CNMC
COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA

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

29 de julio de 2021

IS/DE/014/20

www.cnmc.es

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

Novedades regulatorias tercer trimestre 2020

Real Decreto-ley 30/2020, de 29 de septiembre, en el que se ha establecido como nuevo colectivo con derecho a la percepción del bono social a las personas en desempleo, ERTE o reducción de jornada, por cuidados, en caso de ser empresario u otras circunstancias similares que suponga pérdida sustancial de ingresos hasta el 30 de junio de 2021 o cuando cambien las circunstancias que dan derecho al bono social.

Sector Eléctrico:	Sector Gasista:
Estructura mercado minorista	
29,6 millones de suministros activos: • 18,7 millones mdo. libre (63,1%) +1,2 millones en 3 años (+6,7%) • 11 millones mdo. regulado (36,9%) -0,75 millones en 3 años (-6,45%) Cuotas mercado libre: • Cuatro grupos principales el 78,6% (79,6% doméstico / 58,3% pyme / 67,3% industrial) 3 años antes, cuota del 86,5% • Resto comercial. libres el 21,4% (20,4% doméstico / 41,7% pyme / 32,7% industrial) 3 años antes cuota del 13,5%	8 millones de suministros activos: • 6,4 millones mdo. libre (80,2%) +0,23 millones en 3 años (+3,8%) • 1,6 millones mdo. regulado (19,8%) -0,05 millones en 3 años (-2,7%) Cuotas mercado libre: • Cuatro grupos principales el 91,3% (91,6% doméstico / 59,4% pyme / 58% industrial) 3 años antes cuota del 97,6% • Resto comercial. libres el 8,7% (8,4% doméstico / 40,6% pyme / 42% industrial) 3 años antes cuota del 2,4%
Cambio de comercializador (*switching*)	
910 mil cambios / tasa de cambio 3,1%. (2,6% en 2T 2020) Por segmentos: 3% doméstico / 5,9% pyme / 4,4% industrial Por provincias: Badajoz (4,3%) y Albacete (3,8%) las mayores tasas	201 mil cambios / tasa de cambio 2,5%. (2,1% en 2T 2020) Por segmentos: 2,5% doméstico / 4,6% pyme / 4% industrial Por provincias: Huelva (4,1%), Toledo y Málaga (3,8%), las mayores tasas
Eficiencia: Tiempos medios cambio de comercializador	
Perspectiva del comercializador: • Media: 7,2 días (6,9 días en 2T2020) • Menor tiempo: 1,8 días CURENERGÍA y PepeEnergy Perspectiva del distribuidor: • Media: 1,4 días (cambios cuanto antes que no requieren actuaciones en cambio)	Perspectiva del comercializador: • Media: 6,3 días (6 días en 2T2020) • Menor tiempo: 1,3 días Energía XXI y 1,4 días Iberdrola Clientes Perspectiva del distribuidor: • Media: 0,3 días (cambios cuanto antes que no requieren actuaciones en cambio)
Eficacia: Tasas de rechazo solicitudes de cambio	
Tasa de rechazo 11,5% (10,2% en 2T 2020) • 1,03 millones solicitudes (+20,6%que 2T2020) • 910 mil activaciones (+19,6% que 2T 2020)	Tasa de rechazo 13,1% (12% en 2T 2020) • 232 mil solicitudes (+23,5% que 2T 2020) • 201 mil activaciones (+22,6% que 2T 2020)

- 119 mil rechazos (+36,1% que 2T 2020)
- Mayor / menor tasa rechazo (distribuidor): 17,8% “Otros” distr. / 9% G. Iberdrola
- Mayor / menor tasa rechazo (comercial.): 13,7% G. Naturgy / 8,9% G. Repsol

- 30 mil rechazos (+35,2% que 2T 2020)
- Mayor / menor tasa rechazo (distribuidor): 14,7% Madrileña Red de Gas / 7,7% Gas Extremadura
- Mayor / menor tasa rechazo (comercial.): 18,1% G. Naturgy / 7,6% G. Repsol

Movilidad de los consumidores

Cambios por tipo de mercado eléctrico:
- Libre > libre: 641 mil (70,4%)
- Regulado > libre: 147 mil (16,2%)
- Libre > regulado: 120 mil (13,2%)

Respecto a cambio de COR a libre:
- A comercializadora del mismo grupo: 60,4% de cambios (52,6% en 2T 2020)
- Mayor fidelización: 76,4% G. Iberdrola / 55,2% G. Endesa
- Menor fidelización: 35,7% G. Naturgy / 19,7% G. Repsol

Cambios por tipo de mercado gasista:
- Libre > libre: 168 mil (83,9%)
- Regulado > libre: 17 mil (8,6%)
- Libre > regulado: 15 mil (7,3%)

Respecto a cambio de CUR a libre:
- A comercializadora del mismo grupo: 25,4% de cambios (18,9% en 2T 2020)
- Mayor fidelización: 73,5% G. Iberdrola / 40,6% G. Endesa
- Menor fidelización: 19,4% G. Naturgy / 15,1% G.EDP

Altas de nuevos puntos de suministros

115 mil altas activadas

35 mil altas activadas

Movilidad de las altas

89,1% en com. libres (62,8% a favor de la comercializadora del grupo verticalmente integrados)

92,3% en com. libres (21,6% a favor de la comercializadora del grupo verticalmente integrado / G. Naturgy)

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

Independientes: +147.000 sum. (+4,6%)
G. Repsol: +13.000 sum. (+1,5%)
G. Endesa: -54.000 sum. (-0,5%)
G. Naturgy: -53.000 sum. (-1,3%)

Independientes: +29.000 (+9%)
G. Repsol: +9500 (+4,9%)
G. Naturgy: -46.500 (-1,2%)

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN 6
1.1 FUNDAMENTOS DE DERECHO 6
1.2 NOVEDADES REGULATORIAS 7
1.3 REFERENCIAS EUROPEAS 7
1.4 PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR. DIFERENCIAS ENTRE LOS SECTORES DE ELECTRICIDAD Y GAS NATURAL 9
1.5 FUNCIONAMIENTO DE LOS GRUPOS DE TRABAJO 10
2. ESTRUCTURA DEL MERCADO MINORISTA 10
2.1 SECTOR ELÉCTRICO 11
2.2 SECTOR GASISTA 15
3. EVOLUCIÓN DE LA TASA DE CAMBIO (*SWITCHING*) 19
4. SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR 23
4.1 ANALISIS 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 29
4.2 ANALISIS DE LA EFICACIA DEL PROCESO DE CAMBIO 33
4.2.1 ANALISIS DE LOS RECHAZOS DEL PROCESO DE CAMBIO 36
4.2.2 TASA DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE CAMBIO POR AGENTE 37
4.2.3 MOTIVOS DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE CAMBIO 46
5. ANALISIS DE MOVILIDAD DE LOS CONSUMIDORES 50
5.1 MOVILIDAD POR TIPO DE MERCADO 50
5.2 MOVILIDAD RESPECTO A LOS DISTINTOS COMERCIALIZADORES DE REFERENCIA/ÚLTIMO RECURSO 52
5.3 MOVILIDAD ENTRE GRUPOS COMERCIALES 54
6. SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE ALTA DE NUEVOS SUMINISTROS 55
6.1 ANALISIS DE EFICIENCIA: DESVIACIONES EN TIEMPOS MEDIOS DEL PROCESO DE ALTA 55
6.2 ANALISIS DE LA EFICACIA DEL PROCESO DE ALTA 58
6.2.1 ANALISIS DE LOS RECHAZOS DEL PROCESO DE ALTA 60
6.2.2 TASA DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE ALTA POR AGENTE 62
6.2.3 MOTIVOS DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE ALTA 70
6.3 ANALISIS DE LA MOVILIDAD DE LAS ALTAS ACTIVADAS 74
7. BALANCE DE LOS PRINCIPALES COMERCIALIZADORES 75
8. COMERCIALIZADORES CON VARIACIONES SIGNIFICATIVAS EN EL NÚMERO DE SUMINISTROS. 80
9. HECHOS RELEVANTES 80
10. RESUMEN Y CONCLUSIONES 82
ACUERDO 86
ANEXO I. RESUMEN PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR. TERCER TRIMESTRE DE 2020 87
ANEXO II. RESUMEN PROCESO DE ALTAS DE NUEVOS SUMINISTROS. TERCER TRIMESTRE DE 2020 89
ANEXO III. COMERCIALIZADORES DEL MERCADO REGULADO (COR/CUR) CON MAYORES CUOTAS EN CADA COMUNIDAD AUTÓNOMA A 30 DE SEPTIEMBRE DE 2020 91

INFORME DE SUPERVISIÓN DE LOS CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR – TERCER 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
Dª. Pilar Sánchez Núñez

Secretario
D. Joaquim Hortalà i Vallvé,

En Madrid, a 29 de julio de 2021

La Sala de Supervisión Regulatoria, en su reunión de 29 de julio de 2021, ha aprobado el presente informe de supervisión de los cambios de comercializador producidos en el tercer 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 Eléctrico[1] 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[2].

[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 al 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 tercer 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 29 de septiembre de 2020 el Gobierno aprobó el **Real Decreto-ley 30/2020**, de medidas sociales en defensa del empleo, en el que se ha establecido como nuevo colectivo con derecho a la percepción del bono social a las personas en desempleo, ERTE o reducción de jornada, por cuidados, en caso de ser empresario u otras circunstancias similares que suponga pérdida sustancial de ingresos hasta el 30 de junio de 2021 o cuando cambien las circunstancias que dan derecho al bono social.

El día 31 de marzo de 2020 el Gobierno había aprobado 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 afectaban a diferentes aspectos dentro de la normativa de aplicación en materia energética.

Estas medidas, estaban dirigidas, principalmente, a garantizar la continuidad del suministro energético domiciliario, así como a aliviar la carga financiera de los autónomos y las pymes en sus negocios durante el estado de alarma a consecuencia del cierre temporal de actividades.

Por otra parte, 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, 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 campo[4], 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*

[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.*

interior de la electricidad y por la que se modifica la Directiva 2012/27/UE", establece lo siguiente:

> «*1. El cambio de suministrador o de participante en el mercado que preste servicios de agregación se realizará en el plazo más breve posible. Los Estados miembros garantizarán que los clientes que deseen cambiar de suministradores o de participantes en el mercado que presten servicios de agregación, respetando las condiciones contractuales, tengan derecho a tal cambio en un plazo máximo de tres semanas a partir de la fecha de la solicitud. A más tardar en 2026, los procesos técnicos de cambio de suministrador no podrán durar más de veinticuatro horas y serán posibles cualquier día laborable.*
> *2. Los Estados miembros garantizarán que al menos a los clientes domésticos y a las pequeñas empresas no se les aplique ninguna tasa relacionada con el cambio. […]*
> *4. Los Estados miembros garantizarán que el derecho a cambiar de suministrador o participante en el mercado que preste servicios de agregación se conceda a todos los clientes de forma no discriminatoria en lo que atañe a costes, esfuerzo y tiempo.*
> *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 eléctrica[5], 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;*

[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.*
Con fecha 1 de junio de 2021 entró en vigor la Resolución de 28 de abril de 2021, de la Dirección General de Política Energética y Minas, por la que se establece el contenido mínimo y el modelo de factura de electricidad a utilizar por los comercializadores de referencia

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. Además, se advierte que dado que esta información puede ir contra los intereses del comercializador podría ser necesario realizar una supervisión de la misma[6].

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 las Resoluciones de la Sala de Supervisión Regulatoria de 20 de diciembre de 2016 y 17 de diciembre de 2019.

[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."*

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.

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 que continúa en el tercer trimestre de 2020, no se realizaron reuniones de tipo presencial. Estas se sustituyeron por el intercambio electrónico de información con los 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. Todo ello permitió emitir para comentarios el 7 de septiembre de 2020, un documento de adaptación de los formatos y la definición de las pruebas que constituiría la versión 2.0 de formatos en el sector eléctrico. Asimismo, se avanzó en la definición de la versión 2.1 de los formatos 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 tercer trimestre de 2020, se recogen los principales datos de la estructura del mercado minorista a 30 de septiembre 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 704 agentes distribuidores y comercializadores.

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

Sector	Comercializadores	Distribuidores	Total
Electricidad	288	328	616
Gas	69	19	88
TOTAL	**357**	**347**	**704**

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 septiembre de 2020, el mercado eléctrico estaba compuesto por más de 29,6 millones de puntos de suministro, de los cuales prácticamente 11 millones se suministraban a través de un Comercializador de Referencia o COR (36,9%), mientras que el resto, 18,7 millones, se suministraban a través de un comercializador libre (63,1%).

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

TIPO MERCADO	3T 2017		3T 2018		3T2019		3T 2020	
	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total
Mercado Libre	17.523.667	60,0%	18.084.129	61,5%	18.476.314	62,6%	18.697.647	63,1%
Mercado Regulado	11.701.631	40,0%	11.297.848	38,5%	11.042.646	37,4%	10.946.857	36,9%
TOTAL	**29.225.298**	**100%**	**29.381.977**	**100%**	**29.518.960**	**100%**	**29.644.504**	**100%**

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.
Nota: Puntos de suministro registrados a 30 de septiembre 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 1,2 millones, mientras que los suministros en el mercado regulado se han reducido en 750.000.

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 tercer trimestre de 2020, los cuatro grupos comercializadores principales suministraban el 78,6% del total de los puntos de suministro del mercado libre (tres años antes suministraban el 86,5%). En la misma fecha, los comercializadores independientes suministraban el 21,4% de estos suministros, equivalente a aproximadamente 4 millones de puntos (tres años antes suministraban el 13,5%, equivalente a 2,4 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 (1,3%), Holaluz-Clidom (1,2%), Aldro Energía y Soluciones (1,1%), Flip Energía (0,7%) y Som Energia (0,6%). 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 tercer trimestre del año, entre 2017 y 2020 – Sector Eléctrico

COMERCIALIZADORES MERCADO LIBRE	3T 2017		3T 2018		3T2019		3T 2020	
	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total
GRUPO IBERDROLA	6.559.895	37,4%	6.634.733	36,7%	6.614.709	35,8%	6.540.793	35,0%
GRUPO ENDESA	5.350.751	30,5%	5.389.673	29,8%	5.455.856	29,5%	5.305.428	28,4%
GRUPO NATURGY	2.358.240	13,5%	2.363.856	13,1%	2.094.886	11,3%	1.931.946	10,3%
GRUPO EDP	896.100	5,1%	934.172	5,2%	929.287	5,0%	925.694	5,0%
Subtotal 4 grupos comercializadores principales	**15.164.986**	**86,5%**	**15.322.434**	**84,7%**	**15.094.738**	**81,7%**	**14.703.861**	**78,6%**
REPSOL COMERCIALIZADORA DE E. Y G.	437.835	2,5%	451.444	2,5%	586.779	3,2%	674.591	3,6%
CIDE HC ENERGÍA	424.999	2,4%	411.360	2,3%	395.089	2,1%	384.438	2,1%
FENIE ENERGÍA	290.237	1,7%	351.180	1,9%	374.470	2,0%	398.583	2,1%
GRUPO AUDAX	57.119	0,3%	151.489	0,8%	183.567	1,0%	234.152	1,3%
HOLALUZ-CLIDOM	92.492	0,5%	129.008	0,7%	177.846	1,0%	215.855	1,2%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	48.802	0,3%	71.309	0,4%	136.472	0,7%	210.343	1,1%
FLIP ENERGÍA	3.425	0,0%	48.555	0,3%	103.124	0,6%	138.012	0,7%
SOM ENERGÍA	54.238	0,3%	79.850	0,4%	101.424	0,5%	114.030	0,6%
GRUPO FACTOR ENERGÍA	43.074	0,2%	46.967	0,3%	59.267	0,3%	83.226	0,4%
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	54.718	0,3%	58.726	0,3%	85.183	0,5%	82.838	0,4%
WATIUM	42.545	0,2%	51.666	0,3%	55.935	0,3%	62.478	0,3%
COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ	59.958	0,3%	60.073	0,3%	60.012	0,3%	59.160	0,3%
RESTO DE COMERCIALIZADORES	749.239	4,3%	850.068	4,7%	1.062.408	5,8%	1.336.080	7,1%
Subtotal comercializadores independientes	**2.358.681**	**13,5%**	**2.761.695**	**15,3%**	**3.381.576**	**18,3%**	**3.993.786**	**21,4%**
Total mercado libre	**17.523.667**	**100%**	**18.084.129**	**100%**	**18.476.314**	**100%**	**18.697.647**	**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. Grupo Factor Energía compuesto por Factor Energía y Factor Energía España. Se muestran las cuotas desglosadas por comercializadores independientes, con aproximadamente más de 60.000 puntos de suministro a 30 de septiembre de 2020.

Resultó especialmente destacable el crecimiento presentado por Aldro Energía y Soluciones, que incrementa en un 54% el número de suministros en el último año.

También conviene analizar estos mismos datos del mercado libre, teniendo en cuenta los diferentes segmentos de mercado (doméstico-comercial, pyme e industrial). Así, mientras que los comercializadores independientes alcanzaron una cuota media del 20,4% en el segmento doméstico; en los segmentos pyme e industrial lograron mayores participaciones, llegando al 41,7% y al 32,7% 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-comercial. Los comercializadores independientes Repsol Comercializadora, Cide HC Energía, Fenie Energía, Grupo Audax, Holaluz-Clidom y Aldro Energía y Soluciones obtuvieron cuotas de entre el 3,7% y el 1% en el segmento doméstico. La suma de las cuotas de estos cinco comercializadores independientes alcanzó el 11,1% del total de dicho segmento.

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

COMERCIALIZADORES MERCADO LIBRE	SEGMENTO DE MERCADO			TOTAL
	DOMÉSTICO	PYME	INDUSTRIAL	
GRUPO IBERDROLA	35,5%	24,0%	34,7%	35,0%
GRUPO ENDESA	28,7%	22,8%	19,1%	28,4%
GRUPO NATURGY	10,4%	9,7%	9,3%	10,3%
GRUPO EDP	5,1%	1,7%	4,2%	5,0%
Subtotal 4 grupos comercializadores principales	**79,6%**	**58,3%**	**67,3%**	**78,6%**
REPSOL COMERCIALIZADORA DE E. Y G. S.L.U	3,7%	2,1%	1,0%	3,6%
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	2,1%	0,7%	1,1%	2,1%
FENIE ENERGÍA, S.A.	2,1%	3,6%	2,5%	2,1%
GRUPO AUDAX	1,1%	4,6%	2,8%	1,3%
HOLALUZ-CLIDOM, S.A.	1,2%	1,2%	0,0%	1,2%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U.	1,0%	4,7%	2,3%	1,1%
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%
GRUPO FACTOR ENERGÍA	0,4%	2,5%	0,7%	0,4%
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.	0,4%	1,2%	1,5%	0,4%
WATIUM, S.L.	0,3%	0,8%	0,0%	0,3%
COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ, S.A.U.	0,3%	0,0%	0,0%	0,3%
RESTO DE COMERCIALIZADORES	6,5%	20,3%	20,8%	7,1%
Subtotal comercializadores independientes	**20,4%**	**41,7%**	**32,7%**	**21,4%**
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. Grupo Factor Energía compuesto por Factor Energía y Factor Energía España Se muestran las cuotas desglosadas por comercializadores independientes, con aproximadamente más de 60.000 puntos de suministro a 30 de septiembre 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 2,1% en pyme y del 1% en industrial), Aldro Energía y Soluciones (cuotas del 4,7% en pyme y del 2,3% 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 (98,7% 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 61,9% de los puntos de suministro, valor que supuso un ligero aumento de un 0,1% respecto al del tercer trimestre del año 2019 (61,8%).

Tabla 5. Evolución del total de los puntos de suministro por segmentos de mercado en el tercer trimestre del año, entre 2017 y 20120 – Sector Eléctrico

TIPO MERCADO	SEGMENTO	3T 2017		3T 2018		3T2019		3T 2020	
		Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total
Mercado Libre	DOMÉSTICO	16.670.691	58,8%	17.212.674	60,4%	17.585.562	61,5%	17.802.193	61,9%
	PYME	742.486	98,2%	760.284	98,5%	779.054	98,6%	783.763	98,7%
	INDUSTRIAL	110.490	99,0%	111.171	99,1%	111.698	99,2%	111.691	99,2%
TOTAL LIBRE		**17.523.667**	**60,0%**	**18.084.129**	**61,5%**	**18.476.314**	**62,6%**	**18.697.647**	**63,1%**
Mercado Regulado	DOMÉSTICO	11.686.604	41,2%	11.285.172	39,6%	11.031.056	38,5%	10.935.402	38,1%
	PYME	13.967	1,8%	11.697	1,5%	10.703	1,4%	10.582	1,3%
	INDUSTRIAL	1.060	1,0%	979	0,9%	887	0,8%	873	0,8%
TOTAL REGULADO		**11.701.631**	**40,0%**	**11.297.848**	**38,5%**	**11.042.646**	**37,4%**	**10.946.857**	**36,9%**
TOTAL		**29.225.298**	**100,0%**	**29.381.977**	**100,0%**	**29.518.960**	**100,0%**	**29.644.504**	**100,0%**

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.
Nota: Puntos de suministro registrados a 30 de septiembre 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 10,1 millones de puntos, obtiene la mayor cuota integrada del mercado (34,1%), seguida por el Grupo Iberdrola con 10 millones (33,8%), y por el Grupo Naturgy con 4,1 millones (13,9%). No obstante, esto supone unas pérdidas de clientes en los últimos tres años de 600.000, 145.000 y 514.000, respectivamente. Los comercializadores independientes, en su conjunto representaron casi 4,3 millones de puntos de suministro (14,3%). En los últimos tres años, las ganancias estuvieron en los comercializadores independientes (1.635.000; de entre los cuales Repsol incrementó su número de clientes en 236.000), y en el Grupo EDP (29.600).

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

GRUPO	DOMÉSTICO				PYME				INDUSTRIAL				TOTAL MERCADO	
COMERCIALIZADOR	%ML	%MR	Suministros	% TOTAL	%ML	%MR	Suministros	% TOTAL	%ML	%MR	Suministros	% TOTAL	Suministros	% TOTAL
ENDESA	51,6%	48,4%	9.899.596	34,4%	95,6%	4,4%	187.180	23,6%	98,4%	1,6%	21.700	19,3%	**10.108.476**	**34,1%**
IBERDROLA	64,6%	35,4%	9.780.025	34,0%	99,5%	0,5%	189.391	23,8%	99,1%	0,9%	39.095	34,7%	**10.008.511**	**33,8%**
NATURGY	45,8%	54,2%	4.027.352	14,0%	98,7%	1,3%	77.116	9,7%	98,4%	1,6%	10.541	9,4%	**4.115.009**	**13,9%**
INDEPENDIENTE	100,0%	0,0%	2.595.874	9,0%	100,0%	0,0%	304.569	38,3%	100,0%	0,0%	34.314	30,5%	**2.934.757**	**9,9%**
EDP	79,5%	20,5%	1.141.346	4,0%	98,0%	2,0%	13.930	1,8%	99,8%	0,2%	4.656	4,1%	**1.159.932**	**3,9%**
REPSOL	75,1%	24,9%	874.450	3,0%	99,3%	0,7%	16.634	2,1%	99,0%	1,0%	1.078	1,0%	**892.162**	**3,0%**
CHC	90,2%	9,8%	418.952	1,5%	100,0%	0,0%	5.525	0,7%	100,0%	0,0%	1.180	1,0%	**425.657**	**1,4%**
TOTAL			**28.737.595**	**100%**			**794.345**	**100%**			**112.564**	**100%**	**29.644.504**	**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, qué 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 septiembre de 2020.

2.2 SECTOR GASISTA

A 30 de septiembre 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 (19,8%); mientras que el resto, 6,4 millones se suministraron por comercializadores en el mercado libre (80,2%).

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

TIPO MERCADO	3T 2017		3T 2018		3T2019		3T 2020	
	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total
Mercado Libre	6.148.633	79,1%	6.279.558	79,8%	6.341.780	80,1%	6.381.479	80,2%
Mercado Regulado	1.624.136	20,9%	1.592.768	20,2%	1.579.776	19,9%	1.579.745	19,8%
TOTAL	**7.772.769**	**100%**	**7.872.326**	**100%**	**7.921.556**	**100%**	**7.961.224**	**100%**

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.
Nota: Puntos de suministro registrados a 30 de septiembre 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 septiembre 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 tercer trimestre del año, entre 2017 y 2020 – Sector Gasista

COMERCIALIZADORES MERCADO LIBRE	3T 2017		3T 2018		3T2019		3T 2020	
	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total
GRUPO NATURGY	2.958.715	48,1%	2.918.509	46,4%	2.773.463	43,5%	2.619.776	41,1%
ENDESA ENERGÍA	1.271.112	20,6%	1.293.614	20,5%	1.321.359	20,7%	1.326.021	20,8%
IBERDROLA CLIENTES	961.275	15,6%	1.003.535	15,9%	1.022.238	16,1%	1.034.202	16,2%
EDP COMERCIALIZADORA	818.491	13,3%	840.944	13,4%	849.384	13,3%	848.795	13,3%
Subtotal 4 grupos comercializadores principales	**6.009.593**	**97,6%**	**6.056.602**	**96,2%**	**5.966.444**	**93,7%**	**5.828.794**	**91,3%**
GRUPO REPSOL	73.950	1,2%	93.051	1,5%	145.099	2,3%	203.276	3,2%
GRUPO AUDAX RENOVABLES	6.894	0,1%	15.815	0,3%	26.719	0,4%	48.050	0,8%
HOLALUZ - CLIDOM	5.232	0,1%	12.742	0,2%	23.058	0,4%	36.999	0,6%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	11.829	0,2%	15.638	0,2%	24.623	0,4%	36.626	0,6%
FENIE ENERGÍA, S.A.	11.622	0,2%	20.950	0,3%	25.365	0,4%	29.831	0,5%
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	3.456	0,1%	7.730	0,1%	20.229	0,3%	29.076	0,5%
FLIP ENERGÍA	290	0,0%	7.701	0,1%	17.717	0,3%	26.940	0,4%
FACTOR ENERGÍA	1.479	0,0%	5.582	0,1%	13.701	0,2%	26.503	0,4%
CATGAS ENERGÍA	684	0,0%	6.463	0,1%	13.876	0,2%	20.838	0,3%
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	1.649	0,0%	2.182	0,0%	12.031	0,2%	14.105	0,2%
RESTO COMERCIALIZADORES INDEPENDIENTES	28.849	0,5%	50.917	0,8%	79.637	1,3%	80.441	1,3%
Subtotal comercializadores independientes	**145.934**	**2,4%**	**238.771**	**3,8%**	**402.055**	**6,3%**	**552.685**	**8,7%**
Total mercado libre	**6.155.527**	**100%**	**6.295.373**	**100%**	**6.368.499**	**100%**	**6.381.479**	**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 14.000 puntos de suministro a 30 de septiembre de 2020.

Así, a finales del tercer trimestre de 2020, los cuatro comercializadores principales suministraban al 91,3% del total de los puntos de suministro de gas natural pertenecientes al mercado libre (tres años antes suministraban al 97,6%). El resto de comercializadores, los llamados independientes, alcanzaron el 8,7% de estos suministros (tres años antes suministraban al 2,4%), destacando el Grupo Repsol (cuota del 3,2%), el Grupo Audax (cuota del 0,8%), Aldro Energía y Soluciones y Holaluz–Clidom (cuotas del 0,6%), Fenie Energía y Cepsa Comercial Petróleo (cuotas del 0,5%), y Flip Energía y Factor Energía (cuotas del 0,4%).

No obstante, también conviene analizar estos datos del mercado libre por segmentos de mercado (doméstico-comercial, pyme e industrial). Así, para los comercializadores independientes, aumentó su cuota para el segmento doméstico hasta el 8,4% (0,6 puntos más que el trimestre anterior). En los segmentos pyme e industrial, los comercializadores independientes, en su conjunto, alcanzaron mayores cuotas, siendo estas del 40,6% y del 42%, respectivamente (con un incremento en ambos segmentos 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-comercial.

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

COMERCIALIZADORES MERCADO LIBRE	SEGMENTO DE MERCADO			TOTAL
	DOMÉSTICO	PYME	INDUSTRIAL	
GRUPO NATURGY	41,1%	30,6%	33,6%	41,1%
ENDESA ENERGÍA	20,8%	14,9%	15,6%	20,8%
IBERDROLA CLIENTES	16,3%	6,7%	1,9%	16,2%
EDP COMERCIALIZADORA	13,4%	7,3%	6,9%	13,3%
Subtotal 4 grupos comercializadores principales	**91,6%**	**59,4%**	**58,0%**	**91,3%**
GRUPO REPSOL	3,2%	0,6%	0,7%	3,2%
GRUPO AUDAX RENOVABLES	0,7%	2,3%	0,9%	0,8%
HOLALUZ - CLIDOM	0,6%	0,1%	0,0%	0,6%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	0,6%	2,9%	0,1%	0,6%
FENIE ENERGÍA, S.A.	0,5%	0,5%	0,1%	0,5%
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	0,5%	0,8%	2,4%	0,5%
FLIP ENERGÍA	0,4%	0,1%	0,0%	0,4%
FACTOR ENERGÍA	0,4%	1,3%	2,1%	0,4%
CATGAS ENERGÍA	0,3%	0,1%	0,0%	0,3%
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	0,2%	1,3%	0,5%	0,2%
RESTO COMERCIALIZADORES INDEPENDIENTES	1,0%	30,5%	35,1%	1,3%
Subtotal comercializadores independientes	**8,4%**	**40,6%**	**42,0%**	**8,7%**
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 septiembre 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.

Entre los comercializadores independientes destacaron: Repsol (cuota 3,2% en el segmento doméstico-comercial), Servigas (cuota del 4,5% en pyme), y Aldro Energía y Soluciones y Remica Comercializadora (cuota del 3% aproximadamente para ambas en pyme).

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 tercer trimestre de 2020, la mayoría de puntos de suministro de los segmentos pyme e industrial se encontraban suministrados por comercializadores libres (98,9% y 97,9%, 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 tercer trimestre del año, entre 2017 y 2020 – Sector Gasista

TIPO MERCADO	SEGMENTO	3T 2017		3T 2018		3T2019		3T 2020	
		Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total
Mercado Libre	DOMÉSTICO	6.096.553	79,0%	6.226.424	79,6%	6.286.815	79,9%	6.325.631	80,0%
	PYME	47.876	98,7%	48.891	98,8%	50.878	98,8%	51.561	98,9%
	INDUSTRIAL	4.204	98,3%	4.243	97,9%	4.287	97,9%	4.287	97,9%
TOTAL LIBRE		**6.148.633**	**79,1%**	**6.279.558**	**79,8%**	**6.341.980**	**80,1%**	**6.381.479**	**80,2%**
Mercado Regulado	DOMÉSTICO	1.623.408	21,0%	1.592.083	20,4%	1.579.048	20,1%	1.579.070	20,0%
	PYME	655	1,3%	594	1,2%	636	1,2%	583	1,1%
	INDUSTRIAL	73	1,7%	91	2,1%	92	2,1%	92	2,1%
TOTAL REGULADO		**1.624.136**	**20,9%**	**1.592.768**	**20,2%**	**1.579.776**	**19,9%**	**1.579.745**	**19,8%**
TOTAL		**7.772.769**	**100,0%**	**7.872.326**	**100,0%**	**7.921.756**	**100,0%**	**7.961.224**	**100,0%**

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.
Nota: Puntos de suministro registrados a 30 de septiembre 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 (48,7%), seguido por el Grupo Endesa, con 1,6 millones (19,6%), y por el Grupo Iberdrola con algo más de 1 millón de puntos de suministro (13,4%). Los comercializadores independientes, en su conjunto, representaron 553 mil suministros gasistas, lo que supuso una cuota del 7% del total del mercado. Este valor resultó superior en 0,6% al registrado el trimestre anterior, cuando fue del 6,4%. Esto supone unas pérdidas de clientes en los últimos tres años en Naturgy de 394.000 clientes, y por su parte unas ganancias de los Grupos Endesa, Iberdrola, EDP, y de los comercializadores independientes de 40.000, 97.000, 32.000 y 414.000 clientes, respectivamente. De los 414.000 clientes de los comercializadores independientes, 130.000 corresponden a Repsol.

Tabla 11. Cuota integrada del mercado (por número de suministros) por grupo comercializador, tipo de mercado y segmento a 30 de septiembre 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	67,4%	32,6%	3.859.529	48,8%	96,9%	3,1%	16.267	31,2%	94,1%	5,9%	1.533	35,0%	**3.877.329**	**48,7%**
ENDESA	85,0%	15,0%	1.550.145	19,6%	99,1%	0,9%	7.731	14,8%	100,0%	0,0%	667	15,2%	**1.558.543**	**19,6%**
IBERDROLA	96,7%	3,3%	1.065.702	13,5%	100,0%	0,0%	3.455	6,6%	100,0%	0,0%	82	1,9%	**1.069.239**	**13,4%**
EDP	93,9%	6,1%	899.368	11,4%	99,7%	0,3%	3.765	7,2%	99,7%	0,3%	295	6,7%	**903.428**	**11,3%**
INDEPENDIENTE	100,0%	0,0%	327.010	4,1%	100,0%	0,0%	20.627	39,6%	100,0%	0,0%	1.772	40,5%	**349.409**	**4,4%**
REPSOL	100,0%	0,0%	202.947	2,6%	100,0%	0,0%	299	0,6%	100,0%	0,0%	30	0,7%	**203.276**	**2,6%**
TOTAL			**7.904.701**	**100%**			**52.144**	**100%**			**4.379**	**100%**	**7.961.224**	**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 septiembre 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 tercer 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*[7] o el Panel de hogares de la CNMC[8]. 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.

La tasa trimestral de *switching* se incrementó en 0,5 puntos en el mercado eléctrico (3,1%) y aumentó en 0,4 puntos en el mercado gasista (2,5%), todo ello respecto al trimestre anterior. Durante el año móvil, que en este caso comprende el periodo entre el 1 de octubre de 2019 y el 30 de septiembre de 2020, se observó una tasa global de cambio de comercializador del 11,5% en el sector eléctrico y del 9,4% 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.

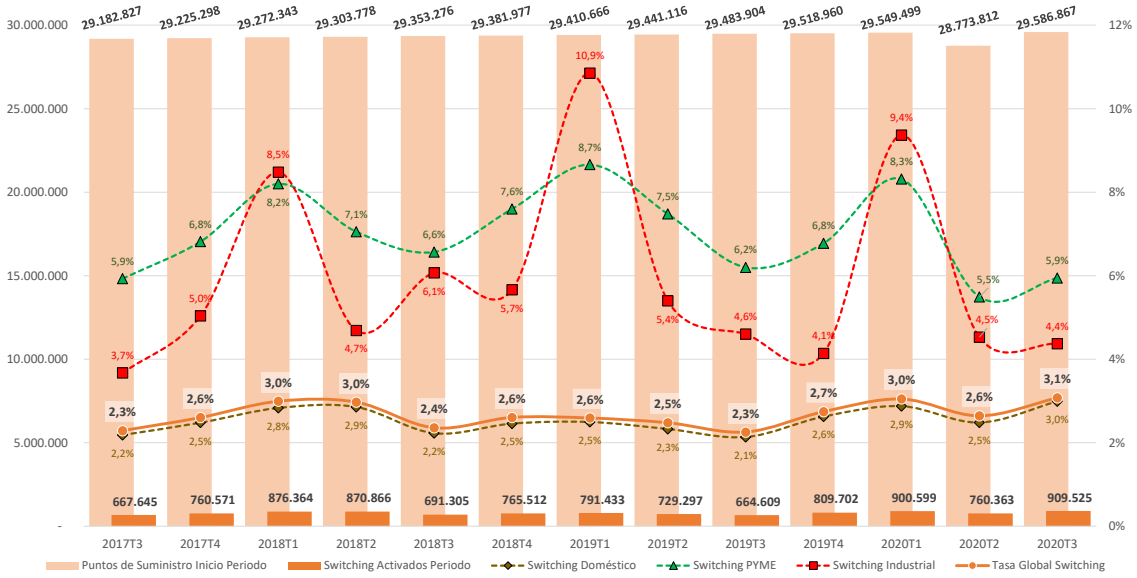
En el **sector eléctrico**, la tasa global de *switching* durante el tercer trimestre de 2020 fue del 3,1% (por segmentos: 3% en el doméstico-comercial, 5,9% pyme y 4,4% industrial), lo que condujo a un ascenso de 0,5 puntos.

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-comercial estas fluctuaciones son menores y en buena medida correspondientes a la actividad comercial de los comercializadores, con

[7] *European Union: «2018 Consumer Markets Scoreboard - October 2018». Basado en datos de 2017*
[8] *http://data.cnmc.es/datagraph/ "PANEL DE HOGARES CNMC"*

tasas de *switching* más reducidas durante el periodo estival (excepto en el año 2020, donde de forma atípica se incrementa).

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

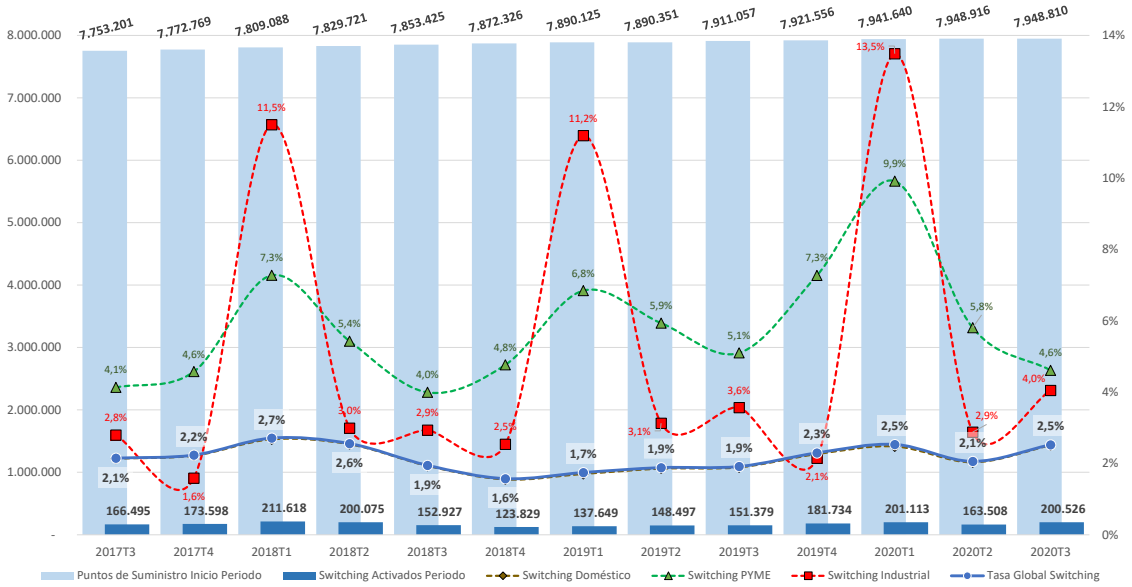


Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.
Nota: Tasa de switching calculada como el cociente entre el número de cambios activados y el número de puntos de suministro registrados al comienzo del periodo de que se trate.

Respecto al **sector gasista**, la tasa global de *switching* del tercer trimestre de 2020 fue del 2,5% (por segmentos: 2,5% doméstico-comercial, 4,6% pyme y 4% industrial), 0,4 puntos superior a la obtenida en el trimestre anterior.

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-comercial estas fluctuaciones son mínimas.

Gráfico 2. Tasas de *switching*. Evolución trimestral desde el tercer trimestre de 2017 hasta el tercer 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.

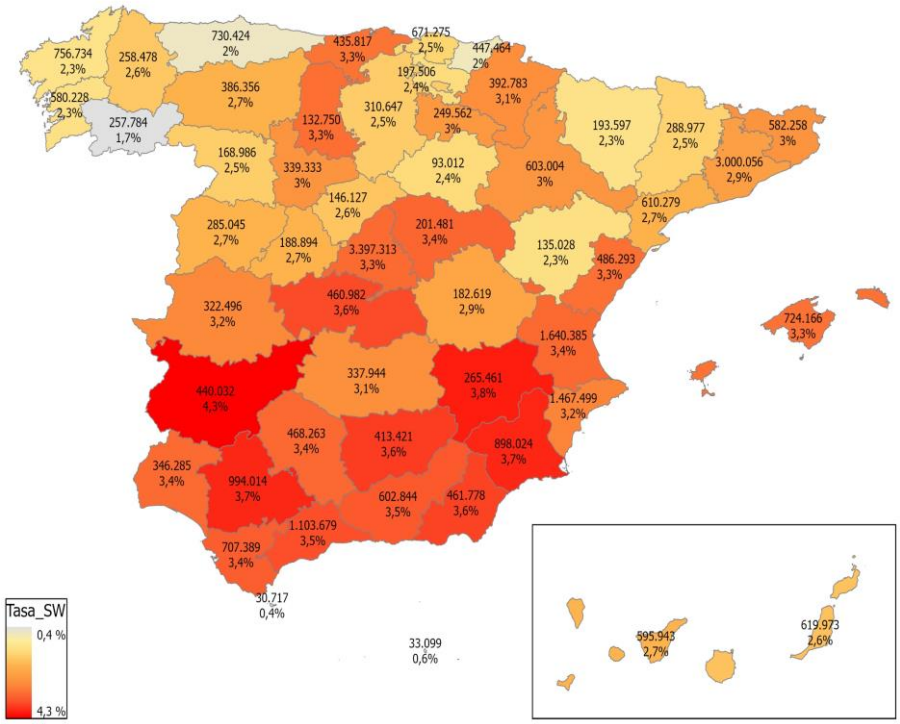
En el **sector eléctrico**, fueron las provincias[9] de Badajoz (4,3%) y Albacete (3,8%) las que registraron las tasas globales de *switching* más elevadas, mientras que, en el extremo opuesto, exceptuando las Ciudades Autónomas, las provincias de Orense (1,7%) y Asturias (2%) registraron las tasas globales de *switching* más bajas.

En el **sector gasista**, las provincias de Huelva (4,1%), Toledo y Málaga (ambas con una tasa de *switching* del 3,8%) fueron las que sobresalieron en su tasa global de *switching* al presentar los valores más altos del trimestre. Por el contrario, las provincias con un menor valor de esta tasa fueron las provincias de Gipuzkoa (1,4%) y Asturias (1,6%).

La provincia de Badajoz es la que muestran las tasas globales de *switching* más elevadas tanto en el sector eléctrico como en el sector gasista.

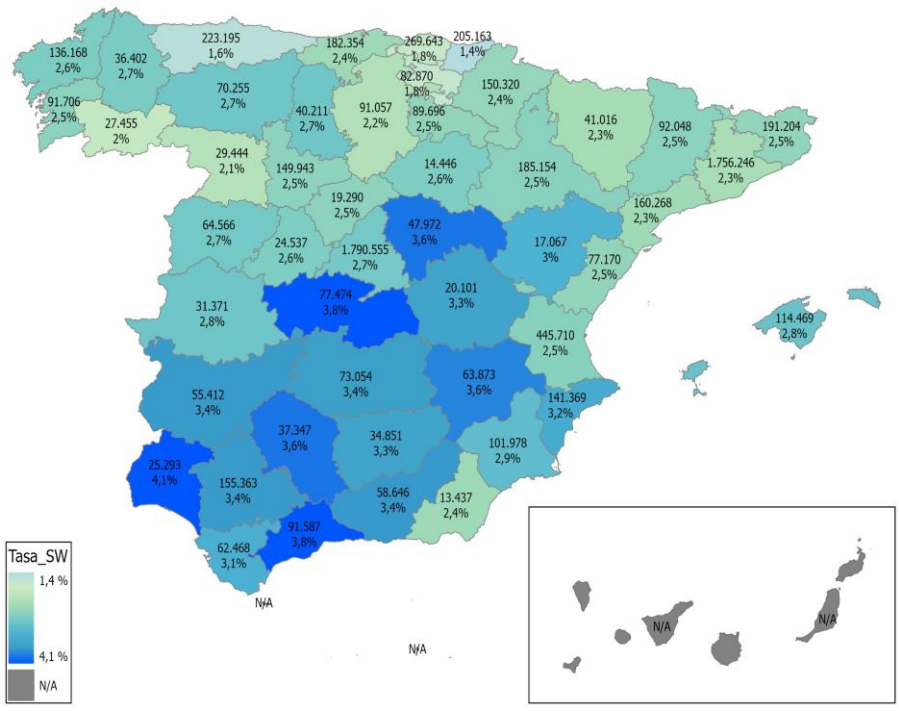
[9] *Excluyendo las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla.*

Gráfico 3. Distribución geográfica de puntos de suministro y tasas globales de *switching* en el tercer trimestre de 2020 - Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

4. SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR

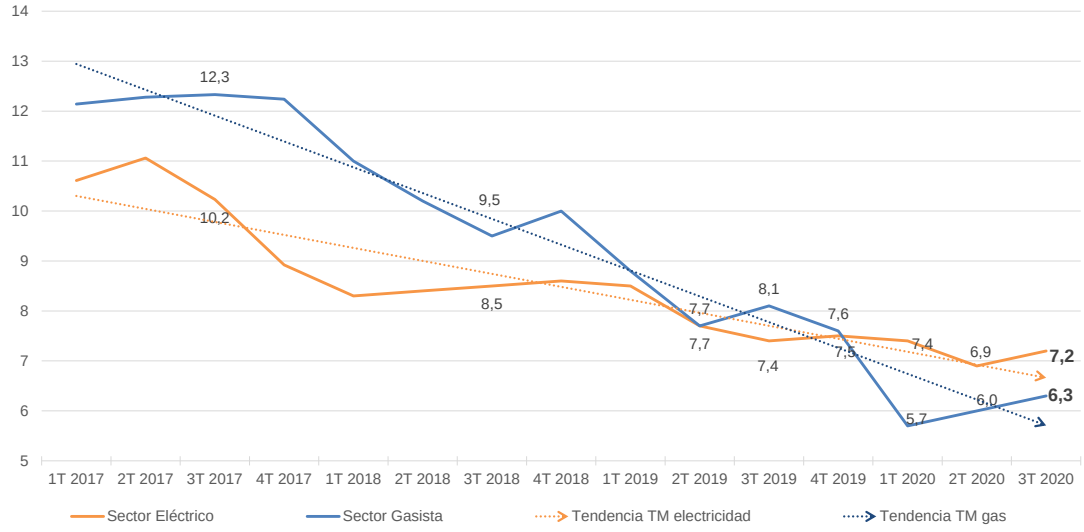
El análisis de los procesos de cambio de comercializador se realza desde el punto de vista de la eficiencia (menores tiempos en el proceso de cambio) y de la eficacia (menores tasas de rechazo).

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 tercer trimestre de 2017 hasta el tercer trimestre de 2020 – Sectores Eléctrico y Gasista



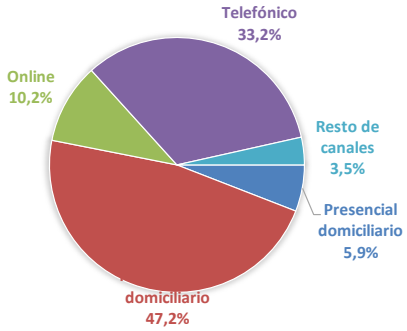
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.
Nota: Tiempo Medio de cambio (TM) expresado en días.

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 tercer trimestre del año, los tiempos medios registrados fueron de 7,2 días en el sector eléctrico, y de 6,3 días en el sector gasista. Esto supuso un incremento durante el último trimestre de 0,3 días en electricidad y en gas natural.

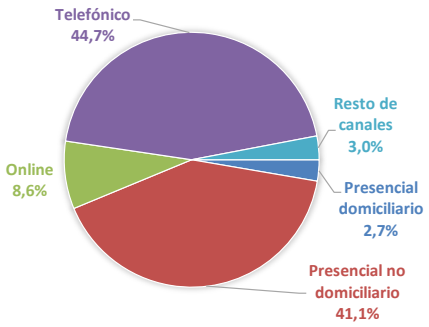
Gráfico 6. Tiempos medios de activación de proceso de cambios de comercializador por canal de contratación durante el tercer trimestre de 2020 – Sectores Eléctrico y Gasista

TM POR CANAL DE CONTRATACIÓN. ELECTRICIDAD



Canal	%	Tiempo Medio
Presencial domiciliario	5,9%	12,7 días
Presencial no domiciliario	47,2%	6,8 días
Online	10,2%	9,1 días
Telefónico	33,2%	6,3 días
Resto de canales	3,5%	6,1 días
TOTAL	100,0%	7,2 días

TM POR CANAL DE CONTRATACIÓN. GAS



Canal	%	Tiempo Medio
Presencial domiciliario	2,7%	11,1 días
Presencial no domiciliario	41,1%	7,9 días
Online	8,6%	7,1 días
Telefónico	44,7%	4,5 días
Resto de canales	3,0%	5,7 días
TOTAL	100,0%	6,3 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 Domiciliario[10] son mucho más altos que los del resto de canales en ambos sectores. Estos tiempos medios superan en 5,5 días y en 4,8 días los tiempos medios del sector eléctrico y gasista respectivamente. Este canal representa el 5,9% y el 2,7% del total de las activaciones. En el segundo trimestre de 2020, este canal representaba el 5,2% y el 2,9 % del total.

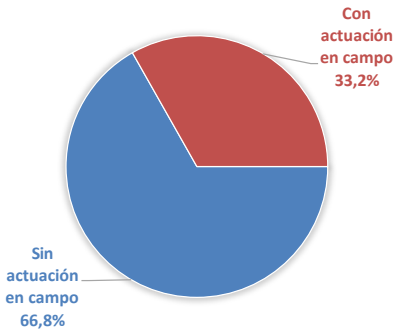
Estos tiempos medios, más extensos para el canal Presencial Domiciliario, se podrían deber tanto por una operativa ineficiente por parte de las fuerzas de venta, como por las auditorias de calidad que, en algunos casos, deben pasar estas solicitudes antes de que los comercializadores envíen al distribuidor 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 se ha incrementado en 14 y en 18,7 puntos porcentuales, en electricidad y en gas, si los comparamos con el segundo trimestre del 2020. El canal Telefónico ha descendido en 12,5 y en 15,1 puntos porcentuales en electricidad y en gas, comparándolos con los del segundo trimestre de 2020.

[10] *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.*

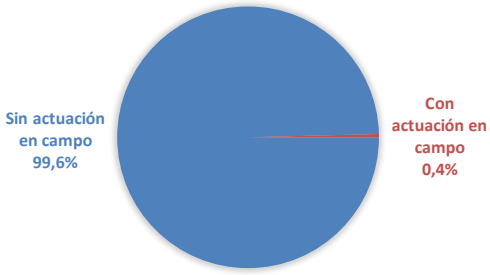
Gráfico 7. Tiempos medios de activación del proceso de cambio de comercializador considerando actuaciones durante el tercer trimestre de 2020 – Sector Eléctrico y Sector Gasista

TM CON/SIN ACTUACIÓN EN CAMPO. ELECTRICIDAD



Actuación en campo	%	Tiempo Medio
Sin actuación en campo	66,8%	7,6 días
Con actuación en campo	33,2%	6,3 días
TOTAL	100,0%	7,2 días

TM CON/SIN ACTUACIÓN EN CAMPO. GAS



Actuación en campo	%	Tiempo Medio
Sin actuación en campo	99,6%	6,3 días
Con actuación en campo	0,4%	7,3 días
TOTAL	100,0%	6,3 días

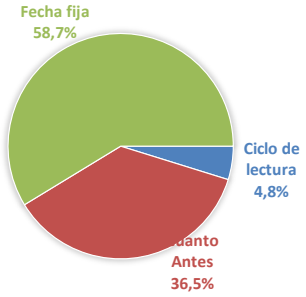
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes comercializadores.

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 1,3 días más rápidas que el resto de solicitudes. En el sector gasista, sin embargo, las escasas solicitudes que requieren "actuaciones en campo" (0,4%) fueron 1 día más lentas que el resto de solicitudes.

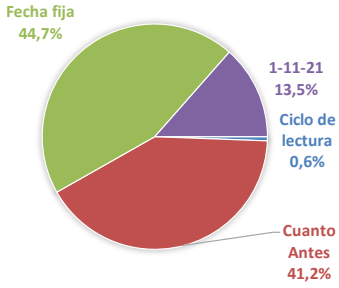
Gráfico 8. Tiempos medios de activación del proceso de cambio de comercializador según el indicativo de activación durante el tercer trimestre de 2020 – Sectores Eléctrico y Gasista

TM POR INDICATIVO ACTIVACIÓN. ELECTRICIDAD



Indicativo activación	%	Tiempo Medio
Ciclo de lectura	4,8%	27,4 días
Cuanto Antes	36,5%	6,6 días
Fecha fija	58,7%	5,9 días
TOTAL	100,0%	7,2 días

TM POR INDICATIVO ACTIVACIÓN. GAS



Indicativo activación	%	Tiempo Medio
Ciclo de lectura	0,6%	16,5 días
Cuanto Antes	41,2%	6,7 días
Fecha fija	44,7%	6,8 días
1-11-21	13,5%	3,5 días
TOTAL	100,0%	6,3 días

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 el sector de la electricidad, 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 este trimestre, en el sector del gas no ocurre así, ya que las solicitudes de uno y otro tipo se activan prácticamente a la vez. En concreto, durante el tercer trimestre de 2020 las solicitudes con fecha de activación indicada con el indicativo "fecha fija" se activaron 0,7 días antes que aquellas solicitadas "cuanto antes", en el sector eléctrico.

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 solitudes 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 trimestres anteriores los tiempos medios entre unas y otras solicitudes eran más amplios 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 53 **comercializadores eléctricos** con más de 1.000 activaciones[11] realizadas en el trimestre, 19 obtuvieron tiempos de cambio inferiores a 5 días, entre ellos cinco de los seis mayores comercializadores de referencia.

Entre los comercializadores libres, los que registraron los tiempos medios de cambio más reducidos fueron Pepeenergy y Geo Alternativa , con 1,8 días.
De los comercializadores regulados, Curenergía (Grupo Iberdrola) registró un tiempo medio de 1,8 días. Energía XXI (Grupo Endesa) y la Comercializadora Regulada Gas & Power (Grupo Naturgy) registraron un tiempo medio de 1,9 días.

Por otra parte, existen 14 **comercializadores gasistas,** de entre los 36 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 11 comercializadores del mercado libre.

Destacan la Comercializadora Regulada Gas & Power (Grupo Naturgy), Energía XXI (Grupo Endesa), y Curenergía (Grupo Iberdrola), con tiempos medios que oscilan entre 1,1 y 2,1 días. Entre los comercializadores libres, Fenie Energía, Iberdrola Clientes y Holaluz-Clidom registraron unos tiempos medios menores a 2 días.

[11] *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 tercer 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		
PEPEENERGY	R2-565	100,0%	0,0%	0,0%	5.356	1,8 días
CURENERGÍA C.U.R.	R2-329	0,0%	100,0%	0,0%	55.740	1,8 días
GEO ALTERNATIVA	R2-603	100,0%	0,0%	0,0%	4.564	1,8 días
ENERGÍA XXI COM. REF.	R2-292	0,0%	99,8%	0,2%	40.956	1,9 días
COM. REG., GAS & POWER	R2-356	99,9%	0,0%	0,1%	14.058	1,9 días
ROFEICA ENERGÍA	R2-545	100,0%	0,0%	0,0%	7.869	2,2 días
OVO ENERGY SPAIN	R2-771	100,0%	0,0%	0,0%	1.678	2,2 días
ALCANZIA ENERGÍA	R2-455	0,1%	97,6%	2,3%	1.125	2,5 días
RÉGSITI COM. REF.	R2-290	13,9%	86,1%	0,0%	2.786	2,5 días
CATGAS ENERGÍA	R2-599	99,4%	0,2%	0,4%	8.045	2,7 días
IBERDROLA CLIENTES	R2-515	0,0%	100,0%	0,0%	177.076	3,5 días
LUVON ENERGÍA	R2-586	90,6%	8,3%	1,2%	2.212	3,5 días
AXPO IBERIA	R2-235	0,0%	100,0%	0,0%	3.002	3,5 días
CIDE HC ENERGÍA	R2-291	84,2%	13,4%	2,4%	1.391	3,8 días
SOLELEC IBÉRICA	R2-476	96,7%	0,4%	2,9%	4.686	3,8 días
BULB ENERGÍA IBÉRICA	R2-772	99,7%	0,2%	0,1%	3.383	3,9 días
COM. REF. ENERGÉTICO	R2-540	83,4%	16,0%	0,6%	2.116	4,0 días
SWAP ENERGÍA	R2-620	93,3%	6,7%	0,0%	1.403	4,5 días
VISALIA ENERGÍA	R2-747	66,2%	28,2%	5,6%	3.131	4,7 días
FENIE ENERGÍA	R2-403	97,8%	0,6%	1,6%	12.632	5,4 días
WIND TO MARKET	R2-248	80,6%	19,4%	0,0%	1.673	5,5 días
ESCANDINAVA DE ELECTRICIDAD	R2-288	99,6%	0,4%	0,0%	1.159	5,7 días
IBERDROLA SERVICIOS ENERGÉTICOS	R2-726	0,0%	100,0%	0,0%	2.543	5,9 días
NATURGY IBERIA	R2-142	99,6%	0,4%	0,0%	44.032	5,9 días
SOM ENERGÍA	R2-415	100,0%	0,0%	0,0%	3.317	6,1 días
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	R2-506	99,2%	0,8%	0,0%	38.851	6,1 días
ELECTRICIDAD ELEIA	R2-758	21,4%	77,3%	1,3%	4.235	6,3 días
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	R2-243	34,7%	65,3%	0,0%	66.708	6,8 días
HOLALUZ - CLIDOM	R2-408	60,2%	0,2%	39,7%	22.658	6,8 días
ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	R2-558	100,0%	0,0%	0,0%	17.048	7,4 días
BASER COM. REF.	R2-284	95,8%	4,1%	0,1%	3.646	7,5 días
ENELUZ 2025	R2-523	35,6%	64,3%	0,1%	3.830	7,8 días
EDP ENERGÍA	R2-004	98,3%	1,5%	0,1%	27.431	8,4 días
TOTAL GAS Y ELECTRICIDAD ESPAÑA	R2-687	2,3%	97,6%	0,1%	3.019	9,1 días
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	R2-469	0,0%	100,0%	0,0%	1.845	9,2 días
WATIUM	R2-449	95,1%	4,9%	0,0%	2.629	9,3 días
ENDESA ENERGÍA	R2-001	0,0%	99,8%	0,2%	146.173	9,8 días
EDP COMERCIALIZADORA	R2-182	64,0%	31,9%	4,1%	2.849	10,3 días
NEXUS ENERGÍA	R2-161	71,3%	28,7%	0,0%	2.471	10,9 días
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	R2-140	2,7%	97,3%	0,0%	5.638	11,4 días
ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA	R2-569	93,0%	7,0%	0,0%	2.944	11,9 días
FACTOR ENERGÍA	R2-109	95,1%	0,1%	4,8%	9.310	14,1 días
AUDAX RENOVABLES	R2-387	93,4%	1,2%	5,3%	16.812	14,9 días
ADS ENERGY 8.0	R2-505	99,8%	0,0%	0,2%	4.176	16,6 días
AGENTE DEL MERCADO ELÉCTRICO	R2-242	84,7%	0,5%	14,7%	2.918	19,3 días
BIROU GAS	R2-794	68,5%	31,5%	0,0%	3.550	21,4 días
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	R2-456	98,9%	0,0%	1,1%	4.617	26,1 días
AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE	R2-752	3,4%	0,0%	96,6%	4.282	26,2 días
FOX ENERGÍA	R2-583	24,1%	1,0%	74,9%	2.898	28,3 días
NABALIA ENERGÍA 2000	R2-608	15,2%	0,0%	84,8%	2.289	28,8 días
UNIELÉCTRICA ENERGÍA	R2-443	16,7%	0,0%	83,3%	3.921	29,0 días
IRIS ENERGÍA EFICIENTE	R2-744	3,5%	0,0%	96,5%	13.235	32,4 días
MULTIENERGÍA VERDE	R2-529	1,5%	0,0%	98,5%	2.103	33,7 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 tercer 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.	0059	0,0%	97,9%	1,2%	0,8%	3.560	1,1 días
CURENERGÍA C.U.R.	0054	12,9%	87,1%	0,0%	0,0%	4.662	1,2 días
FENIE ENERGÍA	0527	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1.338	1,5 días
IBERDROLA CLIENTES	0529	12,6%	87,2%	0,3%	0,0%	35.634	1,8 días
HOLALUZ - CLIDOM	0089	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5.776	1,9 días
COM. REG., GAS & POWER	0052	88,4%	0,0%	0,0%	11,6%	6.007	2,1 días
MULTIENERGÍA VERDE	0531	17,8%	82,2%	0,0%	0,0%	152	2,8 días
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	0044	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	23.319	3,2 días
CORPORACIÓN ALIMENTARIA GUISSONA	0660	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	234	3,4 días
AXPO IBERIA	0049	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	250	3,4 días
ENERPLUS ENERGÍA	0608	99,6%	0,2%	0,0%	0,2%	478	3,7 días
NATURGY IBERIA	0033	97,2%	2,6%	0,2%	0,0%	15.953	4,3 días
GEO ALTERNATIVA	0606	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1.204	4,4 días
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	0537	98,9%	0,0%	1,1%	0,0%	8.293	4,7 días
FOX ENERGÍA	0634	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	511	6,1 días
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	0605	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1.134	6,3 días
ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	0588	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3.729	6,5 días
UNIELÉCTRICA ENERGÍA	0628	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	399	6,8 días
REMICA COMERCIALIZADORA	0546	78,8%	12,7%	8,5%	0,0%	118	6,9 días
BASER COM. REF.	0060	95,9%	4,1%	0,0%	0,0%	1.238	6,9 días
ANOTHER ENERGY OPTION	0611	0,0%	97,8%	1,7%	0,5%	3.277	7,8 días
NINOBE SERVICIOS ENERGÉTICOS	0569	88,8%	11,2%	0,0%	0,0%	107	8,0 días
EDP COMERCIALIZADORA	0002	97,0%	2,6%	0,4%	0,0%	12.062	8,6 días
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	0573	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	500	8,9 días
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	0088	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	1.063	10,3 días
ENDESA ENERGÍA	0007	0,0%	96,0%	0,8%	3,2%	40.472	11,2 días
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	0001	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	434	11,8 días
ENERGY STROM XXI	0552	23,8%	3,6%	3,1%	69,4%	193	12,5 días
AUDAX RENOVABLES	0654	99,6%	0,4%	0,0%	0,0%	7.465	12,6 días
ON DEMAND FACILITIES	0076	75,1%	24,9%	0,0%	0,0%	534	13,8 días
ADS ENERGY 8.0	0567	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2.646	15,3 días
IRIS ENERGÍA EFICIENTE	0653	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2.569	16,5 días
UNIÓN FENOSA GAS COMERCIALIZADORA	0010	0,0%	9,3%	90,7%	0,0%	279	16,8 días
NABALIA ENERGÍA 2000	0627	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	157	21,8 días
AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE	0649	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1.887	22,3 días
MET ENERGÍA ESPAÑA	0600	0,0%	83,6%	16,4%	0,0%	134	22,4 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, analizando la diferencia entre la fecha real 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 tercer 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 tercer trimestre de 2020. Sector Eléctrico

GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	Cambios Activados	Tiempo Medio
OTROS	2.892	5,9
EDP	4.724	3,3
IBERDROLA	360.607	1,5
VIESGO	8.493	1,5
ENDESA	217.657	1,1
NATURGY	1.092	0,4
TOTAL SECTOR ELÉCTRICO	**595.465**	**1,4 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 los comercializadores de referencia (COR).

Las áreas de distribución de los Grupos Naturgy y Endesa presentaron los menores tiempos medios de activación (de 0,4 y 1,1 días, respectivamente) y por otra parte, el Grupo "Otros" distribuidores, presentó el mayor tiempo medio (5,9 días). En este punto, se ha de recordar que la *Directiva UE 2019/944 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de junio de 2019,* establece que el proceso técnico de cambio debe producirse como máximo en 24 horas a partir de 2026.

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

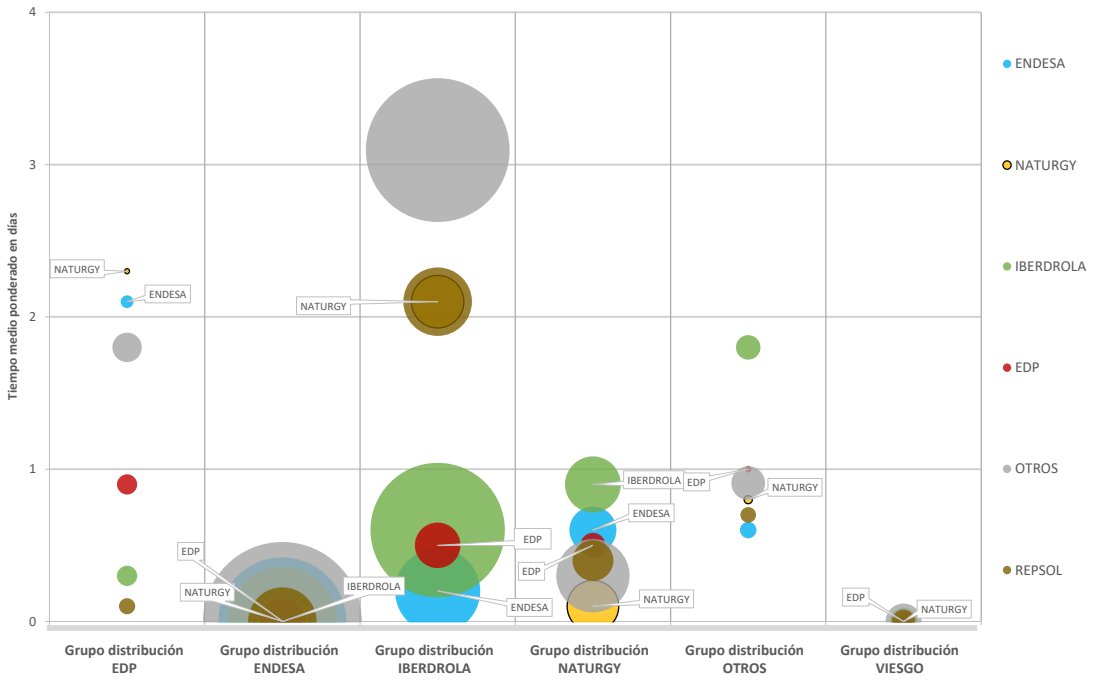
GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	Cambios Activados	Tiempo Medio
IBERDROLA	307.266	1,7 días
EDP	11.804	1,2 días
OTROS	13.160	1,1 días
NATURGY	87.052	0,4 días
ENDESA	349.550	0 días
VIESGO	19.173	0 días
TOTAL SECTOR ELÉCTRICO	**788.005**	**0,7 días**

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 (349.550 activaciones). Cabe señalar que, el 25,9% 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 19.173. Por otro lado, la mayor desviación en el tiempo de activación la presentó el Grupo IBERDROLA con 1,7 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 tercer 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 Iberdrola se registró una mayor dispersión de las desviaciones de los tiempos de activación, con valores que oscilaron entre los 0,2 días para las solicitudes de los comercializadores del Grupo Endesa y los 3,1 días en el caso de las solicitudes de los comercializadores del Grupo “Otros”

Por el contrario, las redes de distribución que registraron una menor dispersión fueron las del Grupo Endesa y las del Grupo Viesgo. Tanto en el área de distribución del Grupo Endesa como en el área de distribución del Grupo Viesgo, las desviaciones en los tiempos fueron de 0 días en todos los casos.

Asimismo, como resultado del análisis efectuado para el tercer 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 tercer trimestre de 2020. Sector Gasista

GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN GASISTAS	Cambios Activados	Tiempo Medio
NORTEGAS	15.566	1,0
REDEXIS GAS	15.372	1,0
GAS EXTREMADURA	2.479	1,0
NATURGY	132.870	0,2
MADRILEÑA RED DE GAS	23.260	0,0
TOTAL SECTOR GASISTA	**189.547**	**0,3 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).

Las áreas de distribución de los Grupos Madrileña Red de Gas y Naturgy presentaron los menores tiempos medios de activación (de 0 y 0,2 días, respectivamente) y por otra parte, Nortegas, Redexis y Gas Extremadura presentaron todos ellos el mayor tiempo medio (1,0 días).

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

GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN GASISTA	Cambios Activados	Tiempo Medio
NATURGY	128.723	0,1 días
MADRILEÑA RED DE GAS	23.080	0 días
REDEXIS GAS	15.758	0 días
NORTEGAS	15.624	0 días
GAS EXTREMADURA	2.276	0 días
TOTAL SECTOR GASISTA	**185.461**	**0 días**

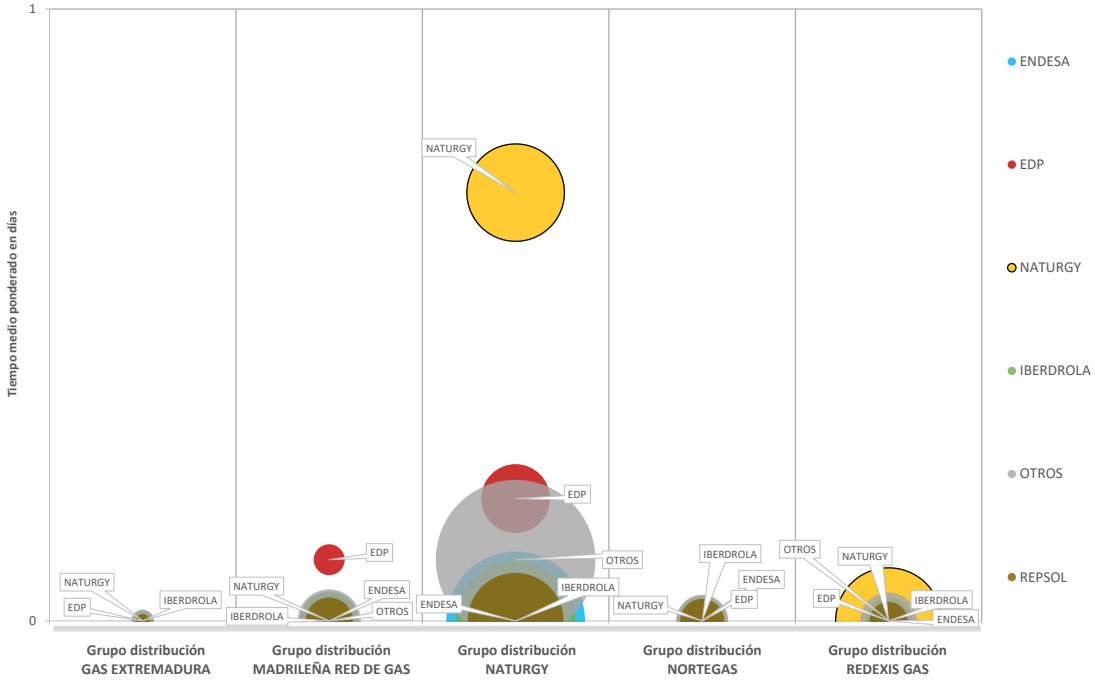
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.
Nota: Se muestran las desviaciones de tiempos medios respecto a los previstos ponderados por el número de activaciones. No se consideran las activaciones de las comercializadoras de último recurso (CUR).

De acuerdo con la información recibida, el área de distribución que más solicitudes de cambio activa es la del Grupo Naturgy, presentó una desviación

en el tiempo de activación de 0,1 días. El resto de áreas de distribución no presentaron, en media, desviaciones entre la fecha prevista de activación y la fecha real de activación.
Analizando dispersión de las desviaciones en los tiempos de las principales áreas de los grupos de distribución gasista, desglosados por grupos comercializadores libres obtenemos los siguientes resultados:

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 (0,7), con valores que oscilan entre los 0,7 días del propio Grupo Naturgy y los 0 días para los Grupos Repsol, Iberdrola y Endesa.

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 tercer 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.

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.

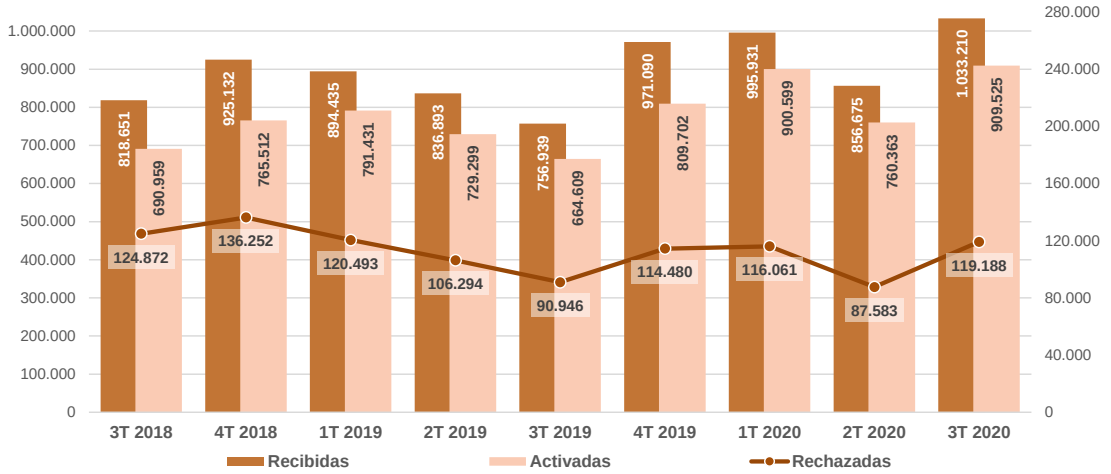
Así, el proceso de cambio será más eficiente cuanto menor sea el tiempo de cambio, y por lo tanto, la activación; pero será más efectivo cuanto menor sea el número de incidencias registradas en el proceso (anulaciones o rechazos).

En el **sector eléctrico**, durante el tercer trimestre de 2020 se recibieron 1.033.210 solicitudes de cambio (un 20,6% más que en el trimestre anterior) y se activaron 909.525 cambios lo que supone un incremento del 19,6%. Durante el mismo periodo, se contabilizaron 119.188 rechazos, lo que supone un aumento del 36,1% de rechazos respecto al anterior trimestre.

En el **sector gasista**, se llegaron a recibir 231.722 solicitudes (un 23,5% más que en el trimestre pasado), y se activaron 200.526 cambios (un 22,6% más que el trimestre anterior). Durante el tercer trimestre de 2020 se contabilizaron 30.359 rechazos (un 35,2% más de rechazos respecto al trimestre anterior).

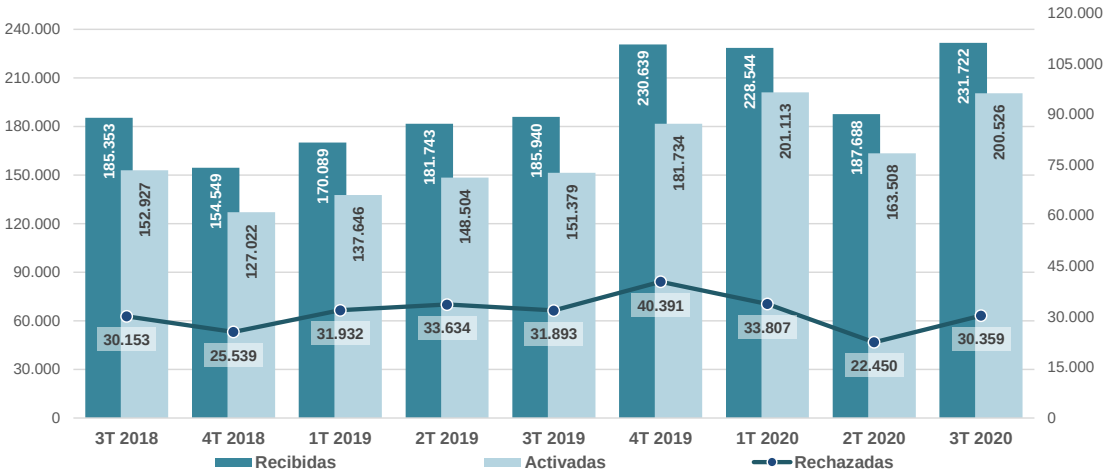
En este último trimestre la **tasa de rechazo** ha aumentado en ambos sectores, pasando del 10,2% al **11,5% en el sector eléctrico,** y de 12% al **13,1% en el sector gasista.** En ambos sectores se han incrementado tanto las solicitudes de cambio recibidas, como las activadas y rechazadas. Hay que destacar que el porcentaje de solicitudes rechazadas respecto al trimestre pasado, se ha incrementado en ambos sectores en mayor porcentaje que las solicitudes activadas y recibidas.

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



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En los siguientes apartados se realiza un análisis operativo de las solicitudes de cambio de comercializador rechazadas para ambos sectores. 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 gestionadas[12] 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.

[12] *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%).*

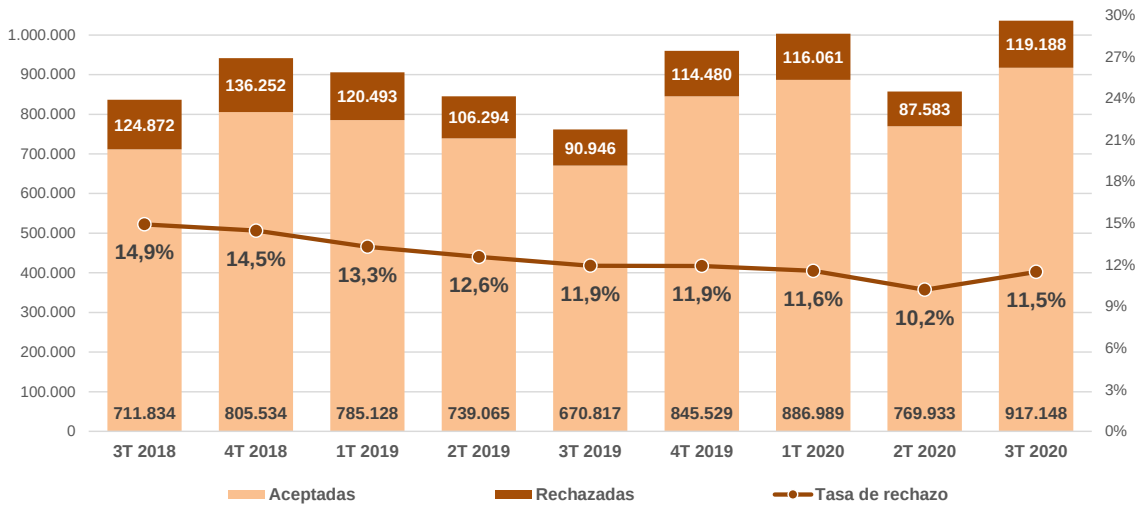
4.2.1 ANALISIS DE LOS RECHAZOS DEL PROCESO DE CAMBIO

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 tercer trimestre de 2020.

En el **sector eléctrico**, la tasa de rechazo registrada se incrementó en 1,3 puntos, pasando a ser del 11,5% en el tercer 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%.

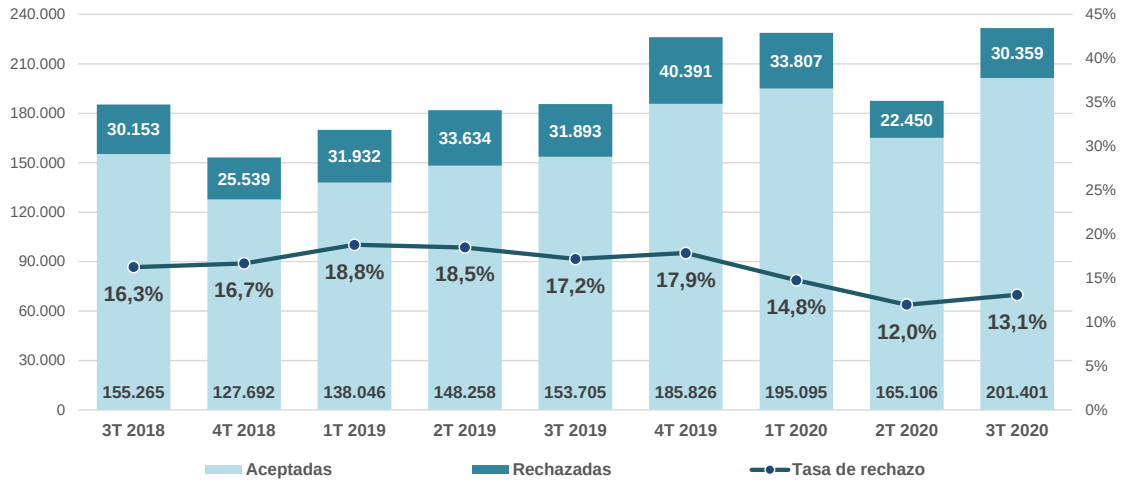
En el **sector gasista**, la tasa de rechazo obtenida fue del 13,1%; lo que supuso un aumento de 1,1 puntos si comparamos con la del segundo trimestre de 2020. Durante 2018, la tasa de rechazo promedio fue del 16,6% de las solicitudes aceptadas y en 2019 fue del 18,1%.

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



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

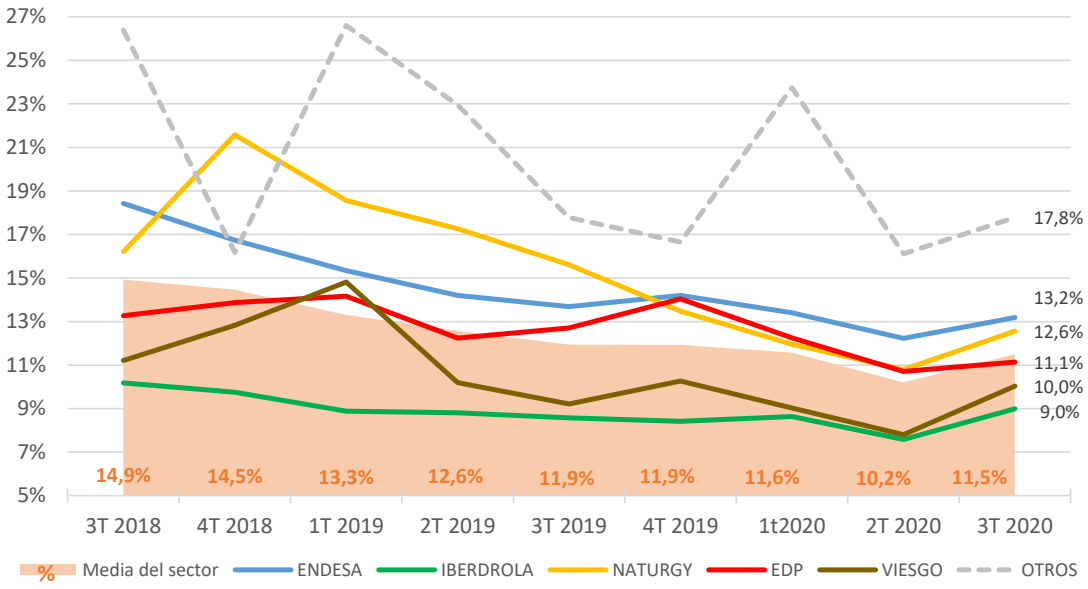


Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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 tercer trimestre de 2018 hasta el tercer trimestre de 2020 – Sector Eléctrico



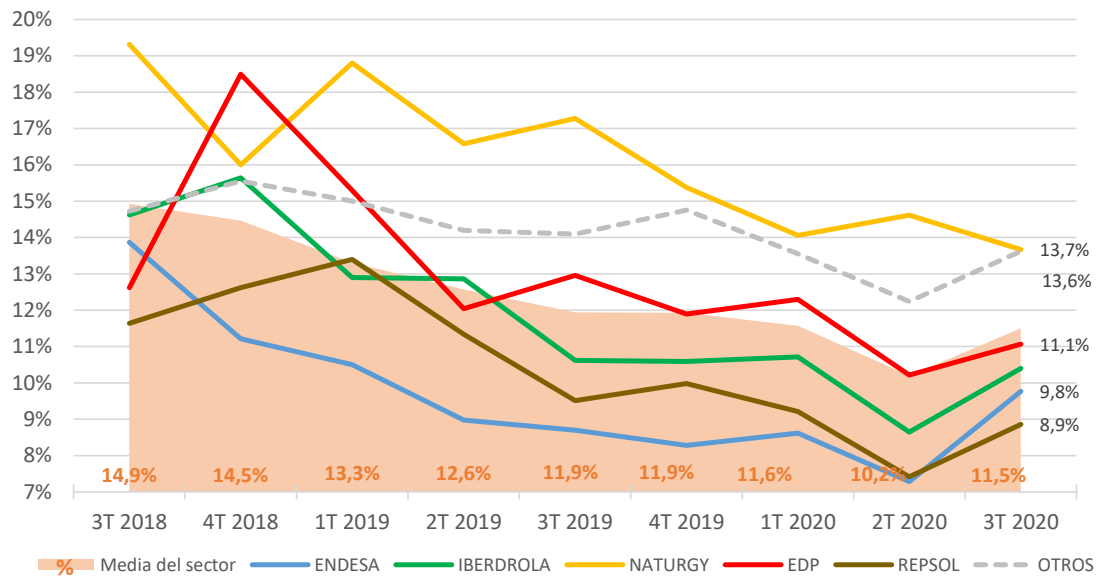
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Durante este trimestre, entre los principales grupos **distribuidores del sector eléctrico** se produce un incremento de sus tasas de rechazo**.** Estos Grupos aumentan su tasa de rechazo entre el 0,4% (Grupo EDP) y el 2,2% (Grupo Naturgy).

El conjunto de distribuidores independientes agrupados en el epígrafe "Otros", destacó el trimestre pasado 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. Alcanza una tasa de rechazo este trimestre del 17,8%

Los distribuidores del Grupo Iberdrola siguen presentando la menor tasa de rechazos del sector, situada en el 9% este trimestre.

Gráfico 16. Tasa de rechazos (solicitud de cambio) de los principales grupos de comercializadores. Evolución trimestral desde el tercer trimestre de 2018 hasta el tercer 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 un incremento 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 reduce su tasa en casi 0,9 puntos porcentuales.

Los comercializadores del Grupo Repsol incrementan su tasa de rechazo en 1,4 puntos alcanzando una tasa del 8,9% siendo en el tercer 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 tercer 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:	11,5%		13,2%	9,0%	12,6%	10,0%	11,1%	17,8%
Solicitudes gestionadas:	1.036.335		463.566	395.750	118.044	23.829	14.887	20.259
ENDESA ENERGÍA	11,0%	169.461	9,9%	12,0%	12,5%	15,9%	8,4%	23,8%
IBERDROLA CLIENTES	11,8%	214.863	14,8%	8,7%	15,7%	9,4%	8,6%	18,4%
NATURGY IBERIA	15,4%	52.806	23,7%	9,1%	10,0%	9,8%	31,7%	34,3%
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	9,1%	73.247	9,4%	7,8%	12,0%	8,3%	7,0%	12,9%
EDP ENERGÍA	11,1%	31.430	12,0%	9,6%	13,0%	9,9%	7,5%	29,9%
ENERGÍA XXI COM. REF.	5,0%	43.782	4,9%	4,5%	7,8%	7,7%	0,0%	17,4%
CURENERGÍA C.U.R.	5,8%	62.021	12,0%	4,5%	14,4%	7,9%	12,8%	17,2%
COM. REG., GAS & POWER	10,3%	15.776	15,6%	7,7%	9,6%	8,9%	1,9%	17,4%
BASER COM. REF.	6,4%	3.875	9,5%	5,2%	8,0%	3,7%	5,5%	22,8%
RÉGSITI COM. REF.	5,1%	2.763	4,9%	3,5%	7,5%	4,8%	0,0%	22,6%
COM. REF. ENERGÉTICO	4,3%	2.039	12,8%	7,4%	15,7%	0,0%	0,0%	2,6%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	6,7%	41.865	6,6%	5,9%	8,9%	5,3%	8,2%	13,7%
HOLALUZ - CLIDOM	33,1%	35.422	38,6%	19,6%	24,3%	19,4%	36,0%	41,6%
ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	23,1%	22.423	24,5%	21,4%	22,5%	17,1%	20,2%	33,8%
AUDAX RENOVABLES	8,2%	18.481	8,7%	7,4%	7,6%	6,7%	10,7%	6,6%
IRIS ENERGÍA EFICIENTE	11,3%	15.994	11,9%	10,2%	11,1%	11,5%	6,3%	13,9%
FENIE ENERGÍA	11,9%	15.039	13,7%	8,9%	13,4%	16,6%	12,5%	11,2%
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	6,9%	11.360	8,6%	4,2%	6,3%	7,8%	6,0%	16,0%
FACTOR ENERGÍA, S.A.	8,8%	10.002	10,0%	6,9%	7,7%	9,7%	20,5%	19,9%
ENERGÍA COLECTIVA	13,5%	9.167	13,6%	13,4%	15,1%	10,1%	8,3%	12,4%
SOLELEC IBÉRICA	9,1%	7.018	9,5%	7,6%	8,2%	4,5%	19,6%	8,2%
GESTERNOVA	12,5%	6.893	14,9%	10,0%	14,3%	10,6%	10,3%	30,1%
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	7,3%	6.183	4,9%	2,1%	13,5%	5,1%	0,0%	83,9%
PEPEENERGY	4,7%	5.823	5,7%	3,0%	6,4%	2,1%	2,2%	7,9%
GEO ALTERNATIVA	16,2%	5.564	21,0%	10,7%	16,9%	10,0%	27,1%	11,1%
ELECTRICIDAD ELEIA	8,2%	4.833	7,6%	6,8%	13,1%	12,7%	8,6%	9,2%
GAOLANIA SERVICIOS	6,6%	4.544	7,4%	4,8%	7,5%	11,7%	28,6%	14,3%
AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE	7,3%	4.486	8,2%	5,7%	8,5%	16,7%	16,7%	5,4%
ADS ENERGY 8.0	7,7%	4.249	6,2%	6,8%	10,8%	16,3%	16,7%	8,3%
UNIELÉCTRICA ENERGÍA	9,0%	4.136	9,6%	6,3%	15,1%	13,9%	7,1%	7,6%
BULB ENERGÍA IBÉRICA	10,9%	3.961	10,0%	8,0%	18,0%	14,0%	28,6%	32,6%
ENELUZ 2025	8,8%	3.946	8,8%	8,1%	9,5%	10,0%	13,3%	17,9%
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	8,1%	3.921	9,9%	10,6%	8,0%	6,8%	5,9%	17,2%
SOM ENERGÍA	9,4%	3.695	10,0%	5,2%	9,7%	6,7%	0,0%	21,9%
NEXUS ENERGÍA	26,5%	3.658	23,1%	27,9%	29,9%	47,5%	24,4%	22,2%
BIROU GAS	7,1%	3.654	10,3%	5,0%	8,9%	9,5%	0,0%	25,0%
ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA	10,9%	3.602	12,2%	8,5%	7,8%	4,3%	6,5%	15,2%
VISALIA ENERGÍA	17,1%	3.558	20,0%	12,9%	16,2%	9,5%	14,3%	29,3%
AXPO IBERIA	18,0%	3.344	19,7%	17,8%	11,4%	19,6%	0,0%	10,9%
TOTAL GAS Y ELECTRICIDAD ESPAÑA	9,5%	3.285	12,4%	6,6%	10,7%	4,4%	2,8%	6,0%
FOX ENERGÍA	8,6%	3.282	8,6%	7,9%	13,4%	22,2%	11,1%	10,3%
EDP COMERCIALIZADORA	16,3%	3.231	14,4%	11,2%	10,9%	2,9%	35,1%	20,8%
FACTOR ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U.	9,1%	3.138	7,4%	11,3%	5,9%	11,3%	9,2%	17,2%
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	25,9%	3.093	25,5%	24,5%	34,4%	25,2%	7,7%	25,7%
MULTIENERGÍA VERDE	28,1%	2.970	29,3%	29,6%	19,1%	0,0%	15,5%	0,0%
WATIUM	4,8%	2.723	6,3%	3,6%	2,1%	3,1%	0,0%	0,0%
NABALIA ENERGÍA 2000	7,2%	2.499	6,9%	7,5%	6,6%	10,5%	21,4%	6,1%
LUVON ENERGÍA	8,2%	2.386	7,3%	6,1%	10,1%	25,0%	0,0%	13,4%
CYE ENERGÍA	11,0%	2.207	15,3%	7,5%	14,0%	0,0%	20,8%	33,3%
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	9,4%	2.115	10,9%	8,6%	14,0%	9,0%	8,7%	4,3%
IBERDROLA SERVICIOS ENERGÉTICOS	7,9%	2.113	16,4%	3,1%	11,3%	0,0%	50,0%	0,0%
OVO ENERGY SPAIN	13,2%	1.943	14,8%	10,7%	16,2%	14,3%	8,3%	0,0%
WIND TO MARKET	8,8%	1.859	9,9%	7,9%	6,9%	2,7%	10,1%	18,8%
ANOTHER ENERGY OPTION	13,9%	1.744	16,7%	11,3%	10,5%	0,0%	50,0%	16,7%
SWAP ENERGÍA	10,5%	1.615	8,1%	10,9%	29,0%	6,2%	10,4%	26,9%
CIDE HC ENERGÍA	8,7%	1.549	16,9%	8,3%	13,2%	0,0%	0,0%	5,7%
GAIA GLOBAL ENERGY	5,0%	1.495	0,2%	7,2%	42,5%	0,0%	0,0%	0,0%
ESCANDINAVA DE ELECTRICIDAD	10,7%	1.289	11,8%	9,0%	8,1%	4,8%	21,4%	15,0%
ALCANZIA ENERGÍA	22,7%	1.261	27,4%	19,2%	26,6%	20,6%	9,7%	42,9%
GRUPO IBERSOGAS ENERGÍA	15,5%	1.235	7,1%	44,7%	50,0%	0,0%	0,0%	14,8%
SYDER COMERCIALIZADORA VERDE	15,9%	1.233	16,0%	17,6%	6,9%	0,0%	19,4%	0,0%
CATGAS ENERGÍA	13,1%	1.232	12,9%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	33,3%
INER ENERGÍA CASTILLA LA MANCHA	11,6%	1.103	19,7%	8,4%	15,8%	16,7%	0,0%	17,1%
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA SUR	7,1%	1.069	7,1%	10,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
HELIOLEC ENERGÍA ELÉCTRICA	7,5%	1.008	22,8%	5,6%	14,9%	0,0%	0,0%	28,6%

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 comercializadores[13], 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 (9,1%), presentó una tasa de rechazo por debajo de la media en todas las áreas de distribución estudiadas.

- Los comercializadores de referencia[14] (salvo Curenergía en las áreas de distribución del Grupo EDP y del Grupo Naturgy, 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" (17,8%) 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 solicitudes de cambio enviadas, fueron Aldro Energía y Soluciones, Audax Renovables, y Enérgya VM Gestión de Energía.

- De entre los comercializadores independientes destacaron negativamente Holaluz-Clidom (con 35.422 solicitudes) y Alterna Operador Integral -Flip Energía- (con 22.423 solicitudes), con tasas de rechazo muy elevadas que superaron las medias de todas las áreas de distribución, y que ascendieron al 33,1% y al 23,1%, respectivamente, en este último trimestre. El elevado número de rechazos de Holaluz-Clidom se identificó mayormente con el motivo 55, en el que el nuevo cliente

[13] *Comercializadores ubicados en el primer bloque de la tabla (filas 1 a 5).*
[14] *Comercializadores ubicados en el segundo bloque de la tabla (filas 6 a 11).*

coincide con el actual (35,1%), por intentar realizar cambios de comercializador con cambio de titular, cuando el titular realmente no cambiaba. En el caso de Alterna, la elevada tasa se debe al efecto inverso. Se solicitaron cambios de comercializador sin cambio de titular, para contratos en los que realmente cambia el titular (por lo que se rechazan por motivo 3, cuando el DNI-CIF no coincide con el que el que tiene el distribuidor).

De forma generalizada, concluíamos en el trimestre anterior, que bastantes comercializadoras independientes mostraron tasas de rechazo por encima de la media 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 (nótense los motivos de rechazo 3 y 55 enunciados). Desde julio de 2020, con la entrada en operación del formato P0, incluido en la resolución de la CNMC de 17 de diciembre de 2019, que permite a los comercializadores comprobar esa información, se ha comprobado que este tipo de rechazos se ha reducido.

Respecto a los grupos **distribuidores del sector gasista**, la tasa media de rechazo registró un aumento con respecto al trimestre anterior, de 1,1 puntos, alcanzando el 13,1% en el tercer trimestre de 2020.

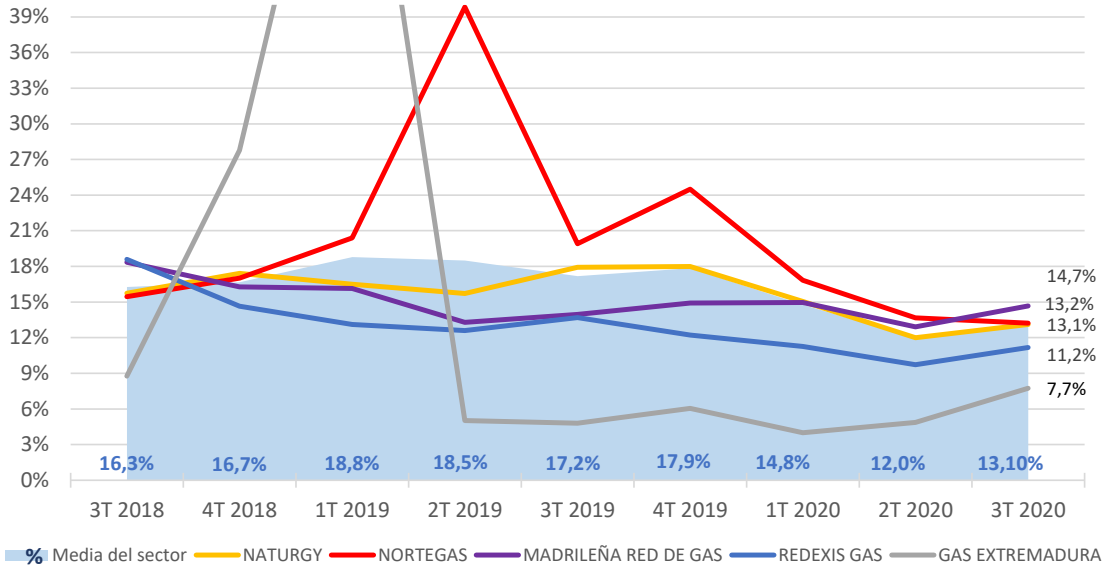
Durante este trimestre, Gas Extremadura (que ha incrementado en 2,9 puntos porcentuales su tasa media de rechazo), sigue manteniendo la tasa más baja. El Grupo Nortegas (Nortegas Energía Distribución, S.A.U., NED España Distribución Gas, S.A.U., y Tolosa Gasa, S.A.), fue el único que presentó una disminución en su tasa media de rechazo, 0,5 puntos, pasando del 13,7% al 13,2%. El Grupo Madrileña Red de Gas es quien presenta en este trimestre la tasa más alta de rechazo, alcanzando el 14,7%, 1,6 puntos por encima de la media.

El Grupo Naturgy (Nedgia) incrementó su tasa de rechazo en 1,1 puntos hasta el 13,1%. En este segundo trimestre, el 45,2% del total de los rechazos se debe al motivo R12[15] y el 18,4% del total de los rechazos se debería al motivo R19[16]. Estos motivos de rechazo están relacionados con solicitudes que deberían requerir solicitudes de cambio de comercializador con cambio de titular.

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

[16] *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.*

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

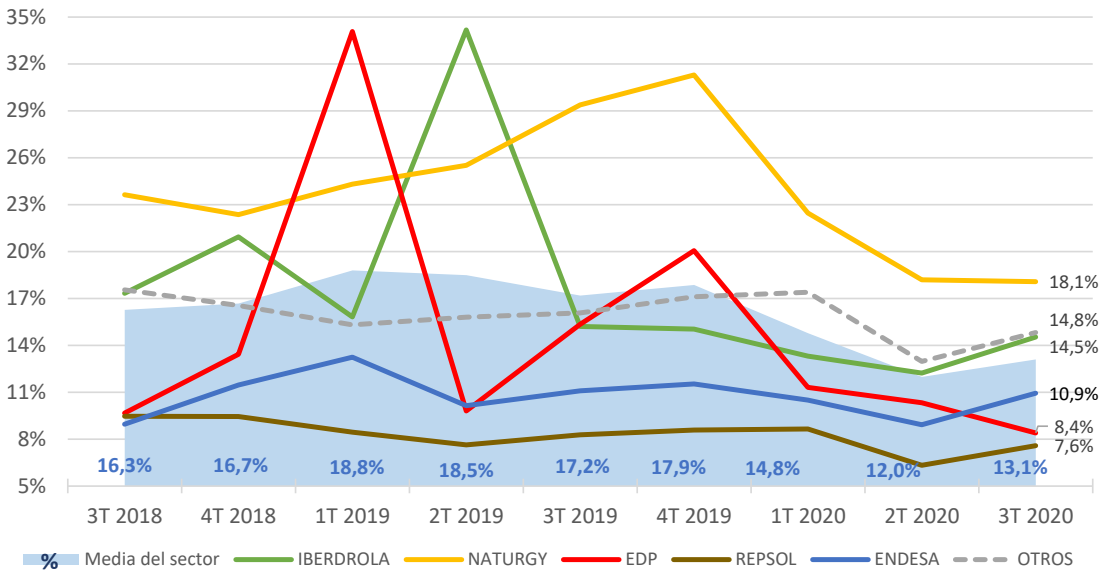


Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.
Nota: Se ha acotado en el gráfico la tasa de rechazo consecuencia de una incidencia en áreas de distribución de Gas Extremadura (67,4%) en el primer trimestre 2019 para facilitar la visualización de la evolución del resto de distribuidores.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

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 un incremento con respecto al trimestre anterior de 1,1 puntos, hasta situarse en el 13,1% en el tercer trimestre de 2020.

La tasa de rechazo de los comercializadores pertenecientes al Grupo Repsol fue la menor del sector, con el 7,6%. El Grupo Naturgy alcanzó una tasa de rechazo del 18,1%, dato que mantiene desde el segundo trimestre de 2020 y que no obtenía desde el tercer trimestre de 2017. El Grupo EDP es el único que consigue reducir su tasa de rechazo en 1,9 puntos alcanzando una tasa del 8,4%.

Gráfico 18. Tasa de rechazos (solicitud de cambio) de los principales grupos de comercializadores. Evolución trimestral desde el tercer trimestre de 2018 hasta el tercer 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 (7,5% de rechazos) y EDP Comercializadora (8,6% de rechazos) 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 (18,7%), presentó tasas de rechazo por encima de la media en todas las áreas de distribución con la excepción del área de distribución de Gas Extremadura.

- De entre los comercializadores de referencia[17] destacaron Energía XXI y Curenergía 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, Factor Energía, Iris Energía Eficiente, Ads Energy 8.0 y Enérgya VM Gestión de Energía.

- Sin embargo, destacaron por superar la tasa media de rechazos en todas las áreas de distribución, Holaluz-Clidom, y en todas, menos en la de Gas Extremadura: Alterna Operador Integral (Flip Energía), Geo Alternativa, Energía Colectiva, Cepsa Comercial Petróleo y Axpo Iberia. Sus tasas de rechazo fueron muy elevadas, 32%, 27,6%, 23,9%, 19,1%, 25,5% y 22,3% respectivamente.

- 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, los de Axpo, Cepsa y Energía Colectiva con el motivo R12 y los de Geo Alternativa con el R12, R34 y R87[18].

- 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 tercer trimestre de 2020 en ciertas redes de distribución (tasas de rechazo en color rojo).

De forma generalizada se puede concluir que, las altas tasas de rechazo de los comercializadores independientes, puede reflejar una menor destreza en la operativa de los formatos por parte de éstos.

[17] *Comercializadores ubicados en el segundo bloque de la tabla (filas 6 a 9).*

[18] *El rechazo R12 se produce cuando el DNI no es coherente con el CUPS. El rechazo R19 se produce cuando hay cambio de titular y el número de documento y el nuevo número de documento son iguales. El R34 se produce cuando no existe contrato de ATR en vigor y el rechazo R87 se produce cuando el cliente quiere gas más adelante.*

Tabla 19. Tasas de rechazo (solicitudes de cambio) de los comercializadores por área de distribución durante el tercer 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:	13,1%		13,1%	13,2%	14,7%	11,2%	7,7%
Solicitudes gestionadas:	231.760		160.759	19.296	29.614	19.401	2.689
ENDESA ENERGÍA	11,3%	47.076	11,3%	13,5%	11,1%	10,1%	10,2%
IBERDROLA CLIENTES	15,0%	41.918	16,7%	12,5%	14,3%	8,5%	6,6%
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	7,5%	25.235	7,3%	8,6%	8,7%	5,9%	5,7%
NATURGY IBERIA	18,7%	21.381	17,7%	31,6%	20,8%	25,7%	4,8%
EDP COMERCIALIZADORA	8,6%	13.190	7,6%	10,7%	11,3%	7,4%	6,7%
COM. REG., GAS & POWER	15,7%	6.513	13,9%	58,4%	18,4%	21,6%	20,0%
CURENERGÍA C.U.R.	10,6%	5.256	10,0%	8,9%	14,0%	5,6%	7,7%
ENERGÍA XXI COM. REF.	6,7%	3.938	6,8%	8,6%	7,8%	6,2%	5,5%
BASER COM. REF.	6,8%	1.335	6,6%	6,0%	5,8%	14,3%	20,0%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	8,9%	9.136	8,7%	5,4%	10,5%	9,9%	14,2%
HOLALUZ - CLIDOM	32,0%	8.881	31,9%	34,1%	35,0%	29,5%	13,7%
AUDAX RENOVABLES	7,1%	8.079	6,6%	10,6%	8,8%	7,1%	2,4%
ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	27,6%	5.118	23,3%	27,1%	39,5%	24,7%	0,0%
FACTOR ENERGÍA	7,7%	4.304	7,6%	12,2%	9,0%	7,0%	0,0%
IRIS ENERGÍA EFICIENTE	11,5%	2.912	11,8%	11,8%	13,4%	9,0%	0,0%
ADS ENERGY 8.0	5,0%	2.766	5,2%	4,2%	5,0%	4,8%	3,4%
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	4,3%	2.604	4,6%	2,9%	4,3%	3,8%	6,7%
AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE	5,4%	2.001	5,2%	33,3%	3,8%	2,8%	6,3%
FENIE ENERGÍA	9,0%	1.547	8,1%	19,7%	14,0%	9,0%	0,0%
GEO ALTERNATIVA	23,9%	1.420	17,7%	18,4%	34,1%	33,3%	7,7%
ENERGÍA COLECTIVA	19,1%	1.318	17,5%	16,3%	21,1%	32,8%	4,2%
CATGAS ENERGÍA	10,6%	1.314	10,6%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	25,5%	1.240	25,1%	33,3%	28,1%	21,2%	0,0%
NEXUS ENERGÍA	14,9%	1.146	14,8%	19,8%	10,8%	18,8%	0,0%
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	5,8%	1.082	6,3%	3,5%	0,0%	17,4%	11,8%
AXPO IBERIA	22,3%	745	19,8%	28,3%	18,9%	39,7%	0,0%
ON DEMAND FACILITIES	11,5%	617	13,2%	30,0%	1,9%	10,3%	2,6%
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	20,0%	585	13,3%	59,2%	17,3%	25,0%	0,0%
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	8,0%	574	11,5%	6,3%	14,3%	0,0%	0,0%
FOX ENERGÍA	8,8%	560	8,9%	7,7%	6,8%	10,9%	4,8%
CHCUATRO GAS COMERCIALIZADORA	9,1%	514	7,9%	0,0%	6,4%	15,1%	0,0%
BIROU GAS	8,8%	452	7,5%	5,1%	20,7%	24,1%	0,0%
ANOTHER ENERGY OPTION	21,1%	450	24,4%	33,3%	0,0%	15,5%	0,0%
UNIELÉCTRICA ENERGÍA	8,0%	436	7,5%	2,7%	14,0%	9,2%	0,0%
SWAP ENERGÍA	16,3%	417	16,2%	12,0%	14,8%	23,1%	28,6%
TOTAL GAS Y ELECTRICIDAD ESPAÑA	16,2%	351	15,0%	14,3%	23,5%	20,6%	0,0%
CORPORACIÓN ALIMENTARIA GUISSONA	14,3%	349	14,1%	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%
UNIÓN FENOSA GAS COMERCIALIZADORA	10,3%	331	5,7%	30,4%	8,9%	5,6%	0,0%
GAOLANIA SERVICIOS	11,4%	325	10,9%	9,1%	11,4%	16,7%	0,0%
ENERPLUS ENERGÍA	6,1%	311	4,3%	33,3%	6,8%	12,5%	0,0%
INER ENERGÍA CASTILLA-LA MANCHA	15,5%	296	15,0%	22,2%	11,8%	28,6%	16,7%
FUSIONA SOLUCIONES ENERGÉTICAS	16,7%	203	17,1%	25,0%	6,7%	15,6%	0,0%
LUVON ENERGÍA	12,0%	200	12,5%	20,0%	13,6%	0,0%	0,0%
ENERGY STROM XXI	11,8%	186	13,9%	5,0%	12,5%	0,0%	0,0%
DOMÉSTICA GAS Y ELECTRICIDAD	26,2%	183	31,8%	66,7%	50,0%	8,2%	0,0%
NABALIA ENERGÍA 2000	11,7%	180	9,8%	15,4%	19,0%	10,0%	0,0%
INSIGNIA GAS	21,8%	174	18,2%	12,5%	52,9%	23,5%	0,0%
ENERGÍA NUFRI	17,3%	173	14,6%	0,0%	0,0%	53,8%	0,0%
NINOBE SERVICIOS ENERGÉTICOS	12,4%	170	9,7%	0,0%	0,0%	66,7%	0,0%
ALCANZIA ENERGÍA	43,8%	162	42,6%	33,3%	46,2%	50,0%	100,0%
REMICA COMERCIALIZADORA	16,7%	138	17,6%	0,0%	15,6%	14,3%	0,0%
SERVIGAS S. XXI	23,2%	138	17,4%	42,3%	16,7%	21,6%	0,0%
VITA CAPITAL TRADING	15,8%	114	13,3%	50,0%	25,0%	19,0%	0,0%
IBERELÉCTRICA COMERCIALIZADORA	17,7%	113	14,8%	0,0%	30,4%	0,0%	0,0%
GESTERNOVA	19,0%	105	20,0%	0,0%	15,4%	22,2%	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.

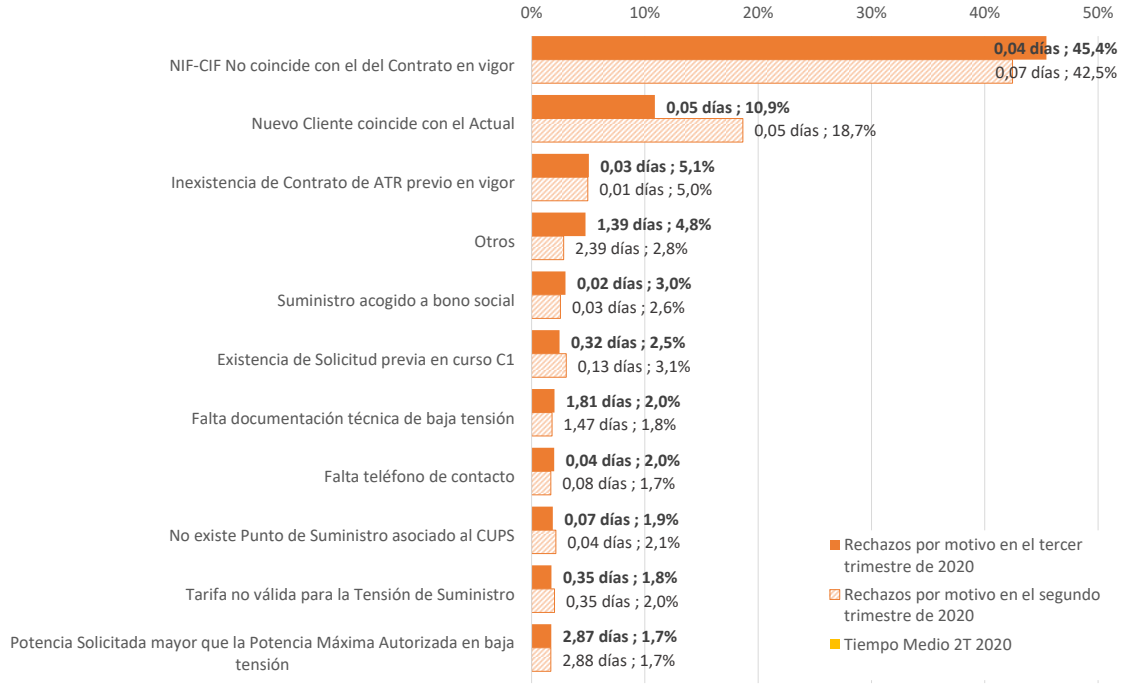
Los motivos de rechazo más frecuentes durante el último trimestre en el **sector eléctrico** se muestran a continuación, donde como en trimestres anteriores más de la mitad de los rechazos de cambio registrados (56,3%) se concentraron en los dos motivos principales.

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"** (45,4%), que presentó un aumento de su peso relativo comparado con el trimestre anterior (42,5%). 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 identificador[19] con la información incluida en su base de datos, provocando una demora media en el proceso de cambio de 0,04 días. Aunque el error tipo 03 supone el 45,4% de los motivos de rechazo, el impacto en términos de tiempo no supone una demora relevante de los cambios de comercializador y además se ha reducido dicho tiempo en casi la mitad con respecto al trimestre anterior.

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. Segundo y tercer 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 con implantación dese julio de 2020[20]), contiene una validación mediante la cual, el comercializador incluye en su solicitud de P0[21] el titular del punto de suministro y el distribuidor le comunica si coincide o no[22], 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 de la CNMC de 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 2,3% 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"** (10,9%), que disminuye en 7,8 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 96% 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. El comercializador Holaluz-Clidom aglutina casi el 46,3% 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, era de esperar que este tipo de rechazos se redujeran, que han pasado del 18,7% al 10,9% en el tercer trimestre.

Por su parte, en el **sector gasista**, en este trimestre los dos motivos principales representaron el 63,6% del total de las solicitudes de cambio rechazadas.

El motivo de rechazo más frecuente en el tercer trimestre de 2020, continuó siendo el **"R12. Error de integridad: DNI no coherente con CUPS"** (45,2%), con un incremento de su peso con respecto al trimestre anterior (43,5%) de 1,7 puntos porcentuales. Por norma general, este rechazo se genera de forma automática al validar el distribuidor el campo con el número de documento[23] con la información incluida en su base de datos, provocando una demora media en el proceso de cambio de 0,16 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. Por ello, se vuelve a recomendar a los agentes la actualización de los datos del titular de los suministros 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 68,9% del total de rechazos por este motivo.

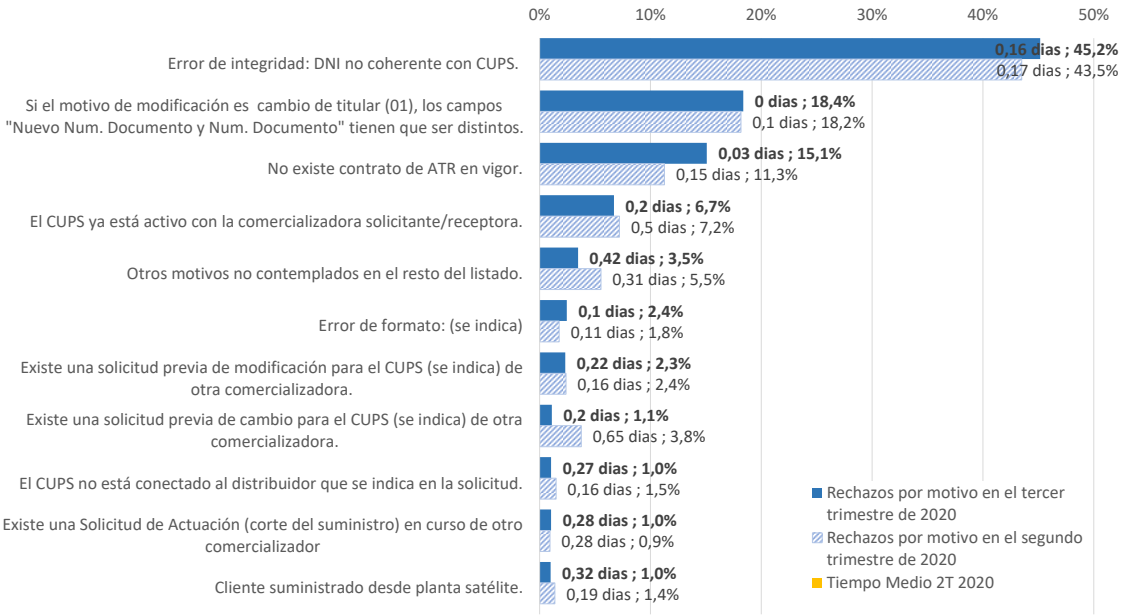
En segundo lugar, se encuentra el motivo de rechazo **"R19. Si el motivo de modificación es cambio de titular (01), los campos 'Nuevo Num. Documento y Num. Documento' tienen que ser distintos"** (18,4%), que mantiene su peso respecto al segundo trimestre de 2020 (18,2%) pero que todavía dista del 15,3% 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 72,3% del total de rechazos por este motivo.

Adicionalmente, en tercer lugar, el motivo **"R34. No existe contrato de ATR en vigor"** (15,1%) aumenta en 3,8 puntos 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. Segundo y tercer 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 esperaba que con su entrada en operación (en junio de 2020), se hubiera producido una reducción de los rechazos por este motivo. En los trimestres siguientes se continuará analizando la evolución de este motivo.

5. ANALISIS DE MOVILIDAD DE LOS CONSUMIDORES

5.1 MOVILIDAD POR TIPO DE MERCADO

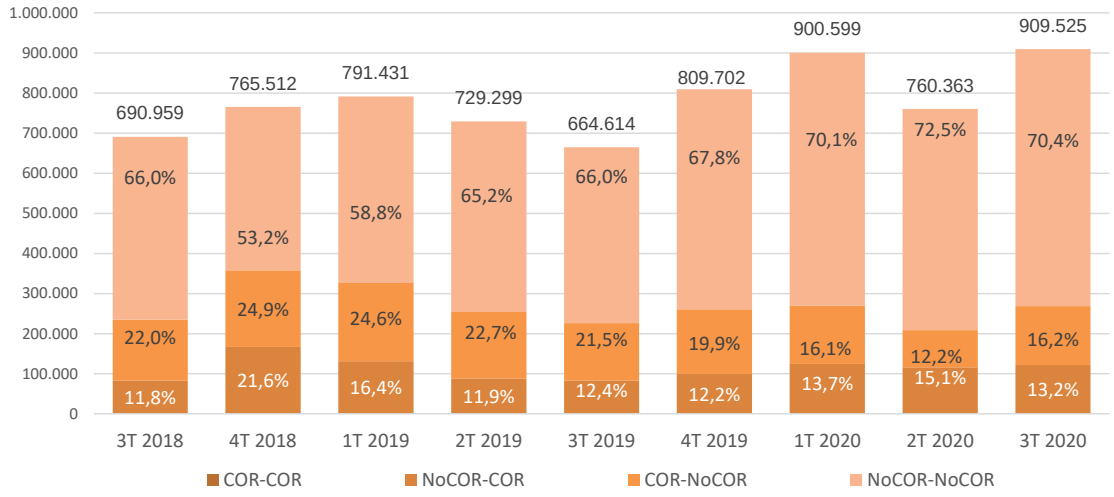
En este punto se analizan los cambios de comercializador en función del tipo de movimiento en el mercado. Estos movimientos son; desde el mercado regulado al mercado libre; dentro del mercado libre; o bien, de regreso desde el mercado libre al mercado regulado. Así, se analizan los movimientos desde la perspectiva del comercializador de referencia (COR[24]) 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 (CUR[25]) para el sector gasista, y de los comercializadores libres (No COR/No CUR).

En el **sector eléctrico** se produjeron un 19,6% más 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 (70,4%). El peso de los movimientos desde el mercado libre al mercado regulado se redujo en 1,9 puntos, alcanzando el 13,2% de los cambios en el tercer de 2020.

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



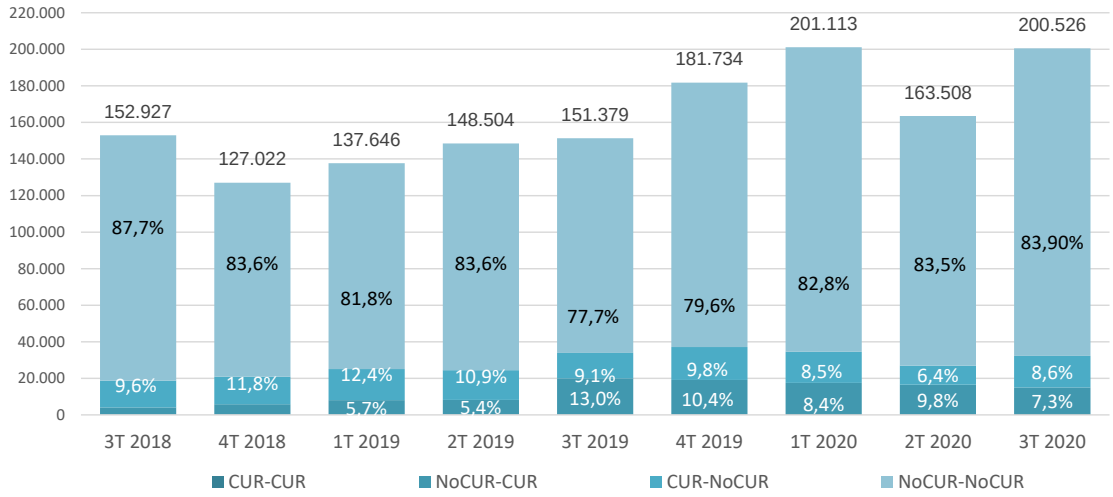
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.
Nota: Los porcentajes correspondientes a los movimientos COR-COR oscilan entre el 0,1% y el 0,2% en los períodos mostrados en el gráfico. Sobre cada columna se indica el número total de activaciones trimestrales

En el **sector gasista** se produjeron un 22,6% más de activaciones de cambios que en el trimestre anterior y prevalecieron los movimientos de cambio de comercializador entre comercializadores del mercado libre (83,9%). El peso de los movimientos desde el mercado libre al mercado regulado se redujo en 2,5 puntos, alcanzando el 7,3% de los de cambios en el tercer trimestre de 2020.

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 tercer trimestre de 2018 hasta el tercer 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, son del 2,6% en el tercer trimestre de 2018 y del 4,4% en el cuarto trimestre de 2018. Sobre cada columna se indica el número total de activaciones trimestrales.

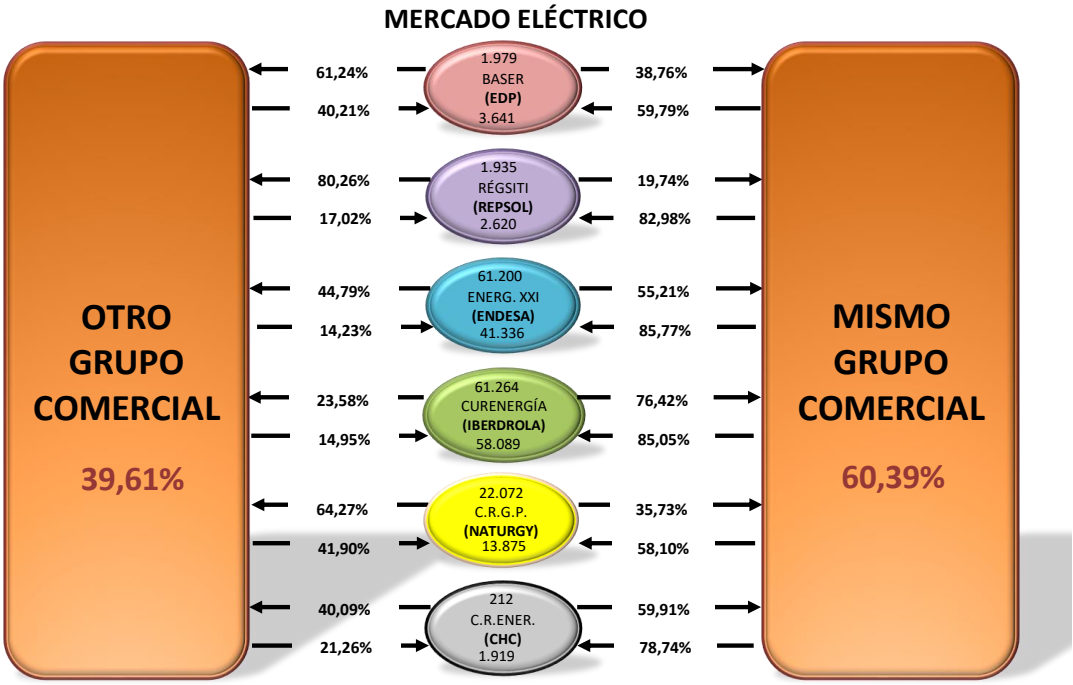
5.2 MOVILIDAD RESPECTO A LOS DISTINTOS COMERCIALIZADORES DE REFERENCIA/ÚLTIMO RECURSO

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. Este trimestre se ha incrementado en un 7,8% (60,4% de la totalidad de cambios; 52,6% el trimestre anterior); siendo los grupos con mayor fidelización de clientes: Iberdrola (76,4% de Curenergía) y Endesa (55,2% de Energía XXI).

En cambio, el Grupo Naturgy (Comercializadora Regulada de Gas & Power) y el Grupo Repsol (de Régsiti) registraron los menores porcentajes, un 35,7% y un 19,7% respectivamente, en este tipo de movimientos durante el tercer trimestre de 2020.

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

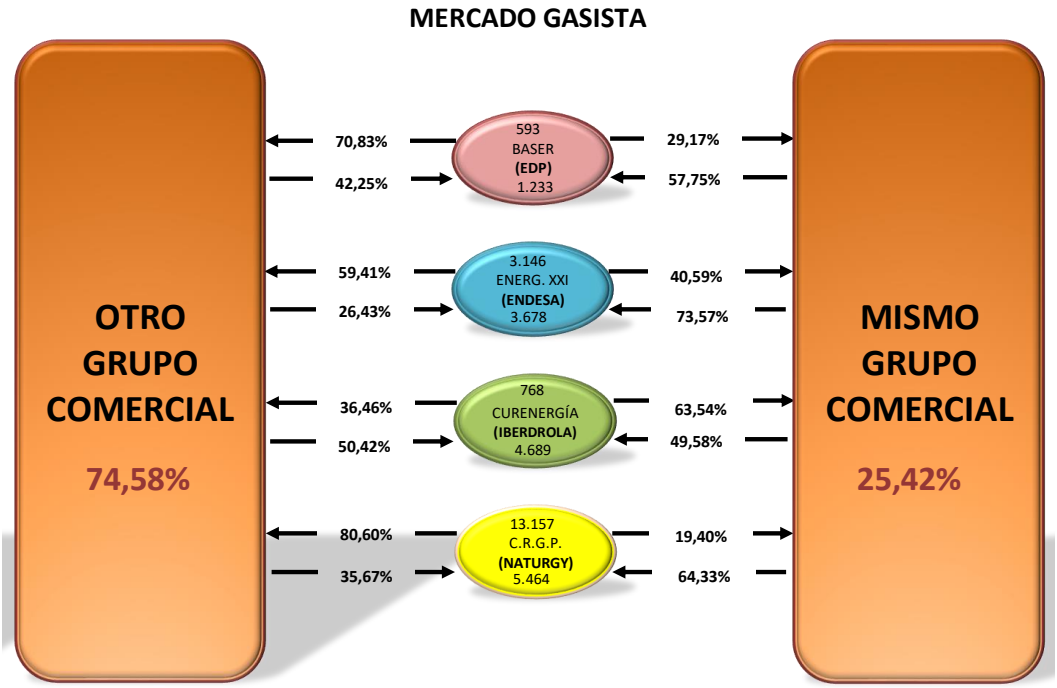


Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.
Nota: Se indica la nueva marca de las comercializadoras reguladas tomada tras dar cumplimiento a la DJV/DE/001/18. En la parte superior interna del óvalo, puntos de suministro salientes; en la parte inferior interna, puntos de suministro entrantes.

En el **sector gasista**, los cambios que se producen desde el comercializador de referencia al comercializador libre del mismo grupo, registraron durante el tercer trimestre de 2020 un porcentaje medio del 25,4% (18,9% en el trimestre anterior) del total, siendo los grupos con mayor fidelización Iberdrola (73,5% de Curenergía) y Endesa (40,6% de Energía XXI). Endesa incrementa en 14,9 puntos dicha cuota en este trimestre. Perdió 12,4 puntos de cuota de fidelización en el trimestre anterior.

El grupo Naturgy (19,4% de Comercializadora regulada Gas & Power) presentó la menor de estas tasas. EDP fideliza a sus clientes un 15,1% más en este trimestre. Perdió 18 puntos de cuota en el trimestre anterior.

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

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 tercer 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 tercer trimestre de 2020 se han declarado 115.401 activaciones de nuevas altas en áreas de distribución eléctricas, y 35.415 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). Sin embargo, dada la elevada casuística que puede darse en el proceso de alta[26], 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 prevista para el alta, menos la fecha de activación real.

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

[26] *Además, hay que tener en cuenta que, en los procesos de alta de nuevos suministros, se requiere de un número elevado y heterogéneo de requisitos de pre-contratación y documentación adjunta para validar/aceptar las solicitudes, que no son precisos en los procesos de cambio de comercializador.*

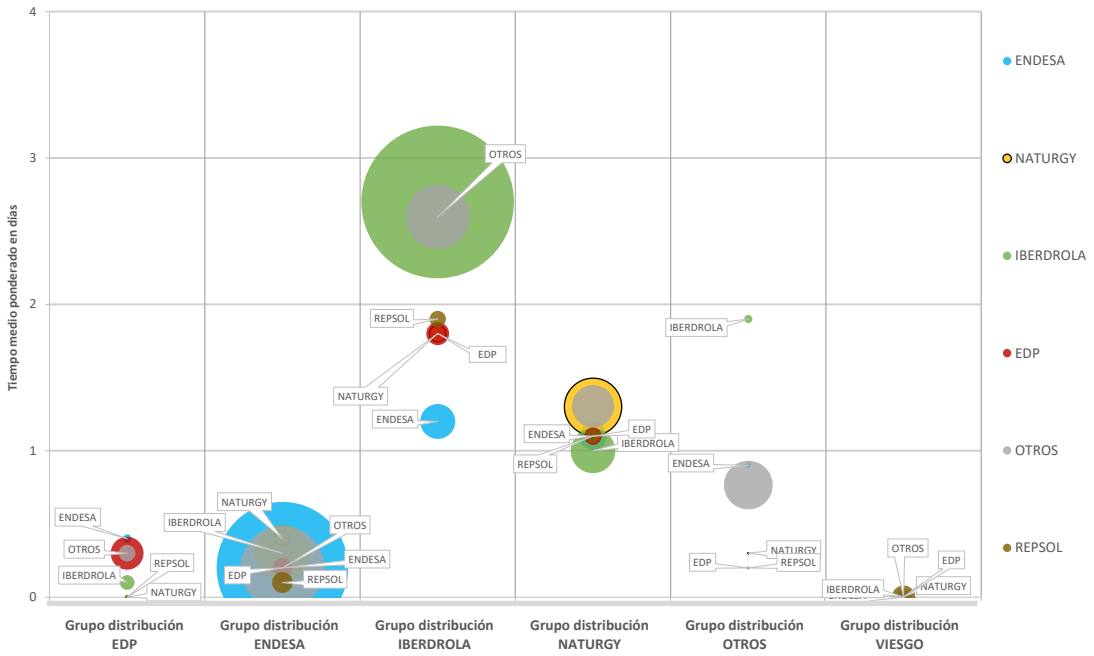
Tabla 20. Desviaciones en los tiempos de las activaciones de altas solicitadas por los principales grupos de comercializadores libres (respecto a los tiempos previstos) en las principales áreas de distribución durante el tercer trimestre de 2020 – Sector Eléctrico

GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICOS	Altas Activadas	Desviación Media
IBERDROLA	42.559	2,6 días
NATURGY	12.114	1,2 días
OTROS	3.562	0,8 días
EDP	2.410	0,3 días
ENDESA	40.868	0,2 días
VIESGO	1.808	0 días
TOTAL SECTOR ELÉCTRICO	**103.321**	**1,3 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 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.

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 tercer trimestre de 2020 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.
Nota: Se muestran las desviaciones medias ponderados por el número de activaciones. El área del círculo es proporcional al número de activaciones de cambio solicitadas por los comercializadores.

El Grupo Iberdrola presenta una dispersión en los tiempos medios de 1,5 días con oscilaciones entre los 2,7 días de media que necesitó el propio Grupo

Iberdrola, y 1,2 días del Grupo Endesa. El área de distribución del Grupo "Otros" presentó una desviación (1,7 días), con oscilaciones entre los 1,9 días de media que necesitó el Grupo Iberdrola, y los 0 días del Grupo Repsol.

El área con la menor dispersión de desviaciones medias registrada durante el tercer trimestre de 2020 fue la correspondiente al Grupo Viesgo (0 días), donde las altas no registraron desviaciones en los tiempos medios.

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

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 (22,2 días); donde, se realizó por otra parte el menor número de solicitudes de alta (1,3% del total trimestral).

El Grupo Naturgy (Nedgia) realizó activaciones de solicitudes de altas con una desviación de 1,9 días (3,6 días menos que en el trimestre anterior), y con un número de solicitudes de alta activadas muy significativo (56,7% del total del trimestre).

El Grupo Redexis realizó activaciones de solicitudes de altas con una desviación de 3,4 días (6,3 días menos más que en el trimestre anterior).

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 tercer trimestre de 2020 – Sector Gasista

GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN GASISTAS	Altas Activadas	Desviación Media
GAS EXTREMADURA	444	22,2 días
MADRILEÑA RED DE GAS	3.857	7,4 días
REDEXIS GAS	6.635	3,4 días
NATURGY	19.301	1,9 días
NORTEGAS	3.794	0 días
TOTAL SECTOR GASISTA	**34.031**	**2,9 días**

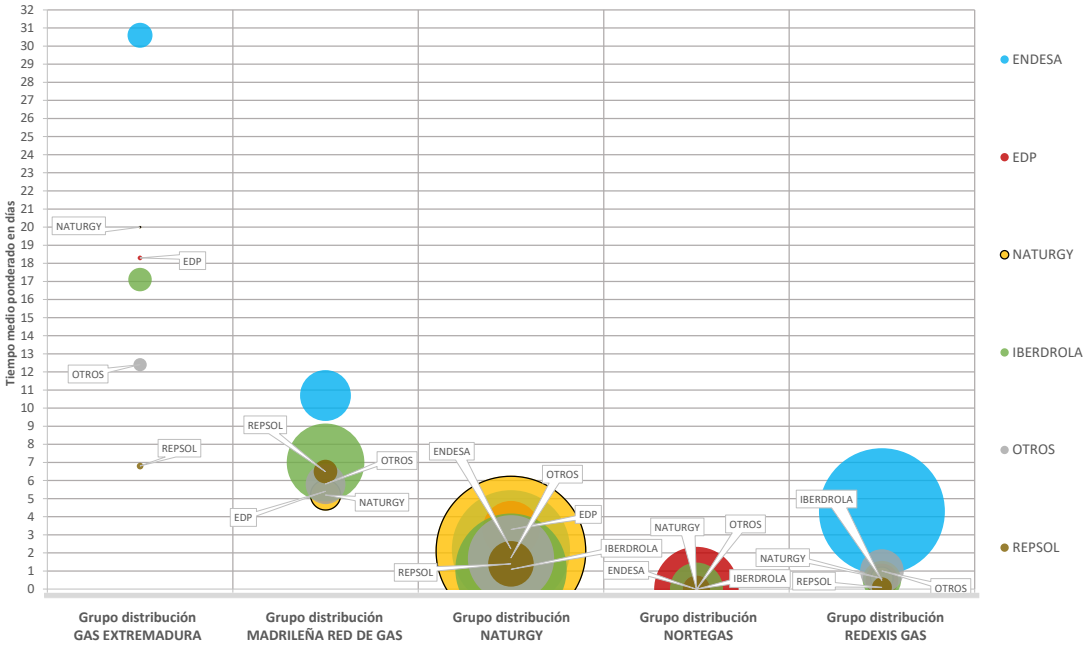
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.
Nota: Se muestran desviaciones medias ponderadas por el número de activaciones. No se consideran las activaciones con tiempos medios superiores a 180 días, ni las activaciones de las comercializadoras de último recurso (CUR).

El gráfico 28, muestra la dispersión de las desviaciones en los tiempos medios de las activaciones de nuevas altas del sector gasista.

Se registra una mayor dispersión de desviaciones medias en áreas de distribución de Gas Extremadura (23,8 días), con valores que oscilaron entre los 30,6 días de media que necesitaron las solicitudes de alta del Grupo Endesa, y

los 6,8 días de media de las solicitudes del Grupo Repsol. El área de distribución gasista del Grupo Nortegas fue en la que se midieron desviaciones más bajas, con una dispersión de 0 días. En el área de distribución gasista del Grupo Naturgy (Nedgia) se midieron desviaciones con una dispersión de 2,2 días, donde estos tiempos oscilaron entre los 3,3 días que necesitaron las solicitudes de alta del Grupo EDP y los 1,1 días del Grupo Iberdrola.

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 tercer 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.

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.

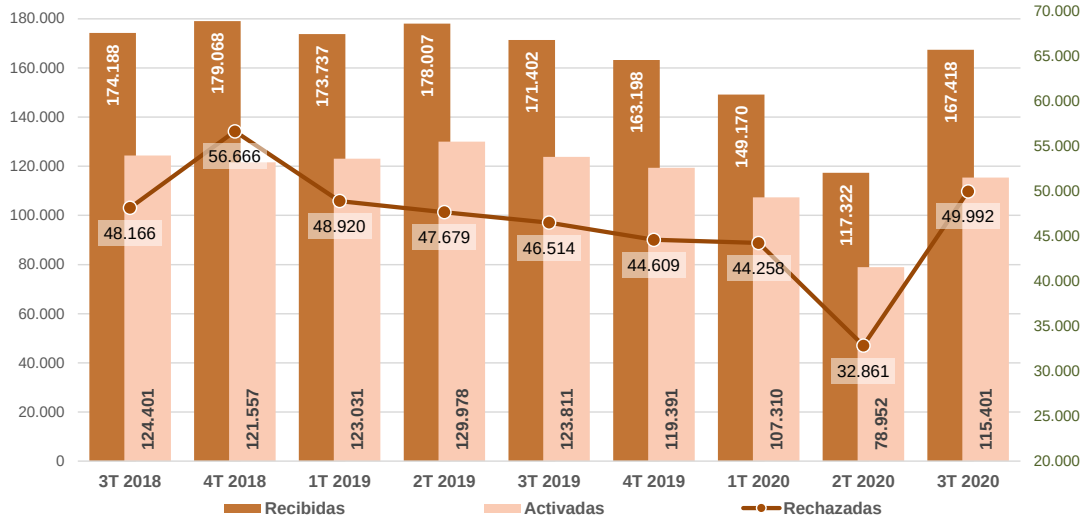
- Solicitudes pendientes de activar en la fecha de remisión de la información.

Durante el tercer trimestre de 2020, en el **sector eléctrico,** los distribuidores recibieron 167.418 solicitudes de alta (un 42,7% más que en el trimestre anterior), y se activaron 115.401 altas (un 46,2% más). Durante el mismo periodo, se contabilizaron 49.992 rechazos (un 52,1% más).

Por su parte, en el **sector gasista**, los distribuidores recibieron 53.004 solicitudes de alta (un 64,8% más que el trimestre anterior), y se activaron 35.415 altas (un 76,9% más en un trimestre). Los rechazos contabilizados ascendieron a 16.167 solicitudes (un 41,3% más) durante el tercer trimestre de 2020.

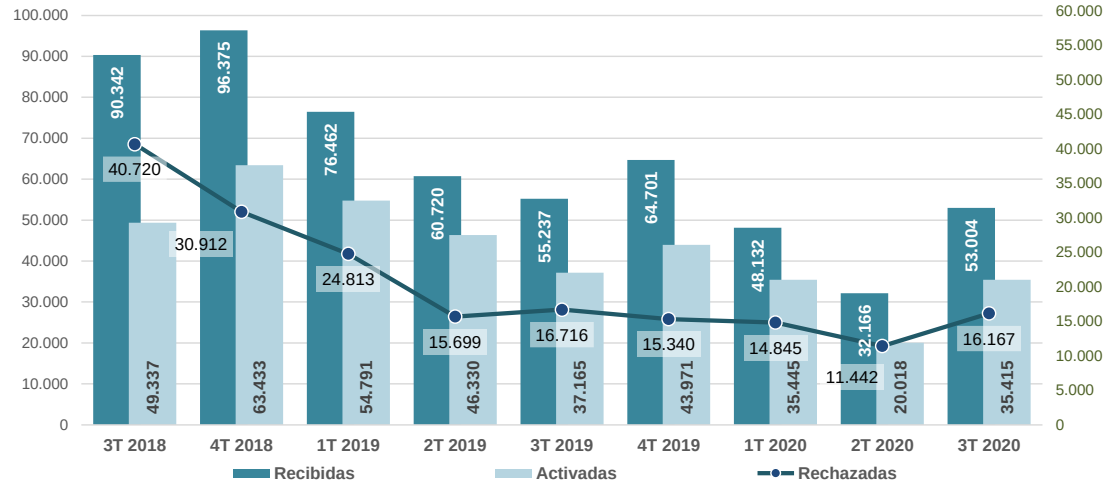
El efecto del confinamiento derivado de la pandemia del COVID19, podría haber influido en las bajas cifras registradas para las altas en el segundo trimestre de 2020.

Gráfico 27. Proceso seguido por las solicitudes de nuevas altas. Evolución trimestral desde el tercer trimestre de 2018 hasta el tercer 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 tercer trimestre de 2018 hasta el tercer 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 trasmitido 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 gestionadas[27] en el trimestre objeto de estudio.

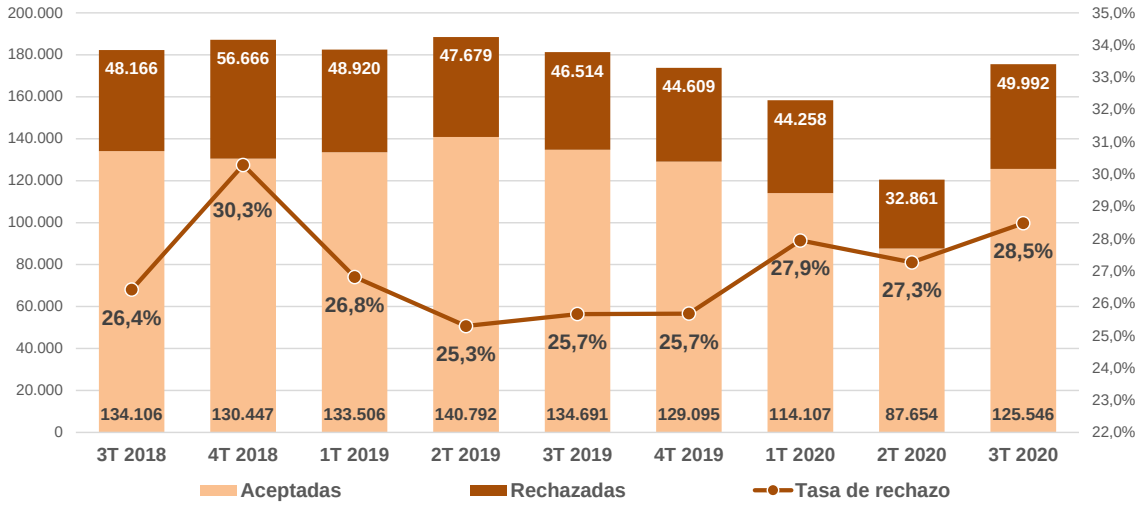
A continuación, se muestra para ambos sectores, el número de solicitudes de alta gestionadas (desglosadas en solicitudes aceptadas y solicitudes rechazadas), así como la evolución de la tasa de rechazo trimestral.

En el **sector eléctrico**, la tasa de rechazo de este periodo aumentó en 1,2 puntos (28,5%). 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 redujo en 3,3 puntos la tasa de rechazo trimestral (27,6%) con respecto a la tasa del trimestre anterior (30,9%). En 2019 la tasa media de rechazo en el proceso de alta resultó del 25,9% de las solicitudes aceptadas.

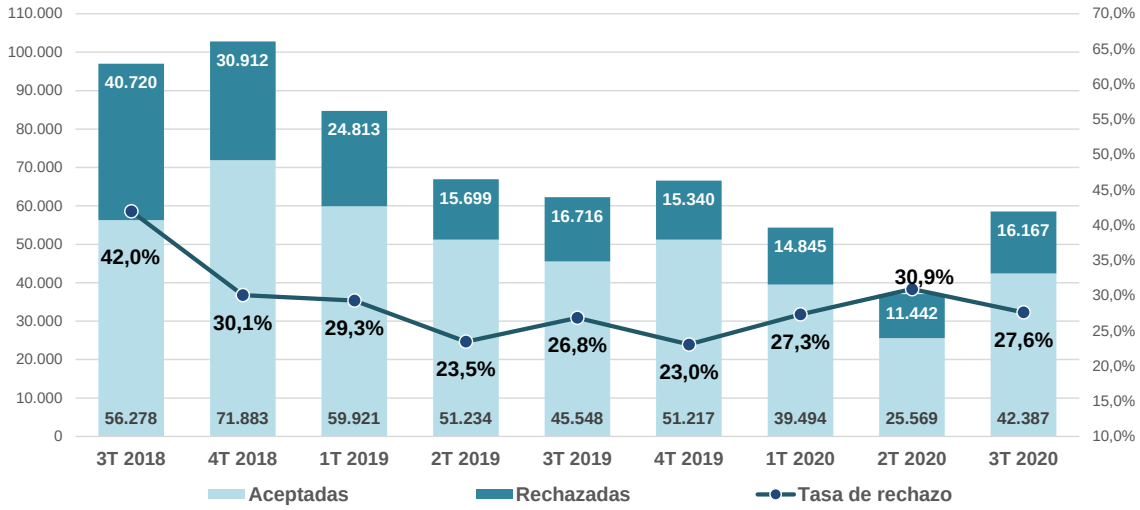
[27] *Se entiende por "solicitudes gestionadas" a la suma de solicitudes aceptadas y solicitudes rechazadas. Cabe señalar que las solicitudes anuladas (que también son solicitudes gestionadas) no son incluidas dada su poca relevancia con respecto al total de solicitudes recibidas (menos del 1%).*

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



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En los procesos de alta de nuevos suministros, como ya se ha señalado, se requiere de un número elevado de requisitos de pre-contratación y de documentación para validar/aceptar las solicitudes, lo que incrementa las tasas de rechazo respecto a las que se obtienen en los procesos de cambio de comercializador.

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 incrementado en un 52,1%% respecto de los rechazos del trimestre anterior. Además, el número de gestiones de alta aceptadas ha incrementado en un 43,4%. De tal modo que la tasa de rechazo se ha incrementado en un 1,2% alcanzando el 28,5%.

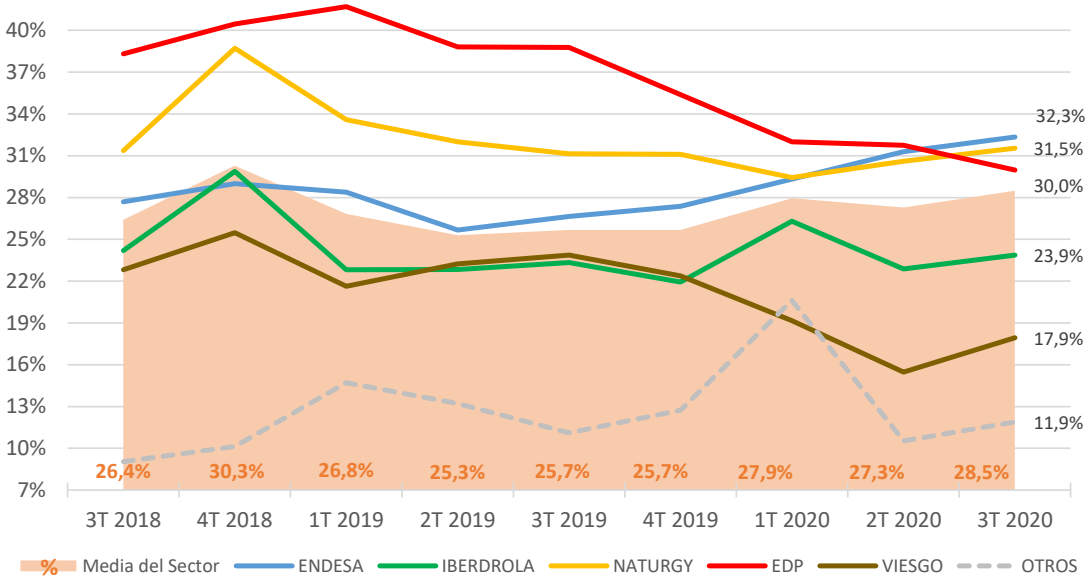
En este tercer trimestre del año, el Grupo Viesgo y el Grupo "Otros" aumentaron su tasa de rechazo en un 2,5% y un 1,4%, pasando a ser sus tasas de rechazo al 17,9%, y 11,9% respectivamente. Es destacable que, tanto el Grupo "Otros", como el Grupo Viesgo y el Grupo Iberdrola mantienen sus tasas medias de rechazo por debajo de la media del sector, siendo el Grupo "Otros" el que tiene la tasa de rechazo más baja. Estos tres grupos suman el 39% del total de las altas gestionadas.

El Grupo Endesa (principalmente Edistribución Redes Digitales, S.L.U.) incrementó su tasa de rechazo en un 1,1%, el Grupo Iberdrola en un 1% y el Grupo Naturgy (UFD Distribución Electricidad, S.A.) aumentó dicha tasa en un 0,9%. El mayor impacto se produjo en incremento del número de solicitudes aceptadas ya que comparando respecto al trimestre previo, el Grupo Endesa tuvo 18.059 más, el Grupo Iberdrola 11.470 más y el Grupo Naturgy 5.325 más.

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 57[28] (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 bajado desde el 31,8% del trimestre anterior al 30%.

[28] *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 tercer trimestre de 2018 hasta el tercer trimestre de 2020 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

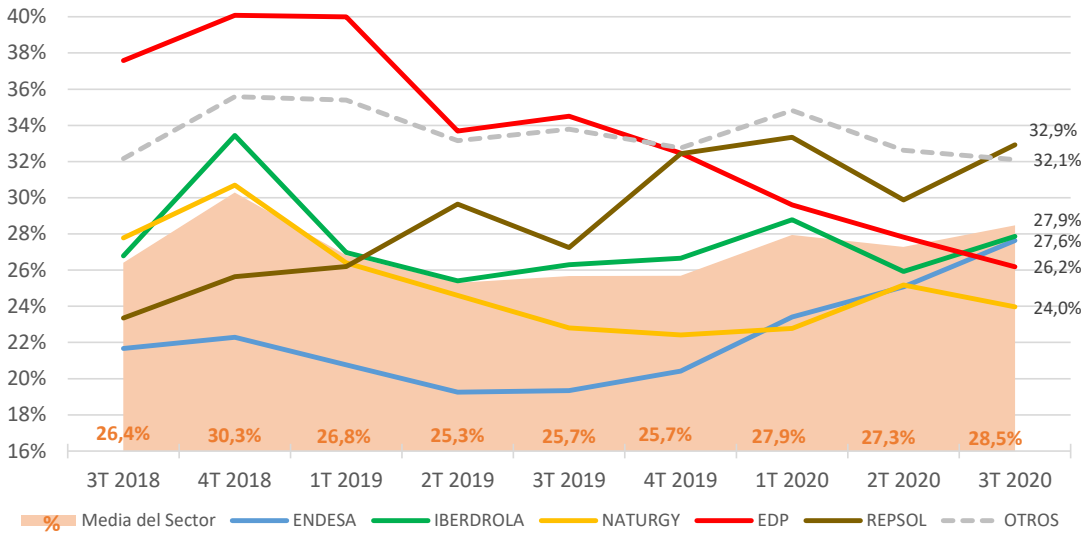
Si se analiza lo que hicieron los principales grupos **comercializadores del sector eléctrico**, observamos que la tasa media se incrementó, de forma análoga a los distribuidores, en 1,2 puntos alcanzando la cifra del 28,5% durante el tercer trimestre de 2020.

El Grupo Repsol (Repsol Comercializadora de Electricidad y Gas, S.L.U. y Régsiti Comercializadora Regulada, S.L.U.), incrementó en 3 puntos su tasa de rechazo durante el último trimestre, situándose ésta en el 32,9%. Hay que tener en cuenta que este grupo solamente representó al 2,2% de las solicitudes de altas gestionadas. El Grupo Repsol y el Grupo "Otros" son los dos únicos grupos que superan la tasa de rechazo media.

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.) aumentó su tasa de rechazo en 2,6 puntos alcanzando el 27,6% en este trimestre. Este grupo gestiona el 29,8% de las solicitudes de alta.

El Grupo Iberdrola (Iberdrola Clientes, S.A.U. y Curenergía C.U.R., S.A.U.), incrementó su tasa de rechazo en casi 2 puntos durante el trimestre analizado, alcanzando un 27,9% de solicitudes rechazadas. Este grupo gestionó un mayor número de solicitudes de alta, alcanzando el 36,9% de las presentadas durante el tercer trimestre de 2020.

Gráfico 32. Tasa de rechazos (nuevas altas) de los principales grupos de comercializadores. Evolución trimestral desde el tercer trimestre de 2018 hasta el tercer 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 0,5 puntos, situándose en el 32,1% este trimestre. Esta agrupación gestionó el 21,1% 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 1,7 puntos y se situó en el 26,2% durante el tercer 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.

El Grupo Naturgy redujo en 1,2 puntos su tasa de rechazo situándose en el 24%. Esta agrupación gestionó el 6,9% de las solicitudes de alta tramitadas durante el último trimestre analizado.

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” (11,9%) 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 (24,6% 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, y generalmente por encima de la media en el resto de áreas de distribución.

- 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 (32,4%) 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 tercer 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:	**28,5%**		**32,3%**	**23,9%**	**31,5%**	**17,9%**	**30,0%**	**11,9%**
Solicitudes gestionadas:	**175.538**		**463.566**	**395.750**	**118.044**	**23.829**	**14.887**	**20.259**
ENDESA ENERGÍA	**28,0%**	**43.224**	27,4%	32,0%	31,3%	26,8%	37,1%	56,8%
IBERDROLA CLIENTES	**28,1%**	**59.461**	48,7%	20,6%	44,8%	21,5%	41,8%	49,5%
NATURGY IBERIA	**24,6%**	**8.308**	39,8%	38,2%	21,9%	24,5%	66,7%	23,5%
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	**32,4%**	**3.251**	40,0%	37,5%	43,5%	12,8%	51,7%	50,0%
EDP ENERGÍA	**26,0%**	**4.545**	31,3%	30,3%	30,1%	17,6%	21,0%	26,7%
ENERGÍA XXI COM. REF.	**27,5%**	**8.607**	27,3%	46,1%	32,6%	0,0%	0,0%	31,9%
CURENERGÍA C.U.R.	**24,8%**	**5.248**	57,0%	17,8%	58,6%	20,8%	65,4%	46,7%
COM. REG., GAS & POWER	**19,1%**	**3.359**	39,8%	42,1%	15,3%	30,6%	76,5%	7,7%
BASER COM. REF.	**23,1%**	**657**	51,0%	27,9%	34,3%	10,0%	18,7%	66,7%
FENIE ENERGÍA	**24,6%**	**8.991**	24,3%	22,9%	31,5%	13,0%	34,3%	23,4%
HOLALUZ - CLIDOM	**42,3%**	**5.449**	41,5%	44,9%	39,2%	31,8%	62,9%	63,2%
GEO ALTERNATIVA	**28,0%**	**3.024**	34,4%	18,9%	26,3%	30,0%	35,5%	0,0%
CIDE HC ENERGÍA	**12,4%**	**1.898**	56,8%	64,3%	35,0%	0,0%	0,0%	6,0%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	**41,5%**	**1.637**	43,6%	44,6%	40,2%	25,9%	37,3%	63,6%
GESTERNOVA	**36,7%**	**753**	40,3%	36,3%	30,3%	33,3%	72,7%	37,5%
UNIELÉCTRICA ENERGÍA	**31,4%**	**746**	30,9%	36,4%	20,0%	0,0%	0,0%	16,7%
SOM ENERGÍA	**27,4%**	**544**	25,2%	39,2%	27,8%	0,0%	60,0%	0,0%
EMPRESA DE ALUMBRADO ELÉCTRICO DE CEUTA	**0,2%**	**437**	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	**47,0%**	**419**	65,5%	51,0%	55,6%	28,6%	42,0%	0,0%
EDP COMERCIALIZADORA	**33,7%**	**398**	42,1%	30,4%	47,8%	60,0%	37,7%	0,0%
GAOLANIA SERVICIOS	**40,3%**	**390**	43,9%	30,7%	27,5%	42,9%	100,0%	0,0%
COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ	**4,8%**	**377**	57,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,8%
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	**55,0%**	**367**	58,3%	51,4%	55,2%	0,0%	30,0%	0,0%
ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	**34,9%**	**344**	35,4%	31,6%	38,6%	0,0%	33,3%	100,0%
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	**18,0%**	**344**	13,6%	0,0%	20,9%	8,1%	66,7%	3,6%
FOX ENERGÍA	**30,2%**	**325**	33,9%	28,2%	25,0%	0,0%	83,3%	0,0%
ENERGÍA COLECTIVA	**31,8%**	**299**	31,5%	33,3%	26,5%	20,0%	50,0%	50,0%
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	**53,4%**	**290**	57,3%	48,1%	52,9%	28,6%	50,0%	100,0%
SOLELEC IBÉRICA	**52,8%**	**286**	53,0%	54,5%	57,1%	0,0%	100,0%	33,3%
GASELEC DIVERSIFICACIÓN	**14,4%**	**277**	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	14,4%
PEPEENERGY	**40,0%**	**270**	48,7%	35,9%	16,7%	0,0%	100,0%	33,3%
CYE ENERGÍA	**36,2%**	**265**	51,5%	24,8%	25,0%	33,3%	75,0%	0,0%
SYDER COMERCIALIZADORA VERDE	**50,2%**	**265**	48,4%	60,0%	0,0%	33,3%	85,7%	0,0%
AXPO IBERIA	**53,1%**	**258**	55,6%	49,2%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%
NEXUS ENERGÍA	**43,8%**	**249**	49,5%	52,6%	40,0%	0,0%	0,0%	15,2%
ESTABANELL Y PAHISA MERCATOR	**12,8%**	**243**	40,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,6%
NINOBE SERVICIOS ENERGÉTICOS	**61,4%**	**241**	25,0%	62,4%	55,6%	0,0%	100,0%	0,0%
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	**42,2%**	**211**	29,5%	60,3%	58,3%	100,0%	75,0%	100,0%
ALCANZIA ENERGÍA	**36,4%**	**209**	36,8%	40,6%	25,0%	16,7%	0,0%	0,0%
GRUPO IBERSOGAS ENERGÍA	**34,0%**	**209**	35,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
BIROU GAS	**56,3%**	**208**	59,4%	61,4%	14,3%	31,3%	0,0%	0,0%

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 ha disminuido en 3,3 puntos, y alcanzaron el 27,6% durante el tercer trimestre de 2020. De forma generalizada, en el último trimestre analizado, todos los grupos (exceptuando Madrileña Red de Gas y Gas Extremadura) redujeron su tasa de rechazo media.

El Grupo Gas Extremadura pasó a tener el 17% de tasa de rechazo trimestral, ya que subió 3,5 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.

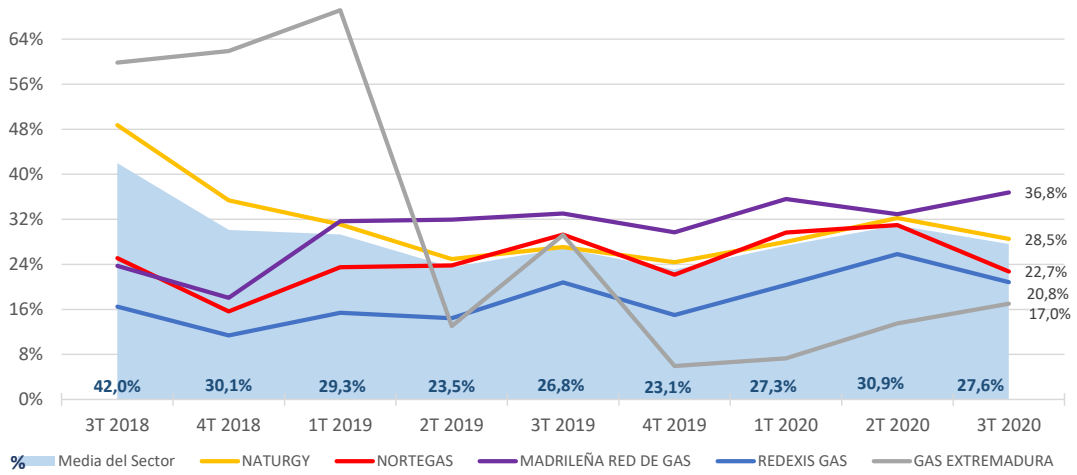
Madrileña Red de Gas presentó un aumento de 3,8 puntos de su tasa media de rechazo trimestral, situándose en el 36,8%. Este distribuidor mantiene la mayor tasa de rechazo entre los distribuidores gasistas; no obstante, su participación en el mercado solamente alcanzó al 13,8% de las gestiones de alta realizadas durante el trimestre analizado.

El Grupo Redexis Gas (Gas Energía Distribución de Murcia, S.A. y Redexis Gas, S.A.) redujo su tasa de rechazo en 5 puntos, situándose en el 20,8% trimestral. Tanto en el Grupo Redexis Gas como en el Grupo Naturgy sus rechazos se engloban mayormente en los códigos de rechazo R04, R76 y R51[29] (con más de un 71% de los rechazos)

Los distribuidores gasistas del Grupo Naturgy (Nedgia), presentaron en su conjunto una reducción de su tasa de rechazo de 3,7 puntos respecto al trimestre anterior, situándose en el 28,5%, 0,9 puntos por encima de la media. Sus distribuidores gasistas gestionaron más del 57,6% de las solicitudes de alta de suministros presentadas durante el tercer 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.), redujeron su tasa media de rechazo en 8,3 puntos durante el trimestre analizado, situando sus rechazos en el 22,7% de las solicitudes de alta gestionadas.

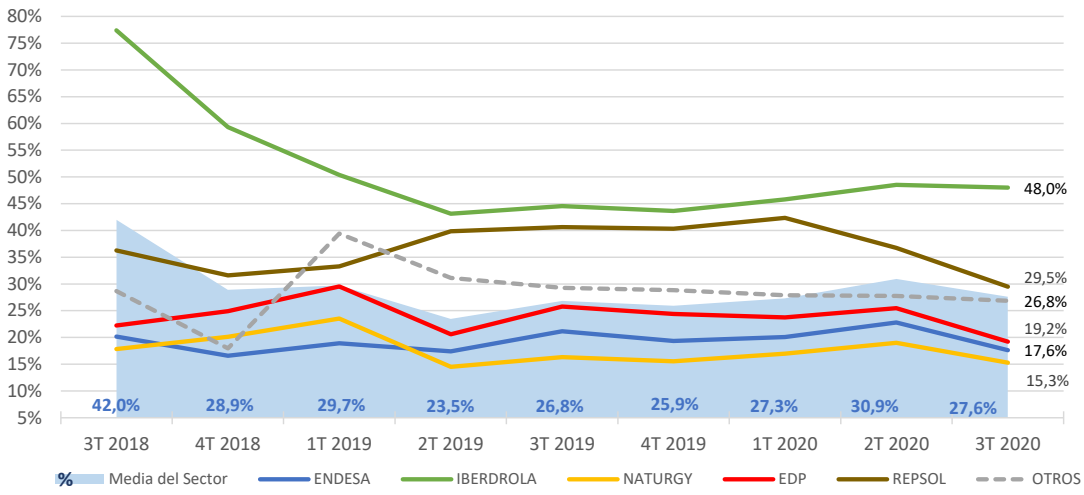
Gráfico 33. Tasa de rechazos (nuevas altas) de los principales grupos de distribuidores. Evolución trimestral desde el tercer trimestre de 2018 hasta el tercer trimestre de 2020 – Sector Gasista



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.

[29] *"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 tercer trimestre de 2018 hasta el tercer 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 disminuyó, de forma consistente con los distribuidores, en 3,3 puntos alcanzando la cifra de 27,6% durante el tercer trimestre de 2020.

El Grupo Iberdrola (Iberdrola Clientes, S.A.U. y Curenergía Comercializador de Último Recurso, S.A.U.) fue el grupo que menos bajó su tasa de rechazo (-0,5 puntos), situándose en el 48% durante el tercer trimestre de 2020. Cabe señalar que el Grupo Iberdrola representó el 30% de las altas de nuevos suministros en todo el sector. Durante el periodo analizado, el 42,2% (56,1% 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.

El Grupo Repsol (Repsol Comercializadora de Electricidad y Gas, S.L.U.), redujo su tasa de rechazo en 7,2 puntos, presentando tasas de rechazo de 29,5% para este trimestre. Cabe señalar que el Grupo Repsol representó el 2,5% de las altas de nuevos suministros en todo el sector.

Los comercializadores gasistas del Grupo EDP (EDP Comercializadora, S.A.U. y EDP C.U.R., S.A.) redujeron la tasa de rechazo trimestral en 6,3 puntos y alcanzando una tasa de rechazo en el tercer trimestre de 2020 del 19,2%

El Grupo Endesa (Endesa Energía, S.A. y Energía XXI Comercializador de Referencia, S.L.) redujo la tasa de rechazo en 5,2 puntos, hasta situarse en el 17,6%.

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 15,3%, la tasa más baja del sector.

La agrupación de comercializadores independientes unificados en el epígrafe "Otros" redujeron la tasa de rechazo trimestral en casi un punto alcanzando una tasa de rechazo en el tercer trimestre de 2020 del 26,8%. Esta tasa de rechazo está en línea con el trimestre anterior.

Tabla 23. Tasas de rechazo (solicitudes de nuevas altas) de los comercializadores por área de distribución durante el tercer 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:	27,6%		28,5%	22,7%	36,8%	20,8%	17,0%
Solicitudes gestionadas:	58.554		33.727	6.293	8.061	9.870	582
IBERDROLA CLIENTES	47,3%	15.623	49,5%	30,2%	46,8%	57,6%	24,1%
ENDESA ENERGÍA	17,5%	14.952	20,6%	37,2%	19,7%	13,4%	4,5%
NATURGY IBERIA	14,6%	10.229	14,1%	36,5%	14,7%	18,1%	66,7%
EDP COMERCIALIZADORA	18,8%	5.473	23,4%	15,6%	29,1%	17,9%	0,0%
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	29,1%	1.469	29,4%	32,7%	26,3%	22,7%	11,1%
CURENERGÍA C.U.R.	54,2%	1.888	62,7%	16,4%	46,6%	47,5%	35,1%
COM. REG., GAS & POWER	18,9%	1.692	17,2%	55,6%	10,3%	66,7%	0,0%
ENERGÍA XXI COM. REF.	19,0%	716	19,6%	33,3%	24,2%	17,2%	25,0%
BASER COM. REF.	23,6%	488	37,7%	20,5%	23,1%	23,8%	33,3%
GEO ALTERNATIVA	34,5%	985	27,1%	31,8%	35,8%	37,8%	0,0%
FENIE ENERGÍA	16,8%	952	19,8%	27,9%	16,9%	8,3%	0,0%
HOLALUZ - CLIDOM	26,0%	847	25,5%	28,6%	19,8%	44,2%	20,0%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	25,3%	463	24,8%	24,2%	35,3%	20,8%	0,0%
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	24,2%	322	23,3%	18,2%	26,0%	28,3%	0,0%
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	22,7%	247	37,0%	30,6%	16,7%	11,3%	0,0%
CATGAS ENERGÍA	20,8%	178	20,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
FACTOR ENERGÍA	17,5%	166	18,7%	12,5%	20,0%	14,3%	0,0%
CHCUATRO GAS COMERCIALIZADORA	36,9%	149	41,6%	0,0%	47,4%	0,0%	0,0%
GASINDUR	22,7%	128	23,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
MET ENERGÍA ESPAÑA	27,0%	126	35,9%	100,0%	0,0%	21,2%	0,0%
NEXUS ENERGÍA	22,6%	124	25,0%	18,2%	28,6%	55,6%	0,0%
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	26,2%	122	26,9%	30,0%	23,5%	0,0%	0,0%
NINOBE SERVICIOS ENERGÉTICOS	56,0%	84	53,9%	0,0%	0,0%	75,0%	0,0%
ON DEMAND FACILITIES	27,3%	77	36,7%	66,7%	38,5%	12,5%	8,7%

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 21 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 tercer 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 (47,3% 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 grupos comercializadores tradicionales.

- Naturgy Iberia (14,6%) presentó la tasa de rechazo más baja de los grupos comerciales tradicionales libres del sector gasista.

- EDP Comercializadora es la única de las principales comercializadoras libres cuya tasa de rechazo está por debajo de la media en todas las áreas de distribución gasista.

- De entre los comercializadores regulados, Energía XXI y Com. Reg. Gas & Power obtuvieron las tasas de rechazos más reducidas (19% y 18,9% respectivamente). Energía XXI presentó una tasa media de rechazos por debajo de la media en todas las áreas de distribución gasista.

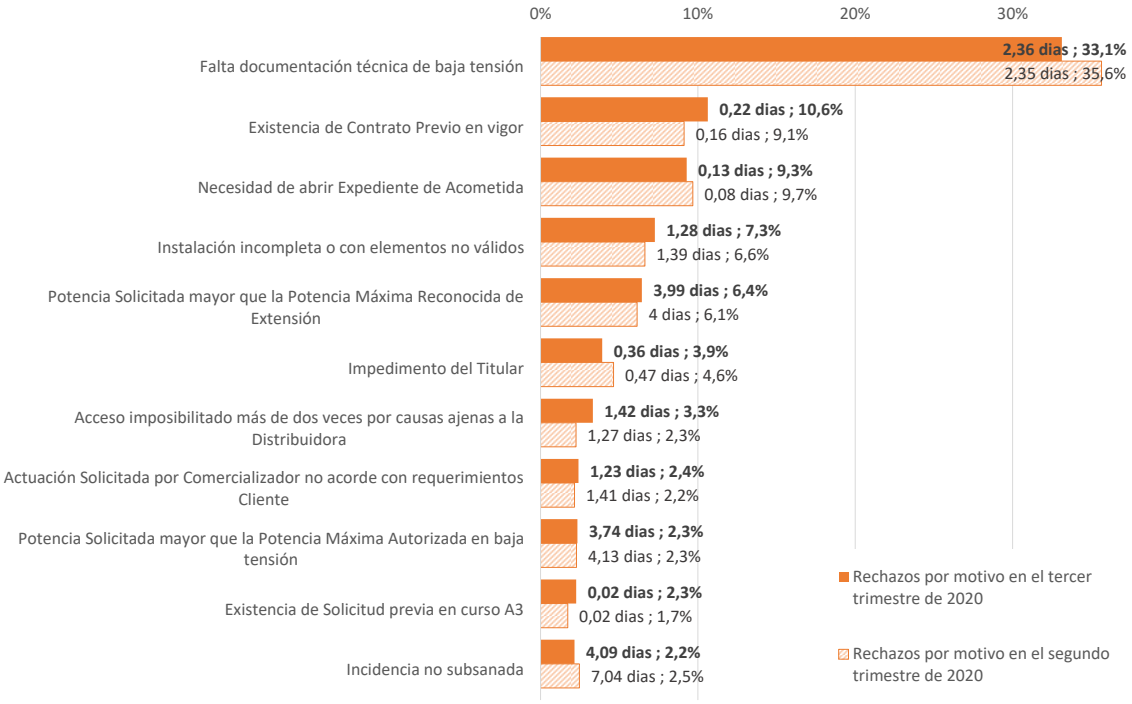
Igualmente a los análisis anteriores, se ha comprobado que algunos comercializadores tienen automatismos que reenvían solicitudes que previamente son rechazadas, contribuyendo con esta operativa a un aumento de las tasas de rechazo calculadas.

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 redujeron ligeramente su peso en un total de 1,4 puntos durante el tercer trimestre del 2020 alcanzando un 53% en su conjunto (54,4% en el trimestre anterior).

Gráfico 35. Principales motivos de rechazo de solicitudes de alta. Segundo y tercer 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"** (33,1%). 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 distintas normativas autonómicas, se necesita para realizar los principales procesos operativos en cada comunidad autónoma. En este trimestre el número de rechazos por este motivo se ha reducido en un 2,5%.

En segunda posición se encuentra el motivo de rechazo **21. "Existencia de contrato previo en vigor en una salida Directa a Mercado"** (10,6%) que se produce mayoritariamente por reenvíos masivos y posiblemente automatizados de solicitudes previamente rechazadas del comercializador Iberdrola Clientes (+33% de los rechazos por este motivo), sin modificar los términos en los que el rechazo inicial se produce.

En tercer lugar, se sitúa el rechazo por motivo **"53. Necesidad de abrir Expediente de acometida"** (9,3%). Estos rechazos se producen principalmente en las áreas de distribución de los grupos Iberdrola y Naturgy (84,7% de los rechazos por este motivo entre ambos). Iberdrola reduce en 3,9 puntos comparándolo con el trimestre anterior. Naturgy reduce este motivo de rechazo en los trimestres previos de 2020 tras la mejora introducida en el control de la caducidad de los derechos de acometida, aunque en este trimestre sube 4,5 puntos con respecto al trimestre anterior. El Grupo Endesa (14,7% de los rechazos por este motivo) reduce en 0,7 puntos dicho motivo de rechazo.

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 66,8% del total de las solicitudes de nuevas altas.

El motivo de rechazo más frecuente durante el tercer trimestre de 2020 correspondió a **"R04. Falta infraestructura"** (28,2%), el cual reduce en 4,2 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 77,8% de los rechazos por este motivo los recibió Iberdrola Clientes.

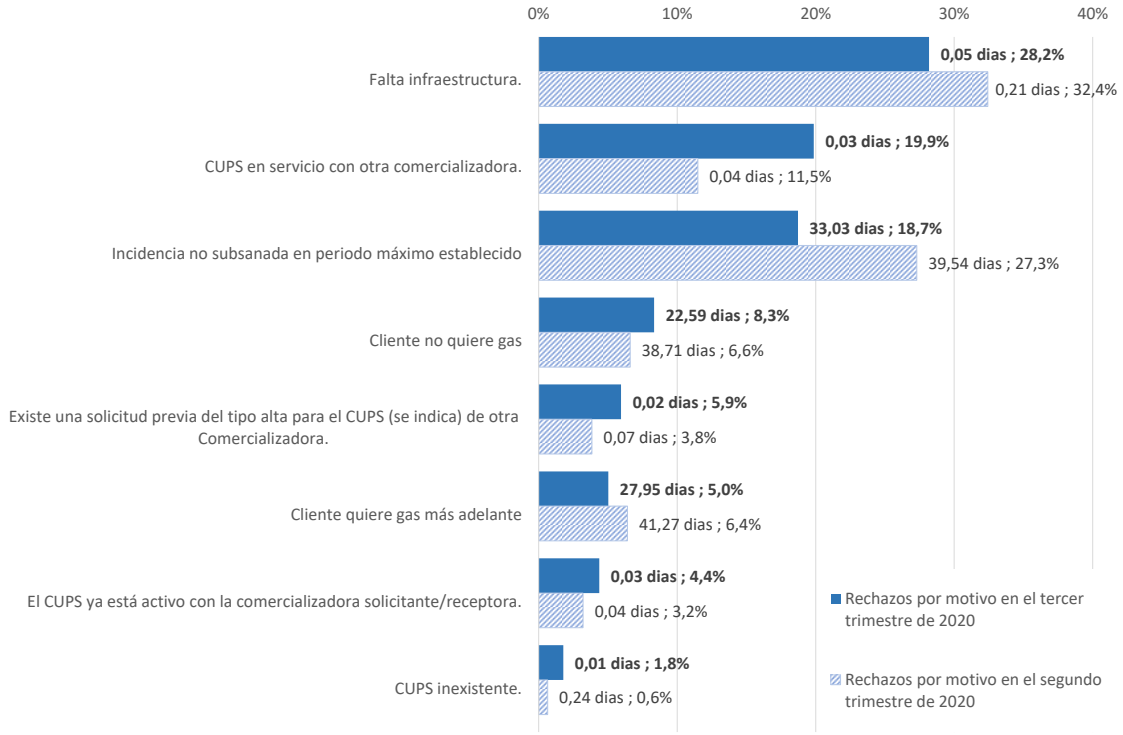
En la segunda posición se encuentra el motivo **"R51. CUPS en servicio con otra comercializadora"** (19,9%). Este motivo se refiere al caso en el que la distribuidora recibe una solicitud de alta tras haber recibido y activado una

solicitud previa de alta de otro comercializador. Este motivo de rechazo se incrementa en 8,4 puntos en este trimestre.

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.

El tercer motivo de rechazo más frecuente en el sector gasista correspondió a **"R76. Incidencia no subsanada en periodo máximo establecido"** (18,7%). que disminuyó 8,6 puntos con respecto al trimestre anterior (27,3%). Este hecho está directamente relacionado con los distribuidores gasistas del Grupo Naturgy (71% 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 33,03 días en el tercer trimestre de 2020, suele rondar este valor.

Gráfico 36. Principales motivos de rechazo de solicitudes de alta. Segundo y tercer trimestre de 2020 – Sector Gasista



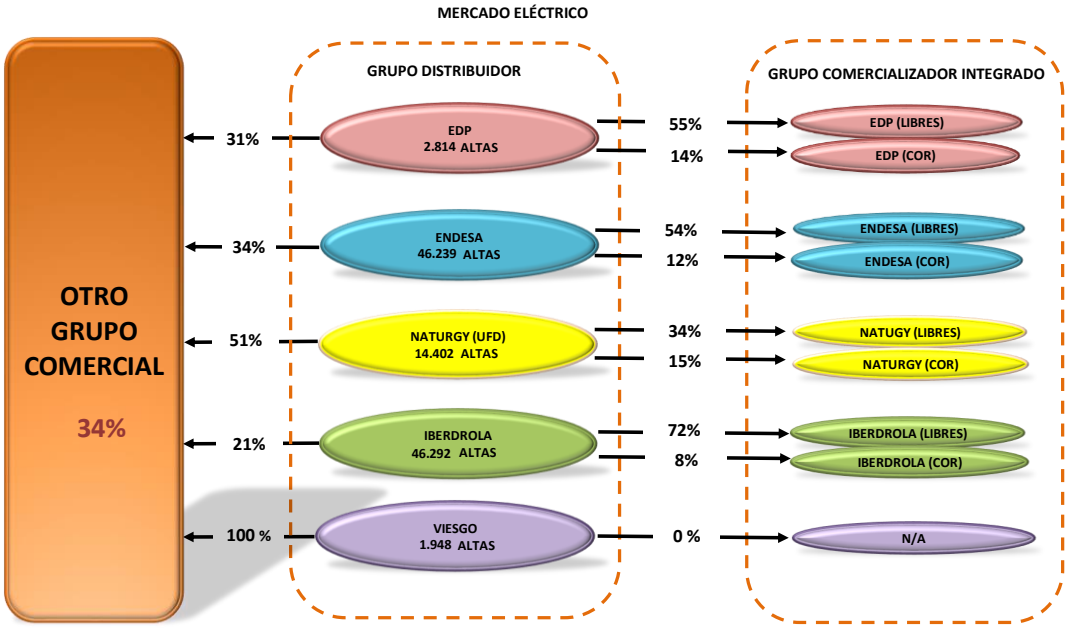
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.
Nota: Se indica el tiempo medio de rechazo de cada motivo la solicitud de alta, y la tasa del motivo de rechazo sobre el total de rechazos trimestral.

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 89,1% de las altas se activaron en comercializadores libres. De esas altas, el 62,8% se realizaron a favor de comercializadores verticalmente integrados con el distribuidor. El 10,9% 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%, 55% y 54%, respectivamente. Por el contrario, el Grupo Naturgy registró la menor tasa de activación de altas a favor de sus comercializadores libres, con un 34% 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). Tercer trimestre de 2020 – Sector Eléctrico

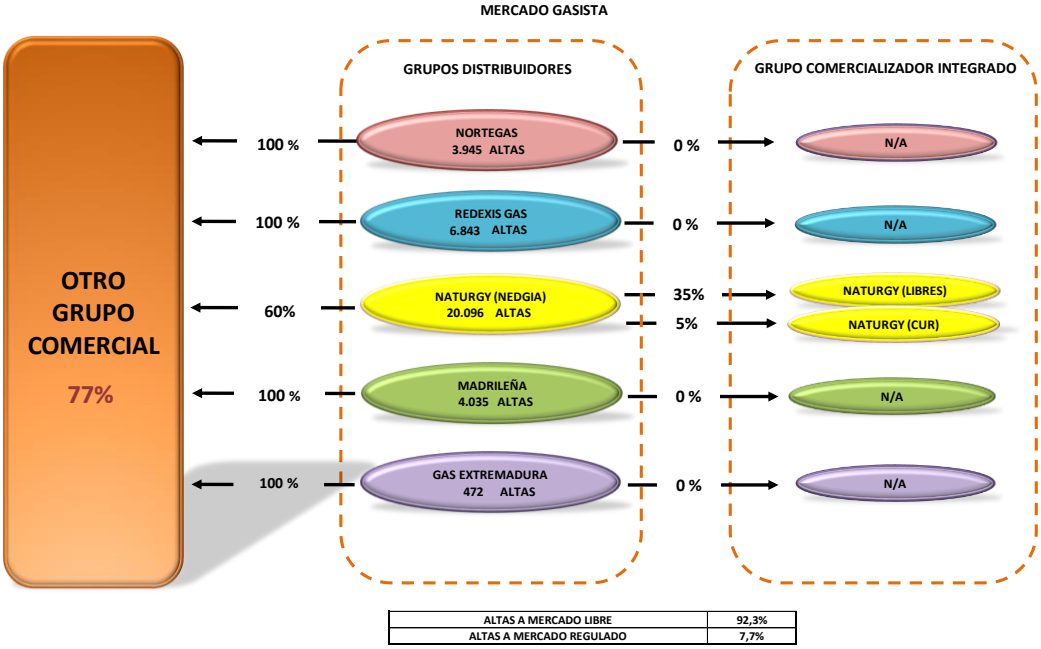


Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.
Notas: El Grupo Viesgo ya no se considera como verticalmente integrado. El porcentaje de altas indicado, referente al número de puntos de suministro con destino "Otro grupo comercial" incluye las altas que se activan tanto en el mercado regulado 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 92,3% de las altas se activaron en comercializadores libres, entre las que, el 21,6% se activaron a favor de comercializadores libres

verticalmente integrados con el distribuidor; mientras que se produjeron un 7,7% de altas a favor de un comercializador de referencia (9,3% 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 35% 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). Tercer trimestre de 2020 – Sector Gasista



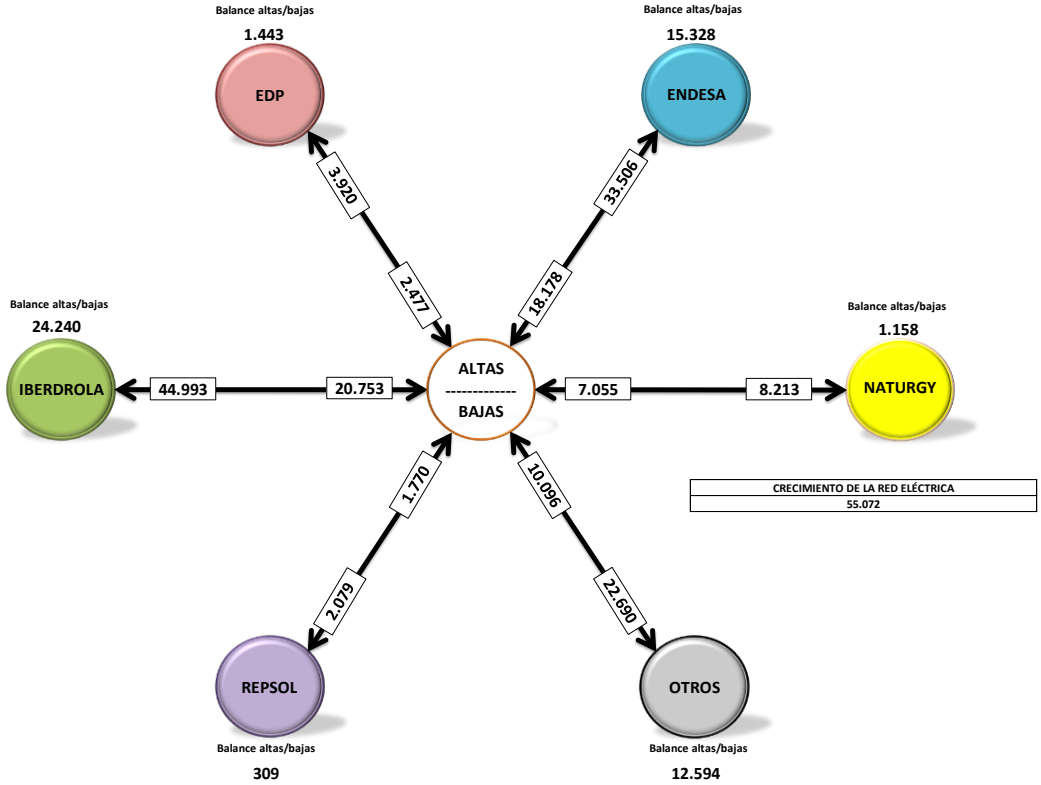
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.
Nota: El porcentaje de altas indicado, referente al número de puntos de suministro con destino "Otro grupo comercial" incluye los que se activan tanto en el mercado regulado como en el libre, en cualquier comercializador no perteneciente al 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 tercer 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 55.072 de nuevos puntos de suministro, destacaron los datos de los comercializadores pertenecientes a los grupos Iberdrola, Endesa y el Grupo "Otros" con aumentos de 24.240, 15.328 y 12.594 nuevos puntos de suministro, respectivamente. El Grupo Repsol fue el que tuvo un menor balance de altas/bajas positivo (309 nuevos puntos de suministro).

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



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

MERCADO ELÉCTRICO											
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	3.213.747	3.360.414	303.244	172.809	0	837	22.690	10.096	12.594	146.667	4,6%
REPSOL	879.209	892.162	69.399	58.039	102	44	2.079	1.770	309	12.953	1,5%
EDP	1.158.412	1.159.932	34.049	33.638	11	7	3.920	2.477	1.443	1.520	0,1%
IBERDROLA	10.005.067	10.008.511	250.222	273.671	1	194	44.993	20.753	24.240	3.444	0,0%
ENDESA	10.162.614	10.108.476	188.880	259.773	1.032	14	33.506	18.178	15.328	-54.138	-0,5%
NATURGY	4.167.818	4.115.009	63.731	111.595	10	60	8.213	7.055	1.158	-52.809	-1,3%
TOTAL	**29.586.867**	**29.644.504**	**909.525**	**909.525**	**1.156**	**1.156**	**115.401**	**60.329**	**55.072**	**57.637**	**0,2%**

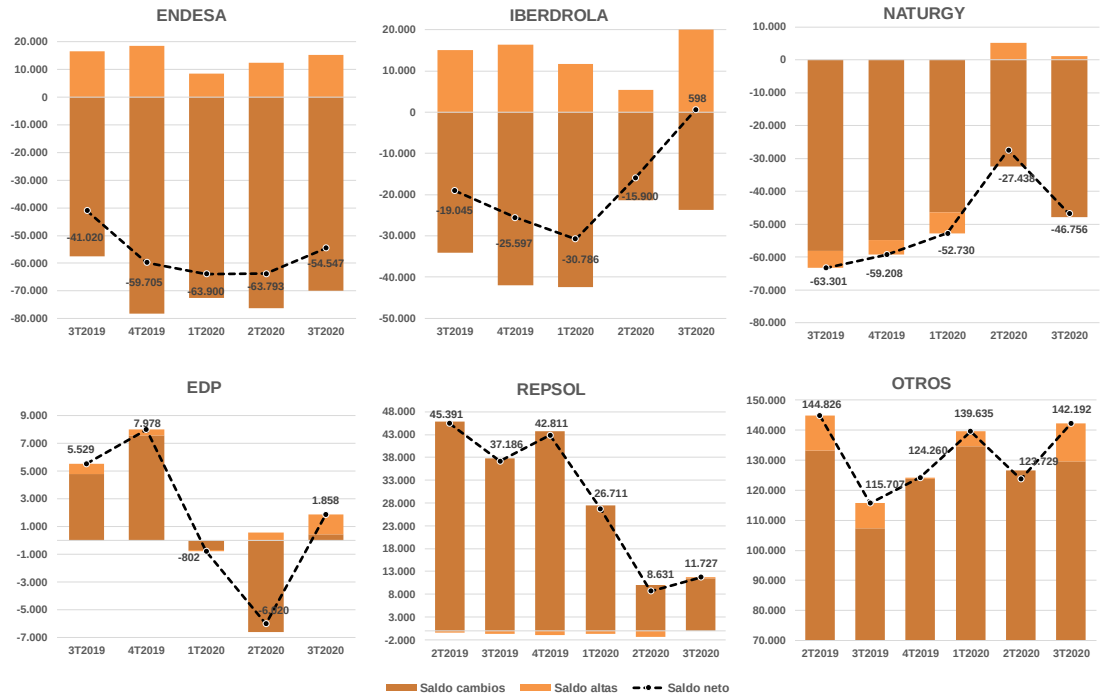
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes. Switching salientes y bajas tienen un margen de error residual cercano al 1% debido a que para algunos cambios de comercializador no se dispone del dato del comercializador saliente. Los traspasos incluidos fueron informados de forma voluntaria 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 tercer 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 +146.667 (+4,6%)** y del Grupo **Repsol de +12.953 (+1,5%)** puntos de suministro adicionales comparándolos con el trimestre anterior. Asimismo, **Iberdrola con +3.444 (0%)** y el Grupo **EDP con +1.520 (+0,1%)** incrementaron sus puntos de suministro del 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 -54.138 (-0,5%) y Naturgy con -52.809 (-1,3%).**

En el gráfico siguiente se analiza la evolución de los saldos netos en los últimos trimestres para los puntos de suministro de los principales grupos comercializadores.

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



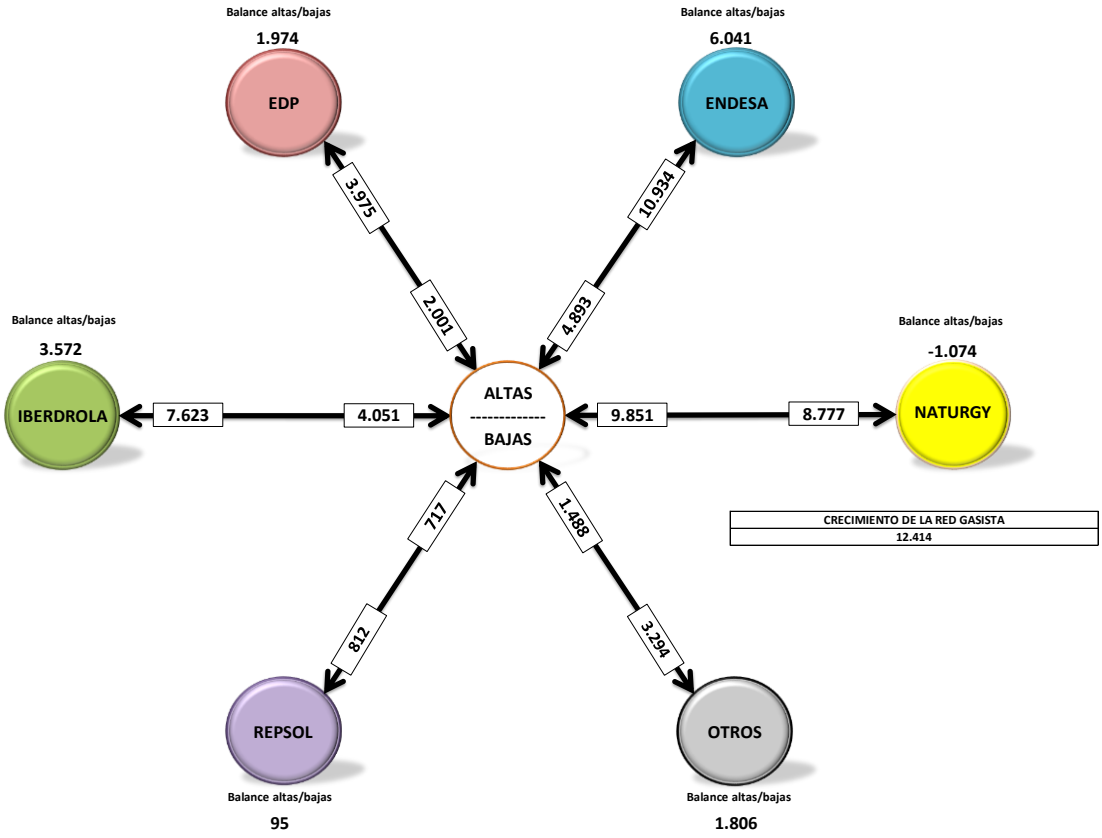
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.
Nota: Se incluye el saldo neto trimestral de puntos de suministro para cada grupo comercializador y la agrupación de comercializadores independientes "Otros". El saldo de los cambios incluye traspasos en electricidad.

En el **sector gasista**, se observó un balance de altas/bajas total positivo, de 12.414 suministros; tanto los principales grupos comerciales (exceptuando al Grupo Naturgy) 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, Iberdrola y EDP con 6.041, 3.572 y 1.074 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 1.074 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 +28.948 (+9%)** puntos de suministro, y del **Grupo Repsol**, **con +9.519 (+4,9%)** puntos de suministro adicionales. Por otro lado, destacó el balance total negativo del Grupo **Naturgy con una pérdida de -46.514 (-1,2%)** puntos de suministro durante el tercer trimestre de 2020.

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



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

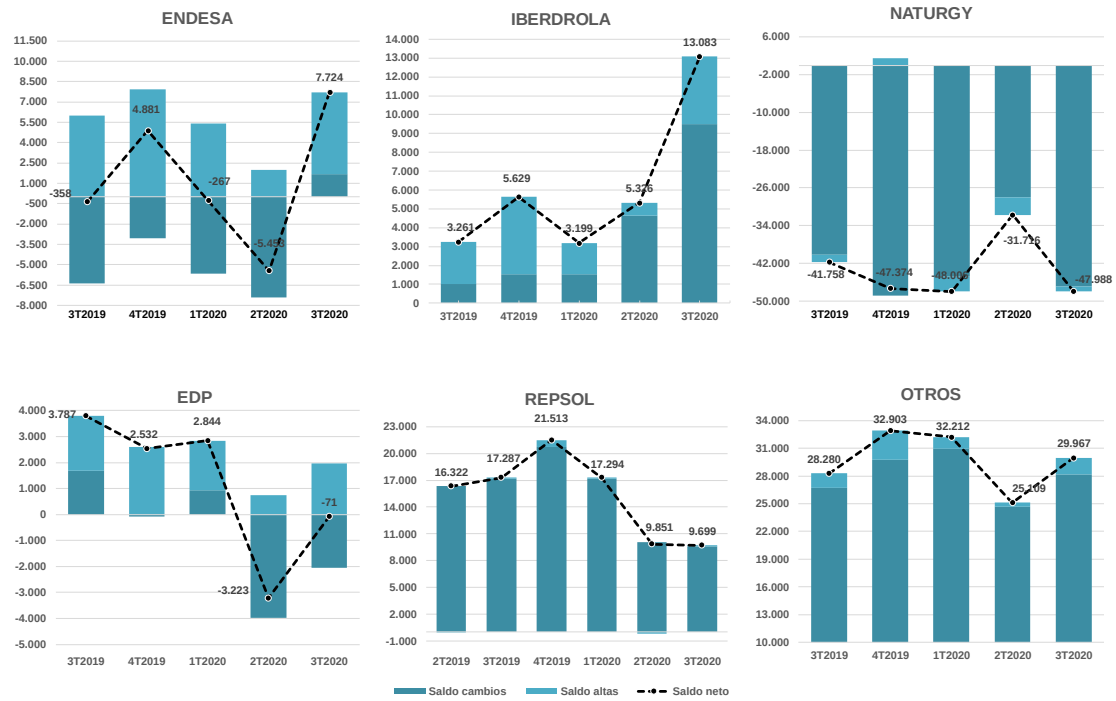
Tabla 25. Balance total de los comercializadores. Tercer trimestre de 2020 – Sector gasista

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	320.461	349.409	55.985	27.824	0	1.019	3.294	1.488	1.806	28.948	9,0%
REPSOL	193.757	203.276	23.385	13.781	0	180	812	717	95	9.519	4,9%
IBERDROLA	1.056.656	1.069.239	40.125	30.614	0	500	7.623	4.051	3.572	12.583	1,2%
ENDESA	1.550.702	1.558.543	44.459	42.776	119	2	10.934	4.893	6.041	7.841	0,5%
EDP	903.391	903.428	13.169	15.214	132	24	3.975	2.001	1.974	37	0,0%
NATURGY	3.923.843	3.877.329	23.403	70.317	1.495	21	8.777	9.851	-1.074	-46.514	-1,2%
TOTAL	**7.948.810**	**7.961.224**	**200.526**	**200.526**	**1.746**	**1.746**	**35.415**	**23.001**	**12.414**	**12.414**	**0,2%**

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 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 tercer trimestre de 2019 y el tercer 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".

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

La CNMC realiza un seguimiento específico de los comercializadores que han presentado las mayores ganancias y pérdidas de puntos de suministro durante el periodo analizado.

Para ello se consideran aquellos comercializadores con incrementos y decrementos trimestrales de consumidores, que supongan unas variaciones relativas iguales o superiores a un 20%. En todo caso, se analizan las comercializadoras que hayan experimentado incrementos o decrementos mayores de 800 suministros en el trimestre[30].

Adicionalmente, conviene aclarar que:

[INICIO CONFIDENCIAL]

[FIN CONFIDENCIAL]

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

MERCADO	CÓDIGO COM.	COMERCIALIZADORA	VARIACIÓN TRIMESTRAL DE PS	VARIACIÓN % DE PS
Electricidad	R2-794	BIROU GAS, S.L.	3.207	218,3%
Electricidad	R2-758	ELECTRICIDAD ELEIA, S.L.	3.718	106,0%
Electricidad	R2-772	BULB ENERGÍA IBÉRICA, S.L.	2.558	77,1%
Electricidad	R2-771	OVO ENERGY SPAIN, S.L.	1.382	71,2%
Electricidad	R2-505	ADS ENERGY 8.0, S.L.	2.067	65,2%
Electricidad	R2-476	SOLELEC IBÉRICA, S.L.	4.376	55,1%
Electricidad	R2-747	VISALIA ENERGÍA, S.L.	2.102	42,2%
Electricidad	R2-726	IBERDROLA SERVICIOS ENERGÉTICOS, S.A.U.	1.821	31,8%
Electricidad	R2-736	HELIOLEC ENERGÍA ELÉCTRICA, S.L.	963	30,4%
Gas	"0567"	ADS ENERGY 8.0, S.L.	1.849	174,4%
Gas	"0638"	ENERGÍA COLECTIVA, S.L.	890	22,1%
Gas	"0653"	IRIS ENERGÍA EFICIENTE, S.A.	1.017	20,3%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

9. HECHOS RELEVANTES

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

[30] *No se incluyen los comercializadores de referencia (COR/CUR).*

- Los comercializadores eléctricos que se dieron de alta (12 comercializadores) o causaron baja (1 comercializador) durante el tercer trimestre de 2020[31] se muestran en la siguiente tabla.

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

ESTADO	CÓDIGO COM.	COMERCIALIZADOR	FECHA
Alta	R2-811	GASILUZ ECO ENERCIA, S.L.	01/07/2020
Alta	R2-808	ATENCO ENERGIA, S.L.	06/07/2020
Alta	R2-815	SUMA ENERGIA COMERCIALIZADORA, S.L.	16/07/2020
Alta	R2-812	INTEGRACIÓN ASTURIANA DE TELECOMUNICACIONES, S.L.	21/07/2020
Alta	R2-813	AIRE COMERCIALIZADORA, S.L.	21/07/2020
Alta	R2-817	SOCIEDAD ARAGONESA DE COMERCIALIZACION DE ENERGIA, S.L.	23/07/2020
Alta	R2-816	SECOM CENTRAL DE COMPRAS, S.L.	01/08/2020
Alta	R2-818	EDP CLIENTES, S.A.U.	07/09/2020
Alta	R2-821	JUAN ENERGY, S.L.	07/09/2020
Alta	R2-819	GRIÑO ENERGÍA, S.L.U.	14/09/2020
Alta	R2-828	GERENCIA ENERGETICA, S.L.	15/09/2020
Alta	R2-822	KREAN ENERGIA COMERCIALIZADORA, S.L.	17/09/2020
Baja	R2-683	AUSTRALIS TECHNOLOGIES DESARROLLOS, S.L.	22/07/2020

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.

[31] *Según el "Listado de Comercializadoras de electricidad" publicado por la CNMC.*

- 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.

10. RESUMEN Y CONCLUSIONES

Primera. – *Estructura del mercado eléctrico*. A finales del tercer 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 (36,9%), mientras que el resto, 18,7 millones, se suministraban a través de un comercializador en el mercado libre (63,1%). Los cuatro comercializadores principales suministraron el 78,6% de los puntos de suministro del mercado libre. Por segmentos, estos comercializadores suministraron al 79,6% de los consumidores del segmento doméstico-comercial, al 58,3% de las pymes y al 67,3% 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, se observó que el Grupo Endesa, con aproximadamente 10,1 millones de puntos, obtiene la mayor cuota integrada del mercado (34,1%), seguida por el Grupo Iberdrola con 10 millones (33,8%), y por el Grupo Naturgy con 4,1 millones (13,9%). No obstante, esto supone unas pérdidas de clientes en los últimos tres años de 600.000, 145.000 y 514.000, respectivamente. Los comercializadores independientes, en su conjunto representaron casi 4,3 millones de puntos de suministro (14,3%). En los últimos tres años, las ganancias estuvieron en los comercializadores independientes (1.635.000; de entre los cuales Repsol incrementó su número de clientes en 236.000), y en el Grupo EDP (29.600).

Segunda. – *Estructura del mercado gasista*. El mercado gasista estaba compuesto a finales del tercer 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 (19,8%); mientras que el resto, 6,4 millones se suministraron por comercializadores en el mercado libre (80,2%). En el mercado libre, los cuatro comercializadores energéticos principales suministraron el 91,3% de los puntos de suministro. Por segmentos, estos grupos suministran al 91,6% de los consumidores del segmento doméstico-comercial, al 59,4% de las pymes y al 58% de la industria (nuevamente se aprecia una mayor penetración de las comercializadoras independientes en estos últimos segmentos). Considerando la totalidad de los puntos de suministro, se observó que el Grupo Naturgy, con 3,9 millones de puntos de suministro, obtuvo la mayor cuota integrada del mercado (48,7%), seguido por el Grupo Endesa, con 1,6 millones (19,6%), y por el Grupo Iberdrola con algo más de 1 millón de puntos de suministro (13,4%). Los comercializadores independientes, en su conjunto, representaron 553.000 suministros gasistas, lo que supuso una cuota del 7% del total del mercado. Este valor resultó superior en 0,6% al registrado el trimestre anterior, cuando fue del 6,4%. No obstante, esto supone unas pérdidas de clientes en los últimos tres años en Naturgy de 394.000 clientes, y por su parte unas ganancias de los Grupos Endesa, Iberdrola, EDP, y de los comercializadores independientes de 40.000, 97.000, 32.000 y 414.000 clientes, respectivamente. De los 414.000 clientes de los comercializadores independientes, 130.000 corresponden a Repsol.

Tercera. – *Tasas de cambio de comercializador (switching).* La tasa trimestral de *switching* en el sector eléctrico fue del 3,1% (por segmentos: 3% doméstico-comercial, 5,9% pyme y 4,4% industrial), mientras que en el sector gasista fue del 2,5% (por segmentos: 2,5% doméstico-comercial, 4,6% pyme y 4% industrial). Estos valores llevaron a unas tasas globales en el año móvil, del 11,5% en el sector eléctrico y del 10,2% 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 (4,3%) y Albacete (3,8%), fueron las que registraron mayores tasas.
- En el sector gasista, las provincias de Huelva (4,1%), Toledo (3,8%) y Málaga (3,8%), 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 7,2 días en el sector eléctrico, y de 6,3 días en el sector gasista (lo que supuso un aumento durante el último trimestre de 0,3 días en electricidad y en gas). Estos tiempos medios varían entre los distintos comercializadores. Así se destacan en el informe a 19 comercializadores

en el sector eléctrico y a 14 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 1,4 días en electricidad y de 0,3 días en gas

Quinta. – ***Análisis de eficacia: Tasas de rechazo de solicitudes de cambio de comercializador*****.** En el tercer trimestre de 2020, las tasas de rechazo de cambio de comercializador presentan un incremento con respecto a los valores presentados el trimestre anterior:

- En el sector eléctrico, se registró una tasa de rechazo de 11,5% (10,2% en el trimestre anterior). Destacaron por presentar las menores tasas de rechazo, *los comercializadores* del Grupo Repsol (8,9%) y los *distribuidores* del Grupo Iberdrola (9%).
- En el sector gasista, la tasa de rechazo resultante fue del 13,1%, superior a la del trimestre anterior (12%). Destacaron por presentar las menores tasas de rechazo, el Grupo Repsol en *comercialización* (7,6%) y Gas Extremadura en *distribución* (7,7%).

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. Por otra parte, en este trimestre, los movimientos desde el mercado libre al regulado han sido del 13,2% en el sector eléctrico y 7,3% en el gasista; y los movimientos del regulado al libre han sido del 16,2% en el sector eléctrico y 8,6% en el gasista.

Séptima.- ***Movimientos entre comercializadores del mismo grupo empresarial*****.** En el tercer 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 (60,4% de la totalidad de cambios; 52,6% el trimestre anterior); siendo los grupos con mayor fidelización de clientes: Iberdrola (76,4% de Curenergía) y ENDESA (55,2% de ENERGÍA XXI).

- 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 25,4% (18,9% en el trimestre anterior).

Octava. – *Nuevas altas de puntos de suministro y desviaciones en los tiempos de activación*. Se han declarado 115.401 activaciones de nuevas altas en las áreas de distribución eléctricas, y 35.415 activaciones de nuevas altas en las áreas de distribución gasista. En el análisis de eficiencia se miden las desviaciones entre las fechas de activación previstas por el distribuidor y reales, que fueron de 1,3 y 2,9 días, en los sectores eléctrico y gasista respectivamente.

Novena. – *Destino de las nuevas altas*. En el tercer trimestre de 2020 se ha observado, en función del mercado, resultados muy similares a los del trimestre anterior:

- En el sector eléctrico, el 89,1% de las altas se activaron en comercializadores libres. De esas altas, el 62,8% se realizaron a favor de comercializadores verticalmente integrados con el distribuidor.
- En el sector gasista, el 92,3% de las altas se activaron en comercializadores libres, entre las que, el 21,6% se activaron a favor de comercializadores libres verticalmente integrados con el distribuidor[32].

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:

- En el sector eléctrico, se obtuvo un balance total positivo de los comercializadores independientes agrupados en el epígrafe “Otros” de +147.000(+4,6%) y del Grupo Repsol de +13.000 (+1,5%) 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 -54.000 (-0,5%) y Naturgy con –53.000(-1,3%). El Grupo Iberdrola y el Grupo EDP presentan porcentajes de variación entre el 0% y el 0,1%, habiendo incrementado su cartera en 3.400 y 1.500 puntos, respectivamente.

- En el sector gasista, al igual que sucedió en el sector eléctrico, destacó el balance total positivo de la agrupación “Otros” comercializadores al aumentar 29.000 (+9%) suministros, y del Grupo Repsol, con +9.500 (+4,9%) puntos de suministro adicionales. Por otro lado, destacó el balance total negativo del Grupo Naturgy con una disminución de -46.500 (-1,2%) puntos de suministro durante el tercer trimestre de 2020.

[32] *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).*

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. TERCER 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	5.470	5.067	91,84%	100,00%	450	8,16%	97,56%	12	4.942	98,14%	12	0
R1-299	EDISTRIBUCIÓN REDES DIGITALES	457.346	400.219	86,86%	99,92%	60.569	13,14%	99,97%	900	393.841	99,65%	1.426	1.230
R1-009	ELÉCTRICA CONQUENSE DISTRIBUCIÓN	1.230	1.125	91,46%	100,00%	105	8,54%	100,00%	1	1.133	100,00%	17	7
R1-018	ESTABANELL Y PAHISA ENERGÍA	1.053	914	87,72%	100,00%	128	12,28%	100,00%	4	806	100,00%	8	0
R1-008	HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	14.898	13.228	88,86%	99,49%	1.659	11,14%	98,07%	67	13.421	58,92%	59	0
R1-001	I-DE REDES ELÉCTRICAS INTELIGENTES	393.810	358.342	91,02%	100,00%	35.368	8,98%	99,91%	122	360.616	100,00%	2.389	1.247
R1-021	SUMINISTRADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ	1.487	1.086	73,23%	7,37%	397	26,77%	7,30%	55	1.007	64,15%	0	0
R1-002	UFD DISTRIBUCIÓN ELECTRICIDAD	117.548	103.213	87,44%	99,83%	14.831	12,56%	99,37%	139	100.468	76,10%	132	0
R1-005	VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	18.027	16.349	89,42%	99,99%	1.935	10,58%	99,59%	50	16.411	99,65%	37	0
RESTO	RESTO	22.341	17.605	82,46%	90,22%	3.746	17,54%	85,45%	435	16.880	94,60%	152	44
TOTAL	TOTAL	1.033.210	917.148	88,50%	99,64%	119.188	11,50%	99,07%	1.785	909.525	96,45%	4.232	2.528

Cod Com	Comercializador	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
R2-505	ADS ENERGY 8.0	4.250	3.922	92,30%	99,90%	327	7,70%	99,08%	0	3.966	99,52%	30	30
R2-242	FACTOR ENERGÍA ESPAÑA	3.138	2.851	90,85%	98,11%	287	9,15%	95,12%	6	2.882	94,69%	8	12
R2-752	AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE	4.488	4.157	92,67%	99,81%	329	7,33%	99,70%	1	4.309	96,87%	136	14
R2-455	ALCANZIA ENERGÍA	1.254	975	77,32%	100,00%	286	22,68%	99,65%	1	965	87,88%	5	5
R2-506	ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	41.951	39.068	93,32%	99,75%	2.797	6,68%	98,43%	48	38.793	97,75%	275	271
R2-558	ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	22.249	17.233	76,85%	99,56%	5.190	23,15%	99,21%	27	17.078	96,95%	31	26
R2-499	ANOTHER ENERGY OPTION	1.742	1.502	86,12%	96,74%	242	13,88%	94,63%	4	1.649	98,79%	9	2
R2-387	AUDAX RENOVABLES	18.493	16.960	91,77%	99,83%	1.521	8,23%	99,87%	20	16.800	98,73%	65	39
R2-235	AXPO IBERIA	3.344	2.743	82,03%	99,49%	601	17,97%	98,84%	0	2.981	98,86%	2	11
R2-794	BIROU GAS	3.657	3.395	92,91%	99,88%	259	7,09%	98,07%	4	3.413	99,21%	8	11
R2-772	BULB ENERGÍA IBÉRICA	3.932	3.530	89,12%	99,97%	431	10,88%	100,00%	2	3.457	97,71%	8	7
R2-599	CATGAS ENERGÍA	1.227	1.070	86,85%	100,00%	162	13,15%	100,00%	2	1.013	100,00%	0	0
R2-679	CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	3.065	2.292	74,10%	99,13%	801	25,90%	99,25%	7	2.411	94,44%	12	4
R2-291	CIDE HC ENERGÍA	1.577	1.415	91,35%	96,54%	134	8,65%	95,52%	18	1.375	97,89%	1	2
R2-475	CYE ENERGÍA	2.199	1.965	89,03%	99,39%	242	10,97%	98,76%	2	1.931	96,94%	11	10
R2-182	EDP COMERCIALIZADORA	3.230	2.704	83,69%	99,96%	527	16,31%	99,81%	1	2.872	99,34%	11	4
R2-004	EDP ENERGÍA	31.222	27.934	88,88%	99,73%	3.496	11,12%	99,06%	37	27.489	93,95%	85	51
R2-758	ELECTRICIDAD ELEIA	4.824	4.438	91,83%	99,59%	395	8,17%	98,99%	4	4.262	98,43%	16	8
R2-001	ENDESA ENERGÍA	167.919	150.841	89,01%	99,73%	18.620	10,99%	99,31%	426	147.506	97,67%	671	614
R2-523	ENELUZ 2025	3.914	3.599	91,21%	99,50%	347	8,79%	99,14%	1	3.807	98,56%	41	20
R2-542	ENERGÍA COLECTIVA	9.154	7.925	86,45%	99,60%	1.242	13,55%	99,28%	16	7.798	97,67%	9	7
R2-569	ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA	3.594	3.211	89,14%	99,25%	391	10,86%	99,23%	7	3.124	97,89%	8	8
R2-241	ENERGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	11.379	10.576	93,10%	99,72%	784	6,90%	98,34%	20	10.452	98,61%	57	60
R2-288	ESCANDINAVA DE ELECTRICIDAD	1.278	1.151	89,29%	99,30%	138	10,71%	98,55%	1	1.121	98,93%	4	2
R2-109	FACTOR ENERGÍA	9.976	9.117	91,15%	99,62%	885	8,85%	99,32%	12	9.245	99,31%	27	32
R2-403	FENIE ENERGÍA	14.886	13.242	88,05%	99,73%	1.797	11,95%	99,67%	64	12.790	97,57%	19	23
R2-583	FOX ENERGÍA	3.284	3.000	91,41%	99,83%	282	8,59%	99,29%	5	2.906	98,66%	58	15
R2-767	GAIA GLOBAL ENERGY	1.495	1.420	94,98%	100,00%	75	5,02%	98,67%	1	1.396	99,79%	0	0
R2-567	GAOLANIA SERVICIOS	4.519	4.245	93,42%	99,72%	299	6,58%	99,67%	6	4.181	98,28%	4	5
R2-140	GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	6.174	5.729	92,66%	99,30%	454	7,34%	87,67%	2	5.636	99,70%	1	0
R2-603	GEO ALTERNATIVA	5.538	4.660	83,75%	99,83%	904	16,25%	99,89%	5	4.613	96,44%	41	18
R2-269	GESTERNOVA	6.843	6.031	87,49%	99,72%	862	12,51%	98,72%	8	5.919	96,62%	13	9
R2-680	GRUPO IBERSOGAS ENERGÍA	1.240	1.043	84,45%	100,00%	192	15,55%	100,00%	1	938	99,89%	2	0
R2-736	HELIOLEC ENERGÍA ELÉCTRICA	1.007	932	92,46%	99,89%	76	7,54%	98,68%	0	1.003	99,40%	0	0
R2-408	HOLALUZ - CLIDOM	35.131	23.701	66,91%	99,75%	11.721	33,09%	99,63%	72	22.627	95,24%	288	17
R2-515	IBERDROLA CLIENTES	214.663	189.610	88,25%	99,69%	25.253	11,75%	99,24%	263	189.445	93,46%	700	339
R2-726	IBERDROLA SERVICIOS ENERGÉTICOS	2.111	1.947	92,14%	99,85%	166	7,86%	100,00%	1	2.688	82,63%	0	0
R2-459	INER ENERGÍA CASTILLA LA MANCHA	1.107	975	88,40%	99,28%	128	11,60%	100,00%	1	957	97,60%	1	0
R2-469	INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	2.119	1.916	90,59%	99,74%	199	9,41%	97,99%	2	1.856	99,41%	8	1
R2-744	IRIS ENERGÍA EFICIENTE	16.008	14.185	88,69%	99,82%	1.809	11,31%	99,12%	7	13.212	97,62%	184	43
R2-586	LUVON ENERGÍA	2.368	2.190	91,79%	99,36%	196	8,21%	97,96%	1	2.188	97,17%	4	6
R2-529	MULTIENERGÍA VERDE	2.961	2.135	71,89%	100,00%	835	28,11%	100,00%	1	2.096	92,56%	13	0
R2-608	NABALIA ENERGÍA 2000	2.492	2.319	92,80%	99,22%	180	7,20%	98,89%	5	2.299	95,87%	16	4
R2-142	NATURGY IBERIA	52.874	44.662	84,58%	99,62%	8.144	15,42%	98,29%	45	44.220	97,30%	87	159
R2-161	NEXUS ENERGÍA	3.660	2.689	73,51%	99,59%	969	26,49%	99,69%	6	2.620	96,87%	8	6
R2-771	OVO ENERGY SPAIN	1.943	1.686	86,77%	99,94%	257	13,23%	100,00%	0	1.675	98,99%	0	1
R2-565	PEPEENERGY	5.812	5.551	95,33%	99,62%	272	4,67%	99,26%	5	5.472	97,83%	0	2
R2-243	REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	73.185	66.551	90,86%	99,43%	6.696	9,14%	98,67%	265	66.779	97,87%	265	117
R2-476	SOLELEC IBÉRICA	7.012	6.381	90,92%	99,81%	637	9,08%	99,37%	8	6.278	99,01%	72	50
R2-415	SOM ENERGÍA	3.700	3.346	90,55%	99,67%	349	9,45%	98,85%	5	3.321	99,46%	1	21
R2-620	SWAP ENERGÍA	1.616	1.446	89,54%	99,52%	169	10,46%	98,22%	4	1.433	93,23%	7	0
R2-388	SYDER COMERCIALIZADORA VERDE	1.229	1.037	84,10%	99,23%	196	15,90%	100,00%	4	1.033	97,87%	3	2
R2-687	TOTAL GAS Y ELECTRICIDAD ESPAÑA	3.271	2.972	90,47%	99,63%	313	9,53%	99,68%	3	2.985	98,46%	7	4
R2-443	UNIELÉCTRICA ENERGÍA	4.129	3.763	90,98%	99,34%	373	9,02%	99,46%	18	3.938	97,54%	50	6
R2-747	VISALIA ENERGÍA	3.552	2.950	82,91%	99,86%	608	17,09%	98,03%	7	3.102	97,03%	22	14
R2-449	WATIUM	2.711	2.592	95,19%	99,88%	131	4,81%	100,00%	0	2.597	98,61%	1	1
R2-248	WIND TO MARKET	1.846	1.696	91,23%	99,82%	163	8,77%	97,55%	2	1.677	95,65%	1	1
R2-456	XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	3.926	3.602	91,86%	99,81%	319	8,14%	100,00%	5	3.523	87,34%	4	1
R2-284	COR - BASER COM. REF.	3.873	3.628	93,63%	98,46%	247	6,37%	94,74%	18	3.641	71,74%	8	5
R2-540	COR - COM. REF. ENERGÉTICO	2.029	1.952	95,73%	95,24%	87	4,27%	91,95%	25	1.919	98,44%	0	0
R2-356	COR - COM. REG., GAS & POWER	15.769	14.153	89,71%	99,47%	1.624	10,29%	98,89%	16	13.875	93,33%	25	17
R2-329	COR - CURENERGÍA C.U.R.	61.963	58.427	94,21%	99,90%	3.594	5,79%	99,64%	21	58.089	96,72%	308	76
R2-292	COR - ENERGÍA XXI COM. REF.	43.620	41.573	94,95%	99,83%	2.209	5,05%	99,14%	121	41.336	99,47%	251	183
R2-290	COR - RÉGSITI COM. REF.	2.747	2.622	94,90%	99,66%	141	5,10%	97,87%	3	2.620	99,75%	0	0
RESTO	RESTO	45.741	40.015	87,29%	99,17%	5.828	12,71%	98,52%	92	39.943	98,01%	230	132
TOTAL	TOTAL	1.033.210	917.148	88,50%	99,64%	119.188	11,50%	99,07%	1.785	909.525	96,45%	4.232	2.528

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)	160.848	139.673	86,88%	99,94%	21.086	13,12%	99,81%	433	138.757	85,83%	682	0
0207	DC GAS EXTREMADURA	2.689	2.481	92,26%	100,00%	208	7,74%	100,00%	0	2.487	0,04%	2	0
0243	DOMUS MIL NATURAL	1	1	100,00%	100,00%	0	0,00%	0,00%	0	1	0,00%	0	0
0225	GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA	3.222	2.862	88,74%	100,00%	363	11,26%	100,00%	0	2.836	99,68%	14	0
0234	MADRILEÑA RED DE GAS	29.610	25.269	85,33%	99,99%	4.345	14,67%	99,91%	6	25.233	99,91%	146	0
0242	NED ESPAÑA DISTRIBUCIÓN GAS	8.729	7.746	88,34%	99,99%	1.022	11,66%	100,00%	31	7.799	99,96%	5	0
0229	NORTEGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN	10.399	8.948	85,45%	100,00%	1.524	14,55%	100,00%	9	9.036	99,96%	14	0
0238	REDEXIS GAS	16.169	14.371	88,84%	100,00%	1.805	11,16%	99,89%	16	14.324	99,66%	33	0
0216	TOLOSA GASA	55	50	89,29%	100,00%	6	10,71%	100,00%	0	53	100,00%	0	0
TOTAL	TOTAL	231.722	201.401	86,90%	99,96%	30.359	13,10%	99,85%	495	200.526	88,91%	896	0

Cod Com	Comercializador	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
0567	ADS ENERGY 8.0	2.762	2.627	94,97%	100,00%	139	5,03%	100,00%	0	2.794	96,92%	1	0
0649	AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE	2.001	1.892	94,55%	99,95%	109	5,45%	100,00%	0	1.889	99,21%	2	0
0537	ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	9.133	8.322	91,09%	99,99%	814	8,91%	99,88%	0	8.282	95,93%	10	0
0588	ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	5.103	3.703	72,35%	99,92%	1.415	27,65%	100,00%	1	3.733	98,77%	10	0
0654	AUDAX RENOVABLES	8.056	7.509	92,94%	99,95%	570	7,06%	100,00%	1	7.465	99,41%	1	0
0518	CATGAS ENERGÍA	1.315	1.175	89,42%	100,00%	139	10,58%	100,00%	1	1.162	96,90%	1	0
0088	CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	1.239	924	74,52%	100,00%	316	25,48%	100,00%	1	955	98,53%	4	0
0002	EDP COMERCIALIZADORA	13.229	12.061	91,44%	99,97%	1.129	8,56%	99,82%	58	11.936	86,54%	10	0
0007	ENDESA ENERGÍA	47.071	41.767	88,72%	99,94%	5.309	11,28%	99,70%	25	40.781	98,88%	664	0
0638	ENERGÍA COLECTIVA	1.318	1.066	80,88%	100,00%	252	19,12%	100,00%	0	1.056	97,82%	1	0
0038	ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	2.595	2.491	95,66%	100,00%	113	4,34%	99,12%	21	2.504	50,40%	0	0
0082	FACTOR ENERGÍA	4.295	3.971	92,26%	99,97%	333	7,74%	99,70%	0	4.057	55,31%	1	0
0527	FENIE ENERGÍA	1.547	1.407	90,95%	100,00%	140	9,05%	100,00%	0	1.342	97,17%	1	0
0606	GEO ALTERNATIVA	1.417	1.081	76,13%	100,00%	339	23,87%	99,71%	0	1.090	98,72%	3	0
0089	HOLALUZ - CLIDOM	8.879	6.041	68,02%	99,88%	2.840	31,98%	99,96%	0	5.978	99,16%	20	0
0529	IBERDROLA CLIENTES	41.855	35.622	84,98%	99,96%	6.296	15,02%	99,76%	6	35.436	97,91%	56	0
0653	IRIS ENERGÍA EFICIENTE	2.912	2.578	88,53%	100,00%	334	11,47%	100,00%	0	2.545	98,59%	3	0
0033	NATURGY IBERIA	21.451	17.375	81,26%	99,97%	4.006	18,74%	100,00%	247	17.466	37,81%	4	0
0035	NEXUS ENERGÍA	1.143	975	85,08%	99,79%	171	14,92%	100,00%	0	997	98,90%	0	0
0044	REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	25.194	23.336	92,47%	99,99%	1.899	7,53%	99,84%	8	23.385	98,63%	11	0
0605	XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	1.082	1.019	94,18%	100,00%	63	5,82%	100,00%	0	1.004	98,21%	0	0
0060	C.U.R. - BASER COM. REF.	1.332	1.244	93,18%	99,92%	91	6,82%	100,00%	4	1.233	92,78%	1	0
0052	C.U.R. - COM. REG., GAS & POWER	6.536	5.491	84,31%	99,85%	1.022	15,69%	99,90%	68	5.464	36,07%	31	0
0054	C.U.R. - CURENERGÍA C.U.R.	5.249	4.699	89,40%	99,98%	557	10,60%	99,82%	1	4.689	96,87%	3	0
0059	C.U.R. - ENERGÍA XXI COM. REF.	3.940	3.673	93,27%	99,95%	265	6,73%	99,62%	0	3.678	98,48%	33	0
RESTO	RESTO	11.068	9.352	84,63%	99,91%	1.698	15,37%	99,88%	53	9.605	93,38%	25	0
TOTAL	TOTAL	231.722	201.401	86,90%	99,96%	30.359	13,10%	99,85%	495	200.526	88,91%	896	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+pdt respuesta no coincida con el número de solicitudes recibidas/enviadas.

ANEXO II. RESUMEN PROCESO DE ALTAS DE NUEVOS SUMINISTROS. TERCER 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	665	565	82,36%	100,00%	121	17,64%	93,39%	22	492	99,80%	7	0
R1-299	EDISTRIBUCIÓN REDES DIGITALES	72.158	52.826	67,50%	99,94%	25.437	32,50%	99,92%	1.286	45.851	95,80%	624	0
R1-009	ELÉCTRICA CONQUENSE DISTRIBUCIÓN	109	87	79,82%	100,00%	22	20,18%	100,00%	0	87	100,00%	0	0
R1-018	ESTABANELL Y PAHISA ENERGÍA	237	228	91,94%	100,00%	20	8,06%	100,00%	0	205	100,00%	0	0
R1-008	HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	4.003	2.845	70,02%	99,75%	1.218	29,98%	94,83%	66	2.814	88,84%	14	0
R1-001	I-DE REDES ELÉCTRICAS INTELIGENTES	60.992	46.690	76,11%	100,00%	14.654	23,89%	100,00%	289	46.044	99,99%	598	0
R1-021	SUMINISTRADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ	388	344	87,53%	89,24%	49	12,47%	2,04%	0	338	100,00%	0	0
R1-002	UFD DISTRIBUCIÓN ELECTRICIDAD	22.239	16.217	68,46%	99,61%	7.472	31,54%	99,81%	33	14.402	44,00%	28	0
R1-005	VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	1.776	1.538	81,98%	100,00%	338	18,02%	93,79%	22	1.456	99,79%	39	0
RESTO	RESTO	4.851	4.206	86,42%	90,99%	661	13,58%	89,56%	55	3.712	93,64%	27	4
TOTAL	TOTAL	167.418	125.546	71,52%	99,59%	49.992	28,48%	99,51%	1.773	115.401	90,86%	1337	4

Cod Com	Comercializador	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
R2-505	ADS ENERGY 8.0	3	2	66,67%	100,00%	1	33,33%	100,00%	0	2	100,00%	0	0
R2-242	FACTOR ENERGÍA ESPAÑA	62	52	75,36%	100,00%	17	24,64%	100,00%	1	41	87,80%	0	0
R2-752	AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE	24	13	52,00%	92,31%	12	48,00%	100,00%	0	14	92,86%	0	0
R2-455	ALCANZIA ENERGÍA	201	133	63,64%	100,00%	76	36,36%	100,00%	1	125	90,40%	0	0
R2-506	ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	1.567	958	58,52%	100,00%	679	41,48%	99,71%	19	860	86,28%	8	0
R2-558	ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	326	224	65,12%	99,55%	120	34,88%	99,17%	2	206	87,86%	1	0
R2-499	ANOTHER ENERGY OPTION	74	43	57,33%	100,00%	32	42,67%	100,00%	0	40	97,50%	1	0
R2-387	AUDAX RENOVABLES	142	86	60,56%	100,00%	56	39,44%	100,00%	3	78	83,33%	0	0
R2-235	AXPO IBERIA	236	121	46,90%	99,17%	137	53,10%	100,00%	2	97	86,60%	1	0
R2-794	BIROU GAS	201	91	43,75%	100,00%	117	56,25%	100,00%	5	78	87,18%	0	0
R2-599	CATGAS ENERGÍA	99	75	66,96%	100,00%	37	33,04%	100,00%	3	61	91,80%	0	0
R2-679	CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	280	135	46,55%	100,00%	155	53,45%	99,35%	2	123	91,87%	2	0
R2-291	CIDE HC ENERGÍA	1.856	1.663	87,62%	94,83%	235	12,38%	94,04%	14	1.622	95,93%	1	0
R2-475	CYE ENERGÍA	253	169	63,77%	100,00%	96	36,23%	100,00%	2	160	94,38%	3	0
R2-182	EDP COMERCIALIZADORA	388	264	66,33%	99,62%	134	33,67%	99,25%	5	252	91,67%	2	0
R2-004	EDP ENERGÍA	4.396	3.365	74,04%	99,79%	1.180	25,96%	97,37%	43	3.177	88,23%	27	0
R2-758	ELECTRICIDAD ELEIA	149	71	45,81%	100,00%	84	54,19%	98,81%	1	60	68,33%	1	0
R2-001	ENDESA ENERGÍA	40.152	31.138	72,04%	99,90%	12086	27,96%	99,69%	557	27.759	94,23%	343	0
R2-523	ENELUZ 2025	65	45	68,18%	100,00%	21	31,82%	100,00%	4	40	97,50%	0	0
R2-542	ENERGÍA COLECTIVA	286	204	68,23%	99,51%	95	31,77%	98,95%	4	190	92,11%	0	0
R2-569	ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA	79	45	54,88%	100,00%	37	45,12%	100,00%	2	39	74,36%	0	0
R2-241	ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	203	122	57,82%	100,00%	89	42,18%	100,00%	5	114	93,86%	2	0
R2-288	ESCANDINAVA DE ELECTRICIDAD	51	26	50,98%	100,00%	25	49,02%	100,00%	2	24	100,00%	0	0
R2-109	FACTOR ENERGÍA	179	133	70,37%	100,00%	56	29,63%	98,21%	5	112	89,29%	1	0
R2-403	FENIE ENERGÍA	8.470	6.781	75,42%	99,75%	2.210	24,58%	99,32%	134	6.021	90,33%	26	0
R2-583	FOX ENERGÍA	318	227	69,85%	100,00%	98	30,15%	100,00%	3	211	97,16%	4	0
R2-767	GAIA GLOBAL ENERGY	14	7	53,85%	100,00%	6	46,15%	100,00%	1	7	100,00%	0	0
R2-567	GAOLANIA SERVICIOS	377	233	59,74%	98,71%	157	40,26%	100,00%	11	214	88,32%	1	0
R2-140	GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	333	165	44,96%	100,00%	202	55,04%	100,00%	8	125	72,00%	2	0
R2-603	GEO ALTERNATIVA	2.726	2.178	72,02%	99,95%	846	27,98%	99,76%	11	1.863	90,66%	11	0
R2-269	GESTERNOVA	715	477	63,35%	99,79%	276	36,65%	98,91%	5	434	80,88%	4	0
R2-680	GRUPO IBERSOGAS ENERGÍA	194	138	66,03%	100,00%	71	33,97%	100,00%	5	119	91,60%	2	0
R2-736	HELIOLEC ENERGÍA ELÉCTRICA	72	27	38,57%	100,00%	43	61,43%	100,00%	2	28	96,43%	0	0
R2-408	HOLALUZ - CLIDOM	5.083	3.142	57,66%	99,90%	2.307	42,34%	99,61%	65	2.711	89,01%	20	0
R2-515	IBERDROLA CLIENTES	58.271	42.770	71,93%	99,92%	16.691	28,07%	99,78%	503	41.086	96,52%	654	1
R2-726	IBERDROLA SERVICIOS ENERGÉTICOS	125	54	39,71%	100,00%	82	60,29%	100,00%	5	42	85,71%	0	0
R2-459	INER ENERGÍA CASTILLA LA MANCHA	95	63	66,32%	100,00%	32	33,68%	100,00%	1	65	86,15%	1	0
R2-469	INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	415	222	52,98%	100,00%	197	47,02%	100,00%	3	223	82,06%	0	0
R2-744	IRIS ENERGÍA EFICIENTE	82	56	66,67%	100,00%	28	33,33%	100,00%	4	56	100,00%	1	0
R2-586	LUVON ENERGÍA	96	48	47,52%	100,00%	53	52,48%	100,00%	0	45	68,89%	0	0
R2-529	MULTIENERGÍA VERDE	14	6	40,00%	100,00%	9	60,00%	100,00%	0	5	60,00%	0	0
R2-608	NABALIA ENERGÍA 2000	101	71	66,36%	100,00%	36	33,64%	100,00%	1	63	80,95%	0	0
R2-142	NATURGY IBERIA	7.752	6.266	75,42%	99,78%	2042	24,58%	99,66%	28	5.605	46,87%	6	0
R2-161	NEXUS ENERGÍA	235	140	56,22%	97,86%	109	43,78%	100,00%	2	121	84,30%	1	0
R2-771	OVO ENERGY SPAIN	29	13	46,43%	100,00%	15	53,57%	100,00%	0	13	84,62%	1	0
R2-565	PEPEENERGY	257	162	60,00%	99,38%	108	40,00%	100,00%	1	145	84,14%	2	0
R2-243	REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	3.080	2.199	67,64%	99,91%	1.052	32,36%	98,48%	41	1.986	92,09%	21	0
R2-476	SOLELEC IBÉRICA	271	135	47,20%	99,26%	151	52,80%	100,00%	6	110	86,36%	1	0
R2-415	SOM ENERGÍA	494	395	72,61%	99,49%	149	27,39%	100,00%	12	330	93,03%	0	0
R2-620	SWAP ENERGÍA	104	65	60,19%	98,46%	43	39,81%	100,00%	1	60	90,00%	1	0
R2-388	SYDER COMERCIALIZADORA VERDE	264	132	49,81%	100,00%	133	50,19%	100,00%	4	119	94,96%	8	0
R2-687	TOTAL GAS Y ELECTRICIDAD ESPAÑA	84	58	63,74%	100,00%	33	36,26%	100,00%	2	47	59,57%	0	0
R2-443	UNIELÉCTRICA ENERGÍA	726	512	68,63%	99,61%	234	31,37%	99,57%	27	458	91,92%	3	0
R2-747	VISALIA ENERGÍA	145	50	32,05%	100,00%	106	67,95%	99,06%	3	38	86,84%	1	0
R2-449	WATIUM	111	94	78,99%	100,00%	25	21,01%	100,00%	0	87	87,36%	0	0
R2-248	WIND TO MARKET	71	35	51,47%	100,00%	33	48,53%	100,00%	5	32	90,63%	1	0
R2-456	XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	326	282	81,98%	98,94%	62	18,02%	95,16%	0	240	49,17%	3	0
R2-284	COR - BASER COM. REF.	639	505	76,86%	100,00%	152	23,14%	90,79%	13	491	91,65%	5	0
R2-540	COR - COM. REF. ENERGÉTICO	93	83	85,57%	89,16%	14	14,43%	92,86%	1	81	95,06%	0	0
R2-356	COR - COM. REG., GAS & POWER	3.176	2.719	80,95%	99,52%	640	19,05%	99,38%	6	2.483	50,38%	10	0
R2-329	COR - CURENERGÍA C.U.R.	5.176	3.949	75,25%	99,95%	1.299	24,75%	99,77%	20	3.865	97,41%	30	0
R2-292	COR - ENERGÍA XXI COM. REF.	7.933	6.239	72,49%	99,86%	2.368	27,51%	99,75%	78	5.621	95,05%	66	0
R2-290	COR - RÉGSITI COM. REF.	137	104	74,29%	100,00%	36	25,71%	97,22%	2	93	97,85%	5	0
RESTO	RESTO	7.542	5.566	71,06%	95,24%	2.267	28,94%	98,59%	77	4.784	91,81%	53	3
TOTAL	TOTAL	167.418	125.546	71,52%	99,59%	49.992	28,48%	99,51%	1.773	115.401	90,86%	1337	4

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)	30.562	24.107	71,48%	99,73%	9.620	28,52%	69,59%	14	20.096	39,52%	398	0
0207	DC GAS EXTREMADURA	582	483	82,99%	100,00%	99	17,01%	100,00%	0	472	0,00%	0	0
0243	DOMUS MIL NATURAL	35	21	100,00%	61,90%	0	0,00%	0,00%	13	24	100,00%	0	0
0225	GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA	1.074	933	80,22%	100,00%	230	19,78%	71,30%	0	801	96,00%	1	0
0234	MADRILEÑA RED DE GAS	7.231	5.098	63,24%	100,00%	2.963	36,76%	83,43%	1	4.035	0,27%	0	0
0242	NED ESPAÑA DISTRIBUCIÓN GAS	2.523	2.276	75,46%	100,00%	740	24,54%	44,46%	1	1.663	97,41%	1	0
0229	NORTEGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN	2.967	2.570	78,88%	99,96%	688	21,12%	75,15%	8	2.267	99,47%	12	0
0238	REDEXIS GAS	8.012	6.882	79,04%	100,00%	1.825	20,96%	68,38%	0	6.042	84,81%	91	0
0216	TOLOSA GASA	18	17	89,47%	100,00%	2	10,53%	50,00%	0	15	100,00%	0	0
TOTAL	TOTAL	53.004	42.387	72,39%	99,83%	16.167	27,61%	71,29%	37	35.415	50,15%	503	0

Cod Com	Comercializador	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
0567	ADS ENERGY 8.0	2	2	100,00%	50,00%	0	0,00%	0,00%	0	2	50,00%	0	0
0649	AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE	6	6	100,00%	100,00%	0	0,00%	0,00%	0	5	80,00%	0	0
0537	ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	422	346	74,73%	100,00%	117	25,27%	66,67%	0	297	60,27%	3	0
0588	ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	62	57	83,82%	100,00%	11	16,18%	45,45%	0	46	41,30%	3	0
0654	AUDAX RENOVABLES	52	42	71,19%	100,00%	17	28,81%	64,71%	0	34	47,06%	0	0
0518	CATGAS ENERGÍA	167	141	79,21%	100,00%	37	20,79%	72,97%	0	139	23,02%	0	0
0088	CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	294	244	75,78%	99,59%	78	24,22%	73,08%	0	219	63,01%	4	0
0002	EDP COMERCIALIZADORA	4.831	4.444	81,20%	99,89%	1.029	18,80%	48,59%	12	3.684	80,32%	18	0
0007	ENDESA ENERGÍA	13.506	12.328	82,45%	99,91%	2.624	17,55%	54,38%	1	10.430	60,86%	194	0
0038	ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	21	15	55,56%	100,00%	12	44,44%	50,00%	0	9	55,56%	0	0
0082	FACTOR ENERGÍA	161	137	82,53%	99,27%	29	17,47%	82,76%	0	121	59,50%	0	0
0527	FENIE ENERGÍA	888	792	83,19%	99,87%	160	16,81%	66,88%	1	665	60,45%	8	0
0606	GEO ALTERNATIVA	734	645	65,48%	100,00%	340	34,52%	72,35%	0	195	24,10%	6	0
0089	HOLALUZ - CLIDOM	762	627	74,03%	99,84%	220	25,97%	64,55%	0	522	26,82%	16	0
0529	IBERDROLA CLIENTES	14.357	8.241	52,75%	99,95%	7.382	47,25%	85,10%	4	6.861	45,91%	113	0
0653	IRIS ENERGÍA EFICIENTE	10	9	75,00%	100,00%	3	25,00%	33,33%	0	3	100,00%	0	0
0033	NATURGY IBERIA	9.299	8.740	85,44%	99,61%	1.489	14,56%	44,26%	1	7.537	24,94%	79	0
0035	NEXUS ENERGÍA	124	96	77,42%	90,63%	28	22,58%	67,86%	13	96	66,67%	0	0
0044	REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	1.284	1.041	70,86%	99,81%	428	29,14%	63,32%	0	812	50,62%	9	0
0605	XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	52	50	86,21%	100,00%	8	13,79%	25,00%	0	43	32,56%	0	0
0060	C.U.R. - BASER COM. REF.	414	373	76,43%	100,00%	115	23,57%	48,70%	0	291	87,63%	10	0
0052	C.U.R. - COM. REG., GAS & POWER	1.531	1.373	81,15%	99,78%	319	18,85%	54,86%	0	1.177	37,55%	16	0
0054	C.U.R. - CURENERGÍA C.U.R.	1.806	865	45,82%	100,00%	1.023	54,18%	93,35%	2	762	40,42%	8	0
0059	C.U.R. - ENERGÍA XXI COM. REF.	652	580	81,01%	100,00%	136	18,99%	60,29%	0	504	52,78%	8	0
RESTO	RESTO	1.567	1.193	67,98%	99,92%	562	32,02%	69,93%	3	961	62,96%	8	0
TOTAL	TOTAL	53.004	42.387	72,39%	99,83%	16.167	27,61%	71,29%	37	35.415	50,15%	503	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+pdt 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 SEPTIEMBRE 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	5.097.673	42,4%	ENERGÍA XXI COM. REF.	41,3%	ANDALUCÍA	478.992	20,6%	COM. REG., GAS & POWER	18,0%
ARAGÓN	931.629	36,6%	ENERGÍA XXI COM. REF.	35,8%	ARAGÓN	243.237	9,5%	ENERGÍA XXI COM. REF.	9,2%
ASTURIAS	730.424	29,7%	BASER COM. REF.	25,2%	ASTURIAS	223.195	4,7%	BASER COM. REF.	4,6%
BALEARES	724.166	30,5%	ENERGÍA XXI COM. REF.	30,1%	BALEARES	114.469	21,1%	ENERGÍA XXI COM. REF.	21,0%
CANARIAS	1.215.916	42,4%	ENERGÍA XXI COM. REF.	41,9%	CANARIAS	-	-	-	-
CANTABRIA	435.817	32,3%	RÉGSITI COM. REF.	28,8%	CANTABRIA	182.354	8,3%	BASER COM. REF.	8,0%
CASTILLA Y LEÓN	2.051.150	34,5%	CURENERGÍA C.U.R.	22,6%	CASTILLA Y LEÓN	503.749	16,1%	COM. REG., GAS & POWER	14,5%
CASTILLA-LA MANCHA	1.448.487	42,8%	COM. REG., GAS & POWER	24,2%	CASTILLA-LA MANCHA	282.717	15,6%	COM. REG., GAS & POWER	14,5%
CATALUÑA	4.481.570	33,5%	ENERGÍA XXI COM. REF.	32,8%	CATALUÑA	2.199.632	26,5%	COM. REG., GAS & POWER	25,8%
CEUTA Y MELILLA	63.816	3,9%	ENERGÍA CEUTA XXI COM. REF.	3,5%	CEUTA Y MELILLA	-	-	-	-
COMUNIDAD VALENCIANA	3.594.177	32,1%	CURENERGÍA C.U.R.	31,5%	COMUNIDAD VALENCIANA	664.249	20,8%	COM. REG., GAS & POWER	19,9%
EXTREMADURA	762.528	33,8%	CURENERGÍA C.U.R.	16,0%	EXTREMADURA	86.783	21,4%	ENERGÍA XXI COM. REF.	15,3%
GALICIA	1.853.224	57,9%	COM. REG., GAS & POWER	55,0%	GALICIA	291.731	22,2%	COM. REG., GAS & POWER	21,9%
LA RIOJA	249.562	31,4%	CURENERGÍA C.U.R.	30,5%	LA RIOJA	89.696	17,9%	COM. REG., GAS & POWER	17,3%
MADRID	3.397.313	35,0%	CURENERGÍA C.U.R.	17,6%	MADRID	1.790.446	22,8%	COM. REG., GAS & POWER	14,0%
MURCIA	898.024	28,7%	CURENERGÍA C.U.R.	28,2%	MURCIA	101.978	8,1%	BASER COM. REF.	7,0%
NAVARRA	392.783	31,0%	CURENERGÍA C.U.R.	29,9%	NAVARRA	150.320	17,2%	COM. REG., GAS & POWER	16,6%
PAÍS VASCO	1.316.245	29,6%	CURENERGÍA C.U.R.	28,8%	PAÍS VASCO	557.676	3,6%	BASER COM. REF.	3,0%
TOTAL	**29.644.504**	**36,9%**			TOTAL	**7.961.224**	**19,8%**		

CNMC

COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA

www.cnmc.es