de suministro en sus sistemas. Normalmente, este rechazo se genera de forma automática al validar el distribuidor el campo identificador³² con la información incluida en sus bases de datos, provocando una demora media en el proceso de cambio muy reducida, y que fue de 0,05 días.

De acuerdo con las alegaciones presentadas a la CNMC por los principales agentes, una parte de estos rechazos tienen su origen en la utilización errónea de los ficheros en los procesos de cambio de comercializador por parte de algunos comercializadores, al enviar al distribuidor un fichero de cambio de comercializador sin modificaciones en el contrato de acceso (fichero C1) cuando en realidad deberían haber enviado un fichero de cambio de comercializador con modificaciones en el contrato de acceso (fichero C2) indicando un cambio de titularidad. En particular, y desde marzo de 2019, el comercializador Alterna Operador Integral ha incrementado el envío de solicitudes sin cambio de titularidad (fichero C1) como *“herramienta de seguridad para evitar contrataciones erróneas y procesos de reposiciones”*, lo que ha contribuido de forma notable al aumento del número de rechazos por este motivo en 2019.

Adicionalmente, existe una desactualización generalizada de los titulares de los puntos de suministro que los distribuidores tienen en sus bases de datos, lo que provoca rechazos que, a priori, no deberían haberse producido. Los comercializadores de los grupos EDP y Endesa alegaron que este tipo de rechazo podría reducirse si en el proceso de contratación, el comercializador conociera el campo informante del titular del punto de suministro que contiene la base de datos del distribuidor.

Para tratar de mitigar estos rechazos, el nuevo formato P0 (versión 2.0 pendiente de implantación durante 2020³³), contiene una validación mediante la cual, el comercializador incluye en su solicitud de P0 el titular del punto de suministro y el distribuidor le comunica si coincide o no³⁴, con el titular de su base de datos. De esta manera, el comercializador conocerá de antemano si debe enviar un C1 o un C2 (incluyendo el cambio de titular).

Adicionalmente, en el Real Decreto-ley 15/2018, de 5 de octubre, se suprimió la necesidad de realizar una verificación de la instalación cuando se produzca un cambio de titular en un punto de suministro con más de 20 años, lo que está facilitando la actualización de los titulares en las bases de datos de los distribuidores con la reducción de los rechazos por este motivo.

³² Campo obligatorio incluido en las solicitudes de cambio de comercializador que identifica al cliente de cada CUPS.

³³ Incluido en la Resolución del 17 de diciembre de 2019, por la que se aprueban nuevos formatos de los ficheros de intercambio de información entre distribuidores y comercializadores en los mercados eléctrico y gasista.

³⁴ En ningún caso el distribuidor le facilita la información del titular que mantiene en su base de datos, simplemente le comunica si la información facilitada por el comercializador coincide o no, con la de la base de datos del distribuidor.

Por su parte, el Grupo Viesgo mantuvo su plan de acción consistente en una actualización masiva de información de los titulares de los puntos de suministro que no sean coincidentes con la de los comercializadores, y de este modo, contribuir a la reducción de su tasa del rechazo por este motivo. Se ha podido constatar la eficacia de este plan, ya que, desde su implantación en mayo de 2018, este distribuidor ha reducido sus rechazos por este motivo de manera notable.

En segundo lugar, se encontró el motivo de rechazo **“55. Nuevo cliente coincide con el Actual”** (13,8%), que registró un aumento con respecto al año anterior (10,5%). Por norma general, este rechazo se genera de forma automática al validar el distribuidor el campo identificador con la información incluida en su base de datos, provocando una demora media en el proceso de cambio de 0,08 días. Los distribuidores del Grupo Endesa presentaron el 95,1% del volumen total de rechazos por dicha casuística, que se utiliza cuando los comercializadores erróneamente solicitan un cambio de comercializador con cambio de titular (fichero C2), cuando realmente deberían haber solicitado un cambio de comercializador sin cambio de titular (fichero C1), puesto que el titular no se modifica.

Algunos comercializadores, siendo conscientes de la desactualización de la información de los titulares en la base de datos de los distribuidores, envían directamente solicitudes C2 en lugar de C1 aun cuando no solicitan ninguna modificación del contrato de acceso, para tratar de acelerar la aceptación de la solicitud en caso de que el NIF-CIF no se encuentre actualizado. Si se rechaza la solicitud al coincidir el nuevo titular con el actual, envían inmediatamente una nueva solicitud, en este caso un fichero C1, que acaba siendo aceptado en la mayoría de los casos. El comercializador Holaluz-Clidom recibió el 41,2% de estos rechazos durante 2019, al enviar por defecto sus solicitudes de cambio de comercializador en un fichero C2.

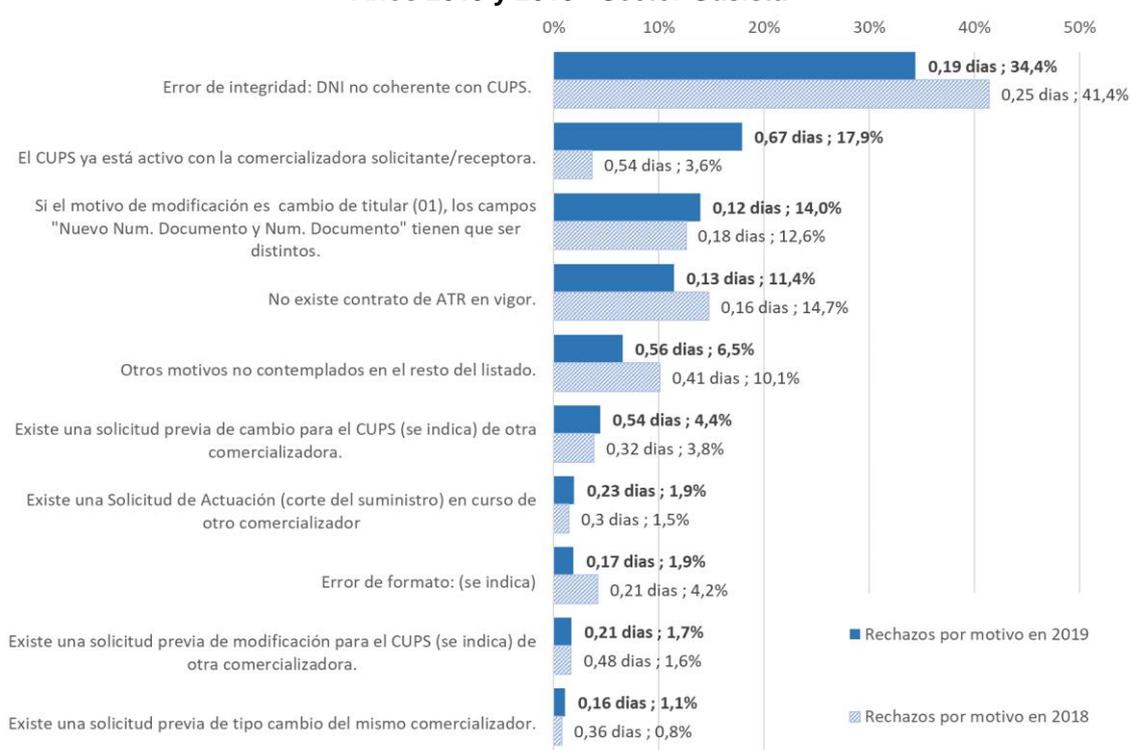
Por su parte, en el **sector gasista** (con una tasa media de rechazo del 18,1%), la tipología de rechazos estuvo más concentrada en tres motivos principales que representaron el 66,3% del total de las solicitudes de cambio rechazadas durante 2019.

El motivo de rechazo más frecuente en los últimos años sigue correspondiendo a **“R12. Error de integridad: DNI no coherente con CUPS”** (34,4%), que redujo su peso de forma notable con respecto al año anterior (41,4%). Por norma general, este rechazo se genera de forma automática al validar el distribuidor el campo con el número de documento³⁵ con la información incluida en su base de datos, provocando una demora media en el proceso de cambio de 0,19 días en 2019.

³⁵ Campo obligatorio incluido en las solicitudes de cambio de comercializador que identifica al cliente de cada CUPS.

Los distribuidores del Grupo Naturgy (Nedgía) justificaron históricamente el uso de este motivo de rechazo, debido a que, algunos comercializadores gasistas lanzan varias solicitudes de cambio de un mismo punto de suministro utilizando todos y cada uno de los DNI de los posibles titulares, esperando que alguno de esos documentos de identidad sea el correcto. Se analiza en los grupos de trabajo esa práctica, y al mismo tiempo, se recomienda a los agentes la actualización de los datos del titular del suministro consultando el Sistema de Información de Puntos de Suministro (SIPS).

Gráfico 29. Principales motivos de rechazo en solicitudes de cambio de comercializador. Años 2019 y 2018 - Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se indica el tiempo medio de rechazo de cada motivo la solicitud de cambio, y la tasa del motivo de rechazo sobre el total de rechazos trimestral. Se toman tiempos medios informados por los comercializadores al haber sido detectado un problema en el SCTD que contabiliza de forma errónea los tiempos medios informados por los distribuidores.

En segundo lugar, se encuentra el motivo de rechazo **“R43. El CUPS ya está activo con la comercializadora solicitante”** (17,9%), que destacó al aumentar de manera notable su valor respecto al año anterior (3,6%). El incremento del número de rechazos por este motivo, que se genera cuando un comercializador solicita un cambio de comercializador sobre un punto de suministro que ya tiene activado, está directamente relacionado con la Comercializadora Regulada Gas & Power, y ha sido comentado en puntos anteriores del presente informe.

El tercer motivo de rechazo más utilizado fue el **“R19. Si el motivo de modificación es cambio de titular (01), los campos ‘Nuevo Num. Documento y Num. Documento’ tienen que ser distintos”** (14%), que ha aumentado su peso respecto al trimestre anterior (12,6%). Estos rechazos se producen al

solicitar un cambio de comercializador con cambio de titular (fichero A1_41), cuando lo correcto sería solicitar un cambio de comercializador sin cambio de titular (fichero A1_02). Conviene recordar que el comercializador puede consultar en el SIPS quien es el titular del CUPS, y en función de este dato, decidir si debe solicitar un cambio sin modificaciones en el contrato de acceso, o por el contrario un cambio con modificación del titular, y evitar así este rechazo.

5. ANALISIS DE MOVILIDAD DE LOS CONSUMIDORES

5.1 MOVILIDAD POR TIPO DE MERCADO

En este punto, se realiza un análisis de los cambios de comercializador desde la perspectiva de tipo de movimiento en el mercado. Estos movimientos son; desde el mercado regulado al mercado libre; dentro del mercado libre, o bien, de regreso desde el mercado libre al mercado regulado. Así, se analizan los movimientos desde la perspectiva del comercializador de referencia (COR³⁶) para el sector eléctrico o del comercializador de último recurso (CUR³⁷) para el sector gasista, y de los comercializadores libres.

En el **sector eléctrico** donde se produjeron un 6,5% menos de activaciones que en el año anterior; y al igual que sucedió en años precedentes, la mayoría de movimientos se produjo entre comercializadores libres (cerca de 2 millones de cambios, el 64,4% del total), y entre consumidores que pasaron del mercado regulado al mercado libre (664 mil cambios, el 22,2% del total) durante 2019.

Por su parte, el número de cambios entre el mercado libre y el mercado regulado (398 mil cambios, el 13,3% del total) se redujo en el último año, al compararlo con los anteriores.

³⁶ *Comercializadores de referencia eléctricos* : Baser Comercializadora de Referencia, S.A.; Energía XXI Comercializadora de Referencia S.L.U.; Teramelcor, S.L.; Comercializador de Referencia Energético, S.L.U.; Régsiti Comercializadora Regulada, S.L.U.; Comercializadora Regulada, Gas & Power, S.A.; Curenergía Comercializador de Último Recurso, S.A.U. y Energía Ceuta XXI Comercializadora de Referencia, S.A.

³⁷ *Comercializadores de referencia gasistas* : Baser Comercializadora de Referencia, S.A.; Energía XXI Comercializadora de Referencia S.L.U.; Comercializadora Regulada, Gas & Power, S.A. y Curenergía Comercializador de Último Recurso, S.A.U.

Gráfico 30. Desglose de los movimientos entre COR y libre (solicitudes activadas) entre los años 2014 y 2019 - Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Los porcentajes correspondientes a los movimientos entre comercializadores regulados oscilaron entre el 0,1% y el 0,3% (2018) en los periodos mostrados en el gráfico. Sobre las columnas se indica en número de activaciones registradas cada año representado.

Por su parte, en el **sector gasista**, donde se produjeron un 10,5% menos de activaciones que en 2018, prevalecieron los movimientos de cambio de comercializador entre comercializadores del mercado libre (cerca de medio millón de cambios, el 80,6% del total), y en menor medida, entre consumidores que pasaron del mercado regulado al mercado libre (65 mil cambios, el 10,5% del total), aunque en 2019 irrumpe el movimiento contrario, de regreso al mercado regulado (54 mil cambios, el 8,8% del total).

Gráfico 31. Desglose de los movimientos entre CUR y libre (solicitudes activadas) entre los años 2014 y 2019 - Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Los porcentajes correspondientes a los movimientos entre el mercado libre y una CUR oscilaron entre el 0,6% y el 3,1% (2018) en los periodos mostrados en el gráfico sin el dato indicado. Los porcentajes correspondientes a los

movimientos entre comercializadores regulados oscilaron entre el 0,01% y el 0,2% (2019) en los períodos mostrados en el gráfico. Sobre las columnas se indica en número de activaciones registradas cada año representado.

Durante 2019 se produjo un incremento de 5,7 puntos en este movimiento de regreso al mercado regulado, especialmente como consecuencia del aumento en el número de bajas por fin de contrato solicitadas por Naturgy Iberia desde el mes de julio, que han desencadenado en un traspaso del punto de suministro a un comercializador de referencia.

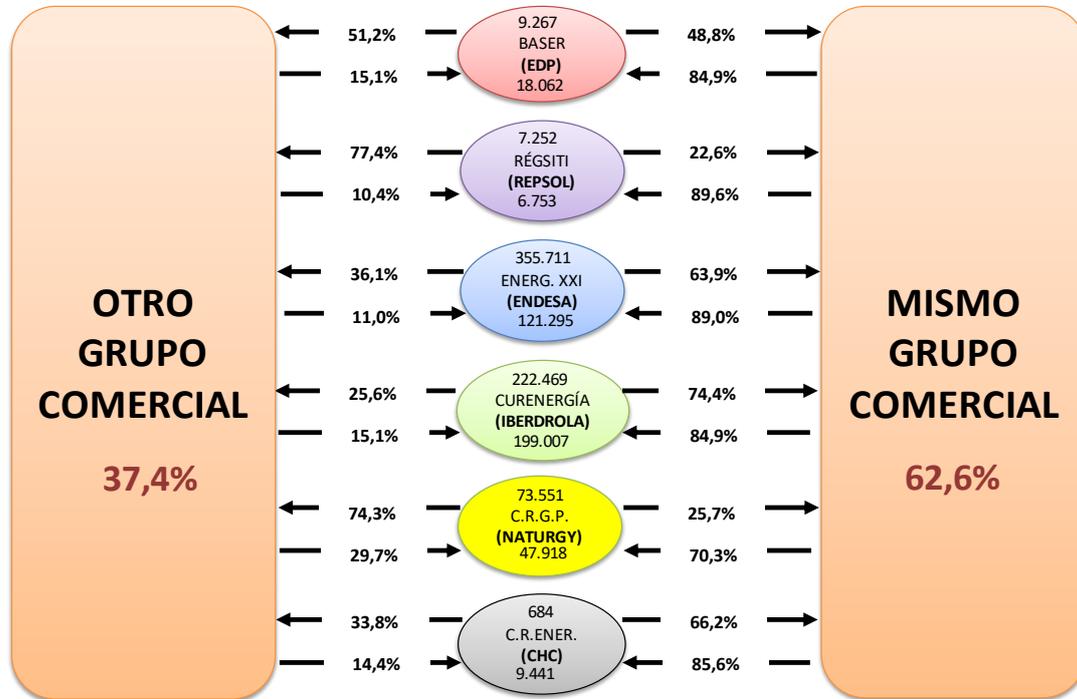
5.2 MOVILIDAD RESPECTO A LOS DISTINTOS COMERCIALIZADORES DE REFERENCIA/ÚLTIMO RECURSO

En este apartado se incluye un análisis más pormenorizado de aquellos cambios cuyo origen o destino fueron comercializadores del mercado regulado, los conocidos como comercializadores de último recurso (CUR) o de referencia (COR).

En el **sector eléctrico** se observó que la mayoría de cambios producidos desde un comercializador regulado (COR) hacia un comercializador libre, tuvieron como destino, comercializadores pertenecientes al mismo grupo empresarial (62,6% de la totalidad de cambios; 66,8% en 2018), siendo los grupos con mayor fidelización Iberdrola (74,4% de los salientes de Curenergía), Endesa (63,9% de los salientes de Energía XXI), y CHC (66,2% de los salientes de Comercializadora Regulada de Energía).

En cambio, los grupos Repsol (22,6% de los salientes de Régsiti) y Naturgy (25,7% de los salientes de Comercializadora Regulada Gas & Power) registraron las menores tasas de fidelización en este tipo de cambios durante 2019.

Gráfico 32. Desglose de los movimientos con origen o destino una comercializadora de referencia (solicitudes activadas) en el año 2019 - Sector Eléctrico

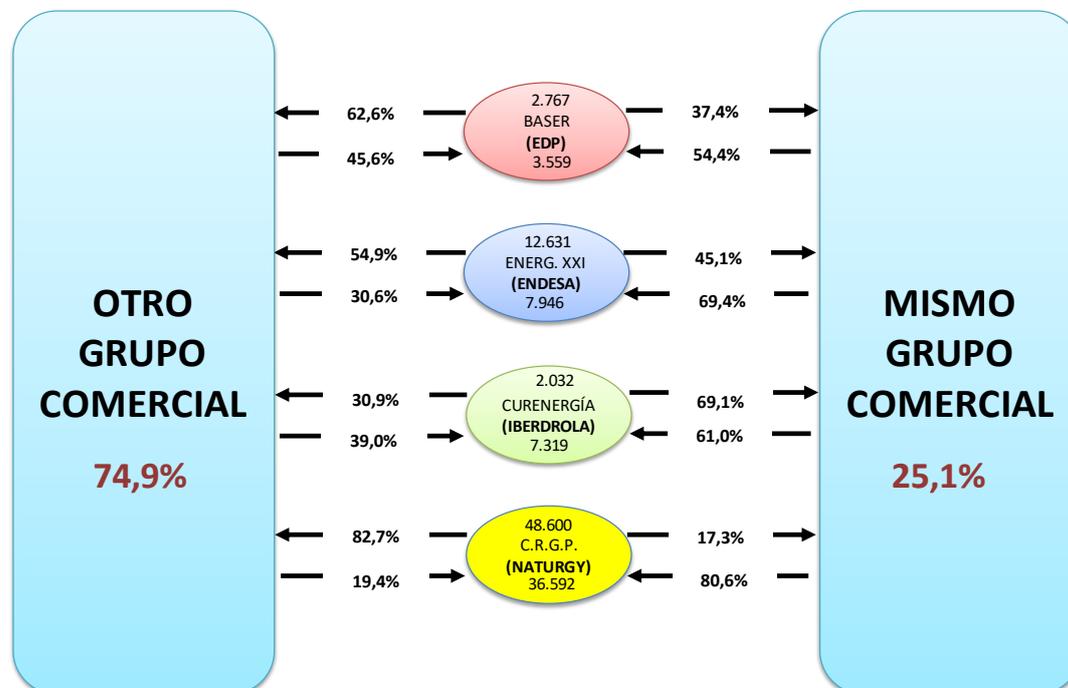


Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se indica la nueva marca de las comercializadoras reguladas tomada tras dar cumplimiento a la DJV/DE/001/18. En el ovalo, sobre el nombre del comercializador se indica el número de suministros entrantes; debajo, número de suministros salientes.

En el **sector gasista**, los cambios que se produjeron entre un comercializador de último recurso (CUR) y un comercializador libre perteneciente a su mismo grupo, registraron un porcentaje medio del 25,1% (31,4% en 2018), siendo los grupos con mayor fidelización Iberdrola (69,1% de los salientes de Curenergía) y Endesa (45,1% de los salientes de Energía XXI), mientras que el Grupo Naturgy presentó el menor valor de fidelización (17,3% de los salientes de Comercializadora Regulada Gas & Power) entre los comercializadores gasistas en 2019.

Gráfico 33. Desglose de los movimientos con origen o destino una comercializadora de referencia (solicitudes activadas) en el año 2019 - Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se indica la nueva marca de las comercializadoras reguladas tomada tras dar cumplimiento a la DJV/DE/001/18. En el ovalo, sobre el nombre del comercializador se indica el número de suministros entrantes; debajo, número de suministros salientes.

En este punto, en cumplimiento de la normativa en materia de separación de actividades, se ha de mencionar que con fecha 6 de septiembre de 2018, la SSR de la CNMC aprobó una Resolución sobre el procedimiento para la adopción de una decisión jurídicamente vinculante relativa al cumplimiento efectivo de la obligación legal por las empresas distribuidoras y comercializadoras de referencia pertenecientes a grupos integrados, a no crear confusión a los consumidores en la información, presentación de marca e imagen de marca (DJV/DE/001/18).

En el Anexo III se incluye una tabla resumen con los comercializadores del mercado regulado (COR/CUR) con mayores cuotas en cada comunidad autónoma a 31 de diciembre de 2019.

En el Anexo IV se realiza un análisis de la evolución del grado de fidelización tanto en nuevas altas como en los pasos del comercializador regulado al libre.

5.3 MOVILIDAD ENTRE GRUPOS COMERCIALES

En este epígrafe se incluye el análisis detallado sobre la movilidad de los cambios de comercializador entre las empresas comercializadoras de los grupos más destacados y para cada uno de los sectores, eléctrico y gasista. Se trata de

dos gráficos en los que se detalla la interacción entre grupos comerciales, entendidos como el conjunto de comercializadores de un mismo grupo empresarial (por ejemplo, Curenergía Comercializador de Último Recurso e Iberdrola Clientes, pertenecientes al Grupo Iberdrola).

En dichos gráficos, se especifica el saldo comercial de 2019, entendido como la diferencia entre los consumidores que entran (números recogidos en las flechas del entorno más próximo de la esfera del grupo de que se trate) y los que salen de un grupo empresarial determinado (que se indican en las cifras más alejadas a la esfera en las propias fechas). A estos efectos, se consideran los siguientes grupos comercializadores: Endesa, Iberdrola, Naturgy, EDP, Repsol, y la agrupación de comercializadores independientes “Otros”.

En las tablas y gráficos correspondientes a este apartado, los datos se muestran en positivo si el grupo en cuestión incrementó el número global de consumidores gestionados; mientras que se muestran en negativo si el grupo en cuestión, perdió más consumidores de los que ganó. Este detalle se desglosa en tablas y gráficos diferentes para los sectores eléctrico y gasista.

[INICIO CONFIDENCIAL]

[FIN CONFIDENCIAL]

6. SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE ALTA DE NUEVOS SUMINISTROS

Siguiendo la misma estructura que en el análisis del proceso de cambio de comercializador, a continuación, se realiza un estudio de las altas de nuevos suministros con evaluación de los tiempos medios de activación. Seguidamente, se realiza un análisis general del proceso de alta, midiendo su eficiencia con el análisis de los tiempos medios, y su eficacia, considerando las tasas de rechazo y los principales motivos de rechazo registrados. Finalmente, se analiza la movilidad de las altas activadas durante el trimestre.

Durante 2019 se han declarado 430 mil activaciones de nuevas altas en áreas de distribución eléctricas, y cerca de 173 mil activaciones de nuevas altas en las áreas de distribución gasista.

6.1 ANALISIS DE LA EFICIENCIA: TIEMPOS MEDIOS DEL PROCESO DE ALTA

En este epígrafe se muestran los tiempos medios de activación de las solicitudes de nuevas altas que dependen de la gestión de los distribuidores. Estos tiempos

medios son medidos desde el momento de la recepción de la solicitud de alta por el distribuidor hasta su posterior activación.

Se observó que el tiempo medio de activación de las solicitudes de nuevas altas en el **sector eléctrico** resultó 0,3 días menor al presentado un año antes, siendo de 3,4 días en el último año.

Destacó el distribuidor eléctrico del Grupo Naturgy (UFD Distribución Electricidad, S.A.) por su reducido tiempo medio en la gestión de solicitudes de alta, al registrar una media de 2,2 días, y el 11,1% de todas las altas activadas en 2019. El mayor número de activaciones de solicitudes de alta se produjo en áreas de distribución de los grupos Iberdrola (principalmente i-DE Redes Eléctricas inteligentes, S.A.) y Endesa (principalmente Edistribución Redes Digitales, S.L.U.), al activar el 41,6% y el 40,6% de las altas, respectivamente. Los tiempos medios registrados por estos dos grupos fueron de 3 y 4,2 días, respectivamente. Por otro lado, en áreas de distribución del Grupo Viesgo (Barras Eléctricas Galaico-Asturianas, S.A. y Viesgo Distribución Eléctrica, S.L.), fue donde se registró un tiempo medio necesario para la gestión de solicitudes de alta mayor, al necesitar 5,6 días de media, para el 1,6% de las solicitudes de alta activadas.

Tabla 19. Tiempos medios de las activaciones de nuevas altas solicitadas por los principales grupos de comercializadores libres en las principales áreas de distribución. Año 2019 – Sector Eléctrico

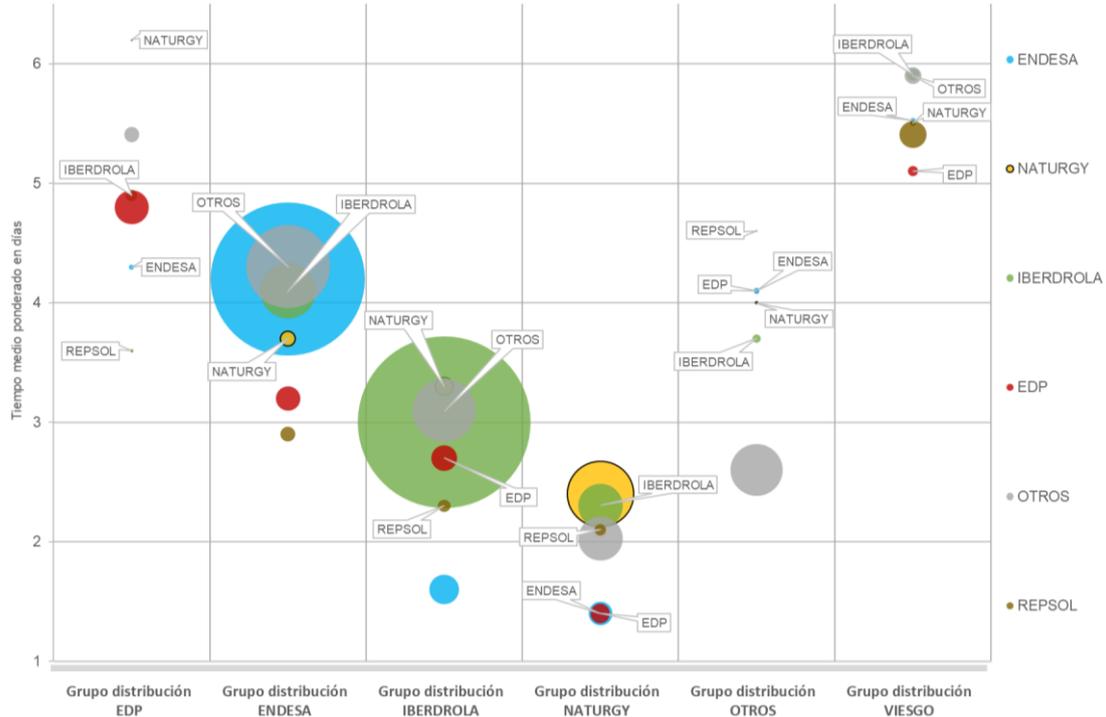
GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICOS	Altas Activadas	Participación	Tiempo Medio
NATURGY	47.697	11,1%	2,2 días
OTROS	14.278	3,3%	2,7 días
IBERDROLA	179.168	41,6%	3 días
ENDESA	174.643	40,6%	4,2 días
EDP	7.874	1,8%	4,9 días
VIESGO	6.733	1,6%	5,6 días
TOTAL SECTOR ELÉCTRICO	430.393	100,0%	3,4 días

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se muestran tiempos medios ponderados por el número de activaciones. No se consideran las activaciones con tiempos medios superiores a 180 días, ni las activaciones de los comercializadores de referencia (COR).

Teniendo en cuenta los tiempos medios necesarios en las altas solicitadas por los principales grupos comercializadores del mercado libre en cada una de las principales áreas de distribución eléctrica, se obtienen los datos mostrados a continuación.

Gráfico 34. Dispersión de los tiempos medios de las activaciones de nuevas altas por los principales grupos de comercializadores libres en las principales áreas de distribución. Año 2019 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: El tiempo de activación comprende desde la recepción de la solicitud de alta por parte del distribuidor hasta la activación del mismo. Se muestran tiempos medios ponderados por el número de activaciones. El área del círculo es proporcional al número de activaciones de cambio solicitadas por los comercializadores. Los comercializadores libres del grupo Naturgy aparecen con borde sólido para facilitar su distinción por el solape de los tiempos medios en algunas zonas de distribución.

En áreas de distribución del Grupo EDP (Hidrocantábrico Distribución Eléctrica, S.A.), la dispersión de tiempos medios entre comercializadores fue la mayor registrada en el sector (3,6 días), con oscilaciones entre los 3,6 días de media que necesitó el comercializador del Grupo Repsol, y los 6,2 días en el caso de los comercializadores del Grupo Naturgy. El área de distribución que registró una menor dispersión de tiempos medios en 2019 fue la correspondiente al Grupo Viesgo (0,8 días), donde las altas registraron tiempos medios operativos comprendidos entre los 5,1 días de los comercializadores del Grupo EDP, y los 5,9 días que necesitaron el comercializador del Grupo Iberdrola, y los comercializadores independientes agrupados en el epígrafe “Otros”.

Por su parte, durante el último año, en el **sector gasista** se produjo una reducción considerable del tiempo medio de activación de las solicitudes de nuevas altas. Concretamente, se redujo el tiempo en 2,5 días, alcanzando un valor medio de 8,8 días en 2019. En 2018, el tiempo medio registrado fue de 11,3 días para la activación de solicitudes de alta de nuevos puntos de suministro gasista.

Entre los distribuidores gasistas, destacaron los correspondientes al Grupo Naturgy (Nedgía) por realizar activaciones de solicitudes de altas en un menor tiempo medio que el resto (8 días de media), y con un número de solicitudes de alta activadas muy significativo (107 mil altas, el 62% del total de activaciones). Por el contrario, el mayor tiempo medio necesario en los procesos de alta, se obtuvo en la red de distribución de Gas Extremadura (15,1 días de media); donde, además, se realizaron el menor número de solicitudes de alta (cerca de 2 mil activaciones, el 1% del total de altas activadas).

Tabla 20. Tiempos medios de las activaciones de nuevas altas solicitadas por los principales grupos de comercializadores libres en las principales áreas de distribución. Año 2019 – Sector Gasista

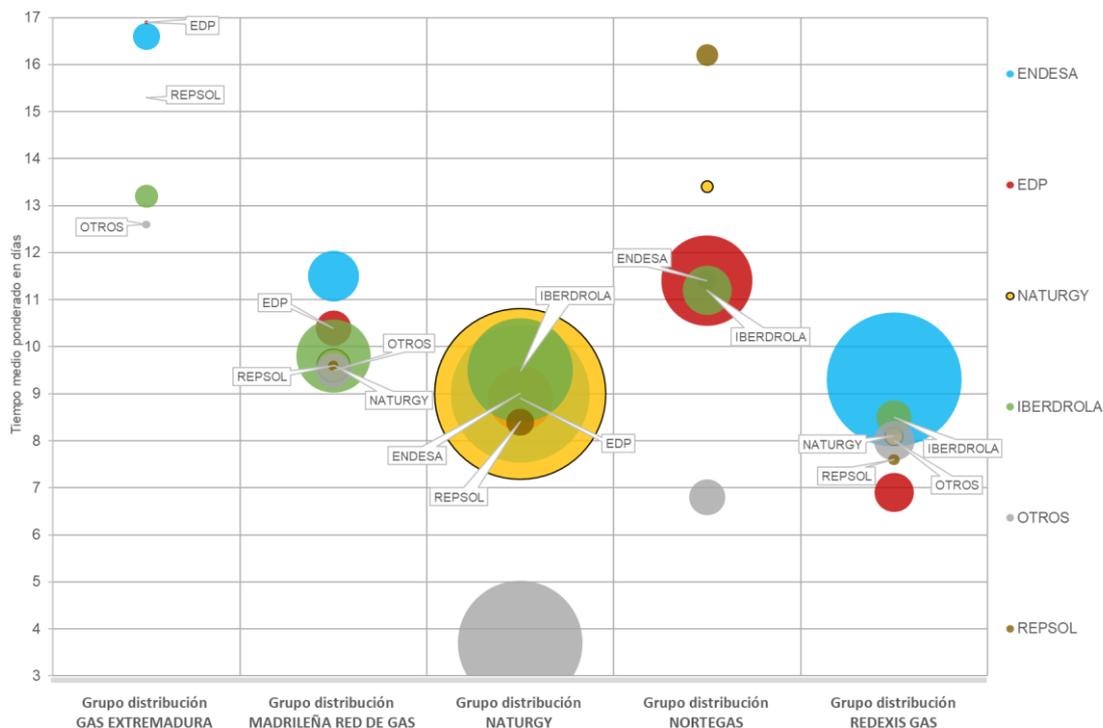
GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN GASISTAS	Altas Activadas	Cuota	Tiempo Medio
NATURGY	106.998	62,0%	8 días
REDEXIS GAS	30.678	17,8%	9 días
MADRILEÑA RED DE GAS	15.786	9,1%	10,2 días
NORTEGAS	17.332	10,0%	11,1 días
GAS EXTREMADURA	1.803	1,0%	15,1 días
TOTAL SECTOR GASISTA	172.597	100,0%	8,8 días

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se muestran tiempos medios ponderados por el número de activaciones. No se consideran las activaciones con tiempos medios superiores a 180 días, ni las activaciones de los comercializadores de referencia (COR).

El gráfico siguiente muestra la dispersión de los tiempos operativos medios de las activaciones de nuevas altas del sector gasista.

Gráfico 35. Dispersión de los tiempos medios de las activaciones de nuevas altas por los principales grupos de comercializadores libres en las principales áreas de distribución. Año 2019 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: El tiempo de activación comprende desde la recepción de la solicitud de alta por parte del distribuidor hasta la activación del mismo. Se muestran tiempos medios ponderados por el número de activaciones. El área del círculo es proporcional al número de activaciones de cambio solicitadas por los comercializadores. Los comercializadores libres del grupo Naturgy aparecen con borde sólido para facilitar su distinción por el solape de los tiempos medios en algunas zonas de distribución.

Durante el último año, se registró una mayor dispersión de tiempos medios en áreas de distribución del Grupo Nortegas (Nortegas Energía Distribución, S.A.U., NED España Distribución Gas, S.A.U., y Tolosa Gasa, S.A.), con valores que oscilaron entre los 16,2 días de media que necesitaron las solicitudes de alta del comercializador del Grupo Repsol, y los 6,8 días de media de las solicitudes de los comercializadores independientes agrupados en el epígrafe “Otros”. El área de distribución gasista de Madrileña Red de Gas fue en la que se midieron tiempos más homogéneos, con una dispersión máxima de 2 días, y tiempos que oscilaron entre los 11,5 días que necesitaron las solicitudes de alta presentadas por el Grupo Endesa, y los 9,5 días medidos para la agrupación de comercializadores independientes agrupados en el epígrafe “Otros”.

En ambos sectores se aprecian reducciones de tiempos medios, menores en el caso de altas de suministros eléctricos, y mayores en el caso de ser altas gasistas. Hay que tener en cuenta que, en los procesos de alta de nuevos suministros, se requiere de un mayor número de requisitos de pre-contratación y documentación adjunta para validar/aceptar las solicitudes, especialmente en el caso de suministros gasistas.

6.2 ANALISIS DE LA EFICACIA DEL PROCESO DE ALTA

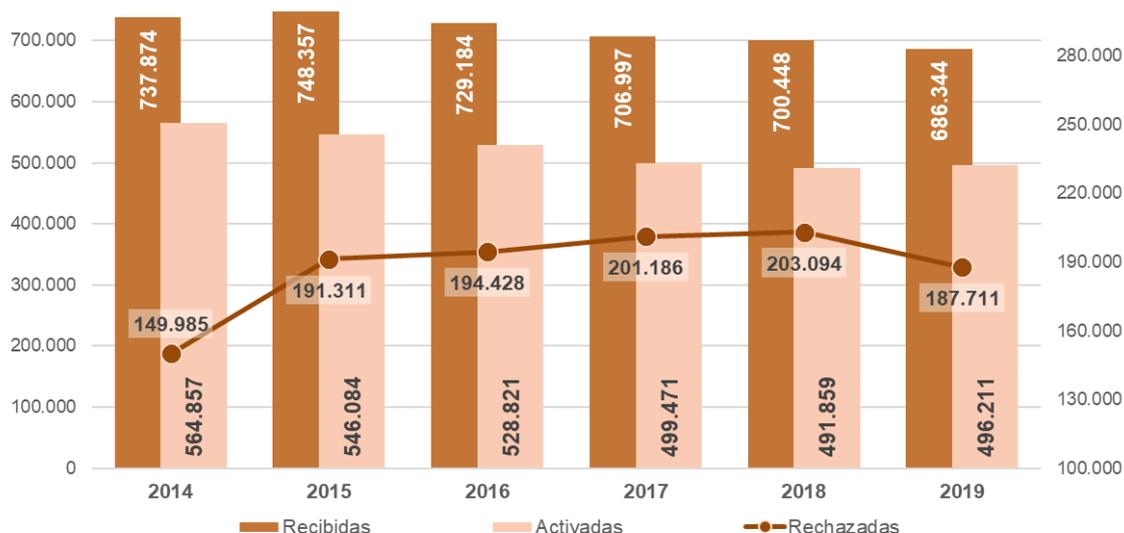
Con el fin de valorar la eficacia en el proceso de nuevas altas en los sectores eléctrico y gasista, se incluye un análisis comparativo entre las principales magnitudes trimestrales de solicitudes recibidas, aceptadas, rechazadas y finalmente activadas por los distribuidores.

Por regla general, en los procesos de nuevas altas, el número de solicitudes recibidas es superior al número de solicitudes activadas para un determinado periodo. Esto se debe principalmente a:

- Los rechazos por parte del distribuidor, que pueden producirse previamente a la aceptación (cuando no pasan la validación de contenido) y también posteriormente a la aceptación (cuando existe algún problema en campo), antes de la activación.
- Anulaciones de las solicitudes de nuevas altas realizadas por los comercializadores.
- Solicitudes pendientes de activar en la fecha de la remisión de la información.

Durante 2019, en el **sector eléctrico** se recibieron 686 mil solicitudes de alta, lo que supuso una disminución de un 2% respecto al número de solicitudes recibidas el año anterior. En este periodo se activaron 496 mil solicitudes (un 0,9% más), por lo que el número de rechazos contabilizados fue de casi 188 mil (un 7,6% menos).

Gráfico 36. Proceso seguido por las solicitudes de nuevas altas. Evolución anual entre los años 2014 y 2019 – Sector Eléctrico

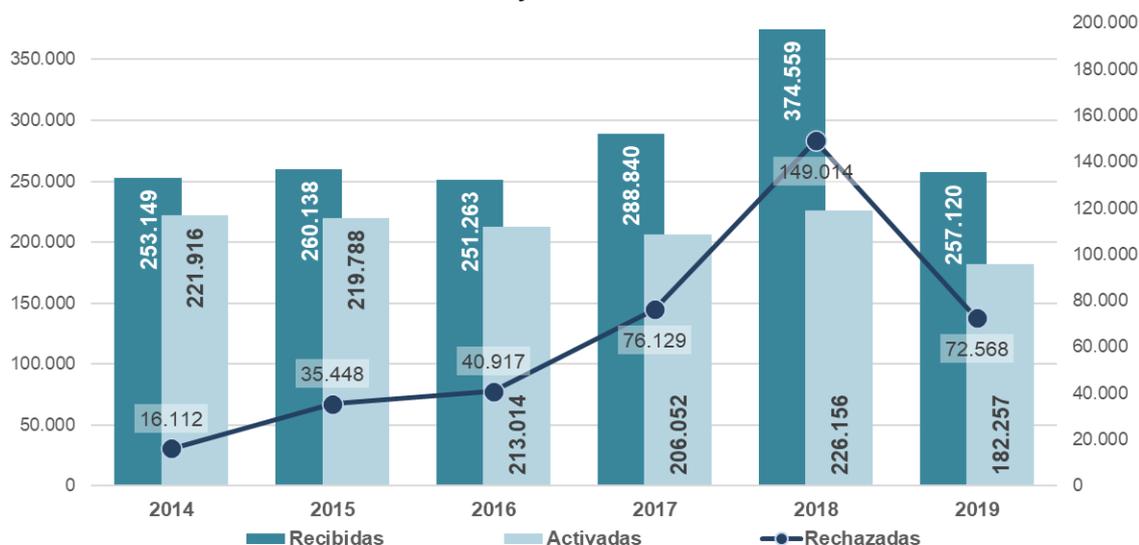


Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el **sector gasista**, los distribuidores recibieron 257 mil solicitudes de alta durante el último año, lo que implicó una disminución notable respecto al año

anterior, siendo el número de solicitudes durante 2019 de un 31,4% inferior. En este periodo se activaron 182 mil solicitudes de alta (un 19,4% menos), por lo que el número de rechazos contabilizados fue de cerca de 72 mil (un 51,3% menos).

Gráfico 37. Proceso seguido por las solicitudes de nuevas altas. Evolución anual entre los años 2014 y 2019 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

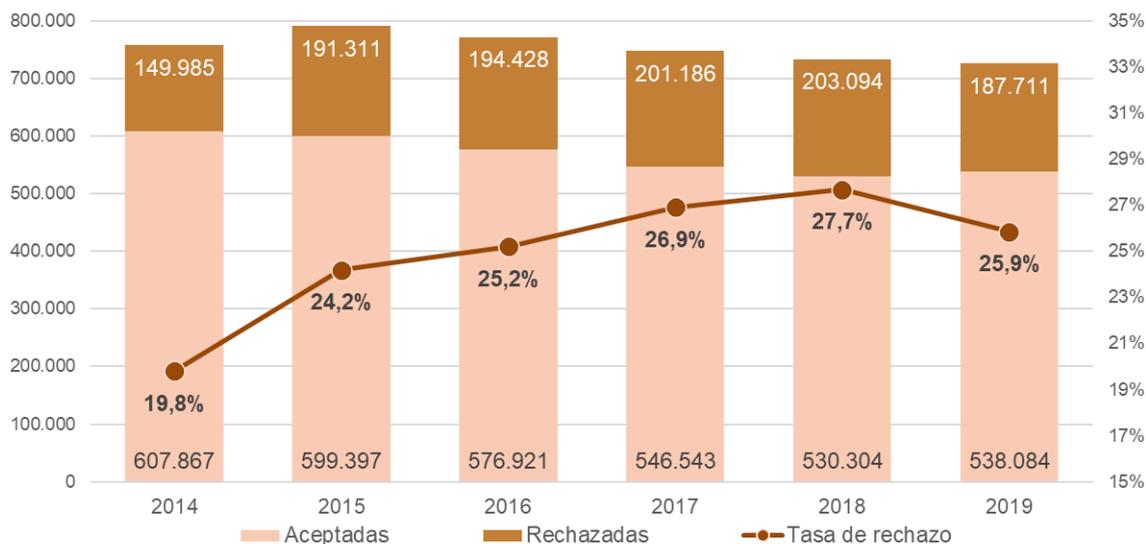
6.2.1 ANALISIS DE LOS RECHAZOS DEL PROCESO DE ALTA

En este punto, se analizan las actuaciones de los agentes responsables de los rechazos, así como las alegaciones y explicaciones que han transmitido a la CNMC durante 2019. En los siguientes apartados se realiza un estudio operativo en relación a las solicitudes de nuevas altas rechazadas, tal y como se realizó para las solicitudes de cambio de comercializador en capítulos anteriores. Se recuerda que, en los informes de supervisión, la tasa de rechazo trimestral se calcula como el cociente entre el número de solicitudes rechazadas y el número de solicitudes gestionadas en el trimestre objeto de estudio.

A continuación, se muestra para ambos sectores el número de solicitudes de alta gestionadas (desglosadas en solicitudes aceptadas y solicitudes rechazadas), así como la evolución de la tasa de rechazo trimestral calculada con los datos informados por los agentes.

Durante 2019, en el **sector eléctrico** se registró una tasa de rechazo anual del 25,9%, lo que supuso una reducción respecto al año anterior de 1,8 puntos, aunque continúa siendo elevada.

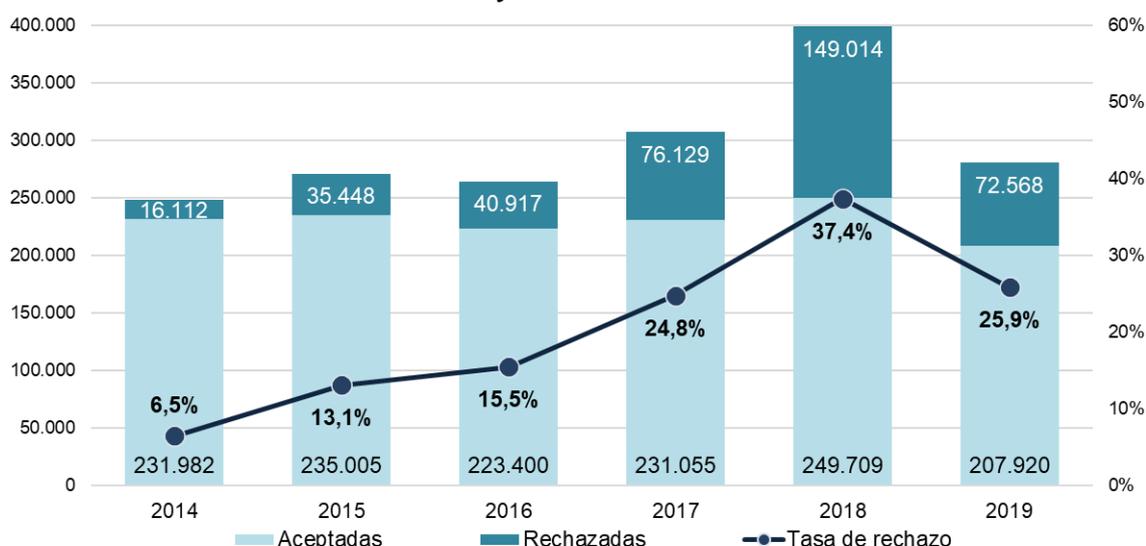
Gráfico 38. Tasa de rechazo de las solicitudes de nuevas altas Evolución anual entre los años 2014 y 2019 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el **sector gasista**, la tasa de rechazo anual registrada fue igualmente del 25,9%, lo que supuso una reducción importante respecto al año anterior, de 11,5 puntos, así como un cambio de la tendencia en su evolución. Esta reducción está fundamentalmente relacionada con un descenso en el número de solicitudes de alta sobre puntos de suministro de GLP que se encuentran en proceso de transformación a gas natural, que son rechazadas mientras este proceso no está concluido.

Gráfico 39. Tasa de rechazo de las solicitudes de nuevas altas. Evolución anual entre los años 2014 y 2019 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

6.2.2 TASA DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE ALTA POR AGENTE

A continuación, se muestra la evolución de la tasa de rechazo en las solicitudes de nuevas altas de puntos de suministro en las distintas redes de distribución de ambos sectores, eléctrico y de gas natural.

En el caso de los **distribuidores del sector eléctrico**, el número de rechazos de nuevas altas se ha visto reducido de forma generalizada durante 2019, junto con el número de gestiones de alta realizadas. En estas circunstancias, la tasa media de rechazos de solicitudes de alta en el sector se redujo en 1,8 puntos, situándose en el 25,9% en el año de estudio.

Fueron los distribuidores eléctricos del Grupo Iberdrola (principalmente I-DE Redes Eléctricas Inteligentes, S.A.) los que en su conjunto presentaron una disminución mayor de su tasa de rechazo, al reducirla en 3,6 puntos durante el último año, hasta el 22,7%. Esta tasa es la menor registrada en 2019, en un grupo que gestionó en 36,1% de las solicitudes de alta recibidas.

Los distribuidores eléctricos del Grupo Endesa (principalmente Edistribución Redes Digitales, S.L.U.) presentaron una reducción de 1,5 puntos en su tasa de rechazo de solicitudes de alta, situándose en el 27% durante el año de estudio. Este grupo gestionó el 46,2% de las solicitudes de alta presentadas en 2019, por lo que la evolución de su tasa de rechazo influyó de forma notable en la tasa de rechazo media del sector.

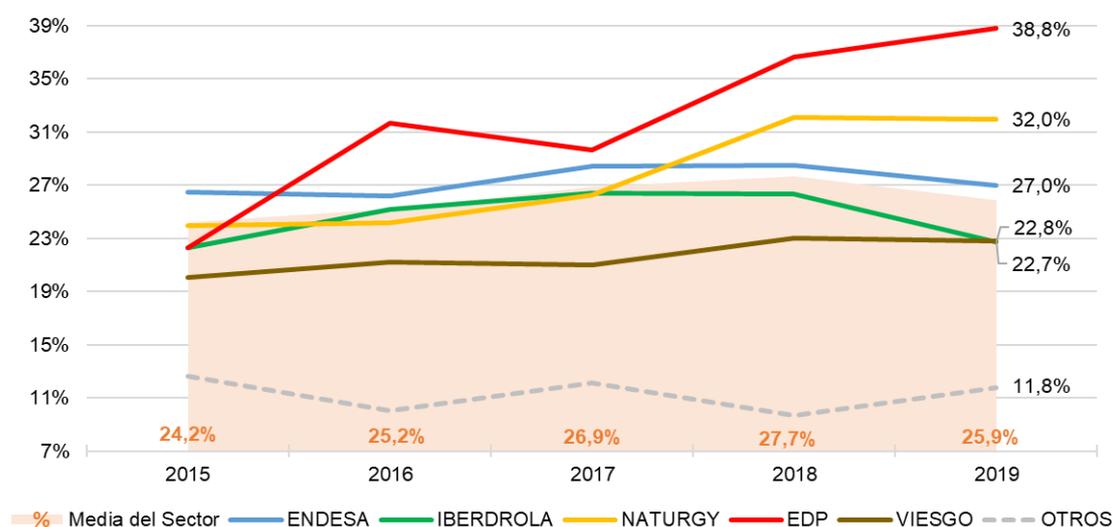
Tanto el Grupo Naturgy (UFD Distribución Electricidad, S.A.) como el Grupo Viesgo (Barras Eléctricas Galaico-Asturianas, S.A. y Viesgo Distribución Eléctrica, S.L.), presentaron reducciones menos significativas en sus tasas de rechazo, quedando estas en el 32% y el 22,8% respectivamente.

Se observó como los distribuidores independientes agrupados en el epígrafe "Otros" incrementaron su tasa media de rechazo conjunta, al registrar 2,1 puntos más que un año antes. Esta agrupación, con una cuota del 2,4% de las solicitudes realizadas durante 2019, rechazó solamente el 11,8% de las peticiones de alta recibidas, tasa que se mantiene muy por debajo de las registradas por el resto de grupos distribuidores principales.

Por último, el Grupo EDP (Hidrocantábrico Distribución Eléctrica, S.A.), incrementó su elevada tasa de rechazo trimestral, al sumar 2,2 puntos a la registrada un año antes, alcanzando así el 38,8% en 2019. Se debe considerar que su tasa de rechazo se ve afectada por circunstancias ajenas al distribuidor, como la exigencia en la CA de Asturias (su principal área de distribución) de aportación de un Certificado de Seguridad para las altas de suministro en segunda ocupación, en instalaciones de más de 20 años, provocando la mitad

de sus rechazos por motivo 57³⁸. Se ha informado a la CNMC de la realización de una serie de acciones complementarias para facilitar la gestión de las altas por parte de los comercializadores, con la puesta a su disposición de un servicio de simulación de contratación (con datos reales) en la página web del distribuidor. Este simulador facilitará a los comercializadores la información necesaria para conocer si la operación solicitada necesita documentación y de qué tipo, la potencia máxima admisible por la instalación, la antigüedad de la misma, así como el uso o actividad que consta para ese suministro. Adicionalmente, EDP tiene habilitado un teléfono específico de atención a los comercializadores.

Gráfico 40. Tasa de rechazos (nuevas altas) de los principales grupos distribuidores. Evolución anual entre 2015 y 2019 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Analizando lo que hicieron los principales grupos **comercializadores del sector eléctrico**, la tasa media de rechazos de solicitudes de alta se redujo en 1,8 puntos, situándose en el 25,9% en el año de estudio.

La mayor reducción de una tasa media de rechazo se dio en las solicitudes de alta enviadas por los comercializadores del Grupo Naturgy (Naturgy Iberia, S.A., Gas Natural Comercializadora, S.A. y Comercializadora Regulada, Gas & Power, S.A.) al descender en 3,8 puntos su valor durante el último año, situándose así en el 24,1% durante 2019, por debajo de la media del sector.

Los comercializadores del Grupo Endesa (Endesa Energía, S.A., Energía XXI Comercializadora de Referencia, S.L., Empresa de Alumbrado Eléctrico de Ceuta, S.A. y Energía Ceuta XXI Comercializadora de Referencia S.A.) redujeron su tasa de rechazo conjunta en 2,8 puntos, situándose así en 19,9%, el menor

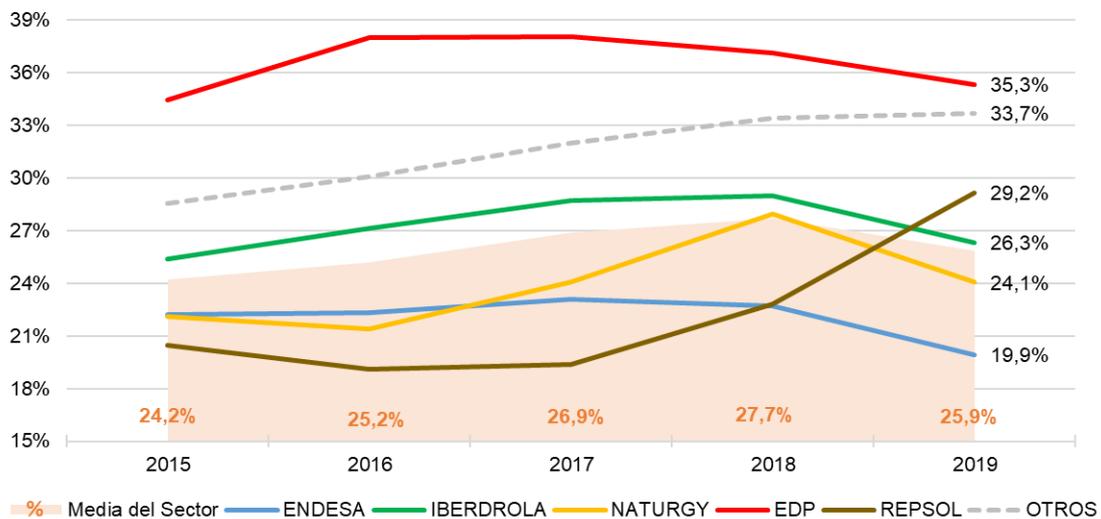
³⁸ Rechazo 57 recogido en la resolución de la CNMC de 20 de diciembre de 2016 – Falta documentación técnica de baja tensión.

valor registrado en 2019 para este tipo de solicitudes. Este grupo gestionó el 32,3% de las solicitudes de alta registradas en 2019.

El Grupo Iberdrola (Iberdrola Clientes, S.A.U. y Curenergía C.U.R., S.A.U.), redujo en 2,7 puntos su tasa de rechazo, y alcanzó así el 26,3% de rechazos en el último año. Este grupo gestionó el 36,6% de las solicitudes de alta presentadas en 2019, por lo que la reducción en su tasa de rechazo junto con la presentada por el Grupo Endesa, influyeron de forma notable en la reducción de la tasa global de rechazo registrada el último año.

La tasa de rechazo del Grupo EDP (EDP Energía, S.A.U., EDP Comercializadora, S.A.U. y Baser Comercializadora de Referencia, S.A.), se redujo en 1,8 puntos y se situó en el 35,3% durante 2019, manteniéndose como la más elevada registrada en el sector. Su principal área de comercialización corresponde con el área de distribución de su distribuidor verticalmente integrado, y por tanto su tasa de rechazos se ve fuertemente influenciada por la exigencia en la CA de Asturias de aportación de un Certificado de Seguridad para las altas de segunda ocupación en instalaciones de más de 20 años.

Gráfico 41. Tasa de rechazos (nuevas altas) de los principales grupos comercializadores. Evolución anual entre 2015 y 2019 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

El mayor aumento en su tasa media de rechazo se dio en las solicitudes de alta enviadas por los comercializadores del Grupo Repsol (Repsol Comercializadora de Electricidad y Gas, S.L.U. y Régsiti Comercializadora Regulada, S.L.U.), al incrementar en 6,4 puntos su tasa de rechazo durante el último año, situándose esta en el 29,2%. Hay que tener en cuenta que este grupo solamente representó al 1,4% de las altas de nuevos suministros eléctricos en todo el sector, por lo que se puede afirmar que, una pequeña variación del número de rechazos es consecuencia del incremento de su tasa, en un periodo en el que además incrementó su actividad comercial.

La agrupación de comercializadores independientes unificados en el epígrafe “Otros”, aumentó en 0,3 puntos su tasa de rechazo, situándose en el 33,7% anual. Esta agrupación gestionó el 19,5% de las solicitudes de alta tramitadas durante el último año analizado.

Tabla 21. Tasas de rechazo (solicitudes de nuevas altas) de los comercializadores por área de distribución durante 2019 – Sector Eléctrico

SOLICITUDES DE ALTA - ELECTRICIDAD			ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN GASISTA						
Comercializador eléctrico:			ENDESA	IBERDROLA	NATURGY	EDP	VIESGO	OTROS	
Tasa de rechazo media:			25,9%	27,0%	22,7%	32,0%	38,8%	22,8%	11,8%
Solicitudes gestionadas:			725.795	342.646	253.074	91.524	9.808	10.609	18.134
ENDESA ENERGÍA, S.A.	20,6%	176.612	20,0%	29,2%	26,8%	49,2%	26,9%	38,4%	
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	26,8%	250.142	48,7%	19,5%	50,6%	64,2%	30,7%	46,2%	
NATURGY IBERIA, S.A.	24,4%	36.641	41,0%	35,7%	21,9%	56,3%	34,0%	38,1%	
EDP ENERGÍA, S.A.U.	35,9%	18.318	39,1%	39,2%	36,2%	31,2%	22,8%	57,1%	
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD	29,5%	10.063	40,1%	45,0%	34,6%	59,3%	18,3%	71,2%	
ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	18,6%	55.679	18,4%	34,4%	27,4%	52,2%	11,1%	21,4%	
CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	18,8%	15.334	49,8%	14,4%	45,3%	63,2%	43,1%	42,9%	
COM. REG., GAS & POWER, S.A.	19,8%	13.127	38,6%	35,3%	17,6%	70,6%	36,2%	18,1%	
BASER COM. REF., S.A.	32,3%	2.680	52,5%	45,7%	43,8%	28,9%	13,6%	75,0%	
RÉGSITI COM. REF., S.L.U.	20,5%	424	33,3%	53,3%	50,0%		17,1%	0,0%	
COM. REF. ENERGÉTICO, S.L.U.	15,3%	281	26,3%	50,0%	25,0%			9,0%	
FENIE ENERGÍA, S.A.	23,0%	32.268	25,3%	18,9%	20,0%	32,6%	18,6%	31,1%	
GEO ALTERNATIVA, S.L.	42,7%	27.708	42,6%	41,3%	41,6%	71,0%	43,4%	64,1%	
HOLALUZ - CLIDOM, S.A.	42,7%	16.691	43,0%	44,6%	37,2%	59,4%	34,1%	56,8%	
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	10,4%	7.811	35,1%	56,3%	33,3%	0,0%	60,0%	7,1%	
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	47,4%	3.320	49,6%	52,7%	44,5%	54,3%	26,2%	32,4%	
UNIELÉCTRICA ENERGÍA, S.A.	32,4%	2.153	29,8%	37,7%	46,2%	0,0%	21,9%	50,0%	
SOM ENERGÍA, S.C.C.L.	29,0%	2.087	26,9%	36,8%	35,0%	50,0%	25,0%	48,1%	
GESTERNOVA, S.A.	43,2%	1.880	45,2%	41,9%	39,8%	60,0%	31,3%	64,0%	
EMPRESA DE ALUMBRADO ELÉCTRICO DE CÁDIZ	3,2%	1.877	3,2%						
COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ	4,2%	1.813	45,0%	50,0%	50,0%			2,3%	
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO, S.A.U.	59,1%	1.729	68,9%	48,5%	57,0%	82,2%	28,6%	100,0%	
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	51,3%	1.656	57,7%	59,9%	36,2%	40,0%	30,0%	50,0%	
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	33,4%	1.592	54,9%	30,6%	40,0%	59,6%	32,4%	0,0%	
ESTABANELL Y PAHISA MERCATOR, S.A.	12,2%	1.470	43,1%					8,9%	
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA, S.A.	25,9%	1.343	38,1%	46,2%	28,6%	40,0%	12,9%	0,0%	
ALCANZIA ENERGÍA, S.L.	39,8%	1.243	46,9%	40,1%	27,6%	36,4%	31,8%	100,0%	
FOX ENERGÍA, S.A.	38,6%	1.196	36,6%	39,2%	50,0%		0,0%	25,0%	
ENERGÍA COLECTIVA, S.L.	34,7%	1.085	31,7%	34,5%	38,6%	59,4%	25,0%	50,0%	
GAOLANIA SERVICIOS, S.L.	33,5%	1.046	37,6%	33,4%	22,9%	33,3%	7,1%		
COX ENERGÍA COMERCIALIZADORA ESPAÑA	36,2%	1.040	38,6%	35,0%	27,3%	100,0%	37,5%	47,1%	
NEXUS ENERGÍA, S.A.	48,0%	995	48,6%	53,9%	51,8%	69,2%	28,6%	6,7%	
TRACTAMENT I SELECCIÓ DE RESIDUS, S.A.	27,9%	991	27,9%						
AUDAX RENOVABLES, S.A.	37,9%	973	38,7%	36,2%	34,5%	50,0%	37,5%	50,0%	
ALTERNA OPERADOR INTEGRAL, S.L.	45,2%	955	44,3%	49,4%	43,4%	50,0%	9,1%	50,0%	
GRUPO IBERSOGAS ENERGÍA, S.L.	43,1%	953	41,1%	62,7%	31,6%			25,0%	
WATIUM, S.L.	34,1%	897	37,7%	30,8%	32,8%	71,4%	19,4%	33,3%	
CYE ENERGÍA, S.L.	36,8%	880	51,6%	28,9%	45,8%	100,0%	50,0%	0,0%	
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	44,4%	878	57,3%	45,0%	33,6%	46,6%	0,0%		
COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	26,0%	854	25,9%	100,0%					
AXPO IBERIA, S.L.	51,7%	760	60,3%	44,3%	35,9%	100,0%	66,7%	50,0%	
AURA ENERGÍA, S.L.	45,1%	759	38,0%	55,4%	39,5%		33,3%	3,6%	
FACTOR ENERGÍA, S.A.	27,2%	695	30,0%	33,3%	11,5%	40,0%	0,0%	0,0%	
ENERPLUS ENERGÍA, S.A.	38,9%	584	35,1%	55,6%	43,2%			60,0%	
SOLABRIA, S.C.	27,0%	564	0,0%	27,1%	50,0%			0,0%	
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	50,1%	535	43,8%	58,1%	37,5%	100,0%	64,7%	75,0%	

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Solo se incluyen los comercializadores con más de 500 solicitudes gestionadas en el año analizado. Los cuatro principales comercializadores libres pertenecientes a los grupos “tradicionales” más Repsol Com. E. y G. aparecen en las primeras posiciones, seguidos de los seis principales comercializadores de referencia/último recurso en el sector eléctrico.

En la tabla anterior se muestra un desglose detallado de las tasas de rechazo de cada comercializador por área de distribución, y con más de 500 solicitudes de alta presentadas durante 2019. Para facilitar el análisis, las celdas en rojo indican las tasas de rechazo que se encuentran por encima de la tasa de rechazo media del área de distribución correspondiente y que suponen un volumen de solicitudes gestionadas mayor a 200 solicitudes. En cambio, las celdas con texto en rojo indican aquellas con un volumen menor a 200 solicitudes anuales.

Estas tasas, así presentadas, podrían ser un indicativo comparado de la eficacia en la gestión de las solicitudes de alta de cada comercializador. A partir de la información anterior se observó en el sector eléctrico lo siguiente:

- La mayoría de las redes de distribución mostraron tasas de rechazo inferiores a la media de cada área de distribución, casi exclusivamente para aquellas comercializadores que pertenecen a su mismo grupo empresarial.
- Iberdrola Clientes (26,8%) registro tasas de rechazo por encima de la media en todas las áreas de distribución eléctrica a excepción de la perteneciente a su mismo grupo empresarial, donde obtuvo la menor tasa de rechazo entre los comercializadores principales (19,5%).
- Las tasas de rechazo de EDP Energía y Baser Comercializadora de Referencia (35,9% y 32,3%) resultó ser la más alta entre los comercializadores libres y regulados pertenecientes a los grupos comercializadores principales.
- La práctica totalidad de los comercializadores independientes mostraron tasas de rechazo superiores a la tasa media en las principales áreas de distribución en las que operaron con más de 200 solicitudes gestionadas durante 2019. Estas tasas de rechazo elevadas podrían ser reflejo de la falta de experiencia de estos comercializadores en los procesos de contratación y de una incorrecta utilización de los ficheros de intercambio. No obstante, entre los comercializadores independientes cabe distinguir a Fenie Energía, que además de registrar el mayor número de solicitudes gestionadas durante el año (32 mil solicitudes de alta), mostró tasas de rechazo por debajo de la media en la mayoría de las áreas de distribución en las que operó.
- Las áreas de distribución de los grupos Endesa e Iberdrola registraron tasas de rechazo por encima del 30% para un buen número de comercializadoras (libres y de referencia) pertenecientes al resto de grupos comercializadores principales.

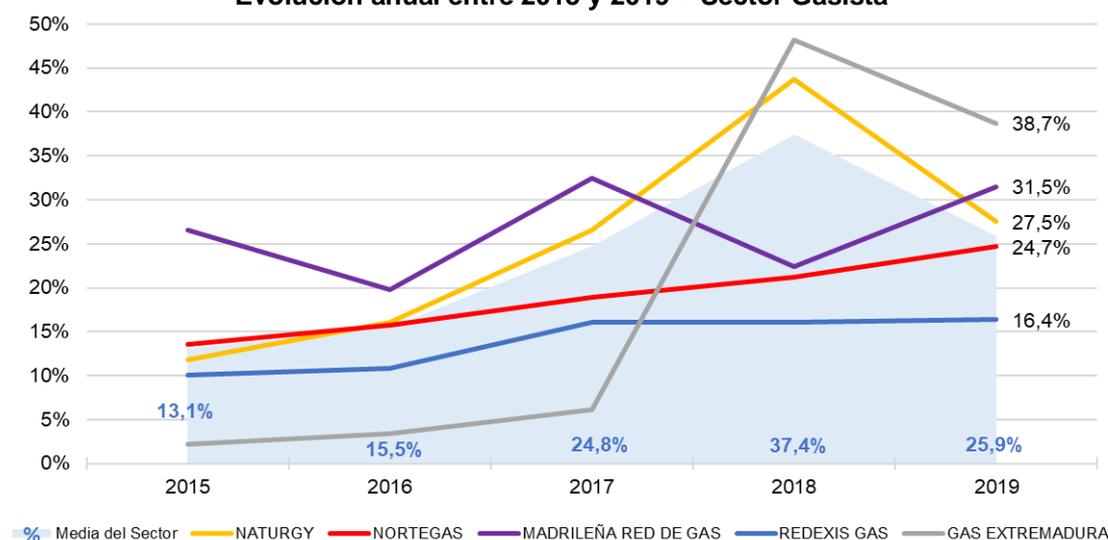
Por otra parte, la tasa media de rechazo de los principales **distribuidores del sector gasista**, en su conjunto disminuyó en 11,5 puntos, alcanzando así el 25,9% durante 2019.

Los distribuidores gasistas del Grupo Naturgy (Nedgía), presentaron en su conjunto la mayor reducción en su tasa de rechazo, al disminuir su valor en 16,2

puntos en el último año, situándose en el 27,5%. Esta importante reducción se encuentra directamente relacionada con el descenso del número de rechazos por motivo R04³⁹ de las solicitudes de la comercializadora Iberdrola Clientes, cuya operativa aplicada en las solicitudes de alta de suministros transformables desde GLP, consistía en el reenvío de varias solicitudes para un mismo CUPS. Durante 2019, esta operativa ha reducido el reenvío de solicitudes sobre este tipo de suministros. Los distribuidores gasistas del Grupo Naturgy gestionaron el 61,5% de las solicitudes de alta de suministros gasistas, por lo que la evolución de su tasa de rechazo influyó de forma notable en la tasa de rechazo media del sector durante 2019.

Gas Extremadura redujo en 9,4 puntos su tasa de rechazo, situándose en el 38,7%. Esta reducción está directamente relacionada con el descenso en la reiteración de solicitudes enviadas por la comercializadora Iberdrola Clientes que tuvo lugar a finales de 2018 y principios de 2019, provocando un importante incremento de rechazos por motivo R03⁴⁰. La elevada tasa que aún mantuvo este distribuidor durante 2019, fue debida, igualmente, a una incidencia registrada en la que se produjo una reiteración de solicitudes de alta sobre 7 CUPS con suministro de propano y sin infraestructura de gas natural, que generaron de media 35 rechazos por CUPS. En este caso, se debe tener en cuenta que el volumen de solicitudes gestionadas por el distribuidor durante 2019 fue del 1,4% del total, e incidencias como las citadas generan aumentos notables en su tasa de rechazo.

Gráfico 42. Tasa de rechazo (nuevas altas) de los principales grupos distribuidores. Evolución anual entre 2015 y 2019 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

³⁹ Rechazo R04 recogido en la resolución de la CNMC de 20 de diciembre de 2016 – Falta infraestructura.

⁴⁰ Rechazo R03 recogido en la resolución de la CNMC de 20 de diciembre de 2016 – El CUPS no está conectado al distribuidor que se indica en la solicitud.

Entre los distribuidores que aumentaron su tasa de rechazo, destacó Madrileña Red de Gas al incrementar este valor en 9,1 puntos, situando así su tasa de rechazo en el 31,5%. Este incremento se encuentra directamente relacionado con el aumento en el número de rechazos por motivo R04 (solicitud sobre un CUPS cuya infraestructura no ha sido completada aún) de las solicitudes de la comercializadora Iberdrola Clientes.

Por su parte, los distribuidores gasistas del Grupo Nortegas (Nortegas Energía Distribución, S.A.U., NED España Distribución Gas, S.A.U., y Tolosa Gasa, S.A.), aumentaron su tasa media de rechazo en 3,5 puntos, situando sus rechazos en el 24,7% de las solicitudes de alta gestionadas en 2019. Este grupo informó de una incidencia que tuvo lugar entre los meses de julio y agosto, cuando acometió una serie de cambios relevantes en sus sistemas que provocaron un aumento en el número de rechazos que se vio reflejado en la tasa anual.

Finalmente, el Grupo Redexis Gas (Gas Energía Distribución de Murcia, S.A. y Redexis Gas, S.A.) incrementó su tasa de rechazo en 0,3 puntos, situándose en el 16,4% anual. Esta tasa ha sido la más reducida entre los distribuidores gasistas durante los dos últimos años. Su leve incremento se encuentra directamente relacionado con el aumento del número de rechazos por motivo R04 que afectó especialmente a las solicitudes de Endesa Energía, rechazadas al enviar (y reenviar) antes del plazo previsto, previo a la fecha fin infraestructura de un CUPS, una solicitud de alta.

La fecha fin de infraestructura de cada CUPS es un dato publicado en el SCTD⁴¹, por lo que los comercializadores pueden consultarla, y evitar de esta manera rechazos por motivo R04 que se producen cuando envían una solicitud sobre un CUPS cuya infraestructura no ha sido completada aún.

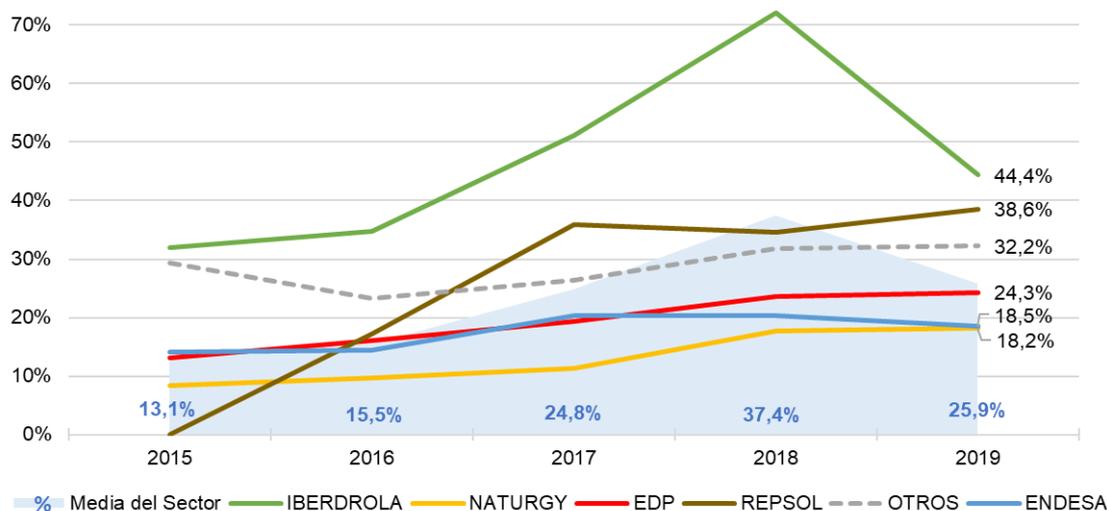
Por su parte, los grupos **comercializadores del sector gasista** presentaron las siguientes variaciones en su tasa de rechazo.

Destacó la importante reducción en su tasa de rechazo presentada por el Grupo Iberdrola (Iberdrola Clientes, S.A.U. y Curenergía Comercializador de Último Recurso, S.A.U.), al disminuir su valor en 27,7 puntos, situando así su tasa de rechazo en el 44,4% durante 2019. Este grupo sigue presentando la mayor tasa media de rechazo, y durante el último año, el 56,3% de sus rechazos (72,8% de los rechazos por este motivo) se correspondieron con el motivo R04. Estos rechazos son consecuencia de la operativa de este agente al enviar varias solicitudes para un mismo CUPS de GLP que está en proceso de transformación a gas natural, hasta que finalmente una de ellas es aceptada con el alta del CUPS. Respecto al número de rechazos recibidos por motivo R04 provocado por esta operativa, este se ha visto reducido en el último año, pasando más de 79 mil rechazos en 2018, a cerca de 15 mil en 2019.

⁴¹ El SCTD, Sistema de Comunicación Transporte-Distribución, es un sistema informático común y homogéneo para el conjunto de distribuidores de gas natural que actúan en España.

El Grupo Endesa (Endesa Energía, S.A. y Energía XXI Comercializador de Referencia, S.L.) redujo su tasa de rechazo en 1,8 puntos, hasta situarse en el 18,5%.

Gráfico 43. Tasa de rechazos (nuevas altas) de los principales grupos de comercializadores. Evolución anual entre 2015 y 2019 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

El Grupo Repsol (Repsol Comercializadora de Electricidad y Gas, S.L.U.) incrementó en 0,8 puntos su tasa de rechazo, situándose en el 38,6% durante el último año analizado. Se debe tener en cuenta que, este grupo representó el 1,6% de las altas de nuevos suministros eléctricos en todo el sector, por lo que pequeñas incidencias pueden provocar variaciones importantes de su tasa de rechazo.

En menor medida, redujeron sus tasas de rechazo durante el último año los comercializadores gasistas del Grupo EDP (EDP Comercializadora, S.A.U. y Baser Comercializadora de Referencia, S.A.), del Grupo Naturgy (Naturgy Iberia, S.A., Gas Natural Comercializadora, S.A. y Comercializadora Regulada, Gas & Power, S.A.) y de la agrupación de comercializadores independientes unificados en el epígrafe “Otros”. Los valores registrados fueron de 0,7 puntos menos que hace un año en el Grupo EDP (24,3%), y de 0,5 puntos menos para el Grupo Naturgy (18,2%) y la agrupación “Otros” (32,2%).

En la siguiente tabla se muestra un desglose detallado de las tasas de rechazo de cada comercializador por área de distribución con más de 200 solicitudes gestionadas durante 2019. Para facilitar el análisis, las celdas en rojo indican las tasas de rechazo que se encuentran por encima de la tasa de rechazo media del área de distribución correspondiente y que suponen un volumen de solicitudes gestionadas mayor a 200 solicitudes. En cambio, las celdas con texto en rojo indican aquellas con un volumen menor a 200 solicitudes.

Tabla 22. Tasas de rechazo (solicitudes de nuevas altas) de los comercializadores por área de distribución durante 2019 – Sector Gasista

SOLICITUDES DE ALTA - GAS NATURAL			ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN GASISTA					
Comercializador gasista:			NATURGY	REDEXIS GAS	NORTEGAS	MADRILEÑA RED DE GAS	GAS EXTREMADURA	
Tasa de rechazo media:			25,9%	27,3%	16,4%	24,6%	31,5%	38,7%
Solicitudes gestionadas:			280.488	177.908	44.271	28.084	25.575	4.604
NATURGY IBERIA, S.A.	14,8%	54.480	14,6%	16,2%	39,5%	13,7%	0,0%	
ENDESA ENERGÍA, S.A.	18,8%	77.792	22,5%	14,3%	34,8%	16,5%	4,0%	
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	44,9%	56.558	48,9%	37,9%	33,9%	39,9%	54,9%	
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	24,3%	31.470	30,2%	16,3%	17,6%	27,9%	97,7%	
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD	38,6%	4.382	38,5%	39,8%	37,9%	40,3%	55,6%	
COM. REG., GAS & POWER, S.A.	26,3%	22.154	26,2%	36,3%	63,3%	21,1%		
ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	13,7%	5.389	25,5%	9,9%	37,9%	18,2%	1,6%	
CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	34,2%	3.230	41,7%	18,6%	28,3%	34,3%	1,7%	
BASER COM. REF., S.A.	25,1%	2.246	44,9%	19,3%	21,8%	63,7%		
FENIE ENERGÍA, S.A.	20,4%	4.225	21,4%	12,1%	46,1%	22,9%	4,9%	
HOLALUZ - CLIDOM, S.A.	30,2%	2.857	29,4%	31,5%	40,9%	26,8%	33,3%	
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO, S.A.U.	38,4%	2.697	41,8%	34,6%	42,4%	27,2%	50,0%	
GEO ALTERNATIVA, S.L.	43,4%	1.821	47,9%	37,6%	75,0%	25,8%	66,7%	
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	26,0%	1.250	26,7%	9,0%	31,4%	23,7%	100,0%	
MET ENERGÍA ESPAÑA, S.A.	22,7%	1.013	21,4%	24,5%	80,0%	62,5%		
CATGAS ENERGÍA	34,1%	879	34,2%	0,0%				
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	20,6%	770	21,4%	21,4%	19,4%	9,5%	0,0%	
FACTOR ENERGÍA, S.A.	39,3%	621	40,9%	33,3%	45,5%	26,4%	50,0%	
GASINDUR, S.L.	16,7%	562	16,5%	26,7%				
OGS ENERGÍA, S.L.	12,7%	513		12,7%				
YADE JORMAN ESPAÑA, S.L.	36,0%	506	36,3%	71,4%	0,0%	16,7%		
GALP ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U.	43,8%	388	47,3%	20,0%	0,0%	42,4%		
CHCUATRO GAS COMERCIALIZADORA, S.L.	32,3%	359	31,6%	16,8%		58,3%		
ALterna OPERADOR INTEGRAL, S.L.	33,9%	339	33,0%	25,0%	34,8%	36,8%	100,0%	
AUDAX RENOVABLES, S.A.	22,6%	323	26,1%	9,6%	16,7%	50,0%	50,0%	
NEXUS ENERGÍA, S.A.	32,2%	314	38,7%	34,8%	34,8%	34,5%		
REMICA COMERCIALIZADORA, S.A.	34,6%	283	33,8%	57,1%	50,0%	34,0%		
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA, S.A.	36,1%	277	33,1%		80,0%	60,0%		
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	19,4%	263	24,8%	7,1%	18,1%	10,0%		
FOX ENERGÍA, S.A.	23,3%	262	29,7%	19,6%	33,3%	66,7%		
ALCANZA ENERGÍA, S.L.	42,2%	230	35,6%	64,3%	68,4%	48,5%	100,0%	

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Solo se incluyen los comercializadores con más de 200 solicitudes gestionadas en el año analizado. Los cinco comercializadores libres pertenecientes a los grupos "tradicionales" aparecen en las primeras posiciones, seguidos de los cuatro comercializadores de referencia/último recurso en el sector gasista.

A partir de la información anterior, en el **sector gasista**, se observó lo siguiente:

- El comercializador libre Iberdrola Clientes (44,9% de rechazos) es el único con un volumen relevante de solicitudes gestionadas que presentó tasas de rechazo por encima de la media en todas las áreas de distribución. Consecuentemente, su tasa de rechazo general continuó siendo la más alta de todo el sector si se compara con la obtenida por el resto de comercializadores principales.
- Naturgy Iberia (14,8%) presentó la tasa de rechazo más baja del sector gasista entre los comercializadores principales del mercado libre. Solamente en áreas de distribución del Grupo Nortegas registró una tasa de rechazo por encima de la media.

- De entre los comercializadores de último recurso, Energía XXI obtuvo la tasa media de rechazo más reducida (13,7%), y unas tasas medias de rechazo reducidas en cada una de las áreas de distribución, a excepción de la correspondiente al Grupo Nortegas.
- Las elevadas tasas de rechazo registradas en áreas de distribución de Gas Extremadura por los comercializadores Iberdrola Clientes y EDP Comercializadora, son consecuencia principal de la operativa del primero, y de una incidencia en las solicitudes del segundo ya comentadas en puntos previos de este informe.

Se puede concluir que, la mayoría de los comercializadores independientes analizados continúan mostrando tasas de rechazo por encima de la media en la mayoría de las áreas de distribución en las que operaron, lo que pudiera reflejar su falta de experiencia en los procesos propios del sector y la incorrecta utilización de los ficheros de intercambio. No obstante, se debe señalar que la mayoría de las comercializadoras no pertenecientes a los cinco comercializadores principales, no alcanzan ni 200 solicitudes gestionadas durante 2019 en la mayoría de las redes de distribución (números en color rojo).

6.2.3 MOTIVOS DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE ALTA

Debido a la diversidad de causas por las que un distribuidor puede rechazar una solicitud de alta de un nuevo punto de suministro (o bien antes de la aceptación o bien antes de la activación), se han identificado aquellos motivos de rechazo que tienen una mayor relevancia o se emplean con una mayor frecuencia.

A continuación, se presentan los motivos de rechazo más frecuentes sobre las solicitudes de nuevas altas de puntos de suministro en el **sector eléctrico** (con una tasa media de rechazo del 25,9%), donde más de la mitad de los mismos se concentran en los cuatro motivos principales.

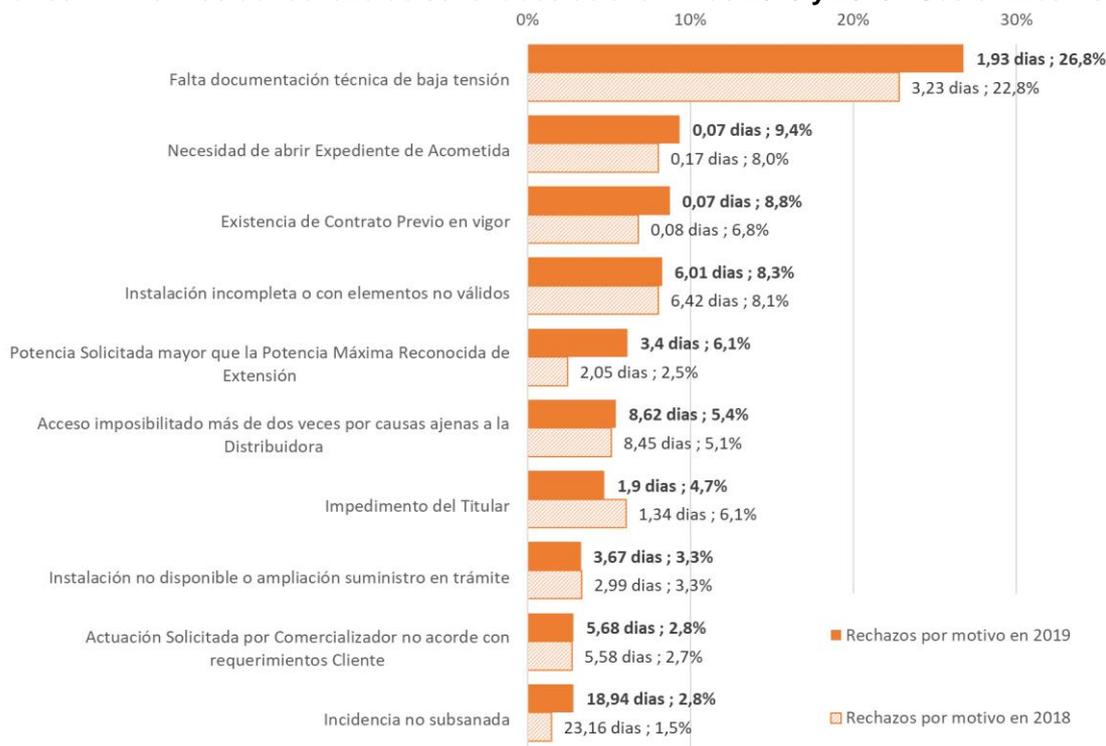
El principal motivo de rechazo declarado fue **“57. Falta documentación técnica de baja tensión”** (26,8%) Se trata de los casos en que el cliente/comercializador no aporta la documentación técnica (ej. Certificado de Instalación Eléctrica o Acta de Puesta en Marcha) necesaria para poder activar el alta solicitada. Se observa que esta casuística ha incrementado en 4 puntos su tasa durante el último año respecto a la registrada un año antes (22,8%).

En este punto, conviene recordar lo comentado por algunos distribuidores en relación a que este tipo de rechazos tiene su origen en las particularidades territoriales del entorno de distribución, concentrándose los rechazos en aquellas comunidades autónomas donde se exige documentación específica de acuerdo al tipo y características del tipo de instalación en cuestión. Con el fin de reducir los rechazos en este ámbito, se han recibido las siguientes sugerencias y comentarios:

- Trasladar a los grupos de trabajo una propuesta de cambio legislativo de rango nacional que establezca requisitos homogéneos en todas las comunidades autónomas.
- Recordar a las comercializadoras la necesidad de consultar el SIPS previo al envío de las solicitudes de nuevas altas (en éste se indica si el punto de suministro en cuestión dispone del C.I.E. y los datos del mismo).

Se espera que, tal y como ha ocurrido en lo relativo al proceso de cambio de comercializador, el número de rechazos motivados por esta casuística decrezca en el medio plazo, producto del trabajo que ha desarrollado la CNMC con la colaboración de los agentes de los grupos de trabajo de “Cambio de Comercializador” en la creación de una base de datos (a la que los agentes pueden acceder a través del área privada de la web de Cambio de Comercializador) que recopila la documentación que, según las múltiples normativas autonómicas, se necesita para realizar los principales procesos operativos en cada comunidad autónoma.

Gráfico 44. Motivos de rechazo de solicitudes de alta. Años 2019 y 2018 - Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se indica el tiempo medio en el que se rechaza por cada motivo la solicitud de alta, y la tasa del motivo de rechazo sobre el total de rechazos trimestral.

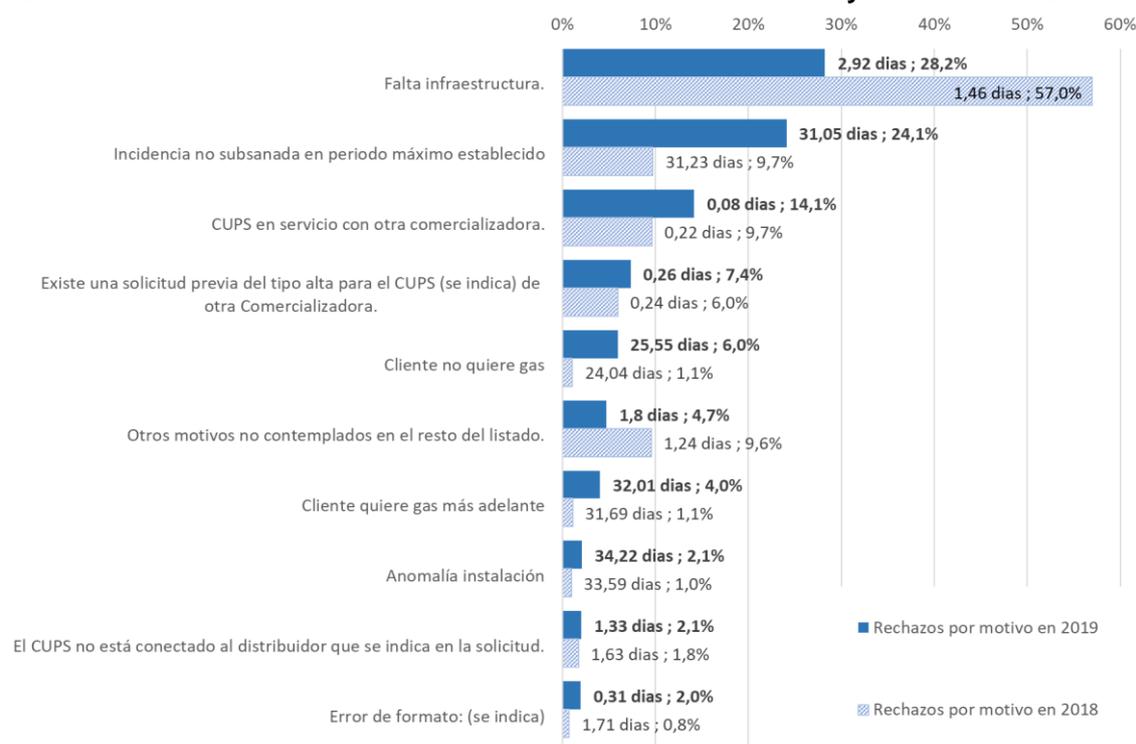
En segundo lugar, se sitúa el rechazo por motivo “**53. Necesidad de abrir Expediente de acometida**” (9,4%); el cual, ha aumentado en 1,4 puntos respecto al año anterior (8%). Estos rechazos se producen principalmente en las áreas de distribución de los grupos Iberdrola y Naturgy (60,7% de los rechazos por este motivo entre ambos). Fue el Grupo Endesa (7,4% de los rechazos por

este motivo), quien, tras empezar a aplicar este rechazo en el mes de agosto, contribuyó a incrementar su tasa media anual.

En tercera posición se encuentra el motivo de rechazo “**21. Existencia de contrato previo en vigor**” (8,8%) que se produce mayoritariamente por reenvíos masivos y posiblemente automatizados de solicitudes previamente rechazadas del comercializador Iberdrola Clientes (41,6% de los rechazos por este motivo), sin modificar los términos en los que el rechazo inicial se produce.

Por su parte, en el **sector gasista** (con una tasa media de rechazo del 25,9%) la tipología de rechazos está mucho más concentrada que en el sector eléctrico, dado que los dos motivos principales representaron más de la mitad de los rechazos registrados durante 2019, y dos terceras partes si se consideran los tres motivos mayoritarios.

Gráfico 45. Motivos de rechazo de solicitudes de alta. Años 2019 y 2018 - Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se indica el tiempo medio de rechazo de cada motivo la solicitud de alta, y la tasa del motivo de rechazo sobre el total de rechazos trimestral. Se toman tiempos medios informados por los comercializadores al haber sido detectado un problema en el SCTD que contabiliza de forma errónea los tiempos medios informados por los distribuidores.

El motivo de rechazo más frecuente en las solicitudes de alta correspondió a “**R04. Falta infraestructura**” (28,2%), el cual ha reducido su peso de manera muy considerable, registrando 28,8 puntos menos en la tasa calculada un año antes (57%). Esta casuística está relacionada con aquellas solicitudes sobre puntos de suministro de GLP que están en proceso de transformación a gas natural. El 70% de los rechazos por este motivo los recibió Iberdrola Clientes, a

causa de su operativa. Precisamente, la reducción en el reenvío de solicitudes previamente rechazadas sobre CUPS de suministros de GLP que aún no han sido transformados a gas natural fue la principal causa de reducción de la tasa de rechazo por este motivo⁴².

El segundo motivo de rechazo más frecuente correspondió a **“R76. Incidencia no subsanada en periodo máximo establecido”** (24,1%), que aumentó su peso en 14,4 puntos con respecto al año anterior (9,7%). Este hecho está directamente relacionado con los distribuidores gasistas del Grupo Naturgy (77,3% de los rechazos por este motivo). Por norma general, este rechazo se genera de forma automática al cerrarse una incidencia en campo no subsanada en un plazo de 30 días, por lo que el tiempo medio resultante (31,05 días en 2019) suele rondar este valor.

En la tercera posición se encontró el motivo **“R51. CUPS en servicio con otra comercializadora”** (14,1%). Este motivo se aplica cuando el distribuidor recibe una solicitud de alta tras haber recibido y activado una solicitud previa de alta de otro comercializador.

7. ANALISIS DE MOVILIDAD DE LAS ALTAS ACTIVADAS

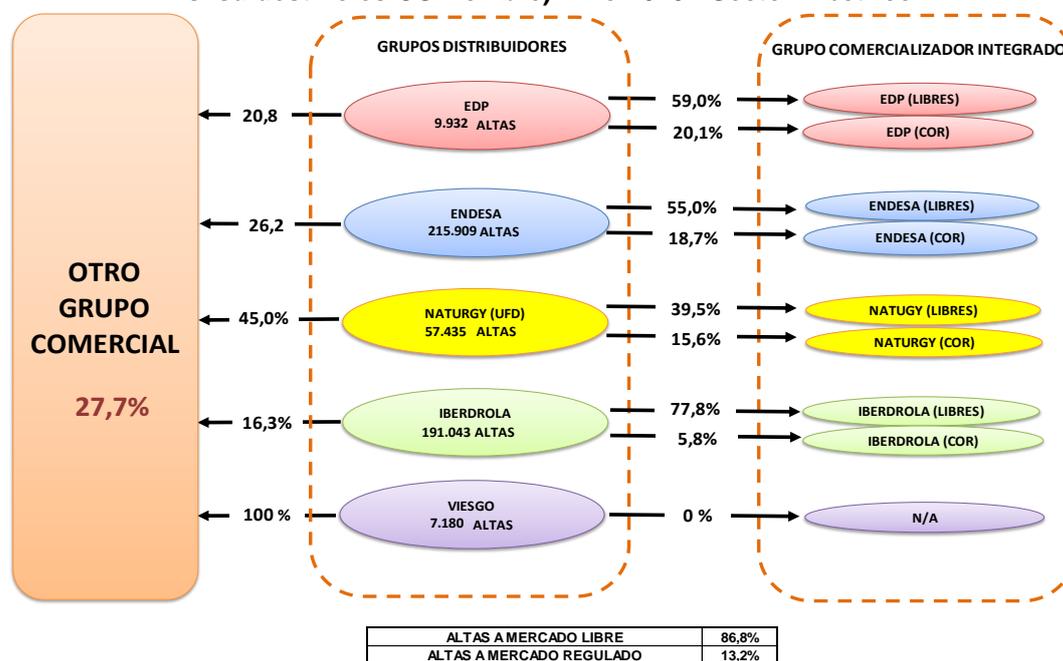
En este apartado se incluye un análisis más pormenorizado de las altas (ya sean nuevos suministros o suministros que previamente estuvieran de baja) realizadas en 2019 en función de si fueron activadas a favor del grupo verticalmente integrado o no, y de si su destino fue un comercializador regulado (COR/CUR) o un comercializador libre.

En el **sector eléctrico**, el 86,8% de las altas, se activaron en comercializadores libres. Entre estas altas, el 68,7% fueron a favor de comercializadores libres verticalmente integrados con el distribuidor eléctrico del punto de suministro.

El 13,2% del total de activaciones fueron a favor de comercializadores de referencia (COR). Los grupos Iberdrola (77,8%), EDP (59%) y Endesa (55%) fueron los que presentaron mayores tasas de activación de solicitudes de alta a favor de sus comercializadores libres verticalmente integrados con su distribuidor. Por el contrario, el Grupo Naturgy obtuvo la menor tasa de fidelización, al registrar durante 2019 un 39,5% de altas en su red de distribución en comercializadores pertenecientes a su grupo empresarial.

⁴² Se espera que con la aprobación de la nueva resolución de formatos de la CNMC de 17 de diciembre de 2019, este motivo de rechazo vaya disminuyendo.

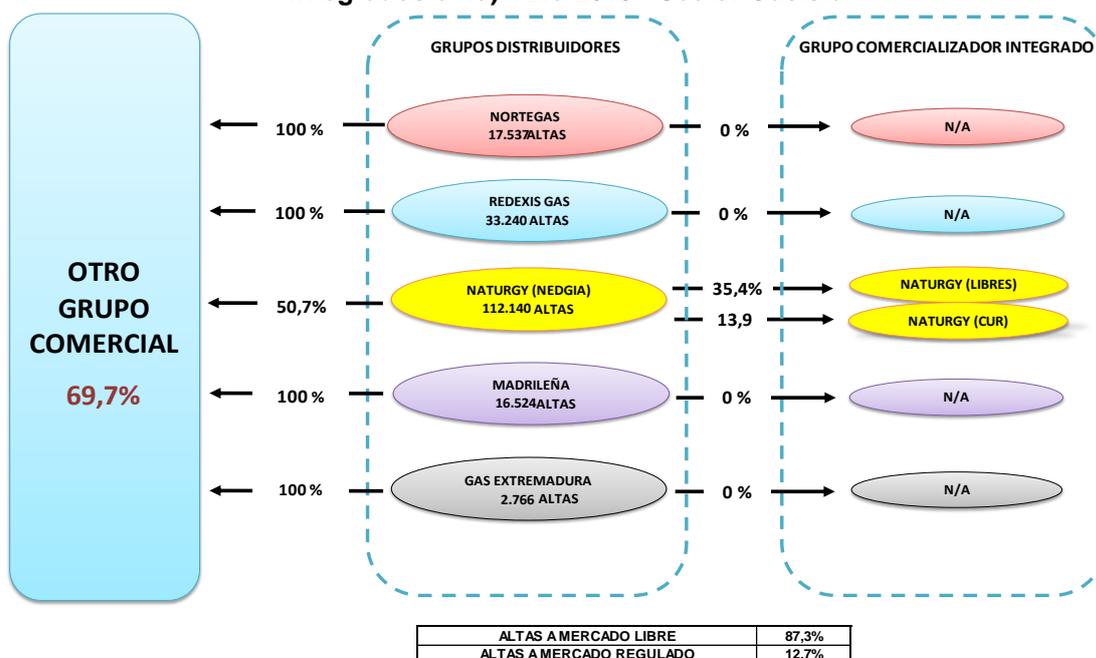
Gráfico 46. Desglose del destino de las altas (a grupos verticalmente integrados o no, y si su destino es COR o libre). Año 2019 - Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: El Grupo Viesgo ya no se considera como verticalmente integrado. El porcentaje de altas indicado, referente al número de puntos de suministro con destino "Otro grupo comercial" incluye las altas que se activan tanto en el mercado regulado como en el mercado libre, en cualquier comercializador no perteneciente al grupo verticalmente integrado con el distribuidor de ese punto de suministro.

Gráfico 47. Desglose del destino de las altas (CUR, libre y a grupos verticalmente integrados o no). Año 2019 - Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: El porcentaje de altas indicado, referente al número de puntos de suministro con destino "Otro grupo comercial" incluye los que se activan tanto en el mercado regulado como en el libre, en cualquier comercializador no perteneciente al grupo verticalmente integrado con el distribuidor de ese punto de suministro.

En el **sector gasista**⁴³, el 87,3% de las altas se activaron en el mercado libre, mientras que el 12,7% lo hicieron en el mercado regulado. Entre las altas activadas en el mercado libre, el 25% se realizó a favor de comercializadores verticalmente integrados del Grupo Naturgy.

En el Anexo IV se realiza un análisis de la evolución del grado de fidelización tanto en nuevas altas como en los pasos del comercializador regulado al libre.

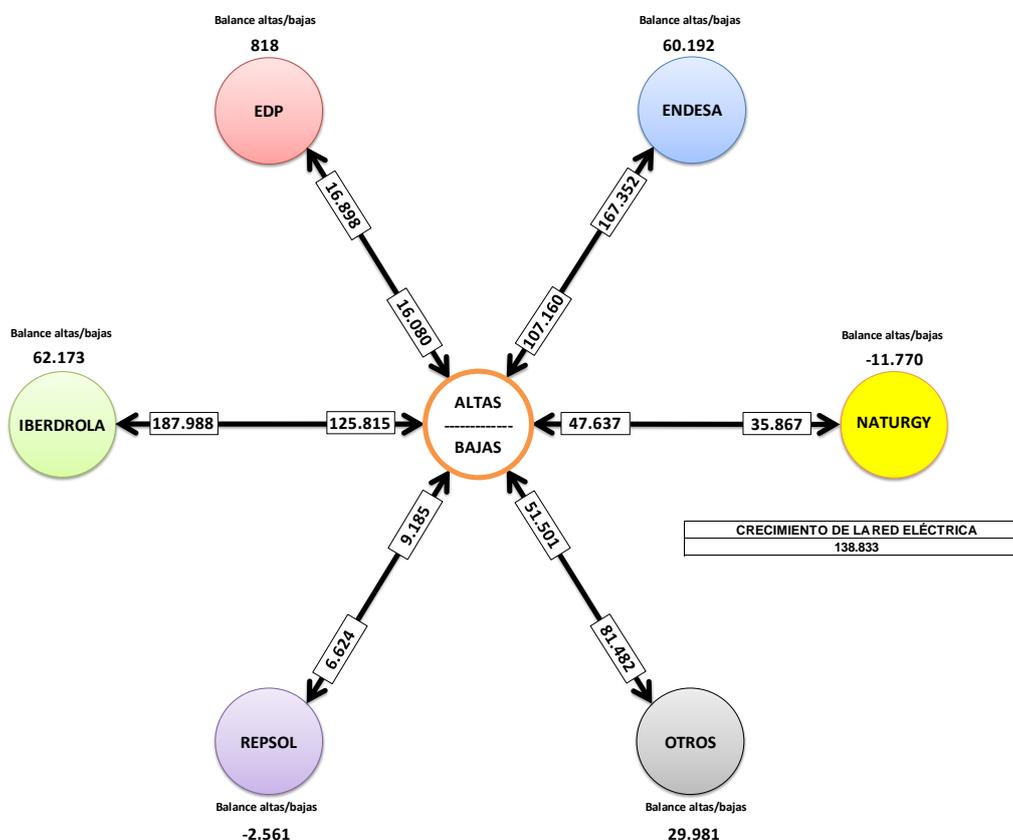
8. BALANCE DE LOS PRINCIPALES COMERCIALIZADORES

En los gráficos siguientes se incluye, en primer lugar, un análisis del balance neto entre las nuevas altas registradas y las bajas producidas durante 2019, de los puntos de suministro gestionadas por los comercializadores de los grupos más destacados, para cada uno de los sectores. La flecha que va en sentido al grupo recoge las nuevas altas mientras que la flecha que va en sentido al círculo central recoge las bajas producidas. El balance altas/bajas representa la diferencia para cada grupo entre nuevas altas y bajas registradas.

En el **sector eléctrico**, sobre un balance de altas/bajas positivo de 138.833 puntos de suministro, destacaron los datos de los comercializadores de los grupos Iberdrola y Endesa, con incrementos de 62.173 y 60.192 puntos de suministro durante 2019, respectivamente. También llamó la atención el número de puntos de suministro netos que alcanzaron los comercializadores independientes agrupados en el epígrafe “Otros”, con un saldo neto positivo de 29.981 puntos de suministro (25.267 en 2018). En sentido opuesto, se encontraron los comercializadores de los grupos Naturgy y Repsol con balances anuales negativos de -11.770 y -2.561 puntos de suministro, respectivamente.

⁴³ Se debe tener en cuenta que en gas existe un porcentaje bastante elevado de red de distribución que no está verticalmente integrada (Naturgy es el único grupo integrado verticalmente desde 2017).

Gráfico 48. Altas y bajas en grupos comerciales durante 2019 - Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En segundo lugar, se obtiene el balance total del año 2019, superponiendo al balance de altas/bajas, los saldos comerciales. Así, obtuvieron un balance total positivo más elevado los comercializadores agrupados en el epígrafe “Otros”, con 509.170 (crecimiento del 20,9%) suministros más, y en el Grupo Repsol con 153.794 (crecimiento del 22,3%) puntos de suministro adicionales durante 2019.

Tabla 23. Balance total de los comercializadores en 2019 - Sector Eléctrico

SECTOR ELÉCTRICO											
GRUPO COMERCIAL	PS inicio periodo	PS fin periodo	Switchings entrantes	Switchings salientes	Trasposos entrantes	Trasposos salientes	Altas	Bajas	Balance Altas-Bajas	Balance PS	% Variación Cuota PS
OTROS	2.441.236	2.950.406	961.434	479.214	5	3.036	81.482	51.501	+29.981	+509.170	+20,9%
REPSOL	689.923	843.717	287.470	131.296	186	5	6.624	9.185	-2.561	+153.794	+22,3%
EDP	1.153.031	1.165.243	156.563	145.285	118	2	16.898	16.080	+818	+12.212	+1,1%
IBERDROLA	10.126.330	10.051.741	735.418	872.199	19	0	187.988	125.815	+62.173	-74.589	-0,7%
ENDESA	10.482.736	10.290.320	645.089	897.785	88	0	167.352	107.160	+60.192	-192.416	-1,8%
NATURGY	4.517.410	4.248.072	209.067	469.262	2.767	140	35.867	47.637	-11.770	-269.338	-6,0%
TOTAL	29.410.666	29.549.499	2.995.041	2.995.041	3.183	3.183	496.211	357.378	+138.833	+138.833	+0,5%

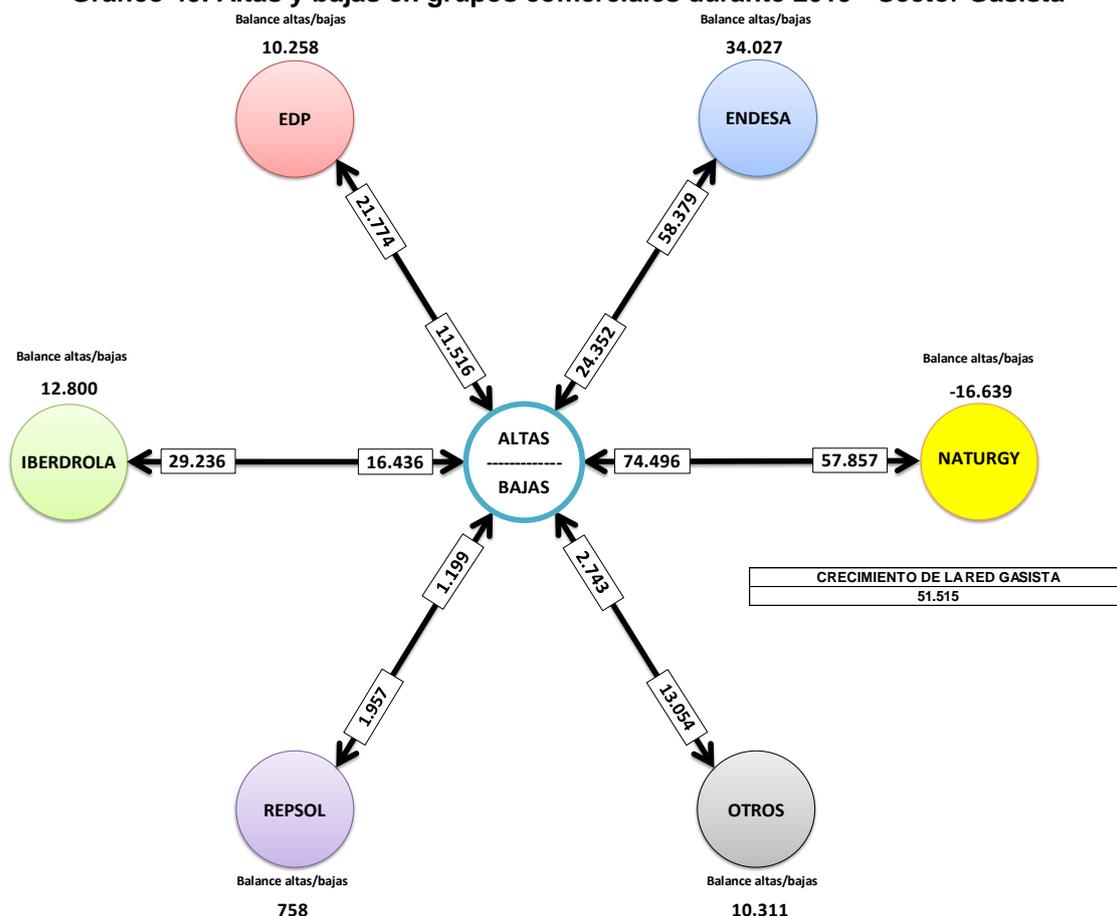
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Switching entrantes y salientes incluyen los movimientos dentro del mismo grupo comercial. Switching salientes y bajas tienen un margen de error residual cercano al 1% debido a que para algunos cambios de comercializador no se dispone del dato del comercializador saliente. Trasposos a la COR por fin de contrato e inhabilitaciones producidas durante 2019. Los trasposos incluidos fueron informados de forma voluntaria desde agosto de 2019, y deberán ser informados por todos los agentes con la entrada en vigor de la versión 2.0 en septiembre de 2020.

Por otra parte, con el balance negativo de puntos de suministro eléctrico más elevado se encontraron los comercializadores del Grupo Naturgy, con una pérdida de 269.338 (reducción del 6%) suministros; y del Grupo Endesa, con 192.416 (reducción del 1,8%) suministros menos que un año antes.

En el **sector gasista**, durante 2019 se observó un balance de altas/bajas también positivo, con 51.515 suministros nuevos. Destacaron los datos del Grupo Endesa sobre el resto, con un crecimiento de 34.027 suministros debidos a nuevas altas. También resultó destacable el aumento de puntos de suministro de los grupos Iberdrola, la agrupación “Otros” y EDP, con incrementos de 12.800, 10.311 y 10.258 nuevos suministros durante 2019, respectivamente. Por otro lado, destacó el Grupo Naturgy por ser el único grupo comercial con un balance neto negativo en 2019, al registrar más bajas que altas; concretamente 16.639 más.

Gráfico 49. Altas y bajas en grupos comerciales durante 2019 - Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Si además se tienen en cuenta los valores registrados consecuencia de su actividad comercial (*switching*) durante 2019, se obtiene el balance total de los diferentes grupos. En el mercado gasista, se obtuvo un balance total positivo de los comercializadores agrupados en el epígrafe “Otros”, de 116.151 (crecimiento

del 79%), y en el Grupo Repsol de 64.967 (crecimiento del 63,9%) puntos de suministro adicionales, en relación al año anterior. Destacaron también por el número de suministros adicionales que presentan a finales de 2019, los grupos Iberdrola y Endesa, al registrar 23.624 y 21.709 suministros adicionales a los que tenía a finales de 2018 (crecimiento del 2,3% y del 1,4%, respectivamente).

Tabla 24. Balance total de los comercializadores en 2019 - Sector Gasista

SECTOR GASISTA											
GRUPO COMERCIAL	PS inicio periodo	PS fin periodo	Switchings entrantes	Switchings salientes	Trasposos entrantes	Trasposos salientes	Altas	Bajas	Balance Altas-Bajas	Balance PS	% Variación Cuota PS
OTROS	146.989	263.140	168.991	63.151	13.501	13.501	13.054	2.743	+10.311	+116.151	+79,0%
REPSOL	101.645	166.612	93.204	28.995	0	0	1.957	1.199	+758	+64.967	+63,9%
IBERDROLA	1.024.507	1.048.131	98.987	88.163	0	0	29.236	16.436	+12.800	+23.624	+2,3%
ENDESA	1.534.713	1.556.422	98.908	111.226	0	0	58.379	24.352	+34.027	+21.709	+1,4%
EDP	895.092	903.770	57.120	58.700	0	0	21.774	11.516	+10.258	+8.678	+1,0%
NATURGY	4.187.179	4.003.565	102.049	269.024	0	0	57.857	74.496	-16.639	-183.614	-4,4%
TOTAL	7.890.125	7.941.640	619.259	619.259	13.501	13.501	182.257	130.742	+51.515	+51.515	+0,7%

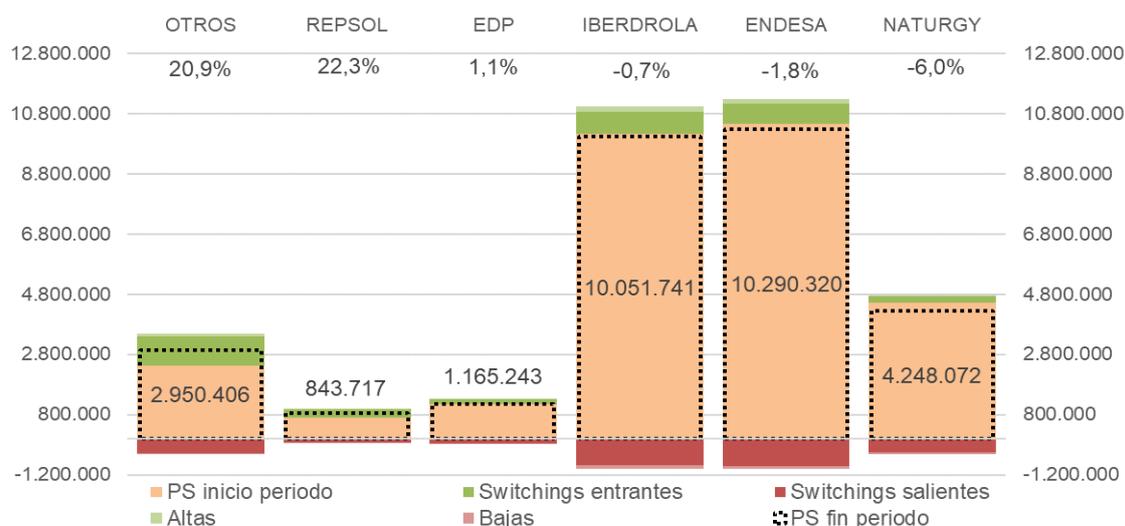
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Switching entrantes y salientes incluyen los movimientos dentro del mismo grupo comercial. Switching salientes y bajas tienen un margen de error residual cercano al 1% debido a que para algunos cambios de comercializador no se dispone del dato del comercializador saliente. Los trasposos reflejados son correspondientes con trasposos masivos entre Audax Energía y Audax Renovables que tuvieron lugar entre enero y abril de 2019.

Por el contrario, y al igual que venía sucediendo en los últimos años, el Grupo Naturgy finalizó 2019 con un balance total negativo; disminuyendo su número de suministros gestionados en 183.614 puntos (reducción del 4,4%).

Finalmente, se adjuntan unos gráficos que recogen la dinámica de cambios entrantes/salientes, de las altas/bajas, y el saldo neto resultante (por grupo comercializador) durante 2019 para ambos sectores.

Gráfico 50. Resumen balance total de los principales grupos comercializadores en 2019 - Sector Eléctrico



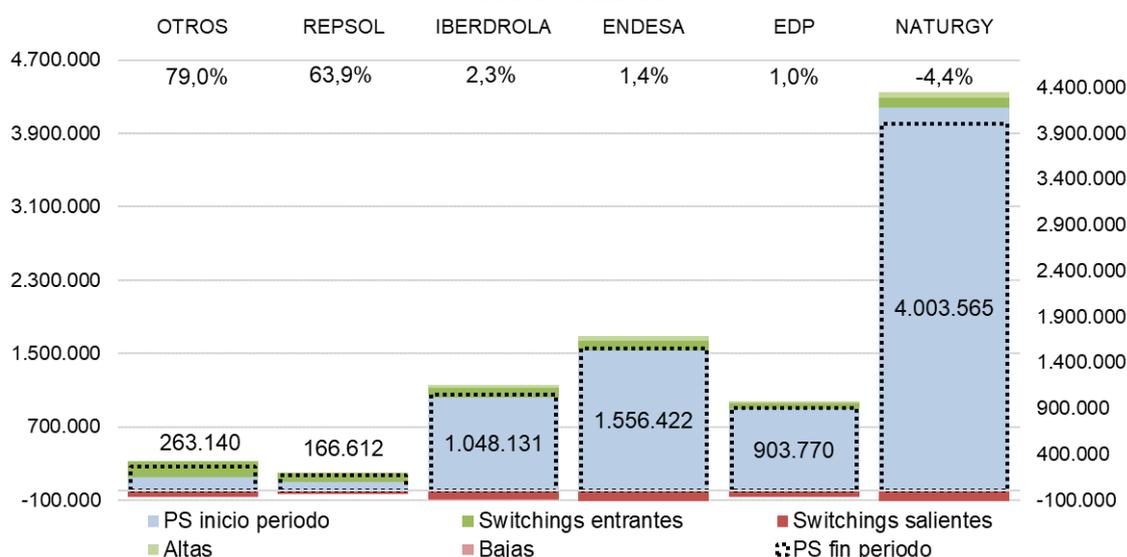
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se incluye la tasa de variación de puntos de suministro y el número de puntos de suministro a finales de 2019 por grupo comercializador.

En el **mercado eléctrico**, destacó el crecimiento presentado por el Grupo Repsol; con una actividad comercial notable en 2019 que les propició un elevado número de cambios a favor. El grupo de comercializadores agrupados en el epígrafe “Otros” mantiene un crecimiento constante, y su cartera de puntos de suministro creció de forma muy similar a como lo hizo el año anterior.

Los grupos Iberdrola, Endesa y Naturgy presentaron disminuciones en sus carteras de puntos de suministro. Entre estos grupos, fue Naturgy quien presentó una mayor disminución, al reducir su cartera de puntos de suministro en un 6% durante el último año, especialmente durante la segunda mitad del año 2019 como consecuencia principal de su balance de *switching* negativo.

Gráfico 51. Resumen balance total de los principales grupos comercializadores en 2019 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se incluye la tasa de variación de puntos de suministro y el número de puntos de suministro a finales de 2019 por grupo comercializador.

En el **mercado gasista**, todos los grupos representados, a excepción de Naturgy, mostraron saldos netos positivos en la variación en el número de puntos de suministro registrados durante 2019.

Destacaron por su crecimiento en el mercado gasista la agrupación de pequeños comercializadores “Otros”, al incrementar su cartera de puntos de suministro en un 79% durante el último año; y el Grupo Repsol, que la incrementó en un 63,9%. Esto se debió en parte a una mayor actividad comercial tanto por los comercializadores independientes como por parte del Grupo Repsol durante el último año.

Por el contrario, el Grupo Naturgy fue el único que presentó disminuciones en su cartera de puntos de suministro, al finalizar el año con 4,4% menos respecto a 2018.

9. COMERCIALIZADORES CON VARIACIONES SIGNIFICATIVAS EN EL NÚMERO DE SUMINISTROS

La CNMC realiza un seguimiento mensual de los comercializadores que han presentado las mayores variaciones (ganancias o pérdidas) en el número de suministros. Para esto, se consideran aquellos incrementos y decrementos mensuales netos de puntos de suministro que supongan más de un 10% en términos absolutos, y siempre que esto signifique un movimiento mínimo de 500 suministros mensuales.

Así, en este apartado se mencionan aquellos casos⁴⁴ que, además de haber registrado para el **sector eléctrico** variaciones relevantes durante el último año, han experimentado incrementos o decrementos mayores de 2 mil clientes al finalizar 2019, con respecto a sus clientes del año anterior.

Se observa que las comercializadoras Repsol Electricidad y Gas (154.695 nuevos suministros, un 32,6% más), Aldro Energía y Soluciones (66.423 nuevos suministros, un 74,3% más) y Alterna Operador Integral (60.640 nuevos suministros, un 97,7% más) experimentan los mayores crecimientos respecto al número de suministros que tenían a finales de 2018.

Si se tiene en cuenta el crecimiento en función al número de suministros registrados a finales de 2018, destacaron Iris Energía Eficiente (forma parte del Grupo Audax, con un crecimiento de 0 a 13.938 suministros durante 2019), Luvon Energía (crecimiento de 1 a 6.815 suministros durante 2019) e Iberdrola Servicios Energéticos (forma parte del Grupo Iberdrola, con un crecimiento de 22 a 4.208 suministros durante 2019). Como sucedió en 2018, destacaron por su importante crecimiento las compañías petroleras que ofertan contratos eléctricos, como Cepsa Comercial Petróleo (multiplicó por 3 su número de suministros), y Total Gas y Electricidad España (multiplicó por 4 su número de suministros).

⁴⁴ No se incluyen las comercializadoras de último recurso o referencia (COR/CUR).

**Tabla 25. Comercializadores con variaciones relevantes en su número de clientes.
Año 2019 - Sector Eléctrico**

Comercializador Libre Sector Eléctrico	Puntos suministro final 2018	% Cuota mercado libre final 2018	Puntos suministro final 2019	% Cuota mercado libre final 2019	Variación cuota mercado libre	Variación anual puntos suministro	% Variación puntos suministro en 2019
REPSOL COM. DE ELECTRICIDAD Y GAS	475.087	2,62%	629.782	3,39%	+0,77%	+154.695	+32,6%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	89.440	0,49%	155.863	0,84%	+0,35%	+66.423	+74,3%
ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	62.071	0,34%	122.711	0,66%	+0,32%	+60.640	+97,7%
HOLALUZ - CLIDOM	143.305	0,79%	188.613	1,02%	+0,23%	+45.308	+31,6%
ENDESA ENERGÍA	5.375.220	29,62%	5.412.126	29,15%	-0,47%	+36.906	+0,7%
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	62.250	0,34%	88.220	0,48%	+0,13%	+25.970	+41,7%
GEO ALTERNATIVA	26.459	0,15%	51.978	0,28%	+0,13%	+25.519	+96,4%
GESTERNOVA	22.325	0,12%	44.966	0,24%	+0,12%	+22.641	+101,4%
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	7.767	0,04%	29.502	0,16%	+0,12%	+21.735	+279,8%
SOM ENERGÍA	86.251	0,48%	107.217	0,58%	+0,10%	+20.966	+24,3%
FENIE ENERGÍA	360.007	1,98%	378.448	2,04%	+0,05%	+18.441	+5,1%
EDP COMERCIALIZADORA	134.351	0,74%	149.226	0,80%	+0,06%	+14.875	+11,1%
TOTAL GAS Y ELECTRICIDAD ESPAÑA	3.501	0,02%	18.165	0,10%	+0,08%	+14.664	+418,9%
IRIS ENERGÍA EFICIENTE	0	0,00%	13.938	0,08%	+0,08%	+13.938	-
ENERGÍA COLECTIVA	13.749	0,08%	26.442	0,14%	+0,07%	+12.693	+92,3%
FACTOR ENERGÍA	41.006	0,23%	53.545	0,29%	+0,06%	+12.539	+30,6%
UNIELÉCTRICA ENERGÍA	26.697	0,15%	36.799	0,20%	+0,05%	+10.102	+37,8%
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	24.828	0,14%	34.231	0,18%	+0,05%	+9.403	+37,9%
GAOLANIA SERVICIOS	12.165	0,07%	19.988	0,11%	+0,04%	+7.823	+64,3%
NABALIA ENERGÍA 2000	22.730	0,13%	30.112	0,16%	+0,04%	+7.382	+32,5%
LUVON ENERGÍA	1	0,00%	6.816	0,04%	+0,04%	+6.815	+681500,0%
NEXUS ENERGÍA	33.348	0,18%	39.789	0,21%	+0,03%	+6.441	+19,3%
CATGAS ENERGÍA	3.047	0,02%	8.629	0,05%	+0,03%	+5.582	+183,2%
AXPO IBERIA	10.105	0,06%	15.446	0,08%	+0,03%	+5.341	+52,9%
ENELUZ 2025	10.649	0,06%	15.951	0,09%	+0,03%	+5.302	+49,8%
AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE	0	0,00%	4.668	0,03%	+0,03%	+4.668	-
FOX ENERGÍA	25.292	0,14%	29.749	0,16%	+0,02%	+4.457	+17,6%
ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA	9.701	0,05%	14.126	0,08%	+0,02%	+4.425	+45,6%
MULTIENERGÍA VERDE	6.871	0,04%	11.287	0,06%	+0,02%	+4.416	+64,3%
IBERDROLA SERVICIOS ENERGÉTICOS	22	0,00%	4.230	0,02%	+0,02%	+4.208	+19127,3%
PEPEENERGY	11.204	0,06%	15.151	0,08%	+0,02%	+3.947	+35,2%
WATIUM	53.203	0,29%	56.895	0,31%	+0,01%	+3.692	+6,9%
INTEGRACIÓN EUROPEA ENERGÍA SUR	4.373	0,02%	7.867	0,04%	+0,02%	+3.494	+79,9%
ELEK COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA	5.454	0,03%	8.920	0,05%	+0,02%	+3.466	+63,5%
CYE ENERGÍA	2.794	0,02%	6.019	0,03%	+0,02%	+3.225	+115,4%
VISALIA ENERGÍA	0	0,00%	3.144	0,02%	+0,02%	+3.144	-
WIND TO MARKET	3.836	0,02%	6.845	0,04%	+0,02%	+3.009	+78,4%
ANOTHER ENERGY OPTION	3.121	0,02%	6.122	0,03%	+0,02%	+3.001	+96,2%
ANIMA ENERGÍA	0	0,00%	2.928	0,02%	+0,02%	+2.928	-
SERVIGAS S. XXI	6.099	0,03%	8.960	0,05%	+0,01%	+2.861	+46,9%
AGENTE DEL MERCADO ELÉCTRICO	7.799	0,04%	10.656	0,06%	+0,01%	+2.857	+36,6%
REMICA COMERCIALIZADORA	1.221	0,01%	3.623	0,02%	+0,01%	+2.402	+196,7%
UMEME ENERGÍA	0	0,00%	2.246	0,01%	+0,01%	+2.246	-
VIVE ENERGÍA ELÉCTRICA	397	0,00%	2.559	0,01%	+0,01%	+2.162	+544,6%
SYDER COMERCIALIZADORA VERDE	3.307	0,02%	5.399	0,03%	+0,01%	+2.092	+63,3%
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	14.850	0,08%	16.932	0,09%	+0,01%	+2.082	+14,0%
ENERGÍA NÓRDICA GAS ELECTRICIDAD	2.269	0,01%	4.296	0,02%	+0,01%	+2.027	+89,3%
ACSOL ENERGÍA GLOBAL	8.057	0,04%	5.756	0,03%	-0,01%	-2.301	-28,6%
ALCANZIA ENERGÍA	21.043	0,12%	17.156	0,09%	-0,02%	-3.887	-18,5%
COMER. RIOJANA DE ENERGÍA	4.184	0,02%	0	0,00%	-0,02%	-4.184	-100,0%
ENSTROGA	15.317	0,08%	8.107	0,04%	-0,04%	-7.210	-47,1%
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	57.700	0,32%	47.158	0,25%	-0,06%	-10.542	-18,3%
EDP ENERGÍA	797.926	4,40%	787.377	4,24%	-0,16%	-10.549	-1,3%
INSERIMOS ENERGÍA	11.837	0,07%	36	0,00%	-0,07%	-11.801	-99,7%
CIDE HC ENERGÍA	406.760	2,24%	392.877	2,12%	-0,13%	-13.883	-3,4%
IBERDROLA CLIENTES	6.638.033	36,57%	6.596.555	35,53%	-1,05%	-41.478	-0,6%
NATURGY IBERIA	2.226.605	12,27%	1.997.692	10,76%	-1,51%	-228.913	-10,3%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: En negrita y fondo gris, los comercializadores con variaciones de más del doble en el número de suministros durante 2019, y aquellos que incrementaron o redujeron su cartera de clientes en más de 25.000 suministros. En negrita con fondo blanco, comercializadores dados de alta durante 2019 o que partieron de 0 suministros a 31 de diciembre de 2018 y obtuvieron más de 2.000 suministros durante el último año.

Las mayores reducciones en el número de suministros se registraron en Naturgy Iberia (228.913 suministros menos, el 10,3% de los registrados a finales de 2018) e Iberdrola Clientes (41.478 suministros menos, el 3,4% de los registrados a

finales de 2018). Los clientes de Inserimos Energía fueron traspasados a otro comercializador libre o a la COR al publicarse la Orden por la que se inhabilita en el BOE núm. 232, de 26 de septiembre de 2019; y la Comercializadora Riojana de Energía fue dada de baja el 17 de junio, pasando el 100% de sus clientes a otros comercializadores durante 2019.

En el **sector gasista**, han experimentado incrementos o decrementos mayores de 500 clientes al finalizar 2019 con respecto a sus clientes del año anterior, los agentes incluidos en la siguiente tabla.

Se produjo un mayor crecimiento en el número de suministros registrados por Repsol Comercializadora de Electricidad y Gas (64.957 suministros adicionales, un 63,9% más), y Endesa Energía (24.654 suministros adicionales, un 1,9% más) respecto a los que tenían a finales de 2018. Si se tiene en cuenta el crecimiento en función al número de suministros registrados a finales de 2018, destacaron entre el resto Xenera Compañía Eléctrica (crecimiento del 1119,2%), Energía Colectiva (crecimiento del 884,7%) y Ahorreluz Servicios Online (forma parte del Grupo Audax, con un crecimiento de 0 a 2.103 suministros en menos de un año).

**Tabla 26. Comercializadores con variaciones relevantes en su número de clientes.
Año 2019 - Sector Gasista**

Comercializador Libre Sector Gasista	Puntos suministro final 2018	% Cuota mercado libre final 2018	Puntos suministro final 2019	% Cuota mercado libre final 2019	Variación cuota mercado libre	Variación anual puntos suministro	% Variación puntos suministro en 2019
REPSOL COM. DE ELECTRICIDAD Y GAS	101.639	+1,61%	166.596	+2,62%	+1,01%	+64.957	+63,9%
ENDESA ENERGÍA	1.302.044	+20,67%	1.326.698	+20,86%	+0,19%	+24.654	+1,9%
IBERDROLA CLIENTES	1.008.535	+16,01%	1.025.615	+16,12%	+0,12%	+17.080	+1,7%
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	10.120	+0,16%	24.127	+0,38%	+0,22%	+14.007	+138,4%
ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	9.746	+0,15%	21.861	+0,34%	+0,19%	+12.115	+124,3%
HOLALUZ - CLIDOM	15.644	+0,25%	26.397	+0,41%	+0,17%	+10.753	+68,7%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	17.490	+0,28%	28.015	+0,44%	+0,16%	+10.525	+60,2%
ENERGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	3.435	+0,05%	13.822	+0,22%	+0,16%	+10.387	+302,4%
FACTOR ENERGÍA	6.501	+0,10%	15.954	+0,25%	+0,15%	+9.453	+145,4%
CATGAS ENERGÍA	8.088	+0,13%	17.408	+0,27%	+0,15%	+9.320	+115,2%
EDP COMERCIALIZADORA	843.716	+13,39%	851.710	+13,39%	-0,00%	+7.994	+0,9%
AUDAX RENOVABLES	16.349	+0,26%	20.784	+0,33%	+0,07%	+4.435	+27,1%
FENIE ENERGÍA	22.553	+0,36%	26.512	+0,42%	+0,06%	+3.959	+17,6%
GEO ALTERNATIVA	2.109	+0,03%	6.040	+0,09%	+0,06%	+3.931	+186,4%
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	313	+0,00%	3.816	+0,06%	+0,06%	+3.503	+1119,2%
UNIELÉCTRICA ENERGÍA	359	+0,01%	2.660	+0,04%	+0,04%	+2.301	+640,9%
ENERGÍA COLECTIVA	255	+0,00%	2.511	+0,04%	+0,04%	+2.256	+884,7%
NABALIA ENERGÍA 2000	580	+0,01%	2.709	+0,04%	+0,03%	+2.129	+367,1%
AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE	0	+0,00%	2.103	+0,03%	+0,03%	+2.103	-
IRIS ENERGÍA EFICIENTE	0	+0,00%	1.856	+0,03%	+0,03%	+1.856	-
NEXUS ENERGÍA	3.758	+0,06%	5.542	+0,09%	+0,03%	+1.784	+47,5%
CHCUATRO GAS COMERCIALIZADORA	894	+0,01%	2.053	+0,03%	+0,02%	+1.159	+129,6%
FOX ENERGÍA	152	+0,00%	1.303	+0,02%	+0,02%	+1.151	+757,2%
MET ENERGÍA ESPAÑA	316	+0,01%	1.379	+0,02%	+0,02%	+1.063	+336,4%
AXPO IBERIA	526	+0,01%	1.452	+0,02%	+0,01%	+926	+176,0%
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	2.433	+0,04%	3.356	+0,05%	+0,01%	+923	+37,9%
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	10.401	+0,17%	11.161	+0,18%	+0,01%	+760	+7,3%
VITA CAPITAL TRADING	0	+0,00%	678	+0,01%	+0,01%	+678	-
ENGIE ESPAÑA	84	+0,00%	657	+0,01%	+0,01%	+573	+682,1%
NATURGY IBERIA	2.886.777	+45,82%	2.715.867	+42,70%	-3,12%	-170.910	-5,9%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: En negrita y fondo gris, los comercializadores con variaciones de más del doble en el número de suministros durante 2019, y aquellos que incrementaron o redujeron su cartera de clientes en más de 15.000 suministros. En negrita con fondo blanco, comercializadores dados de alta durante 2019 o que partieron de 0 suministros a 31 de diciembre de 2018, y obtuvieron más de 500 suministros durante 2019.

Con un valor negativo en la variación anual del número de suministros gasistas destacó Naturgy Iberia, al perder además un 3,12% de cuota de mercado libre (170.910 suministros menos, el 5,9% de los registrados a finales de 2018).

10. HECHOS RELEVANTES

Durante 2019 fueron informados los siguientes hechos que destacaron por su posible repercusión en futuros procesos de cambios de comercializador:

- Se han inscrito 41 nuevas empresas en el “Listado de Comercializadoras de electricidad⁴⁵” de la CNMC, mientras que causaron baja 23 comercializadores eléctricos. A final de año, el número de empresas activas incluidas en el listado era de 406, con un crecimiento neto de 18 comercializadores eléctricos.
- Se han inscrito 26 nuevas empresas en el “Listado de Comercializadores de gas natural⁴⁶” de la CNMC, mientras que causaron baja 8 comercializadores gasistas. A final de año, el número de empresas activas incluidas en el listado era de 198, con un crecimiento neto de 18 comercializadores gasistas.
- Atendiendo a lo establecido en la “Resolución del procedimiento para la adopción de una decisión jurídicamente vinculante relativa al cumplimiento efectivo de la obligación legal por las empresas distribuidoras y comercializadoras de referencia pertenecientes a grupos integrados, a no crear confusión a los consumidores en la información, presentación de marca e imagen de marca⁴⁷”, de 6 de septiembre de 2018, aplicable a empresas con más de 100 mil clientes, durante 2019 fueron informadas las nuevas denominaciones de divisiones de distribución y comercializadoras regulada y libre, indicadas en la tabla siguiente.

⁴⁵ Según el “Listado de Comercializadoras de electricidad” publicado por la CNMC en www.cnmc.es. “

⁴⁶ Según el “Listado de Comercializadores de gas natural” publicado por la CNMC en www.cnmc.es. “

⁴⁷ DJV/DE/001/18.

Tabla 27. Nuevas denominaciones sociales

TIPO AGENTE	DENOMINACIÓN SOCIAL / NOMBRE ANTERIOR	DENOMINACIÓN SOCIAL / NOMBRE ANTERIOR
DISTRIBUIDOR	IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	i-DE REDES ELÉCTRICAS INTELIGENTES, S.A.
DISTRIBUIDOR	ENDESA DISTRIBUCIÓN, S.L.U.	EDISTRIBUCIÓN REDES DIGITALES, S.L.U.
DISTRIBUIDOR	HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.	E-REDES DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA
COMERCIALIZADOR REGULADO	VIESGO CUR, S.A.U.	RÉGSITI COMERCIALIZADORA REGULADA, S.L.U.
COMERCIALIZADOR REGULADO	CHC COMERCIALIZADOR DE REFERENCIA, S.L.U.	COMERCIALIZADOR DE REFERENCIA ENERGÉTICO, S.L.U.
COMERCIALIZADOR REGULADO	EDP COMERCIALIZADORA DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.	BASER COMERCIALIZADORA DE REFERENCIA, S.A.
COMERCIALIZADOR REGULADO	IBERDROLA COMERCIALIZACIÓN DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.U.	CURENERGÍA COMERCIALIZADOR DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.U.
COMERCIALIZADOR REGULADO	EMPRESA DE ALUMBRADO ELÉCTRICO DE CEUTA COMERCIALIZACIÓN DE REFERENCIA, S.A.	ENERGÍA CEUTA XXI COMERCIALIZADORA DE REFERENCIA, S.A.U.
COMERCIALIZADOR REGULADO	ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U.	ENERGÍA XXI COMERCIALIZADORA DE REFERENCIA, S.L.

Fuente: CNMC.

- La Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC aprobó las siguientes resoluciones sancionadoras durante el año 2019 y primer trimestre de 2020, en relación a denuncias presentadas por consumidores, asociaciones de consumidores y organismos de consumo, por incidencias en el cambio de comercializador, por incumplimiento de las medidas de protección al consumidor relacionadas con los cambios de comercializador.

Tabla 28. Sancionadores aprobados durante 2019 y primer trimestre de 2020.

AGENTE	SANCIONADOR	FECHA DE APROBACIÓN	INFRACCIÓN	MULTA
ENDESA ENERGÍA, S.A.U.	SNC/DE/112/17	10/01/2019	66.4 LSE	30.000 €
	SNC/DE/182/17	13/02/2019	66.1 LSE-111. a) LSH	170.000 €
	SNC/DE/046/18	13/02/2019	66.4 LSE	90.000 €
	SNC/DE/021/18	28/02/2019	66.4 LSE-111.d) LSH	40.000 €
	SNC/DE/111/17	28/02/2019	65.25 LSE	150.000 €
ENDESA ENERGIA XXI, S.L.U.	SNC/DE/111/17	28/02/2019	65.25 LSE	150.000 €
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	SNC/DE/183/17	13/02/2019	66.1 LSE	40.000 €
	SNC/DE/130/18	05/03/2020	65.23 LSE-110.af) LSH	100.000 €
EDP ENERGÍA, S.A.U.	SNC/DE/048/18	13/02/2019	66.4 LSE	30.000 €
FLIP ENERGÍA, S.L.	SNC/DE/139/18	10/10/2019	66.4 LSE	10.000 €
	SNC/DE/010/19	22/10/2019	66.4 LSE	20.000 €
	SNC/DE/131/18	11/02/2020	65.25 LSE	50.000 €
HOLALUZ-CLIDOM, S.A.	SNC/DE/009/19	17/12/2019	66.4 LSE	30.000 €

Fuente: CNMC.

Nota: El SNC/DE/111/17 sancionó tanto a Endesa Energía, S.A.U. como a Endesa Energía XII, S.L.U. Las multas indicadas no contemplan las reducciones del 40% aplicadas por aceptación de sanción en algunos casos.

- En el BOE núm. 161, de 6 de julio de 2019, se publicó el anuncio de la Subdirección General de Energía Eléctrica, por el que se da publicidad a los Acuerdos de inicio de los procedimientos por los que se inhabilitan para el ejercicio de la actividad de comercialización a las empresas Apeles Electricidad, S.L., Beta Renewable Group, S.A., Clidom Energy, S.L., Elegrand Energía, S.L., Inserimos Energía, S.L., Suministradora Eléctrica Vientos Aliseos de Lanzarote, S.L. y Suministros Lyg Murcia, S.L., y se acuerda el inicio de los procedimientos de traspaso de sus clientes a un comercializador de referencia, determinándose las condiciones de suministro a dichos clientes, adoptado por la Ministra para la Transición Ecológica en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 47 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico.

Con fecha 18 de julio de 2019, se procedió al alzamiento de las medidas cautelares anteriores contra la empresa Clidom Energy, S.L.

Finalmente, en el BOE núm. 232, de 26 de septiembre de 2019, se da publicidad a la Orden por la que se inhabilita para el ejercicio de la actividad de comercialización a las empresas Apeles Electricidad, S.L., Beta Renewable Group, S.A., Elegrand Energía, S.L., Inserimos Energía, S.L., Suministradora Eléctrica Vientos Aliseos de Lanzarote, S.L. y Suministros Lyg Murcia, S.L., y se determina el traspaso de sus clientes a un comercializador de referencia. En este mismo BOE, se da publicidad a la Orden por la que se finaliza el procedimiento acumulado de inhabilitación para el ejercicio de la actividad de comercialización a la empresa Clidom Energy, S.L. y de traspaso de sus clientes a un comercializador de referencia, y se acuerda el archivo del mismo.

Posteriormente, se publicó la orden TEC/1167/2019, de 28 de noviembre, que inhabilita a Enerkia Energía, SL, para el ejercicio de la actividad de comercialización de gas natural y se determina el traspaso de sus clientes a un comercializador de último recurso.

- El 24 de julio se aprobó la Orden TEC/819/2019, por la que se inhabilita para el ejercicio de la actividad de comercialización de gas natural a Solstar Limited.
- El 1 de agosto se aprobó la Orden TEC/878/2019, por la que se inhabilita para el ejercicio de la actividad de comercialización de gas natural a Gasela GmbH.
- El 28 de noviembre se aprobó la Orden TEC/1167/2019, por la que se inhabilita a Enerkia Energía, S.L., para el ejercicio de la actividad de comercialización de gas natural y se determina el traspaso de sus clientes a un comercializador de último recurso.

11. ADMINISTRACIÓN DE LAS BBDD SIPS

La CNMC asumió las funciones de la Oficina de Cambio de Suministrador (OCSUM) el 1 de julio de 2014. Entre estas funciones se encuentra la entrega de las bases de datos (BBDD) de puntos de suministro⁴⁸ a los comercializadores de energía eléctrica y gas natural que las soliciten.

La extinta OCSUM recibía estas BBDD con diferentes formatos de los distribuidores, porque hasta entonces estaba regulado el contenido, pero no el formato de dichas bases de datos, lo que constituía una barrera de acceso a la información por parte de los comercializadores, que se tenían que enfrentar a tantos formatos como distribuidores existen.

En septiembre de 2014, se emitió un primer formato básico sin apenas restricciones para el envío de información. Con posterioridad, en julio de 2016, se elaboró un segundo formato estándar. En paralelo, en esa fecha, también se adaptó el sistema de entrega/recepción de información al nuevo procedimiento de la CNMC, que utiliza una aplicación API en su página web. Todo ello, con el fin de facilitar el acceso al SIPS de electricidad y de gas a todos los comercializadores registrados, independientes y de empresas verticalmente integradas.

Con fecha 27 de noviembre de 2015 se aprobó el Real Decreto 1074/2015 por el que se modifican distintas disposiciones en el sector eléctrico. En él se incorporó la prohibición de que las empresas comercializadoras y la CNMC pudieran acceder a cualquier información que directamente identifique al titular del punto de suministro y, en particular, a los datos recogidos en los apartados c)⁴⁹, z)⁵⁰ y aa)⁵¹ del apartado 1 del artículo 7. Además, en esta norma se incluye el campo comercializador en el SIPS.

El 7 de octubre de 2017 se publicó el Real Decreto 897/2017, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica, en el que se establece que en el SIPS se incluya una referencia a la percepción del bono social.

Finalmente, en el Real Decreto-ley 15/2018, de 5 de octubre, de medidas urgentes para la transición energética y la protección de los consumidores, se establece que las empresas comercializadoras no podrán acceder a la

⁴⁸ *Bases de Datos SIPS (Sistema de Información de los Puntos de Suministro).*

⁴⁹ *“Ubicación del punto de suministro, que incluye dirección completa (tipo de vía, nombre de la vía, número, piso y puerta). Esta información debe referirse en todo momento al punto de suministro y no a la ubicación, población y provincia del titular de dicho punto de suministro que se exige en la letra aa) de este mismo artículo”.*

⁵⁰ *“Nombre y apellidos, o en su caso denominación social y forma societaria, del titular del punto de suministro”.*

⁵¹ *“Dirección completa del titular del punto de suministro. Esta información debe referirse en todo momento al titular del punto de suministro y no a la ubicación, población y provincia de dicho punto de suministro que se exige en la letra c) de este mismo artículo”.*

información del apartado ac)⁵², quedando accesible para la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, en el ejercicio de sus funciones.

A continuación, se describe de forma general la estructura de los ficheros de la CNMC para la recepción y entrega del SIPS.

Para el **sector eléctrico**, la información se agrupa en dos ficheros mensuales y uno tercero semanal. El primer fichero mensual contiene la mayoría de los campos del SIPS, con el detalle establecido en la regulación, mientras que el segundo contiene los consumos de electricidad. El fichero semanal incluye los puntos de suministro que se activan con bono social durante la semana. Éstos quedarán incorporados en el envío del siguiente mes del SIPS.

Para el **sector gasista**, existen tres ficheros: el primer fichero contiene la mayoría de los campos del SIPS, con el detalle establecido en la regulación, el segundo fichero incluye el listado de los consumidores que desean que sus datos personales no sean cedidos a los comercializadores (conforme a lo previsto en la LOPD), y el tercero, que contiene los consumos de gas natural en los dos años anteriores.

La entrega de los datos del SIPS a la CNMC se realiza por los distribuidores entre los días del 1 al 8 de cada mes. Desde la entrada del nuevo procedimiento API, el proceso de carga de datos en la Base de Datos de la CNMC se realiza en el mismo momento de la entrega. Entre el día 9 y el 20, se comprueban las entregas y se preparan las descargas para los comercializadores que se hayan autenticado⁵³ ante la CNMC.

Las descargas contienen dos ficheros por sector. El primero con la información de los puntos de suministro y el segundo con la información de los consumos asociados a esos puntos de suministro, una vez que la CNMC ha comprobado que no figura la información de los consumidores que se han opuesto a la entrega de sus datos (únicamente aplicable para el sector gasista). Estas descargas pueden ser globales o específicas de un conjunto de puntos de suministro. Las descargas se generan en función del ámbito geográfico de la licencia del comercializador que las solicita. Junto a esos ficheros, también se pone a disposición de los comercializadores el listado de puntos de suministro que semanalmente se van dando de alta con bono social desde el último mes.

El número de **distribuidores eléctricos** que enviaron información del SIPS a la CNMC en diciembre de 2019 fue de 291, lo que supuso 29 millones de puntos de suministro. Respecto a los **distribuidores gasistas**, en diciembre de 2019 enviaron información todos ellos, 18, lo que supuso 7,9 millones de puntos de

⁵² Empresa comercializadora que realiza actualmente el suministro

⁵³ Para la puesta a disposición de los comercializadores de las Bases de Datos, es necesario que el responsable para recibir la Base de Datos tenga la capacidad de representación suficiente de la empresa. Además, el representante de la peticionaria se ha de comprometer a garantizar en nombre de la empresa el cumplimiento de la normativa aplicable a la protección de datos.

suministro. Es decir, entre ambos sectores se totalizaron 309 distribuidores y 36,9 millones de puntos de suministro. En esa misma fecha, el total de **comercializadores de electricidad** que se habían autenticado en la CNMC para acceder a las BBDD era de 175 (161 en 2018 y 134 en 2017), mientras que los **comercializadores gasistas** autenticados eran 69 (58 en 2018 y 54 en 2017). Con todo ello, en ambos sectores se habían autenticado 244 comercializadores (219 en 2018 y 188 en 2017).

El número de **BBDD SIPS completas descargadas** anualmente por los comercializadores fue:

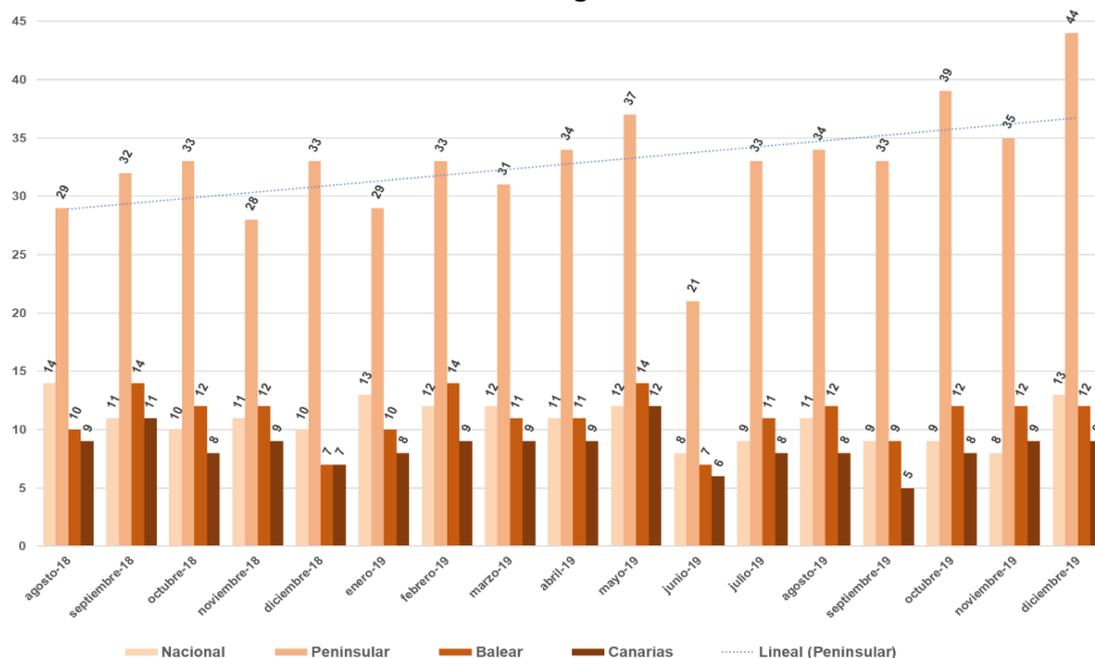
Tabla 29. Número de BBDD completas entregadas a los comercializadores. Evolución años 2014 a 2019 – Ambos sectores

SECTOR	AÑO					
	2014	2015	2016	2017	2018	2019
ELÉCTRICO	5	41	127	465	773	767
GASISTA	0	3	44	202	275	308
TOTAL	5	44	171	667	1.048	1.075

Fuente: CNMC a partir de la información del SIPS.

Y en particular, el número de bases de datos descargadas por meses en el sector eléctrico se representa en el siguiente gráfico.

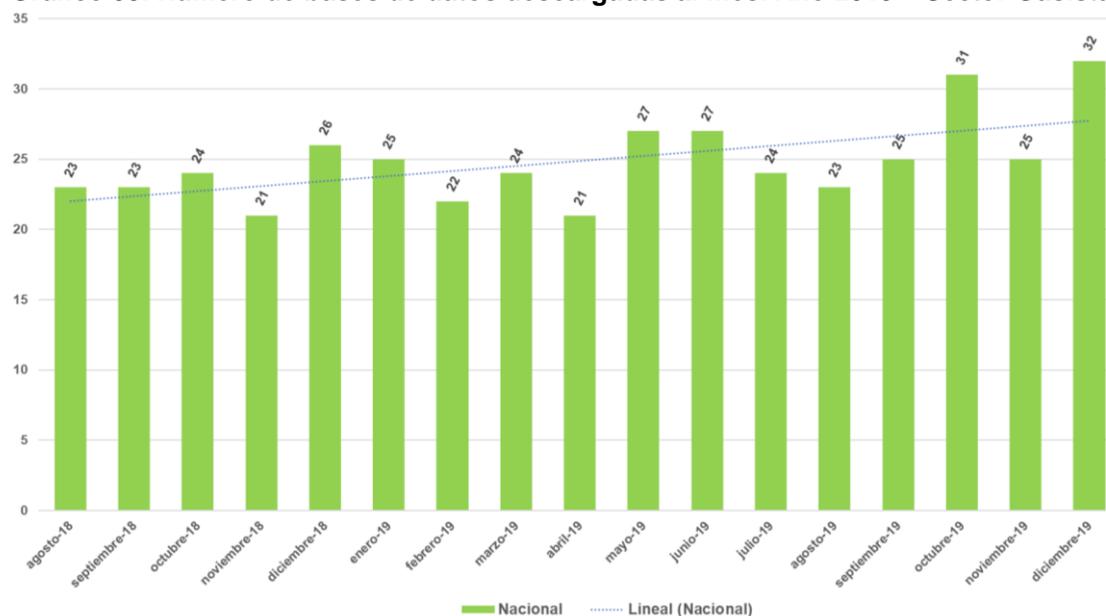
Gráfico 52. Número de bases de datos descargadas al mes. Año 2019 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC a partir de la información del SIPS.

Por su parte, en el sector gasista, el número de bases de datos descargadas por meses se representa en el siguiente gráfico.

Gráfico 53. Número de bases de datos descargadas al mes. Año 2019 – Sector Gasista



Fuente: CNMC a partir de la información del SIPS.

Además de las descargas completas de las BBDD, y como ya se ha señalado, pueden realizarse **descargas parciales** de un CUPS o un conjunto de CUPS previa autenticación, utilizando certificado digital. El número de comercializadores que han realizado consultas individuales es de 42, fundamentalmente en el sector eléctrico. En 2019, han realizado consultas por un total de 3,5 millones de puntos de suministro mediante acceso remoto a los servidores de la CNMC y previa autenticación mediante certificado digital. El uso del procedimiento de consultas individuales aumenta mientras que el total de descargas completas se mantiene constante respecto a 2018. Este procedimiento automático evita que los comercializadores tengan que descargar los ficheros completos con el correspondiente ahorro en costes de mantenimiento de sistemas informáticos⁵⁴.

12. RESUMEN Y CONCLUSIONES

Primera. – Estructura del mercado eléctrico. El último día del año 2019, el mercado eléctrico estaba compuesto por más de 29,5 millones de puntos de suministro, de los cuales cerca de 11 millones se encontraban en el mercado regulado (37,2%), mientras que el resto, 18,5 millones, pertenecían al mercado libre (62,8%). Los comercializadores pertenecientes a los cinco grupos principales gestionaban el 84,3% del total de puntos de suministro eléctrico del mercado libre (cuatro años antes gestionaban el 90,6%). El resto de comercializadores, los llamados independientes, gestionaban el 15,7% del total

⁵⁴ Para evitar sobrecarga en los servidores, se limita el número de accesos por hora.

de puntos de suministro eléctrico del mercado libre (cuatro años antes gestionaban el 9,4%).

Segunda. – Estructura del mercado gasista. A 31 de diciembre del 2019, el mercado del gas natural estaba compuesto por cerca de 8 millones de puntos de suministro, de los cuales aproximadamente 1,6 millones se encontraban en el mercado regulado (19,9%), mientras que el resto, 6,4 millones pertenecían al mercado libre (80,1%). Los comercializadores de los cinco grupos principales suministraban al 95,9% del total de los puntos de suministro gasista del mercado libre. El resto de comercializadores, los llamados independientes, en su conjunto gestionaban el 4,1% de los puntos de suministro activos (cuatro años antes gestionaban el 0,3%). Estos comercializadores, durante los últimos años han experimentado un crecimiento significativo en el número de consumidores, con especial aumento durante 2019. No obstante, a finales del año contaban aún con cuotas de mercado que pueden considerarse muy reducidas.

Tercera. – Tasas de cambio de comercializador (*switching*). Durante 2019, la evolución de esta tasa global se redujo en ambos sectores. La tasa anual de *switching* en el sector eléctrico fue del 10,2% (por segmentos: 9,6% doméstico, 29,3% pyme y 25% industrial), mientras que en el sector gasista fue del 7,8% (por segmentos: 7,7% doméstico, 25,6% pyme y 20% industrial). En el año 2018, las tasas globales registradas fueron del 10,9% y del 8,9% en los sectores eléctrico y gasista, respectivamente.

- En el sector eléctrico, las provincias de Albacete (12,8%) y Granada (12,7%) presentaron las mayores tasas de *switching* durante 2019.
- En el sector gasista, las provincias de Albacete (12,5%) y Cuenca (12,4%) fueron las que obtuvieron las tasas de *switching* más elevadas.

Cuarta. – Tiempos medios de cambio de comercializador (perspectiva del comercializador). Los tiempos medios desde que el cliente otorga su consentimiento al comercializador hasta que el distribuidor activa el cambio fueron de 7,8 días de media en el sector eléctrico, y en 8 días de media en el gasista (lo que supuso una reducción anual de 0,7 días en electricidad, y de 2,3 días en gas). Estos tiempos medios varían entre los distintos comercializadores. Así se destacan en el informe 16 comercializadores del sector eléctrico y 8 del gasista, que obtuvieron tiempos de cambio iguales o inferiores a 5 días.

Quinta. – Tiempos medios de cambio de comercializador (perspectiva del distribuidor). Los tiempos medios desde la recepción de solicitud de cambio por parte del distribuidor hasta que éste se activa, han sido de 2,6 y 2,8 días en electricidad y gas natural, respectivamente (3,1 y 3,2 días en 2018, respectivamente). No obstante, los tiempos medios varían según las zonas de distribución; siendo las áreas de distribución eléctrica con una actividad más ágil las del Grupo Iberdrola (1,9 días) y las del Grupo Endesa (2,8 días). Por su parte,

en el mercado gasista resultaron más ágiles las áreas de Gas Extremadura (1,6 días) y Madrileña Red de Gas (2,1 días).

Sexta. – Tasas de rechazo de solicitudes de cambio de comercializador. En 2019, las tasas de rechazo de solicitudes de cambio presentaron diferentes variaciones respecto al año anterior:

- En el sector eléctrico se observó tras cuatro años de crecimiento, una reducción de la tasa de rechazo anual, situándose en el 12,4% durante 2019. Destacaron por presentar las menores tasas de rechazo, los comercializadores del Grupo Endesa (9,2%) y los distribuidores del Grupo Iberdrola (8,7%).
- En el sector gasista, la tasa de rechazo anual crece hasta el 18,1% durante 2019 (un incremento de 1,4 puntos). Destacaron por presentar las menores tasas de rechazo en solicitudes de cambio, los comercializadores del Grupo Repsol (8,2%) y los distribuidores del Grupo Redexis Gas (12,9%).

Séptima. – Movimientos entre comercializadores del mismo grupo empresarial. En 2019 se observaron los siguientes resultados:

- En el sector eléctrico, la mayoría de cambios producidos desde un comercializador regulado (COR) hacia un comercializador libre, tuvieron como destino, comercializadores pertenecientes al mismo grupo empresarial (62,6% de la totalidad de cambios; 66,8% en 2018), siendo los grupos con mayor fidelización Iberdrola (74,4% de los salientes de Curenergía), Endesa (63,9% de los salientes de Energía XXI), y CHC (66,2% de los salientes de Comercializadora Regulada de Energía).
- En el sector gasista, los cambios que se produjeron entre un comercializador de último recurso (CUR) y un comercializador libre perteneciente a su mismo grupo, registraron un porcentaje medio del 25,1% (31,4% en 2018), siendo los grupos con mayor fidelización Iberdrola (69,1% de los salientes de Curenergía) y Endesa (45,1% de los salientes de Energía XXI).

Octava. – Nuevas altas de puntos de suministro y tiempos medios. Se han declarado 430 mil activaciones de nuevas altas en áreas de distribución eléctricas, y cerca de 173 mil activaciones de nuevas altas en las áreas de distribución gasista. El tiempo medio de activación desde la perspectiva del distribuidor fue de 3,4 y 8,8 días, en los sectores eléctrico y gasista, respectivamente (3,7 y 11,3 días en 2018, respectivamente).

Novena. – Tasas de rechazo de solicitudes de nuevas altas. En 2019 se observan los siguientes resultados:

- En el sector eléctrico, se registró una tasa de rechazo anual del 25,9%, lo que supuso una reducción respecto al año anterior de 1,8 puntos. El principal motivo de rechazo se debe, al igual que en 2018, a que el cliente/comercializador no aporta la documentación técnica necesaria para activar el alta solicitada.
- En el sector gasista, la tasa de rechazo anual registrada fue del 25,9%, lo que supuso una reducción importante respecto al año anterior, de 11,5 puntos. El principal motivo de rechazo se debe a las solicitudes sobre puntos de suministro de GLP que están en proceso de transformación a gas natural, pero cuya transformación no ha finalizado.

Décima. – Destino de las nuevas altas. Durante 2019 se ha observado, en función del mercado, lo siguiente:

- En el sector eléctrico, el 86,8% de las altas, se activaron en comercializadores libres. Entre estas altas, el 68,7% fueron a favor de comercializadores libres verticalmente integrados con el distribuidor eléctrico del punto de suministro.
- En el sector gasista, el 87,3% de las altas se activaron en el mercado libre, mientras que el 12,7% lo hicieron en el mercado regulado. Entre las altas activadas en el mercado libre, el 25% se realizó a favor de comercializadores verticalmente integrados del Grupo Naturgy⁵⁵.

Undécima. – Balance de altas/bajas de puntos de suministro. En 2019 el balance de altas/bajas de puntos de suministro en los principales grupos empresariales fue el siguiente:

- En el sector eléctrico, sobre un balance de altas/bajas positivo de 138.833 puntos de suministro, destacaron los datos de los comercializadores de los grupos Iberdrola y Endesa, con incrementos de 62.173 y 60.192 puntos de suministro durante 2019, respectivamente. También llamó la atención el número de puntos de suministro netos que alcanzan los comercializadores independientes agrupados en el epígrafe “Otros”, con un saldo neto positivo de 29.981 puntos de suministro (25.267 en 2018).
- En el sector gasista, se observó un balance de altas/bajas también positivo, con 51.515 suministros nuevos. Destacaron los datos del Grupo Endesa sobre el resto, con un crecimiento de 34.027 suministros debidos a nuevas altas. También resultó destacable el aumento de puntos de suministro de los grupos Iberdrola, la agrupación “Otros” y EDP, con incrementos de 12.800, 10.311 y 10.258 nuevos suministros durante 2019, respectivamente.

⁵⁵ Se debe tener en cuenta que en gas existe un porcentaje bastante elevado de red de distribución que no está verticalmente integrada (Naturgy es el único grupo integrado verticalmente en la actualidad).

Duodécima. – Balance total de puntos de suministro. Se incluye el balance total de puntos de suministro, como consecuencia de las altas/bajas y de los cambios de comercializador habidos en el trimestre:

- En el sector eléctrico, obtuvieron un balance total positivo más elevado los comercializadores agrupados en el epígrafe “Otros”, con 509.170 (crecimiento del 20,9%) suministros más, y en el Grupo Repsol con 153.794 (crecimiento del 22,3%) puntos de suministro adicionales durante 2019.
- En el sector gasista, se obtuvo un balance total positivo de los comercializadores agrupados en el epígrafe “Otros”, de 116.151 (crecimiento del 79%), y en el Grupo Repsol de 64.967 (crecimiento del 63,9%) puntos de suministro adicionales, en relación al año anterior. Destacaron también por el número de suministros adicionales que presentan a finales de 2019, los grupos Iberdrola y Endesa, al registrar 23.624 y 21.709 suministros adicionales a los que tenía a finales de 2018 (crecimiento del 2,3% y del 1,4%, respectivamente).

Decimotercera. – BBDD sobre SIPS. La entrega de las bases de datos de los puntos de suministro a los comercializadores de electricidad y de gas se encuentra regulada, como así mismo la información contenida en ellas. Sin embargo, hasta 2014 (cuando la CNMC recibió esa competencia), no se reguló el formato y el mecanismo de entrega, lo que constituía hasta entonces una barrera de acceso a la información por parte de los comercializadores, que se tenían que enfrentar a tantos formatos como distribuidores.

A día de hoy existe un procedimiento único y ágil de entrega mensual de las bases de datos actualizadas de puntos de suministro, que gestiona la CNMC. El número de distribuidores eléctricos que enviaron información del SIPS a la CNMC en diciembre de 2019 fue de 291, lo que supuso 29 millones de puntos de suministro. Para el sector de gas, en diciembre de 2019 se cargó la información de 18 distribuidores, lo que supuso 7,9 millones de puntos de suministro. En esa misma fecha, el total de comercializadores de electricidad que se habían autenticado en la CNMC para acceder a las BBDD era de 175 (161 en 2018 y 134 en 2017), mientras que en el sector de gas era de 69 (58 en 2018 y 54 en 2017). Con todo ello, en ambos sectores se habían autenticado 244 comercializadores (219 en 2018 y 188 en 2017). Durante 2019 se entregaron 1.075 BBDD completas a comercializadores.

ANEXO I. RESUMEN PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR. ANUAL 2019

MERCADO ELÉCTRICO													
Cod Dis	Distribuidor	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
R1-043	ANSELMO LEON DISTRIBUCIÓN	2.210	1.923	86,97%	100,00%	288	13,03%	100,00%	2	2.036	100,00%	27	14
R1-003	BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS	19.713	17.956	90,08%	1,97%	1.757	9,92%	95,60%	41	17.448	99,79%	121	0
R1-015	BASOLES ENERGÍA	1.006	701	69,20%	98,89%	305	30,80%	98,40%	0	793	79,70%	6	0
R1-022	CENTRAL ELÉCTRICA SESTEO Y CIA	1.320	1.147	90,17%	99,83%	173	9,83%	97,60%	0	1.155	95,93%	0	2
R1-044	COMPañIA DE ELECTRICIDAD DEL CONDADO	1.188	891	73,03%	98,43%	329	26,97%	94,53%	6	836	97,01%	3	3
R1-027	COMPañIA MELLINSE DE GAS Y ELECTRICIDAD	940	849	90,32%	100,00%	91	9,68%	100,00%	0	618	100,00%	21	0
R1-047	DISTRIBUIDORA ELÉCTRICA DE DON BENITO	2.238	1.893	87,28%	99,89%	276	12,72%	98,55%	1	1.909	99,85%	9	9
R1-294	DISTRIBUIDORA ELÉCTRICA DEL PUERTO DE LA CRUZ	2.274	1.973	85,26%	99,55%	341	14,74%	100,00%	3	1.934	99,95%	7	4
R1-036	DISTRIBUIDORA ELÉCTRICA LOS BERMEJALES	1.309	1.022	82,22%	97,36%	221	17,78%	97,29%	7	1.006	78,73%	13	13
R1-299	EDISTRIBUCIÓN REDES DIGITALES	1.583.779	1.354.961	85,60%	99,89%	227.859	14,40%	99,90%	809	1.320.510	99,69%	8.262	7.039
R1-016	ELECTRICA CALDENSE	698	604	95,42%	99,83%	29	4,58%	96,55%	0	751	98,67%	26	0
R1-009	ELECTRICA CONQUENSE DISTRIBUCIÓN	4.534	4.166	92,01%	99,98%	362	7,99%	99,72%	49	4.169	96,81%	105	28
R1-019	ELECTRICA DEL EBRO	1.778	1.488	82,48%	100,00%	316	17,52%	99,37%	2	1.439	99,44%	10	0
R1-035	ELECTRICA DEL OESTE DISTRIBUCIÓN	2.204	1.856	83,42%	100,00%	369	16,58%	97,83%	1	1.604	93,39%	1	1
R1-049	ELECTRICAS PITARCH DISTRIBUCIÓN	1.990	1.675	84,26%	100,00%	313	15,74%	99,68%	0	1.462	90,90%	0	0
R1-034	ELECTRICIDAD DE PUERTO REAL (EPRESA)	2.313	1.529	82,12%	83,19%	333	17,88%	85,29%	14	1.483	68,04%	15	0
R1-030	EMPRESA DE ALUMBRADO ELÉCTRICO DE CEUTA DISTRIBUCIÓN	813	804	96,29%	100,00%	3	3,71%	100,00%	0	663	100,00%	3	0
R1-026	ENERGIAS DE ARAGÓN I (EASA)	1.852	1.661	88,78%	99,82%	210	11,22%	99,52%	4	1.622	99,75%	15	8
R1-018	ESTABANEL Y PAHISA ENERGÍA	3.252	2.691	80,13%	100,00%	645	19,87%	100,00%	0	2.436	100,00%	22	0
R1-008	HIDROCENTRABARRIO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	61.461	53.174	86,67%	98,74%	8.181	13,33%	96,26%	426	52.816	97,44%	340	0
R1-001	I-DE REDES ELÉCTRICAS INTELIGENTES	1.292.545	1.165.704	91,34%	100,00%	110.525	8,66%	99,80%	725	1.161.175	100,00%	10.147	5.016
R1-025	INPECUARIAS POZOBLANCO	1.466	1.292	89,85%	99,61%	146	10,15%	98,63%	5	1.270	91,18%	8	8
R1-028	MEDINA GARVEY ELECTRICIDAD	1.536	1.278	84,69%	100,00%	231	15,31%	98,27%	20	1.326	99,62%	0	0
R1-021	SUMINISTRADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ	4.230	2.404	55,07%	100,00%	1.961	44,93%	100,00%	30	2.147	100,00%	1	0
R1-062	SUMINISTRO DE LUZ Y FUERZA	1.099	937	84,80%	100,00%	168	15,20%	100,00%	0	926	99,68%	4	3
R1-002	UFD DISTRIBUCIÓN ELECTRICIDAD	386.547	326.331	83,90%	99,72%	62.638	16,10%	99,75%	94	324.291	92,57%	836	0
R1-005	WISGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	61.494	55.362	88,47%	99,52%	7.218	11,55%	92,02%	148	53.331	99,73%	373	0
RESTO	RESTO	43.594	34.340	83,66%	90,17%	6.709	16,34%	89,64%	946	33.885	94,50%	398	130
TOTAL	TOTAL	3.459.323	3.040.522	87,55%	99,77%	432.205	12,45%	99,45%	2.734	2.995.041	98,90%	20.775	12.278

Cod Com	Comercializador	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
R2-662	ACSOL ENERGÍA GLOBAL	1.952	1.826	93,64%	99,89%	124	6,36%	100,00%	2	1.969	99,29%	73	9
R2-242	AGENTE DEL MERCADO ELÉCTRICO	8.237	7.122	89,00%	99,63%	880	11,00%	98,75%	5	6.929	99,00%	41	15
R2-366	AGUAS DE BARBASTRO ENERGÍA	964	825	84,44%	99,76%	152	15,56%	99,34%	2	816	99,75%	4	0
R2-752	AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE	7.234	6.693	94,60%	99,74%	380	5,40%	99,74%	3	5.622	99,89%	100	10
R2-455	ALCANZIA ENERGÍA	6.215	4.835	78,17%	99,96%	1.350	21,83%	99,56%	5	4.759	97,81%	102	26
R2-506	ALDROR ENERGÍA Y SOLUCIONES	110.159	101.338	91,97%	99,88%	8.850	8,03%	99,79%	46	101.327	99,87%	354	278
R2-706	ALILUZ MEDITERRÁNEA	5.537	4.860	87,65%	99,73%	685	12,35%	99,56%	0	4.858	99,84%	4	12
R2-558	ALTERNIA OPERADOR INTEGRAL	118.872	90.232	76,31%	99,86%	28.012	23,69%	99,64%	34	89.043	99,77%	219	121
R2-732	ANIMA ENERGÍA	3.940	3.190	82,96%	99,81%	655	17,04%	99,54%	4	3.112	99,16%	4	0
R2-499	ANOTHER ENERGY OPTION	5.878	4.811	83,96%	99,98%	919	16,04%	100,00%	4	4.703	97,41%	61	8
R2-387	AUDAX RENOVABLES	43.020	39.248	92,94%	99,88%	2.982	7,06%	99,87%	23	38.902	99,88%	574	553
R2-416	AURA ENERGÍA	5.849	4.616	84,17%	99,61%	868	15,83%	100,00%	2	3.824	98,59%	277	3
R2-466	AUSARTA PRIMA	1.184	1.061	91,07%	99,91%	104	8,93%	100,00%	0	1.073	93,10%	26	4
R2-512	AVANZALIA ENERGÍA COMERCIALIZADORA	1.298	1.138	90,03%	99,91%	126	9,97%	98,41%	3	1.141	99,74%	5	4
R2-235	AXPO IBERIA	12.346	10.166	85,21%	99,87%	1.764	14,29%	99,89%	13	9.391	97,74%	17	8
R2-453	CARVISA ENERGÍA	1.137	991	86,93%	99,39%	149	13,07%	100,00%	0	1.001	98,90%	0	0
R2-599	CATGAS ENERGÍA	6.628	5.729	85,70%	99,93%	956	14,30%	100,00%	1	5.729	99,86%	2	6
R2-679	CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	28.629	23.396	80,71%	99,94%	5.592	19,29%	98,91%	5	23.180	88,12%	169	17
R2-239	CEPSA GAS Y ELECTRICIDAD	1.161	993	88,19%	99,90%	133	11,81%	100,00%	4	1.184	91,81%	20	1
R2-291	CIDE HC ENERGÍA	5.888	5.118	88,84%	96,70%	643	11,16%	96,89%	18	4.996	97,50%	1	3
R2-635	COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS DEL MEDITERRÁNEO	1.183	965	80,22%	100,00%	238	19,78%	100,00%	3	953	99,58%	6	1
R2-019	COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ	497	476	97,14%	99,84%	14	2,86%	92,86%	0	462	95,90%	0	0
R2-496	CORPORACIÓN ALIMENTARIA GUJISSONA	1.720	1.625	93,88%	99,57%	106	6,12%	98,11%	0	1.611	99,94%	0	0
R2-560	COX ENERGÍA COMERCIALIZADORA ESPAÑA	766	674	87,42%	99,85%	97	12,58%	100,00%	0	675	99,70%	2	0
R2-475	CYE ENERGÍA	4.194	3.504	86,84%	99,91%	591	13,16%	99,62%	4	3.503	99,74%	26	20
R2-525	DAIMLUZ ENERGÍA	2.116	1.689	80,12%	99,64%	419	19,88%	98,81%	2	1.660	99,10%	10	5
R2-681	DISA ENERGÍA ELÉCTRICA	1.776	1.636	93,38%	99,94%	116	6,62%	100,00%	0	1.830	99,23%	8	2
R2-439	ECEO ENERGÉTICA	1.000	840	83,92%	99,52%	161	16,08%	99,38%	0	1.247	99,44%	1	0
R2-182	EDP COMERCIALIZADORA	15.561	13.373	88,70%	99,87%	1.704	11,30%	99,53%	22	14.880	98,92%	126	88
R2-004	EDP ENERGÍA	145.717	126.621	85,81%	99,88%	19.093	14,19%	99,21%	89	123.617	99,61%	385	276
R2-631	ELEX COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA	3.546	3.502	97,90%	100,00%	79	2,10%	100,00%	0	3.501	100,00%	2	2
R2-001	ENDESA ENERGÍA	584.301	535.498	90,69%	99,81%	61.534	10,31%	99,49%	559	523.366	99,33%	3.358	3.730
R2-523	ENELUZ 2025	12.436	11.058	90,05%	99,74%	1.222	9,95%	99,59%	8	10.831	97,32%	79	17
R2-542	ENERGÍA COLECTIVA	17.430	15.148	86,91%	99,89%	2.282	13,09%	99,78%	5	15.082	99,81%	18	22
R2-569	ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA	10.425	9.144	87,62%	99,63%	1.292	12,38%	99,54%	1	9.055	99,44%	32	22

Cod Com	Comercializador	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
R2-494	ENERGÍA NÓRDICA GAS Y ELECTRICIDAD	2.658	2.168	81,87%	100,00%	490	18,13%	100,00%	0	2.150	99,72%	14	3
R2-241	ENERGÍA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	73.305	68.932	93,16%	99,94%	5.061	6,84%	99,84%	7	68.737	99,60%	340	417
R2-550	ENERPLUS ENERGÍA	2.754	2.302	83,38%	100,00%	459	16,62%	99,78%	3	2.275	99,03%	10	7
R2-543	ENERGÍA GALEGA MAIS	1.455	1.293	90,67%	98,30%	133	9,33%	97,74%	0	1.283	66,72%	6	1
R2-597	ENSTROGA	3.361	2.856	88,79%	99,79%	354	11,30%	99,73%	4	2.794	99,68%	15	14
R2-388	ESCADINAVIA DE ELECTRICIDAD	1.822	1.560	85,34%	99,94%	268	14,66%	100,00%	1	1.521	99,67%	3	1
R2-013	ESTABANELL Y PAHISA MERCATOR	1.188	1.023	84,41%	99,80%	198	15,59%	100,00%	0	981	99,69%	12	0
R2-109	FACTOR ENERGÍA	25.975	23.322	89,02%	99,88%	2.876	10,98%	99,76%	6	23.248	99,60%	76	55
R2-403	FENIE ENERGÍA	46.029	39.659	84,53%	99,81%	7.258	15,47%	99,31%	52	38.454	99,38%	150	126
R2-583	FOX ENERGÍA	14.439	13.373	91,94%	99,90%	1.173	8,06%	99,15%	12	14.131	99,82%	287	18
R2-567	GAOLANIA SERVICIOS	10.973	10.108	92,04%	99,97%	874	7,96%	99,89%	3	9.990	99,89%	8	27
R2-140	GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	14.793	11.433	80,54%	99,41%	2.762	19,46%	99,82%	10	9.984	90,64%	9	10
R2-603	GEO ALTERNATIVA	38.746	31.579	78,71%	99,95%	8.541	21,29%	99,67%	7	30.561	99,48%	556	164
R2-269	GESTERNOVA	31.314	27.362	87,66%	99,88%	3.852	12,34%	98,65%	36	26.873	99,19%	147	48
R2-536	GLOBAL BIOSFERA PROTEC	3.418	3.085	90,68%	99,74%	317	9,32%	98,42%	2	3.077	99,58%	7	5
R2-680	GRUPO IBERSOGAS ENERGÍA	2.452	2.180	89,20%	99,91%	264	10,80%	100,00%	1	2.210	98,60%	2	1
R2-736	HELIOLEC ENERGÍA ELÉCTRICA	1.724	1.461	96,56%	100,00%	52	3,44%	100,00%	1	1.444	99,93%	5	1
R2-408	HOLLALUZ - CLIDOM	97.045	66.416	67,14%	99,91%	32.500	32,86%	99,73%	39	64.035	99,59%	830	61
R2-515	IBERDROLA CLIENTES	628.328	543.357	86,43%	99,86%	85.311	13,57%	99,42%	348	532.140	98,77%	4.446	2.155
R2-726	IBERDROLA SERVICIOS ENERGÉTICOS	6.544	4.806	77,40%	99,92%	1.408	22,60%	99,93%	4	4.271	96,25%	47	27
R2-521	IBERELÉCTRICA COMERCIALIZADORA	2.198	1.913	86,80%	99,48%	291	13,20%	99,31%	0	1.918	99,58%	11	2
R2-739	IBERRO SOLUTIONS	1.282	1.083	84,84%	99,72%	190	15,16%	100,00%	1	1.080	99,91%	9	3
R2-470	INDEXO ENERGÍA	1.620	1.211	74,07%	99,75%	424	25,93%	99,29%	0	1.247	99,44%	5	17
R2-459	INER ENERGÍA CASTILLA LA MANCHA	2.436	2.056	87,53%	99,85%	293	12,47%	99,32%	3	2.039	99,75%	9	4
R2-562	INSERIMOS ENERGÍA	26.927	22.891	84,02%	99,92%	4.353	15,98%	99,72%	3	22.290	97,61%	440	107
R2-495	INSIGNIA ENERGÍA	1.650	1.424	89,56%	99,86%	166	10,44%	98,80%	5	1.401	99,57%	3	0
R2-572	INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA SUR	4.831	4.516	93,66%	99,80%	316	6,54%	98,73%	2	4.512	99,53%	5	12
R2-469	INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	10.248	9.180	89,73%	99,91%	1.051	10,27%	100,00%	3	9.010	95,47%	106	33
R2-744	IRIS ENERGÍA EFICIENTE	26.478	23.978	92,32%	99,90%	1.996	7,68%	99,55%	13	20.807	99,90%	575	22
R2-102	LA UNIÓN ELECTRO INDUSTRIAL	1.513	1.252	90,20%	100,00%	136	9,00%	99,26%	1	1.255	99,84%	9	0
R2-586	LUVON ENERGÍA	9.286	8.086	87,12%	99,11%	1.195	12,88%	97,41%	3	8.015	99,28%	14	7
R2-529	MULTIENERGÍA VERDE	10.730	8.314	76,84%	99,70%	2.506	23,16%	99,44%	13	8.071	99,84%	7	1
R2-509	MY ENERGÍA ONER	1.465	1.302	91,88%	99,92%	115	8,12%	99,13%	1	1.295	99,92%	3	3
R2-608	NABALIA ENERGÍA 2000	19.425	18.138	94,14%	99,49%	1.130	5,86%	98,76%	14	17.994	99,56%	621	47
R2-142	NATURGY IBERIA	181.846	150.457	82,76%	99,63%	31.332	17,24%	99,73%	29	151.165	99,27%	365	1.000
R2-161	NEXUS ENERGÍA	12.614	9.974	82,53%	99,67%	2.111	17,47%	99,86%	19	11.055	99,44%	89	13
R2-474	NINOBE SERVICIOS ENERGÉTICOS	2.819	2.123	79,01%	100,00%	564	20,99%	100,00%	1	2.147	99,95%	16	5
R2-551	NOBE SOLUCIONES Y ENERGÍA	1.120	995	87,13%	98,89%	147	12,87%	97,96%	1	896	99,55%	3	1
R2-402	ON DEMAND FACILITIES	1.360	1.106	84,88%	99,91%	177	15,12%	100,00%	4	1.080	99,17%	5	1
R2-565	OPENENERGY	5.610	5.204	92,02%	99,88%	293	4,98%	100,00%	1	5.151	99,85%	0	3
R2-497	PETRONIEVES ENERGÍA 1	1.405	1.142	81,86%	99,91%	253	18,14%	100,00%	0	1.076	98,88%	9	1
R2-654	POTENCIA COMERCIALIZADORA	2.077	1.863	91,46%	100,00%	174	8,54%	100,00%	0	1.838	90,42%	7	0
R2-750	RELAX ENERGÍA	1.776	1.069	89,68%	100,00%	123	10,32%	100,00%	0	1.067	99,25%	1	3
R2-652	REMICA COMERCIALIZADORA	3.694	3.306	89,18%	99,85%	401	10,82%	100,00%	2	3.279	99,27%	6	5
R2-243	REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	319.236	284.128	89,01%	99,80%	35.083	10,99%	99,20%	278	280.406	96,80%	1.481	615
R2-397	RESPIRA ENERGÍA	1.647	1.273	75,82%	100,00%	406	24,18%	99,26%	0	1.241	99,36%	7	2
R2-546	SERVIGAS S. XXI	3.486	3.144	93,35%	99,97%	224	6,65%	100,00%	0	3.080	100,00%	34	1
R2-460	SOLABRIA	2.445	2.325	95,09%	100,00%	120	4,91%	100,00%	0	2.348	99,96%	6	4
R2-476	SOLELEC IBERICA	2.304	2.083	90,33%	99,86%	223	9,67%	99,10%	0	2.077	99,90%	8	2
R2-415	SOM ENERGÍA	24.386	22.205	91,36%	99,86%	2.099	8,64%	99,67%	2	22.931	99,96%	16	67
R2-464	STAGIONI ENERGÍA RENOVABLES	1.472	1.187	81,36%	85,51%	272	18,64%	98,53%	2	1.190	91,68%	4	2
R2-620	SWAP ENERGÍA	2.674	2.285	92,17%	99,87%	194	7,33%	96,91%	0	2.250	99,07%	18	6
R2-388	SYDER COMERCIALIZADORA VERDE	2.989	2.551	86,92%	99,84%	384	13,08%	98,96%	3	2.704	99,30%	21	6
R2-473	THE YELLOW ENERGY	4.990	4.053	81,16%	99,70%	941	18,84%	99,36%	0	3.982	99,72%	10	13
R2-687	TOTAL GAS Y ELECTRICIDAD ESPAÑA	19.083	17.280	93,42%	99,65%	1.217	6,58%	99,26%	12	16.406	99,07%	115	9
R2-694	TRACTAMIENTO SELECCION DE RESIDUOS	1.025	870	84,63%	99,77%	158	15,37%	100,00%	0	1.432	99,79%	1	1
R2-760	UNIFEME ENERGÍA	3.467	2.787	85,15%	100,00%	496	14,85%	100,00%	3	2.650	98,27%	18	6
R2-443	UNILEÉCTRICA ENERGÍA	25.589	23.610	91,06%	99,89%	496	8,94%	99,57%	12	22.722	99,58%	952	30
R2-730	VIRTUS GLOBAL ENERGÍA	1.222	1.007	81,60%	99,90%	227	18,40%	100,00%	1	973	99,90%	6	1
R2-747	VISALIA ENERGÍA	4.415	3.499	79,90%	99,91%	880	20,10%	99,09%	3	3.370	97,86%	24	5
R2-669	VIVE ENERGÍA ELÉCTRICA	2.745	2.455	90,66%	100,00%	253	9,34%	99,21%	0	2.425	99,71%	7	5
R2-642	VIVO ENERGÍA FUTURA	2.505	2.316	92,16%	99,70%	197	7,84%	100,00%	0	2.342	98,63%	53	6
R2-449	WATIUM	10.777	10.070	93,07%	99,81%	750	6,93%	99,20%	4	10.034	99,64%	79	67
R2-248	WIND TO MARKET	5.617	5.047	91,90%	99,21%	445	8,10%	98,43%	3	5.003	99,36%	11	4
R2-456	XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	14.182	13.237	93,51%	99,82%	918	6,49%	99,02%	7	13.155	99,85%	10	0
R2-284	COR - BASER COM. REF.	19.089	17.860	94,60%	96,90%	1.019	5,40%	84,40%	197	18.062	99,50%	24	9
R2-540	COR - COM. REF. ENERGÉTICO	9.545	9.120	96,18%	94,68%	362	3,82%	92,82%	19	9.441	98,21%	5	5
R2-356	COR - COM. REG., GAS & POWER	55.575	47.816	85,77%	99,50%	7.934	14,23%	99,65%	3	47.918	99,45%	108	80
R2-329	COR - CLURENTERA C.U.R.	210.300	199.097	94,04%	99,93%	12.009	5,96%	99,76%	569	199.007	99,77%	857	275
R2-292	COR - ENERGÍA XXI COM. REF.	127.453	123.168	96,09%	99,91%	5.017	3,91%	99,82%	28	121.295	99,73%	1.062	1.186
R2-290	COR - REGSITI COM. REF.	7.268	6.814	93,71%	99,88%	457	6,29%	97,81%	4	6.753	99,88%	9	8
RESTO	RESTO	53.138	44.496	86,26%	99,06%	7.089	13,74%	99,35%	71	44.134	98,31%	398	149
TOTAL	TOTAL	3.459.323	3.040.522	87,55%	99,77%	432.205	12,45%	99,45%	2.734	2.995.041	98,90%	20.775	12.278

MERCADO DE GAS													
Cod Dis	Distribuidor	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
G001	GRUPO NATURGY (NEDGIA)	529.113	436.588	82,58%	99,84%	92.113	17,42%	99,76%	551	431.954	99,36%	2.936	0
G027	DC GAS EXTREMADURA	11.018	7.738	70,19%	100,00%	3.287	29,81%	24,52%	0	7.745	99,50%	23	5
G049	DOMUS MIL NATURAL	1	0	0,00%	0,00%	2	100,00%	100,00%	0	0	0,00%	0	0
G225	GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA	9.230	8.057	87,29%	100,00%	1.173	12,71%	100,00%	0	8.031	99,48%	43	0
G234	MADRILEÑA RED DE GAS	91.287	78.026	85,43%	99,93%	13.310	14,57%	99,89%	13	77.461	99,38%	618	0
G242	NED ESPAÑA DISTRIBUCIÓN GAS	36.553	27.458	75,12%	99,94%	9.052	24,79%	99,97%	52	27.127	99,12%	184	0
G229	NORTEGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN	45.626	32.058	70,28%	99,70%	13.557	29,72%	99,90%	18	31.179	98,94%	120	0
G238	REDEXIS GAS	45.243	35.706	87,03%	100,00%	5.321	12,97%	100,00%	0	35.559	99,07%	141	0
G216	TOLOSA GASA	241	206	85,83%	100,00%	34	14,17%	100,00%	1	203	100,00%	1	0
TOTAL	TOTAL	768.412	625.837	81,95%	99,86%	137.849	18,05%	98,02%	635	619.259	99,39%	4.066	5

Cod Com	Comercializador	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
0649	AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE	3.156	2.921	93,35%	99,97%	208	6,65%	100,00%	9	2.796	99,96%	7	0
0537	ALDRRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	19.370	17.819	92,53%	99,96%	1.439	7,47%	99,58%	8	17.676	97,86%	25	0
0588	ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	27.246	17.900	66,30%	99,97%	9.100	33,70%	99,99%	24	17.492	99,90%	80	0
0654	AUDAX RENOVABLES	17.543	16.116	92,41%	99,89%	1.324	7,59%	99,92%	10	15.793	99,87%	51	0
0049	AXPO IBERIA	1.710	1.310	77,79%	100,00%	374	22,21%	98,93%	4	1.083	98,61%	11	0
0518	CATGAS ENERGÍA	9.596	8.609	89,76%	99,97%	981	10,24%	99,90%	6	8.262	99,83%	20	0
0089	CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	17.181	14.051	82,25%	99,97%	3.032	17,75%	99,51%	7	13.833	99,90%	137	0
0616	CHCUATRO GAS COMERCIALIZADORA	1.324	1.018	79,59%	99,80%	261	20,41%	99,23%	1	1.059	97,82%	8	0
0002	EDP COMERCIALIZADORA	68.402	54.361	80,05%	99,86%	13.548	19,95%	99,95%	61	53.561	99,68%	105	1
0007	ENDESA ENERGÍA	105.375	91.957	88,14%	99,78%	12.375	11,86%	99,48%	57	90.962	99,66%	1.018	2
0638	ENERGIA COLECTIVA	2.919	2.443	84,24%	99,92%	457	15,76%	99,78%	2	2.443	99,92%	2	0
0038	ENERGIA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	21.520	20.246	94,51%	99,93%	1.175	5,49%	100,00%	17	19.964	99,01%	140	0
0082	FACTOR ENERGÍA	12.264	11.218	91,77%	99,86%	1.006	8,23%	99,80%	24	10.689	97,90%	77	0
0527	FEMIE ENERGÍA	4.124	3.596	88,29%	99,72%	477	11,71%	99,58%	2	3.632	99,61%	6	0
0634	FOX ENERGÍA	2.269	2.095	92,49%	99,81%	170	7,51%	100,00%	0	2.129	99,95%	4	0
0001	GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	2.518	1.856	78,35%	99,78%	513	21,65%	99,81%	99	1.845	97,13%	22	0
0606	GEO ALTERNATIVA	9.484	5.435	57,52%	99,82%	4.014	42,48%	99,78%	1	5.436	99,63%	11	0
0089	HOLLALUZ - CLIDOM	16.504	11.946	72,84%	99,89%	4.455	27,16%	99,84%	13	11.893	99,98%	15	0
0529	IBERDROLA CLIENTES	117.506	91.702	78,38%	99,88%	25.302	21,62%	99,72%	67	91.668	99,32%	252	1
0568	INSERIMOS ENERGÍA	2.358	1.545	65,63%	99,74%	809	34,37%	99,75%	0	1.549	99,03%	7	0
0573	INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	1.946	1.737	89,31%	99,88%	208	10,69%	99,52%	0	1.716	99,59%	19	0
0653	IRIS ENERGÍA EFICIENTE	3.039	2.655	90,52%	100,00%	278	9,48%	100,00%	6	2.480	99,92%	5	0
0600	MET ENERGÍA ESPAÑA	753	620	83,11%	99,58%	126	16,89%	98,41%	0	620	99,33%	4	0
0527	NRABALLA ENERGÍA 2000	4.855	4.650	95,94%	99,78%	202	4,16%	99,50%	1	4.744	99,92%	14	0
0233	NATURGY IBERIA	79.260	63.522	80,28%	99,94%	15.600	19,72%	99,83%	98	63.612	99,66%	92	0
0035	NEXUS ENERGÍA	2.930	2.482	85,09%	99,56%	435	14,91%	99,77%	5	2.381	97,90%	13	0
0044	REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	103.807	94.572	91,76%	99,79%	8.494	8,24%	99,81%	74	93.196	99,64%	1.175	0
0628	UNIELECTRICA ENERGÍA	5.493	5.078	92,71%	99,84%	399	7,29%	99,75%	1	5.116	99,86%	12	0
0605	XENERA COMPAÑIA ELÉCTRICA	4.611	4.224	91,65%	99,98%	385	8,35%	100,00%	0	4.225	99,91%	5	0
0060	C.U.R. - BASER COM. REF.	5.134	3.580	69,83%	99,94%	1.547	30,17%	99,74%	0	3.559	99,94%	4	0
0052	C.U.R. - COM. REG. GAS & POWER	61.390	37.158	60,56%	99,97%	24.204	39,44%	99,90%	3	36.592	99,99%	531	0
0054	C.U.R. - CURENREGÍA C.U.R.	8.241	7.339	89,46%	99,86%	865	10,54%	99,31%	7	7.319	99,75%	13	0
0059	C.U.R. - ENERGÍA XXI COM. REF.	8.912	8.042	92,33%	99,69%	668	7,67%	99,40%	5	7.946	99,70%	56	0
RESTO	RESTO	15.672	12.040	77,89%	99,68%	3.418	22,11%	99,09%	23	10.996	92,73%	125	1
TOTAL	TOTAL	768.412	625.837	81,95%	99,86%	137.849	18,05%	98,02%	635	619.259	99,39%	4.066	5

Recibidas/Enviadas: Número de solicitudes de cambio de comercializador recibidas por una distribuidora o enviadas por una comercializadora a lo largo del periodo.

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

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

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

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

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

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

Incidenias: Número de solicitudes de activadas que han sufrido al menos una incidencia.

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

Nota: Las solicitudes de cambio de comercializador pueden haber comenzado a tramitarse en meses anteriores al mes en curso, por lo tanto es normal que la suma de solicitudes aceptadas+rechazadas+pdte respuesta no coincida con el número de solicitudes recibidas/enviadas.

ANEXO II. RESUMEN PROCESO DE ALTA DE NUEVOS SUMINISTROS. ANUAL 2019

MERCADO ELÉCTRICO													
Cod Dis	Distribuidor	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
R1-043	ANSELMO LEON DISTRIBUCIÓN	526	431	80,71%	100,00%	103	19,29%	100,00%	0	417	99,52%	2	0
R1-003	BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS	2.543	2.030	99,90%	99,90%	649	24,23%	87,67%	6	1.790	99,72%	68	0
R1-015	BASSOLS ENERGÍA	409	389	95,34%	94,09%	19	4,66%	100,00%	1	351	76,64%	4	0
R1-022	CENTRAL ELÉCTRICA SESTEO Y CIA	351	329	98,44%	100,00%	43	11,56%	81,40%	1	321	99,95%	0	0
R1-044	COMPAÑÍA DE ELECTRICIDAD DEL CONDADO	346	313	90,46%	90,10%	33	9,54%	84,85%	2	292	92,47%	0	0
R1-027	COMPAÑÍA MELLEUSA DE GAS Y ELECTRICIDAD	1.031	981	80,81%	100,00%	233	19,19%	100,00%	0	744	100,00%	18	0
R1-047	DISTRIBUIDORA ELÉCTRICA DE DON BENITO	226	202	88,99%	100,00%	25	11,01%	96,00%	0	197	96,95%	0	0
R1-294	DISTRIBUIDORA ELÉCTRICA DEL PUERTO DE LA CRUZ	548	455	80,11%	99,78%	113	19,89%	100,00%	2	430	53,02%	5	0
R1-036	DISTRIBUIDORA ELÉCTRICA LOS BERMEJALES	453	427	88,59%	99,82%	55	11,41%	52,73%	1	385	86,49%	3	3
R1-299	EDISTRIBUCIÓN REDES DIGITALES	308.730	246.508	72,88%	99,82%	91.714	27,12%	99,58%	941	214.017	95,72%	2535	0
R1-016	ELECTRA CALDENSA	313	309	99,04%	100,00%	3	0,96%	100,00%	0	305	100,00%	2	0
R1-009	ELECTRICA CONQUENSE DISTRIBUCIÓN	437	357	81,51%	100,00%	81	18,49%	100,00%	3	356	100,00%	0	0
R1-019	ELECTRICA DEL EBRO	770	547	69,93%	99,07%	379	40,93%	99,47%	4	382	91,88%	4	0
R1-025	ELECTRICA DEL OESTE DISTRIBUCIÓN	312	265	84,66%	100,00%	48	15,34%	100,00%	0	251	96,81%	0	0
R1-049	ELECTRICAS PITARCH DISTRIBUCIÓN	222	198	88,00%	100,00%	27	12,00%	96,30%	0	194	97,42%	0	0
R1-034	ELECTRICIDAD DE PUERTO REAL (EPRESA)	345	225	74,50%	97,78%	77	25,50%	84,42%	2	199	89,95%	6	0
R1-030	EMPRESA DE ALUMBRADO ELÉCTRICO DE CEUTA DISTRIBUCIÓN	2.046	2.041	96,87%	100,00%	66	3,13%	100,00%	0	555	100,00%	2	0
R1-026	ENERGÍAS DE ARAGÓN I (EASA)	370	296	77,28%	100,00%	87	22,72%	100,00%	0	282	95,04%	3	0
R1-018	ESTABANELL Y PAHISA ENERGÍA	1.383	1.339	88,15%	100,00%	180	11,85%	100,00%	0	1.218	100,00%	4	0
R1-008	HIDROCENTRABICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	9.221	6.002	61,19%	99,92%	3.806	38,81%	91,49%	25	9.932	87,71%	24	0
R1-001	I-DE REDES ELÉCTRICAS INTELIGENTES	248.189	194.633	77,26%	99,99%	57.298	22,74%	100,00%	293	190.170	99,98%	2997	1
R1-025	INPELUCIAS PIZORLANCO	191	185	96,38%	98,92%	7	3,65%	100,00%	0	178	74,22%	0	0
R1-028	MEDINA GARVEY ELECTRICIDAD	274	163	59,19%	77,78%	110	39,81%	100,00%	48	174	97,13%	0	0
R1-021	SUMINISTRADORA ELÉCTRICA DE CADIZ	1.783	1.607	89,88%	100,00%	181	10,12%	100,00%	5	1.513	100,00%	0	0
R1-062	SUMINISTRO DE LUZ Y FUERZA	172	121	66,85%	100,00%	60	33,15%	100,00%	0	113	98,23%	1	0
R1-002	UFD DISTRIBUCIÓN ELECTRICIDAD	86.611	62.257	68,02%	99,69%	29.267	31,98%	99,89%	21	57.435	99,72%	113	0
R1-005	VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	7.431	6.160	77,68%	1.770	22,32%	82,49%	21	5.390	99,70%	173	0	
RESTO	RESTO	11.061	9.315	87,12%	97,38%	1.377	12,88%	90,27%	60	8.620	95,43%	68	15
TOTAL	TOTAL	686.344	538.084	74,14%	99,81%	187.711	25,86%	99,30%	1.436	496.211	97,68%	5632	19

Cod Com	Comercializador	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
R2-662	ACSOL ENERGÍA GLOBAL	109	53	46,90%	100,00%	60	53,10%	100,00%	0	50	96,00%	1	0
R2-242	AGENTE DEL MERCADO ELÉCTRICO	81	50	53,19%	100,00%	44	46,81%	100,00%	0	36	100,00%	0	0
R2-366	AGUAS DE BARBASTRO ENERGÍA	455	339	74,18%	100,00%	118	25,82%	100,00%	1	339	97,64%	4	0
R2-752	AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE	38	18	47,37%	100,00%	20	52,63%	100,00%	0	16	87,50%	0	0
R2-455	ALCANZIA ENERGÍA	1.199	748	60,18%	99,87%	495	39,82%	99,80%	0	701	98,15%	12	0
R2-506	ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	3.221	1.746	52,59%	99,60%	1.574	47,41%	98,09%	12	1.614	97,71%	33	0
R2-706	ALLUZ MEDITERRÁNEA	184	117	61,90%	100,00%	72	38,10%	100,00%	0	114	100,00%	2	0
R2-558	ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	917	523	54,76%	100,00%	423	45,24%	99,77%	4	464	99,35%	4	0
R2-732	ANIMA ENERGÍA	79	31	39,74%	100,00%	47	60,26%	100,00%	1	25	96,00%	1	0
R2-499	ANOTHER ENERGY OPTION	155	58	39,19%	100,00%	90	60,81%	100,00%	1	51	100,00%	6	0
R2-387	AUDAX RENOVABLES	897	604	62,08%	99,83%	369	37,92%	99,46%	7	489	98,57%	16	0
R2-416	AURA ENERGÍA	758	417	54,94%	99,52%	342	45,06%	98,54%	0	381	95,80%	7	0
R2-666	AUSARTA PRIMA	64	27	42,19%	100,00%	37	57,81%	91,89%	0	26	100,00%	1	0
R2-512	AVANZALIA ENERGÍA COMERCIALIZADORA	79	26	32,10%	100,00%	55	67,90%	100,00%	0	26	100,00%	0	0
R2-235	AXPO IBERIA	725	367	48,29%	100,00%	393	51,71%	99,24%	2	311	98,07%	6	0
R2-453	CARVISA ENERGÍA	147	70	52,24%	100,00%	64	47,76%	100,00%	2	73	100,00%	0	0
R2-599	CATIGA ENERGÍA	463	268	42,13%	99,03%	283	57,87%	99,23%	1	179	95,53%	1	0
R2-679	CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	1.659	707	40,89%	100,00%	1.022	59,11%	99,51%	2	653	99,39%	6	0
R2-239	CEPSA GAS Y ELECTRICIDAD	87	31	32,98%	100,00%	63	67,02%	100,00%	0	20	95,00%	2	0
R2-291	CIDE HC ENERGÍA	7.769	7.000	89,62%	97,61%	811	10,38%	88,41%	61	6.687	95,74%	8	5
R2-635	COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS DEL MEDITERRÁNEO	774	632	74,00%	100,00%	222	26,00%	100,00%	0	551	95,28%	8	0
R2-019	COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ	1.795	1.736	95,75%	99,31%	77	4,25%	96,10%	3	1.623	95,57%	1	1
R2-496	CORPORACIÓN ALIMENTARIA GUISSONA	75	59	70,24%	93,22%	25	29,76%	92,00%	0	47	91,49%	0	0
R2-560	COX ENERGÍA COMERCIALIZADORA ESPAÑA	898	664	63,85%	100,00%	376	36,15%	98,67%	0	652	92,48%	5	0
R2-475	CVE ENERGÍA	849	556	63,18%	100,00%	324	36,82%	100,00%	8	528	98,67%	1	0
R2-225	DAIMUZ ENERGÍA	400	283	67,70%	99,85%	135	32,30%	99,26%	1	255	94,51%	5	0
R2-881	DISA ENERGÍA ELÉCTRICA	175	120	65,93%	95,83%	62	34,07%	100,00%	0	108	87,04%	2	0
R2-439	ECEO ENERGÉTICA	202	95	46,12%	98,95%	111	53,88%	100,00%	0	80	95,00%	0	0
R2-182	EDP COMERCIALIZADORA	1.588	1.060	66,58%	100,00%	532	33,42%	97,74%	3	1.123	94,57%	20	0
R2-004	EDP ENERGÍA	17.352	11.735	66,06%	99,90%	6.583	35,94%	97,86%	31	13.448	97,16%	93	0
R2-631	ELEK COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA	44	14	32,56%	100,00%	29	67,44%	100,00%	0	14	100,00%	0	0
R2-001	ENDESA ENERGÍA	163.689	140.284	79,43%	99,85%	36.328	20,57%	99,63%	500	125.790	95,77%	1222	2
R2-523	ENELUZ 2025	407	328	74,38%	100,00%	113	25,62%	100,00%	0	291	98,63%	4	0
R2-542	ENERGÍA COLECTIVA	1.046	708	65,25%	100,00%	377	34,75%	100,00%	2	666	98,50%	4	0
R2-569	ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA	232	118	48,36%	99,15%	126	51,64%	100,00%	0	106	95,28%	1	0

Cod Com	Comercializador	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
R2-494	ENERGÍA NÓRDICA GAS Y ELECTRICIDAD	122	74	56,06%	100,00%	58	43,94%	100,00%	0	58	96,55%	2	0
R2-241	ENERGÍA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	507	267	49,90%	100,00%	288	50,09%	98,51%	0	235	95,74%	1	0
R2-550	ENERPLUS ENERGÍA	512	357	61,13%	99,72%	227	38,87%	100,00%	1	273	95,97%	3	0
R2-543	ENERXIA GALEGA MAIS	100	62	62,00%	100,00%	38	38,00%	100,00%	0	59	98,31%	3	0
R2-597	ENSTROGA	235	104	46,02%	100,00%	122	53,98%	100,00%	2	101	96,04%	3	0
R2-288	ESCADINAVA DE ELECTRICIDAD	145	108	63,16%	100,00%	63	36,84%	96,83%	0	81	96,30%	0	0
R2-013	ESTABANELL Y PAHISA MERCATOR	1.404	1.290	87,76%	100,00%	180	12,24%	100,00%	2	1.177	99,58%	5	0
R2-109	FACTOR ENERGÍA	649	506	72,81%	99,21%	189	27,19%	100,00%	3	451	97,34%	4	0
R2-403	FENIE ENERGÍA	30.309	24.858	77,04%	99,75%	7410	22,96%	99,27%	82	22.788	97,06%	115	0
R2-583	FOX ENERGÍA	1.189	734	61,37%	99,86%	462	38,63%	100,00%	3	674	98,52%	20	0
R2-567	GAOLANIA SERVICIOS	1.013	696	66,54%	100,00%	350	33,46%	99,43%	9	643	96,27%	3	0
R2-140	GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	1.533	806	48,67%	99,88%	850	51,33%	99,65%	8	672	97,77%	6	0
R2-603	GEO ALTERNATIVA	22.736	15.881	57,32%	99,99%	11.827	42,68%	98,72%	7	11.158	97,96%	118	0
R2-269	GESTERNOVA	1.836	1.068	56,81%	99,81%	812	43,19%	99,63%	1	966	97,93%	13	0
R2-536	GLOBAL BIOSFERA PROTEC	208	132	60,55%	100,00%	86	39,45%	98,84%	0	122	99,18%	2	0
R2-680	GRUPO IBERSOGAS ENERGÍA	874	542	56,87%	99,82%	411	43,13%	99,27%	7	461	95,66%	4	0
R2-736	HELIOLEC ENERGÍA ELÉCTRICA	77	32	50,79%	100,00%	31	49,21%	100,00%	0	29	96,55%	4	0
R2-408	HOLLALUZ - CLIDOM	15.460	9.571	57,34%	99,90%	7.120	42,66%	99,35%	70	8.269	97,79%	50	0
R2-515	IBERDROLA CLIENTES	243.135	183.191	73,23%	99,94%	66.951	26,77%	99,76%	370	175.803	99,23%	2827	2
R2-726	IBERDROLA SERVICIOS ENERGÉTICOS	120	47	37,01%	100,00%	80	62,99%	100,00%	1	28	100,00%	0	0
R2-521	IBERELECTRICA COMERCIALIZADORA	267	180	62,07%	100,00%	110	37,93%	99,09%	0	152	90,13%	4	0
R2-739	IBERRED SOLUTIONS	26	6	24,00%	100,00%	19	76,00%	100,00%	0	6	100,00%	0	0
R2-470	INDEXO ENERGÍA	182	101	45,91%	100,00%	19	54,09%	99,16%	0	88	94,83%	5	0
R2-459	INER ENERGÍA CASTILLA LA MANCHA	420	261	63,04%	100,00%	153	36,96%	99,35%	1	258	100,00%	3	0
R2-562	INSERIMOS ENERGÍA	264	149	52,28%	100,00%	136	47,72%	99,26%	0	135	98,52%	0	0
R2-495	INSIGNIA ENERGÍA	391	228	56,16%	100,00%	178	43,84%	100,00%	4	190	95,26%	4	0
R2-572	INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA SUR	410	287	65,23%	100,00%	153	34,77%	99,35%	2	244	93,85%	3	0
R2-469	INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	847	488	55,88%	99,80%	300	44,22%	97,69%	2	650	73,85%	4	1
R2-744	IRIS ENERGÍA EFICIENTE	395	259	63,48%	100,00%	149	36,52%	100,00%	2	226	98,23%	6	0
R2-102	LA UNIÓN ELECTRO INDUSTRIAL	186	122	68,54%	100,00%	56	31,46%	100,00%	0	112	98,21%	0	0
R2-586	LUNION ENERGÍA	175	84	46,15%	98,81%	96	53,85%	100,00%	0	70	97,14%	0	0
R2-529	MULTIENERGÍA VERDE	69	36	50,00%	97,22%	35	50,00%	91,67%	0	31	93,75%	2	0
R2-509	MY ENERGÍA ONER	149	75	52,45%	100,00%	68	47,55%	100,00%	0	64	98,44%	5	0
R2-608	NABALUA ENERGÍA 2000	413	260	58,30%	100,00%	186	41,70%	99,46%	2	218	99,08%	4	0
R2-142	NATURGY IBERIA	34.315	27.715	75,64%	99,56%	8.926	24,36%	99,60%	13	25.434	99,52%	27	0
R2-161	NEXUS ENERGÍA	974	517	51,96%	99,81%	478	48,04%	98,54%	6	460	97,83%	14	1
R2-474	NINOBE SERVICIOS ENERGÉTICOS	187	89	46,84%	100,00%	101	53,16%	100,00%	0	81	100,00%	1	0
R2-551	NOBE SOLUCIONES Y ENERGÍA	263	182	68,16%	100,00%	85	31,84%	98,82%	1	176	99,43%	4	0
R2-402	ON DEMAND FACILITIES	369	167	45,01%	100,00%	204	54,99%	99,02%	0	147	96,60%	10	0
R2-565	PEPEENERGY	120	66	55,46%	100,00%	53	44,54%	98,11%	1	63	98,41%	0	0
R2-497	PETRONIEVES ENERGÍA 1	124	44	34,11%	100,00%	85	65,89%	98,82%	0	39	87,18%	0	0
R2-654	POTENZIA COMERCIALIZADORA	76	39	52,70%	100,00%	35	47,30%	100,00%	0	37	100,00%	0	0
R2-750	RELAX ENERGÍA	38	21	61,76%	100,00%	13	38,24%	100,00%	0	21	100,00%	0	0
R2-652	REMICA COMERCIALIZADORA	265	171	64,53%	97,08%	94	35,47%	100,00%	0	157	96,18%	2	0
R2-243	REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	9.436	7.091	70,47%	99,83%	2.972	29,53%	93,67%	20	6.321	99,05%	97	1
R2-397	RESPIRA ENERGÍA	245	165	60,00%	99,39%	110	40,00%	99,09%	1	129	97,67%	1	0
R2-546	SERVIGAS S. XXI	65	34	50,00%	100,00%	34	50,00%	100,00%	0	31	96,77%	0	0
R2-460	SOLABRIA	563	412	73,05%	100,00%	152	26,95%	100,00%	1	401	100,00%	15	0
R2-476	SOLELEC IBERICA	218	123	55,41%	100,00%	99	44,59%	100,00%	5	108	92,59%	0	0
R2-415	SOM ENERGÍA	1.892	1.481	70,96%	100,00%	606	29,04%	99,67%	3	1.271	96,54%	6	0
R2-464	STAGIONI ENERGÍA RENOVABLES	78	41	50,62%	97,56%	40	49,38%	97,50%	1	37	97,30%	0	0
R2-620	SWAP ENERGÍA	189	116	65,91%	100,00%	60	34,09%	100,00%	0	114	99,12%	0	0
R2-388	SYDER COMERCIALIZADORA VERDE	438	284	62,14%	100,00%	173	37,86%	100,00%	0	245	97,55%	9	0
R2-473	THE YELLOW ENERGY	292	151	48,24%	100,00%	162	51,76%	98,77%	0	133	98,50%	0	0
R2-687	TOTAL GAS Y ELECTRICIDAD ESPAÑA	260	145	55,66%	100,00%	116	44,44%	98,28%	2	126	97,62%	3	0
R2-694	TRACTAMENT I SELECCIÓ DE RESIDUS	848	715	72,15%	99,72%	276	27,85%	98,55%	2	566	96,47%	2	0
R2-760	UMEME ENERGÍA	21	10	52,63%	100,00%	9	47,37%	100,00%	1	10	90,00%	0	0
R2-443	UNIELECTRICA ENERGÍA	2.019	1.455	67,58%	99,93%	698	32,42%	99,71%	9	1.265	93,68%	20	0
R2-730	VIRTUS GLOBAL ENERGY	122	62	46,97%	100,00%	70	53,03%	100,00%	0	44	100,00%	3	0
R2-747	VISUALIA ENERGÍA	32	11	34,38%	100,00%	21	65,63%	100,00%	0	11	98,18%	1	0
R2-669	VIVE ENERGÍA ELÉCTRICA	76	26	37,68%	100,00%	43	62,32%	100,00%	0	21	100,00%	1	0
R2-642	VIVO ENERGÍA FUTURA	90	42	43,75%	100,00%	54	56,25%	100,00%	0	37	86,49%	2	0
R2-449	WATLUM	871	591	65,89%	99,83%	306	34,11%	99,67%	2	534	98,69%	22	0
R2-248	WIND TO MARKET	158	79	49,88%	100,00%	81	50,63%	97,53%	0	65	98,46%	3	0
R2-456	XENERA COMPAÑIA ELÉCTRICA	1.335	995	74,09%	100,00%	348	25,91%	99,43%	1	806	99,50%	16	0
R2-284	COR - BASER COM. REF.	2.512	1.814	67,69%	99,94%	866	32,31%	91,57%	5	2.327	95,87%	8	0
R2-540	COR - COM. REF. ENERGÉTICO	274	238	84,70%	92,44%	43	15,30%	90,70%	4	229	90,83%	0	0
R2-356	COR - COM. REG. GAS & POWER	12.372	10.524	80,17%	99,81%	2.603	19,83%	99,69%	2	9.761	99,55%	16	0
R2-329	COR - CURENERGIA C.U.R.	15.102	12.444	81,15%	99,96%	2.890	18,85%	99,79%	14	12.157	99,56%	116	0
R2-392	COR - ENERGIA XXI COM. REF.	51.724	45.313	81,38%	99,79%	10.366	19,62%	99,59%	90	41.068	96,34%	415	1
R2-390	COR - REGISTI COM. REF.	398	327	79,48%	100,00%	87	20,52%	89,66%	0	303	99,34%	8	0
RESTO	RESTO	13.013	9.982	75,98%	98,99%	3.155	24,02%	99,27%	31	7.536	95,91%	111	5
TOTAL	TOTAL	686.344	538.084	74,14%	99,81%	187.711	25,86%	99,30%	1.436	496.211	97,68%	5632	19

MERCADO DE GAS													
Cod Dis	Distribuidor	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
G001	GRUPO NATURGY (NEDGIA)	159.152	129.354	72,71%	99,68%	48.554	27,29%	99,51%	149	112.140	86,10%	1881	0
G207	DC GAS EXTREMADURA	4.604	2.821	61,27%	100,00%	1.783	38,73%	55,64%	0	2.766	76,90%	8	0
G243	DOMUS MIL NATURAL	54	45	97,83%	97,78%	1	2,17%	100,00%	0	50	92,00%	1	0
G225	GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA	6.199	5.686	91,73%	100,00%	1.047	15,55%	99,90%	0	5.084	83,28%	9	0
G234	MADRILEÑA RED DE GAS	24.369	17.514	68,48%	99,97%	8.061	31,52%	99,74%	10	16.524	66,06%	3	0
G242	NED ESPAÑA DISTRIBUCIÓN GAS	10.148	8.944	72,10%	99,70%	3.461	27,90%	96,47%	6	6.711	38,34%	5	0
G229	NORTEGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN	14.227	12.115	77,96%	99,66%	3.426	22,04%	97,43%	6	10.725	53,13%	22	0
G238	REDEXIS GAS	38.326	31.331	81,76%	99,97%	6.207	16,54%	99,94%	0	28.156	69,14%	107	0
G216	TOLOSA GASA	131	110	79,71%	99,71%	28	20,29%	100,00%	0	101	39,60%	0	0
TOTAL	TOTAL	257.120	207.920	74,13%	99,76%	72.568	25,87%	98,25%	171	182.257	77,72%	2036	0

Cod Com	Comercializador	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
0649	AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE	3	3	100,00%	100,00%	0	0,00%	0,00%	0	3	100,00%	0	0
0537	ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	1.118	925	74,00%	99,78%	325	26,00%	98,46%	1	766	67,75%	3	0
0588	ALTRNA OPERADOR INTEGRAL	300	224	66,08%	99,55%	115	33,92%	99,13%	0	180	82,22%	2	0
0654	AUDAX RENOVABLES	284	250	77,40%	100,00%	73	22,60%	98,63%	0	207	78,26%	3	0
0049	AXPO IBERIA	86	42	47,19%	100,00%	47	52,81%	97,87%	0	34	97,06%	1	0
0518	CATGAS ENERGÍA	821	579	65,87%	99,83%	300	34,13%	99,00%	2	528	83,71%	17	0
0088	CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	2.535	1.661	61,59%	99,88%	1.036	38,41%	99,23%	1	1.493	76,16%	17	0
0616	CHCUATRO GAS COMERCIALIZADORA	349	243	67,09%	98,77%	116	32,31%	97,41%	3	220	75,00%	4	0
0002	EDP COMERCIALIZADORA	28.117	23.828	75,72%	99,77%	7.642	24,28%	98,71%	8	20.344	61,77%	225	0
0007	ENDESA ENERGÍA	71.723	63.182	81,22%	99,76%	14.610	18,78%	99,49%	45	54.424	75,85%	555	0
0638	ENERGÍA COLECTIVA	1	1	100,00%	100,00%	0	0,00%	0,00%	0	1	100,00%	0	0
0038	ENERGÍA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	94	54	46,15%	100,00%	63	52,85%	100,00%	0	32	75,00%	0	0
0082	FACTOR ENERGÍA	598	377	60,71%	99,73%	244	39,29%	98,77%	1	347	78,10%	1	0
0527	FENIE ENERGÍA	3.970	3.365	79,64%	99,85%	860	20,36%	99,42%	3	3.127	80,97%	29	0
0634	FOX ENERGÍA	223	201	76,22%	99,00%	61	23,28%	100,00%	0	182	71,43%	0	0
0001	GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	670	611	79,35%	100,00%	159	20,65%	100,00%	0	503	78,73%	10	0
0606	GEO ALTERNATIVA	1.415	1.030	56,56%	99,61%	791	43,44%	97,60%	3	566	73,67%	21	0
0089	HOLALUZ - CLIDOM	2.568	1.993	69,76%	99,75%	864	30,24%	98,73%	5	1.680	80,12%	35	0
0529	IBERDROLA CLIENTES	52.726	31.145	55,07%	99,68%	25.413	44,93%	99,31%	52	27.379	74,46%	561	0
0568	INSERIMOS ENERGÍA	47	28	49,12%	100,00%	29	50,88%	86,21%	0	21	80,95%	0	0
0573	INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	240	212	80,61%	100,00%	51	19,39%	96,08%	0	187	74,33%	1	0
0653	IRIS ENERGÍA EFICIENTE	163	153	85,96%	100,00%	25	14,04%	100,00%	0	131	68,70%	0	0
0600	MET ENERGÍA ESPAÑA	886	783	77,30%	99,49%	230	22,70%	100,00%	2	598	78,93%	5	0
0627	NABALIA ENERGÍA 2000	13	10	76,92%	100,00%	3	23,08%	100,00%	0	9	100,00%	1	0
0033	NATURGY IBERIA	48.739	46.391	85,15%	99,81%	8.089	14,85%	99,69%	19	41.490	83,90%	339	0
0035	NEXUS ENERGÍA	293	213	67,83%	99,06%	101	32,17%	100,00%	1	190	83,16%	3	0
0044	REFSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	3.839	2.692	61,43%	99,81%	1.690	38,57%	99,47%	7	1.956	64,37%	26	0
0628	UNIELECTRICA ENERGÍA	79	57	66,28%	98,25%	29	33,72%	100,00%	0	50	82,00%	0	0
0605	XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	245	177	63,90%	100,00%	100	36,10%	100,00%	0	154	82,47%	2	0
0060	C.U.R. - BASER COM. REF.	1.973	1.682	74,89%	99,64%	564	25,11%	97,34%	2	1.430	60,56%	4	0
0052	C.U.R. - COM. REG. GAS & POWER	21.011	16.338	73,75%	99,72%	5.816	26,25%	99,67%	0	15.864	95,25%	63	0
0054	C.U.R. - CLURENERGÍA C.U.R.	3.062	2.126	65,82%	99,62%	1.104	34,18%	99,64%	1	1.857	74,80%	18	0
0059	C.U.R. - ENERGÍA XXI COM. REF.	5.218	4.650	86,29%	99,94%	739	13,11%	99,86%	2	3.955	85,46%	24	0
RESTO	RESTO	3.711	2.694	67,81%	99,85%	1.279	32,19%	98,67%	13	2.349	77,95%	66	0
TOTAL	TOTAL	257.120	207.920	74,13%	99,76%	72.568	25,87%	98,25%	171	182.257	77,72%	2036	0

Recibidas/Enviadas: Número de solicitudes de altas (nuevos suministros) recibidas por una distribuidora o enviadas por una comercializadora a lo largo del periodo.
 Aceptadas/Rechazadas: Número de solicitudes de altas (nuevos suministros) que han sido aceptadas o rechazadas por una distribuidora a lo largo del periodo.
 % Aceptadas/Rechazadas: Porcentaje de solicitudes aceptadas o rechazadas respecto a las gestionadas. Se consideran gestionadas la suma de las aceptadas+rechazadas.
 Pendiente respuesta: Número de solicitudes de altas (nuevos suministros) que ya han sido recibidas/enviadas y que todavía no han sido aceptadas o rechazadas por una distribuidora a fecha de cierre del periodo.
 Activadas: Número de solicitudes de altas (nuevos suministros) que en su momento fueron aceptadas y que finalmente se han activado por una distribuidora a lo largo del periodo.
 Pendiente activación: Número de solicitudes de altas (nuevos suministros) que en su momento fueron aceptadas pero que todavía no han sido activadas por una distribuidora a fecha de cierre del periodo.
 Anuladas: Número de solicitudes de altas (nuevos suministros) que han sido anuladas por una comercializadora a lo largo del periodo.
 Incidencias: Número de solicitudes de activadas que han sufrido al menos una incidencia.
 Referencias en plazo: Porcentaje de solicitudes de altas (nuevos suministros) tramitadas o pendientes de tramitar dentro del plazo legal, con la salvedad de que no se contempla la posible incidencia de días festivos en el periodo.
 Nota: Las solicitudes de altas (nuevos suministros) pueden haber comenzado a tramitarse en meses anteriores al mes en curso, por lo tanto es normal que la suma de solicitudes aceptadas+rechazadas+pdte respuesta no coincida con el número de solicitudes recibidas/enviadas.

ANEXO III. COMERCIALIZADORES DEL MERCADO REGULADO (COR/CUR) CON MAYORES CUOTAS EN CADA COMUNIDAD AUTÓNOMA A 31 DE DICIEMBRE DE 2019

COMUNIDAD AUTÓNOMA	ELECTRICIDAD				GAS			
	PUNTOS DE SUMINISTRO	% en COR	COR CON MAYOR CUOTA DE MERCADO	CUOTA	PUNTOS DE SUMINISTRO	% en CUR	CUR CON MAYOR CUOTA DE MERCADO	CUOTA
ANDALUCÍA	5.079.559	42,6%	ENERGÍA XXI COM. REF.	41,7%	478.072	20,7%	COM. REG., GAS & POWER	18,5%
ARAGÓN	928.980	36,8%	ENERGÍA XXI COM. REF.	36,2%	241.314	9,2%	ENERGÍA XXI COM. REF.	9,0%
ASTURIAS	728.979	29,7%	BASER COM. REF.	25,3%	221.944	4,3%	BASER COM. REF.	4,2%
BALEARES	721.835	31,2%	ENERGÍA XXI COM. REF.	30,9%	112.468	21,4%	ENERGÍA XXI COM. REF.	21,4%
CANARIAS	1.211.583	43,4%	ENERGÍA XXI COM. REF.	43,0%	-	-	-	-
CANTABRIA	434.689	32,2%	RÉGSITI COM. REF.	28,9%	181.231	8,2%	BASER COM. REF.	8,0%
CASTILLA Y LEÓN	2.047.533	34,7%	CURENERGÍA C.U.R.	22,8%	500.633	16,1%	COM. REG., GAS & POWER	14,8%
CASTILLA-LA MANCHA	1.442.649	42,9%	COM. REG., GAS & POWER	24,5%	280.269	15,5%	COM. REG., GAS & POWER	14,8%
CATALUÑA	4.471.100	33,9%	ENERGÍA XXI COM. REF.	33,3%	2.199.707	26,8%	COM. REG., GAS & POWER	26,3%
CEUTA Y MELILLA	63.649	3,7%	ENERGÍA CEUTA XXI C. REF.	3,3%	-	-	-	-
COMUNIDAD VALENCIANA	3.582.198	32,0%	CURENERGÍA C.U.R.	31,5%	668.349	20,8%	COM. REG., GAS & POWER	20,2%
EXTREMADURA	760.583	33,6%	CURENERGÍA C.U.R.	15,9%	85.922	21,4%	ENERGÍA XXI COM. REF.	15,7%
GALICIA	1.850.196	58,5%	COM. REG., GAS & POWER	55,8%	290.763	22,1%	COM. REG., GAS & POWER	21,9%
LA RIOJA	248.674	31,7%	CURENERGÍA C.U.R.	30,9%	89.215	18,0%	COM. REG., GAS & POWER	17,7%
MADRID	3.379.853	35,1%	CURENERGÍA C.U.R.	17,6%	1.786.559	22,8%	COM. REG., GAS & POWER	14,2%
MURCIA	893.693	28,5%	CURENERGÍA C.U.R.	28,1%	101.539	7,9%	BASER COM. REF.	7,2%
NAVARRA	391.025	31,5%	CURENERGÍA C.U.R.	30,5%	149.497	17,2%	COM. REG., GAS & POWER	16,9%
PAÍS VASCO	1.312.721	29,8%	CURENERGÍA C.U.R.	29,1%	554.158	3,4%	BASER COM. REF.	2,9%
TOTAL	29.549.499	37,2%			7.941.640	19,9%		

El Real Decreto 104/2010, de 5 de febrero, por el que se regula la puesta en marcha del suministro de último recurso en el sector del gas natural, establece en su artículo 2.3 lo siguiente:

“Adicionalmente, el comercializador de último recurso perteneciente al grupo empresarial propietario de la red en una zona de distribución, o en el caso de que no exista, el comercializador de último recurso con mayor cuota de mercado en la comunidad autónoma, deberá atender el suministro de aquellos consumidores que, sin tener derecho a acogerse a la tarifa de último recurso, transitoriamente carezcan de un contrato de suministro en vigor con un comercializador y continúen consumiendo gas.”

El proyecto de Real Decreto por el que se establece la metodología de cálculo de los cargos del sistema eléctrico, incluye en su disposición final segunda, una modificación del artículo 4 del Real Decreto 216/2014, de 28 de marzo, por el que se establece la metodología de cálculo de los precios voluntarios para el pequeño consumidor de energía eléctrica y su régimen jurídico de contratación. Esta modificación consiste en el añadido de un nuevo párrafo en el apartado 1 del artículo 4, con el siguiente tenor:

“En el caso de que la aplicación de los dos párrafos anteriores no permita identificar un único comercializador de referencia para un consumidor, el comercializador de referencia será el comercializador de referencia con una mayor cuota de mercado, medida en términos de número de puntos de suministro en la comunidad autónoma del suministro, de acuerdo con los últimos datos publicados por la CNMC a estos efectos.”

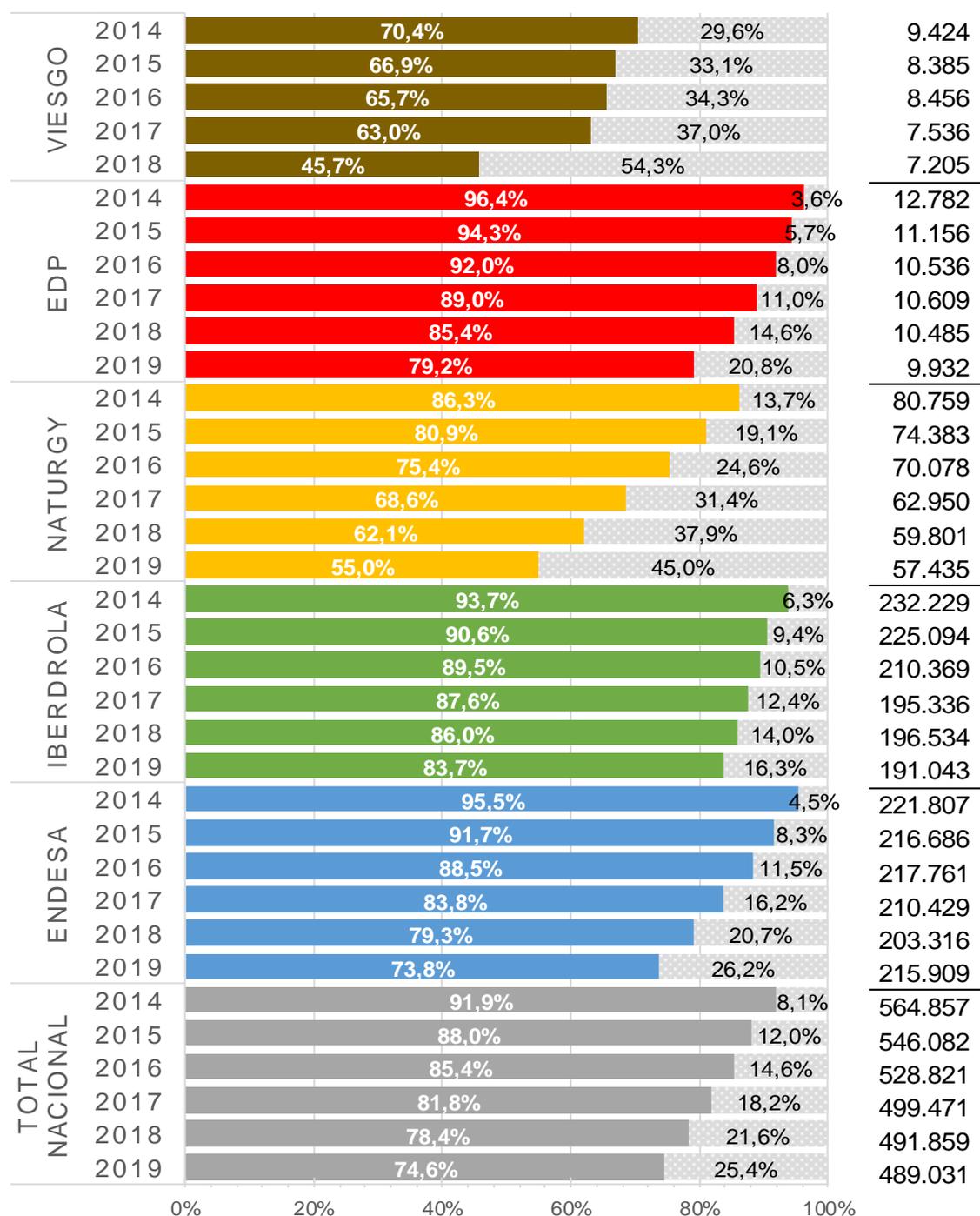
ANEXO IV. ANÁLISIS DE LA INTEGRACIÓN VERTICAL EN EL MERCADO MINORISTA

En el presente anexo se analizan los grupos energéticos verticalmente integrados, así como la evolución de los movimientos de consumidores que se producen dentro de los principales grupos comerciales.

En primer lugar, se analiza el porcentaje del total de altas del distribuidor que son suministradas por comercializadores del mismo grupo empresarial. En el gráfico siguiente, correspondiente al **sector eléctrico**, se representan los movimientos de altas por grupos verticalmente integrados, donde destacaron los siguientes resultados relativos al periodo 2014 - 2019:

- En el área de distribución del Grupo Iberdrola, se observó el porcentaje más elevado de altas suministradas por comercializadores pertenecientes al mismo grupo, con el 83,7% en 2019 (93,7% en 2014). Ha sido este grupo el que presentó un menor descenso en su tasa de altas de nuevos suministros en su área de distribución desde 2014, con 10 puntos menos en cinco años, y una media de 2 puntos menos por año.
- El distribuidor que presentó una mayor reducción de la tasa de altas en comercializadores del mismo grupo verticalmente integrado en el periodo comprendido entre los años 2014 y 2019 fue el perteneciente al Grupo Naturgy, al pasar del 89,3% de captación en 2014, al 55% en 2019. Esto ha supuesto una reducción de 31,3 puntos en cinco años, con una media de 6,2 puntos menos por año. Este grupo registró el porcentaje más bajo de altas entre sus comercializadores en su área de distribución durante 2019.
- Por su parte, el Grupo EDP, que presentaba la mayor tasa de captación de nuevas altas en su área de distribución en 2014, con un 96,4% de las activaciones, y que mantuvo esta situación durante los años siguientes; redujo dicho porcentaje de forma notable durante 2019, situándose en un 79,2% (6,2 puntos menos en el último año). No obstante, en 2019 sigue registrando un porcentaje de altas a favor elevado, solo por detrás del obtenido por el Grupo Iberdrola.
- En lo que referente al Grupo Endesa, el porcentaje de altas en sus redes de distribución durante el último año fue del 73,8%, mientras que en 2014 era del 95,5%. Para este grupo, la reducción de su tasa de captación de nuevas altas en su área de distribución ha sido de 21,7 puntos en los últimos cinco años, y una media de 4,3 puntos menos por año.

Gráfico IV.1 Porcentaje del total de altas que son suministradas por comercializadores del mismo grupo empresarial, por otros grupos, y altas totales por área de distribución entre los años 2014 y 2019 – Sector Eléctrico



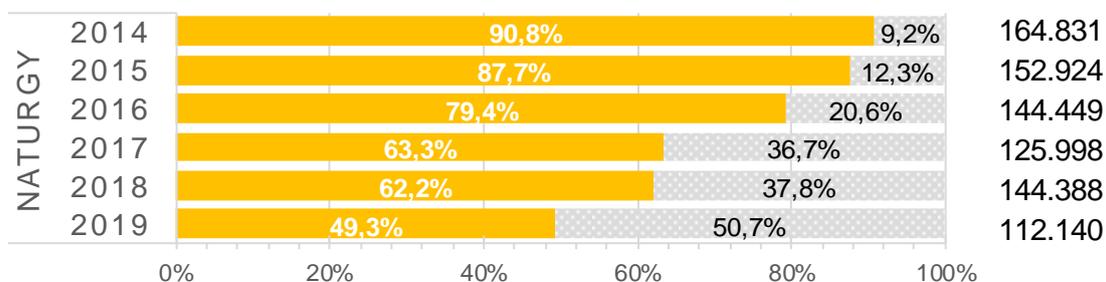
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se indica el total de altas por año y grupo distribuidor. El Total Nacional también incluye a otros pequeños grupos verticalmente integrados. El Grupo Viesgo ya no se considera un grupo verticalmente integrado desde noviembre de 2018.

Por tanto, los datos observados para el periodo comprendido entre los años 2014 y 2019 reflejan la importancia de la integración vertical con el distribuidor de la zona en el suministro a las nuevas altas de energía eléctrica. En 2019, el 74,6% de las 849 mil altas registradas en áreas de distribución donde existía un comercializador verticalmente integrado, se activaron a favor de comercializadores del mercado libres pertenecientes al mismo grupo que el distribuidor (si se tienen en cuenta solamente los cuatro principales grupos verticalmente integrados, esta tasa fue del 75,6%). Aunque dicho porcentaje ha disminuido durante el periodo objeto de análisis, la situación actual sigue reflejando una concentración mayoritaria por parte de los comercializadores del mismo grupo que el distribuidor respecto a las nuevas altas.

En lo referente al **sector gasista**, los comercializadores del Grupo Naturgy suministraron el 49,3% de las altas de puntos de suministro en las zonas de distribución de dicho grupo en 2019. Este porcentaje suponía el 90,8% en 2014, y sufrió una reducción notable entre 2016 y 2017, de 16,1 puntos; y entre 2018 y 2019, de 12,9 puntos. Para el conjunto del periodo comprendido entre los años 2014 y 2019, la tasa de captación del grupo en su área de distribución se ha reducido notablemente; siendo en el último año, 41,5 puntos inferior a la registrada en 2014.

Gráfico IV.2 Altas y porcentaje del total de altas que son suministradas por comercializadores del mismo grupo empresarial entre los años 2014 y 2019 - Sector Gasista

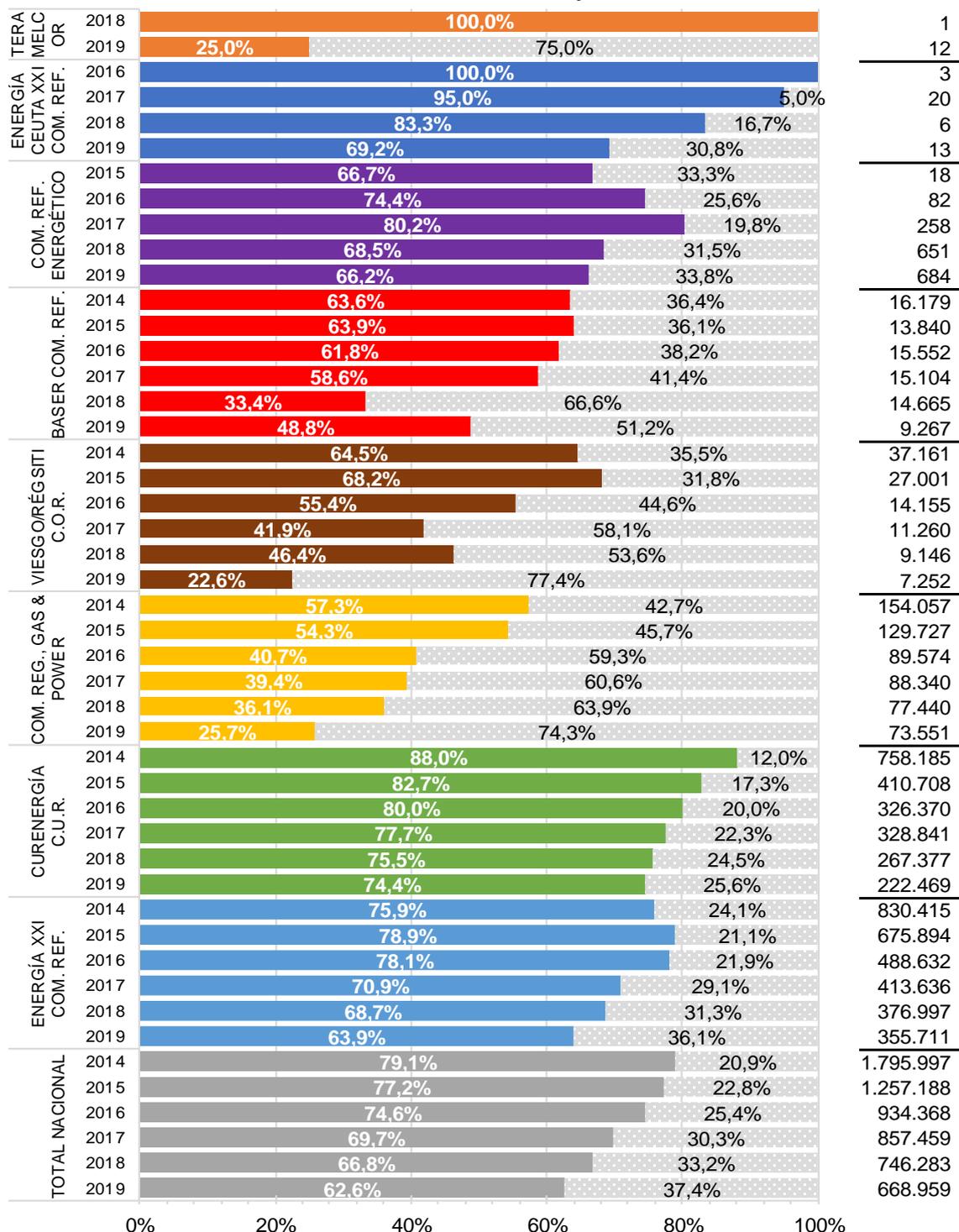


Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se considera al Grupo Naturgy como el único grupo verticalmente integrado en el sector gasista.

En segundo lugar, por lo que se refiere a los cambios de comercializador que se producen desde el comercializador de referencia (COR) al comercializador libre del mismo grupo, el siguiente gráfico muestra los resultados correspondientes al **sector eléctrico** para el periodo comprendido entre los años 2014 y 2019.

Gráfico IV.3 Número de cambios producidos dentro del mismo grupo desde el COR a un comercializador libre entre los años 2014 y 2019 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se indica el total de cambios del COR a otro comercializador en el mercado libre. Las comercializadoras de Viesgo forman parte del Grupo Repsol (Régsiti) desde noviembre de 2018.

Sobre un total de 669 mil consumidores de energía eléctrica que salieron del comercializador de referencia en 2019, el 62,6% eligieron un comercializador libre del mismo grupo empresarial (419 mil suministros) al que pertenecían cuando se encontraban en el mercado regulado. Cabe señalar que en 2014 este porcentaje se situó en el 79,1%, por lo que la reducción en los últimos cinco años ha supuesto 16,5 puntos menos. Para el conjunto de movimientos en el periodo comprendido entre los años 2014 y 2019, cambiaron del mercado regulado al mercado libre cerca de 6,3 millones de suministros, eligiendo el 73,5% de ellos permanecer en el mismo grupo comercializador.

Analizando los casos en función del comercializador de referencia, conviene destacar los siguientes resultados:

- El comercializador regulado Curenergía (Grupo Iberdrola) presentó el mayor porcentaje de salidas a comercializadores libres del mismo grupo en 2014, con el 88% de los suministros salientes. En 2019 mantuvo esta situación, siendo la tasa de captación del 74,4% dentro del Grupo Iberdrola. Para este grupo, la reducción de su tasa de captación interna ha sido de 13,6 puntos en los últimos cinco años.
- Por el contrario, fue el comercializador regulado Régsiti (Grupo Repsol) quien presentó un porcentaje menor de salidas al comercializador libre del mismo grupo durante el último año, al pasar el 22,6% de los suministros salientes a Repsol Comercializadora de Electricidad y Gas. Se apreció una importante reducción durante 2019, al disminuir en más de la mitad (23,8 puntos menos) el porcentaje de captaciones en relación al valor presentado un año antes.
- El Grupo Naturgy presenta una reducción de su tasa de captación de suministros salientes de la Comercializadora Regulada Gas & Power, con destino una de sus comercializadoras libres durante el periodo comprendido entre los años 2014 y 2019, de 31,6 puntos. En 2019 captó el 25,7% de los suministros que abandonaron la comercializadora regulada.
- Por su parte, el comercializador regulado Energía XXI (Grupo Endesa) fue el que presentó un mayor número de suministro que pasaron al mercado libre en 2019 (cerca de 356 mil suministros), captando el 63,9% de estos un comercializador libre de su mismo grupo. Si se tiene en cuenta la evolución del porcentaje de suministros que pasaron del comercializador regulado a un comercializador libre del Grupo Endesa, se puede observar que el grupo presenta la menor reducción entre los cinco grupos comercializadores participantes en el mercado regulado, con un descenso de 12 puntos entre 2014 y 2018.

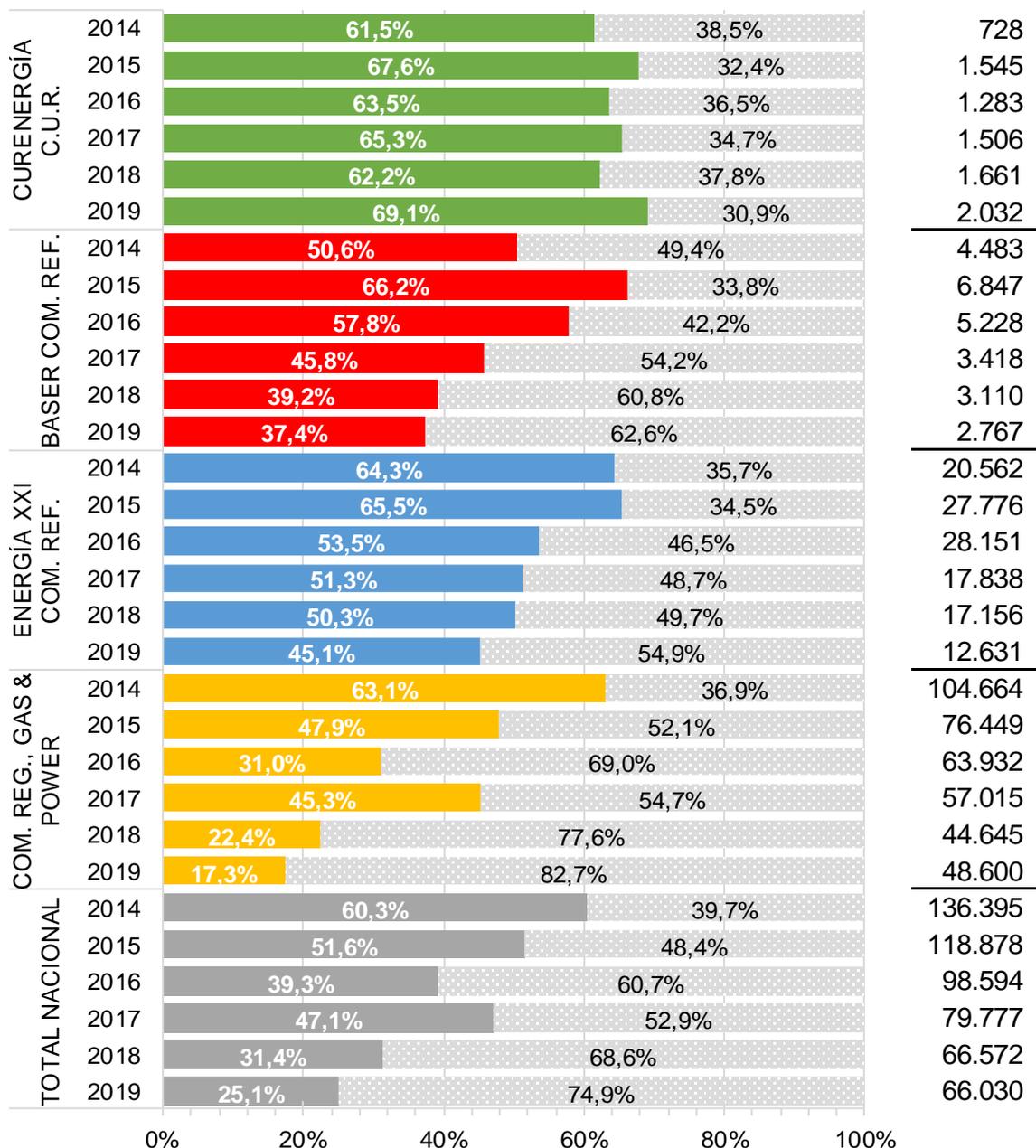
- El Comercializador de Referencia Energético (Grupo CHC) presenta un número reducido de suministros que deciden pasarse a un comercializador libre (684 suministros en 2019), siendo el destino del 66,2% de ellos el comercializador libre de su mismo grupo.
- Los comercializadores libres del Grupo EDP, presentaron una tasa de captación del 48,8% de los suministros salientes de Baser en 2019. Este grupo fue el único que presentó un aumento de este valor durante el último año, con un incremento de 15,4 puntos.
- Los resultados obtenidos por los comercializadores regulados de las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla, Energía Ceuta XXI (Grupo Endesa) y Teramelcor, no resultaron significativos debido al limitado número cambios registrados en los últimos años.

Por consiguiente, en el sector eléctrico continúa la inercia detectada hace años de cambio de comercializador hacia comercializadores libres del grupo empresarial al que pertenece el comercializador regulado. Es cierto que se observa una disminución en el porcentaje respecto a años anteriores, pero, aun así, el 62,6% de consumidores que dejaron un comercializador regulado en 2019 lo hicieron para pasar a un comercializador libre del mismo grupo.

Analizando los datos correspondientes al **sector gasista**, en el gráfico siguiente se muestran los resultados para el periodo comprendido entre los años 2014 y 2019.

Sobre un total de 66 mil suministros de gas natural que salieron de un comercializador de último recurso (CUR) en 2019, el 25,1% eligieron como destino un comercializador libre del mismo grupo empresarial. En 2014 este porcentaje se situó en el 60,3%, por lo que la reducción es notable, de 35,2 puntos en cinco años.

Gráfico IV.4. Número de cambios producidos dentro del mismo grupo desde el CUR a un comercializador libre entre los años 2014 y 2019 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se indica el total de cambios del COR a otro comercializador en el mercado libre.

En el periodo comprendido entre 2014 y 2019, 566 mil suministros gasistas han cambiado de un comercializador de último recurso a un comercializador libre, y el 45,4% de ellos (257 mil suministros) eligieron un comercializador libre perteneciente al mismo grupo empresarial para su suministro de gas natural. Por

grupo empresarial, Iberdrola mostró el porcentaje de captación más elevado en 2019, con un 69,1% de consumidores que salieron de Curenergía hacia un comercializador libre del grupo.

En este sector, aunque en menor medida que en el sector eléctrico, se registra cierta inercia al cambio de comercializador desde el comercializador de último recurso de gas al comercializador libre del mismo grupo empresarial.

Con fecha 6 de septiembre de 2018, la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC aprobó una Resolución sobre el procedimiento para la adopción de una decisión jurídicamente vinculante relativa al cumplimiento efectivo de la obligación legal por las empresas distribuidoras y comercializadoras de referencia pertenecientes a grupos integrados, a no crear confusión a los consumidores en la información, presentación de marca e imagen de marca⁵⁶, aplicable a empresas con más de 100 mil clientes.

Durante 2019 fueron informadas las nuevas denominaciones de divisiones de distribución y comercializadoras regulada y libre, ya utilizadas en las tablas correspondientes a este anexo e indicadas en el punto 9 del presente informe.

⁵⁶ Resolución DJV/DE/001/18.

