



INFORME DE SUPERVISIÓN DE LOS CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR – SEGUNDO TRIMESTRE 2020

6 de mayo de 2021

IS/DE/014/20

www.cnmc.es

RESUMEN: INFORME DE SUPERVISIÓN DE LOS CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR – SEGUNDO TRIMESTRE 2020

Novedades regulatorias segundo trimestre 2020

- Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19, que afectan al ámbito de actuación de la CNMC.

Sector Eléctrico:

Sector Gasista:

Estructura mercado minorista

29,6 millones de suministros activos:

- 18,6 millones mdo. libre (63%)
+1,25 millones en 3 años (+7,2%)
- 11 millones mdo. regulado (37%)
-0,85 millones en 3 años (-7,2%)

Cuotas mercado libre:

- Cuatro grupos principales el 79,4%
(80,4% doméstico / 59,1% pyme / 67,4% industrial)
3 años antes, cuota del 86,7%
- Resto comercial. libres el 20,6%
(19,6% doméstico / 40,9% pyme / 32,6% industrial)
3 años antes cuota del 13,3%

8 millones de suministros activos:

- 6,4 millones mdo. libre (80,1%)
+0,25 millones en 3 años (+4,1%)
- 1,6 millones mdo. regulado (19,9%)
-0,05 millones en 3 años (-3,3%)

Cuotas mercado libre:

- Cuatro grupos principales el 91,9%
(92,2% doméstico / 60,7% pyme / 59,3% industrial)
3 años antes cuota del 97,9%
- Resto comercial. libres el 8,1%
(7,8% doméstico / 39,3% pyme / 40,7% industrial)
3 años antes cuota del 2,1%

Cambio de comercializador (switching)

760 mil cambios / tasa de cambio 2,6%.
(3% en 1T 2020)

Por segmentos: 2,5% doméstico / 5,5%
pyme / 4,5% industrial

Por provincias: Badajoz (4,%) y Albacete
(3,5%) las mayores tasas

164 mil cambios / tasa de cambio 2,1%.
(2,5% en 1T 2020)

Por segmentos: 2,1% doméstico / 5,8%
pyme / 2,9% industrial

Por provincias: Cáceres (3,7%), Badajoz
(3,6%), y Guadalajara (3,4%), las mayores
tasas

Eficiencia: Tiempos medios cambio de comercializador

Perspectiva del comercializador:

- Media: 6,9 días (7,4 días en 1T2020)
- Menor tiempo: 1,7 días Com. Reg. Gas & Power (Grupo Naturgy) y 2,3 días PepeEnergy

Perspectiva del distribuidor:

- Media: 1,6 días (cambios cuanto antes que no requieren actuaciones en cambio)

Perspectiva del comercializador:

- Media: 6 días (5,7 días en 1T2020)
- Menor tiempo: 1,3 días Energía XXI (Grupo Endesa) y 1,9 días Iberdrola Clientes

Perspectiva del distribuidor:

- Media: 0,4 días (cambios cuanto antes que no requieren actuaciones en cambio)

Eficacia: Tasas de rechazo solicitudes de cambio

Tasa de rechazo 10,2% (11,6% en 1T 2020)

- 857 mil solicitudes (-14% que 1T 2020)
- 760 mil activaciones (-15,6% que 1T 2020)
- 88 mil rechazos (-24,5% que 1T 2020)

Tasa de rechazo 12% (14,8% en 1T 2020)

- 188 mil solicitudes (-17,9% que 1T 2020)
- 164 mil activaciones (-18,7% que 1T 2020)
- 22 mil rechazos (-33,6% que 1T 2020)

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Mayor / menor tasa rechazo (distribuidor): 16,1% "Otros" distr. / 7,6% G. Iberdrola • Mayor / menor tasa rechazo (comercial.): 14,6% G. Naturgy / 7,3% G. Endesa | <ul style="list-style-type: none"> • Mayor / menor tasa rechazo (distribuidor): 13,7% Nortegas / 4,9% Gas Extremadura • Mayor / menor tasa rechazo (comercial.): 18,2% G. Naturgy / 6,3% G. Repsol |
|---|--|

Movilidad de los consumidores

Cambios por tipo de mercado eléctrico:

- Libre > libre: 551 mil (72,5%)
- Regulado > libre: 93 mil (12,2%)
- Libre > regulado: 115 mil (15,1%)

Respecto a cambio de COR a libre:

- A comercializadora del mismo grupo: 52,6% de cambios (56,2% en 1T 2020)
- Mayor fidelización: 70,8% G. Iberdrola / 50,2% G. EDP
- Menor fidelización: 31,3% G. Naturgy / 15,1% G. Repsol

Cambios por tipo de mercado gasista:

- Libre > libre: 137 mil (83,5%)
- Regulado > libre: 10 mil (6,4%)
- Libre > regulado: 16 mil (9,8%)

Respecto a cambio de CUR a libre:

- A comercializadora del mismo grupo: 18,9% de cambios (22,5% en 1T 2020)
- Mayor fidelización: 57,5% G. Iberdrola / 25,8% G. Endesa
- Menor fidelización: 15,31% G. Naturgy / 14,1% G. EDP

Altas de nuevos puntos de suministros

79 mil altas activadas

20 mil altas activadas

Movilidad de las altas

89,2% en com. libres (61,9% a favor de la comercializadora del grupo verticalmente integrados)

90,7% en com. libres (23,6% a favor de la comercializadora del grupo verticalmente integrado / G. Naturgy)

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

Independientes: +123.700 sum. (+4%)
G. Repsol: +8.600 sum. (+1%)
G. Endesa: -64.000 sum. (-0,6%)
G. Naturgy: -27.400 sum. (-0,7%)

Independientes: +25.100 (+8,5%)
G. Repsol: +9.900 (+5,4%)
G. Naturgy: -31.700 (-0,8%)

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	6
1.1	FUNDAMENTOS DE DERECHO	6
1.2	NOVEDADES REGULATORIAS	7
1.3	REFERENCIAS EUROPEAS.....	8
1.4	PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR. DIFERENCIAS ENTRE LOS SECTORES DE ELECTRICIDAD Y GAS NATURAL	10
1.5	FUNCIONAMIENTO DE LOS GRUPOS DE TRABAJO	11
2.	ESTRUCTURA DEL MERCADO MINORISTA.....	11
2.1	SECTOR ELÉCTRICO	12
2.2	SECTOR GASISTA	16
3.	EVOLUCIÓN DE LA TASA DE CAMBIO (SWITCHING).....	19
4.	SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	23
4.1	ANÁLISIS DE LA EFICIENCIA: TIEMPOS MEDIOS DEL PROCESO DE CAMBIO.....	23
4.1.1	TIEMPOS MEDIOS. PERSPECTIVA DEL COMERCIALIZADOR	23
4.1.2	DESVIACIÓN EN LOS TIEMPOS DE ACTIVACIÓN. PERSPECTIVA DEL DISTRIBUIDOR	30
4.2	ANÁLISIS DE LA EFICACIA DEL PROCESO DE CAMBIO	35
4.2.1	ANÁLISIS DE LOS RECHAZOS DEL PROCESO DE CAMBIO.....	37
4.2.2	TASA DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE CAMBIO POR AGENTE ..	38
4.2.3	MOTIVOS DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE CAMBIO.....	47
5.	ANÁLISIS DE MOVILIDAD DE LOS CONSUMIDORES	51
5.1	MOVILIDAD POR TIPO DE MERCADO	51
5.2	MOVILIDAD RESPECTO A LOS DISTINTOS COMERCIALIZADORES DE REFERENCIA/ÚLTIMO RECURSO.....	53
5.3	MOVILIDAD ENTRE GRUPOS COMERCIALES.....	55
6.	SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE ALTA DE NUEVOS SUMINISTROS.....	55
6.1	ANÁLISIS DE EFICIENCIA: DESVIACIONES EN TIEMPOS MEDIOS DEL PROCESO DE ALTA	56
6.2	ANÁLISIS DE LA EFICACIA DEL PROCESO DE ALTA	59
6.2.1	ANÁLISIS DE LOS RECHAZOS DEL PROCESO DE ALTA.....	61
6.2.2	TASA DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE ALTA POR AGENTE.....	63
6.2.3	MOTIVOS DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE ALTA	71
6.3	ANÁLISIS DE LA MOVILIDAD DE LAS ALTAS ACTIVADAS	75
7.	BALANCE DE LOS PRINCIPALES COMERCIALIZADORES	76
8.	COMERCIALIZADORES CON VARIACIONES SIGNIFICATIVAS EN EL NÚMERO DE SUMINISTROS.....	82
9.	HECHOS RELEVANTES	83
10.	RESUMEN Y CONCLUSIONES	86
	ACUERDO	89
	ANEXO I. RESUMEN PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR. SEGUNDO TRIMESTRE DE 2020.....	90
	ANEXO II. RESUMEN PROCESO DE ALTAS DE NUEVOS SUMINISTROS. SEGUNDO TRIMESTRE DE 2020	92
	ANEXO III. COMERCIALIZADORES DEL MERCADO REGULADO (COR/CUR) CON MAYORES CUOTAS EN CADA COMUNIDAD AUTÓNOMA A 30 DE JUNIO DE 2020	94

INFORME DE SUPERVISIÓN DE LOS CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR – SEGUNDO TRIMESTRE 2020

Expediente nº: IS/DE/014/20

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

D. Joaquim Hortalà i Vallvé,

En Madrid, a 6 de mayo de 2021

La Sala de Supervisión Regulatoria, en su reunión de 6 de mayo de 2021, ha aprobado el presente informe de supervisión de los cambios de comercializador producidos en el segundo trimestre del año 2020 en los sectores de energía eléctrica y de 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.

Como consecuencia del desarrollo de estas funciones, se elabora el informe de supervisión de los procesos de cambios de comercializador realizados durante

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».

el segundo trimestre del año 2020, 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 31 de marzo de 2020 el Gobierno aprobó el **Real Decreto-ley 11/2020**, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19. Seis artículos de este Real Decreto-ley afectan a diferentes aspectos dentro de la normativa de aplicación en materia energética, concretamente los siguientes: 28, 29, 42, 43, 44, 45.

Estas medidas, que se analizan a continuación, están dirigidas, principalmente, a garantizar transitoriamente la continuidad del suministro energético domiciliario, dada la naturaleza aún más esencial que adquiere el mismo tras las medidas de confinamiento adoptadas; así como a aliviar la carga financiera que van a tener que atravesar los autónomos y las pymes en sus negocios durante este tiempo a consecuencia del cierre temporal de actividades.

De entre las medidas urgentes que afectan a los sectores energéticos destacan las siguientes:

- Derecho a percepción del bono social (descuento del 25% del PVPC) por parte de trabajadores autónomos que hayan cesado su actividad o hayan visto reducida su facturación (-75% el mes anterior) como consecuencia del COVID-19, y con nivel reducido de renta. Los niveles de renta se incrementaron ligeramente a partir de septiembre 2020. El coste del bono social lo pagan todos los comercializadores.
- Garantía de suministro de energía eléctrica y gas natural, salvo por razones de seguridad, no se podrá interrumpir el suministro durante el estado de alarma a los consumidores personas físicas en su vivienda habitual.
- Flexibilización de los contratos de suministro de electricidad para autónomos y empresas, que podrán suspender temporalmente o modificar los contratos (sin cambio de comercializador), para cambio de potencia, de caudal o de tarifa de acceso. Una vez finalizado el estado de alarma, en el plazo de tres meses, el consumidor que haya solicitado la suspensión o modificación de su contrato de suministro podrá solicitar su reactivación. Todo ello, de forma gratuita. En las leyes de Presupuestos Generales del Estado se dotará un crédito por el importe equivalente a la reducción de ingresos para el Sistema Eléctrico.

- Suspensión temporal de facturas de electricidad y gas natural de titularidad de autónomos y pequeñas y medianas empresas, con días integrados en el estado de alarma.
- Las comercializadoras quedarán eximidas temporalmente de la obligación de abonar el peaje de acceso (o término de conducción) a las redes de transporte y distribución correspondiente a las facturas aplazadas a la empresa distribuidora, hasta que el consumidor abone la factura completa, con un máximo de 6 meses.
- Las comercializadoras de electricidad y gas natural también quedarán eximidas de la liquidación del IVA y del impuesto especial hasta que el consumidor las haya abonado de forma completa, o hayan transcurrido seis meses desde la finalización del estado de alarma.
- Las comercializadoras y distribuidoras, cuyos ingresos se vean reducidos podrán solicitar los avales definidos en el artículo 29 del Real Decreto-ley 8/2020.

Por otra parte, 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, se publicó en el BOE el día 28 de diciembre de 2019, por lo que entró en operación, en los meses de junio de 2020 (I fase de los formatos gasistas), julio 2020 (para los formatos eléctricos), y enero 2021 (II fase de los formatos gasistas).

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 campo⁴, 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

⁴ 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 Comisión.

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.

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.»

Asimismo, cabe destacar el artículo 19 y Anexo I de esta Directiva en los que se incluyen nuevos conceptos que debe contener la factura eléctrica⁵, en concreto con relación a la información relativa al cambio de comercializador y de protección al consumidor:

“c) el nombre de la tarifa;”

“e) la información sobre la posibilidad y beneficios del cambio;”

“i) un enlace o referencia a las herramientas de comparación a que se refiere el artículo 14.

g) La información sobre los derechos de los clientes finales en lo que respecta a la resolución extrajudicial de litigios, incluidos los datos de contacto de la entidad responsable en virtud del artículo 26;

Este conjunto de información puede fomentar un incremento en la dinámica del cambio de comercializador. Así, en el reciente Informe del CEER “*CEER Report on Billing Issues after Clean Energy for all Europeans Package*” (publicado el 23 de Marzo de 2021) se valora muy positivamente esa regulación, explicando que, de implementarse correctamente, esta información puede incrementar la flexibilidad del consumidor y disminuir las barreras al cambio de comercializador.

⁵ Según la Directiva, la información en la factura será precisa, fácil de entender, clara, concisa y fácil de usar. Sin embargo, aunque mostrar demasiados elementos puede disminuir la transparencia, e ir en contradicción con estos principios, la Directiva también indica que no todo tiene que estar impreso en la factura en sí, sino que podría entregarse a través de otros canales, lo que puede facilitar nuevos formatos innovadores de facturación más amigable para el consumidor.

Además, se advierte que dado que esta información puede ir contra los intereses del comercializador podría ser necesario realizar una supervisión de la misma⁶.

En relación con 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 facilitará 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

El proceso se inicia 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 2016⁷.

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 específica en el sector eléctrico, o en la información considerada como confidencial en las bases de datos de puntos de suministro (SIPS) eléctricos, que dejan de serlo en los SIPS gasistas, todo lo cual constituye asimetrías que deberían ser revisadas en beneficio de los consumidores.

⁶ “If done correctly, the new “switching package” information may increase consumer flexibility and decrease practical barriers to switching. As this information may go against the supplier’s natural business interest, stakeholders may need to supervise the market here.”

⁷ Actualmente se encuentra en fase de implantación una 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.

1.5 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 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.

Dada la situación excepcional del segundo trimestre de 2020, el confinamiento impidió continuar con las reuniones de formatos presenciales. Estas se sustituyeron por consultas realizadas a distintos agentes con el objetivo de dar continuidad a los desarrollos pendientes, sobre la adaptación de los formatos a lo dispuesto en la Circular 3/2020, de peajes eléctricos, sobre el autoconsumo en electricidad y sobre la adaptación de los formatos a la Circular 6/2020 de peajes gasistas.

2. ESTRUCTURA DEL MERCADO MINORISTA

Como paso previo al análisis de los cambios de comercializador, así como de las altas y bajas de puntos de suministro que han tenido lugar durante el segundo trimestre de 2020, se recogen los principales datos de la estructura del mercado minorista a 30 de junio de 2020, tanto para el sector eléctrico como para el sector gasista. En total, se ha contado para la realización de este informe con la información aportada por 680 agentes distribuidores y comercializadores.

Tabla 1. Agentes que informaron a la CNMC durante el segundo trimestre de 2020

Sector	Comercializadores	Distribuidores	Total
Electricidad	273	323	596
Gas	65	19	84
TOTAL	338	342	680

Fuente: CNMC.

Respecto al tratamiento de la información recibida, es preciso recordar que la metodología empleada por la CNMC otorga preferencia, en caso de incoherencias entre los datos aportados por los distribuidores y los que presentaron los comercializadores, a la información remitida por los distribuidores, debido a que éstos son los encargados de la tramitación final del cambio de comercializador, así como de las altas, bajas y la gestión de la base

de datos de puntos de suministro (SIPS). En cualquier caso, la información de los comercializadores es necesaria para contrastar la anterior, y es utilizada para complementar los datos en caso de ausencia de información presentada por un distribuidor.

En los Anexos I y II de este informe se incluyen tablas resumen con la información recibida relativa al trimestre analizado.

2.1 SECTOR ELÉCTRICO

A 30 de junio de 2020, el mercado eléctrico estaba compuesto por más de 29,5 millones de puntos de suministro, de los cuales prácticamente 11 millones se suministraban a través de un Comercializador de Referencia o COR (37,1%), mientras que el resto, 18,6 millones, se suministraban a través de un comercializador libre (62,9%).

Tabla 2. Evolución de puntos de suministro por tipo de mercado en el segundo trimestre del año, entre 2017 y 2020 – Sector Eléctrico

TIPO MERCADO	2T 2017		2T 2018		2T2019		2T 2020	
	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total
Mercado Libre	17.360.036	59,5%	17.976.933	61,2%	18.378.413	62,3%	18.613.566	62,9%
Mercado Regulado	11.822.792	40,5%	11.376.343	38,8%	11.105.442	37,7%	10.973.301	37,1%
TOTAL	29.182.828	100%	29.353.276	100%	29.483.855	100%	29.586.867	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Puntos de suministro registrados a 30 de junio de los años 2017 a 2020.

Estos puntos de suministro son suministrados por comercializadores libres y por comercializadores de referencia. En los últimos tres años, el número de puntos suministrados por los comercializadores libres se ha visto incrementado de forma progresiva en cerca de 1,25 millones, mientras que los suministros en el mercado regulado se han reducido en 850.000.

A continuación, en la Tabla 3, se muestra la evolución de la estructura del mercado libre de electricidad, medida en número de puntos de suministro, por empresas o grupos de empresas comercializadoras de energía eléctrica.

A finales del segundo trimestre de 2020, los cuatro grupos comercializadores principales suministraban el 79,4% del total de los puntos de suministro del mercado libre (tres años antes suministraban el 86,7%). En la misma fecha, los comercializadores independientes suministraban el 20,6% de estos suministros, equivalente a aproximadamente 3,8 millones de puntos (tres años antes suministraban el 13,3%, equivalente a 2,3 millones de puntos). Entre ellos destacaron Repsol Comercializadora (cuota del 3,6%), CIDE HC Energía (cuota del 2,1%), Fenie Energía (2,1%), el Grupo Audax (1,2%), Holaluz-Clidom (1,1%), Aldro Energía y Soluciones (1%), Flip Energía (0,7%), Som Energía (0,6%) y Enérgya VM Gestión de Energía (0,5%). El resto de comercializadores independientes contaban con cuotas inferiores al 0,5%.

Tabla 3. Evolución de la cuota de mercado libre (por número de suministros) en el segundo trimestre del año, entre 2017 y 2020 – Sector Eléctrico

COMERCIALIZADORES MERCADO LIBRE	2T 2017		2T 2018		2T2019		2T 2020	
	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total
GRUPO IBERDROLA	6.533.400	37,6%	6.618.831	36,8%	6.624.474	36,0%	6.534.095	35,1%
GRUPO ENDESA	5.296.505	30,5%	5.360.274	29,8%	5.422.244	29,5%	5.342.328	28,7%
GRUPO NATURGY	2.339.889	13,5%	2.392.983	13,3%	2.150.637	11,7%	1.974.307	10,6%
GRUPO EDP	874.727	5,0%	925.164	5,1%	923.371	5,0%	926.052	5,0%
Subtotal 4 grupos comercializadores principales	15.044.521	86,7%	15.297.252	85,1%	15.120.726	82,3%	14.776.782	79,4%
REPSOL COMERCIALIZADORA DE E. Y G.	435.207	2,5%	443.431	2,5%	548.662	3,0%	662.480	3,6%
CIDE HC ENERGÍA	425.784	2,5%	415.249	2,3%	396.786	2,2%	386.978	2,1%
FENIE ENERGÍA	277.245	1,6%	338.369	1,9%	369.678	2,0%	389.268	2,1%
GRUPO AUDAX	53.627	0,3%	144.374	0,8%	176.923	1,0%	219.228	1,2%
HOLALUZ-CLIDOM	87.413	0,5%	121.372	0,7%	171.014	0,9%	205.520	1,1%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	43.566	0,3%	57.921	0,3%	118.169	0,6%	192.842	1,0%
FLIP ENERGÍA	1.414	0,0%	36.085	0,2%	86.047	0,5%	133.845	0,7%
SOM ENERGÍA	51.004	0,3%	75.907	0,4%	97.365	0,5%	111.829	0,6%
ENERGÍA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	50.833	0,3%	57.212	0,3%	78.070	0,4%	84.319	0,5%
FACTOR ENERGÍA	43.307	0,2%	45.534	0,3%	56.024	0,3%	77.994	0,4%
WATIUM	39.956	0,2%	49.697	0,3%	54.648	0,3%	61.522	0,3%
COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ	60.108	0,3%	60.169	0,3%	59.967	0,3%	59.455	0,3%
RESTO DE COMERCIALIZADORES	746.051	4,3%	834.361	4,6%	1.044.334	5,7%	1.251.504	6,7%
Subtotal comercializadores independientes	2.315.515	13,3%	2.679.681	14,9%	3.257.687	17,7%	3.836.784	20,6%
Total mercado libre	17.360.036	100%	17.976.933	100%	18.378.413	100%	18.613.566	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se consideran los siguientes grupos: 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 Energy Group y Naturgy Renovables. Grupo EDP compuesto por EDP Energía; EDP Comercializadora e Hidroeléctrica del Cantábrico. En mayo de 2020, TOTAL anunció la compra de los clientes domésticos de EDP. Viesgo Energía forma parte del Grupo Repsol desde noviembre de 2018. Grupo Audax 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. UniEléctrica Energía y Audax Energía se integran un mismo grupo desde abril de 2018. Se muestran las cuotas desglosadas por comercializadores independientes, con más de 60.000 puntos de suministro a 30 de junio de 2020.

Resultó especialmente destacable el crecimiento presentado por Aldro Energía y Soluciones y por Flip Energía, comercializadores que incrementan en un 63% y en un 56% el número de suministros en el último año respectivamente.

También conviene analizar estos mismos datos del mercado libre, teniendo en cuenta los diferentes segmentos de mercado (doméstico, pyme e industrial). Así, mientras que los comercializadores independientes alcanzaron una cuota media del 19,6% en el segmento doméstico; en los segmentos pyme e industrial lograron mayores participaciones, llegando al 40,9% y al 32,6% de los suministros del mercado eléctrico, respectivamente. Estas cifras denotan una mayor competencia en los segmentos pyme e industrial en comparación con el segmento doméstico. También hay que tener en cuenta que el 95% de los puntos de suministro del Mercado Libre se circunscriben en el segmento doméstico. Los comercializadores independientes Repsol Comercializadora, Cide HC Energía, Fenie Energía, Grupo Audax y Holaluz-Clidom obtuvieron cuotas de entre el 3,6% y el 1,1% en el segmento doméstico. La suma de las cuotas de estos cinco comercializadores independientes alcanzó el 10,1% del total de dicho segmento.

Tabla 4. Cuota de mercado (por número de suministros y segmento) en el mercado libre a 30 de junio de 2020 – Sector Eléctrico

COMERCIALIZADORES MERCADO LIBRE	SEGMENTO DE MERCADO			TOTAL
	DOMÉSTICO	PYME	INDUSTRIAL	
GRUPO IBERDROLA	35,6%	24,0%	34,5%	35,1%
GRUPO ENDESA	29,0%	23,4%	19,2%	28,7%
GRUPO NATURGY	10,6%	9,9%	9,5%	10,6%
GRUPO EDP	5,1%	1,8%	4,2%	5,0%
Subtotal 4 grupos comercializadores principales	80,4%	59,1%	67,4%	79,4%
REPSOL COMERCIALIZADORA DE E. Y G. S.L.U.	3,6%	2,2%	1,0%	3,6%
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	2,1%	0,7%	1,0%	2,1%
FENIE ENERGÍA, S.A.	2,0%	3,6%	2,5%	2,1%
GRUPO AUDAX	1,0%	4,6%	2,8%	1,2%
HOLALUZ-CLIDOM, S.A.	1,1%	1,3%	0,0%	1,1%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	0,9%	4,8%	2,6%	1,0%
FLIP ENERGÍA, S.L.	0,8%	0,0%	0,0%	0,7%
SOM ENERGÍA, S.C.C.L.	0,6%	0,0%	0,0%	0,6%
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.	0,4%	1,2%	1,7%	0,5%
FACTOR ENERGÍA	0,3%	2,5%	0,7%	0,4%
COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ, S.A.U.	0,3%	0,8%	0,0%	0,3%
WATIUM, S.L.	0,3%	0,0%	0,0%	0,3%
RESTO DE COMERCIALIZADORES	6,1%	19,2%	20,3%	6,7%
Subtotal comercializadores independientes	19,6%	40,9%	32,6%	20,6%
Total mercado libre	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se consideran los siguientes grupos: 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 Energy Group y Naturgy Renovables. Grupo EDP compuesto por EDP Energía; EDP Comercializadora e Hidroeléctrica del Cantábrico. En mayo de 2020, TOTAL anunció la compra de los clientes domésticos de EDP. Viesgo Energía forma parte del Grupo Repsol desde noviembre de 2018. Grupo Audax 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. UniEléctrica Energía y Audax Energía se integran un mismo grupo desde abril de 2018. Se muestran las cuotas desglosadas por comercializadores independientes, con más de 60.000 puntos de suministro a 30 de junio de 2020. 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.

Por su cuota de participación en el mercado en los segmentos pyme e industrial, entre los comercializadores independientes destacaron Repsol Comercializadora (cuotas del 3,6% en doméstico y del 2,6% en pyme), Aldro Energía y Soluciones (cuotas del 4,8% en pyme y del 2,6% en industrial); el Grupo Audax (cuotas del 4,6% en pyme y del 2,8% en industrial); Fenie Energía (cuotas del 3,6% en pyme y del 2,5% en industrial); y Factor Energía (cuotas del 2,5% en pyme y del 0,7% en industrial).

Por último, se analiza la evolución del total de puntos de suministro eléctricos durante los tres últimos años, distribuidos por tipo de mercado y por segmento de consumo. En el trimestre analizado, la mayoría de los puntos de suministro en 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 suministraron al 61,8% de los puntos de suministro,

valor que supuso un aumento de un 0,6% respecto al del segundo trimestre del año 2019 (61,2%).

Tabla 5. Evolución del total de los puntos de suministro por segmentos de mercado en el segundo trimestre del año, entre 2017 y 2020 – Sector Eléctrico

TIPO MERCADO	SEGMENTO	2T 2017		2T 2018		2T2019		2T 2020	
		Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total
Mercado Libre	DOMÉSTICO	16.512.265	58,3%	17.111.454	60,1%	17.492.227	61,2%	17.720.792	61,8%
	PYME	737.743	98,1%	754.523	98,4%	774.778	98,6%	781.317	98,6%
	INDUSTRIAL	110.028	99,0%	110.956	99,1%	111.408	99,1%	111.457	99,2%
TOTAL LIBRE		17.360.036	59,5%	17.976.933	61,2%	18.378.413	62,3%	18.613.566	62,9%
Mercado Regulado	DOMÉSTICO	11.807.132	41,7%	11.362.979	39,9%	11.093.711	38,8%	10.961.375	38,2%
	PYME	14.600	1,9%	12.350	1,6%	10.749	1,4%	11.019	1,4%
	INDUSTRIAL	1.060	1,0%	1.014	0,9%	982	0,9%	907	0,8%
TOTAL REGULADO		11.822.792	40,5%	11.376.343	38,8%	11.105.442	37,7%	10.973.301	37,1%
TOTAL		29.182.828	100,0%	29.353.276	100,0%	29.483.855	100,0%	29.586.867	100,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Puntos de suministro registrados a 30 de junio de los años 2017 a 2020.

Haciendo un análisis más exhaustivo de la estructura sobre el total de puntos de suministro por tipo de mercado y por segmentos de consumo, se observa que el Grupo Endesa, con aproximadamente 10,2 millones de puntos, obtiene la mayor cuota integrada del mercado (34,3%), seguida por el Grupo Iberdrola con 10 millones (33,8%), y por el Grupo Naturgy con 4,2 millones (14,1%). No obstante, esto supone unas pérdidas de clientes en los últimos tres años de 585.000, 165.000 y 455.000, respectivamente. Los comercializadores independientes, en su conjunto representaron 4,1 millones de puntos de suministro (13,8%). En los últimos tres años, las ganancias estuvieron en los comercializadores independientes (1.550.000; de entre los cuales Repsol incrementó su número de clientes en 223.000), y en el Grupos EDP (60.000).

Tabla 6. Cuota integrada del mercado (por número de suministros) por grupo comercializador, tipo de mercado y segmento a 30 de junio de 2020 – Sector Eléctrico

GRUPO COMERCIALIZADOR	DOMÉSTICO				PYME				INDUSTRIAL				TOTAL MERCADO	
	%ML	%MR	Suministros	% TOTAL	%ML	%MR	Suministros	% TOTAL	%ML	%MR	Suministros	% TOTAL	Suministros	% TOTAL
ENDESA	51,6%	48,4%	9.949.577	34,7%	95,5%	4,5%	191.319	24,1%	98,3%	1,7%	21.718	19,3%	10.162.614	34,3%
IBERDROLA	64,5%	35,5%	9.777.680	34,1%	99,5%	0,5%	188.578	23,8%	99,1%	0,9%	38.809	34,5%	10.005.067	33,8%
NATURGY	46,2%	53,8%	4.078.466	14,2%	98,6%	1,4%	78.607	9,9%	98,3%	1,7%	10.745	9,6%	4.167.818	14,1%
INDEPENDIENTE	100,0%	0,0%	2.456.537	8,6%	100,0%	0,0%	296.697	37,4%	100,0%	0,0%	34.092	30,3%	2.787.326	9,4%
EDP	79,6%	20,4%	1.139.651	4,0%	98,0%	2,0%	14.038	1,8%	99,8%	0,2%	4.723	4,2%	1.158.412	3,9%
REPSOL	74,8%	25,2%	860.532	3,0%	99,4%	0,6%	17.569	2,2%	98,9%	1,1%	1.108	1,0%	879.209	3,0%
CHC	90,6%	9,4%	419.724	1,5%	100,0%	0,0%	5.528	0,7%	100,0%	0,0%	1.169	1,0%	426.421	1,4%
TOTAL			28.682.167	100%			792.336	100%			112.364	100%	29.586.867	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: puntos de suministro del mercado libre y regulado por grupo comercializador.

El artículo 4 del Real Decreto 216/2014 establece, para aquellas casuísticas recogidas en los artículos 17.3 y 47.2 de la Ley 24/2013 del Sector eléctrico, que comercializador de referencia debe ser el que atienda dichos suministros. En determinados casos, el comercializador de referencia elegido será aquel 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. En este sentido, en el Anexo III se incluye una tabla resumen con estos COR, por comunidad autónoma a 30 de junio de 2020.

2.2 SECTOR GASISTA

A 30 de junio de 2020, el mercado del gas natural estaba compuesto por cerca de 8 millones de puntos de suministro, de los cuales, 1,6 millones fueron suministrados en el mercado regulado a través de un Comercializador de Último Recurso o CUR (19,9%); mientras que el resto, 6,4 millones se suministraron por comercializadores en el mercado libre (80,1%).

Tabla 7. Evolución de puntos de suministro por tipo de mercado en el segundo trimestre del año, entre 2017 y 2020 – Sector Gasista

TIPO MERCADO	2T 2017		2T 2018		2T2019		2T 2020	
	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total
Mercado Libre	6.117.963	78,9%	6.256.166	79,7%	6.336.790	80,1%	6.367.347	80,1%
Mercado Regulado	1.635.238	21,1%	1.597.259	20,3%	1.574.267	19,9%	1.581.463	19,9%
TOTAL	7.753.201	100%	7.853.425	100%	7.911.057	100%	7.948.810	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Puntos de suministro registrados a 30 de junio de los años 2017 a 2020.

A continuación, se muestra la evolución de la estructura del mercado libre minorista de gas, medida en número de puntos de suministro el último día del mes de junio de los últimos cuatro años, divididos por empresas o grupos de empresas comercializadoras.

Tabla 8. Evolución de la cuota de mercado libre (por número de suministros) en el segundo trimestre del año, entre 2017 y 2020 – Sector Gasista

COMERCIALIZADORES MERCADO LIBRE	2T 2017		2T 2018		2T2019		2T 2020	
	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total
GRUPO NATURGY	2.962.704	48,4%	2.933.911	46,9%	2.819.778	44,5%	2.658.602	41,8%
ENDESA ENERGÍA	1.268.434	20,7%	1.291.901	20,7%	1.320.980	20,8%	1.318.818	20,7%
IBERDROLA CLIENTES	950.478	15,5%	990.478	15,8%	1.020.427	16,1%	1.026.094	16,1%
EDP COMERCIALIZADORA	810.257	13,2%	836.272	13,4%	845.836	13,3%	849.615	13,3%
Subtotal 5 grupos comercializadores principales	5.991.873	97,9%	6.052.562	96,7%	6.007.021	94,8%	5.853.129	91,9%
GRUPO REPSOL	70.250	1,1%	88.330	1,4%	127.812	2,0%	193.757	3,0%
GRUPO AUDAX RENOVABLES	6.292	0,1%	13.617	0,2%	24.404	0,4%	42.669	0,7%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	11.060	0,2%	14.155	0,2%	21.834	0,3%	32.696	0,5%
HOLALUZ - CLIDOM	3.703	0,1%	10.858	0,2%	21.017	0,3%	32.236	0,5%
FENIE ENERGÍA, S.A.	10.145	0,2%	19.612	0,3%	24.686	0,4%	28.184	0,4%
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	2.779	0,0%	6.667	0,1%	16.653	0,3%	28.228	0,4%
FLIP ENERGÍA	39	0,0%	5.351	0,1%	14.399	0,2%	25.723	0,4%
FACTOR ENERGÍA	749	0,0%	5.121	0,1%	11.417	0,2%	23.560	0,4%
CATGAS ENERGÍA	640	0,0%	5.522	0,1%	11.779	0,2%	19.727	0,3%
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	802	0,0%	2.134	0,0%	8.828	0,1%	13.802	0,2%
RESTO COMERCIALIZADORES INDEPENDIENTES	19.631	0,3%	32.237	0,5%	46.940	0,7%	73.636	1,2%
Subtotal comercializadores independientes	126.090	2,1%	203.604	3,3%	329.769	5,2%	514.218	8,1%
Total mercado libre	6.117.963	100%	6.256.166	100%	6.336.790	100%	6.367.347	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se consideran los siguientes grupos: Grupo Naturgy compuesto por Naturgy Iberia y Gas Natural Comercializadora. Viesgo Energía forma parte del grupo Repsol desde noviembre de 2018. Grupo Audax compuesto por Grupo Unieléctrica Energía y Audax Energía desde abril de 2018. Se muestran las cuotas desglosadas por comercializadores independientes, con más de 13.000 puntos de suministro a 30 de junio de 2020.

Así, a finales del segundo trimestre de 2020, los cuatro comercializadores principales suministraban al 91,9% del total de los puntos de suministro de gas natural pertenecientes al mercado libre (tres años antes suministraban al 97,9%). El resto de comercializadores, los llamados independientes, alcanzaron el 8,1% de estos suministros (tres años antes suministraban al 2,1%), destacando el Grupo Repsol (cuota del 3%), el Grupo Audax (cuota del 0,7%), Aldro Energía y Soluciones y Holaluz-Clidom (cuotas del 0,5%), Fenie Energía, Cepsa Comercial Petróleo, Flip Energía y Factor Energía (cuotas del 0,4% en todos los casos).

No obstante, también conviene analizar estos datos del mercado libre por segmentos de mercado (doméstico, pyme e industrial). Así, para los comercializadores independientes, aumentó su cuota para el segmento doméstico hasta el 7,8% (0,5 puntos más que el trimestre anterior). En los segmentos pyme e industrial, los comercializadores independientes, en su conjunto, alcanzaron mayores cuotas, siendo estas del 39,3% y del 40,7%, respectivamente (con un incremento de 2,2 y de 1,3 puntos en comparación con el trimestre anterior). Estos datos, denotan una mayor competencia en los segmentos pyme e industrial. También hay que tener en cuenta que el 99% de los puntos de suministro del Mercado Libre se circunscriben en el segmento doméstico.

Tabla 9. Cuota de mercado (por número de suministros y segmento) en el mercado libre a 30 de junio de 2020 – Sector Gasista

COMERCIALIZADORES MERCADO LIBRE	SEGMENTO DE MERCADO			TOTAL
	DOMÉSTICO	PYME	INDUSTRIAL	
GRUPO NATURGY	41,8%	31,5%	34,8%	41,8%
ENDESA ENERGÍA	20,8%	14,9%	15,2%	20,7%
IBERDROLA CLIENTES	16,2%	7,0%	2,0%	16,1%
EDP COMERCIALIZADORA	13,4%	7,3%	7,3%	13,3%
Subtotal 5 grupos comercializadores principales	92,2%	60,7%	59,3%	91,9%
GRUPO REPSOL	3,1%	0,6%	0,7%	3,0%
GRUPO AUDAX RENOVABLES	0,7%	2,3%	0,9%	0,7%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	0,5%	3,1%	0,0%	0,5%
HOLALUZ - CLIDOM	0,5%	0,0%	0,0%	0,5%
FENIE ENERGÍA, S.A.	0,4%	0,0%	0,0%	0,4%
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	0,4%	0,0%	2,4%	0,4%
FLIP ENERGÍA	0,4%	0,0%	0,0%	0,4%
FACTOR ENERGÍA	0,4%	0,0%	2,1%	0,4%
CATGAS ENERGÍA	0,3%	0,0%	0,0%	0,3%
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	0,2%	0,0%	0,0%	0,2%
RESTO COMERCIALIZADORES INDEPENDIENTES	0,9%	33,3%	34,6%	1,2%
Subtotal comercializadores independientes	7,8%	39,3%	40,7%	8,1%
Total mercado libre	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se consideran los siguientes grupos: Grupo Naturgy compuesto por Naturgy Iberia y Gas Natural Comercializadora. Grupo Audax compuesto por Grupo Unieléctrica Energía y Audax Energía. Se muestran las cuotas desglosadas por comercializadores independientes, con más de 13.000 puntos de suministro a 30 de junio de 2020. Relación entre segmento de mercado y tarifas de acceso: Doméstico/comercial, tarifas de acceso 3.1, 3.2 y 3.3; Pyme tarifas de acceso 3.4; Industrial, todas las demás.

En los segmentos pyme e industrial, entre los comercializadores independientes destacaron: Servigas (cuota del 4,4% en pyme), Aldro Energía y Soluciones (cuota del 3,1% en pyme), Galp Energía España (cuotas del 2,8% en pyme y del 1,9% en industrial), Remica Comercializadora (cuota del 2,8% en pyme) y el Grupo Audax (cuotas del 2,3% en pyme y del 0,9% en industrial).

A continuación, se realiza un análisis de la evolución del total de puntos de suministro en el mercado gasista durante los últimos tres años, distribuidos por tipo de mercado y por segmento de consumo.

A finales del segundo trimestre de 2020, la mayoría de 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 del mercado libre suministraron al 80,0% de dicho segmento.

Tabla 10. Evolución del total de los puntos de suministro por segmento de mercado en el segundo trimestre del año, entre 2017 y 2020 – Sector Gasista

TIPO MERCADO	SEGMENTO	2T 2017		2T 2018		2T2019		2T 2020	
		Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total
Mercado Libre	DOMÉSTICO	6.066.272	78,8%	6.203.173	79,5%	6.281.867	80,0%	6.311.849	80,0%
	PYME	47.592	98,6%	48.758	98,8%	50.640	98,8%	51.212	98,8%
	INDUSTRIAL	4.099	99,7%	4.235	97,8%	4.283	97,9%	4.286	98,0%
TOTAL LIBRE		6.117.963	78,9%	6.256.166	79,7%	6.336.790	80,1%	6.367.347	80,1%
Mercado Regulado	DOMÉSTICO	1.634.533	21,2%	1.596.558	20,5%	1.573.537	20,0%	1.580.759	20,0%
	PYME	691	1,4%	607	1,2%	640	1,2%	615	1,2%
	INDUSTRIAL	14	0,3%	94	2,2%	90	2,1%	89	2,0%
TOTAL REGULADO		1.635.238	21,1%	1.597.259	20,3%	1.574.267	19,9%	1.581.463	19,9%
TOTAL		7.753.201	100,0%	7.853.425	100,0%	7.911.057	100,0%	7.948.810	100,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Puntos de suministro registrados a 30 de junio de los años 2017 a 2020.

Haciendo un análisis más exhaustivo de la estructura sobre el total de puntos de suministro por tipo de mercado y por segmentos de consumo, se observó que el Grupo Naturgy, con 3,9 millones de puntos de suministro, obtuvo la mayor cuota integrada del mercado (49,4%), seguido por el Grupo Endesa, con 1,6 millones (19,5%), y por el Grupo Iberdrola con algo más de 1 millón de puntos de suministro (13,3%). Los comercializadores independientes, en su conjunto, representaron 514 mil suministros gasistas, lo que supuso una cuota del 6,4% del total del mercado. Este valor resultó superior en 0,4% al registrado el trimestre anterior, cuando fue del 6,0%. No obstante, esto supone unas pérdidas de clientes en los últimos tres años en Naturgy de 360.000 clientes, y por su parte unas ganancias de los Grupos Endesa, Iberdrola, EDP, y de los comercializadores independientes de 31.000, 96.000, 40.000, 124.000 y 388.000 clientes, respectivamente. De los 388.000 clientes de los comercializadores independientes, 123.000 corresponden a Repsol.

Tabla 11. Cuota integrada del mercado (por número de suministros) por grupo comercializador, tipo de mercado y segmento a 30 de junio de 2020 – Sector Gasista

GRUPO COMERCIALIZADOR	DOMÉSTICO				PYME				INDUSTRIAL				TOTAL MERCADO	
	%ML	%MR	Suministros	% TOTAL	%ML	%MR	Suministros	% TOTAL	%ML	%MR	Suministros	% TOTAL	Suministros	% TOTAL
NATURGY	67,6%	32,4%	3.905.617	49,5%	96,9%	3,1%	16.648	32,1%	94,4%	5,6%	1.578	36,1%	3.923.843	49,4%
ENDESA	85,0%	15,0%	1.542.370	19,5%	99,1%	0,9%	7.679	14,8%	100,0%	0,0%	653	14,9%	1.550.702	19,5%
IBERDROLA	97,1%	2,9%	1.052.965	13,3%	100,0%	0,0%	3.606	7,0%	100,0%	0,0%	85	1,9%	1.056.656	13,3%
EDP	94,0%	6,0%	899.294	11,4%	99,4%	0,6%	3.781	7,3%	99,7%	0,3%	316	7,2%	903.391	11,4%
INDEPENDIENTE	100,0%	0,0%	298.959	3,8%	100,0%	0,0%	19.787	38,2%	100,0%	0,0%	1.715	39,2%	320.461	4,0%
REPSOL	100,0%	0,0%	193.403	2,5%	100,0%	0,0%	326	0,6%	100,0%	0,0%	28	0,6%	193.757	2,4%
TOTAL			7.892.608	100%			51.827	100%			4.375	100%	7.948.810	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Por último, cabe señalar que el artículo 18 bis del Real Decreto 1434/2020 regula el traspaso de clientes a una comercializadora de último recurso en los casos de inhabilitación de una comercializadora. De acuerdo con el apartado 2 de este artículo se establece “se determinará el traspaso de los clientes de la empresa a la comercializadora de último recurso perteneciente al grupo empresarial propietario de la red de distribución a la que estén conectados, o en el caso de que no exista, al comercializador de último recurso con mayor cuota de mercado en la comunidad autónoma o comunidades autónomas donde se ubiquen sus clientes, en las mismas condiciones técnicas y a la tarifa de último recurso que corresponda de acuerdo con el volumen anual de consumo del cliente”. En el Anexo III se incluye una tabla resumen con los CUR con mayores cuotas en cada comunidad autónoma a 30 de junio de 2020.

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 de electricidad y gas. En el caso español, durante el segundo trimestre del año 2020, la evolución de esta tasa varió en función del sector como se muestra a continuación. Dicha evolución 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 *Consumer Markets Scoreboard*⁸ o el Panel de hogares de la CNMC⁹. No obstante, en el panel de hogares de la CNMC del primer semestre 2020, se aprecia una mejoría en el nivel de satisfacción global con los servicios del sector eléctrico (teniendo en cuenta a los satisfechos con los servicios y a los muy satisfechos), que aumenta en 4,3 puntos porcentuales y en el sector del Gas que aumenta en 0,5 puntos porcentuales.

⁸ European Union: «2018 Consumer Markets Scoreboard - October 2018». Basado en datos de 2017

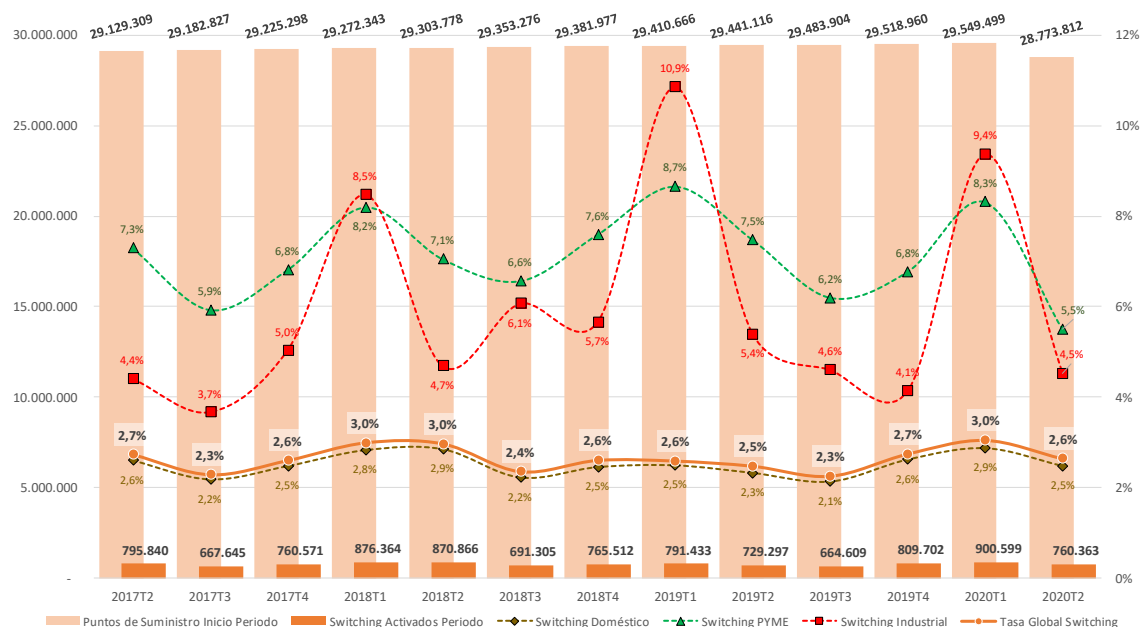
⁹ <http://data.cnmc.es/datagraph/> “PANEL DE HOGARES CNMC”

La tasa trimestral de switching descendió en 0,4 puntos en el mercado eléctrico (2,6%) y descendió 0,4 puntos también en el mercado gasista (2,1%), todo ello respecto al trimestre anterior. Este descenso corresponde al periodo de confinamiento debido a la situación originada por la crisis sanitaria del COVID19. Durante el año móvil, que en este caso comprende el periodo entre el 1 de julio de 2019 y el 30 de junio de 2020, se observó una tasa global de cambio de comercializador del 10,6% en el sector eléctrico y del 8,8% en el sector gasista. Por otra parte, durante el año 2019, las tasas anuales de *switching* fueron del 10,2% y del 7,8% en los sectores eléctrico y gasista, respectivamente.

En el **sector eléctrico**, la tasa global de *switching* durante el segundo trimestre de 2020 fue del 2,6% (por segmentos: 2,5% en el doméstico, 5,5% pyme y 4,5% industrial), lo que condujo a un ligero descenso de 0,4 puntos.

Fijándose en la evolución de las tasas correspondientes a cada segmento del mercado eléctrico, podemos apreciar cómo, mientras que en los segmentos pyme e industrial existen mayores fluctuaciones (tasas máximas coincidentes con el ejercicio fiscal, especialmente llamativo en el segmento industrial); en el segmento doméstico estas fluctuaciones son menores y en buena medida correspondientes a la actividad comercial de los comercializadores, con tasas de *switching* más reducidas durante el periodo estival.

Gráfico 1. Tasas de switching. Evolución trimestral desde el segundo trimestre de 2017 hasta el segundo trimestre de 2020 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

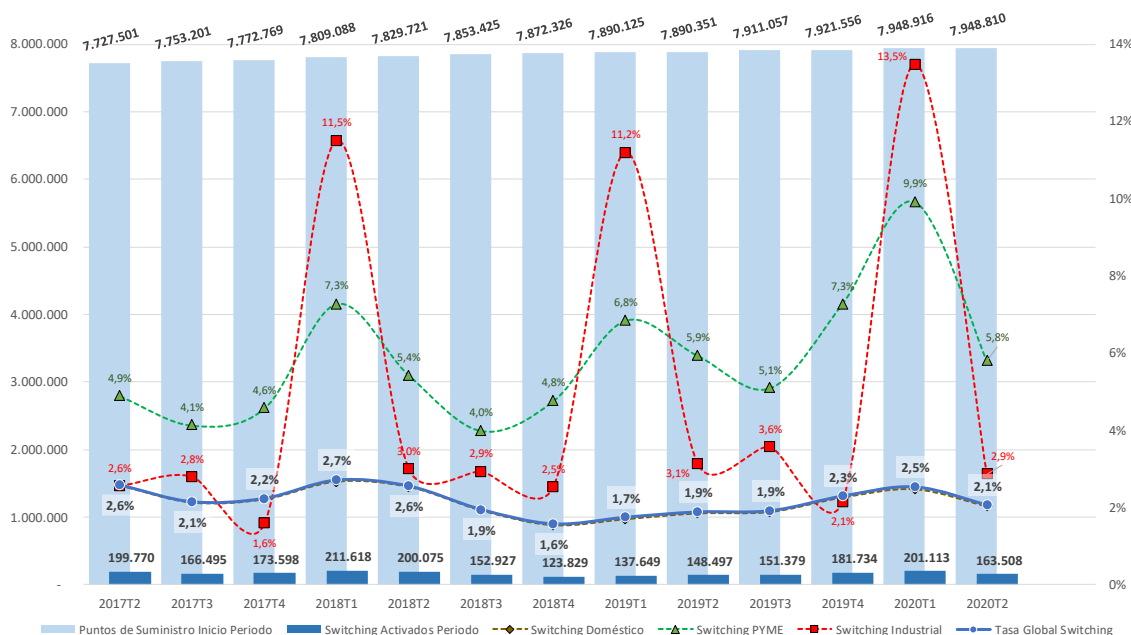
Nota: Tasa de switching calculada como el cociente entre el número de cambios activados y el número de puntos de suministro registrados al comienzo del periodo de que se trate.

Respecto al **sector gasista**, la tasa global de *switching* del segundo trimestre de 2020 fue del 2,1% (por segmentos: 2,1% doméstico, 5,8% pyme y 2,9%

industrial), 0,4 puntos inferior a la obtenida en el trimestre anterior. Este descenso corresponde al periodo de confinamiento debido a la situación originada por la crisis sanitaria del COVID19.

Observando la evolución de las tasas de *switching* correspondientes a cada segmento del mercado gasista, podemos apreciar cómo, en los segmentos pyme e industrial se registran valores diferenciados por periodos (tasas máximas coincidentes con el ejercicio fiscal); mientras que en el segmento doméstico estas fluctuaciones son mínimas.

Gráfico 2. Tasas de *switching*. Evolución trimestral desde el segundo trimestre de 2017 hasta el segundo trimestre de 2020 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

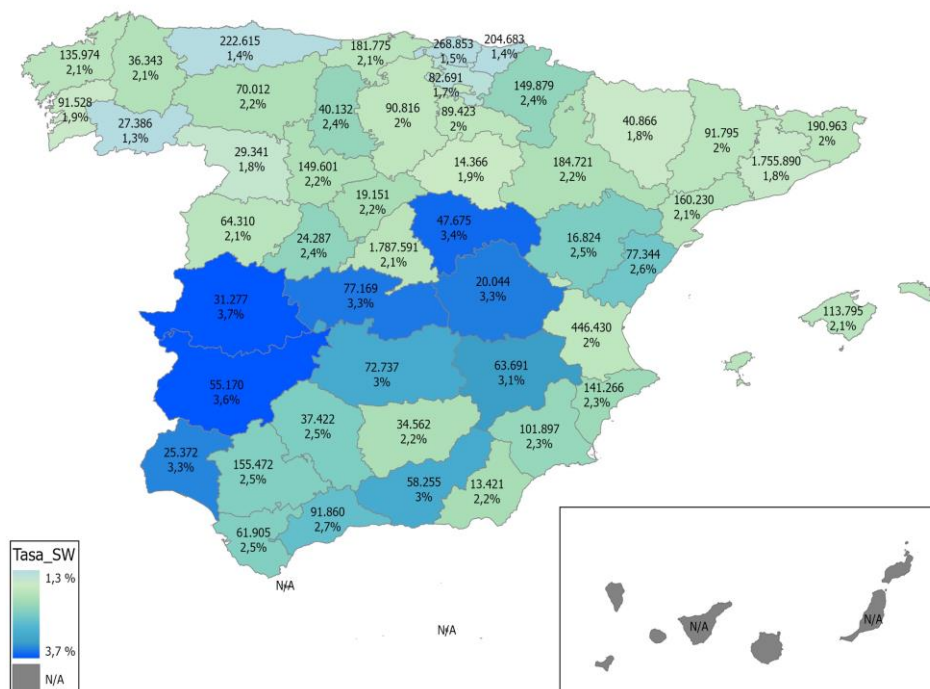
Nota: Tasa de *switching* calculada como el cociente entre el número de cambios activados y el número de puntos de suministro registrados al comienzo del periodo de que se trate. La tasa de *switching* doméstico coincide con la tasa de *switching* global, debido al escaso número de suministros en los segmentos pyme e industrial en comparación con el segmento doméstico en el mercado gasista.

Analizando geográficamente la tasa global de *switching* para ambos sectores en cada provincia, podemos observar lo indicado a continuación.

En el **sector eléctrico**, fueron las provincias¹⁰ de Badajoz (4%) y Albacete (3,5%) las que registraron las tasas globales de *switching* más elevadas, mientras que, en el extremo opuesto, exceptuando las Ciudades Autónomas, las provincias de Orense (1,6%) y Asturias (1,7%) registraron las tasas globales de *switching* más bajas.

¹⁰ Excluyendo las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla.

Gráfico 4. Distribución geográfica de puntos de suministro y tasas globales de *switching* en el segundo trimestre de 2020 - Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

4. SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR

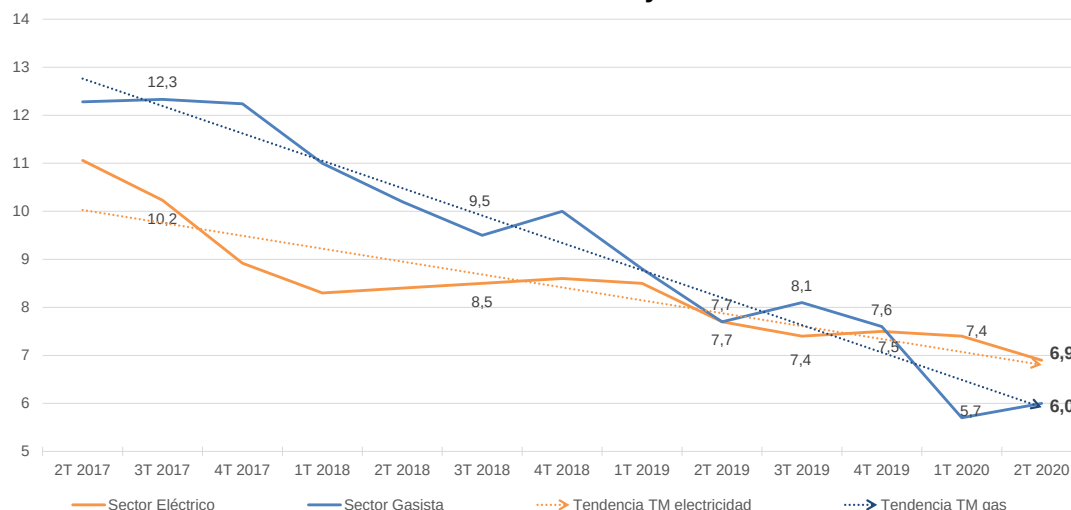
El análisis de los procesos de cambio de comercializador se realiza desde el punto de vista de la eficiencia (menores tiempos en el proceso de cambio) y de la eficacia (menores tasas de rechazo).

4.1 ANALISIS DE LA EFICIENCIA: TIEMPOS MEDIOS DEL 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 éste 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. Este periodo incluye los rechazos intermedios que se hubieran producido en algunas solicitudes.

Gráfico 5. Tiempos medios de activación del proceso de cambio de comercializador. Evolución trimestral desde el segundo trimestre de 2017 hasta el segundo trimestre de 2020 – Sectores Eléctrico y Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

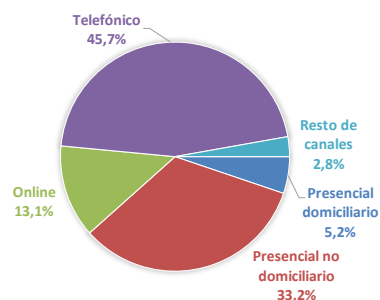
Nota: Tiempo Medio de cambio (TM) expresado en días.

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

- a. Tiempos medios generales de cambio de comercializador. Durante el segundo trimestre del año, los tiempos medios registrados fueron de 6,9 días en el sector eléctrico, y de 6 días en el sector gasista. Esto supuso un descenso durante el último trimestre de 0,5 días en electricidad, y un incremento de 0,3 días en gas.

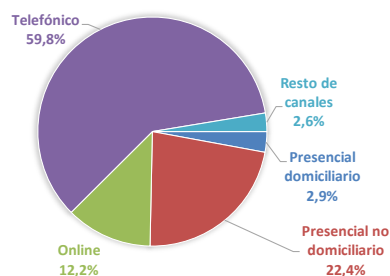
Gráfico 6. Tiempos medios de activación de proceso de cambios de comercializador por canal de contratación durante el segundo trimestre de 2020 – Sectores Eléctrico y Gasista

TM POR CANAL DE CONTRATACIÓN. ELECTRICIDAD



Canal	%	Tiempo Medio
Presencial domiciliario	5,2%	15,5 días
Presencial no domiciliario	33,2%	6,4 días
Online	13,1%	8,1 días
Telefónico	45,7%	6,1 días
Resto de canales	2,8%	4,9 días
TOTAL	100,0%	6,9 días

TM POR CANAL DE CONTRATACIÓN. GAS



Canal	%	Tiempo Medio
Presencial domiciliario	2,9%	13,6 días
Presencial no domiciliario	22,4%	7,5 días
Online	12,2%	6,1 días
Telefónico	59,8%	5,2 días
Resto de canales	2,6%	2,8 días
TOTAL	100,0%	6,0 días

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

- b. Tiempos medios por canal de contratación. Se observa que los tiempos medios del canal Presencial Domiciliario¹¹ son mucho más altos que los del resto de canales en ambos sectores. Estos tiempos medios superan en 8,6 días y en 7,6 días los tiempos medios del sector eléctrico y gasista respectivamente. Este canal representa el 5,2% y el 2,9% del total de las activaciones. En el primer trimestre de 2020, este canal representaba el 8,7% y el 3,9 % del total. Nótese que no son cifras comparables con años anteriores, ya que antes del primer trimestre de 2020, se especificaban solo dos canales de contratación, las fuerzas de venta (domiciliario y tienda) y el resto. Ahora el desglose solicitado es mayor, para poder recabar más información.

Estos tiempos medios, más extensos para el canal Presencial Domiciliario, 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, deben pasar estas solicitudes antes de que los comercializadores envíen al distribuidor el fichero de solicitud de cambio.

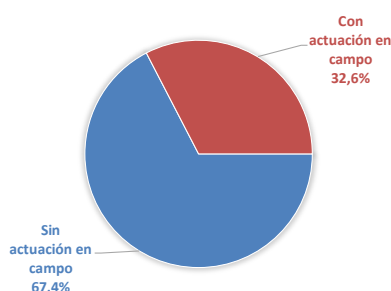
Los canales de contratación predominantes son el de Presencial no domiciliario y el Telefónico para ambos Sectores. El canal Presencial no domiciliario ha descendido en 10 y en 20 puntos porcentuales, en electricidad y en gas, si los comparamos con el primer trimestre del 2020. Este descenso es consecuencia del confinamiento derivado de la pandemia del COVID19, aparte de la restricción introducida en el Real Decreto-ley 15/2018. Los

¹¹ Cabe señalar que el Real Decreto-ley 15/2018, de 5 de octubre de 2018, prohíbe la contratación de suministro eléctrico en los domicilios de los clientes en la modalidad «puerta a puerta», salvo petición expresa por parte del cliente y a propia iniciativa.

canales que presentan una mayor subida comparando con el trimestre previo son el canal telefónico y el canal on line. El canal telefónico destaca en mayor medida comparando el primer y el segundo trimestre de 2020 al incrementarse en 9,3 puntos porcentuales y en 20,3 puntos porcentuales en electricidad y en gas respectivamente.

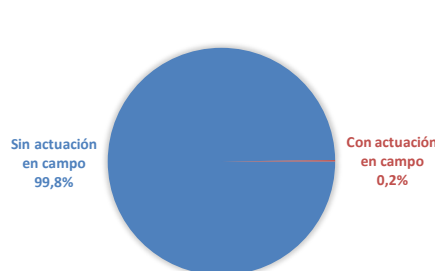
Gráfico 7. Tiempos medios de activación del proceso de cambio de comercializador considerando actuaciones durante el segundo trimestre de 2020 – Sector Eléctrico y Sector Gasista

TM CON/SIN ACTUACIÓN EN CAMPO. ELECTRICIDAD



Actuación en campo	%	Tiempo Medio
Sin actuación en campo	67,4%	7,1 días
Con actuación en campo	32,6%	6,6 días
TOTAL	100,0%	6,9 días

TM CON/SIN ACTUACIÓN EN CAMPO. GAS



Actuación en campo	%	Tiempo Medio
Sin actuación en campo	99,8%	6,0 días
Con actuación en campo	0,2%	11,5 días
TOTAL	100,0%	6,0 días

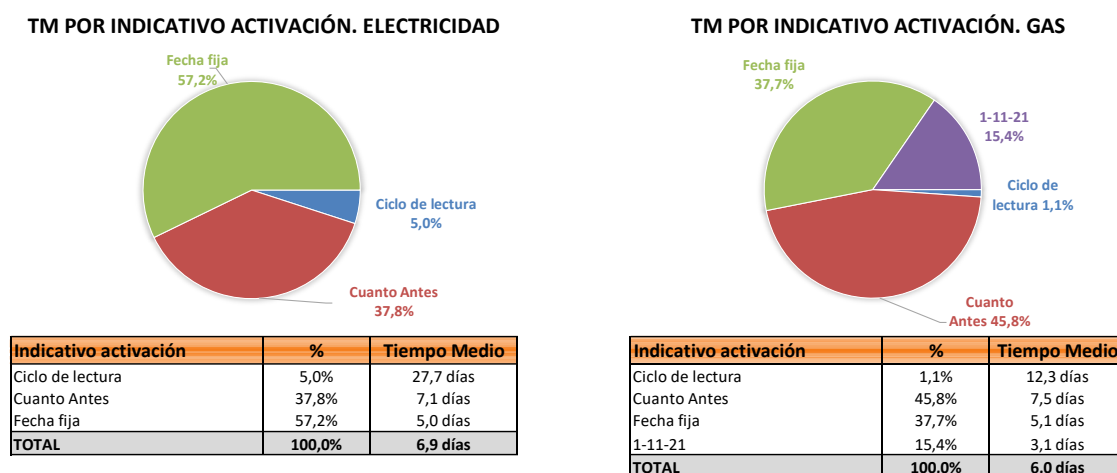
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes comercializadores.

- c. Tiempos medios considerando actuaciones en campo. En el sector eléctrico, históricamente las solicitudes que requieren actuaciones en campo conllevaban un tiempo de activación mayor que aquellas en las que no se requiere algún tipo de intervención técnica; no obstante, desde el primer trimestre de 2019 se produce la situación contraria. La instalación de contadores telegestionados minimiza el volumen de actuaciones físicas del distribuidor de forma presencial “en campo”, y la posibilidad de modificación de potencia en tramos de 0,1 kW ha propiciado más actuaciones de forma remota sobre equipos telegestionados. En la mayoría de los casos, estas modificaciones moderadas de la potencia contratada se realizan desde los centros de control y se contabilizan como “actuaciones en campo” cuando en la realidad tienen lugar en el centro de control de distribución. No obstante, con la aprobación de la Resolución de la CNMC de 17 de diciembre de 2019, se modifica la definición de “actuación en campo”, de tal manera que, tras su implantación a lo largo del año 2020, se dejarán de incluir 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.

Las solicitudes de cambio de comercializador en electricidad informadas como “actuaciones en campo” fueron 0,5 días más rápidas que el resto de solicitudes. En el sector gasista, sin embargo, las escasas solicitudes que

requieren “actuaciones en campo” (0,2%) fueron 5,5 días más lentas que el resto de solicitudes.

Gráfico 8. Tiempos medios de activación del proceso de cambio de comercializador según el indicativo de activación durante el segundo trimestre de 2020 – Sectores Eléctrico y Gasista



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

Nota: 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.

- d. Tiempos medios según el indicativo de activación. Es destacable que, en ambos sectores, 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 segundo trimestre de 2020 las solicitudes con fecha de activación indicada con el indicativo “fecha fija” se activaron entre 2,1 y 2,4 días antes que aquellas solicitadas “cuanto antes”, en los sectores eléctrico y gasista, respectivamente.

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 una fecha fija 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 Resolución de la CNMC de 17 de diciembre de 2019, se clarifican estas interpretaciones. De hecho en el trimestre anterior, aunque las solicitudes con fecha de activación indicada con el indicativo “fecha fija” se activaron antes que aquellas solicitadas “cuanto

antes”, los tiempos medios entre unas y otras solicitudes eran más amplios (2,5 días y 3,7 días) tanto en los sectores eléctrico como en el gasista.

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.

Se observó que, entre los 41 **comercializadores eléctricos** con más de 1.000 activaciones¹² realizadas en el trimestre, 15 obtuvieron tiempos de cambio inferiores a 5 días, entre ellos cinco de los seis mayores comercializadores de referencia.

Destacó el Comercializador Regulado Gas & Power (Grupo Naturgy) con 1,7 días, como el que necesitó un menor tiempo medio de cambio durante el trimestre. Los siguientes comercializadores regulados fueron Energía XXI (Grupo Endesa) y Curenergía (Grupo Iberdrola), con 1,8 y 2,1 días de media en el proceso de cambio. Entre los comercializadores libres, el que registró los tiempos medios más reducidos fue Pepeenergy, con 2,3 días; seguido de Geo Alternativa y Luvón Energía, ambas con 2,4 días de media respectivamente.

Por otra parte, existen 9 **comercializadores gasistas**, de entre los 33 que presentaron más de 100 activaciones realizadas durante este trimestre, que obtuvieron tiempos medios inferiores a 5 días en sus solicitudes de cambio. Tres de ellos fueron comercializadores de último recurso y 6 comercializadores del mercado libre.

Destacan Energía XXI (Grupo Endesa), la Comercializadora Regulada Gas & Power (Grupo Naturgy) y Curenergía (Grupo Iberdrola), las tres participantes en el mercado regulado, con tiempos medios que oscilan entre 1,7 y 2,1 días. Entre los comercializadores libres, Iberdrola Clientes, Iner Energía y Holaluz-Clidom registraron unos tiempos medios menores a 3 días.

¹² 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.

Tabla 12. Tiempos medios de cambio (desde el consentimiento) de los principales comercializadores durante el segundo trimestre de 2020 – Sector Eléctrico

ELECTRICIDAD		INDICATIVO DE ACTIVACIÓN			Total activaciones	Tiempo Medio de Cambio Total
Comercializador	Código	Cuanto antes	Fecha Fija	Ciclo de lectura		
COM. REG., GAS & POWER, S.A.	R2-356	99,6%	0,0%	0,4%	12.786	1,7 días
ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	R2-292	0,0%	99,8%	0,2%	39.176	1,8 días
CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	R2-329	0,0%	100,0%	0,0%	51.849	2,1 días
PEPEENERGY, S.L.	R2-565	100,0%	0,0%	0,0%	5.054	2,3 días
GEO ALTERNATIVA, S.L.	R2-603	100,0%	0,0%	0,0%	3.231	2,4 días
LUVON ENERGÍA, S.L.	R2-586	97,7%	1,5%	0,8%	1.937	2,4 días
RÉGSITI COM. REF., S.L.U.	R2-290	17,4%	82,6%	0,0%	3.550	2,6 días
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	R2-515	0,0%	100,0%	0,0%	134.812	2,7 días
CATGAS ENERGÍA, S.A.	R2-599	99,4%	0,5%	0,1%	7.508	2,9 días
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	R2-291	73,4%	25,0%	1,5%	1.190	3,2 días
DISA ENERGÍA ELÉCTRICA, S.L.U.	R2-681	98,1%	1,8%	0,1%	1.827	3,3 días
BULB ENERGÍA IBÉRICA, S.L.	R2-772	99,5%	0,5%	0,0%	2.824	4,1 días
COM. REF. ENERGÉTICO, S.L.U.	R2-540	95,3%	4,0%	0,7%	1.633	4,2 días
SWAP ENERGÍA, S.A.	R2-620	93,8%	6,1%	0,1%	1.561	4,4 días
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	R2-182	45,3%	51,7%	3,0%	4.673	4,7 días
ESCANDINAVA DE ELECTRICIDAD, S.L.U.	R2-288	100,0%	0,0%	0,0%	1.171	5,2 días
WIND TO MARKET, S.A.	R2-248	83,8%	16,3%	0,0%	1.440	5,3 días
ALTERNA OPERADOR INTEGRAL, S.L.	R2-558	100,0%	0,0%	0,0%	13.260	6,1 días
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	R2-506	98,9%	1,1%	0,0%	35.980	6,3 días
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS, S.L.U.	R2-243	34,2%	65,8%	0,0%	60.143	6,5 días
BIROU GAS, S.L.	R2-794	97,3%	2,7%	0,0%	1.500	6,7 días
NATURGY IBERIA, S.A.	R2-142	99,7%	0,2%	0,0%	40.582	7,2 días
BASER COM. REF., S.A.	R2-284	89,0%	11,0%	0,1%	4.274	7,6 días
ENDESA ENERGÍA, S.A.	R2-001	0,0%	99,8%	0,2%	87.493	7,9 días
ENELUZ 2025, S.L.	R2-523	26,0%	73,9%	0,1%	3.534	8,4 días
HOLALUZ - CLIDOM, S.A.	R2-408	60,5%	0,0%	39,5%	18.497	8,7 días
ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA, S.L.	R2-569	91,3%	8,6%	0,1%	2.830	9,2 días
EDP ENERGÍA, S.A.U.	R2-004	98,5%	1,2%	0,3%	17.519	9,9 días
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	R2-469	0,0%	100,0%	0,0%	2.070	10,6 días
WATIUM, S.L.	R2-449	90,5%	9,5%	0,0%	3.128	11,3 días
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	R2-140	11,6%	88,4%	0,0%	2.079	11,9 días
AUDAX RENOVABLES, S.A.	R2-387	93,0%	1,5%	5,5%	16.902	13,3 días
VISALIA ENERGÍA, S.L.	R2-747	13,4%	14,5%	72,1%	1.790	14,3 días
FACTOR ENERGÍA, S.A.	R2-109	94,1%	3,0%	2,9%	12.023	15,5 días
FACTOR ENERGÍA ESPAÑA S.A.U.	R2-242	90,6%	0,0%	9,4%	2.680	19,8 días
AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE, S.L.	R2-752	12,7%	0,0%	87,3%	5.414	22,5 días
FOX ENERGÍA, S.A.	R2-583	39,7%	0,1%	60,2%	1.960	24,3 días
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA, S.A.	R2-456	100,0%	0,0%	0,0%	3.154	24,4 días
UNIELÉCTRICA ENERGÍA, S.A.	R2-443	17,8%	0,0%	82,2%	3.647	25,3 días
NABALIA ENERGÍA 2000, S.A.	R2-608	19,3%	0,0%	80,7%	2.306	29,2 días
IRIS ENERGÍA EFICIENTE, S.A.	R2-744	21,6%	0,0%	78,4%	11.003	36,5 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 1.000 cambios (sin contabilizar actuación en campo) en el trimestre objeto de estudio. Se indican con fondo gris, los comercializadores de referencia.

Tabla 13. Tiempos medios de cambio (desde el consentimiento) de los principales comercializadores durante el segundo trimestre de 2020 – Sector Gasista

GAS		INDICATIVO DE ACTIVACIÓN				Total activaciones	Tiempo Medio de Cambio Total
Comercializador	Código	Cuanto antes	Fecha Fija	Ciclo de lectura	1-11-21		
ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	0059	0,0%	99,6%	0,0%	0,4%	3.316	1,3 días
COM. REG., GAS & POWER, S.A.	0052	88,7%	0,0%	11,3%	0,0%	7.176	1,4 días
CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	0054	15,6%	84,4%	0,0%	0,0%	4.366	1,4 días
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	0529	12,7%	86,9%	0,4%	0,0%	26.211	1,9 días
INER ENERGÍA CASTILLA-LA MANCHA, S.L.	0579	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	177	2,4 días
HOLALUZ - CLIDOM, S.A.	0089	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3.859	2,7 días
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS, S.L.U.	0044	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	22.301	3,0 días
GEO ALTERNATIVA, S.L.	0606	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	731	4,0 días
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	0537	98,0%	0,0%	2,0%	0,0%	5.895	4,9 días
CORPORACIÓN ALIMENTARIA GUISSONA, S.A.	0660	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	216	5,4 días
ALterna OPERADOR INTEGRAL, S.L.	0588	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3.051	5,5 días
NATURGY IBERIA, S.A.	0033	97,8%	1,8%	0,4%	0,0%	13.842	5,7 días
FOX ENERGÍA, S.A.	0634	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	219	6,2 días
UNIELÉCTRICA ENERGÍA, S.A.	0628	99,8%	0,0%	0,2%	0,0%	517	6,4 días
NINOBE SERVICIOS ENERGÉTICOS, S.L.	0569	87,2%	12,8%	0,0%	0,0%	125	6,4 días
VIVO ENERGÍA FUTURA, S.A.	0629	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	116	6,9 días
BASER COM. REF., S.A.	0060	97,2%	2,7%	0,1%	0,0%	1.394	7,2 días
TOTAL GAS Y ELECTRICIDAD ESPAÑA, S.A.U.	0637	0,0%	99,2%	0,8%	0,0%	479	7,2 días
ON DEMAND FACILITIES, S.L.U.	0076	84,9%	15,1%	0,0%	0,0%	556	7,3 días
ENDESA ENERGÍA, S.A.	0007	0,0%	98,6%	0,0%	1,4%	22.617	8,4 días
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	0573	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	424	8,4 días
EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U.	0002	96,3%	2,7%	1,0%	0,0%	7.438	9,7 días
AUDAX RENOVABLES, S.A.	0654	98,7%	1,3%	0,0%	0,0%	7.955	10,6 días
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO, S.A.U.	0088	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	1.208	12,0 días
NABALIA ENERGÍA 2000, S.A.	0627	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	193	12,2 días
AHORRELUX SERVICIOS ONLINE, S.L.	0649	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2.266	13,2 días
ADS ENERGY 8.0, S.L.	0567	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	806	13,2 días
MET ENERGÍA ESPAÑA, S.A.	0600	0,0%	78,0%	22,0%	0,0%	109	13,5 días
FACTOR ENERGÍA, S.A.	0082	97,2%	0,8%	2,0%	0,0%	5.979	15,2 días
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	0001	0,7%	97,7%	1,6%	0,0%	305	15,9 días
UNIÓN FENOSA GAS COMERCIALIZADORA, S.A.	0010	0,0%	5,1%	94,9%	0,0%	178	22,2 días
IRIS ENERGÍA EFICIENTE, S.A.	0653	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2.651	23,0 días
POTENZIA COMERCIALIZADORA, S.L.	0623	1,7%	98,3%	0,0%	0,0%	116	23,3 días

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Dada la relevancia de los datos, en esta tabla se reflejan solamente aquellos comercializadores que activaron más de 100 cambios (sin contabilizar actuación en campo) en el trimestre objeto de estudio. Se indican con fondo gris, los comercializadores de último recurso.

4.1.2 DESVIACIÓN EN LOS TIEMPOS DE ACTIVACIÓN. PERSPECTIVA DEL DISTRIBUIDOR

Si bien hasta 2019 se analizaba en este epígrafe el tiempo medio que el distribuidor precisaba para gestionar un cambio de comercializador (como diferencia entre la fecha de activación menos la fecha de solicitud del comercializador), en el año 2020 se añade un análisis adicional con el fin de medir la eficiencia en la gestión del distribuidor en los procesos de cambios de comercializador, mediante la diferencia entre la fecha de activación y la fecha prevista de activación, con intervención en ambos casos del distribuidor. Cuando el distribuidor recibe una solicitud de cambio, éste debe aceptarla y después gestionarla, antes de proceder a activarla. En el momento de la aceptación, debe emitir mensajes al comercializador entrante y al saliente con la fecha prevista de activación (que es muy importante a efectos de las compras de energía en el mercado que han de hacer los comercializadores). De esa forma se compara esta fecha, con la fecha real de activación.

Como resultado del análisis correspondiente al segundo trimestre de 2020, en el **sector eléctrico** se observó el siguiente tiempo medio de gestión del distribuidor (en la modalidad de las solicitudes “cuanto antes”), así como las siguientes desviaciones en los tiempos de activación.

Tabla 14. Tiempo medio de gestión de los distribuidores en los cambios de comercializador durante el segundo trimestre de 2020. Sector Eléctrico

DISTRIBUIDORES DE ENERGÍA ELÉCTRICA	Cambios Activados	Tiempo Medio
TOTAL	501.708	1,6 días

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: El tiempo medio se calcula como diferencia entre la fecha de activación menos la fecha de solicitud del comercializador, para los cambios de comercializador solicitados en la modalidad “cuanto antes” y que no requieran de actuación en campo. Se consideran las activaciones de los comercializadores de referencia (COR).

Tabla 15. Desviación en los tiempos de las activaciones de cambios de comercializador respecto a los previstos, gestionadas por los distribuidores durante el segundo trimestre de 2020. Sector Eléctrico

GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	Cambios Activados	Desviación Media
EDP	10.342	2,9 días
IBERDROLA	255.523	1,9 días
OTROS	11.056	1,3 días
NATURGY	71.200	0,8 días
ENDESA	281.208	0 días
VIESGO	15.035	0 días
TOTAL SECTOR ELÉCTRICO	644.364	0,9 días

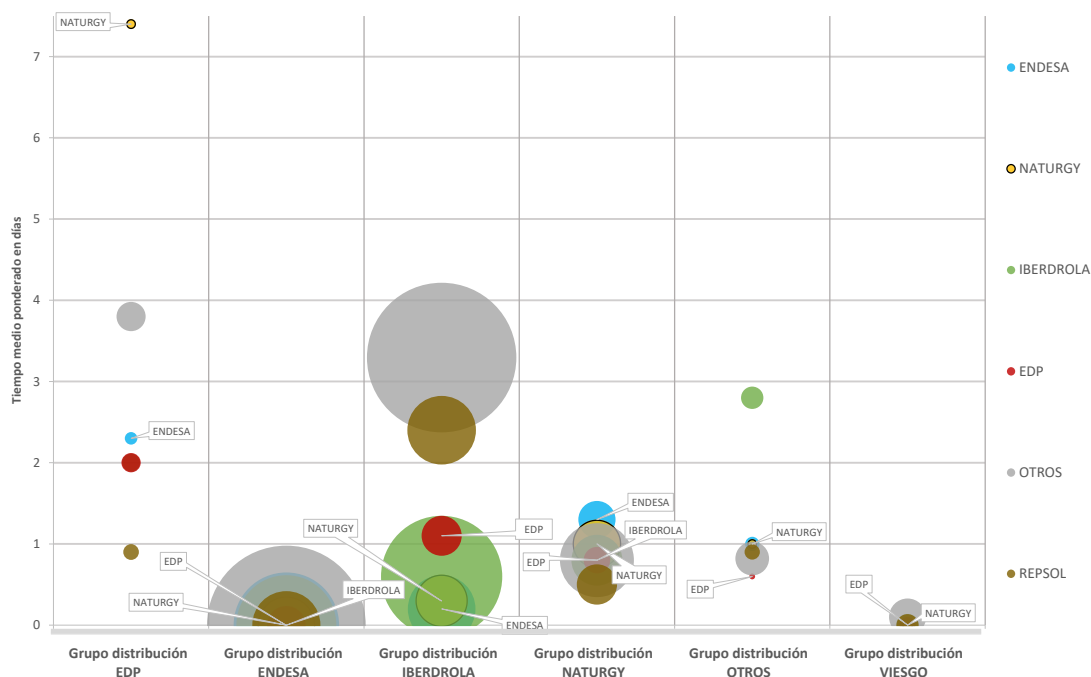
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se muestran las desviaciones de tiempos medios respecto a los previstos ponderados por el número de activaciones. No se consideran las activaciones de los comercializadores de referencia (COR).

El área de distribución del Grupo Endesa presentó la menor desviación en el tiempo de activación (0 días) y el mayor número de activaciones (281.208 activaciones). Cabe señalar que, el 19,9% de sus activaciones de cambio fueron solicitadas por los comercializadores de su mismo grupo empresarial, registrando una desviación de activación de 0 días en estos casos. El Grupo Viesgo también presentó una desviación de 0 días y el número de activaciones fue de 15.035. Por otro lado, la mayor desviación en el tiempo de activación la presentó el Grupo EDP con 2,9 días.

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

Gráfico 9. Dispersión de las desviaciones en los tiempos de las activaciones de cambio solicitadas por los principales grupos de comercializadores libres en las principales áreas de distribución durante el segundo trimestre de 2020 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Notas: Se muestran desviaciones medias (en días) ponderadas 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 se registró una mayor dispersión de las desviaciones de los tiempos de activación, con valores que oscilaron entre los 0,9 días para las solicitudes de los comercializadores del Grupo Repsol y los 7,4 días en el caso de las solicitudes de los comercializadores del Grupo Naturgy

Por el contrario, las redes de distribución que registraron una menor dispersión fueron las del Grupo Endesa y las del Grupo Viesgo. En el área de distribución del Grupo Endesa, las desviaciones en los tiempos fueron de 0 días en todos los casos. En el área de distribución del Grupo Viesgo, los tiempos oscilaron entre los 0 días y los 0,1 días de media correspondiente al Grupo “Otros”.

Asimismo, como resultado del análisis efectuado para el segundo trimestre de 2020, en el **sector gasista** se observó el siguiente tiempo medio del distribuidor (en la modalidad de las solicitudes “cuanto antes”), así como las siguientes desviaciones en los tiempos de activación.

Tabla 16. Tiempo medio de gestión de los distribuidores en los cambios de comercializador durante el segundo trimestre de 2020. Sector Gasista

DISTRIBUIDORES DE GAS NATURAL	Cambios Activados	Tiempo Medio
TOTAL	150.116	0,4 días

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: El tiempo medio se calcula como diferencia entre la fecha de activación menos la fecha de solicitud del comercializador, para los cambios de comercializador solicitados en la modalidad "cuanto antes" y que no requieran de actuación en campo. Se consideran las activaciones de las comercializadoras de último recurso (CUR).

Tabla 17. Desviaciones en los tiempos de las activaciones de cambio de comercializador respecto a los previstos, gestionadas por los distribuidores durante el segundo trimestre de 2020. Sector Gasista

GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN GASISTA	Cambios Activados	Desviación Media
GAS EXTREMADURA	2.607	0,3 días
NATURGY	100.765	0,2 días
MADRILEÑA RED DE GAS	17.627	0,1 días
NORTEGAS	13.617	0 días
REDEXIS GAS	12.397	0 días
TOTAL SECTOR GASISTA	147.013	0,1 días

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se muestran las desviaciones de tiempos medios respecto a los previstos ponderados por el número de activaciones. No se consideran las activaciones de las comercializadoras de último recurso (CUR).

El área de distribución que más solicitudes de cambio activa es la del Grupo Naturgy (100.765 activaciones), que presentó una desviación en el tiempo de activación de 0,2 días.

El área de distribución de Nortegas y Redexis Gas no presentaron, en media, desviaciones entre la fecha prevista de activación y la fecha real de activación.

Por el contrario, el área de distribución de Gas Extremadura mostró la mayor desviación en el tiempo de activación (0,3 días).

Analizando las desviaciones en los tiempos de las principales áreas de los grupos de distribución gasista, desglosados por grupos comercializadores libres obtenemos los siguientes resultados:

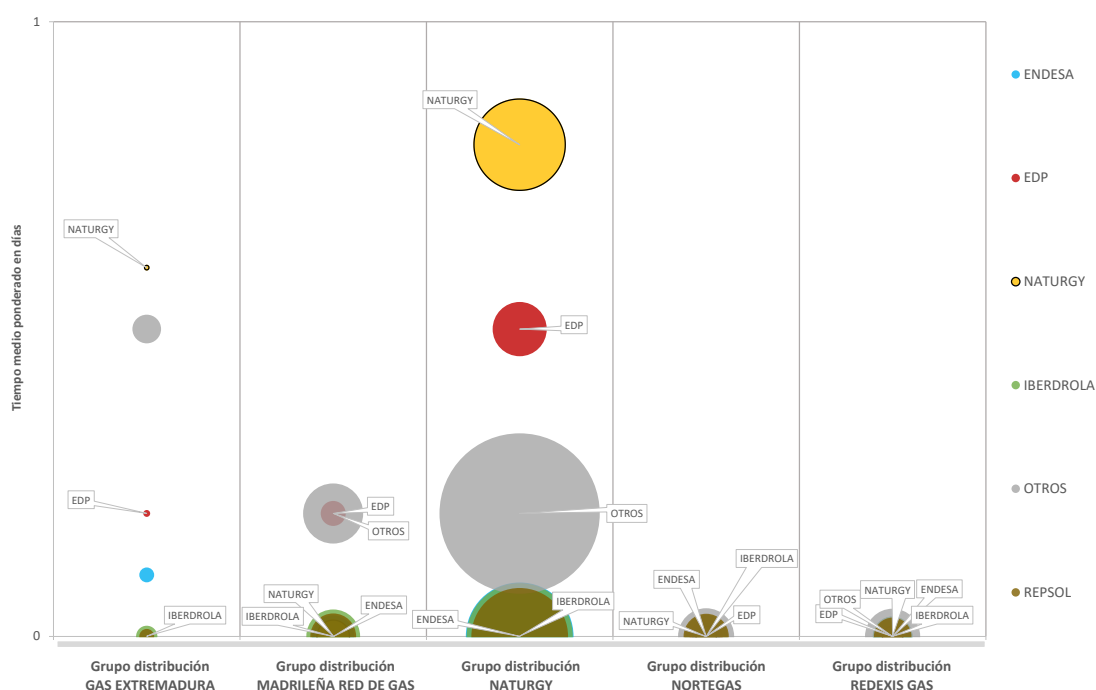
Durante el segundo trimestre de 2020, destacó el área de distribución de los Grupos Nortegas y Redexis al registrar una desviación de 0 días.

El área de distribución del Grupo Naturgy es la que en su conjunto registró una mayor dispersión de desviaciones en los tiempos medios en las solicitudes de cambio (0,8), con valores que oscilan entre los 0,8 días del Grupo Naturgy y los 0 días para los Grupos Repsol, Iberdrola y Endesa.

Por otro lado, el área de distribución perteneciente al Grupo Gas Extremadura presentó unas desviaciones en los tiempos medios en las solicitudes de cambio de 0,6 días. 0,6 días con el Grupo Naturgy y 0,5 días con el Grupo “Otros”.

El área de distribución perteneciente al Grupo Madrileña Red de Gas es la que en su conjunto presentó unas desviaciones en los tiempos medios en las solicitudes de cambio, con valores que van entre los 0 y los 0,2 días.

Gráfico 10. Dispersión de las desviaciones en los tiempos de las activaciones de cambio solicitadas por los principales grupos de comercializadores libres en las principales áreas de distribución durante el segundo trimestre de 2020 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Notas: 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.

En el gráfico anterior se puede comprobar cómo, las desviaciones en los tiempos medios necesarios para activar los cambios solicitados por los comercializadores del Grupo Naturgy, EDP y la agrupación de comercializadores independientes incluidos en el epígrafe “Otros” presentaron los mayores valores en las distintas áreas de distribución.

Ambos grupos de comercializadores se caracterizan por solicitar las activaciones de los cambios mayormente en la modalidad “Cuanto antes”, al igual que EDP. Endesa e Iberdrola utilizan mucho más la modalidad de activación “Fecha Fija” y Repsol, que se activen sus solicitudes los días 1, 11 o 21 de cada mes.

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 sectores eléctrico y gasista, se realiza 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 cambio, el número de solicitudes recibidas es superior al número de solicitudes activadas para un determinado periodo. Esto se debe principalmente a:

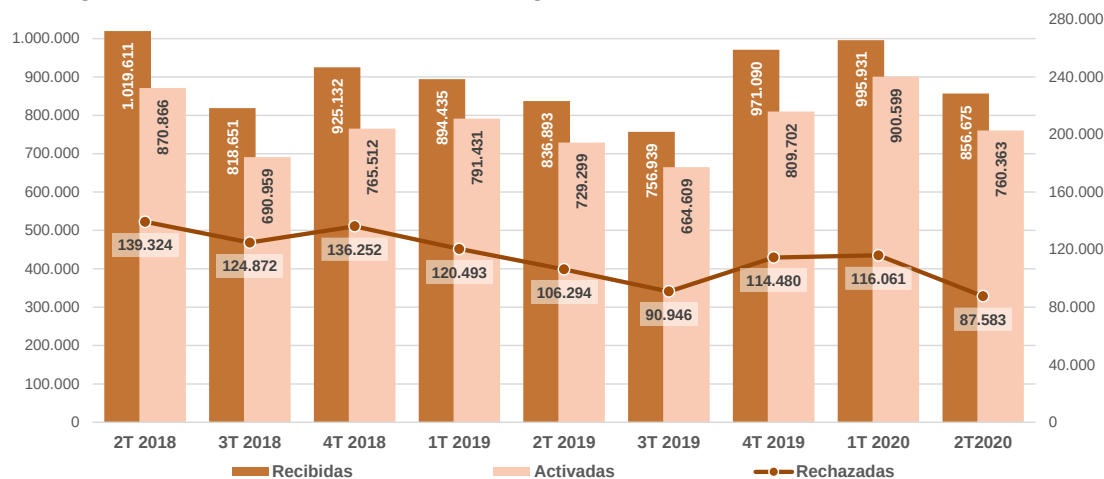
- Los rechazos por parte del distribuidor, que pueden producirse previa a la aceptación (cuando no pasan la validación de contenido) y también posteriormente a la aceptación (cuando existe algún problema en campo), antes de la activación. La mayor parte de la diferencia entre las solicitudes aceptadas 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 a la CNMC.

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 el segundo trimestre de 2020 se recibieron 856.675 solicitudes de cambio (un 14% menos que en el trimestre anterior, una consecuencia más del confinamiento derivado de la pandemia) y se activaron 760.363 cambios lo que supone una reducción del 15,6%. Durante el mismo periodo, se contabilizaron 87.583 rechazos lo que supone una reducción del 24,5% de rechazos respecto al anterior trimestre.

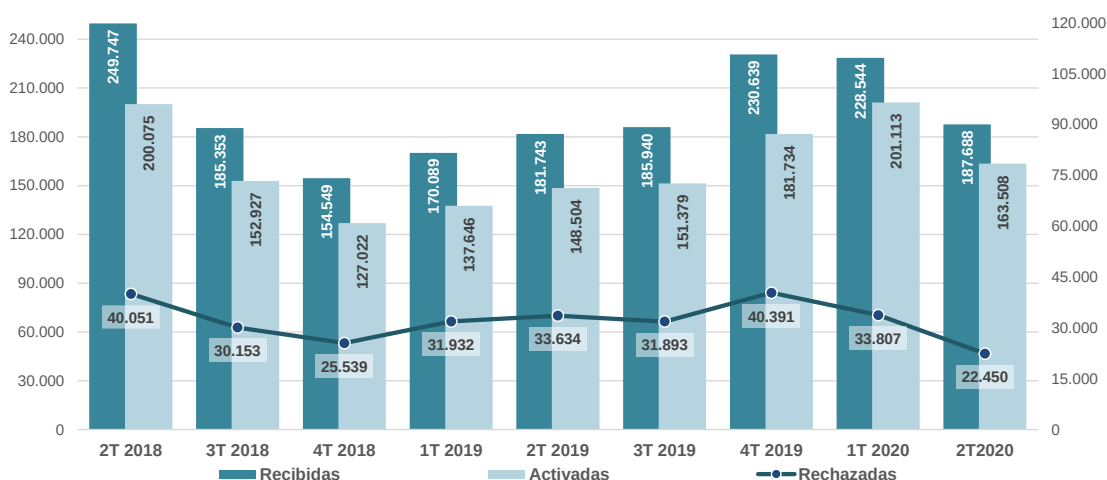
En el **sector gasista**, se llegaron a recibir 187.688 solicitudes (un 17,9% menos que en el trimestre pasado, consecuencia del confinamiento), y se activaron 163.508 cambios (un 18,7% menos que el trimestre anterior). Durante el segundo trimestre de 2020 se contabilizaron 22.450 rechazos (un 33,6% menos de rechazos respecto al trimestre anterior).

Gráfico 11. Proceso seguido por las solicitudes de cambio. Evolución trimestral desde el segundo trimestre de 2018 hasta el segundo trimestre de 2020 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Gráfico 12. Proceso seguido por las solicitudes de cambio. Evolución trimestral desde el segundo trimestre de 2018 hasta el segundo trimestre de 2020 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En este último trimestre la **tasa de rechazo** ha disminuido en ambos sectores, pasando del 11,6% al **10,2% en el sector eléctrico** y de 14,8% al **12% en el sector gasista**. En ambos sectores se han reducido tanto las solicitudes de cambio recibidas, como las activadas y rechazadas. Hay que destacar que el porcentaje de solicitudes rechazadas respecto al trimestre pasado, ha disminuido en mayor porcentaje que las solicitudes activadas y recibidas.

En los siguientes apartados se realiza un análisis operativo de las solicitudes de cambio de comercializador rechazadas para ambos sectores. Se analiza para cada sector la tasa de rechazo trimestral, que se calcula como el cociente entre

el número de solicitudes rechazadas y el número de solicitudes gestionadas¹³ durante el trimestre. 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.

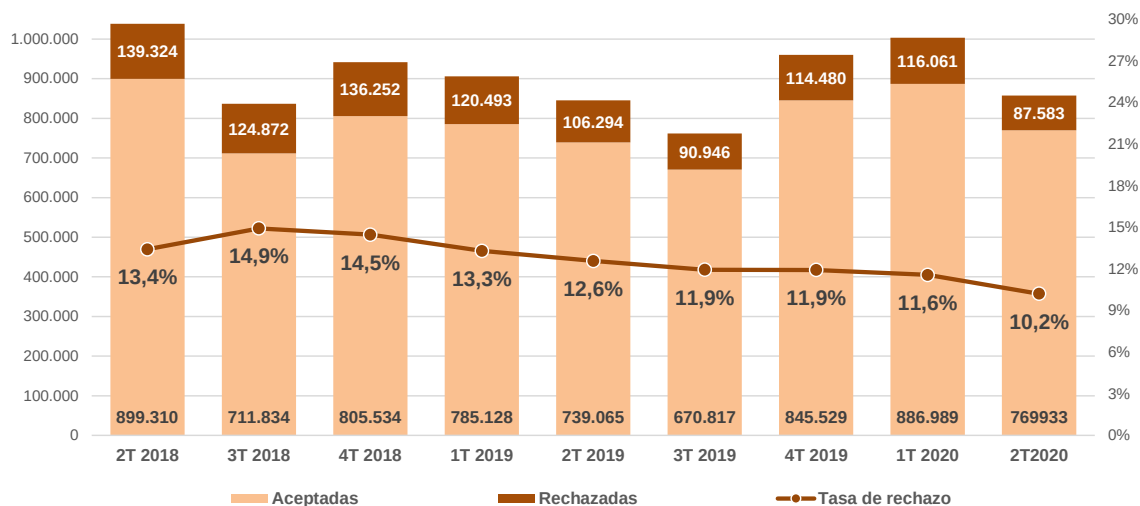
4.2.1 ANALISIS DE LOS RECHAZOS DEL PROCESO DE CAMBIO

A continuación, se muestra gráficamente la evolución de la tasa de rechazo trimestral en los sectores eléctrico y gasista, el número de solicitudes gestionadas (desglosadas en solicitudes rechazadas y solicitudes aceptadas) que fueron registradas en el segundo trimestre de 2020.

En el **sector eléctrico**, la tasa de rechazo registrada se redujo en 1,4 puntos, pasando a ser del 10,2% en el segundo trimestre de 2020. En 2018, la tasa de rechazo promedio resultó del 13,8% de las solicitudes gestionadas y en 2019 fue del 12,4%.

En el **sector gasista**, la tasa de rechazo obtenida fue del 12%; lo que supuso una reducción de casi 6 puntos si comparamos con la del cuarto trimestre de 2019. Durante 2018, la tasa de rechazo promedio fue del 16,6% de las solicitudes aceptadas y en 2019 fue del 18,1%.

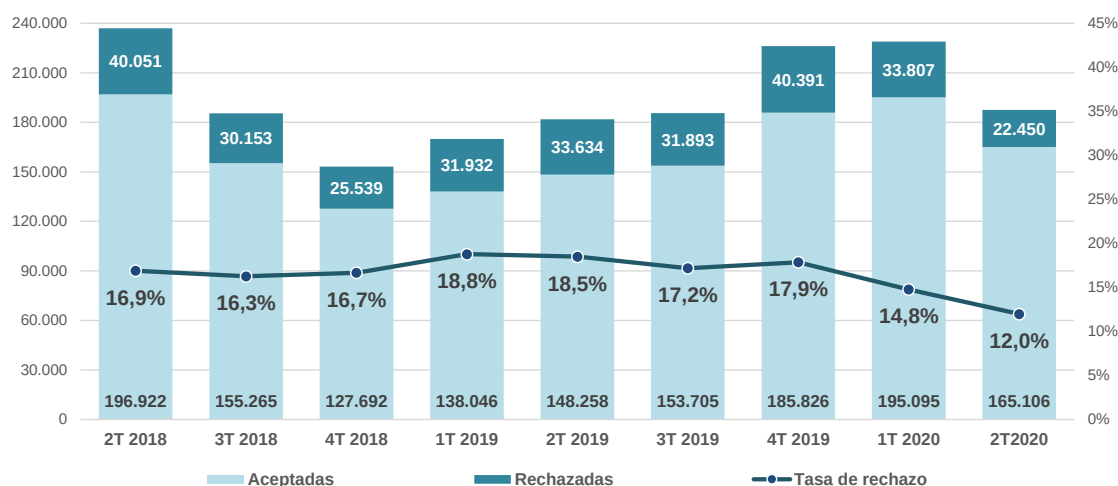
Gráfico 13. Tasa de rechazo de las solicitudes de cambio. Evolución trimestral desde el segundo trimestre de 2018 hasta el segundo trimestre de 2020– Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

¹³ Se entiende por "solicitudes gestionadas" a la suma de solicitudes aceptadas y solicitudes rechazadas. Se señala que las solicitudes anuladas (que también serían en puridad solicitudes gestionadas) no son incluidas en este concepto dado su poca relevancia con respecto al total de solicitudes recibidas (menos del 1%).

Gráfico 14. Tasa de rechazo de las solicitudes de cambio. Evolución trimestral desde el segundo trimestre de 2018 hasta el segundo trimestre de 2020– Sector Gasista

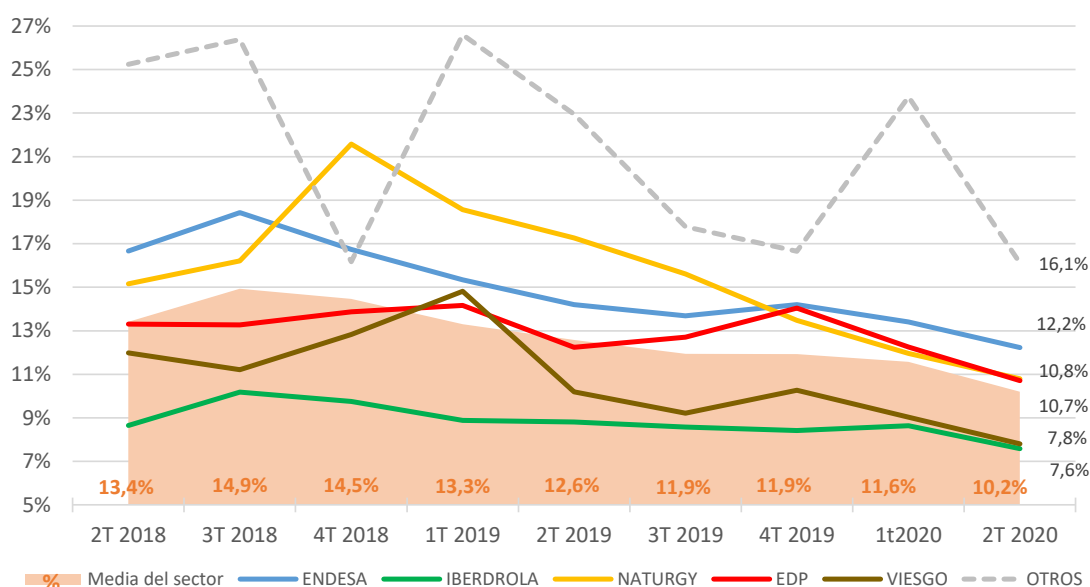


Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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.

Gráfico 15. Tasa de rechazos (solicitudes de cambio) de los principales grupos de distribuidores. Evolución trimestral desde el segundo trimestre de 2018 hasta el segundo trimestre de 2020 – Sector Eléctrico



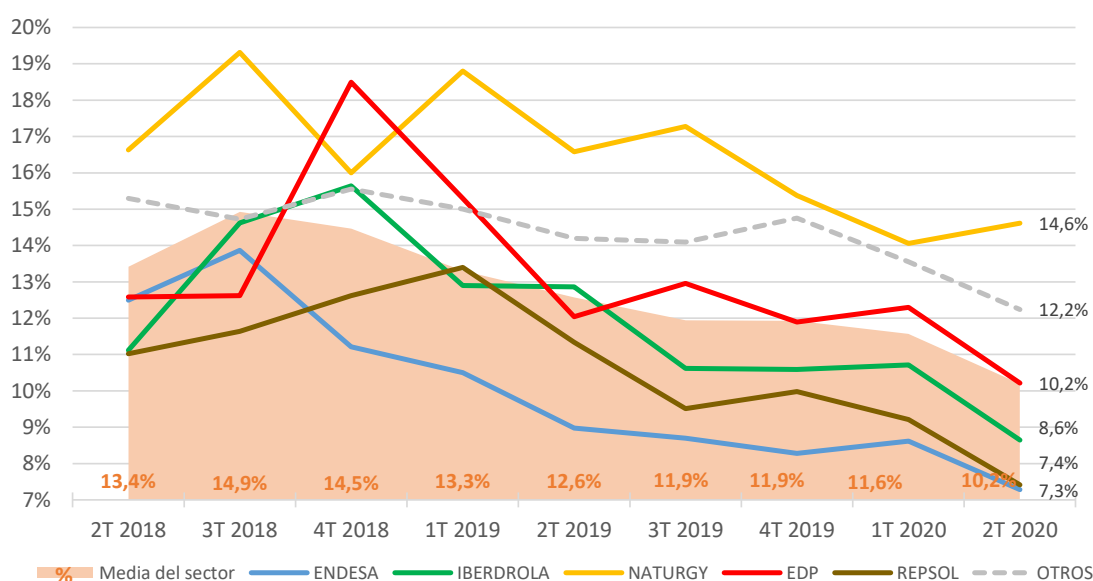
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Durante este trimestre, entre los principales grupos **distribuidores del sector eléctrico** se produce una tendencia clara de bajadas de sus tasas de rechazo. Estos Grupos reducen su tasa de rechazo entre el 1% (Grupo Iberdrola) y 1,5% (Grupo EDP).

El conjunto de distribuidores independientes agrupados en el epígrafe “Otros”, destacó por un descenso importante en su tasa de rechazo de 7,6 puntos alcanzando una tasa del 16,1%. Estos distribuidores más pequeños, siguen presentando la mayor tasa de rechazo trimestral, y una mayor variabilidad de ésta. Alcanzan una tasa similar a la del cuarto trimestre de 2018 (16,2%)

Los distribuidores del Grupo Iberdrola siguen presentando la menor tasa de rechazos del sector, situada en el 7,6% este trimestre.

Gráfico 16. Tasa de rechazos (solicitud de cambio) de los principales grupos de comercializadores. Evolución trimestral desde el segundo trimestre de 2018 hasta el segundo trimestre de 2020 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Por su parte, en los principales **comercializadores del sector eléctrico**, análogamente a los distribuidores, se produce una tendencia generalizada clara de bajadas de sus tasas de rechazo exceptuando al Grupo Naturgy (Naturgy Iberia, S.A., Gas Natural Comercializadora, S.A. y Comercializadora Regulada, Gas & Power, S.A.) que incrementa su tasa en casi 0,6 puntos porcentuales.

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.) disminuyen en 1,3 puntos su tasa de rechazo conjunta, siendo del 7,3% en el segundo trimestre del año 2020, la más baja del sector.

Tabla 18. Tasas de rechazo (solicitudes de cambio) de los comercializadores por área de distribución durante el segundo trimestre de 2020 – Sector Eléctrico

SOLICITUDES DE CAMBIO - ELECTRICIDAD		ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA					
Comercializador eléctrico:		ENDESA	IBERDROLA	NATURGY	VIESGO	EDP	OTROS
Tasa de rechazo media:		10,2%	12,2%	7,6%	10,7%	7,8%	16,1%
Solicitudes gestionadas:		857.516	380.005	334.470	93.662	19.488	13.152
ENDESA ENERGÍA	9,0%	100.028	8,1%	9,4%	11,0%	16,9%	7,9%
IBERDROLA CLIENTES	9,7%	163.003	11,7%	7,5%	12,6%	7,5%	10,9%
NATURGY IBERIA	15,7%	49.800	24,3%	7,9%	9,4%	7,9%	31,6%
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	7,6%	66.342	7,2%	7,0%	10,8%	6,3%	4,3%
EDP ENERGÍA	11,2%	20.273	11,0%	10,4%	13,5%	11,0%	9,9%
ENERGÍA XXI COM. REF.	3,2%	42.565	3,1%	3,4%	5,7%	1,9%	7,5%
CURENERGÍA C. U. R.	5,5%	56.820	8,7%	4,7%	9,9%	5,7%	12,2%
COM. REG., GAS & POWER	10,8%	14.791	14,3%	7,6%	10,8%	2,9%	7,7%
BASER COM. REF.	4,6%	4.345	5,8%	3,8%	5,2%	4,2%	4,3%
RÉGSITI COM. REF.	3,2%	3.583	2,9%	3,7%	2,7%	3,1%	1,7%
COM. REF. ENERGÉTICO	3,7%	1.741	5,7%	5,6%	14,8%	0,0%	0,0%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	4,9%	38.200	5,7%	3,6%	7,6%	4,8%	5,0%
HOLALUZ - CLIDOM	33,8%	29.285	42,3%	8,5%	12,4%	5,8%	42,5%
AUDAX RENOVABLES	7,8%	18.718	8,1%	7,3%	7,4%	5,0%	5,2%
ALterna OPERADOR INTEGRAL	24,4%	17.813	35,3%	12,8%	12,6%	11,0%	35,0%
IRIS ENERGÍA EFICIENTE	10,7%	13.988	11,5%	8,5%	13,0%	10,1%	8,6%
FACTOR ENERGÍA	9,2%	13.322	9,7%	8,3%	9,8%	2,6%	21,2%
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	7,7%	13.132	10,2%	4,3%	4,8%	10,4%	10,3%
FENIE ENERGÍA	10,1%	12.783	11,7%	7,3%	13,5%	13,9%	14,4%
ENERGÍA COLECTIVA	10,3%	9.591	10,4%	9,9%	13,0%	9,3%	11,8%
GESTERNOVA	11,0%	8.139	9,1%	11,7%	12,9%	11,0%	10,4%
AHORRELUX SERVICIOS ONLINE	6,0%	5.775	7,7%	4,3%	5,4%	11,7%	0,0%
PEPEENERGY	5,6%	5.499	6,2%	4,4%	7,2%	6,2%	4,2%
GAOLANIA SERVICIOS	5,1%	4.872	5,6%	4,2%	6,5%	5,4%	4,4%
TOTAL GAS Y ELECTRICIDAD ESPAÑA	5,6%	4.402	9,8%	3,5%	4,0%	3,4%	3,5%
AXPO IBERIA	15,3%	4.314	15,9%	15,0%	14,0%	10,3%	7,5%
ENELUZ 2025	9,4%	4.266	8,8%	10,0%	9,7%	4,2%	0,0%
UNIELÉCTRICA ENERGÍA	5,9%	4.222	5,9%	5,1%	6,7%	7,7%	0,0%
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	19,4%	4.153	19,3%	17,8%	25,6%	20,6%	23,0%
GEO ALTERNATIVA	12,7%	3.898	13,2%	11,4%	13,7%	3,4%	19,6%
SOM ENERGÍA	8,7%	3.896	9,0%	5,5%	10,2%	0,0%	9,1%
NEXUS ENERGÍA	27,7%	3.557	30,3%	26,7%	21,9%	20,6%	50,0%
BULB ENERGÍA IBÉRICA	17,3%	3.532	18,1%	15,1%	23,3%	13,8%	26,5%
EDP COMERCIALIZADORA	11,5%	3.338	13,2%	12,0%	8,6%	5,8%	21,7%
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	5,7%	3.295	11,5%	4,4%	5,6%	4,1%	6,1%
AGENTE DEL MERCADO ELÉCTRICO	10,5%	3.195	6,3%	12,1%	10,6%	10,1%	20,3%
ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA	9,0%	3.177	9,0%	11,1%	7,7%	4,8%	0,0%
WATIUM	5,2%	3.159	6,1%	4,2%	3,7%	1,6%	6,3%
ELECTRICIDAD ELEIA	11,0%	2.814	11,0%	6,8%	18,9%	3,8%	26,3%
SOLELEC IBÉRICA	6,5%	2.709	6,6%	5,7%	11,5%	0,0%	0,0%
THE YELLOW ENERGY	12,1%	2.466	11,8%	11,2%	15,1%	6,4%	10,5%
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	14,9%	2.388	23,8%	10,4%	8,4%	0,0%	0,0%
FOX ENERGÍA	7,9%	2.322	8,1%	7,8%	9,2%	11,1%	8,6%
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	7,9%	2.313	7,8%	5,3%	6,0%	9,2%	12,0%
NABALIA ENERGÍA 2000	5,6%	2.270	6,7%	4,6%	4,1%	15,2%	4,2%
VISALIA ENERGÍA	10,3%	2.182	9,2%	10,6%	10,5%	2,7%	14,3%
LUVON ENERGÍA	6,9%	2.146	5,9%	7,1%	10,9%	3,4%	18,8%
MULTIENERGÍA VERDE	25,5%	2.114	31,7%	24,3%	15,6%	16,0%	0,0%
DISA ENERGÍA ELÉCTRICA	3,5%	1.920	3,8%	1,9%	1,3%	9,1%	0,0%
ANOTHER ENERGY OPTION	12,2%	1.899	8,8%	12,2%	4,8%	0,0%	50,0%
CYE ENERGÍA	9,3%	1.894	12,5%	7,5%	14,3%	9,1%	13,8%
SWAP ENERGÍA	10,0%	1.758	11,4%	7,8%	17,3%	15,6%	7,6%
ZULUX ENERGÍA	2,8%	1.653	1,9%	3,2%	0,5%	0,0%	10,0%
BIROU GAS	4,8%	1.652	6,8%	3,5%	20,0%	3,8%	11,1%
IBERDROLA SERVICIOS ENERGÉTICOS	14,3%	1.534	8,4%	10,8%	33,9%	13,3%	27,8%
WIND TO MARKET	9,0%	1.531	11,3%	7,3%	6,0%	15,6%	8,9%
SYDER COMERCIALIZADORA VERDE	10,5%	1.508	12,6%	7,5%	0,0%	13,3%	19,5%
ALCANZIA ENERGÍA	18,0%	1.431	22,7%	13,3%	25,0%	10,0%	0,0%
ADS ENERGY 8.0	7,3%	1.348	10,0%	6,8%	8,0%	12,5%	0,0%
CIDE HC ENERGÍA	13,3%	1.294	16,5%	13,9%	12,9%	0,0%	0,0%
ESCANINAVA DE ELECTRICIDAD	9,2%	1.267	9,1%	9,8%	7,1%	5,7%	0,0%
ACTIVA COMERCIALIZADORA DE ENERGÍA	10,3%	1.153	19,9%	3,6%	7,1%	0,0%	0,0%
CATGAS ENERGÍA	12,8%	1.100	12,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
VIVE ENERGÍA ELÉCTRICA	8,3%	1.094	15,3%	7,6%	10,7%	0,0%	0,0%
OVO ENERGY SPAIN	12,9%	1.081	13,7%	10,8%	18,2%	4,0%	25,0%
HELIOLC ENERGÍA ELÉCTRICA	4,8%	1.027	9,9%	4,2%	0,0%	0,0%	20,0%
NINOBE SERVICIOS ENERGÉTICOS	14,5%	1.009	27,0%	13,5%	11,8%	0,0%	21,9%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Notas: Solo se incluyen los comercializadores con más de 1.000 solicitudes gestionadas en el trimestre analizado. Los cuatro comercializadores libres pertenecientes a los grupos tradicionales más Repsol aparecen en las primeras posiciones, seguidos de los seis principales comercializadores de referencia

En la tabla anterior se muestra un desglose detallado de las tasas de rechazo de cada comercializador (con más de 1.000 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 100. En cambio, las celdas con texto en rojo indican tasas de rechazo con volúmenes relativamente pequeños, de menos de 100 solicitudes trimestrales.

A partir de la información mostrada en dicha tabla, en el **sector eléctrico** se observa lo siguiente:

- Todos los principales comercializadores¹⁴, mostraron tasas de rechazo por debajo de la media en áreas de distribución correspondientes a su grupo verticalmente integrado.
- Repsol Comercializadora de Electricidad y Gas (7,6%), presentó una tasa de rechazo por debajo de la media en todas las áreas de distribución, con la salvedad del área de distribución del Grupo Naturgy (0,1 puntos).
- Iberdrola Clientes (9,7%) obtuvo una tasa de rechazo por debajo de la media en las áreas de distribución del Grupo Endesa y de Viesgo.
- EDP Energía (11,2%) presentó una tasa de rechazo por debajo de la media en áreas de distribución del Grupo Endesa, y Endesa Energía también presentó tasas de rechazo por debajo de la media en áreas de distribución del Grupo EDP.
- Naturgy Iberia (15,7%) obtuvo una tasa de rechazo por encima de la media en todas las áreas de distribución, menos en la suya.
- Los comercializadores de referencia¹⁵ (salvo Curenergía en el área de distribución del Grupo EDP, y la Comercializadora Regulada Gas & Power en áreas de distribución del Grupo Endesa y en el área de distribución de “Otros”) presentaron tasas de rechazo inferiores a la tasa media en todas las áreas de distribución en las que operaron.
- Los distribuidores agrupados en el epígrafe “Otros” (16,1%) presentaron unas tasas de rechazo para los comercializadores libres de los grupos verticalmente integrados muy elevadas, por encima de la media de sus áreas en todos los casos.
- Los comercializadores independientes con tasas de rechazo inferiores a la tasa media en todas las áreas de distribución, y con más de 5.000

¹⁴ Comercializadores ubicados en el primer bloque de la tabla (filas 1 a 5).

¹⁵ Comercializadores ubicados en el segundo bloque de la tabla (filas 6 a 11).

solicitudes de cambio enviadas, fueron Aldro Energía y Soluciones, Audax Renovables, Ahorreluz Servicios Online y Pepeenergy.

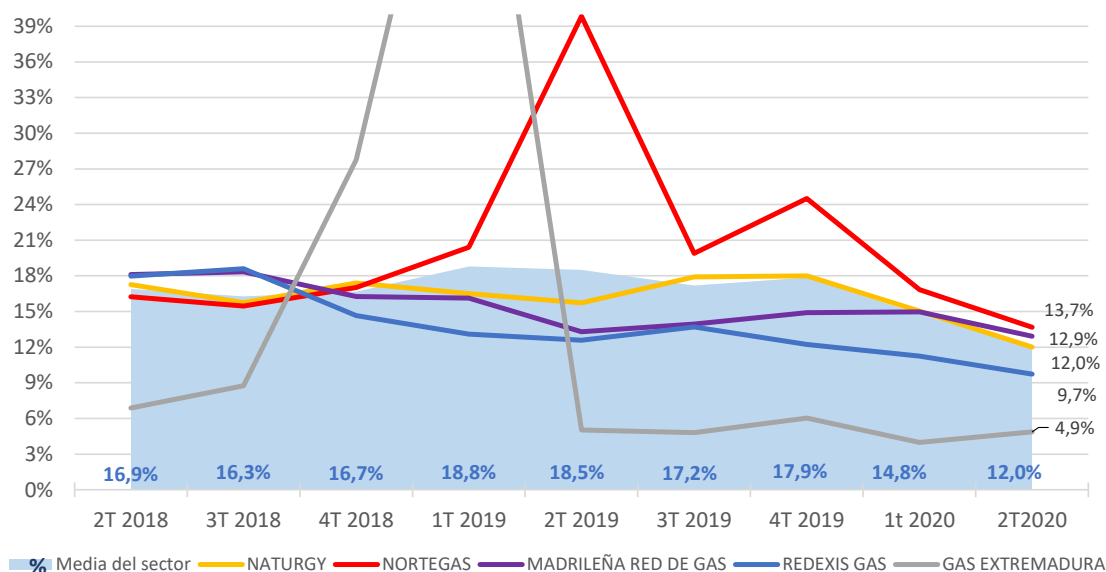
- De entre los comercializadores independientes destacó Holaluz-Clidom con una tasa de rechazos muy elevada, que ascendió hasta el 33,8% en este último trimestre. El elevado número de rechazos de este grupo comercial se identificó mayormente con el motivo 55, en el que el nuevo cliente coincide con el actual.
- También destacó por superar la tasa media de rechazos en todas las áreas de distribución Alterna Operador Integral (Flip Energía), quien con casi 18.000 solicitudes gestionadas obtuvo una tasa media de rechazos del 24,4%. Los principales motivos que explican el elevado número de rechazos presentados por este comercializador estarían directamente relacionados:
 - i) Con el envío por defecto de solicitudes de cambio 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 (motivo 3).
 - ii) Con el envío por defecto de solicitudes en las que se solicitan cambios de las condiciones contractuales, sin que se produzca cambio de titular, generándose el rechazo por coincidencia del nuevo cliente con el que los distribuidores tienen en sus bases de datos (motivo 55).
- Cepsa Comercial Petróleo obtuvo una tasa de rechazos del 19,4% sobre un total de 4.200 solicitudes gestionadas, siendo el motivo 3 el de mayor incidencia (el DNI-CIF no coincide con el que los distribuidores tienen en sus bases de datos).
- Nexus obtuvo una tasa de rechazos del 27,7% sobre un total de 3.600 solicitudes gestionadas, siendo el motivo 3 el de mayor incidencia (el DNI-CIF no coincide con el que los distribuidores tienen en sus bases de datos).

De forma generalizada, se puede concluir que bastantes comercializadoras independientes mostraron tasas de rechazo por encima de la media (cuando las solicitudes gestionadas superan las 3.500) en la mayoría de las áreas de distribución en las que operaron, como consecuencia de una menor destreza en la operativa de los formatos y un desconocimiento del DNI-CIF del titular del punto de suministro a la hora de plantear un cambio de comercializador (nótese los motivos de rechazo 3 y 55 enunciados). Desde julio de 2020, con la entrada en operación del formato P0, que permite a los comercializadores comprobar esa información, es de esperar que este tipo de rechazos se reduzcan.

Respecto a los grupos **distribuidores del sector gasista**, la tasa media de rechazo registró una disminución con respecto al trimestre anterior, de 2,8 puntos, alcanzando el 12% en el segundo trimestre de 2020.

Durante este trimestre, exceptuando Gas Extremadura (que ha incrementado en 0,9 puntos porcentuales su ya baja tasa media de rechazo), todos los demás grupos distribuidores han reducido la tasa media de rechazo entre un 1,5% (Grupo Redexis Gas) y un 3,1% (Grupo Nortegas). El Grupo Nortegas (Nortegas Energía Distribución, S.A.U., NED España Distribución Gas, S.A.U., y Tolosa Gasa, S.A.), fue el que presentó una mayor disminución en su tasa media de rechazo, 3,1 puntos, pasando del 16,8% al 13,7% (aunque ésta siga siendo la mayor tasa de rechazo del sector).

Gráfico 17. Tasa de rechazos (solicitud de cambio) de los principales grupos de distribuidores. Evolución trimestral desde el segundo trimestre de 2018 hasta el segundo trimestre de 2020 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se ha acotado en el gráfico la tasa de rechazo consecuencia de una incidencia en áreas de distribución de Gas Extremadura (67,4%) en el primer trimestre 2019 para facilitar la visualización de la evolución del resto de distribuidores. Nortegas presentó una incidencia en el segundo trimestre de 2019, que elevó su tasa de rechazo hasta el 39,8%.

El Grupo Naturgy (Nedgia) redujo su tasa de rechazo en 3 puntos hasta el 12%. En este trimestre, el 43,5% del total de los rechazos se debe al motivo R12¹⁶ y el 18,2% del total de los rechazos se debería al motivo R19¹⁷. Estos motivos de rechazo están relacionados con solicitudes que deberían requerir cambio de titular.

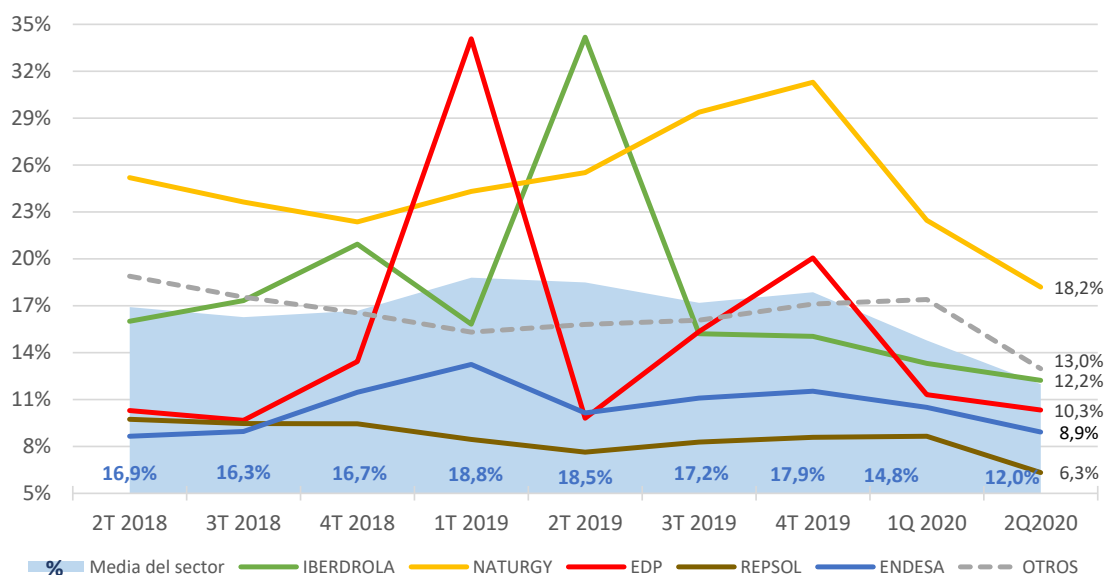
¹⁶ Rechazo R12 recogido en la resolución de la CNMC de 20 de diciembre de 2016 – Error de integridad: DNI no coherente con CUPS.

¹⁷ 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 Num. Documento y Num. Documento" tienen que ser distintos.

De forma análoga a los distribuidores, la tasa media de rechazos en las solicitudes de cambio presentada por los principales grupos **comercializadores del sector gasista**, registró una disminución con respecto al trimestre anterior de 2,8 puntos, hasta situarse en el 12% en el segundo trimestre de 2020.

La tasa de rechazo de los comercializadores pertenecientes al Grupo Repsol fue la menor del sector, con el 6,3%. El Grupo Naturgy alcanzó una tasa de rechazo del 18,2%, dato que no obtenía desde el tercer trimestre de 2017.

Gráfico 18. Tasa de rechazos (solicitud de cambio) de los principales grupos de comercializadores. Evolución trimestral desde el segundo trimestre de 2018 hasta el segundo trimestre de 2020 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: EDP presentó una incidencia durante el primer trimestre de 2019 que elevó su tasa de rechazo hasta el 34,1%. Iberdrola presentó una incidencia durante el segundo trimestre de 2019 que elevó su tasa de rechazo hasta el 34,2%.

En la siguiente tabla se muestra un desglose detallado de las tasas de rechazo de cada comercializador por área de distribución, con más de 100 solicitudes de cambio presentadas. Estas tasas, así presentadas, podrían ser un indicativo comparado de la eficiencia en la gestión de las solicitudes de cambio de cada comercializador. 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 50. En cambio, las celdas con texto en rojo indican aquellas con un volumen menor a 50 solicitudes.

A partir de la información de la siguiente tabla, en el **sector gasista** se observa lo siguiente:

- Repsol Comercializadora de Electricidad y Gas (6,3% de rechazos) y Enpresa (9,3% de rechazos) son dos de los tres comercializadores con

más de 20.000 solicitudes enviadas durante el segundo trimestre de 2020, que mostraron una tasa de rechazo por debajo de la media, en todas las áreas de distribución gasista. Repsol Comercializadora de Electricidad y Gas obtuvo además la menor tasa de rechazo entre los comercializadores tradicionales en cada una de las áreas de distribución.

- Por su parte, Naturgy Iberia (17,5%), presentó tasas de rechazo por encima de la media en todas las áreas de distribución.
- De entre los comercializadores de referencia¹⁸ destacó Energía XXI al presentar tasas de rechazo por debajo de la media en todas las áreas de distribución gasista.
- 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 2.500), destacaron Audax Renovables, Enérgya VM Gestión de Energía y Ahorreluz Servicios Online.
- Destacaron por superar la tasa media de rechazos en todas las áreas de distribución (exceptuando en la de Gas Extremadura), Holaluz-Clidom, Alterna Operador Integral (Flip Energía), Cepsa Comercial Petróleo Energía Colectiva y Geo Alternativa. Sus tasas de rechazo fueron muy elevadas, 36,9%, 38,1% y 34,8% respectivamente. En el área de distribución de Gas Extremadura no llegaron a gestionar 50 solicitudes Holaluz-Clidom, Cepsa Comercial Petróleo, Energía Colectiva ni tampoco Geo Alternativa, de ahí que estén con texto en rojo. En el caso de Holaluz-Clidom, la mayoría de los rechazos tienen que ver con el motivo de error R19; los de Alterna con los motivos R12 y R19 y los de Geo Alternativa, Cepsa y Energía Colectiva con el motivo R12.
- Bastantes 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 50 solicitudes gestionadas durante el segundo trimestre de 2020 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 una menor destreza en la operativa de los formatos por parte de éstos.

¹⁸ Comercializadores ubicados en el segundo bloque de la tabla (filas 6 a 9).

Tabla 19. Tasas de rechazo (solicitudes de cambio) de los comercializadores por área de distribución durante el segundo trimestre de 2020 – 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:	12,0%		12,0%	13,7%	12,9%	9,7%	4,9%
Solicitudes gestionadas:	187.556		127.992	17.745	23.260	15.540	3.019
IBERDROLA CLIENTES	12,9%	30.446	13,8%	12,3%	13,0%	9,1%	3,2%
ENDESA ENERGÍA	9,3%	26.305	9,4%	11,3%	9,4%	8,1%	1,8%
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	6,3%	23.916	6,6%	6,8%	6,3%	4,8%	1,6%
NATURGY IBERIA	17,5%	18.543	16,9%	27,0%	18,4%	17,1%	8,0%
EDP COMERCIALIZADORA	9,6%	8.233	7,9%	13,1%	11,3%	7,0%	17,9%
COM. REG., GAS & POWER	19,4%	9.047	18,7%	60,4%	11,9%	22,6%	27,8%
CURENERGÍA C.U.R.	8,3%	4.813	8,2%	8,6%	9,5%	4,7%	5,1%
ENERGÍA XXI COM. REF.	6,4%	3.862	7,6%	6,3%	5,8%	4,1%	1,3%
BASER COM. REF.	14,2%	1.641	4,4%	17,0%	2,6%	30,6%	33,3%
AUDAX RENOVABLES	6,4%	8.510	6,0%	11,2%	7,4%	5,3%	0,0%
FACTOR ENERGÍA	8,3%	6.462	8,2%	8,0%	9,5%	8,0%	7,8%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	5,5%	6.289	5,7%	3,6%	6,9%	4,6%	8,9%
HOLALUZ - CLIDOM	33,4%	5.866	33,0%	34,9%	36,1%	34,3%	18,2%
ALterna OPERADOR INTEGRAL	25,5%	4.139	20,8%	37,7%	47,5%	23,8%	2,3%
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	5,1%	3.122	5,3%	5,2%	3,8%	5,9%	0,0%
IRIS ENERGÍA EFICIENTE	11,0%	2.978	10,7%	14,3%	13,3%	11,7%	2,0%
AHORRELUX SERVICIOS ONLINE	4,4%	2.377	4,3%	6,3%	7,1%	2,7%	0,0%
NEXUS ENERGÍA	15,0%	2.051	15,6%	13,0%	15,4%	12,6%	0,0%
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	20,2%	1.788	20,9%	23,3%	20,1%	14,4%	11,1%
FENIE ENERGÍA	6,8%	1.335	6,2%	21,4%	9,6%	4,2%	3,4%
CATGAS ENERGÍA	7,1%	1.131	7,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
ENERGÍA COLECTIVA	14,5%	1.107	14,1%	14,7%	17,8%	12,8%	0,0%
GEO ALTERNATIVA	27,8%	1.042	26,6%	20,9%	29,1%	37,4%	11,1%
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	4,1%	1.005	4,1%	3,5%	20,0%	16,7%	0,0%
ADS ENERGY 8.0	5,1%	883	5,8%	3,4%	6,7%	1,4%	0,0%
ANOTHER ENERGY OPTION	10,5%	725	10,7%	50,0%	0,0%	10,3%	0,0%
ON DEMAND FACILITIES	10,2%	648	11,7%	10,6%	4,0%	11,9%	3,1%
AXPO IBERIA	19,6%	638	17,3%	24,4%	28,4%	18,9%	28,6%
UNIELÉCTRICA ENERGÍA	9,3%	562	11,0%	7,6%	15,3%	0,0%	0,0%
SWAP ENERGÍA	10,1%	542	12,2%	7,4%	2,6%	16,7%	11,1%
TOTAL GAS Y ELECTRICIDAD ESPAÑA	5,3%	526	4,3%	8,9%	8,6%	2,1%	0,0%
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	8,3%	472	9,6%	8,5%	4,1%	0,0%	0,0%
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	21,6%	440	17,5%	48,6%	39,6%	6,7%	0,0%
CHCUATRO GAS COMERCIALIZADORA	7,5%	389	6,2%	0,0%	11,8%	10,6%	0,0%
FUSIONA SOLUCIONES ENERGÉTICAS	19,4%	356	13,9%	60,4%	3,3%	15,0%	0,0%
REMICA COMERCIALIZADORA	18,8%	352	17,8%	0,0%	28,2%	14,3%	0,0%
GALP ENERGÍA ESPAÑA	12,5%	313	10,5%	20,0%	18,2%	25,0%	0,0%
CORPORACIÓN ALIMENTARIA GUISSONA	12,5%	289	12,7%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%
UNIÓN FENOSA GAS COMERCIALIZADORA	19,3%	274	9,4%	39,2%	13,6%	33,3%	0,0%
FOX ENERGÍA	15,2%	269	10,9%	81,0%	0,0%	8,0%	0,0%
LUVON ENERGÍA	9,7%	257	9,1%	12,5%	10,3%	14,3%	0,0%
BIROU GAS	10,0%	221	6,3%	23,5%	15,4%	14,3%	0,0%
INER ENERGÍA CASTILLA-LA MANCHA	17,1%	216	13,6%	36,4%	20,0%	33,3%	20,0%
NINOBE SERVICIOS ENERGÉTICOS	23,7%	207	17,5%	52,9%	0,0%	16,7%	50,0%
PETROLI	9,2%	206	6,8%	38,5%	9,2%	0,0%	0,0%
NABALIA ENERGÍA 2000	6,4%	204	3,0%	17,4%	12,1%	7,7%	0,0%
MET ENERGÍA ESPAÑA	9,4%	192	4,4%	14,0%	50,0%	37,5%	0,0%
VITA CAPITAL TRADING	8,1%	186	6,9%	50,0%	20,0%	4,7%	25,0%
ALCANZIA ENERGÍA	52,2%	180	49,0%	66,7%	50,0%	75,0%	0,0%
INSIGNIA GAS	5,5%	163	5,7%	12,5%	7,7%	0,0%	0,0%
UMEME ENERGÍA	12,7%	157	13,2%	20,0%	0,0%	8,3%	0,0%
SERVIGAS S. XXI	28,7%	143	30,4%	28,6%	43,8%	14,3%	0,0%
ENERPLUS ENERGÍA	13,6%	140	12,9%	25,0%	12,8%	25,0%	0,0%
VIVO ENERGÍA FUTURA	10,8%	130	12,3%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%
POTENZIA COMERCIALIZADORA	12,6%	127	9,0%	40,0%	17,5%	0,0%	0,0%
ENERGY STROM XXI	19,8%	121	13,5%	48,0%	0,0%	0,0%	0,0%
MULTIENERGÍA VERDE	12,7%	118	6,8%	42,9%	7,1%	0,0%	0,0%
FUTURA ENERGÍA Y GAS	23,3%	116	20,8%	27,3%	31,3%	0,0%	0,0%
ENERGÍA NUFRI	21,8%	110	21,6%	50,0%	0,0%	25,0%	0,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Notas: Solo se incluyen los comercializadores con más de 100 solicitudes gestionadas en el trimestre analizado. Los cinco comercializadores libres pertenecientes a los grupos tradicionales aparecen en las primeras posiciones, seguidos de los cuatro comercializadores de referencia de dichos grupos.

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 reiteran más frecuentemente durante el trimestre analizado.

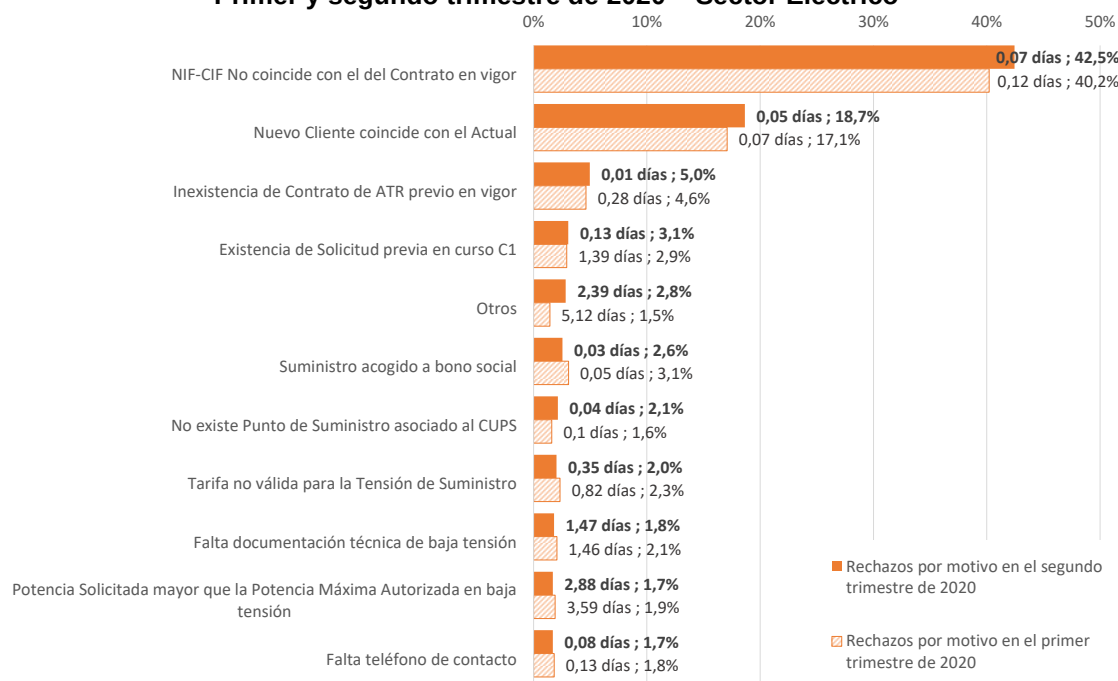
Los motivos de rechazo más frecuentes durante el último trimestre en el **sector eléctrico** se muestran a continuación, donde como en trimestres anteriores más de la mitad de los rechazos de cambio registrados (61,2%) se concentraron en los dos motivos principales.

Como se ha identificado en la mayoría de los trimestres analizados con anterioridad, el principal motivo de rechazo es el tipo **“03. NIF-CIF No coincide con el del contrato en vigor”** (42,5%), que presentó un aumento de su peso relativo comparado con el trimestre anterior (40,2%). 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. Por norma general, este rechazo se genera de forma automática al validar el distribuidor el campo identificador¹⁹ con la información incluida en su base de datos, provocando una demora media en el proceso de cambio de 0,07 días. Aunque el error tipo 03 supone el 42,5% de los motivos de rechazo, el impacto en términos de tiempo no supone una demora relevante de los cambios de comercializador.

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. Por lo tanto, se trata de una operativa incorrecta de algunos agentes al utilizar los sistemas de las distribuidoras para cotejar cuál de los dos ficheros, C1 o C2, deben enviar.

¹⁹ Campo obligatorio incluido en las solicitudes de cambio de comercializador que identifica al cliente de cada CUPS.

**Gráfico 19. Principales motivos de rechazo de solicitudes de cambio.
Primer y segundo trimestre de 2020 – Sector Eléctrico**



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.

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, lo que en la actualidad no es posible, por no recogerse en el SIPS.

Para tratar de mitigar estos rechazos, el nuevo formato P0 (versión 2.0 pendiente de implantación, lo que será efectivo a partir de julio de 2020²⁰), contiene una validación mediante la cual, el comercializador incluye en su solicitud de P0²¹ el titular del punto de suministro y el distribuidor le comunica si coincide o no²², con el titular de su base de datos. De esta manera, el comercializador conocerá si debe enviar un C1 o un C2 (incluyendo el cambio de titular).

²⁰ 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.

²¹ Formato del fichero P0: Solicitud de información de un punto de suministro previo a la contratación.

²² 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.

Asimismo, 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 debería facilitar, adicionalmente, la actualización de los titulares en las bases de datos de los distribuidores con la reducción de los rechazos por este motivo.

Por su parte, el Grupo Viesgo mantiene 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, el distribuidor ha reducido sus rechazos por este motivo de manera notable. Este trimestre el Grupo Viesgo presenta el 2,4% del total de rechazos por este motivo (“03. NIF-CIF No coincide con el del contrato en vigor”).

En segundo lugar, se encuentra el motivo de rechazo **“55. Nuevo cliente coincide con el Actual”** (18,7%), que incrementa en 7,6 puntos el dato del trimestre anterior. 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 0,05 días. Los distribuidores del Grupo Endesa presentaron aproximadamente el 95% 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, utilizan el proceso inverso al anteriormente analizado, y 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. Los comercializadores Holaluz-Clidom y Alterna Energía aglutinan casi el 64% de los rechazos por este motivo, al enviar por defecto sus solicitudes de cambio de comercializador en un fichero C2. Como se ha señalado, desde julio de 2020, con la entrada en operación del formato P0, que permite a los comercializadores comprobar esa información, es de esperar que este tipo de rechazos se reduzcan.

Por su parte, en el **sector gasista**, en este trimestre los dos motivos principales representaron el 61,7% del total de las solicitudes de cambio rechazadas.

El motivo de rechazo más frecuente en el segundo trimestre de 2020, continuó siendo el **“R12. Error de integridad: DNI no coherente con CUPS”** (43,5%),

con un incremento de su peso con respecto al trimestre anterior (36,3%) de 7,2 puntos porcentuales. Por norma general, este rechazo se genera de forma automática al validar el distribuidor el campo con el número de documento²³ con la información incluida en su base de datos, provocando una demora media en el proceso de cambio de 0,17 días.

Los distribuidores del Grupo Naturgy (Nedgia) 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 recomienda a los agentes la actualización de los datos del titular del suministro consultando el Sistema de Información de Puntos de Suministro (SIPS), que se incluyen en el SIPS a diferencia del sector eléctrico. Este trimestre el Grupo Naturgy presenta el 68,2% del total de rechazos por este motivo.

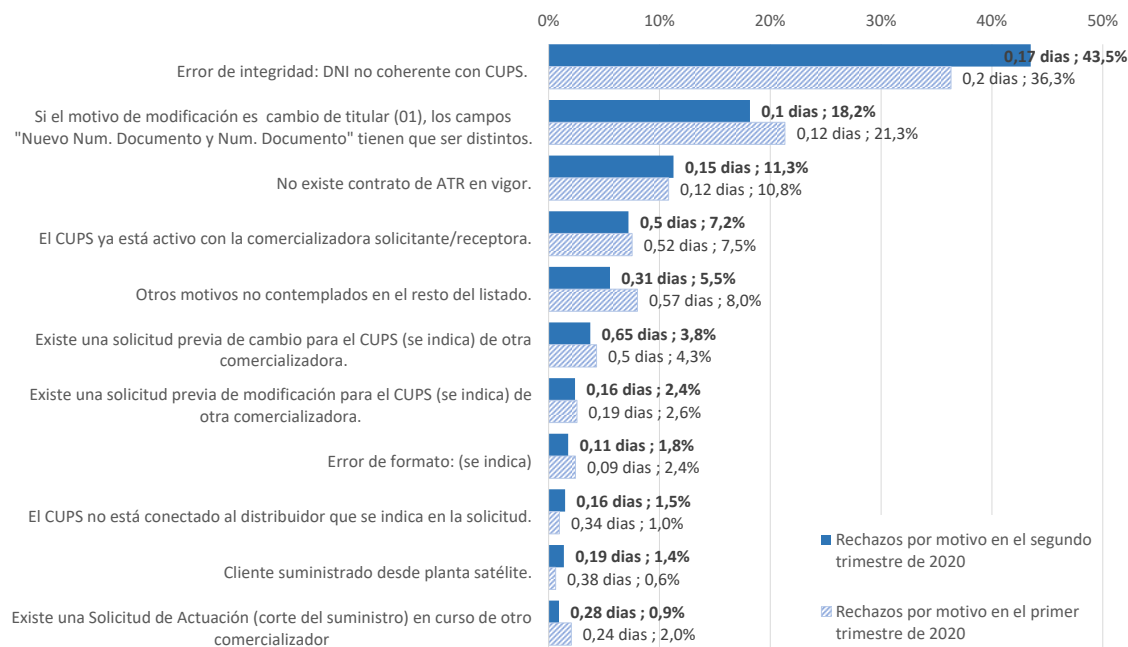
En segundo lugar, se encuentra el motivo de rechazo **“R19. Si el motivo de modificación es cambio de titular (01), los campos ‘Nuevo Num. Documento y Num. Documento’ tienen que ser distintos”** (18,2%), que ha reducido su peso respecto al primer trimestre de 2020 (21,3%) pero que todavía dista del 15,3% y del 11,6% que se alcanzó en el cuarto trimestre y tercer trimestre de 2019. 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), como también ocurre en el sector eléctrico. Es el Grupo Naturgy quien presenta un 70,3% del total de rechazos por este motivo.

En tercer lugar, el motivo **“R34. No existe contrato de ATR en vigor”** (11,3%) está en línea con el del último trimestre. Se recuerda que éste rechazo se produce cuando se intenta realizar un cambio de comercializador, pero lo que procede es solicitar un alta de nuevo suministro.

De acuerdo con las alegaciones presentadas por los principales distribuidores de los grupos tradicionales, este motivo de rechazo está directamente relacionado con el mercado de los puntos de suministro que son transformados de GLP a gas natural. Estos puntos de suministro de GLP ya tienen suministro y un CUPS asignado y los comercializadores erróneamente envían una solicitud de cambio de comercializador cuando realmente debería esperar a la transformación definitiva de estos puntos a gas natural y el envío posterior de la solicitud de alta.

²³ Campo obligatorio incluido en las solicitudes de cambio de comercializador que identifica al cliente de cada CUPS.

**Gráfico 20. Principales motivos de rechazo de solicitudes de cambio.
Primer y segundo trimestre de 2020 – 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.

Cabe destacar que, 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”, contiene una nueva operativa para los puntos de suministro de GLP transformables a gas natural, que implica mejoras en la información que sobre estos puntos de suministro publican los distribuidores a todos los comercializadores gasistas y se espera que una vez ya ha entrado en operación (junio de 2020) se produzca una reducción de los rechazos por este motivo.

5. ANALISIS DE MOVILIDAD DE LOS CONSUMIDORES

5.1 MOVILIDAD POR TIPO DE MERCADO

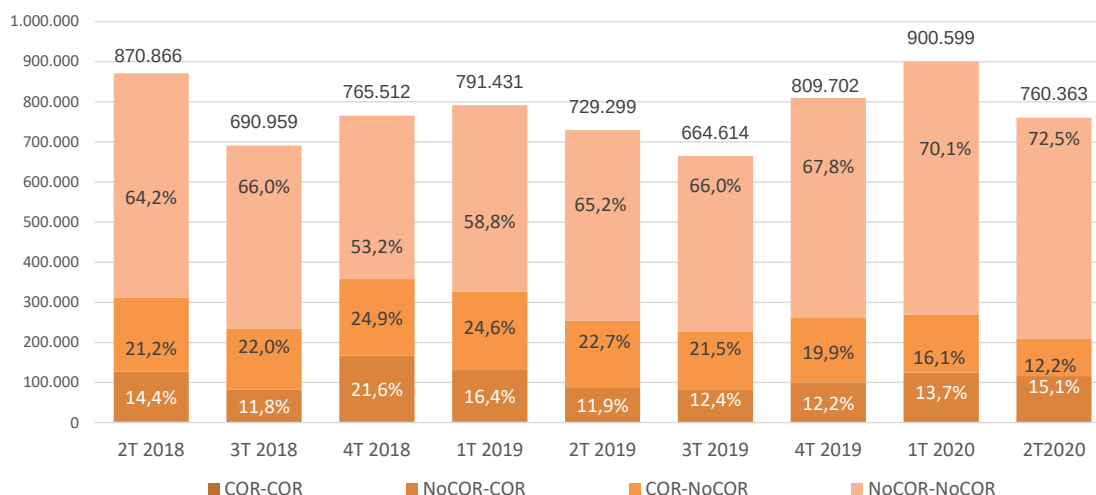
En este punto se analizan los cambios de comercializador en función del tipo de movimiento en el mercado. Estos movimientos son; desde el mercado regulado al mercado libre; dentro del mercado libre; o bien, de regreso desde el mercado libre al mercado regulado. Así, se analizan los movimientos desde la perspectiva del comercializador de referencia (COR²⁴) para el sector eléctrico o del

²⁴ 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

comercializador de último recurso (CUR²⁵) para el sector gasista, y de los comercializadores libres (No COR/No CUR).

En el **sector eléctrico** se produjeron un 15,6% menos de activaciones de cambios que en el trimestre anterior, y al igual que sucedió en los periodos precedentes, la mayoría de movimientos se produjeron entre comercializadores libres (72,5%). El peso de los movimientos desde el mercado libre al mercado regulado se incrementó en 1,4 puntos, alcanzando el 15,1% de los cambios en el segundo trimestre de 2020, *superando por primera vez el número de movimientos producidos entre los consumidores que pasaron del mercado regulado al libre (12,2%)*

Gráfico 21. Desglose de los movimientos entre COR y No COR (solicitudes activadas). Evolución trimestral desde el segundo trimestre de 2018 hasta el segundo trimestre de 2020 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

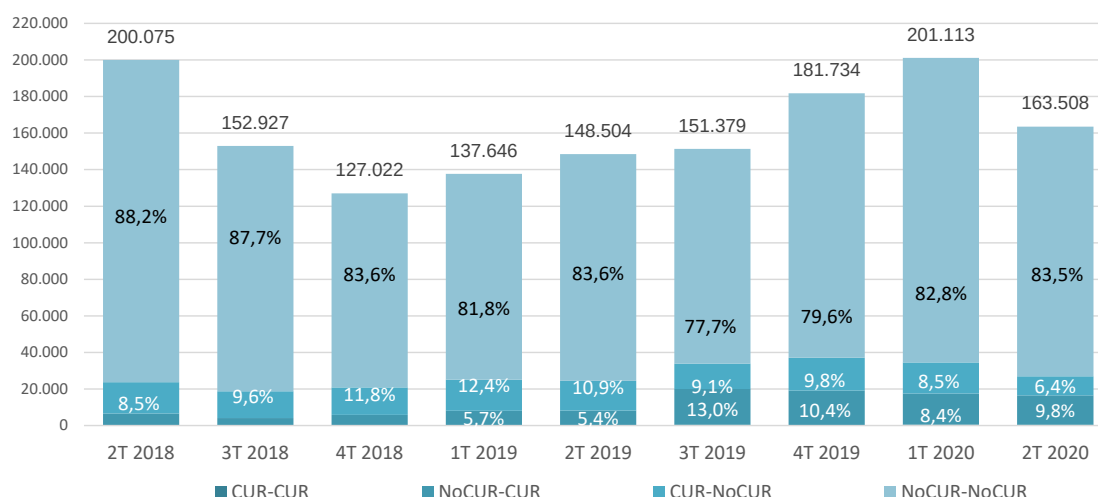
Nota: Los porcentajes correspondientes a los movimientos COR-COR oscilan entre el 0,1% y el 0,5% en los periodos mostrados en el gráfico. Sobre cada columna se indica el número total de activaciones trimestrales

En el **sector gasista** se produjeron un 18,7% menos de activaciones de cambios que en el trimestre anterior y prevalecieron los movimientos de cambio de comercializador entre comercializadores del mercado libre (83,5%). El peso de los movimientos desde el mercado libre al mercado regulado se incrementó en 1,4 puntos, alcanzando el 9,8% de los de cambios en el segundo trimestre de 2020, *superando también por primera vez en este sector el número de movimientos producidos entre los consumidores que pasaron del mercado regulado al libre (6,5%)*.

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.

²⁵ 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 22. Desglose de los movimientos entre CUR y No CUR (solicitudes activadas). Evolución trimestral desde el segundo trimestre de 2018 hasta el segundo trimestre de 2020 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Los porcentajes correspondientes a los movimientos CUR-CUR alcanzan como máximo el 0,2% en los períodos mostrados en el gráfico. Los porcentajes correspondientes a los movimientos No CUR-CUR no indicados en el gráfico, aumentan progresivamente desde el 2,5% hasta el 4,4%. Sobre cada columna se indica el número total de activaciones trimestrales.

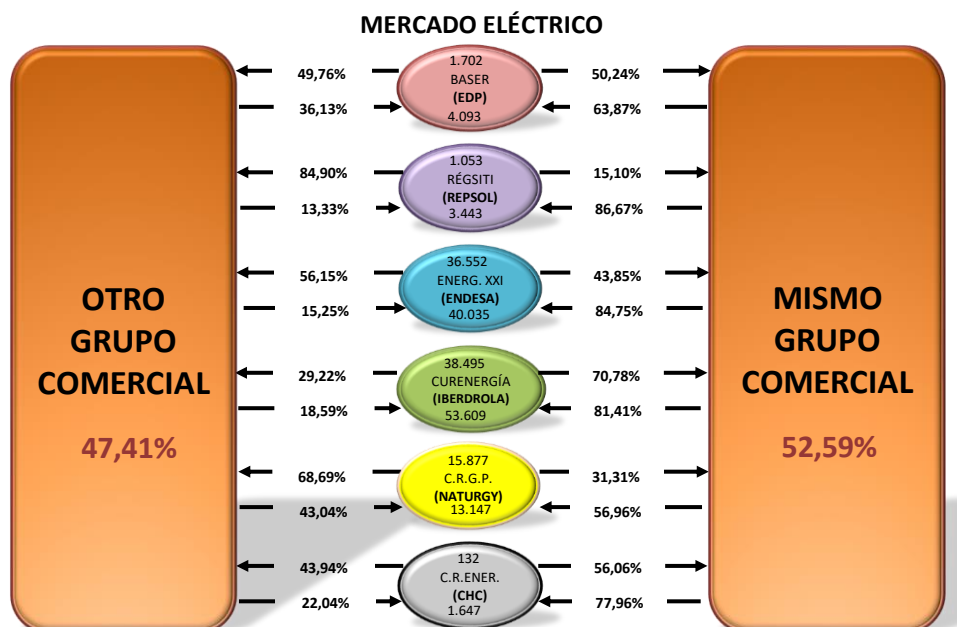
5.2 MOVILIDAD RESPECTO A LOS DISTINTOS COMERCIALIZADORES DE REFERENCIA/ÚLTIMO RECURSO

En este apartado se incluye un análisis más pormenorizado de aquellos cambios cuyo origen o destino son comercializadores de último recurso (CUR) o de referencia (COR).

En el **sector eléctrico** se observó que la mayoría de cambios de un comercializador de referencia a un comercializador libre, siguen teniendo como destino los comercializadores pertenecientes al mismo grupo empresarial aunque este trimestre se ha reducido en un 3,6% (52,6% de la totalidad de cambios; 56,2% el trimestre anterior); siendo los grupos con mayor fidelización de clientes: Iberdrola (70,8% de Curenergía), EDP (50,2% de Baser) y Endesa (43,9% de Energía XXI). EDP fideliza a sus clientes un 16% más en este trimestre con lo cual supera en 2,1 puntos, el porcentaje de fidelización de clientes que tenía en el cuarto trimestre de 2019 (48,1%).

En cambio, el Grupo Naturgy (Comercializadora Regulada de Gas & Power) y el Grupo Repsol (de Régisiti) registraron los menores porcentajes, un 31,3% y un 15,1% respectivamente, en este tipo de movimientos durante el segundo trimestre de 2020.

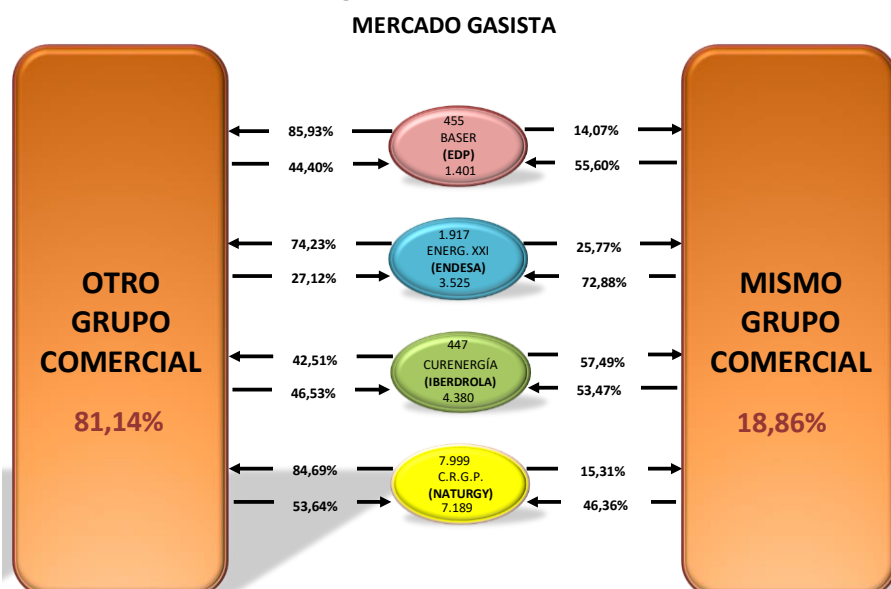
Gráfico 23. Desglose de los movimientos con origen o destino al COR. Solicitudes activadas durante el segundo trimestre de 2020 – Sector Eléctrico



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 la parte superior interna del óvalo, puntos de suministro salientes; en la parte inferior interna, puntos de suministro entrantes.

Gráfico 24. Desglose de los movimientos con origen o destino al CUR. Solicitudes activadas durante el segundo trimestre de 2020 – 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 óvalo, sobre el nombre del comercializador se indica el número de suministros salientes; debajo, número de suministros entrantes.

En el **sector gasista**, los cambios que se producen desde el comercializador de referencia al comercializador libre del mismo grupo, registraron durante el segundo trimestre de 2020 un porcentaje medio del 18,9% (22,5% en el trimestre anterior) del total, siendo los grupos con mayor fidelización Iberdrola (57,5% de Curenergía) y Endesa (25,8% de Energía XXI). Endesa reduce en 12,4 puntos dicha cuota de fidelización en este trimestre.

El grupo Naturgy (15,3% de Comercializadora regulada Gas & Power) presentó la menor de estas tasas. EDP fideliza a sus clientes un 18% menos en este trimestre con lo cual pasa del 32,4% del primer trimestre de 2020 al 14,1%.

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 del segundo trimestre de 2020, 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, los datos se muestran en positivo si el grupo en cuestión incrementó el número global de consumidores; y en caso de tratarse de un dato negativo significaría que 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 estructura del 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.

Durante el segundo trimestre de 2020 se han declarado 78.952 activaciones de nuevas altas en áreas de distribución eléctricas, y 20.018 activaciones de nuevas altas en las áreas de distribución gasista.

Seguidamente, se realiza un análisis general de los tiempos medios del proceso de nuevas altas, así como de las tasas de rechazo y los principales motivos de rechazo registrados. Finalmente, se analiza la movilidad de las altas activadas durante el trimestre.

6.1 ANALISIS DE EFICIENCIA: DESVIACIONES EN TIEMPOS MEDIOS DEL PROCESO DE ALTA

Como en el caso de los procesos de cambio de comercializador, hasta 2019 se analizaba en este epígrafe el tiempo medio que el distribuidor precisaba para gestionar el alta de un nuevo punto de suministro (como diferencia entre la fecha de activación menos la fecha de solicitud del comercializador), pero en el año 2020 el criterio se modifica, para medir la eficiencia en la gestión del distribuidor, analizando la diferencia entre la fecha de activación menos la fecha prevista de activación (prevista por éste y comunicada al comercializador en el mensaje de aceptación de la solicitud de cambio). Este cambio se produce igualmente para tratar de aislar la gestión del distribuidor de la influencia que pudiera tener el comercializador en el modo en que solicite el alta.

Como resultado del análisis correspondiente al segundo trimestre de 2020, en el **sector eléctrico** se observaron las siguientes desviaciones en los tiempos de activación respecto a los previstos.

Tabla 20. Desviaciones en los tiempos de las activaciones de altas solicitadas por los principales grupos de comercializadores libres (respecto a los tiempos previstos) en las principales áreas de distribución durante el segundo trimestre de 2020 – Sector Eléctrico

GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICOS	Altas Activadas	Desviación Media
IBERDROLA	31.218	3,3 días
NATURGY	8.220	1,1 días
OTROS	2.195	1 día
EDP	1.312	0,8 días
ENDESA	26.252	0,3 días
VIESGO	1.126	0 días
TOTAL SECTOR ELÉCTRICO	70.323	1,7 días

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

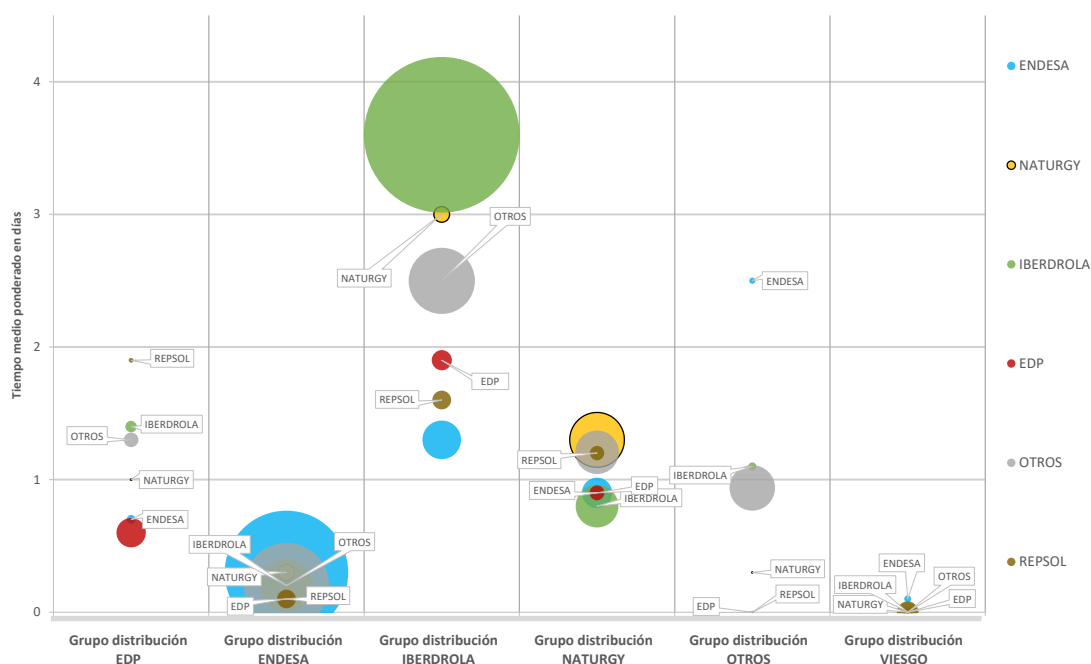
Nota: Se muestran desviaciones medias ponderadas por el número de activaciones. No se consideran las activaciones de los comercializadores de referencia (COR).

Teniendo en cuenta las desviaciones en los tiempos medios necesarios en las altas solicitadas por los principales grupos comercializadores del mercado libre (respecto a los tiempos previstos) en cada una de las principales áreas de distribución eléctrica, obtenemos los datos mostrados a continuación.

El área de distribución del Grupo “Otros” presentó las mayores dispersiones de desviaciones de tiempos entre comercializadores (2,5 días), con oscilaciones entre los 2,5 días de media que necesitó el Grupo Endesa, y 0 días del Grupo Repsol y del Grupo EDP. El Grupo Iberdrola presenta una dispersión en los tiempos medios de 2,3 días con oscilaciones entre los 3,6 días de media que necesitó el Grupo Iberdrola, y 1,3 días del Grupo Endesa.

El área con la menor dispersión de desviaciones medias registrada durante el segundo trimestre de 2020 fue la correspondiente al Grupo Viesgo (0,1 días), donde las altas registraron tiempos medios comprendidos entre los 0 días y los 0,1 días (comercializadores del Grupo Endesa).

Gráfico 25. Dispersión de las desviaciones en los tiempos medios de las activaciones de nuevas altas por los principales grupos de comercializadores libres (respecto a los tiempos previstos) en las principales áreas de distribución durante el segundo trimestre de 2020 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se muestran las desviaciones medias ponderadas por el número de activaciones. El área del círculo es proporcional al número de activaciones de cambio solicitadas por los comercializadores.

Por otra parte, el análisis correspondiente al segundo trimestre de 2020, en el **sector gasista** se observaron las siguientes desviaciones en los tiempos de activación respecto a los previstos:

Tabla 21. Desviaciones en los tiempos medios de las activaciones de altas solicitadas por los principales grupos de comercializadores libres (respecto a los tiempos previstos) en las principales áreas de distribución durante el segundo trimestre de 2020 – Sector Gasista

GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN GASISTAS	Altas Activadas	Desviación Media
GAS EXTREMADURA	222	29,2 días
REDEXIS GAS	3.460	9,7 días
MADRILEÑA RED DE GAS	2.008	9 días
NATURGY	10.175	5,5 días
NORTEGAS	2.272	0 días
TOTAL SECTOR GASISTA	18.137	6,3 días

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se muestran desviaciones medias ponderadas por el número de activaciones. No se consideran las activaciones con tiempos medios superiores a 180 días, ni las activaciones de las comercializadoras de último recurso (CUR).

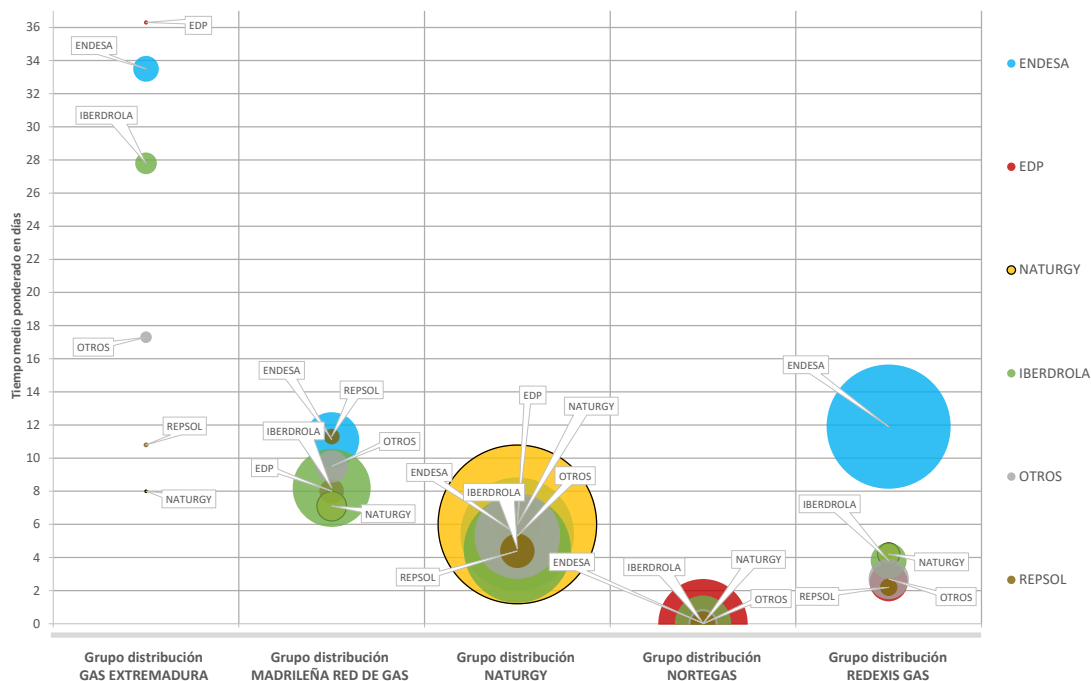
Entre los distribuidores gasistas, destacaron los correspondientes al Grupo Nortegas por realizar activaciones de solicitudes de altas sin desviaciones (igual que en el trimestre anterior). Por el contrario, la mayor desviación media corresponde a la red de distribución de Gas Extremadura (29,2 días); donde, se realizó por otra parte el menor número de solicitudes de alta (1,2% del total trimestral).

El Grupo Naturgy (Nedgia) realizó activaciones de solicitudes de altas con una desviación de 5,5 días (2,8 días más que en el trimestre anterior), y con un número de solicitudes de alta activadas muy significativo (56,1% del total del trimestre).

El Grupo Redexis realizó activaciones de solicitudes de altas con una desviación de 9,7 días (4,5 días más que en el trimestre anterior). 11,9 días es el tiempo medio que tardó en activar las solicitudes de alta que realizó el Grupo Endesa.

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

Gráfico 26. Dispersión en las desviaciones de los tiempos medios de las activaciones de nuevas altas solicitadas por los principales grupos de comercializadores libres (respecto a los tiempos previstos) en las principales áreas de distribución durante el segundo trimestre de 2020 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se muestran desviaciones medias ponderadas por el número de activaciones. El área del círculo es proporcional al número de activaciones de cambio solicitadas por los comercializadores.

Se registra una mayor dispersión de desviaciones medias en áreas de distribución de Gas Extremadura (28,3 días), con valores que oscilaron entre los 36,3 días de media que necesitaron las solicitudes de alta del Grupo EDP, y los 8 días de media de las solicitudes del Grupo Naturgy. El área de distribución gasista del Grupo Nortegas fue en la que se midieron desviaciones más bajas, con una dispersión de 0 días. El área de distribución gasista del Grupo Naturgy (Nedgia) fue en la que se midieron desviaciones con una dispersión de 1,7 días, donde estos tiempos oscilaron entre los 6,1 días que necesitaron las solicitudes de alta del Grupo EDP y los 4,4 días del Grupo Repsol.

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.

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:

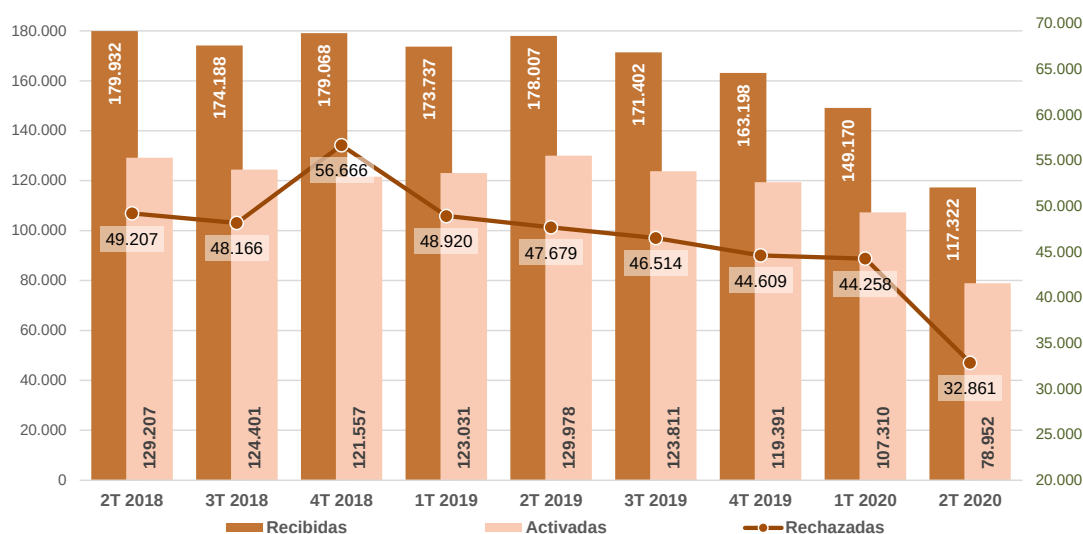
- Los rechazos por parte del distribuidor, que pueden producirse previamente a la aceptación (cuando no pasan la validación de contenido) y también posteriormente a la aceptación (cuando existe algún problema en campo), antes de la activación.
- Anulaciones de las solicitudes de nuevas altas realizadas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

Durante el segundo trimestre de 2020, en el **sector eléctrico**, los distribuidores recibieron 117.322 solicitudes de alta (un 21,4% menos que en el trimestre anterior), y se activaron 78.952 altas (un 26,4% menos). Durante el mismo periodo, se contabilizaron 32.861 rechazos (un 25,8% menos).

Por su parte, en el **sector gasista**, los distribuidores recibieron 32.166 solicitudes de alta (un 33,2% menos que el trimestre anterior y se activaron 20.018 altas (un 43,5% menos en un trimestre). Los rechazos contabilizados ascendieron a 11.442 solicitudes (un 22,9% menos) durante el segundo trimestre de 2020.

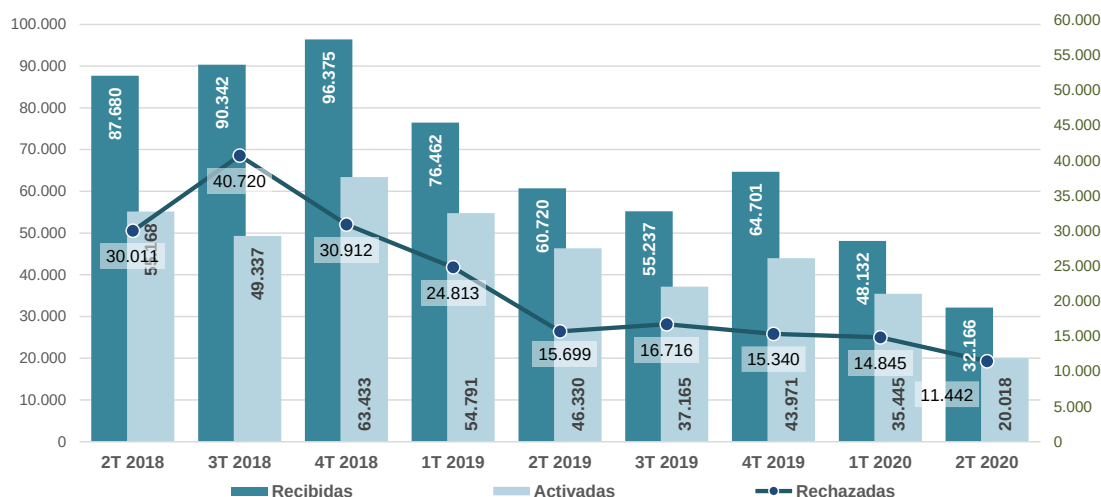
El efecto del confinamiento derivado de la pandemia del COVID19, podría haber influido en estos descensos.

Gráfico 27. Proceso seguido por las solicitudes de nuevas altas. Evolución trimestral desde el segundo trimestre de 2018 hasta el segundo trimestre de 2020 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Gráfico 28. Proceso seguido por las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución trimestral desde el segundo trimestre de 2018 hasta el segundo trimestre de 2020 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

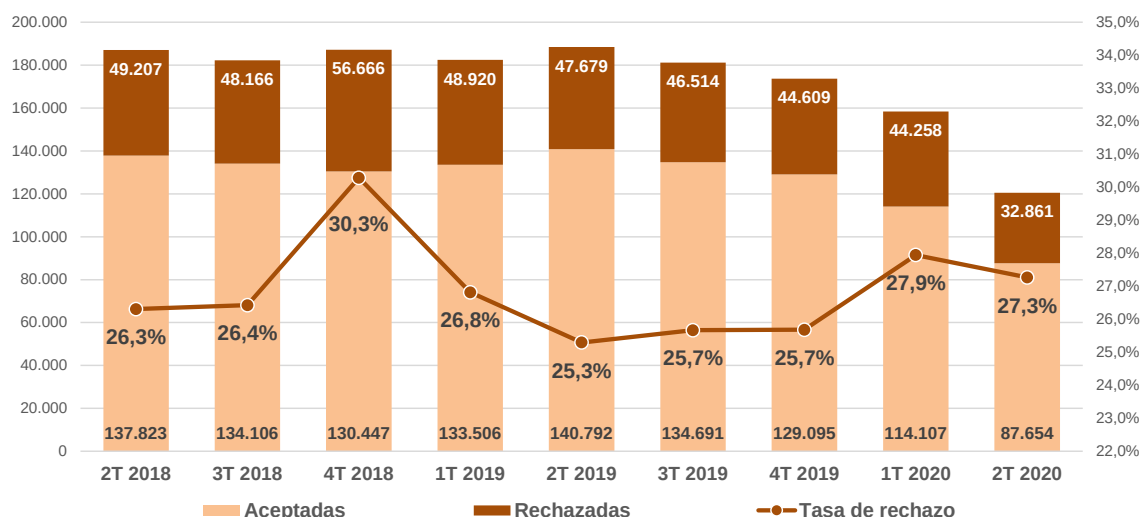
6.2.1 ANALISIS DE LOS RECHAZOS DEL PROCESO DE ALTA

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. En los siguientes apartados se realiza un estudio operativo en relación con 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 de la CNMC, la tasa de rechazo trimestral se calcula como el cociente entre el número de solicitudes rechazadas y el número de solicitudes gestionadas²⁶ 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.

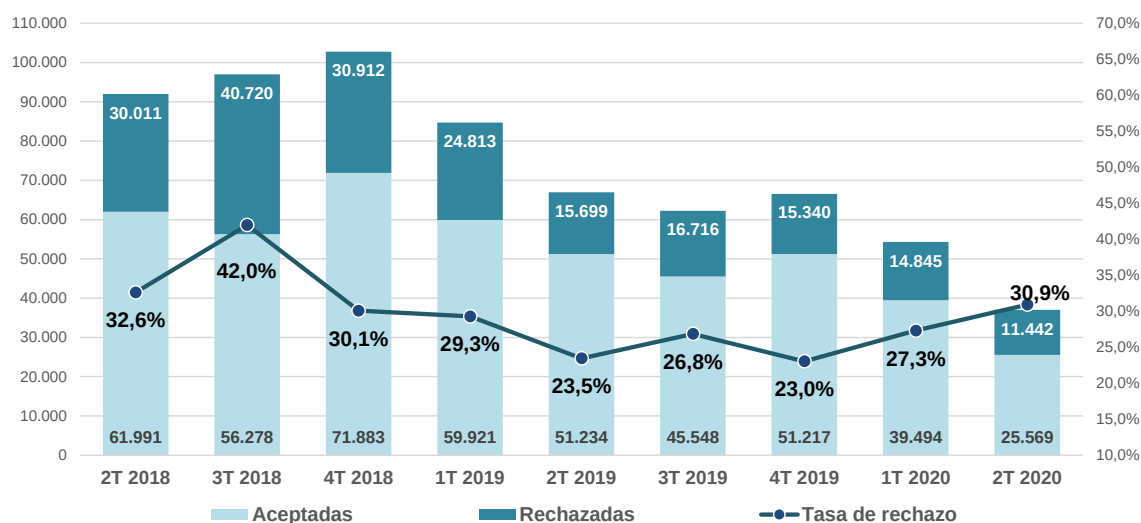
²⁶ Se entiende por "solicitudes gestionadas" a la suma de solicitudes aceptadas y solicitudes rechazadas. Cabe señalar que las solicitudes anuladas (que también son solicitudes gestionadas) no son incluidas dada su poca relevancia con respecto al total de solicitudes recibidas (menos del 1%).

Gráfico 29. Tasa de rechazo de las solicitudes de nuevas altas. Evolución trimestral desde el segundo trimestre de 2018 hasta el segundo trimestre de 2020 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Gráfico 30. Tasa de rechazo de las solicitudes de nuevas altas. Evolución trimestral desde el segundo trimestre de 2018 hasta el segundo trimestre de 2020 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el **sector eléctrico**, la tasa de rechazo de este periodo descendió en 0,6 puntos (27,3%). En 2019 la tasa media de rechazo en el proceso de alta resultó del 25,9% de las solicitudes de alta aceptadas.

En el **sector gasista**, se registró un incremento de 3,6 puntos de la tasa de rechazo trimestral (30,9%) con respecto a la tasa del trimestre anterior (27,3%). En 2019 la tasa media de rechazo en el proceso de alta resultó del 25,9% de las solicitudes aceptadas.

6.2.2 TASA DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE ALTA POR AGENTE

En el caso de los distribuidores del sector eléctrico, el número de rechazos de nuevas altas se ha reducido en un 25,8% respecto de los rechazos del trimestre anterior. Además, el número de gestiones de alta aceptadas ha disminuido en un 23,2%. De tal modo que la tasa de rechazo se ha reducido en un 0,6% alcanzando el 27,3%.

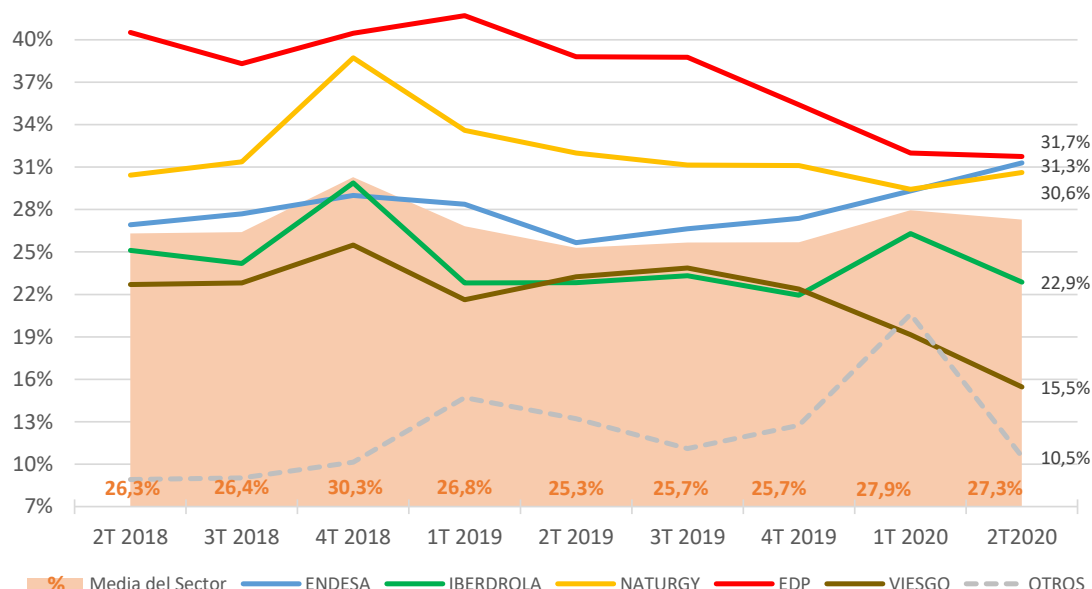
El Grupo Endesa (principalmente Edistribución Redes Digitales, S.L.U.) incrementó su tasa de rechazo en un 2% y el Grupo Naturgy (UFD Distribución Electricidad, S.A.) aumentó dicha tasa en un 1,2%. El mayor impacto se produjo en la reducción del número de solicitudes aceptadas ya que comparando respecto al trimestre previo, el Grupo Endesa tuvo 16.800 menos y el Grupo Naturgy 3.200 menos.

En este segundo trimestre del año, el Grupo “Otros”, el Grupo Viesgo y el Grupo Iberdrola redujeron su tasa de rechazo en un 10,1%, 3,7% y 3,4% pasando a ser sus tasas de rechazo del 10,5%, 15,5% y 22,9% respectivamente. Estos tres grupos suman un total del 42% de las altas gestionadas. Es destacable que, tanto el Grupo “Otros”, como el Grupo Viesgo y el Grupo Iberdrola mantienen sus tasas medias de rechazo por debajo de la media del sector, siendo el Grupo “Otros” el que tiene la tasa de rechazo más baja.

En cualquier caso, se debe considerar que la tasa de rechazo correspondiente al distribuidor del Grupo EDP, se ve afectada por circunstancias ajenas al distribuidor, como la exigencia en 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 casi el 56% de sus rechazos por motivo 57²⁷ (en el primer trimestre de 2020, fue del 59,5%). Según información comunicada a la CNMC, el distribuidor trabaja para flexibilizar las validaciones asociadas a estos requisitos específicos, por lo que se espera una futura disminución de los rechazos asociados a la documentación técnica. También se ha informado, 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 facilita 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 ha habilitado un teléfono específico de atención a los comercializadores. Este trimestre su tasa de rechazo ha sido del 31,7%, en línea con el trimestre anterior (32%).

²⁷ Rechazo 57 recogido en la resolución de la CNMC de 20 de diciembre de 2016 – Falta documentación técnica de baja tensión.

Gráfico 31. Tasa de rechazos (nuevas altas) de los principales grupos de distribuidores. Evolución trimestral desde el segundo trimestre de 2018 hasta el segundo trimestre de 2020 – Sector Eléctrico



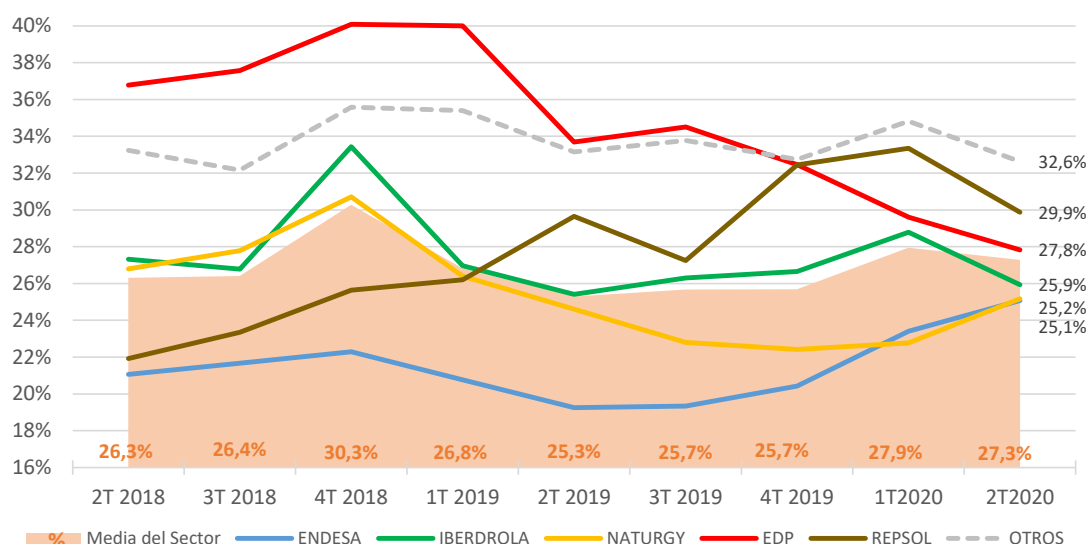
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Si se analiza lo que hicieron los principales grupos **comercializadores del sector eléctrico**, observamos que la tasa media se redujo, de forma análoga a los distribuidores, en 0,6 puntos alcanzando la cifra del 27,3% durante el segundo trimestre de 2020.

El Grupo Repsol (Repsol Comercializadora de Electricidad y Gas, S.L.U. y Régisti Comercializadora Regulada, S.L.U.), redujo en 3,5 puntos su tasa de rechazo durante el último trimestre, situándose ésta en el 29,9%. Hay que tener en cuenta que este grupo solamente representó al 2% de las altas de nuevos suministros eléctricos en todo el sector.

El Grupo Iberdrola (Iberdrola Clientes, S.A.U. y Curenergía C.U.R., S.A.U.), disminuyó su tasa de rechazo en 2,9 puntos durante el trimestre analizado, alcanzando un 25,9% de solicitudes rechazadas. Este grupo gestionó un mayor número de solicitudes de alta, alcanzando el 38,3% de las presentadas durante el segundo trimestre de 2020.

Gráfico 32. Tasa de rechazos (nuevas altas) de los principales grupos de comercializadores. Evolución trimestral desde el segundo trimestre de 2018 hasta el segundo trimestre de 2020 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

La agrupación de comercializadores independientes unificados en el epígrafe “Otros”, disminuyó su tasa de rechazo, en 2,2 puntos, situándose en el 32,6% este trimestre. Esta agrupación gestionó el 22,6% de las solicitudes de alta tramitadas durante el último trimestre analizado.

La tasa de rechazo del Grupo EDP (EDP Energía, S.A.U., EDP Comercializadora, S.A.U. y EDP C.U.R., S.A.), se redujo en casi 2 puntos y se situó en el 27,8% durante el segundo trimestre de 2020. 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 Asturias de aportación de un Certificado de Seguridad para las altas de segunda ocupación en instalaciones de más de 20 años.

Los grupos que aumentaron su tasa media de rechazo fueron el Grupo Naturgy y 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.) que aumentaron su tasa de rechazo en 2,4 puntos y 1,7 puntos alcanzando el 25,2% y 25,1% en este trimestre respectivamente. Estos grupos, con una gestión del 34,3% de las solicitudes de alta tiene una tasa media de rechazo 2,1-2,2 puntos por debajo de la media del sector.

En la siguiente tabla se muestra un desglose detallado de las tasas de rechazo de cada comercializador por área de distribución, y con más de 200 solicitudes de alta presentadas. 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 50 solicitudes. En cambio, las celdas con texto en rojo indican aquellas con un volumen menor a 50 solicitudes.

Estas tasas, así presentadas, podrían ser un indicativo comparado de la eficiencia en la gestión de las solicitudes de cambio de cada comercializador. A partir de la información que muestra dicha tabla se observó en el **sector eléctrico** lo siguiente:

- Los distribuidores agrupados en el epígrafe “Otros” (10,5%) presentaron unas tasas de rechazo para los comercializadores libres de los grupos verticalmente integrados muy elevadas, por encima de la media de sus áreas en todos los casos, aunque en algunos de los comercializadores libres no llegaron a gestionar el mínimo de solicitudes y por ello aparecen con texto en rojo.
- Entre los comercializadores independientes, Fenie Energía (24,4% de rechazos), obtuvo tasas de rechazo por debajo de la media en todas las áreas de distribución pertenecientes a los grupos tradicionales (exceptuando el área de distribución de EDP).
- La mayoría 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 50 solicitudes durante el trimestre analizado.
- Los principales comercializadores, mostraron tasas de rechazo por debajo de la media en áreas de distribución correspondientes a su grupo verticalmente integrado.
- Endesa Energía presentó una tasa de rechazo por encima de la media en las áreas de distribución de Viesgo, de Iberdrola y en la de “Otros”.
- EDP Energía presentó una tasa de rechazo por encima de la media en todas las áreas de distribución exceptuando en la de su Grupo.
- Iberdrola Clientes presentó una tasa de rechazo por encima de la media en todas las áreas de distribución exceptuando la de Viesgo y la suya.
- Repsol Comercializadora de Electricidad y Gas, presentó una tasa de rechazo por encima de la media en todas las áreas de distribución, con la salvedad del área de distribución de Viesgo. La tasa de rechazo de REPSOL Comercializadora (30,1%) resultó ser la más alta entre los comercializadores libres y regulados pertenecientes a los grupos tradicionales.

Tabla 22. Tasas de rechazo (solicitudes de nuevas altas) de los comercializadores por área de distribución durante el segundo trimestre de 2020 – Sector Eléctrico

SOLICITUDES DE ALTA - ELECTRICIDAD			ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA					
Comercializador eléctrico:			ENDESA	IBERDROLA	NATURGY	VIESGO	EDP	OTROS
Tasa de rechazo media: 27,3%			31,3%	22,9%	30,6%	15,5%	31,7%	10,5%
Solicitudes gestionadas: 120.425			51.701	45.983	15.696	1.707	2.539	2.799
ENDESA ENERGÍA	25,1%	27.017	24,8%	28,4%	23,1%	22,7%	25,7%	35,9%
IBERDROLA CLIENTES	26,0%	42.403	47,1%	19,4%	44,7%	14,5%	49,8%	44,2%
NATURGY IBERIA	25,4%	5.465	37,6%	38,7%	22,6%	37,9%	50,0%	20,0%
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	30,1%	2.338	37,6%	34,8%	36,0%	10,7%	58,9%	42,9%
EDP ENERGÍA	28,1%	2.639	31,8%	39,2%	32,0%	16,5%	21,8%	50,0%
ENERGÍA XXI COM. REF.	26,3%	5.960	26,2%	37,6%	29,5%	0,0%	30,0%	16,1%
CURENERGÍA C.U.R.	23,4%	3.660	57,3%	16,1%	58,0%	15,4%	80,4%	57,7%
COM. REG., GAS & POWER	20,1%	2.226	45,8%	38,3%	16,2%	23,1%	33,3%	28,6%
BASER COM. REF.	19,1%	392	18,2%	22,4%	5,6%	7,7%	18,5%	83,3%
FENIE ENERGÍA	24,4%	6.762	26,7%	19,7%	25,2%	9,4%	33,8%	16,3%
HOLALUZ - CLIDOM	44,1%	3.857	45,0%	44,8%	39,2%	25,0%	39,0%	50,0%
GEO ALTERNATIVA	39,2%	1.620	41,5%	36,0%	37,1%	27,8%	30,0%	25,0%
CIDE HC ENERGÍA	14,0%	1.333	64,3%	52,4%	31,5%	0,0%	0,0%	5,0%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	41,8%	1.217	38,7%	50,4%	42,2%	25,0%	50,9%	50,0%
UNIELÉCTRICA ENERGÍA	30,0%	691	28,1%	34,8%	18,5%	22,2%	20,0%	20,0%
GESTERNOVA	39,1%	632	39,4%	37,9%	43,6%	0,0%	66,7%	75,0%
SOM ENERGÍA	25,8%	395	25,6%	28,6%	15,4%	0,0%	50,0%	25,0%
GAOLANIA SERVICIOS	39,4%	388	43,2%	31,8%	28,6%	20,0%	50,0%	0,0%
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	54,8%	336	59,1%	62,5%	45,1%	66,7%	100,0%	25,0%
FOX ENERGÍA	26,0%	334	34,7%	22,3%	33,3%	0,0%	66,7%	0,0%
EDP COMERCIALIZADORA	36,5%	304	55,0%	32,1%	40,0%	33,3%	50,0%	0,0%
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	15,1%	298	0,0%	22,2%	15,6%	17,5%	0,0%	0,0%
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	59,0%	261	63,0%	51,1%	66,7%	0,0%	55,6%	50,0%
ENERGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	46,9%	256	41,1%	52,0%	50,0%	50,0%	33,3%	0,0%
EMPRESA DE ALUMBRADO ELÉCTRICO DE CEUTA	0,4%	251	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
ENERGÍA COLECTIVA	21,4%	234	18,1%	23,6%	21,9%	40,0%	50,0%	0,0%
COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ	5,2%	231	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,8%
ESTABANELL Y PAHISA MERCATOR	23,2%	220	51,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	7,1%
AXPO IBERIA	52,3%	216	53,6%	61,9%	31,3%	33,3%	66,7%	33,3%
ALCANZIA ENERGÍA	33,5%	206	35,8%	40,0%	18,2%	20,0%	0,0%	0,0%
ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	40,4%	203	37,6%	38,9%	44,1%	33,3%	71,4%	50,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Notas: Solo se incluyen los comercializadores con más de 200 solicitudes gestionadas en el trimestre analizado. Los cinco comercializadores libres pertenecientes a los grupos tradicionales aparecen en las primeras posiciones, seguidos de los principales comercializadores de referencia.

Por otra parte, las tasas de rechazo de los principales **distribuidores del sector gasista**, en su conjunto han aumentado en 3,6 puntos, y alcanzaron el 30,9% durante el segundo trimestre de 2020. De forma generalizada, en el último trimestre analizado, todos los grupos (exceptuando Madrileña Red de Gas) incrementaron su tasa de rechazo media.

El Grupo Gas Extremadura pasó a tener el 13,5% de tasa de rechazo trimestral, ya que subió 6,2 puntos. En este caso, se debe tener en cuenta que el volumen de solicitudes gestionadas por el distribuidor durante el último trimestre no llegó al 1% del total.

El Grupo Redexis Gas (Gas Energía Distribución de Murcia, S.A. y Redexis Gas, S.A.) incrementó su tasa de rechazo en 5,4 puntos, situándose en el 25,8% trimestral. Al igual que en el Grupo Nortegas, Grupo Naturgy y Madrileña Red de

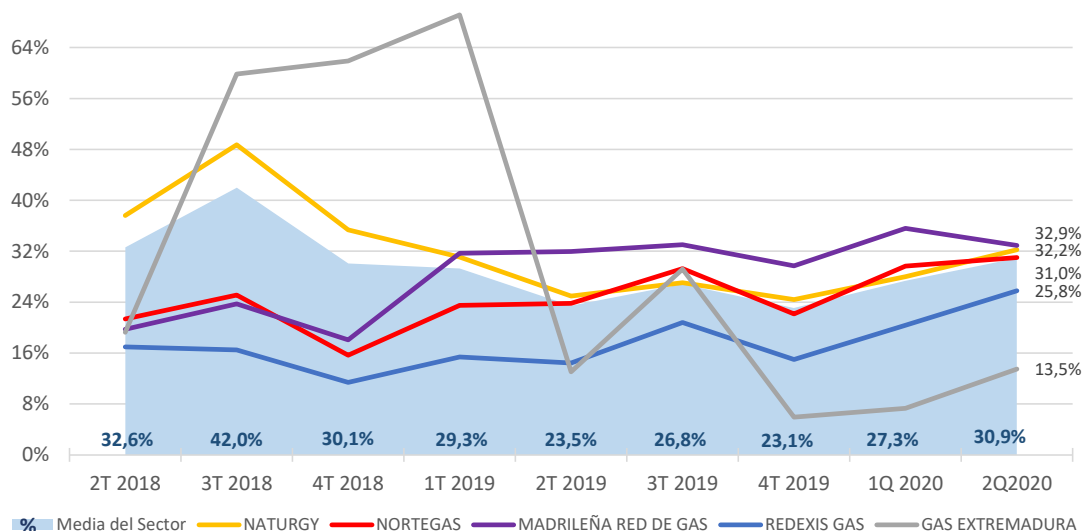
Gas sus rechazos se engloban mayormente en los códigos de rechazo R04, R76 y R51²⁸ (con más de un 66% de los rechazos)

Los distribuidores gasistas del Grupo Naturgy (Nedgia), presentaron en su conjunto un incremento de su tasa de rechazo de 4,2 puntos respecto al trimestre anterior, situándose en el 32,2%, 1,3 puntos por encima de la media. Este incremento en la tasa de rechazo del Grupo Naturgy es importante, ya que sus distribuidores gasistas gestionaron más del 58,7% de las solicitudes de alta de suministros presentadas durante el segundo trimestre de 2020.

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.), incrementaron su tasa media de rechazo en 1,3 puntos durante el trimestre analizado, situando sus rechazos en el 31% de las solicitudes de alta gestionadas.

Madrileña Red de Gas presentó una disminución de 2,7 puntos de su tasa media de rechazo trimestral, situándose en el 32,9%. Este distribuidor mantiene la mayor tasa de rechazo entre los distribuidores gasistas; no obstante, su participación en el mercado solamente alcanzó al 10,7% de las gestiones de alta realizadas durante el trimestre analizado.

Gráfico 33. Tasa de rechazos (nuevas altas) de los principales grupos de distribuidores. Evolución trimestral desde el segundo trimestre de 2018 hasta el segundo trimestre de 2020 – Sector Gasista

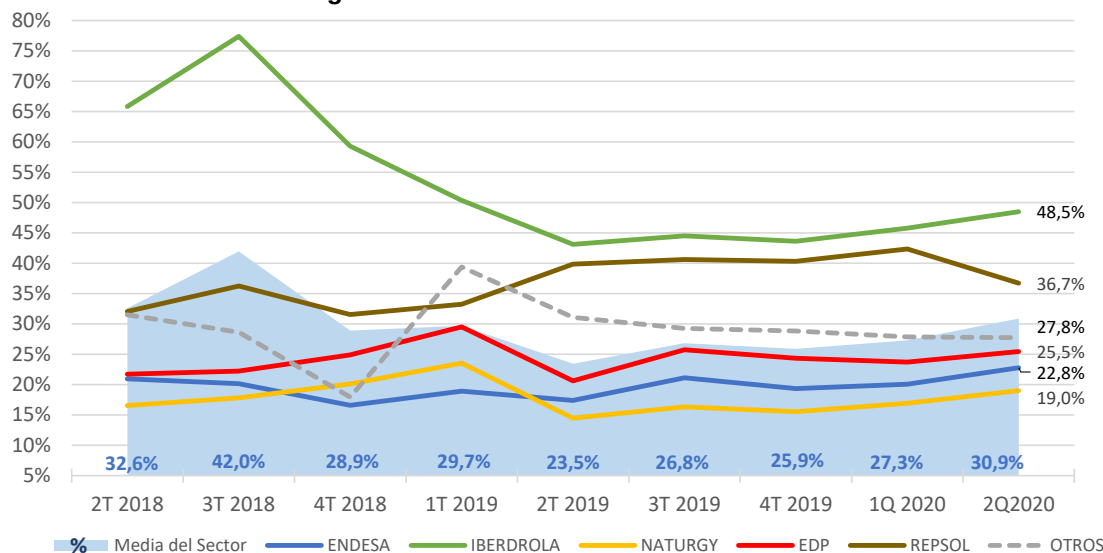


Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Gas Extremadura presentó una serie de incidencias indicadas en informes previos, que provocaron las altas tasas de rechazo mostradas en el gráfico. Se debe tener en cuenta el reducido número de altas gestionadas por este distribuidor, por lo que cualquier incidencia influye de forma notable en la tasa de rechazo calculada.

²⁸ “R04. Falta infraestructura”. “R76. Incidencia no subsanada en periodo máximo establecido”. “R51. CUPS en servicio con otra comercializadora”.

Gráfico 34. Tasa de rechazos (nuevas altas) de los principales grupos de comercializadores. Evolución trimestral desde el segundo trimestre de 2018 hasta el segundo trimestre de 2020 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Si se analiza lo que hicieron los principales grupos **comercializadores del sector gasista**, observamos que la tasa media se incrementó, de forma consistente con los distribuidores, en 3,6 puntos alcanzando la cifra de 30,9% durante el segundo trimestre de 2020.

El Grupo Iberdrola (Iberdrola Clientes, S.A.U. y Curenergía Comercializador de Último Recurso, S.A.U.) fue el grupo que más aumentó su tasa de rechazo (+2,7 puntos), situándose en el 48,5% durante el segundo trimestre de 2020. Cabe señalar que el Grupo Iberdrola representó el 30,5% de las altas de nuevos suministros en todo el sector. Durante el periodo analizado, el 56,1% (55,8% un trimestre antes) de los rechazos del Grupo Iberdrola se correspondieron con el motivo R04, y son consecuencia de la operativa de este agente al enviar de media 6 solicitudes para un mismo CUPS de GLP que está en proceso de transformación a gas natural hasta que finalmente una de las solicitudes es aceptada con el alta del CUPS; especialmente ocurre en el área de distribución del Grupo Naturgy.

El Grupo Endesa (Endesa Energía, S.A. y Energía XXI Comercializador de Referencia, S.L.) incrementa la tasa de rechazo en 2,7 puntos, hasta situarse en el 22,8%.

El Grupo Naturgy (Naturgy Iberia, S.A., Gas Natural Comercializadora, S.A. y Comercializadora Regulada, Gas & Power, S.A.) situó su tasa de rechazo en el 19%, la tasa más baja del sector (aunque en este trimestre tuvo un repunte de 2,1 puntos).

Los comercializadores gasistas del Grupo EDP (EDP Comercializadora, S.A.U. y EDP C.U.R., S.A.) aumentaron la tasa de rechazo trimestral en 1,7 puntos y alcanzando una tasa de rechazo en el segundo trimestre de 2020 del 25,5%

La agrupación de comercializadores independientes unificados en el epígrafe “Otros” redujeron la tasa de rechazo trimestral en 0,1 punto alcanzando una tasa de rechazo en el segundo trimestre de 2020 del 27,8%. Esta tasa de rechazo está en línea con el trimestre anterior.

El Grupo Repsol (Repsol Comercializadora de Electricidad y Gas, S.L.U.), redujo su tasa de rechazo en 5,6 puntos, presentando tasas de rechazo de 36,7% para este trimestre. Cabe señalar que el Grupo Repsol representó el 2,4% de las altas de nuevos suministros en todo el sector.

Tabla 23. Tasas de rechazo (solicitudes de nuevas altas) de los comercializadores por área de distribución durante el segundo trimestre de 2020 – Sector Gasista

SOLICITUDES DE ALTA - GAS			ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN GASISTA				
Comercializador gasista:			NATURGY	NORTEGAS	MADRILEÑA RED DE GAS	REDEXIS GAS	GAS EXTREMADURA
Tasa de rechazo media:	30,9%		32,2%	31,0%	32,9%	25,8%	13,5%
Solicitudes gestionadas:	37.011		21.704	4.995	3.936	6.033	326
IBERDROLA CLIENTES	49,2%	10.187	53%	44%	39%	60%	19%
ENDESA ENERGÍA	23,0%	8.835	25%	37%	20%	21%	2%
NATURGY IBERIA	18,5%	6.714	19%	45%	12%	15%	50%
EDP COMERCIALIZADORA	25,5%	3.792	36%	22%	33%	19%	40%
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	36,7%	904	34%	42%	36%	34%	17%
COM. REG., GAS & POWER	21,9%	1.209	22%	69%	9%	11%	0%
CURENERGÍA C.U.R.	42,3%	1.117	44%	36%	43%	66%	10%
BASER COM. REF.	25,0%	452	21%	26%	20%	25%	0%
ENERGÍA XXI COM. REF.	19,3%	451	22%	38%	19%	17%	14%
FENIE ENERGÍA	20,8%	607	21%	36%	19%	16%	0%
HOLALUZ - CLIDOM	25,2%	568	23%	41%	26%	29%	0%
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	32,4%	296	37%	28%	19%	31%	60%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	27,0%	244	29%	27%	25%	20%	0%
CATGAS ENERGÍA	14,0%	143	14%	0%	0%	0%	0%
NEXUS ENERGÍA	22,4%	116	22%	17%	24%	54%	0%
FACTOR ENERGÍA	32,1%	109	31%	0%	50%	33%	0%
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	14,3%	105	27%	23%	0%	2%	0%
MET ENERGÍA ESPAÑA	31,5%	92	36%	40%	0%	27%	0%
GEO ALTERNATIVA	67,0%	88	70%	0%	56%	0%	0%
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	16,3%	86	19%	0%	0%	0%	0%
NINOBE SERVICIOS ENERGÉTICOS	51,4%	72	55%	0%	0%	33%	33%
GASINDUR	19,7%	71	20%	0%	0%	0%	0%
CHCUATRO GAS COMERCIALIZADORA	22,9%	70	29%	0%	19%	19%	0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Notas: Solo se incluyen los comercializadores con más de 50 solicitudes gestionadas en el trimestre analizado. Los cinco comercializadores libres pertenecientes a los grupos tradicionales aparecen en las primeras posiciones, seguidos de los cuatro comercializadores de referencia en el sector gasista. Nota: Durante este trimestre se produjeron 17 solicitudes de alta en la distribuidora DOMUS MIL y ningún rechazo, todas ellas realizadas por NEXUS ENERGÍA

En la tabla se muestra un desglose detallado de las tasas de rechazo de cada comercializador por área de distribución con más de 50 solicitudes gestiones realizadas durante el segundo trimestre de 2020. 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 50 solicitudes. En cambio, las celdas con texto en rojo indican aquellas con un volumen menor a 50 solicitudes.

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

- El comercializador libre Iberdrola Clientes (49,2% 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 la comparamos con la obtenida por el resto de principales grupos comerciales.
- Naturgy Iberia (18,5%) presentó la tasa de rechazo más baja de las principales comercializadoras libres del sector gasista.
- De entre los comercializadores regulados, Energía XXI obtuvo la tasa de rechazos más reducida (19,3%). Energía XXI, Baser Com. Ref y Com. Reg. Gas & Power presentaron una tasa media de rechazos por debajo de la media en todas las áreas de distribución gasista.
- Tanto Fenie Energía como Holaluz-Clidom obtuvieron unas tasas de rechazo por debajo de la media en todas las áreas de distribución gasista donde gestionaron más de 50 solicitudes.

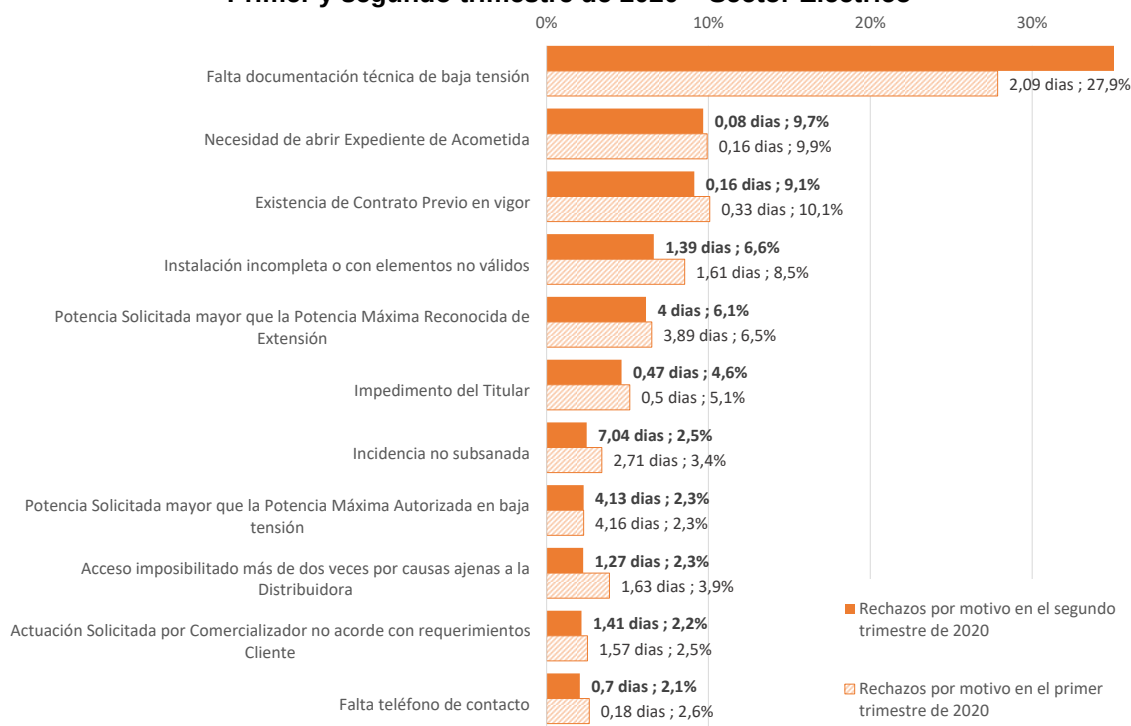
Igualmente, se ha comprobado que algunos comercializadores tienen automatismos que reenvían solicitudes que previamente son rechazadas, contribuyendo con esta operativa a un aumento de las tasas de rechazo calculadas.

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 y se emplean con una mayor frecuencia.

A continuación, se presentan los motivos de rechazo más frecuentes de solicitudes de nuevas altas en el **sector eléctrico**. Se observa que las tres principales casuísticas de rechazo incrementaron su peso en 6,7 puntos durante el segundo trimestre del 2020 alcanzando un 54,6% en su conjunto (47,9% en el trimestre anterior).

**Gráfico 35. Principales motivos de rechazo de solicitudes de alta.
Primer y segundo trimestre de 2020 – 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.

Como se venía identificando en la mayoría de los trimestres de los dos últimos años, el principal motivo de rechazo continuó siendo el tipo “**57. Falta documentación técnica de baja tensión**” (35,6%). 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.

Además, conviene recordar lo comentado por algunos distribuidores en trimestres anteriores en relación con 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 con el tipo y características del tipo de instalación en cuestión.

Así, 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.

En segundo lugar, se sitúa el rechazo por motivo **“53. Necesidad de abrir Expediente de acometida”** (9,9%). Estos rechazos se producen principalmente en las áreas de distribución de los grupos Iberdrola y Naturgy (84,1% de los rechazos por este motivo entre ambos). Iberdrola aumenta en 3,6 y en 7 puntos este motivo de rechazo comparándolo con los dos trimestres anteriores. Naturgy reduce este motivo de rechazo en un 0,5% este trimestre y en un 3% en el primer trimestre de 2020 tras la mejora introducida en el control de la caducidad de los derechos de acometida. El Grupo Endesa (15,4% de los rechazos por este motivo) reduce en 2,7 puntos dicho motivo de rechazo.

En tercera posición se encuentra el motivo de rechazo **21. “Existencia de contrato previo en vigor en una salida Directa a Mercado”** (9,1%) que se produce mayoritariamente por reenvíos masivos y posiblemente automatizados de solicitudes previamente rechazadas del comercializador Iberdrola Clientes (+34% 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** la tipología de rechazos estuvo mucho más concentrada que en el sector eléctrico, debido a que los tres motivos principales representaron el 71,2% del total de las solicitudes de nuevas altas.

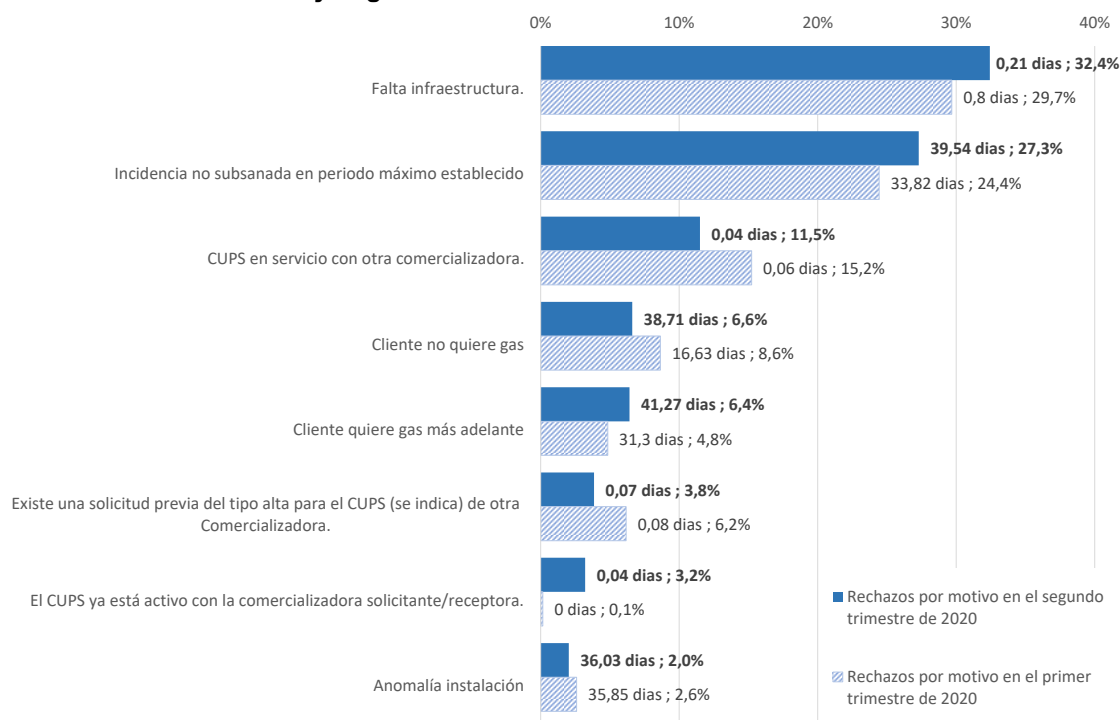
El motivo de rechazo más frecuente durante el segundo trimestre de 2020 correspondió a **“R04. Falta infraestructura”** (32,4%), el cual supera en 2,7 puntos la cifra del trimestre pasado. Esta casuística está relacionada con aquellas solicitudes sobre puntos de suministro de GLP que están en proceso de transformación a gas natural. El 83% de los rechazos por este motivo los recibió Iberdrola Clientes.

El segundo motivo de rechazo más frecuente en el sector gasista correspondió a **“R76. Incidencia no subsanada en periodo máximo establecido”** (27,3%). que aumentó casi 3 puntos con respecto al trimestre anterior (24,4%). Este hecho está directamente relacionado con los distribuidores gasistas del Grupo Naturgy

(67% 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 que fue de 39,54 días en el segundo trimestre de 2020, suele rondar este valor.

En la tercera posición se encuentra el motivo “**R51. CUPS en servicio con otra comercializadora**” (11,5%). Este motivo se refiere al caso en el que la distribuidora recibe una solicitud de alta tras haber recibido y activado una solicitud previa de alta de otro comercializador. Este motivo de rechazo se reduce en 3,7 puntos en este trimestre.

**Gráfico 36. Principales motivos de rechazo de solicitudes de alta.
Primer y segundo trimestre de 2020 – 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.

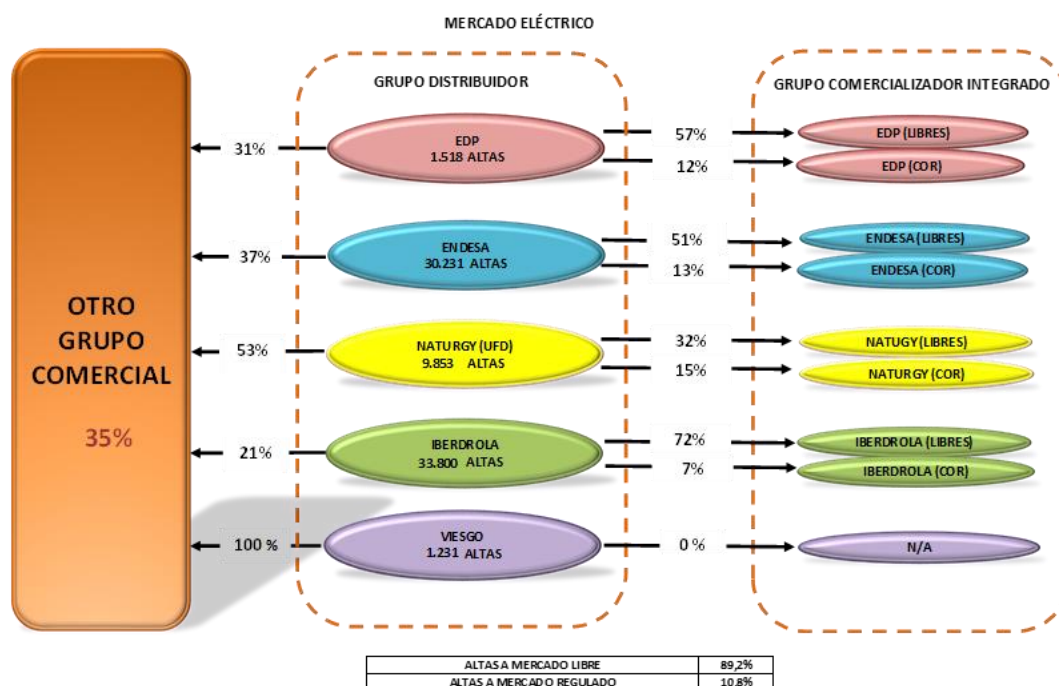
Cabe destacar asimismo que, la “*Resolución del 17 de diciembre de 2019, por la que se aprueban nuevos formatos de los ficheros de intercambio de información entre distribuidores y comercializadores en los mercados eléctrico y gasista*”, contiene una nueva operativa para el alta de nuevos puntos de suministro que publican los distribuidores por lo que se espera que con su entrada en operación (junio de 2020) se produzca una reducción de los rechazos por este motivo.

6.3 ANALISIS DE LA 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 se encontraban en situación de baja) en función de si son activadas a favor del grupo verticalmente integrado o no, y de si su destino es el comercializador regulado (COR/CUR) o el comercializador libre.

En el **sector eléctrico**, el 89,2% de las altas se activaron en comercializadores libres. De esas altas, el 61,9% se realizaron a favor de comercializadores verticalmente integrados con el distribuidor. El 10,8% del total de altas registradas fueron a favor de comercializadores de referencia (igual que en el trimestre anterior). Los grupos Iberdrola, EDP y Endesa fueron los que presentaron una mayor activación de las altas a favor de sus comercializadores libres, con el 72%, 57% y 51%, respectivamente. Por el contrario, el Grupo Naturgy registró la menor tasa de activación de altas a favor de sus comercializadores libres, con un 32% de altas en su mismo grupo empresarial.

Gráfico 37. Desglose del destino de las altas (a grupos verticalmente integrados o no, y si su destino es COR o libre). Segundo trimestre de 2020 – Sector Eléctrico



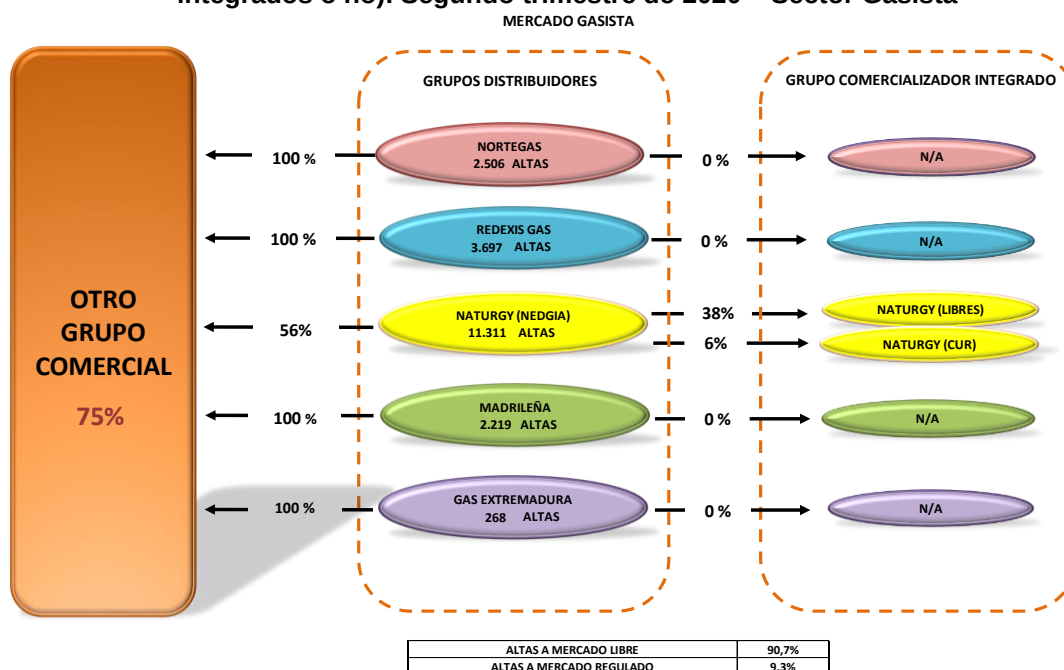
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Notas: 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.

En el **sector gasista**, el 90,7% de las altas se activaron en comercializadores libres, entre las que, el 23,6% se activaron a favor de comercializadores libres verticalmente integrados con el distribuidor; mientras que se produjeron un 9,3%

de altas a favor de un comercializador de referencia (8,7% en el trimestre anterior). Se debe tener en cuenta que, a partir del tercer trimestre de 2017 (cuando el Grupo EDP vendió sus activos de distribución de gas al Grupo Nortegas) pasa a existir sólo un único grupo verticalmente integrado con distribuidores de gas: el Grupo Naturgy. El 38% de las altas en el área de distribución de dicho grupo, se producen a favor de los comercializadores libres de su grupo.

Gráfico 38. Desglose del destino de las altas (CUR, libre y a grupos verticalmente integrados o no). Segundo trimestre de 2020 – 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.

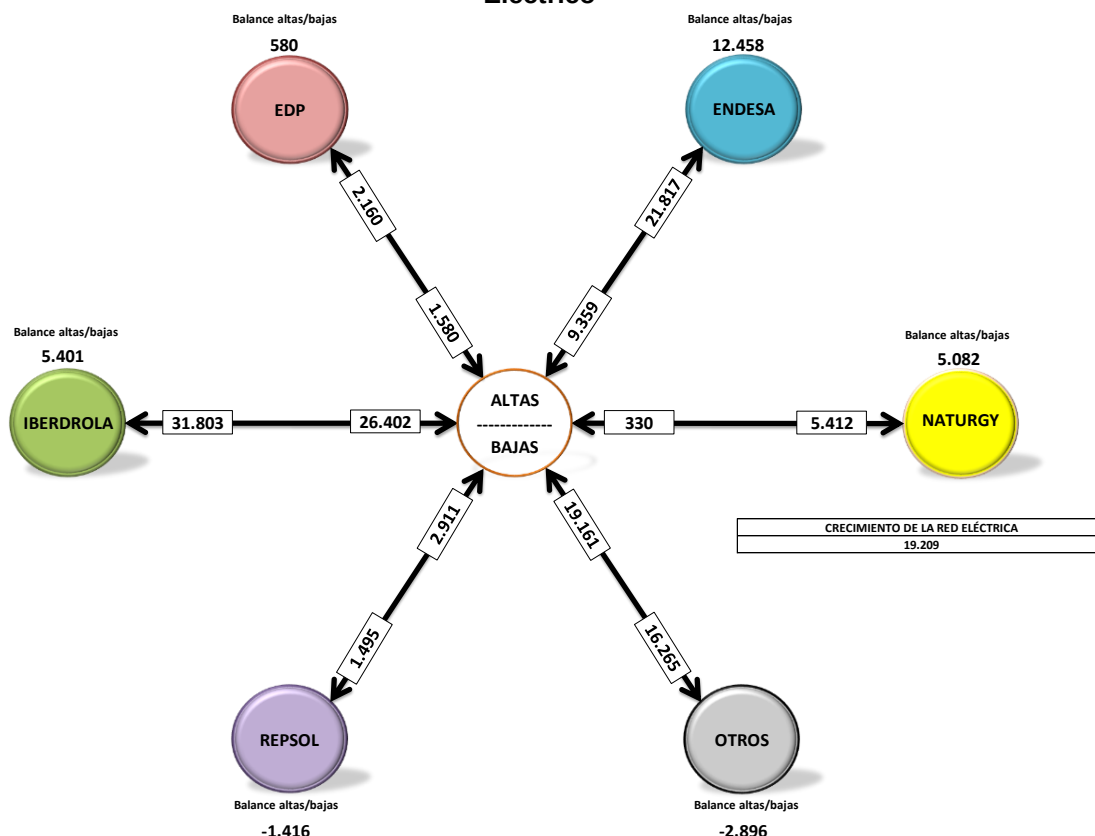
7. BALANCE DE LOS PRINCIPALES COMERCIALIZADORES

En los gráficos siguientes se incluye, en primer lugar, un análisis del balance neto entre las nuevas altas registradas y las bajas producidas en el segundo trimestre de 2020, de los puntos de suministro gestionados por los comercializadores de los grupos más destacados para cada uno de los sectores analizados. La flecha que va en sentido al grupo comercial 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 trimestre analizado.

En el **sector eléctrico**, sobre un balance de altas/bajas positivo de 19.209 de nuevos puntos de suministro, destacaron los datos de los comercializadores pertenecientes a los grupos Endesa, Iberdrola y Naturgy con aumentos de

12.458, 5.401 y 5082 nuevos puntos de suministro, respectivamente. Con un balance de altas/bajas negativo, de 2.896 puntos de suministro, el Grupo “Otros” fue quien sufrió las mayores pérdidas.

Gráfico 39. Altas y bajas en grupos comerciales. Segundo trimestre de 2020 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Tabla 24. Balance total de los comercializadores. Segundo trimestre 2020 – Sector Eléctrico

MERCADO 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	3.090.018	3.213.747	286.195	159.472	0	98	16.265	19.161	-2.896	123.729	4,0%
REPSOL	870.578	879.209	63.459	53.571	161	2	1.495	2.911	-1.416	8.631	1,0%
IBERDROLA	10.020.967	10.005.067	197.748	219.047	0	2	31.803	26.402	5.401	-15.900	-0,2%
EDP	1.164.432	1.158.412	26.493	33.093	0	0	2.160	1.580	580	-6.020	-0,5%
ENDESA	10.226.407	10.162.614	129.281	205.532	0	0	21.817	9.359	12.458	-63.793	-0,6%
NATURGY	4.195.256	4.167.818	57.187	89.648	0	59	5.412	330	5.082	-27.438	-0,7%
TOTAL	29.567.658	29.586.867	760.363	760.363	161	161	78.952	59.743	19.209	19.209	0,1%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes. 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 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 de los formatos en septiembre de 2020.

En segundo lugar, se obtiene el balance total correspondiente al segundo trimestre de 2020, superponiendo al balance de altas/bajas, los saldos comerciales. Así, se obtuvo un balance total positivo de los **comercializadores independientes agrupados en el epígrafe “Otros” de +123.729 (+4%)** y del Grupo **Repsol de +8.631 (+1%)** puntos de suministro adicionales comparándolos con el trimestre anterior. Por otra parte, con un balance total negativo de puntos de suministro eléctricos, se encontraron los comercializadores de los grupos energéticos **Endesa con -63.793 (-0,6%), Naturgy con -27.438 (-0,7%), Iberdrola con -15.900 (-0,2%)** y el Grupo **EDP con -6.020 (-0,5%)** puntos de suministro menos que en el trimestre anterior.

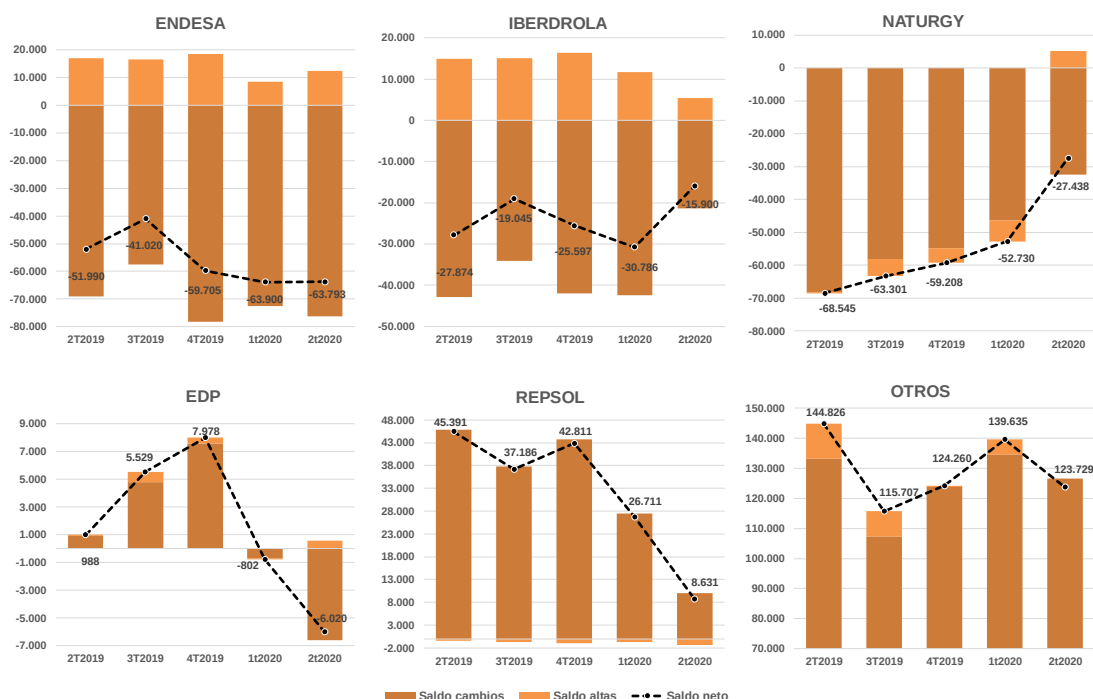
Destacaron por su evolución en los últimos trimestres, los comercializadores independientes agrupados en el epígrafe “Otros”. En el primer trimestre de 2020 su crecimiento estaba próximo a los 140.000 puntos y en este trimestre ha alcanzado los 124.000 puntos, por lo que el crecimiento se encuentra más en línea con el del cuarto trimestre de 2019. El Grupo Repsol presentó una variación de cuota de puntos de suministro del 1%, al incrementar su cartera de clientes en 8.631 provenientes en su mayoría de procesos de cambio de comercializador.

El Grupo EDP tiene variación de cuota de puntos de suministro (-0,5%) en este trimestre. Aunque llegó a alcanzar los 8.000 puntos a su favor en el cuarto trimestre de 2019, en el primer y segundo trimestre de 2020 su cartera de clientes se reduce hasta llegar a un saldo de clientes de -6.020 debido a los procesos de cambio de comercializador.

El resto de grupos energéticos presentaron saldos netos negativos en la variación del número de suministros consecuencia de los procesos de altas/bajas y mayormente por los cambios de comercializador. Los grupos que presentaron mayores saldos netos negativos fueron Endesa y Naturgy, con disminuciones de cartera de casi 64.000 y 28.000 suministros eléctricos respectivamente. Sin embargo, en Naturgy se aprecia una reducción del saldo negativo en los cambios de comercializador desde el primer trimestre de 2019, siendo ésta más que notable en el segundo trimestre de 2020 y consigue además un saldo positivo en el balance de altas y bajas este trimestre.

El Grupo Iberdrola, a pesar de mantener un balance altas/bajas positivo y bastante estable durante los últimos trimestres, incrementó su saldo neto negativo hasta los 31.000 suministros, como consecuencia del mayor peso de sus pérdidas netas de clientes por cambio de comercializador en el primer trimestre de 2020. En este trimestre la cifra de pérdidas de clientes en el balance total alcanzó aproximadamente los 16.000 clientes.

Gráfico 40. Resumen balance de evolución de los principales grupos comercializadores entre el segundo trimestre de 2019 y el segundo trimestre de 2020 – Sector Eléctrico



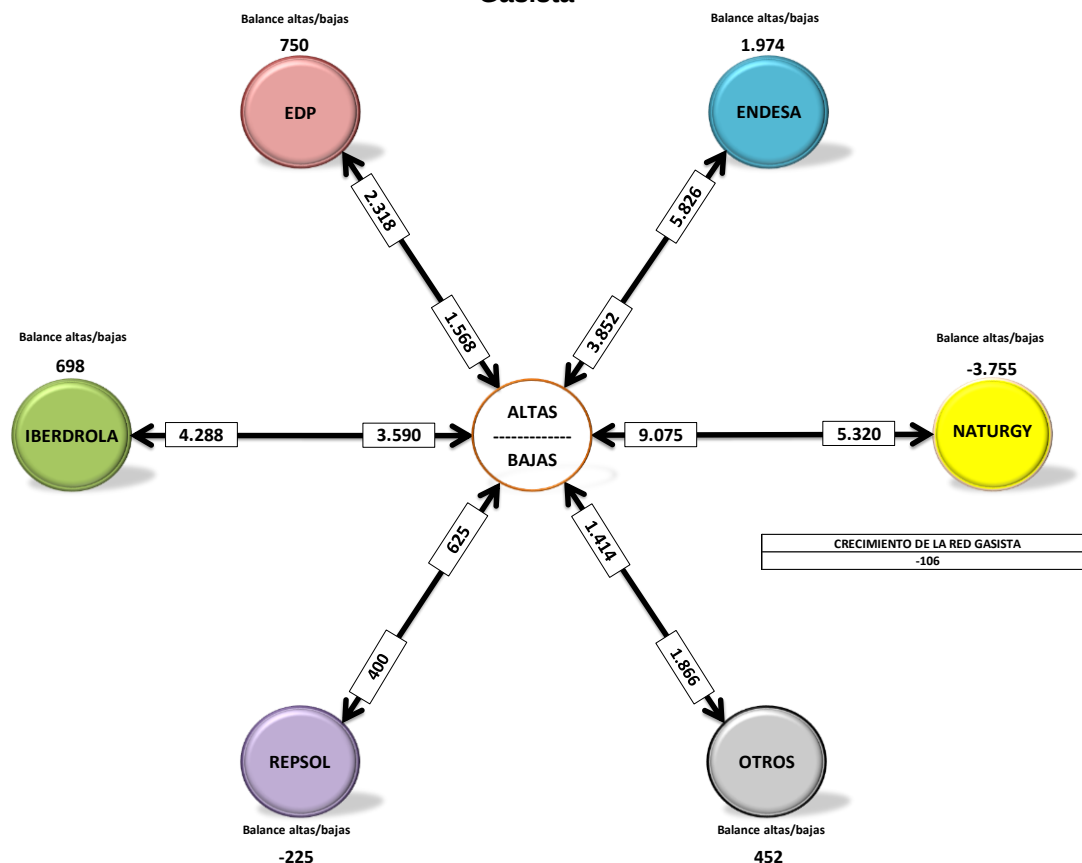
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se incluye el saldo neto trimestral de puntos de suministro para cada grupo comercializador y la agrupación de comercializadores independientes "Otros".

En el **sector gasista**, se observó un balance de altas/bajas total negativo, de 106 suministros como consecuencia del confinamiento; tanto los principales grupos comerciales (exceptuando al Grupo Naturgy y al Grupo Repsol) como los comercializadores independientes agrupados en el epígrafe "Otros" registraron saldos positivos durante este trimestre. Destacaron los datos obtenidos por los comercializadores pertenecientes a los grupos Endesa, EDP e Iberdrola, con 1.974, 750 y 698 nuevos suministros provenientes de solicitudes de alta, respectivamente. El Grupo Naturgy fue quien sufrió las mayores pérdidas con un balance de altas/bajas negativo de 3.755 puntos de suministro.

Si además se añaden a estos valores los saldos comerciales, al igual que sucedió en el sector eléctrico, destacó el **balance total** positivo de la **agrupación de comercializadores independientes "Otros" al aumentar +25.109 (+8,5%)** puntos de suministro, y del **Grupo Repsol, con +9.851 (+5,4%)** puntos de suministro adicionales. Por otro lado, destacó el balance total negativo del Grupo **Naturgy con una pérdida de -31.716 (-0,8%)** puntos de suministro durante el segundo trimestre de 2020.

Gráfico 41. Altas y bajas en grupos comerciales. Segundo trimestre de 2020 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Tabla 25. Balance total de los comercializadores. Segundo trimestre de 2020 – Sector gasista

MERCADO GASISTA											
GRUPO COMERCIAL	PS inicio periodo	PS fin periodo	Switchings entrantes	Switchings salientes	Traspasos entrantes	Traspasos salientes	Altas	Bajas	Balance Altas-Bajas	Balance PS	% Variación Cuota PS
OTROS	295.352	320.461	52.708	28.051	0	0	1.866	1.414	452	25.109	8,5%
REPSOL	183.906	193.757	21.950	11.874	0	0	400	625	-225	9.851	5,4%
IBERDROLA	1.051.330	1.056.656	30.591	25.963	0	0	4.288	3.590	698	5.326	0,5%
EDP	906.614	903.391	8.882	12.855	0	0	2.318	1.568	750	-3.223	-0,4%
ENDESA	1.556.155	1.550.702	26.684	34.111	0	0	5.826	3.852	1.974	-5.453	-0,4%
NATURGY	3.955.559	3.923.843	22.693	50.654	0	0	5.320	9.075	-3.755	-31.716	-0,8%
TOTAL	7.948.916	7.948.810	163.508	163.508	0	0	20.018	20.124	-106	-106	0,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Si observamos la evolución del número de puntos de suministro de los últimos trimestres, podemos ver como todos los grupos representados a excepción de Naturgy Endesa y EDP, obtuvieron saldos netos positivos del número de nuevos puntos de suministro comercializados.

Gráfico 42. Resumen balance de evolución de los principales grupos comercializadores entre el segundo trimestre de 2019 y el segundo trimestre de 2020– Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se incluye el saldo neto trimestral de puntos de suministro para cada grupo comercializador y la agrupación de comercializadores independientes "Otros".

Los comercializadores independientes agrupados en el epígrafe "Otros", en su conjunto presentaron un saldo neto positivo proveniente tanto de altas como de cambios de comercializador; aunque se produjo un incremento acumulado del saldo neto en el año 2019 del 28%, este trimestre se ha reducido un 22% con respecto al trimestre anterior. En este trimestre, el saldo neto está en línea con el del segundo trimestre de 2019.

El comercializador gasista del Grupo Repsol también presentaba un crecimiento sostenido de su saldo neto con nuevos suministros provenientes de cambios de comercializador, con un crecimiento acumulado del saldo neto en el año 2019 del 119%. En el primer trimestre de 2020 se redujo el saldo neto casi un 20% respecto al trimestre anterior y en este segundo trimestre se ha vuelto a reducir en un 43% con respecto al primer trimestre de 2020. El Grupo Repsol está en línea con el primer trimestre de 2019.

El grupo Iberdrola en su conjunto presentó un saldo neto positivo proveniente tanto de altas como de cambios de comercializador. Está en línea el balance total de este trimestre con el del cuarto trimestre de 2019, si bien tiene mucha mayor importancia este trimestre el saldo neto de los cambios de comercializador en lugar del proceso altas/bajas.

Los Grupos Endesa y EDP registraron saldos netos negativos este trimestre aunque en ambos grupos el proceso de altas/bajas presenta un saldo positivo.

El Grupo Naturgy presenta saldo negativo durante todo el período, debido principalmente al saldo de las captaciones mediante cambio de comercializador. No obstante el saldo neto pasa de ser -48.000 en el primer trimestre de 2020 a ser aproximadamente -32.000 en este trimestre.

8. COMERCIALIZADORES CON VARIACIONES SIGNIFICATIVAS EN EL NÚMERO DE SUMINISTROS.

La CNMC realiza un seguimiento de los comercializadores que han presentado las mayores ganancias y pérdidas de puntos de suministro en el periodo analizado. Para ello se consideran aquellos incrementos y decrementos trimestrales netos de consumidores que supongan más de un 20% en términos absolutos.

Así, en este apartado se mencionan aquellos casos que, además de haber registrado variaciones relevantes en el trimestre que se analiza, hayan experimentado incrementos o decrementos mayores de 800 suministros²⁹.

Conviene aclarar que:

[INICIO CONFIDENCIAL]
[FIN CONFIDENCIAL].

²⁹ No se incluyen los comercializadores de referencia (COR/CUR).

Tabla 26. Variaciones relevantes de puntos de suministro. Segundo trimestre de 2020 – Sectores Eléctrico y Gasista

MERCADO	CÓDIGO COM.	COMERCIALIZADORA	VARIACIÓN TRIMESTRAL DE PS	VARIACIÓN % DE PS
Electricidad	R2-780	ZULUX ENERGÍA, S.L.	1.571	710,9%
Electricidad	R2-772	BULB ENERGÍA IBÉRICA, S.L.	2.414	267,3%
Electricidad	R2-758	ELECTRICIDAD ELEIA, S.L.	2.384	212,5%
Electricidad	R2-239	CEPSA GAS Y ELECTRICIDAD, S.A.	2.038	88,4%
Electricidad	R2-771	OVO ENERGY SPAIN, S.L.	833	75,2%
Electricidad	R2-681	DISA ENERGÍA ELÉCTRICA, S.L.U.	1.660	43,8%
Electricidad	R2-752	AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE, S.L.	3.180	37,3%
Electricidad	R2-736	HELIOLEC ENERGÍA ELÉCTRICA, S.L.	828	35,3%
Electricidad	R2-476	SOLELEC IBÉRICA, S.L.	2.013	34,0%
Electricidad	R2-747	VISALIA ENERGÍA, S.L.	984	24,6%
Electricidad	R2-565	PEPEENERGY, S.L.	4.646	23,8%
Electricidad	R2-542	ENERGÍA COLECTIVA, S.L.	7.249	22,9%
Electricidad	R2-475	CYE ENERGÍA, S.L.	1.553	22,2%
Electricidad	R2-620	SWAP ENERGÍA, S.A.	1.207	19,7%
Electricidad	R2-744	IRIS ENERGÍA EFICIENTE, S.A.	4.344	19,6%
Electricidad	R2-662	ACSOL ENERGÍA GLOBAL, S.A.	-892	-21,1%
Gas	"0653"	IRIS ENERGÍA EFICIENTE, S.A.	1.309	35,3%
Gas	"0649"	AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE, S.L.	1.332	33,1%
Gas	"0638"	ENERGÍA COLECTIVA, S.L.	813	25,3%
Gas	"0082"	FACTOR ENERGÍA, S.A.	4.450	22,6%
Gas	"0035"	NEXUS ENERGÍA, S.A.	1.211	21,5%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

9. HECHOS RELEVANTES

Durante el segundo trimestre de 2020 se han informado los siguientes hechos que destacan por su posible repercusión en futuros procesos de cambios de comercializador:

- Los comercializadores eléctricos que se dieron de alta (12 comercializadores) o causaron baja (4 comercializadores) durante el segundo trimestre de 2020³⁰ se muestran en la siguiente tabla.

³⁰ Según el "Listado de Comercializadoras de electricidad" publicado por la CNMC.

Tabla 27. Altas y bajas de comercializadores eléctricos durante el primer y segundo trimestre de 2020

ESTADO	CÓDIGO COM.	COMERCIALIZADOR	FECHA
Alta	R2-790	LUZ SURESTE, S.L.	13/01/2020
Alta	R2-791	NOVALUZ ENERGÍA, S.L.	25/01/2020
Alta	R2-793	POWER WATT ENERGY, S.L.	25/01/2020
Alta	R2-797	PERLA ENERGY, S.L.	19/02/2020
Alta	R2-794	BIROU GAS, S.L.	24/02/2020
Alta	R2-792	CIMA ENERGIA COMERCIALIZADORA, S.L.	28/02/2020
Alta	R2-796	BON PREU, S.A.U.	01/03/2020
Alta	R2-795	HANWHA ENERGY RETAIL SPAIN, S.L.	02/03/2020
Alta	R2-798	PLANETGY, S.L.	02/03/2020
Baja	R2-706	ALILUZ MEDITERRANEA, S.L.	21/01/2020
Baja	R2-332	SOCIETAT MUNICIPAL DE DISTRIBUCIÓ ELECTRICA DE TIRVIA, S.L.	03/02/2020

ESTADO	CÓDIGO COM.	COMERCIALIZADOR	FECHA
Alta	R2-801	ENERGÍA GRAFENO S.L.	21/04/2020
Alta	R2-799	HELIOSFERA SL	28/04/2020
Alta	R2-800	FACTOR INTEGRAL TRADING SERVICES SAU	04/05/2020
Alta	R2-809	ENERLEK POWER COMPANY SL	07/05/2020
Alta	R2-802	ANTUKO ENERGIA SL	24/05/2020
Alta	R2-804	SOLUCIONES PREMMIA ENERGIA, S.L.U.	26/05/2020
Alta	R2-803	LUCE CAPITAL GROUP SL	29/05/2020
Alta	R2-807	ESDOMO ENERGIA SL	29/05/2020
Alta	R2-806	MINAI SERVICIOS ENERGETICOS S.L.	01/06/2020
Alta	R2-805	BIOWATIO COMERCIALIZADORA ENERGÉTICA SLU	02/06/2020
Alta	R2-814	ETERNAL ENERGY S.L.	22/06/2020
Alta	R2-810	ENERFIA, SL	23/06/2020
Baja	R2-621	CC&A ACCESO ELECTRICO, S.L	08/05/2020
Baja	R2-298	DANSKE COMMODITIES A/S	11/05/2020
Baja	R2-345	ENERGIAS DE LA VILLA DE CAMPO, S.L	14/05/2020
Baja	R2-657	ELCO COGENERACIÓN, S.L.	11/06/2020

Fuente: Listado de "Comercializadoras de electricidad" publicado por la CNMC.

- Con 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, la CNMC dictó tres resoluciones sancionadoras durante el primer trimestre de 2020 (contra Flip Energía, Endesa Energía e Iberdrola Clientes), una resolución en el tercer trimestre contra Holaluz-Clidom y otra en el cuarto trimestre de 2020 contra Endesa Energía.

Tabla 28. Sancionadores aprobados durante 2020.

AGENTE	SANCIONADOR	FECHA DE APROBACIÓN	INFRACCIÓN	SANCIÓN (€)
FLIP ENERGÍA, S.L.	SNC/DE/131/18	11/02/2020	65.25 LSE	50.000
ENDESA ENERGÍA, S.A.U.	SNC/DE/105/18	05/03/2020	65.23 LSE	300.000
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U	SNC/DE/130/18	05/03/2020	66.4 LSE-111.d) LSH	60.000
HOLALUZ-CLIDOM, S.A.	SNC/DE/015/19	16/07/2020	65.25 LSE	75.000
ENDESA ENERGÍA, S.A.U.	SNC/DE/063/19	29/10/2020	66.1 LSE	10.000

Fuente: CNMC.

- En mayo de 2020, TOTAL anunció la compra de los clientes domésticos de EDP.
- El 4 de agosto de 2020, la Comisión Europea recibió la notificación del proyecto de concentración por el que la empresa Total adquiere el control exclusivo de EDP Comercializadora. La CE aprobó esta operación de concentración. (Asunto M.9878 — Total/EDP Comercializadora).
- El 23 de septiembre de 2020, la Comisión Europea recibió la notificación del proyecto de concentración por la que EDP adquiere el control exclusivo indirecto de Viesgo. La CE aprobó esta operación de concentración. (Asunto M.9929 — EDP/Viesgo).
- El 18 de noviembre de 2020, la Comisión Europea recibió la notificación del proyecto de concentración por la que ENI adquiere el control exclusivo de Unión Fenosa Gas Comercializadora. La CE aprobó esta operación de concentración. (Asunto M.10052 — ENI/UFG (Assets)).
- En el cuarto trimestre de 2020, las comercializadoras de energía eléctrica Elurenergía verde, S.L., Enerkia Energía, S.L. y Stagioni Energía Renovables, S.L. han sido inhabilitadas para el desarrollo de la actividad de comercialización de energía eléctrica.
- En enero 2021, CEPSA anunció la venta del negocio de electricidad y de gas residencial a la Compañía Mi Podo (GEOALTERNATIVA S.L.).
- En el primer trimestre de 2021, la comercializadora CHCUATRO GAS COMERCIALIZADORA S.L. ha sido inhabilitada para el desarrollo de la actividad de comercialización de gas natural.
- El 11 de febrero de 2021, la Comisión Europea recibió la notificación del proyecto de concentración por el que la empresa ENI adquiere el control exclusivo de ALDRO ENERGÍA. La CE aprobó esta operación de concentración. (Asunto M.10178— Eni/Aldro EyS/Instalaciones MD).
- El 9 de marzo de 2021, REPSOL anuncia la compra de la mayoría accionarial de la comercializadora de electricidad y gas GANA ENERGÍA.

10. RESUMEN Y CONCLUSIONES

Primera. – Estructura del mercado eléctrico. A finales del segundo trimestre de 2020, el mercado eléctrico estaba compuesto por 29,6 millones de puntos de suministro, de los cuales 11 millones se suministraban a través de un Comercializador de Referencia o COR (37%), mientras que el resto, 18,6 millones, se suministraban a través de un comercializador en el mercado libre (63%). Los cuatro comercializadores principales suministraron el 79,4% de los puntos de suministro del mercado libre. Por segmentos, estos comercializadores suministraron al 80,4% de los consumidores domésticos, al 59,1% de las pymes y al 67,4% de la industria (se aprecia una mayor penetración de las comercializadoras independientes en estos dos últimos segmentos). Considerando la totalidad de los puntos de suministro, el Grupo Endesa, con 10,2 millones de puntos, obtuvo la mayor cuota integrada del mercado (34,3%), seguido por el Grupo Iberdrola con 10 millones (33,8%), y por el Grupo Naturgy con 4,2 millones (14,1%). No obstante, esto supone unas pérdidas de clientes en los últimos tres años de 584.000, 165.000 y 460.000, respectivamente. Por su parte, las ganancias estuvieron en los comercializadores independientes (1.550.000; de entre los cuales Repsol incrementó su número de clientes en 223.000), y en el Grupo EDP (62.000).

Segunda. – Estructura del mercado gasista. El mercado gasista estaba compuesto a finales del segundo trimestre de 2020 por 8 millones de puntos de suministro, de los cuales, 1,6 millones fueron suministrados a través de un Comercializador de Último Recurso o CUR (19,9%); mientras que el resto, 6,4 millones se suministraron por comercializadores en el mercado libre (80,1%). En el mercado libre, los cuatro comercializadores energéticos principales suministraron el 91,9% de los puntos de suministro. Por segmentos, estos grupos suministran al 92,2% de los consumidores domésticos, al 60,7% de las pymes y al 59,3% de la industria (nuevamente se aprecia una mayor penetración de las comercializadoras independientes en estos últimos segmentos). El Grupo Naturgy, con 3,9 millones de puntos de suministro, obtuvo la mayor cuota integrada del mercado (49,4%), seguido por el Grupo Endesa, con 1,6 millones (19,5%), y por el Grupo Iberdrola con 1,1 millón (13,3%). No obstante, esto supone unas pérdidas de clientes en los últimos tres años en Naturgy de 360.000 clientes, y por su parte unas ganancias de los Grupos Endesa, Iberdrola, EDP y de los comercializadores independientes de 31.000, 96.000, 40.000, y 388.000 clientes, respectivamente. De los 388.000 clientes de los comercializadores independientes, 123.000 corresponden a Repsol.

Tercera. – Tasas de cambio de comercializador (*switching*). Durante el segundo trimestre de 2020, la tasa de cambio se redujo con respecto al trimestre anterior como consecuencia del confinamiento derivado de la pandemia. La tasa trimestral de *switching* en el sector eléctrico fue del 2,6% (por segmentos: 2,5% doméstico, 5,5% pyme y 4,5% industrial), mientras que en el sector gasista fue del 2,1% (por segmentos: 2,1% doméstico, 5,8% pyme y 2,9% industrial). Estos

valores llevaron a unas tasas globales en el año móvil, del 10,6% en el sector eléctrico y del 8,8% en el sector gasista (tasa anual del año 2019: 10,2% y 7,8%, en los sectores eléctrico y gasista, respectivamente).

- En el sector eléctrico, las provincias de Badajoz (4%) y Albacete (3,5%), fueron las que registraron mayores tasas.
- En el sector gasista, las provincias de Cáceres (3,7%), Badajoz (3,6%) y Guadalajara (3,4%), presentaron los valores más elevados.

Cuarta. – Análisis de eficiencia:

- ***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 6,9 días en el sector eléctrico, y de 6 días en el sector gasista (lo que supuso una reducción durante el último trimestre de 0,5 días en electricidad, y un ligero aumento de 0,3 días en gas). Tres años antes, estos tiempos fueron de 11,1 y 12,3 días en los sectores eléctrico y gasista, respectivamente. Estos tiempos medios varían entre los distintos comercializadores. Así se destacan en el informe a 15 comercializadores en el sector eléctrico y a 9 en el gasista, que obtuvieron tiempos de cambio iguales o inferiores a 5 días.
- ***Tiempos medios de cambio de comercializador (perspectiva del distribuidor).*** Los tiempos medios del distribuidor en los cambios de comercializador solicitados en la modalidad “cuanto antes” y que no requieren de actuación en campo han sido de 1,6 días en electricidad y de 0,4 días en gas

Quinta. – Análisis de eficacia: Tasas de rechazo de solicitudes de cambio de comercializador. En el segundo trimestre de 2020, las tasas de rechazo de cambio de comercializador presentan una tendencia a la baja con respecto a los valores presentados el trimestre anterior:

- En el sector eléctrico, se registró una tasa de rechazo de 10,2% (11,6% en el trimestre anterior). Destacaron por presentar las menores tasas de rechazo, *los comercializadores* del Grupo Endesa (7,3%) y *los distribuidores* del Grupo Iberdrola (7,6%).
- En el sector gasista, la tasa de rechazo presentada fue del 12%, inferior a la del trimestre anterior (14,8%). Destacaron por presentar las menores tasas de rechazo, el Grupo Repsol en *comercialización* (6,3%) y Gas Extremadura en *distribución* (4,9%).

No obstante, en términos de tiempo, el impacto de estos rechazos apenas demora los cambios de comercializador tanto en el sector eléctrico como en el gasista.

Sexta. – Movimientos entre mercado libre y regulado. En ambos sectores, los movimientos predominantes, como en trimestres anteriores, corresponden a cambios de comercializador en el mercado libre. Sin embargo, en este trimestre, y por primera vez, los retornos desde el mercado regulado al libre (15,1% en el sector eléctrico y 9,8% en el gasista), han superado en ambos sectores a las salidas al mercado libre (12,2% en el sector eléctrico y 6,5% en el gasista).

Séptima.- Movimientos entre comercializadores del mismo grupo empresarial. En el segundo trimestre de 2020 se observaron los siguientes grados de fidelización:

- En el sector eléctrico, la mayoría de los cambios de un comercializador regulado (COR) a un comercializador libre, siguen teniendo como destino los comercializadores pertenecientes al mismo grupo empresarial (52,6% de la totalidad de cambios; 56,2% el trimestre anterior); siendo los grupos con mayor fidelización de clientes: Iberdrola (70,8% de Curenergía) y EDP (50,2% de BASER).
- En el sector gasista, los cambios que se producen entre el comercializador regulado (CUR) y el comercializador libre del mismo grupo, registraron un porcentaje medio del 18,9% (22,5% en el trimestre anterior).

Octava. – Nuevas altas de puntos de suministro y desviaciones en los tiempos de activación. Se han declarado 78.952 activaciones de nuevas altas en las áreas de distribución eléctricas, y 20.018 activaciones de nuevas altas en las áreas de distribución gasista. En el análisis de eficiencia se miden las desviaciones entre las fechas de activación y las previstas por el distribuidor, que fueron de 1,7 y 6,3 días, en los sectores eléctrico y gasista respectivamente.

Novena. – Destino de las nuevas altas. En el segundo trimestre de 2020 se ha observado, en función del mercado, los siguientes resultados:

- En el sector eléctrico, el 89,2% de las altas se activaron en comercializadores libres. De esas altas, el 61,9% se realizaron a favor de comercializadores verticalmente integrados con el distribuidor.
- En el sector gasista, el 90,7% de las altas se activaron en comercializadores libres, entre las que, el 23,6% se activaron a favor de comercializadores libres verticalmente integrados con el distribuidor³¹.

Décima. – 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:

³¹ Se debe tener en cuenta que en gas hay un porcentaje bastante elevado de red de distribución que no está verticalmente integrada (Naturgy es el único grupo integrado verticalmente en la actualidad).

- En el sector eléctrico, se obtuvo un balance total positivo de los comercializadores independientes agrupados en el epígrafe “Otros” de +123.700 (+4,%) y del Grupo Repsol de +8.600 (+1%) puntos de suministro adicionales comparándolos con el trimestre anterior. Por otra parte, con un balance total negativo de puntos de suministro eléctricos, se encontraron los comercializadores de los grupos energéticos Endesa con -64.000 (-0,6%), Naturgy con -27.400(-0,7%), Iberdrola con -15.900 (-0,2%) y EDP con -6.000 (-0,5%) puntos de suministro menos que en el trimestre anterior.
- En el sector gasista, al igual que sucedió en el sector eléctrico, destacó el balance total positivo de la agrupación “Otros” comercializadores al aumentar 25.100 (+8,5%) suministros, y del Grupo Repsol, con +9.900 (+5,4%) puntos de suministro adicionales. Por otro lado, destacó el balance total negativo del Grupo Naturgy con una disminución de -31.700 (-0,8%) puntos de suministro durante el segundo trimestre de 2020.

ACUERDO

La Sala de Supervisión Regulatoria acuerda:

ÚNICO. – Aprobar y comunicar este informe al Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, y a las Comunidades Autónomas de acuerdo con lo establecido en el artículo 3.j. del Real Decreto 1011/2009, de 19 de junio, por el que se regula la Oficina de Cambio de Suministrador y en la Disposición adicional séptima de la Orden ITC/1857/2008 de 26 de junio, por la que se revisan las tarifas eléctricas a partir del 1 de julio de 2008.

ANEXO I. RESUMEN PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR. SEGUNDO TRIMESTRE DE 2020

MERCADO ELÉCTRICO													
Cod Dis	Distribuidor	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
R1-003	BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS	4.143	3.886	93,33%	100,00%	282	6,77%	90,78%	43	3.857	99,64%	23	0
R1-299	EDISTRIBUCIÓN REDES DIGITALES	376.738	331.521	87,77%	99,97%	46.185	12,23%	99,97%	872	324.550	99,87%	2.227	1.672
R1-009	ELÉCTRICA CONQUENSE DISTRIBUCIÓN	1.380	1.257	91,35%	99,92%	119	8,65%	100,00%	3	1.251	100,00%	22	18
R1-008	HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	13.126	11.744	89,29%	98,83%	1.408	10,71%	97,51%	49	12.144	70,18%	54	0
R1-001	I-DE REDES ELÉCTRICAS INTELIGENTES	332.395	307.237	92,43%	99,83%	25.160	7,57%	99,89%	375	305.300	100,00%	2.592	1.514
R1-002	UFD DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	93.076	83.550	89,20%	99,86%	10.112	10,80%	99,75%	30	83.900	27,12%	113	0
R1-005	VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	15.121	14.052	91,94%	100,00%	1.232	8,06%	93,59%	145	13.400	99,72%	44	0
RESTO	RESTO	20.696	16.686	84,40%	87,40%	3.085	15,60%	79,32%	479	15.961	93,98%	177	78
TOTAL	TOTAL	856.675	769.933	89,79%	99,61%	87.583	10,21%	99,03%	1.996	760.363	91,29%	5.252	3.282

Cod Com	Comercializador	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
R2-785	ACTIVA COMERCIALIZADORA DE ENERGÍA	1.157	1.034	89,68%	99,90%	119	10,32%	100,00%	2	1.026	96,30%	3	0
R2-505	ADS ENERGY 8.0	1.355	1.250	92,73%	100,00%	98	7,27%	100,00%	1	1.203	85,70%	1	1
R2-242	AGENTE DEL MERCADO ELÉCTRICO	3.196	2.861	89,55%	98,60%	334	10,45%	97,60%	9	2.761	81,71%	9	3
R2-752	AHORRELUX SERVICIOS ONLINE	5.780	5.426	93,96%	99,76%	349	6,04%	99,43%	0	5.438	98,47%	123	17
R2-455	ALCANZIA ENERGÍA	1.428	1.173	81,97%	99,91%	258	18,03%	100,00%	6	1.157	91,62%	3	2
R2-506	ALDRD ENERGÍA Y SOLUCIONES	38.266	36.326	95,10%	99,72%	1.872	4,90%	99,31%	50	36.230	88,23%	156	169
R2-558	ALTERNIA OPERADOR INTEGRAL	17.973	17.406	96,86%	99,72%	4.477	24,90%	99,31%	156	13.431	86,54%	211	144
R2-499	ANOTHER ENERGY OPTION	1.889	1.668	87,84%	97,72%	231	12,16%	83,98%	7	1.545	98,96%	19	6
R2-387	AUDAX RENOVABLES	18.727	17.258	92,20%	99,81%	1.460	7,80%	99,25%	13	17.438	92,11%	111	97
R2-235	AXPO IBERIA	4.333	3.653	84,68%	99,37%	661	15,32%	99,24%	6	3.408	98,33%	5	12
R2-794	BIROU GAS	1.655	1.572	95,16%	99,62%	80	4,84%	98,75%	1	1.470	97,35%	4	0
R2-772	BULE ENERGÍA IBERICA	3.527	2.920	82,87%	98,97%	612	17,33%	99,67%	5	2.903	89,80%	24	14
R2-592	CEGAS ENERGÍA	1.096	1.029	93,90%	100,00%	68	6,20%	100,00%	0	99,29%	99,29%	0	0
R2-679	CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	4.132	3.347	80,99%	99,70%	806	19,41%	98,64%	4	3.234	95,33%	26	7
R2-239	CEPSA GAS Y ELÉCTRICIDAD	191	160	85,56%	97,50%	27	14,44%	100,00%	0	2.087	99,76%	5	0
R2-291	CIDE HC ENERGÍA	1.332	1.122	86,71%	96,88%	172	13,29%	98,84%	21	1.071	93,84%	1	1
R2-475	CYE ENERGÍA	1.895	1.718	90,71%	99,83%	176	9,29%	99,43%	2	1.713	94,10%	4	0
R2-681	DISA ENERGÍA ELÉCTRICA	1.920	1.852	96,48%	100,00%	68	3,54%	100,00%	3	1.829	95,90%	2	0
R2-182	EDP COMERCIALIZADORA	3.287	2.955	88,53%	99,90%	383	11,47%	99,22%	0	4.668	98,26%	16	4
R2-004	EDF ENERGÍA	20.129	18.001	88,79%	99,80%	2.272	11,21%	98,50%	28	17.732	85,03%	112	91
R2-758	ELECTRICIDAD IMES API ELEIA	2.815	2.505	89,02%	99,88%	309	10,98%	100,00%	5	2.563	98,56%	13	4
R2-001	ENDESA ENERGÍA	99.644	91.012	90,99%	99,74%	9.016	9,01%	98,74%	268	89.197	91,91%	894	773
R2-523	ENELUZ 2025	4.268	3.865	90,60%	99,84%	401	9,40%	99,75%	15	3.656	97,37%	69	7
R2-542	ENERGÍA COLECTIVA	9.599	8.602	89,69%	99,72%	989	10,31%	99,19%	8	8.563	91,87%	20	23
R2-569	ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA	3.711	2.891	91,00%	99,00%	286	9,00%	100,00%	5	2.884	90,26%	9	4
R2-241	ENERGÍA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	13.125	12.126	92,34%	99,66%	1.006	7,66%	98,91%	10	12.315	99,08%	58	77
R2-288	ESCADINAVA DE ELÉCTRICIDAD	1.265	1.150	90,77%	99,04%	117	9,23%	97,44%	4	1.156	91,61%	1	1
R2-109	FACTOR ENERGÍA	13.296	12.099	90,82%	99,92%	1.223	9,18%	99,59%	10	12.281	92,19%	64	59
R2-403	FENIE ENERGÍA	12.635	11.489	89,88%	99,78%	1.294	10,12%	98,84%	29	11.309	93,20%	24	53
R2-583	FOX ENERGÍA	2.113	2.139	92,12%	99,77%	183	7,80%	99,45%	4	1.975	98,58%	6	6
R2-567	GAOLANIA SERVICIOS	4.871	4.622	94,87%	99,81%	250	5,13%	97,60%	3	4.609	91,56%	2	9
R2-140	GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	2.397	2.033	85,13%	99,66%	355	14,87%	98,87%	12	2.113	91,29%	1	0
R2-603	GEO ALTERNATIVA	3.870	3.402	87,88%	99,91%	466	12,22%	99,40%	4	3.363	86,92%	32	13
R2-269	GESTERNOVA	8.086	7.243	89,01%	99,83%	894	10,99%	98,88%	17	7.228	92,53%	55	38
R2-408	HOLALUZ - CUDOM	29.131	19.395	66,23%	99,75%	9.889	33,77%	99,69%	42	18.715	95,38%	137	33
R2-515	IBERDROLA CLIENTES	163.008	147.208	90,31%	99,79%	15.795	9,69%	98,97%	263	148.520	93,49%	930	554
R2-469	INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	2.314	2.131	92,13%	100,00%	182	7,87%	99,45%	3	2.074	99,81%	14	3
R2-744	IRIS ENERGÍA EFICIENTE	13.985	12.492	89,30%	99,86%	1.497	10,70%	99,53%	15	10.981	96,36%	191	44
R2-586	LUVON ENERGÍA	2.153	1.998	93,10%	99,20%	148	6,90%	97,30%	11	1.968	88,92%	3	2
R2-529	MULTIENERGÍA VERDE	2.113	1.574	74,46%	100,00%	540	25,54%	100,00%	4	1.469	91,90%	8	0
R2-608	NABAJA ENERGÍA 2000	2.268	2.068	94,36%	99,25%	128	5,64%	99,22%	7	2.323	95,48%	27	0
R2-142	NATURGY IBERIA	49.783	41.969	84,28%	99,57%	7.811	15,72%	98,71%	31	41.927	74,00%	112	260
R2-161	NEXUS ENERGÍA	3.551	2.570	72,25%	99,69%	987	27,75%	99,49%	7	2.557	88,70%	5	6
R2-565	PEPEENERGY	5.495	5.193	94,44%	99,35%	306	5,56%	99,35%	0	5.219	90,71%	0	1
R2-243	REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELÉCTRICIDAD Y GAS	66.372	61.270	92,55%	99,57%	5.072	7,65%	98,74%	257	60.016	94,52%	384	222
R2-476	SOLELEC IBERICA	2.711	2.532	93,47%	99,84%	177	6,53%	100,00%	7	2.489	95,78%	1	1
R2-415	SOM ENERGÍA	3.900	3.588	91,92%	99,72%	338	8,68%	99,70%	5	3.578	97,54%	5	15
R2-620	SWAP ENERGÍA	1.750	1.582	89,99%	99,87%	176	10,01%	100,00%	2	1.564	93,53%	3	0
R2-388	SYDER COMERCIALIZADORA VERDE	1.507	1.350	89,52%	99,56%	158	10,48%	99,37%	4	1.343	97,47%	4	3
R2-473	THE YELLOW ENERGY	2.463	2.168	87,92%	99,63%	298	12,08%	97,65%	2	2.150	87,16%	11	9
R2-687	TOTAL GAS Y ELÉCTRICIDAD ESPAÑA	4.384	4.157	94,43%	99,37%	245	5,57%	99,18%	5	4.967	97,24%	22	12
R2-443	UNIELECTRICA ENERGÍA	4.217	3.973	94,10%	99,90%	249	5,90%	98,39%	10	3.669	98,20%	85	25
R2-747	VALIA ENERGÍA	2.179	1.958	89,73%	99,90%	224	10,27%	100,00%	0	1.759	99,15%	2	143
R2-669	VIVE ENERGÍA ELÉCTRICA	1.090	1.003	91,68%	99,80%	91	8,32%	100,00%	0	1.028	98,83%	0	0
R2-449	WATUM	3.154	2.996	94,84%	99,90%	163	5,16%	100,00%	4	3.051	95,41%	19	8
R2-248	WIND TO MARKET	1.535	1.393	90,99%	99,86%	138	9,01%	99,28%	12	1.452	88,36%	7	2
R2-456	XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	3.304	3.108	94,32%	99,87%	187	5,68%	98,93%	7	3.126	90,40%	1	0
R2-780	ZULUX ENERGÍA	1.653	1.606	97,16%	100,00%	47	2,84%	100,00%	0	1.607	100,00%	0	0
R2-284	COR - BASER COM. REF.	4.330	4.145	95,40%	99,80%	185	4,26%	98,50%	19	4.093	73,12%	0	0
R2-540	COR - COM. REF. ENERGÉTICO	1.795	1.676	96,27%	95,29%	65	3,73%	98,46%	41	1.647	96,84%	1	1
R2-356	COR - COM. REG., GAS & POWER	14.775	13.188	89,16%	99,32%	1.603	10,84%	98,88%	5	13.147	44,00%	32	30
R2-329	COR - CURENERGÍA C.U.R.	56.684	53.695	94,50%	98,93%	3.125	5,50%	99,78%	304	53.609	96,57%	125	49
R2-292	COR - ENERGÍA XXI COM. REF.	42.605	41.193	96,78%	99,83%	1.370	3,22%	98,98%	109	40.035	97,98%	601	276
R2-290	COR - REGISTI COM. REF.	3.585	3.469	96,82%	99,68%	114	3,18%	97,37%	13	3.443	88,70%	21	74
RESTO	RESTO	44.258	39.342	88,82%	99,32%	4.915	11,07%	99,33%	97	37.330	94,58%	234	71
TOTAL	TOTAL	856.675	769.933	89,79%	99,61%	87.583	10,21%	99,03%	1.996	760.363	91,29%	5.252	3.282

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)	128.003	112.630	88,00%	100,00%	15.362	12,00%	99,72%	278	111.762	78,94%	424	0
0207	DC GAS EXTREMADURA	3.019	2.872	95,13%	100,00%	147	4,87%	83,67%	0	2.871	99,90%	1	0
0225	GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA	2.587	2.294	88,64%	99,96%	294	11,36%	99,66%	2	2.274	99,03%	4	0
0234	MADRILEÑA RED DE GAS	23.249	20.256	87,09%	99,97%	3.004	12,91%	99,87%	0	19.955	99,70%	157	0
0242	NED ESPAÑA DISTRIBUCIÓN GAS	8.058	7.040	87,90%	100,00%	969	12,10%	100,00%	67	6.910	99,83%	15	0
0229	NORTEGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN	9.748	8.234	85,05%	100,00%	1.447	14,95%	99,93%	86	8.076	99,90%	10	0
0238	REDEXIS GAS	12.968	11.735	90,60%	100,00%	1.217	9,40%	100,00%	18	11.617	99,47%	33	0
0216	TOLOSA GASA	56	45	81,82%	100,00%	10	18,18%	100,00%	1	43	100,00%	0	0
TOTAL	TOTAL	187.688	165.106	88,03%	99,99%	22.450	11,97%	99,67%	452	163.508	85,51%	644	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	2.376	2.272	95,58%	100,00%	105	4,42%	99,05%	0	2.294	99,83%	4	0
0537	ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	6.287	5.943	94,50%	100,00%	346	5,50%	96,24%	1	5.943	98,89%	3	0
0588	ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	4.151	3.083	74,49%	100,00%	1.056	25,51%	100,00%	16	3.051	99,97%	23	0
0654	AUDAX RENOVABLES	8.524	7.963	93,57%	100,00%	547	6,43%	100,00%	15	8.052	99,89%	10	0
0518	CATGAS ENERGÍA	1.130	1.051	92,93%	99,81%	80	7,07%	98,75%	0	1.046	96,85%	0	0
0088	CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	1.787	1.427	79,81%	100,00%	361	20,19%	99,72%	0	1.416	99,93%	8	0
0002	EDP COMERCIALIZADORA	8.242	7.446	90,44%	100,00%	787	9,56%	99,24%	16	7.481	71,93%	12	0
0007	ENDESA ENERGÍA	26.301	23.863	90,72%	100,00%	2.442	9,28%	99,34%	14	23.159	99,46%	305	0
0038	ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	3.136	2.964	94,94%	100,00%	158	5,06%	100,00%	28	2.965	45,60%	12	0
0082	FACTOR ENERGÍA	6.448	5.924	91,67%	100,00%	538	8,33%	100,00%	9	6.490	30,03%	18	0
0527	FENIE ENERGÍA	1.335	1.244	93,18%	100,00%	91	6,82%	100,00%	0	1.255	98,80%	1	0
0089	HOLALUZ - CLIDOM	5.865	3.906	66,59%	99,97%	1.960	33,41%	100,00%	2	3.807	99,95%	3	0
0529	IBERDROLA CLIENTES	30.464	26.532	87,14%	100,00%	3.914	12,86%	99,62%	37	26.211	99,76%	77	0
0653	IRIS ENERGÍA EFICIENTE	2.977	2.649	88,95%	99,96%	329	11,05%	100,00%	0	2.693	99,89%	2	0
0033	NATURGY IBERIA	18.573	15.296	82,49%	100,00%	3.247	17,51%	99,97%	176	15.144	31,86%	8	0
0035	NEXUS ENERGÍA	2.054	1.743	84,98%	100,00%	308	15,02%	100,00%	3	1.809	99,89%	11	0
0044	REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	23.939	22.403	93,67%	100,00%	1.513	6,33%	99,87%	39	21.950	99,95%	30	0
0605	XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	999	964	95,92%	100,00%	41	4,08%	100,00%	0	966	41,82%	1	0
0060	C.U.R. - BASER COM. REF.	1.647	1.408	85,80%	100,00%	233	14,20%	98,71%	7	1.401	85,94%	0	0
0052	C.U.R. - COM. REG., GAS & POWER	9.063	7.289	80,57%	100,00%	1.758	19,43%	99,94%	45	7.189	52,05%	31	0
0054	C.U.R. - CURENERGÍA C.U.R.	4.816	4.415	91,73%	100,00%	398	8,27%	99,25%	6	4.380	99,91%	4	0
0059	C.U.R. - ENERGÍA XXI COM. REF.	3.861	3.616	93,63%	100,00%	246	6,37%	99,59%	0	3.525	99,74%	37	0
RESTO	RESTO	13.713	11.705	85,46%	99,96%	1.992	14,54%	99,55%	38	11.281	94,90%	44	0
TOTAL	TOTAL	187.688	165.106	88,03%	99,99%	22.450	11,97%	99,67%	452	163.508	85,51%	644	0

Recibidas/Enviadas: Número de solicitudes de cambio de comercializador enviadas por una comercializadora a una distribuidora 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.

Incidencias: 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 ALTAS DE NUEVOS SUMINISTROS. SEGUNDO TRIMESTRE DE 2020

MERCADO ELÉCTRICO													
Cod Dis	Distribuidor	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
R1-003	BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS	400	356	85,17%	99,72%	62	14,83%	74,19%	10	312	99,68%	10	0
R1-299	EDISTRIBUCIÓN REDES DIGITALES	48.788	35.048	68,60%	99,95%	16.039	31,40%	99,80%	1.566	29.991	96,41%	439	0
R1-009	ELÉCTRICA CONQUENSE DISTRIBUCIÓN	67	49	73,13%	100,00%	18	26,87%	100,00%	0	49	100,00%	0	0
R1-008	HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	2.440	1.733	68,26%	99,77%	806	31,74%	88,46%	54	1.518	90,18%	4	0
R1-001	IDE REDES ELÉCTRICAS INTELIGENTES	45.873	35.320	77,13%	100,00%	10.473	22,87%	100,00%	372	33.651	99,97%	454	0
R1-002	UPD DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICIDAD	14.866	10.892	69,39%	99,87%	4.804	30,61%	99,88%	38	9.853	47,11%	25	0
R1-005	VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	1.265	1.087	84,46%	100,00%	200	15,54%	76,50%	46	919	99,78%	33	0
RESTO	RESTO	3.623	3.079	87,03%	88,08%	459	12,97%	81,26%	124	2.659	94,36%	36	1
TOTAL	TOTAL	117.322	87.564	72,71%	99,54%	32.861	27,29%	99,15%	2.215	78.952	91,64%	1001	1

Cod Com	Comercializador	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
R2-785	ACTIVA COMERCIALIZADORA DE ENERGÍA	5	4	80,00%	100,00%	1	20,00%	100,00%	0	5	100,00%	0	0
R2-505	ADS ENERGY S.O	1	1	100,00%	100,00%	0	0,00%	100,00%	0	1	100,00%	0	0
R2-242	AGENTE DEL MERCADO ELÉCTRICO	58	43	75,44%	97,67%	14	24,56%	92,86%	3	40	77,50%	2	0
R2-752	AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE	23	13	56,52%	100,00%	10	43,48%	100,00%	0	11	90,91%	0	0
R2-455	ALCANZIA ENERGÍA	193	137	66,50%	100,00%	69	33,50%	100,00%	3	119	93,28%	0	0
R2-506	ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	1.180	708	58,18%	99,72%	509	41,82%	99,43%	22	648	88,43%	2	0
R2-558	ALTERNIA OPERADOR INTEGRAL	192	121	59,61%	100,00%	82	40,39%	100,00%	1	105	92,38%	1	0
R2-499	ANOTHER ENERGY OPTION	40	18	45,00%	100,00%	22	55,00%	100,00%	0	18	94,44%	0	0
R2-387	AUDAX RENOVABLES	123	85	66,41%	100,00%	43	33,59%	100,00%	0	78	87,18%	4	0
R2-235	AXPO IBERIA	205	103	47,69%	99,03%	113	52,31%	100,00%	4	91	81,32%	2	0
R2-794	BIRLOU GAS	31	16	57,14%	100,00%	12	42,86%	100,00%	2	17	100,00%	2	0
R2-772	BULB ENERGÍA IBERICA	5	4	66,67%	100,00%	2	33,33%	100,00%	0	4	100,00%	0	0
R2-599	CATGAS ENERGÍA	116	81	66,94%	100,00%	40	33,06%	100,00%	2	69	88,41%	0	0
R2-679	CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	256	107	41,00%	99,07%	154	59,00%	100,00%	1	95	92,63%	1	0
R2-239	CEPSA GAS Y ELECTRICIDAD	18	11	55,00%	100,00%	9	45,00%	88,89%	0	11	72,73%	0	0
R2-291	CIDE HC ENERGÍA	1.345	1.146	85,97%	94,24%	187	14,03%	94,12%	45	1.062	93,31%	0	0
R2-475	CYE ENERGÍA	173	104	59,43%	100,00%	71	40,57%	100,00%	4	95	98,95%	0	0
R2-681	DISA ENERGÍA ELÉCTRICA	29	17	56,67%	100,00%	13	43,33%	92,31%	0	14	92,86%	0	0
R2-182	EDP COMERCIALIZADORA	290	193	63,49%	100,00%	111	36,51%	91,89%	6	173	93,06%	1	0
R2-004	EDP ENERGÍA	2.534	1.897	71,88%	99,79%	742	28,12%	93,94%	42	1.708	90,57%	18	0
R2-758	ELECTRICIDAD IMES API ELEIA	37	19	50,00%	100,00%	19	50,00%	100,00%	2	17	76,47%	0	0
R2-001	ENDESA ENERGÍA	26.216	20.244	74,93%	99,91%	6.773	25,07%	99,62%	799	17.817	94,39%	223	0
R2-523	ENELUZ 2025	36	29	72,50%	100,00%	11	27,50%	100,00%	1	27	100,00%	1	0
R2-542	ENERGÍA COLECTIVA	233	184	78,63%	100,00%	50	21,37%	100,00%	4	173	92,49%	0	0
R2-569	ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA	173	154	87,01%	95,45%	23	12,99%	100,00%	0	149	85,23%	0	0
R2-241	ENERGÍA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	241	136	53,13%	100,00%	120	46,88%	100,00%	1	113	94,78%	1	0
R2-288	ESCANDINAVA DE ELECTRICIDAD	54	33	58,93%	100,00%	23	41,07%	100,00%	2	30	93,33%	0	0
R2-109	FACTOR ENERGÍA	124	112	80,00%	96,43%	28	20,00%	100,00%	2	101	88,12%	0	0
R2-403	FENIE ENERGÍA	6.424	5.115	75,64%	99,65%	1.647	24,36%	98,91%	137	4.622	92,06%	26	0
R2-583	FOX ENERGÍA	324	247	73,95%	100,00%	87	26,05%	100,00%	0	231	98,70%	3	0
R2-567	GAOLIANA SERVICIOS	361	235	60,57%	100,00%	153	39,43%	99,35%	7	208	92,31%	0	0
R2-140	GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	295	152	45,24%	98,68%	184	54,76%	98,91%	6	107	61,68%	1	0
R2-603	GEO ALTERNATIVA	1.425	985	68,00%	99,90%	635	39,20%	99,53%	15	785	87,52%	11	0
R2-269	GESTERNOVA	614	385	60,92%	100,00%	247	39,08%	99,60%	11	346	86,13%	3	0
R2-408	HOLALUZ - CLUDOM	3.715	2.156	55,90%	99,91%	1.701	44,10%	99,76%	86	1.878	90,95%	28	0
R2-515	IBERDROLA CLIENTES	42.067	31.361	73,96%	99,94%	11.042	26,04%	99,65%	551	29.143	97,09%	510	1
R2-469	INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	150	84	54,90%	100,00%	69	45,10%	100,00%	0	65	87,69%	1	0
R2-744	IRIS ENERGÍA EFICIENTE	100	66	65,35%	100,00%	35	34,65%	100,00%	3	61	95,08%	0	0
R2-586	LUVON ENERGÍA	81	48	57,83%	97,92%	35	42,17%	100,00%	1	43	58,14%	0	0
R2-529	MULTIENERGÍA VERDE	1	0	0,00%	100,00%	1	100,00%	100,00%	1	0	0,00%	0	0
R2-608	NABALIA ENERGÍA 2000	102	72	66,06%	100,00%	37	33,94%	97,30%	2	65	72,31%	0	0
R2-142	NATURGY IBERIA	5.146	4.075	74,57%	99,90%	1.390	25,43%	99,42%	28	3.662	48,58%	5	0
R2-161	NEXUS ENERGÍA	192	66	34,20%	100,00%	127	65,80%	100,00%	2	62	85,48%	2	0
R2-565	PEPEENERGÍA	140	75	53,19%	98,67%	66	46,81%	96,97%	5	66	89,39%	0	0
R2-243	REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	2.223	1.624	69,89%	99,82%	704	30,11%	95,60%	47	1.417	90,47%	15	0
R2-476	SOLELEC IBERICA	151	98	58,33%	100,00%	70	41,67%	100,00%	1	80	98,75%	0	0
R2-415	SOM ENERGÍA	386	293	74,18%	100,00%	102	25,82%	100,00%	11	256	88,28%	4	0
R2-620	SWAP ENERGÍA	72	45	59,21%	100,00%	31	40,79%	96,77%	0	36	97,22%	1	0
R2-388	SYDER COMERCIALIZADORA VERDE	92	48	50,00%	100,00%	48	50,00%	100,00%	3	36	49,12%	0	0
R2-473	THE YELLOW ENERGY	134	81	61,36%	100,00%	51	38,64%	100,00%	3	77	94,81%	1	0
R2-687	TOTAL GAS Y ELECTRICIDAD ESPAÑA	80	64	67,37%	96,88%	31	32,63%	96,77%	0	53	77,36%	0	0
R2-443	UNIELECTRICA ENERGÍA	642	484	70,44%	100,00%	207	29,96%	99,52%	10	407	96,56%	0	0
R2-747	VISALIA ENERGÍA	35	16	47,06%	100,00%	18	52,94%	100,00%	2	14	92,86%	0	0
R2-669	VIVE ENERGÍA ELÉCTRICA	37	20	53,24%	100,00%	17	45,76%	100,00%	0	15	80,00%	0	0
R2-449	WATUM	115	98	75,38%	100,00%	32	24,62%	100,00%	3	83	69,88%	0	0
R2-248	WIND TO MARKET	45	32	65,31%	100,00%	17	34,69%	94,12%	1	30	80,00%	1	0
R2-456	XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	301	253	84,90%	99,21%	45	15,10%	88,89%	2	234	56,41%	5	0
R2-284	COR - BASER COM. REF.	381	317	80,87%	99,37%	75	19,13%	92,00%	8	279	90,32%	0	0
R2-540	COR - COM. REF. ENERGÉTICO	78	72	91,15%	91,67%	6	7,69%	100,00%	3	68	88,76%	0	0
R2-356	COR - COM. REG. - GAS & POWER	2.127	1.779	79,92%	99,78%	447	20,08%	98,88%	9	1.643	55,57%	1	0
R2-329	COR - CURENERGÍA C.U.R.	3.656	2.804	76,61%	99,93%	856	23,39%	99,07%	38	2.634	98,33%	33	0
R2-292	COR - ENERGÍA XXI COM. REF.	5.829	4.395	73,74%	99,91%	1.565	26,26%	99,49%	157	3.923	96,94%	45	0
R2-290	COR - REGISTI COM. REF.	118	91	74,59%	100,00%	27	25,41%	90,32%	3	78	98,72%	1	0
RESTO	RESTO	5.740	4.098	69,68%	94,51%	1.783	30,32%	98,37%	113	3.452	90,01%	46	0
TOTAL	TOTAL	117.322	87.564	72,71%	99,54%	32.861	27,29%	99,15%	2.215	78.952	91,64%	1001	1

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)	18.713	14.707	67,76%	99,71%	6.997	32,24%	58,01%	34	11.311	23,28%	267	0
0207	DC GAS EXTREMADURA	326	282	86,50%	100,00%	44	13,50%	93,18%	0	268	49,25%	0	0
0243	DOMUS MIL NATURAL	22	17	100,00%	82,35%	0	0,00%	0,00%	0	17	100,00%	0	0
0225	GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA	675	618	75,46%	100,00%	201	24,54%	36,32%	0	542	88,75%	1	0
0234	MADRILEÑA RED DE GAS	3.654	2.640	67,07%	100,00%	1.296	32,93%	81,25%	0	2.219	0,27%	2	0
0242	NED ESPAÑA DISTRIBUCIÓN GAS	1.778	1.477	65,24%	100,00%	787	34,76%	37,74%	32	946	97,78%	0	0
0229	NORTEGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN	2.446	1.952	72,06%	100,00%	757	27,94%	70,94%	43	1.543	99,68%	5	0
0238	REDEXIS GAS	4.533	3.858	73,99%	100,00%	1.356	26,01%	54,72%	0	3.155	52,65%	112	0
0216	TOLOSA GASA	19	18	81,82%	100,00%	4	18,18%	50,00%	0	17	100,00%	0	0
TOTAL	TOTAL	32.166	25.569	69,08%	99,82%	11.442	30,92%	59,47%	109	20.018	37,02%	387	0

Cod Com	Comercializador	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
0649	AHORRELUX SERVICIOS ONLINE	5	4	66,67%	100,00%	2	33,33%	50,00%	0	3	66,67%	0	0
0537	ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	212	178	72,95%	100,00%	66	27,05%	53,03%	0	135	42,22%	1	0
0588	ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	31	26	70,27%	100,00%	11	29,73%	63,64%	0	17	35,29%	0	0
0654	AUDAX RENOVABLES	36	30	68,18%	100,00%	14	31,82%	42,86%	0	24	33,33%	0	0
0518	CATGAS ENERGÍA	134	123	86,01%	100,00%	20	13,99%	55,00%	0	97	13,40%	0	0
0088	CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	257	200	67,57%	100,00%	96	32,43%	59,38%	0	168	45,83%	0	0
0002	EDP COMERCIALIZADORA	3.068	2.824	74,47%	99,72%	968	25,53%	27,58%	34	2.065	80,15%	20	0
0007	ENDESA ENERGÍA	7.514	6.806	77,03%	99,99%	2.029	22,97%	38,94%	8	5.494	41,06%	184	0
0038	ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	21	17	62,96%	100,00%	10	37,04%	40,00%	0	11	54,55%	0	0
0082	FACTOR ENERGÍA	97	74	67,89%	100,00%	35	32,11%	68,57%	0	68	51,47%	0	0
0527	FENIE ENERGÍA	533	481	79,24%	100,00%	126	20,76%	47,62%	1	406	39,90%	6	0
0089	HOLALUZ - CLIDOM	511	425	74,82%	100,00%	143	25,18%	60,14%	2	322	19,57%	14	0
0529	IBERDROLA CLIENTES	9.351	5.175	50,80%	99,86%	5.012	49,20%	84,60%	25	3.776	32,26%	85	0
0653	IRIS ENERGÍA EFICIENTE	17	11	55,00%	100,00%	9	45,00%	66,67%	0	10	40,00%	1	0
0033	NATURGY IBERIA	5.766	5.470	81,47%	99,56%	1.244	18,53%	25,56%	19	4.506	12,83%	37	0
0035	NEXUS ENERGÍA	121	90	77,59%	96,67%	26	22,41%	88,46%	3	75	54,67%	1	0
0044	REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	732	572	63,27%	100,00%	332	36,73%	47,59%	7	400	47,50%	4	0
0605	XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	50	44	81,48%	100,00%	10	18,52%	60,00%	0	36	27,78%	3	0
0060	C.U.R. - BASER COM. REF.	371	339	75,00%	100,00%	113	25,00%	30,97%	3	253	85,77%	1	0
0052	C.U.R. - COM. REG., GAS & POWER	1.038	944	78,08%	99,79%	265	21,92%	36,60%	0	765	32,94%	13	0
0054	C.U.R. - CURENERGÍA C.U.R.	1.023	645	57,74%	100,00%	472	42,26%	79,87%	5	512	31,64%	7	0
0059	C.U.R. - ENERGÍA XXI COM. REF.	388	364	80,71%	100,00%	87	19,29%	34,48%	0	332	46,08%	5	0
RESTO	RESTO	890	727	67,38%	99,86%	352	32,62%	47,16%	2	543	45,12%	5	0
TOTAL	TOTAL	32.166	25.569	69,08%	99,82%	11.442	30,92%	59,47%	109	20.018	37,02%	387	0

Recibidas/Enviadas: Número de solicitudes de altas (nuevos suministros) enviadas por una comercializadora a una distribuidora 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 30 DE JUNIO DE 2020

COMUNIDAD AUTÓNOMA	ELECTRICIDAD				COMUNIDAD AUTÓNOMA	GAS			
	PUNTOS DE SUMINISTRO	%EN COR	COR CON MAYOR CUOTA DE MERCADO (LIBRE+REGULADO)	CUOTA		PUNTOS DE SUMINISTRO	%EN COR	COR CON MAYOR CUOTA DE MERCADO (LIBRE+REGULADO)	CUOTA
ANDALUCÍA	5.085.821	42,5%	ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	41,4%	ANDALUCÍA	478.269	20,6%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	18,2%
ARAGÓN	930.139	36,7%	ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	36,0%	ARAGÓN	242.411	9,4%	ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	9,2%
ASTURIAS	729.215	29,7%	BASER COM. REF., S.A.	25,3%	ASTURIAS	222.615	4,6%	BASER COM. REF., S.A.	4,5%
BALEARES	723.077	30,7%	ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	30,4%	BALEARES	113.795	21,4%	ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	21,3%
CANARIAS	1.213.768	42,7%	ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	42,3%	CANARIAS	-	-	-	-
CANTABRIA	435.102	32,4%	RÉGSITI COM. REF., S.L.U.	28,9%	CANTABRIA	181.775	8,2%	BASER COM. REF., S.A.	8,0%
CASTILLA Y LEÓN	2.048.271	34,8%	CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	22,8%	CASTILLA Y LEÓN	502.016	16,1%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	14,7%
CASTILLA-LA MANCHA	1.444.699	43,0%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	24,4%	CASTILLA-LA MANCHA	281.316	15,6%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	14,6%
CATALUÑA	4.475.489	33,7%	ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	33,0%	CATALUÑA	2.198.878	26,6%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	26,0%
CEUTA Y MELILLA	63.745	3,9%	ENERGÍA CEUTA XXI COM. REF., S.A.U.	3,4%	CEUTA Y MELILLA	-	-	-	-
COMUNIDAD VALENCIANA	3.587.426	32,1%	CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	31,6%	COMUNIDAD VALENCIANA	665.040	20,8%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	20,1%
EXTREMADURA	761.331	33,8%	CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	16,1%	EXTREMADURA	86.447	21,5%	ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	15,5%
GALICIA	1.850.012	58,1%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	55,3%	GALICIA	291.231	22,2%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	21,9%
LA RIOJA	249.187	31,7%	CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	30,8%	LA RIOJA	89.423	18,0%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	17,5%
MADRID	3.387.385	35,2%	CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	17,7%	MADRID	1.787.591	22,9%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	14,1%
MURCIA	895.689	28,7%	CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	28,2%	MURCIA	101.897	8,0%	BASER COM. REF., S.A.	7,1%
NAVARRA	392.082	31,3%	CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	30,2%	NAVARRA	149.879	17,2%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	16,7%
PAÍS VASCO	1.314.434	29,8%	CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	28,9%	PAÍS VASCO	556.227	3,6%	BASER COM. REF., S.A.	3,0%
TOTAL	29.586.872	37,1%			TOTAL	7.948.810	19,9%		

