



**INFORME DE SUPERVISIÓN DE LOS
CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR –
CUARTO TRIMESTRE 2020**

9 de diciembre de 2021

IS/DE/014/20

www.cnmc.es

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN.....	4
1.1	FUNDAMENTOS DE DERECHO.....	4
1.2	NOVEDADES REGULATORIAS.....	5
1.3	REFERENCIAS EUROPEAS.....	5
1.4	PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR. DIFERENCIAS ENTRE LOS SECTORES DE ELECTRICIDAD Y GAS NATURAL.....	7
1.5	FUNCIONAMIENTO DE LOS GRUPOS DE TRABAJO.....	8
2.	ESTRUCTURA DEL MERCADO MINORISTA.....	9
2.1	SECTOR ELÉCTRICO.....	9
2.2	SECTOR GASISTA.....	16
3.	EVOLUCIÓN DE LA TASA DE CAMBIO (<i>SWITCHING</i>).....	21
4.	SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR.....	29
4.1	ANÁLISIS DE LA EFICIENCIA: TIEMPOS MEDIOS DEL PROCESO DE CAMBIO ..	29
4.1.1	TIEMPOS MEDIOS. PERSPECTIVA DEL COMERCIALIZADOR.....	29
4.1.2	DESVIACIÓN EN LOS TIEMPOS DE ACTIVACIÓN. PERSPECTIVA DEL DISTRIBUIDOR.....	35
4.2	ANÁLISIS DE LA EFICACIA DEL PROCESO DE CAMBIO.....	40
4.2.1	ANÁLISIS DE LOS RECHAZOS DEL PROCESO DE CAMBIO.....	42
4.2.2	TASA DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE CAMBIO POR AGENTE.....	43
4.2.3	MOTIVOS DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE CAMBIO.....	53
5.	ANÁLISIS DE MOVILIDAD DE LOS CONSUMIDORES.....	58
5.1	MOVILIDAD POR TIPO DE MERCADO.....	58
5.2	MOVILIDAD RESPECTO A LOS DISTINTOS COMERCIALIZADORES DE REFERENCIA/ÚLTIMO RECURSO.....	61
5.3	MOVILIDAD ENTRE GRUPOS COMERCIALES.....	64
6.	SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE ALTA DE NUEVOS SUMINISTROS.....	65
6.1	ANÁLISIS DE EFICIENCIA: DESVIACIONES EN TIEMPOS MEDIOS DEL PROCESO DE ALTA.....	65
6.2	ANÁLISIS DE LA EFICACIA DEL PROCESO DE ALTA.....	68
6.2.1	ANÁLISIS DE LOS RECHAZOS DEL PROCESO DE ALTA.....	70
6.2.2	TASA DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE ALTA POR AGENTE.....	72
6.2.3	MOTIVOS DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE ALTA.....	80
6.3	ANÁLISIS DE LA MOVILIDAD DE LAS ALTAS ACTIVADAS.....	83
7.	BALANCE DE LOS COMERCIALIZADORES CON MAYORES CUOTAS (PUNTOS DE SUMINISTRO).....	85
8.	COMERCIALIZADORES CON VARIACIONES SIGNIFICATIVAS EN EL NÚMERO DE SUMINISTROS.....	89
9.	HECHOS RELEVANTES.....	92
10.	RESUMEN Y CONCLUSIONES.....	97
	ACUERDO.....	101
	ANEXO I. ANÁLISIS DE LA INTEGRACIÓN VERTICAL EN EL MERCADO MINORISTA	102
	ANEXO II. RESUMEN PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR. AÑO 2020	110
	ANEXO III. RESUMEN PROCESO DE ALTAS DE NUEVOS SUMINISTROS. AÑO 2020	113
	ANEXO IV. COMERCIALIZADORES DEL MERCADO REGULADO (COR/CUR) CON MAYORES CUOTAS EN CADA COMUNIDAD AUTÓNOMA A 31 DE DICIEMBRE DE 2020.....	116

INFORME DE SUPERVISIÓN DE LOS CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR – CUARTO 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

Secretaria

D^a. María Angeles Rodríguez Paraja

En Madrid, a 9 de diciembre de 2021

La Sala de Supervisión Regulatoria, en su reunión de 9 de diciembre de 2021, ha aprobado el presente informe de supervisión de los cambios de comercializador producidos en el cuarto trimestre del año 2020 en los sectores de energía eléctrica y de gas natural, de conformidad con lo dispuesto en la Disposición transitoria tercera de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico¹ y en la Disposición adicional séptima de la Orden ITC/1857/2008 de 26 de junio, por la que se revisan las tarifas eléctricas a partir del 1 de julio de 2008².

¹ «Oficina de cambios de comercializador (en adelante OCSUM).

La OCSUM seguirá desempeñando hasta el 30 de junio de 2014 las funciones que tenía atribuidas conforme a lo dispuesto en el artículo 47 bis de la Ley 54/1997, de 27 de noviembre, en el artículo 83 bis de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos y en su normativa de desarrollo.

A partir de esta fecha, dichas funciones serán desempeñadas por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, que tendrá acceso a las Bases de Datos de Consumidores y Puntos de Suministro de gas y de electricidad».

² «A partir de 1 de enero de 2009, la Oficina de Cambio de Suministrador remitirá al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y a la Comisión Nacional de Energía, información provisional con carácter mensual y definitiva con carácter trimestral sobre los cambios de suministrador que se han realizado en el periodo, en el que incluirá el detalle de las solicitudes de cambio que se han enviado, las que han sido aceptadas, las rechazadas, las pendientes de respuesta, las pendientes de activación, las solicitudes anuladas, las activadas y los impagos producidos».

1. INTRODUCCIÓN

1.1 FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

Asimismo, de conformidad con lo dispuesto en la disposición transitoria tercera de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), desde el 1 de julio de 2014, asume las funciones de la extinta Oficina de Cambios de Suministrador S.A. (OCSUM). Estas funciones se encuentran desarrolladas fundamentalmente en el artículo 3 del Real Decreto 1011/2009, de 19 de junio, entre las que destacan:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

el 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 22 de diciembre de 2020 el Gobierno aprobó el **Real Decreto-ley 37/2020**, en el que se establecía que mientras estuviera vigente el Estado de Alarma no podría suspenderse el suministro de electricidad y gas a los consumidores vulnerables, vulnerables severos y en riesgo de exclusión social, de acuerdo con el Real Decreto 897/2017, y asimismo, que no computarían plazos entre el requerimiento de pago y la suspensión del suministro.

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 estableció 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 aprobó el **Real Decreto-ley 11/2020**, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19. Seis artículos de este Real Decreto-ley 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 campo⁴, como en la propia gestión de la supervisión de dichos procesos.

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

- «1. El cambio de suministrador o de participante en el mercado que preste servicios de agregación se realizará en el plazo más breve posible. Los Estados miembros garantizarán que los clientes que deseen cambiar de suministradores o de participantes en el mercado que presten servicios de agregación, respetando las condiciones contractuales, tengan derecho a tal cambio en un plazo máximo de tres semanas a partir de la fecha de la solicitud. A más tardar en 2026, los procesos técnicos de cambio de suministrador no podrán durar más de veinticuatro horas y serán posibles cualquier día laborable.
2. Los Estados miembros garantizarán que al menos a los clientes domésticos y a las pequeñas empresas no se les aplique ninguna tasa relacionada con el cambio. [...]
4. Los Estados miembros garantizarán que el derecho a cambiar de suministrador o participante en el mercado que preste servicios de agregación se conceda a todos los clientes de forma no discriminatoria en lo que atañe a costes, esfuerzo y tiempo.
5. Los clientes domésticos tendrán derecho a participar en procedimientos colectivos de cambio de suministrador. Los Estados miembros eliminarán todos los obstáculos reglamentarios o administrativos para el cambio colectivo, al mismo tiempo que proporcionarán un marco que garantice la mayor protección posible a los consumidores para evitar prácticas abusivas.»

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

“c) el nombre de la tarifa;”

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

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.

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

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

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

Este conjunto de información puede fomentar un incremento en la dinámica del cambio de comercializador. Así, en el 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 misma⁶.

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

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

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

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

El proceso se inicia con el envío de una solicitud de cambio del nuevo comercializador (entrante) al distribuidor. El distribuidor debe evaluar si acepta o rechaza su tramitación bajo unos criterios tasados, e informar en consecuencia al comercializador entrante y también al saliente, en caso de aceptar la solicitud. Tras la aceptación de la solicitud, y realizadas, en su caso, las actuaciones que procedan, el distribuidor debe activar el cambio y comunicarlo tanto al comercializador entrante como al saliente.

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.”

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.

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.

En el primer trimestre de 2020, los Grupos de Trabajo del sector eléctrico se reunieron los días 21 de enero y 18 de febrero; los del sector gasista el 19 de febrero. De entre los temas que se trataron destacan: análisis del calendario de implantación de la versión 2.0 de formatos⁷ y definición del plan de pruebas y corte de operaciones, así como la adaptación de los formatos eléctricos, como consecuencia de la entrada en vigor de la Circular 3/2020 de peajes eléctricos (modificada después mediante la Circular 7/2020).

Dada la situación excepcional experimentada durante el segundo, tercer y cuarto trimestre de 2020, derivada de la pandemia y el confinamiento, no fue posible continuar con las reuniones presenciales. Estas se sustituyeron por intercambios de información y consultas realizadas entre 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. Con todo ello se emitió 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.

⁷ Como consecuencia de la Resolución de la Sala de Supervisión Regulatoria en la sesión del 17 de diciembre de 2019.

En el cuarto trimestre de 2020, se mejoró la propuesta para el sector eléctrico, que fue enviada a todos los agentes el 23 de octubre de 2020. Una vez recibidos nuevamente los comentarios de los agentes, se publicó el 23 de diciembre de 2020 la versión 2.1 de formatos eléctricos. En el sector gasista, se confeccionó el plan de pruebas de la fase II de formatos y éste se puso en marcha en diciembre de 2020. Será el 4 de enero de 2021 cuando la versión 2.1 de formatos gasistas entrará en vigor.

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 año 2020, se recogen los principales datos de la estructura del mercado minorista a 31 de diciembre 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 745 agentes distribuidores y comercializadores.

Tabla 1. Agentes que enviaron información a la CNMC durante 2020.

Sector	Comercializadores	Distribuidores	Total
Electricidad	314	328	642
Gas	83	20	103
TOTAL	397	348	745

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 II y III de este informe se incluyen tablas resumen con la información recibida relativa al año 2020.

2.1 SECTOR ELÉCTRICO

A 31 de diciembre de 2020, el mercado eléctrico estaba compuesto por 29,7 millones de puntos de suministro aproximadamente, de los cuales 10,9 millones se suministraban a través de un Comercializador de Referencia o COR (36,7%),

mientras que el resto, 18,8 millones, se suministraban a través de un comercializador libre (63,3%).

Tabla 2. Evolución de puntos de suministro por tipo de mercado entre 2017 y 2020 – Sector Eléctrico.

TIPO MERCADO	2017		2018		2019		2020	
	Suministros	% Total						
Mercado Libre	17.707.295	60,5%	18.149.356	61,7%	18.566.773	62,8%	18.789.407	63,3%
Mercado Regulado	11.565.048	39,5%	11.261.291	38,3%	10.982.726	37,2%	10.904.676	36,7%
TOTAL	29.272.343	100%	29.410.647	100%	29.549.499	100%	29.694.083	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Puntos de suministro registrados a 31 de diciembre 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 algo más de 1 millón, mientras que los suministros en el mercado regulado se han reducido en 660.000.

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 31 de diciembre de 2020, los cuatro grupos comercializadores con mayor cuota suministraban el 77,7% del total de los puntos de suministro del mercado libre (tres años antes suministraban el 86%). En la misma fecha, los otros comercializadores suministraban el 22,3% de estos suministros, equivalente a aproximadamente 4,2 millones de puntos (tres años antes suministraban el 14%, equivalente a 2,5 millones de puntos). Entre ellos destacaron Repsol Comercializadora (cuota del 3,7%), Fenie Energía (2,2%), CIDE HC Energía (cuota del 2%), el Grupo Audax (1,3%), el Grupo Holaluz y el Grupo Aldo Energía (1,2%), Alterna Operador Integral (0,8%), Som Energia (0,6%) y el Grupo Factor Energía (0,5%). El resto de comercializadores contaban con cuotas inferiores al 0,5%.

Tabla 3. Evolución de la cuota de mercado libre (por número de suministros) entre 2017 y 2020 – Sector Eléctrico

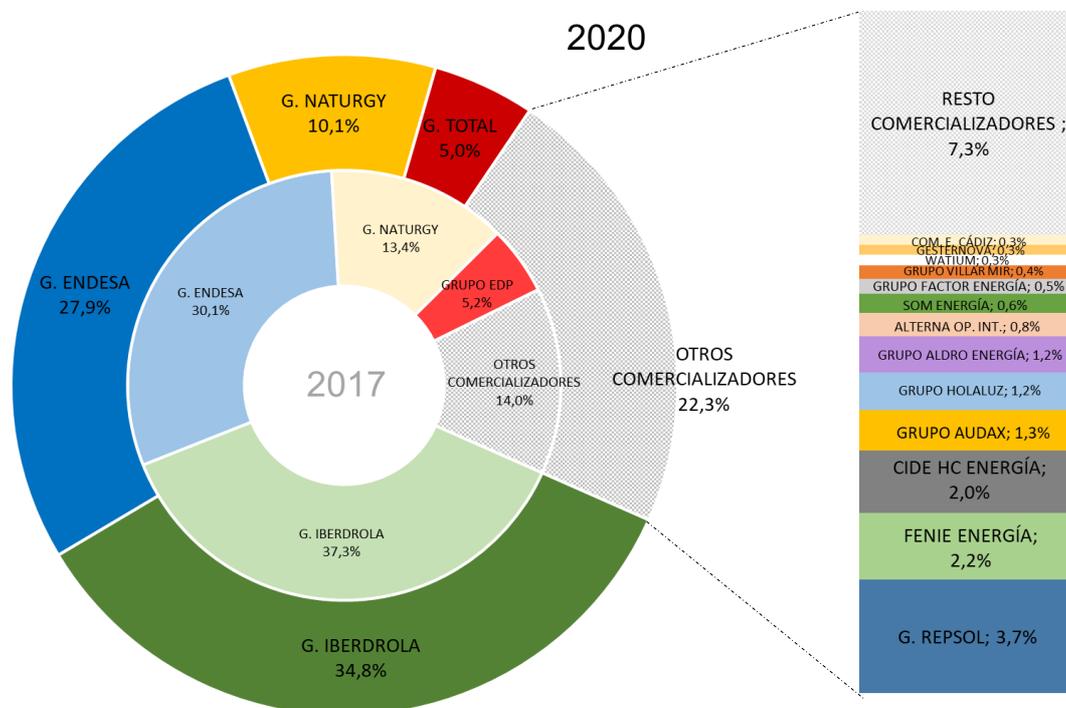
COMERCIALIZADORES MERCADO LIBRE	2017		2018		2019		2020	
	Suministros	% Total						
GRUPO IBERDROLA	6.603.727	37,3%	6.638.055	36,6%	6.600.785	35,6%	6.530.315	34,8%
GRUPO ENDESA	5.330.334	30,1%	5.375.220	29,6%	5.440.337	29,3%	5.250.467	27,9%
GRUPO NATURGY	2.380.450	13,4%	2.284.308	12,6%	2.044.852	11,0%	1.890.666	10,1%
GRUPO EDP/GRUPO TOTAL ⁽²⁰²⁰⁾	913.502	5,2%	932.279	5,1%	936.604	5,0%	933.287	5,0%
Subtotal 4 grupos comercializadores con mayor cuota	15.228.013	86,0%	15.229.862	83,9%	15.022.578	80,9%	14.604.735	77,7%
REPSOL COMERCIALIZADORA DE E. Y G.	438.356	2,5%	475.193	2,6%	629.782	3,4%	698.669	3,7%
FENIE ENERGÍA	305.073	1,7%	360.006	2,0%	378.448	2,0%	408.332	2,2%
CIDE HC ENERGÍA	423.323	2,4%	406.760	2,2%	392.877	2,1%	381.014	2,0%
GRUPO AUDAX	60.019	0,3%	156.415	0,9%	193.824	1,0%	248.211	1,3%
GRUPO HOLALUZ	99.489	0,6%	143.305	0,8%	188.613	1,0%	231.707	1,2%
GRUPO ALDRO ENERGÍA	52.719	0,3%	89.443	0,5%	155.863	0,8%	221.704	1,2%
ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	12.779	0,1%	62.071	0,3%	122.711	0,7%	141.248	0,8%
SOM ENERGÍA	59.912	0,3%	86.251	0,5%	107.217	0,6%	119.317	0,6%
GRUPO FACTOR ENERGÍA	44.555	0,3%	48.816	0,3%	64.205	0,3%	90.821	0,5%
GRUPO VILLAR MIR	60.239	0,3%	62.250	0,3%	88.220	0,5%	81.774	0,4%
WATIUM	45.719	0,3%	53.203	0,3%	56.898	0,3%	63.718	0,3%
GESTERNOVA	12.538	0,1%	22.325	0,1%	44.967	0,2%	62.726	0,3%
COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ	61.347	0,3%	61.246	0,3%	61.132	0,3%	59.713	0,3%
RESTO DE COMERCIALIZADORES	803.214	4,5%	892.209	4,9%	1.059.438	5,7%	1.375.718	7,3%
Subtotal otros comercializadores	2.479.282	14,0%	2.919.493	16,1%	3.544.195	19,1%	4.184.672	22,3%
Total mercado libre	17.707.295	100%	18.149.355	100%	18.566.773	100%	18.789.407	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se consideran los siguientes grupos: Grupo Iberdrola compuesto por Iberdrola Clientes, Iberdrola Servicios Energéticos e Iberdrola Generación España. Grupo Endesa compuesto por Endesa Energía, Empresa de Alumbrado Eléctrico de Ceuta y Endesa Energía Renovable. Grupo Naturgy compuesto por Naturgy Iberia, Gas Natural Comercializadora, Naturgy Energy Group y Naturgy Renovables. Grupo Total compuesto por EDP Energía, EDP Comercializadora y Total Gas y Electricidad España. EDP Energía y EDP Comercializadora pasan a formar parte del Grupo Total en diciembre de 2020. El Grupo EDP cuenta con 21.633 puntos de suministro a 31 de diciembre de 2020 y está compuesto por EDP Clientes, Hidroeléctrica del Cantábrico y Comercializadora Energética Sostenible. El Grupo EDP en 2020 se incluye en Resto de Comercializadores. 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; Vivo Energía Futura; Ahorreluz Servicios Online; Cima Energía Comercializadora; Masqluz 2020; By Energyc Energía Eficiente; Alset Comercializadora y Love Energy. 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 o grupos de comercializadores con más de 60.000 puntos de suministro a 31 de diciembre de 2020.

Resultó especialmente destacable el crecimiento presentado por el Grupo Aldro Energía y el Grupo Factor Energía, que incrementaron en más de un 40% el número de suministros en el último año.

Gráfico 1. Variación de la cuota de mercado libre (por número de suministros) entre 2017 y 2020 – Sector Eléctrico



Nota: El Grupo Total desde diciembre de 2020 está compuesto por EDP Energía, EDP Comercializadora y Total Gas y Electricidad España.

También conviene analizar estos mismos datos del mercado libre, teniendo en cuenta los diferentes segmentos de mercado (doméstico-comercial, pyme e industrial). Los cuatro grupos comercializadores con mayor cuota alcanzaron una cuota media del 78,7% en el segmento doméstico; en los segmentos pyme e industrial lograron menores participaciones, 57,6% y 63,9% 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 Repsol Comercializadora, Cide HC Energía, Fenie Energía, Grupo Audax, Grupo Holaluz y Grupo Aldro Energía obtuvieron cuotas de entre el 3,8% y el 1% en el segmento doméstico. La suma de las cuotas de estos seis comercializadores alcanzó el 11,4% del total de dicho segmento.

Tabla 4. Cuota de mercado (por número de suministros y segmento) en el mercado libre a 31 de diciembre de 2020 – Sector Eléctrico

COMERCIALIZADORES MERCADO LIBRE	SEGMENTO DE MERCADO			TOTAL
	DOMÉSTICO	PYME	INDUSTRIAL	
GRUPO IBERDROLA	35,2%	23,8%	34,2%	34,8%
GRUPO ENDESA	28,2%	22,5%	18,9%	27,9%
GRUPO NATURGY	10,1%	9,3%	9,4%	10,1%
GRUPO TOTAL	5,1%	2,1%	1,4%	5,0%
Subtotal 4 grupos comercializadores con mayor cuota	78,7%	57,6%	63,9%	77,7%
REPSOL COMERCIALIZADORA DE E. Y G.	3,8%	2,0%	0,9%	3,7%
FENIE ENERGÍA	2,1%	3,6%	2,5%	2,2%
CIDE HC ENERGÍA	2,1%	0,7%	1,1%	2,0%
GRUPO AUDAX	1,2%	4,7%	2,8%	1,3%
GRUPO HOLALUZ	1,2%	1,2%	0,3%	1,2%
GRUPO ALDRO ENERGÍA	1,0%	4,5%	2,1%	1,2%
ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	0,8%	0,2%	0,1%	0,8%
SOM ENERGÍA	0,7%	0,3%	0,1%	0,6%
GRUPO FACTOR ENERGÍA	0,4%	2,5%	0,7%	0,5%
GRUPO VILLAR MIR	0,4%	1,2%	1,5%	0,4%
WATIUM	0,3%	0,8%	0,1%	0,3%
GESTERNOVA	0,3%	0,8%	0,9%	0,3%
COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ	0,3%	0,2%	0,0%	0,3%
RESTO DE COMERCIALIZADORES	6,7%	19,8%	23,0%	7,3%
Subtotal otros comercializadores	21,3%	42,4%	36,1%	22,3%
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, Iberdrola Servicios Energéticos e Iberdrola Generación España. Grupo Endesa compuesto por Endesa Energía, Empresa de Alumbrado Eléctrico de Ceuta y Endesa Energía Renovable. Grupo Naturgy compuesto por Naturgy Iberia, Gas Natural Comercializadora, Naturgy Energy Group y Naturgy Renovables. Grupo Total compuesto por EDP Energía, EDP Comercializadora y Total Gas y Electricidad España. EDP Energía y EDP Comercializadora pasan a formar parte del Grupo Total en diciembre de 2020. El Grupo EDP cuenta con 21.633 puntos de suministro a 31 de diciembre de 2020, 9.324 clientes en el segmento doméstico-comercial, 7.738 clientes en el segmento pyme y 4.571 en el segmento industrial. Grupo EDP compuesto por EDP Clientes, Hidroeléctrica del Cantábrico y Comercializadora Energética Sostenible en diciembre de 2020. El Grupo EDP en 2020 se incluye en Resto de Comercializadores. Viesgo Energía forma parte del Grupo Repsol desde noviembre de 2018. Grupo Audax compuesto por AudiRenovables; UniEléctrica Energía; ACSOL Energía Global; ADS Energy 8.0; Fox Energía; Iris Energía Eficiente; Nabalia Energía 2000; Vivo Energía Futura; Ahorreluz Servicios Online; Cima Energía Comercializadora; Masqluz 2020; By Energyc Energía Eficiente; Alset Comercializadora y Love Energy. 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 o grupos de comercializadores, con más de 60.000 puntos de suministro a 31 de diciembre 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.

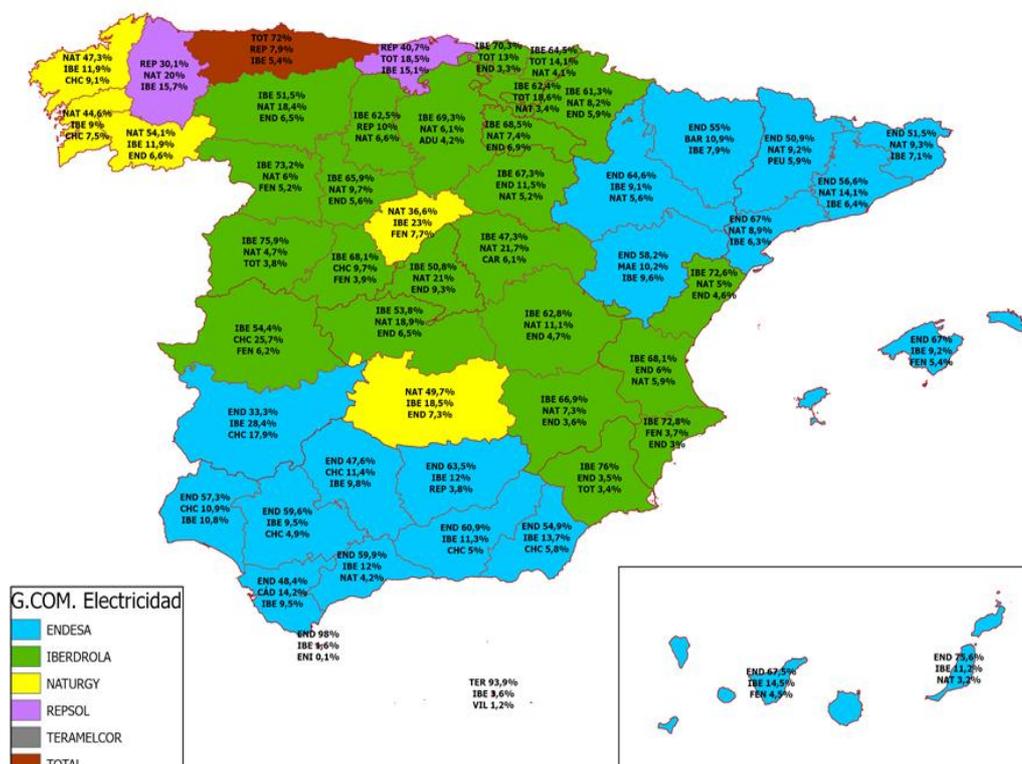
Por su cuota de participación en el mercado en los segmentos pyme e industrial, entre los “otros comercializadores” (ver Tabla 4) destacaron: el Grupo Audax (cuotas del 4,7% en pyme y del 2,8% en industrial); el Grupo Aldro Energía (cuotas del 4,5% en pyme y del 2,1% en industrial); Fenie Energía (cuotas del 3,6% en pyme y del 2,5% en industrial); el Grupo Factor Energía (cuotas del 2,5% en pyme y del 0,7% en industrial) y Repsol Comercializadora (cuotas del 2% en pyme y del 0,9% en industrial). Aunque el Grupo Nexus y el Grupo EDP no alcanzan los 60.000 puntos de suministro en el Mercado Libre, sí que son relevantes en los segmentos pyme e industrial, alcanzando cuotas del 1,5% y

1% en el segmento pyme, y de un 2,1% y un 4,1% en el segmento industrial, respectivamente.

Si se tiene en cuenta el reparto de puntos de suministro del mercado libre en el segmento doméstico y en cada provincia española, se obtiene el mapa representativo en el que el color de la provincia corresponde al comercializador con la mayor cuota de puntos de suministro registrados a 31 de diciembre de 2020.

Fueron las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla donde el comercializador dominante tenía una mayor penetración en el mercado, con cuotas entre el que superan el 93% en ambos casos. Centrándose en las provincias, los grupos de Iberdrola y de Endesa representaron los comercializadores mayoritarios en la mayor parte del mapa. En 42 de las 50 provincias, el comercializador dominante registró una cuota superior al 50% de los puntos de suministro domésticos provinciales; y en 5 de estas provincias, esta cifra superó las tres cuartas partes del mercado doméstico.

Gráfico 2. Cuota de participación de los tres grupos comercializadores con mayor cuota del mercado libre en cada provincia. Último día del año 2020 - Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

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 año 2020, la mayoría de los puntos de suministro en los segmentos pyme e industrial se encontraban suministrados el 31 de diciembre 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 62,2% de los puntos de suministro, valor que supuso un ligero aumento de un 0,5% respecto al del año anterior (61,7%).

Tabla 5. Evolución del total de los puntos de suministro por segmentos de mercado entre 2017 y 2020 – Sector Eléctrico

TIPO MERCADO	SEGMENTO	2017		2018		2019		2020	
		Suministros	% Total						
Mercado Libre	DOMÉSTICO	16.850.179	59,3%	17.272.654	60,6%	17.673.357	61,7%	17.893.473	62,2%
	PYME	746.330	98,3%	765.390	98,6%	781.609	98,6%	783.985	98,7%
	INDUSTRIAL	110.786	99,1%	111.312	99,1%	111.807	99,2%	111.949	99,2%
TOTAL LIBRE		17.707.295	60,5%	18.149.356	61,7%	18.566.773	62,8%	18.789.407	63,3%
Mercado Regulado	DOMÉSTICO	11.550.715	40,7%	11.249.109	39,4%	10.970.775	38,3%	10.893.398	37,8%
	PYME	13.284	1,7%	11.215	1,4%	11.056	1,4%	10.384	1,3%
	INDUSTRIAL	1.049	0,9%	967	0,9%	895	0,8%	894	0,8%
TOTAL REGULADO		11.565.048	39,5%	11.261.291	38,3%	10.982.726	37,2%	10.904.676	36,7%
TOTAL		29.272.343	100,0%	29.410.647	100,0%	29.549.499	100,0%	29.694.083	100,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Puntos de suministro registrados a 31 de diciembre 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 tanto el Grupo Endesa como el Grupo Iberdrola, con 10 millones de puntos de suministro aproximadamente, obtienen la mayor cuota integrada del mercado (33,7%), seguida por el Grupo Naturgy con 4,1 millones (13,7%). No obstante, esto supone unas pérdidas de clientes en los últimos tres años de 625.000, 155.000 y 575.000, respectivamente. El Grupo Total obtiene a 31 de diciembre de 2020 una cuota del 3,9% con cerca de 1,2 millones de puntos de suministro. El Grupo Repsol, el Grupo CHC y el Resto de Comercializadores, en su conjunto, representaron casi 4,5 millones de puntos de suministro (15%). En los últimos tres años, Repsol incrementó su número de clientes en 260.000 y el Resto de Comercializadores en casi 1,5 millones.

Tabla 6. Cuota integrada del mercado (por número de suministros) por grupo comercializador, tipo de mercado y segmento a 31 de diciembre de 2020 – Sector Eléctrico

GRUPO COMERCIALIZADOR	DOMÉSTICO				PYME				INDUSTRIAL				TOTAL MERCADO	
	%ML	%MR	Suministros	% TOTAL	%ML	%MR	Suministros	% TOTAL	%ML	%MR	Suministros	% TOTAL	Suministros	% TOTAL
ENDESA	51,5%	48,5%	9.814.501	34,1%	95,7%	4,3%	184.078	23,2%	98,5%	1,5%	21.503	19,1%	10.020.082	33,7%
IBERDROLA	64,5%	35,5%	9.771.381	33,9%	99,5%	0,5%	187.275	23,6%	99,1%	0,9%	38.580	34,2%	9.997.236	33,7%
NATURGY	45,5%	54,5%	3.975.415	13,8%	98,6%	1,4%	74.228	9,3%	98,0%	2,0%	10.748	9,5%	4.060.391	13,7%
G.TOTAL	79,5%	20,5%	1.152.027	4,0%	98,2%	1,8%	16.413	2,1%	99,6%	0,4%	1.600	1,4%	1.170.040	3,9%
REPSOL	75,8%	24,2%	900.306	3,1%	99,3%	0,7%	15.646	2,0%	99,1%	0,9%	1.034	0,9%	916.986	3,1%
CHC	89,6%	10,4%	417.581	1,5%	100,0%	0,0%	5.497	0,7%	100,0%	0,0%	1.179	1,0%	424.257	1,4%
RESTO DE COMERCIALIZADORES	100,0%	0,0%	2.755.660	9,6%	100,0%	0,0%	311.232	39,2%	100,0%	0,0%	38.199	33,9%	3.105.091	10,5%
TOTAL			28.786.871	100%			794.369	100%			112.843	100%	29.694.083	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Puntos de suministro del mercado libre y regulado por grupo comercializador. Desde diciembre de 2020, el Grupo Total está compuesto por EDP Energía, EDP Comercializadora y Total Gas y Electricidad España.

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 IV se incluye una tabla resumen con estos COR, por comunidad autónoma a 31 de diciembre de 2020.

2.2 SECTOR GASISTA

A 31 de diciembre de 2020, el mercado del gas natural estaba compuesto por cerca de 8 millones de puntos de suministro, de los cuales, 1,6 millones fueron suministrados en el mercado regulado a través de un Comercializador de Último Recurso o CUR (19,9%); mientras que el resto, 6,4 millones se suministraron por comercializadores en el mercado libre (80,1%).

Tabla 7. Evolución de puntos de suministro por tipo de mercado entre 2017 y 2020 – Sector Gasista

TIPO MERCADO	2017		2018		2019		2020	
	Suministros	% Total						
Mercado Libre	6.195.834	79,3%	6.300.107	79,8%	6.360.803	80,1%	6.392.976	80,1%
Mercado Regulado	1.613.254	20,7%	1.590.018	20,2%	1.580.837	19,9%	1.586.352	19,9%
TOTAL	7.809.088	100%	7.890.125	100%	7.941.640	100%	7.979.328	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Puntos de suministro registrados a 31 de diciembre 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 diciembre de los últimos cuatro años, divididos por empresas o grupos de empresas comercializadoras.

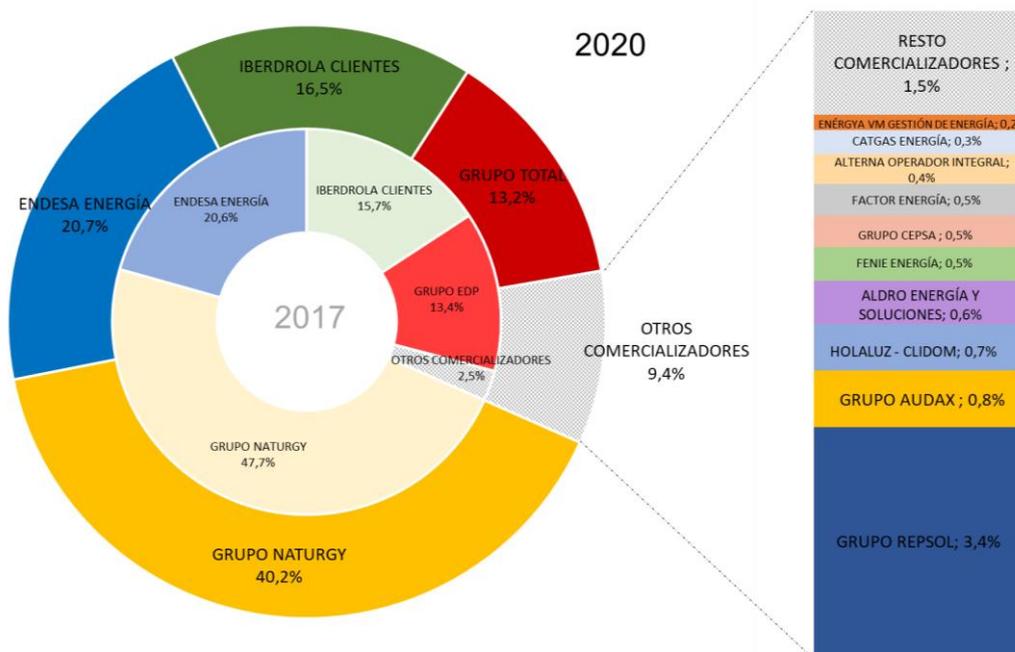
Tabla 8. Evolución de la cuota de mercado libre (por número de suministros) entre 2017 y 2020 – Sector Gasista

COMERCIALIZADORES MERCADO LIBRE	2017		2018		2019		2020	
	Suministros	% Total						
GRUPO NATURGY	2.956.696	47,7%	2.897.178	46,0%	2.727.028	42,9%	2.570.345	40,2%
ENDESA ENERGÍA	1.276.609	20,6%	1.302.044	20,7%	1.326.698	20,9%	1.323.803	20,7%
IBERDROLA CLIENTES	974.658	15,7%	1.008.535	16,0%	1.025.615	16,1%	1.052.516	16,5%
GRUPO EDP/GRUPO TOTAL (2020)	830.320	13,4%	843.716	13,4%	851.710	13,4%	844.435	13,2%
Subtotal 4 comercializadores con mayor cuota	6.038.283	97,5%	6.051.473	96,1%	5.931.051	93,2%	5.791.099	90,6%
GRUPO REPSOL	78.764	1,3%	101.645	1,6%	166.612	2,6%	214.747	3,4%
GRUPO AUDAX RENOVABLES	10.922	0,2%	17.451	0,3%	31.759	0,5%	52.246	0,8%
HOLALUZ - CLIDOM	6.573	0,1%	15.644	0,2%	26.397	0,4%	43.259	0,7%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	12.511	0,2%	17.490	0,3%	28.015	0,4%	40.335	0,6%
FENIE ENERGÍA	14.288	0,2%	22.553	0,4%	26.512	0,4%	31.565	0,5%
GRUPO CEPSA	4.402	0,1%	10.120	0,2%	24.127	0,4%	29.359	0,5%
FACTOR ENERGÍA	2.457	0,0%	6.501	0,1%	15.954	0,3%	29.350	0,5%
ALTRNA OPERADOR INTEGRAL	981	0,0%	9.746	0,2%	21.861	0,3%	27.849	0,4%
CATGAS ENERGÍA	2.090	0,0%	8.088	0,1%	17.408	0,3%	22.131	0,3%
ENERGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	2.360	0,0%	3.435	0,1%	13.822	0,2%	14.168	0,2%
RESTO DE COMERCIALIZADORES	22.203	0,4%	35.961	0,6%	57.285	0,9%	96.868	1,5%
Subtotal otros comercializadores	157.551	2,5%	248.634	3,9%	429.752	6,8%	601.877	9,4%
Total mercado libre	6.195.834	100%	6.300.107	100%	6.360.803	100%	6.392.976	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. Grupo Total compuesto por EDP Comercializadora y Total Gas y Electricidad España. EDP Comercializadora pasa a formar parte del Grupo Total en diciembre de 2020. El Grupo EDP cuenta con 5.548 puntos de suministro a 31 de diciembre de 2020 y está compuesto por EDP Clientes. El Grupo EDP en 2020 se incluye en Resto de Comercializadores. Viesgo Energía forma parte del grupo Repsol desde noviembre de 2018. Grupo Repsol compuesto por Repsol Comercializadora de Electricidad y Gas y Repsol LNG Holding. Grupo Audax compuesto por Audax Renovables; UniEléctrica Energía; ACSOL Energía Global; ADS Energy 8.0; Fox Energía; Iris Energía Eficiente; Nabalia Energía 2000; Vivo Energía Futura; Ahorreluz Servicios Online; Cima Energía Comercializadora; Masqluz 2020; By Energyc Energía Eficiente y Love Energy. Grupo CEPSA compuesto por Cepsa Comercial Petróleo y Cepsa Gas Comercializadora. Se muestran las cuotas desglosadas por comercializadores y grupos comercializadores, con más de 14.000 puntos de suministro a 31 de diciembre de 2020.

Gráfico 3. Variación de la cuota de mercado libre (por número de suministros) entre 2017 y 2020 – Sector Gasista



Nota: Desde diciembre de 2020 el Grupo Total está compuesto por EDP Comercializadora y Total Gas y Electricidad España.

Así, a 31 de diciembre de 2020, los cuatro comercializadores con mayor cuota suministraban al 90,6% del total de los puntos de suministro de gas natural pertenecientes al mercado libre (tres años antes suministraban al 97,5%). Los “otros comercializadores” alcanzaron el 9,4% de estos suministros (tres años antes suministraban al 2,5%), destacando el Grupo Repsol (cuota del 3,4%), el Grupo Audax (cuota del 0,8%), Holaluz–Clidom (cuota del 0,7%), Aldro Energía y Soluciones (cuota del 0,6%), Fenie Energía, el Grupo Cepsa y Factor Energía (cuotas del 0,5%).

No obstante, también conviene analizar estos datos del mercado libre por segmentos de mercado (doméstico-comercial, pyme e industrial). Así, para los “otros comercializadores”, aumentó su cuota para el segmento doméstico hasta el 9,1% (0,7 puntos más que el trimestre anterior y 2,6 puntos más que el 31 de diciembre del 2019). En los segmentos pyme e industrial, los “otros

comercializadores”, en su conjunto, alcanzaron mayores cuotas, siendo estas del 47% y del 49%, respectivamente (con un incremento en ambos segmentos de 6,4 y 7 puntos en comparación con el tercer trimestre del 2020, respectivamente). Este incremento en los segmentos pyme e industrial se explica mayormente porque anteriormente el Grupo EDP se encontraba entre los cuatro grupos comercializadores con mayor cuota y a 31 de diciembre de 2020 aparece integrado en “otros comercializadores”. El Grupo Total adquirió en diciembre de 2020 prácticamente la totalidad de la cartera de clientes domésticos del Grupo EDP. El Grupo EDP tiene a 31 de diciembre de 2020: 2.283 clientes en el segmento doméstico-comercial, 2.982 clientes en el segmento pyme y 283 en el segmento industrial. Entre los “otros comercializadores” destacaron: Repsol (cuota 3,4% en el segmento doméstico-comercial), el Grupo EDP y Servigas (cuota del 5,7% y 4,6% respectivamente en pyme) y el Grupo EDP también en el segmento industrial con una cuota del 6,6%.

Los datos mostrados en la tabla siguiente, denotan una mayor competencia en los segmentos pyme e industrial que en el doméstico. 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 31 de diciembre de 2020 – Sector Gasista

COMERCIALIZADORES MERCADO LIBRE	SEGMENTO DE MERCADO			TOTAL
	DOMÉSTICO	PYME	INDUSTRIAL	
GRUPO NATURGY	40,3%	29,7%	32,9%	40,2%
ENDESA ENERGÍA	20,8%	14,8%	15,8%	20,7%
IBERDROLA CLIENTES	16,6%	6,8%	1,9%	16,5%
GRUPO TOTAL	13,3%	1,8%	0,4%	13,2%
Subtotal 4 comercializadores con mayor cuota	90,9%	53,0%	51,0%	90,6%
GRUPO REPSOL	3,4%	0,5%	0,8%	3,4%
GRUPO AUDAX RENOVABLES	0,8%	2,4%	0,9%	0,8%
HOLALUZ - CLIDOM	0,7%	0,1%	0,0%	0,7%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	0,6%	2,9%	0,1%	0,6%
FENIE ENERGÍA	0,5%	0,5%	0,1%	0,5%
GRUPO CEPSA	0,5%	0,7%	2,3%	0,5%
FACTOR ENERGÍA	0,5%	1,3%	2,0%	0,5%
ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	0,4%	0,1%	0,0%	0,4%
CATGAS ENERGÍA	0,3%	0,1%	0,2%	0,3%
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	0,2%	1,4%	0,6%	0,2%
RESTO DE COMERCIALIZADORES	1,2%	36,8%	42,0%	1,5%
Subtotal otros comercializadores	9,1%	47,0%	49,0%	9,4%
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 Naturgy compuesto por Naturgy Iberia y Gas Natural Comercializadora. Grupo Total compuesto por EDP Comercializadora y Total Gas y Electricidad España. EDP Comercializadora pasa a formar parte del Grupo Total en diciembre de 2020. El Grupo EDP cuenta con 5.548 puntos de suministro a 31 de diciembre de 2020 y está compuesto por EDP Clientes. El Grupo EDP en 2020 se incluye en Resto de Comercializadores Viesgo Energía forma parte del grupo Repsol desde noviembre de 2018. Grupo Repsol compuesto por Repsol Comercializadora de Electricidad y Gas y Repsol LNG Holding. Grupo Audax compuesto por Audax Renovables; UniEléctrica Energía; ACSOL Energía Global; ADS Energy 8.0; Fox Energía; Iris Energía Eficiente; Nabalia Energía 2000; Vivo Energía Futura; Ahorreluz Servicios Online; Cima Energía Comercializadora; Masqluz 2020; By Energyc Energía

Eficiente y Love Energy. Grupo CEPSA compuesto por Cepsa Comercial Petróleo y Cepsa Gas Comercializadora. Se muestran las cuotas desglosadas por comercializadores independientes, con más de 14.000 puntos de suministro a 31 de diciembre 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.

Si se tienen en cuenta los datos del mercado libre a finales del año 2020 para el segmento doméstico en cada provincia española, se obtiene el mapa representativo en el que el color de la provincia corresponde al comercializador con la mayor cuota de suministros en el mercado libre.

Centrándose en las provincias, la mayor parte de ellas están suministradas por el Grupo Naturgy (32 de las 48 provincias con suministro gasista conectado a la red de transporte). En 29 de las 48 provincias con suministro gasista conectado a la red de transporte, el comercializador dominante tiene una cuota superior al 50% de los puntos de suministro domésticos provinciales; y en 4 de estas provincias, esta cifra supera el 74% del mercado doméstico. Destaca la provincia de Asturias, donde el Grupo TOTAL presentó una cuota del 83,2% de puntos de suministro.

Gráfico 4. Cuota de participación de los tres grupos comercializadores con mayor cuota del mercado libre en cada provincia. Último día del año 2020 - Sector Gasista



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

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 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% de dicho segmento.

Tabla 10. Evolución del total de los puntos de suministro por segmento de mercado entre 2017 y 2020 – Sector Gasista

TIPO MERCADO	SEGMENTO	2017		2018		2019		2020	
		Suministros	% Total						
Mercado Libre	DOMÉSTICO	6.143.097	79,2%	6.246.347	79,7%	6.304.964	80,0%	6.336.682	80,0%
	PYME	48.517	98,7%	49.478	98,8%	51.531	98,8%	51.978	98,9%
	INDUSTRIAL	4.220	98,2%	4.282	97,8%	4.308	98,0%	4.316	97,9%
TOTAL LIBRE		6.195.834	79,3%	6.300.107	79,8%	6.360.803	80,1%	6.392.976	80,1%
Mercado Regulado	DOMÉSTICO	1.612.548	20,8%	1.589.316	20,3%	1.580.121	20,0%	1.585.666	20,0%
	PYME	630	1,3%	606	1,2%	627	1,2%	594	1,1%
	INDUSTRIAL	76	1,8%	96	2,2%	89	2,0%	92	2,1%
TOTAL REGULADO		1.613.254	20,7%	1.590.018	20,2%	1.580.837	19,9%	1.586.352	19,9%
TOTAL		7.809.088	100,0%	7.890.125	100,0%	7.941.640	100,0%	7.979.328	100,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Puntos de suministro registrados a 31 de diciembre 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 3,8 millones de puntos de suministro, obtuvo la mayor cuota integrada del mercado (47,9%), seguido por el Grupo Endesa, con 1,6 millones (19,5%), y por el Grupo Iberdrola con aproximadamente 1,1 millones de puntos de suministro (13,7%). Esto supone unas pérdidas de clientes en los últimos tres años en Naturgy de 436.000 clientes, y por su parte unas ganancias de los Grupos Endesa e Iberdrola de 36.000 y 107.000 clientes, respectivamente. El Grupo Total sobrepasó los 0,9 millones de puntos de suministro (11,3%). El Grupo Repsol y el Resto de Comercializadores, en su conjunto, representaron 0,6 millones de puntos de suministro (7,6%). En los últimos tres años, Repsol incrementó su número de clientes en 136.000 y el Resto de Comercializadores en algo más de 300.000.

Tabla 11. Cuota integrada del mercado (por número de suministros) por grupo comercializador, tipo de mercado y segmento a 31 de diciembre 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	67,0%	33,0%	3.808.441	48,1%	96,8%	3,2%	15.944	30,3%	94,0%	6,0%	1.513	34,3%	3.825.898	47,9%
ENDESA	84,9%	15,1%	1.548.902	19,6%	99,1%	0,9%	7.760	14,8%	100,0%	0,0%	680	15,4%	1.557.342	19,5%
IBERDROLA	96,3%	3,7%	1.089.677	13,8%	100,0%	0,0%	3.526	6,7%	100,0%	0,0%	83	1,9%	1.093.286	13,7%
G. TOTAL	93,7%	6,3%	899.972	11,4%	98,8%	1,2%	936	1,8%	94,1%	5,9%	17	0,4%	900.925	11,3%
REPSOL	100,0%	0,0%	214.442	2,7%	100,0%	0,0%	272	0,5%	100,0%	0,0%	33	0,7%	214.747	2,7%
RESTO DE COMERCIALIZADORES	100,0%	0,0%	360.914	4,6%	100,0%	0,0%	24.134	45,9%	100,0%	0,0%	2.082	47,2%	387.130	4,9%
TOTAL			7.922.348	100%			52.572	100%			4.408	100%	7.979.328	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 IV se incluye una tabla resumen con los CUR con mayores cuotas en cada comunidad autónoma a 31 de diciembre 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 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.

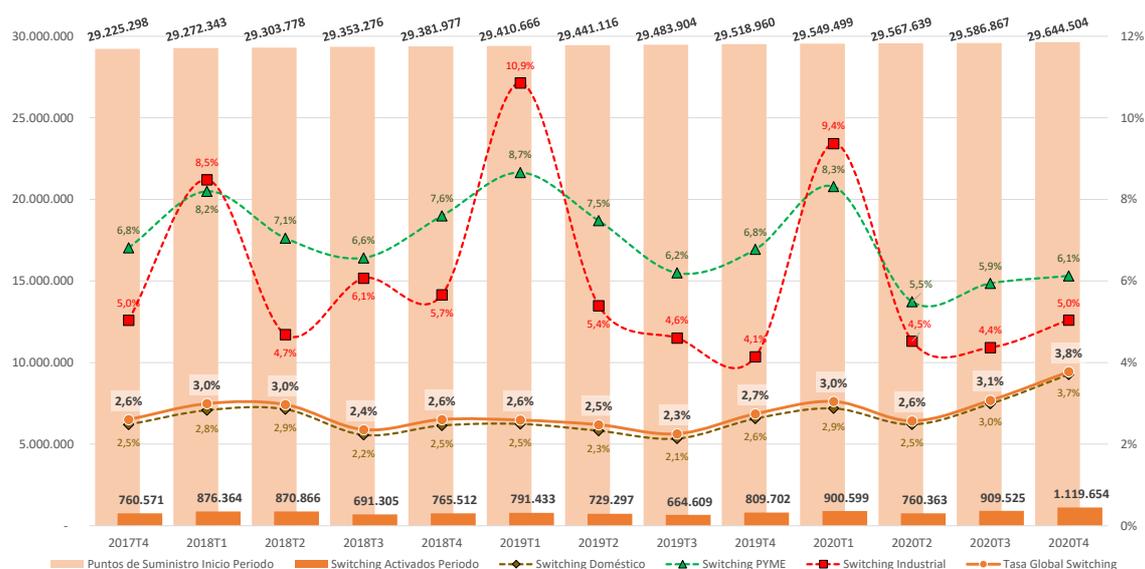
No obstante, en el Panel de hogares de la CNMC⁸ del segundo semestre 2020, se aprecia una mejoría en el nivel de satisfacción global con los servicios del sector eléctrico (teniendo en cuenta a los satisfechos con los servicios y a los muy satisfechos), que aumenta en 1,1 puntos porcentuales y en el sector del gas que aumenta en 2,3 puntos porcentuales respecto a los datos del semestre anterior. Si comparamos con los obtenidos tres años antes (en el segundo semestre de 2017), el nivel de mejora de satisfacción global es de 8,7 y 3,3 puntos porcentuales respectivamente, alcanzándose un nivel de satisfacción global en el segundo semestre de 2020 del 49,3% y 52,4% en los sectores de electricidad y en el de gas. Respecto al cambio de suministrador en el Panel de Hogares, un 64,2% de hogares responden que nunca han cambiado de suministrador de electricidad y un 60,1% en gas natural, aunque entre los que sí manifestaron que habían cambiado en los últimos 12 meses, el 72,3% responde que el cambio les resultó muy fácil o bastante fácil en electricidad, siendo este porcentaje de 68,8% en gas. En cuanto a las razones para cambiar de proveedor, los que lo han hecho en los últimos 12 meses, afirman que el principal motivo es abaratar las facturas (81,6% de las respuestas en electricidad y el 75,8% en gas natural); en oposición, la razón más facilitada para no cambiar es que no creen que se ahorren mucho dinero con el cambio de comercializador, esto responden más de un 38% de los encuestados en ambos sectores.

⁸ Encuesta demoscópica <http://data.cnmc.es/datagraph/> “PANEL DE HOGARES CNMC”

La tasa trimestral de switching se incrementó en 0,7 puntos en el mercado eléctrico (3,8%; por segmentos, 3,7% en el doméstico-comercial, 6,1% pyme y 5% industrial) y aumentó en 0,4 puntos en el mercado gasista (2,9%; por segmentos, 2,9% doméstico-comercial, 5,5% pyme y 3,3% industrial), todo ello respecto al tercer trimestre de 2020.

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

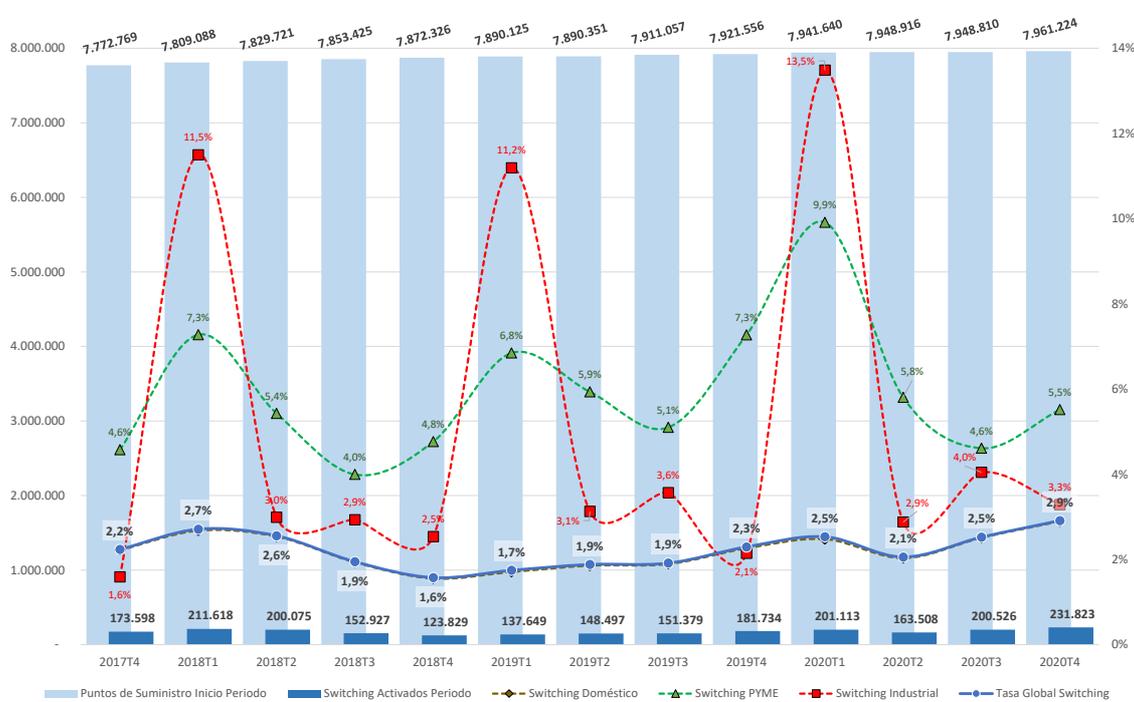
Gráfico 5. Tasas de switching. Evolución trimestral desde el cuarto trimestre de 2017 hasta el cuarto trimestre de 2020 – Sector Eléctrico



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

Gráfico 6. Tasas de switching. Evolución trimestral desde el cuarto trimestre de 2017 hasta el cuarto trimestre de 2020 – Sector Gasista



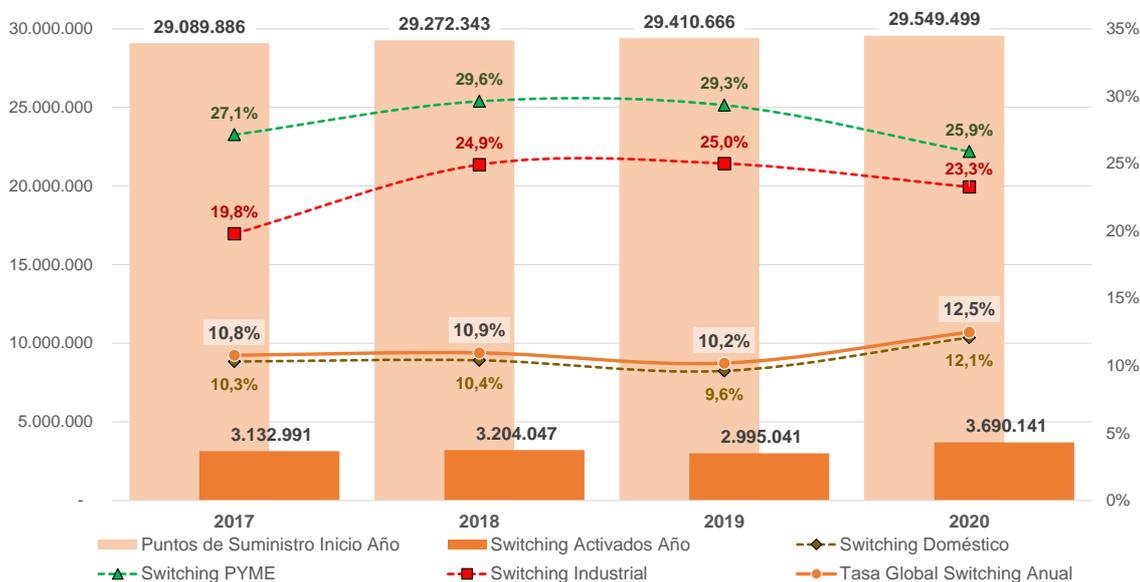
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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.

En el sector eléctrico, se registró en el año 2020 una tasa anual de switching del 12,5% que corresponde a cerca de 3,7 millones de solicitudes activadas. Se observa, por un lado, que el número de puntos de suministro del sector ha ido aumentando año tras año, mientras que, por otro lado, el número de activaciones de cambio ha tenido una evolución ligeramente descendente desde 2015 hasta el año 2019, aunque en 2020 se incrementó en un 23,2% con respecto al año anterior. El resultado en 2020 es que la tasa total de switching se incrementó en 2,3 puntos.

Por segmentos de mercado, en 2020 las tasas de switching resultantes son del 12,1% en el sector doméstico, del 25,9% en el sector de las pymes y del 23,3% en el industrial.

Gráfico 7. Evolución de la tasa de switching entre los años 2017 y 2020– Sector Eléctrico



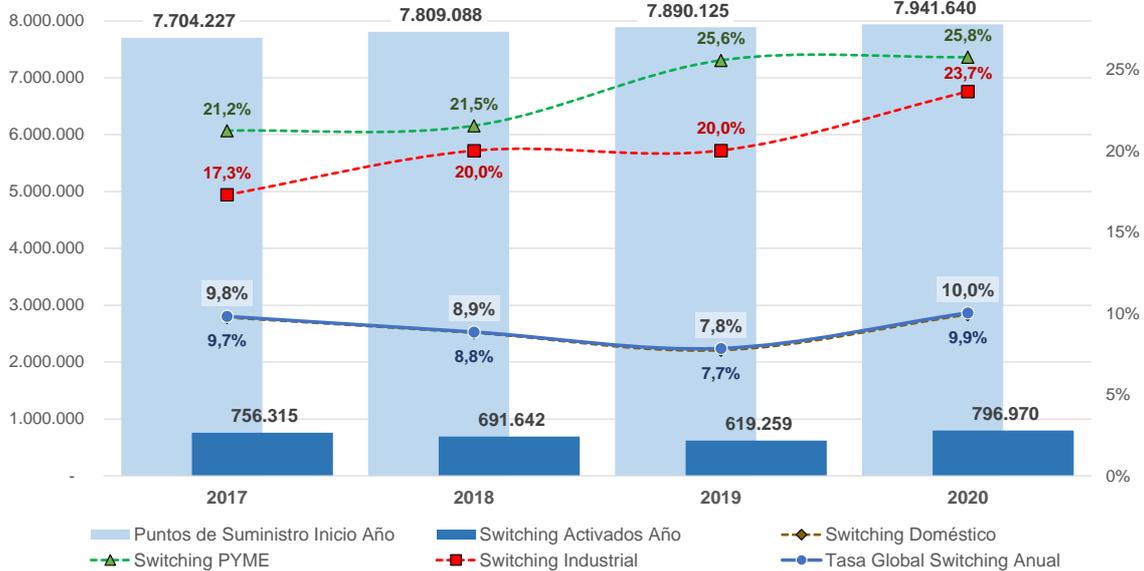
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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.

En el **sector gasista**, se registró una tasa anual de switching del 10% durante 2020, con cerca de 800 mil solicitudes activadas. Se observa, por un lado, que el número de puntos de suministros del sector ha ido aumentando año tras año, mientras que, por otro lado, el número de activaciones de cambio ha tenido una evolución dispar. En 2020 se incrementó el número de activaciones de cambio en un 28,7% con respecto al año anterior. Como consecuencia de la evolución presentada el último año, la tasa total de *switching* se incrementó en 2,2 puntos durante 2020.

Por segmentos de mercado, en 2020 las tasas de switching resultantes son del 9,9% en el sector doméstico, del 25,8% en el sector de las pymes y del 23,7% en el industrial. Fijándose en la evolución de las tasas de *switching* correspondientes a cada segmento del mercado gasista, se aprecia cómo, en los segmentos pyme e industrial, ésta es creciente y relativamente elevada, lo que está relacionado con la mayor participación de los comercializadores independientes, teniendo como consecuencia, una mayor competencia en estos segmentos. Muchos comercializadores se han centrado y especializado en clientes pertenecientes a los segmentos pyme e industrial, ofreciendo a las diferentes empresas tarifas con ofertas adaptadas a sus necesidades de consumo (variables en muchos casos). En el año 2020, la tasa de switching del segmento pyme, no obstante, se mantiene en línea con la del 2019). En el segmento doméstico la tendencia en la tasa de *switching* era descendente, con disminuciones continuadas en torno a 1 punto anual desde 2015 hasta 2019 pero en el año 2020 crece 2,2 puntos respecto al año previo.

Gráfico 8. Evolución de la tasa de switching entre los años 2017 y 2020 – Sector Gasista



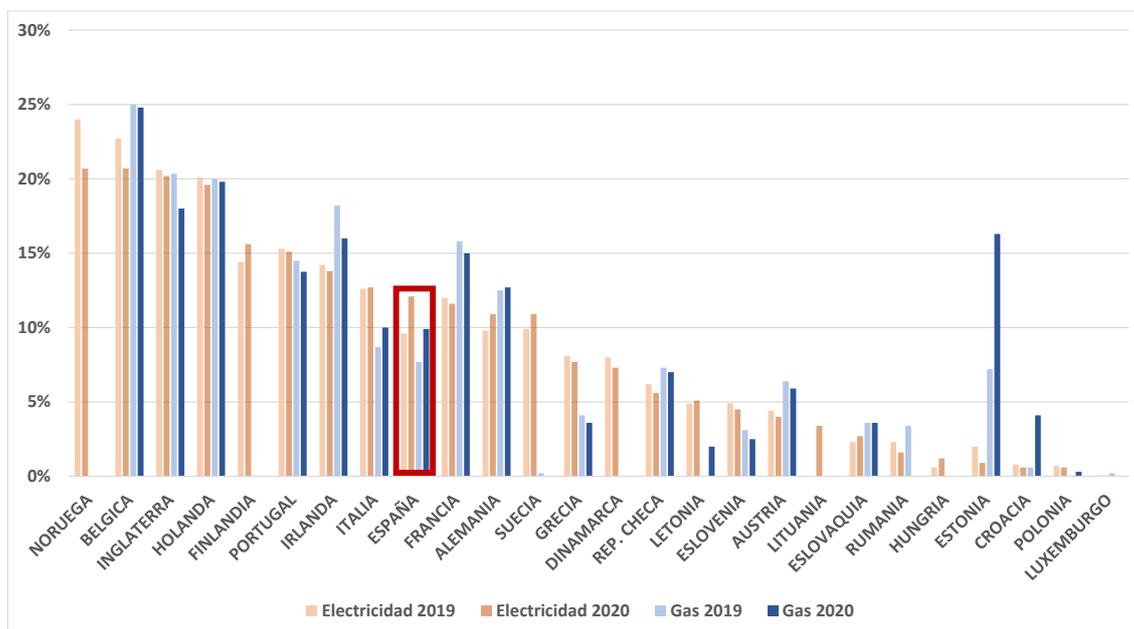
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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.

En el ranking elaborado con la información aportada por los diferentes reguladores europeos en relación con la tasa de switching doméstico en el **sector eléctrico**, España sigue presentando una tasa superior a la media europea (8,8%), posicionándose en 2020 en novena posición, justo por detrás de Italia, Irlanda y Portugal y por delante de países como Francia, Alemania Suecia y Grecia.

En cuanto al **sector gasista**, la tasa de switching doméstico registrada en España en 2019 es ligeramente inferior a la media europea (10,3%), situándose en décima posición por detrás de Italia, Alemania, Portugal y Francia y por delante de países como la República Checa, Austria, Croacia y Grecia.

Gráfico 9. Tasa de switching doméstico en países europeos



Fuente: ACER-CEER Market Monitoring Report (MMR) 2020. Energy Retail and Consumer Protection Volume. Noviembre 2021.

Nota: La media europea de la tasa de switching se calcula con base en la información facilitada por los países que aparecen en el gráfico.

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

Las comunidades autónomas de Extremadura, Murcia, Castilla-La Mancha y Andalucía, presentaron las mayores tasas de *switching* (por encima del 14%) considerando ambos mercados, eléctrico y gasista, durante 2020. Por el contrario, para el conjunto de ambos mercados y sin tener en cuenta las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla, fue el Principado de Asturias donde se registró una menor tasa de *switching* (7,9%).

Tabla 12. Tasa de *switching* por Comunidades y Ciudades Autónomas en 2020

Comunidades y ciudades autónomas	SECTOR ELÉCTRICO			SECTOR GASISTA			TASAS DE SWITCHING		
	CUPS inicio 2020	CUPS fin 2020	Switchings	CUPS inicio 2020	CUPS fin 2020	Switchings	Electricidad	Gas	Ambos mercados
EXTREMADURA	760.583	763.859	116.482	85.922	87.339	11.032	15,3%	12,8%	15,1%
MURCIA	893.693	900.272	131.164	101.539	102.343	11.314	14,7%	11,1%	14,3%
CASTILLA-LA MANCHA	1.442.649	1.451.416	203.908	280.269	284.374	41.186	14,1%	14,7%	14,2%
ANDALUCÍA	5.079.559	5.108.246	722.182	478.072	479.795	62.726	14,2%	13,1%	14,1%
COMUNIDAD VALENCIANA	3.582.198	3.601.155	468.896	668.349	663.219	69.713	13,1%	10,4%	12,7%
BALEARES	721.835	724.977	92.740	112.468	115.239	11.945	12,8%	10,6%	12,5%
MADRID	3.379.853	3.404.254	455.102	1.786.559	1.794.323	184.360	13,5%	10,3%	12,4%
CANTABRIA	434.689	436.254	56.712	181.231	182.839	17.602	13,0%	9,7%	12,1%
NAVARRA	391.025	393.673	48.433	149.497	151.076	15.388	12,4%	10,3%	11,8%
ARAGÓN	928.980	932.904	109.724	241.314	244.570	25.576	11,8%	10,6%	11,6%
LA RIOJA	248.674	250.026	28.493	89.215	90.087	9.024	11,5%	10,1%	11,1%
CATALUÑA	4.471.100	4.487.214	537.663	2.199.707	2.201.787	201.196	12,0%	9,1%	11,1%
CASTILLA Y LEÓN	2.047.533	2.053.482	226.078	500.633	506.218	52.431	11,0%	10,5%	10,9%
CANARIAS	1.211.583	1.217.610	124.232	-	-	-	10,3%	-	10,3%
GALICIA	1.850.196	1.854.979	172.189	290.763	292.699	28.974	9,3%	10,0%	9,4%
PAÍS VASCO	1.312.721	1.318.594	133.737	554.158	559.561	39.478	10,2%	7,1%	9,3%
ASTURIAS	728.979	731.465	60.388	221.944	223.859	15.025	8,3%	6,8%	7,9%
CEUTA Y MELILLA	63.649	63.703	2.018	-	-	-	3,2%	-	3,2%
ESPAÑA	29.549.499	29.694.083	3.690.141	7.941.640	7.979.328	796.970	12,5%	10,0%	12,0%

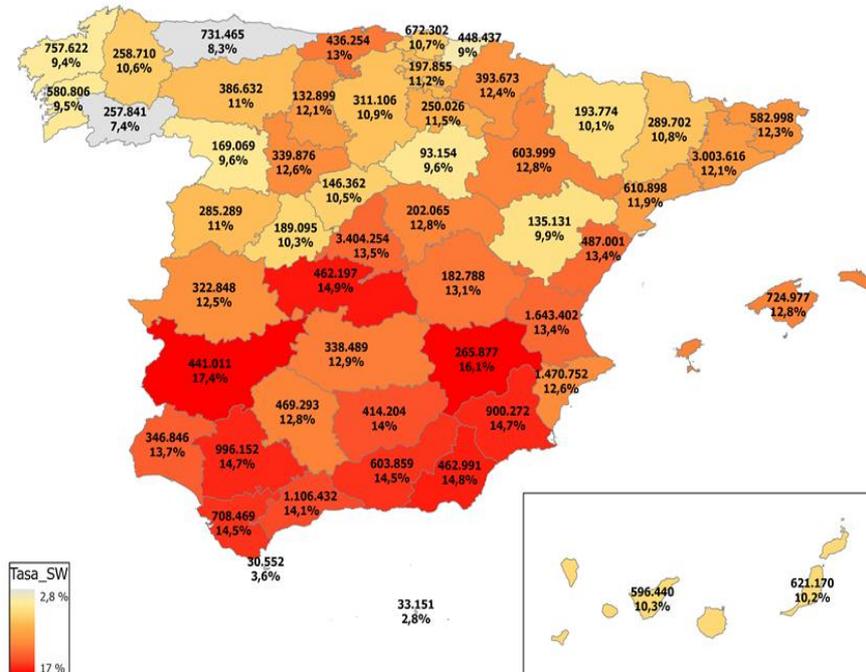
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Analizando geográficamente la tasa de *switching* para ambos sectores en cada provincia, podemos observar que en el **sector eléctrico**, fueron las provincias⁹ de Badajoz (17,4%) y Albacete (16,1%) las que registraron en 2020 las tasas de *switching* más elevadas, mientras que, en el extremo opuesto, exceptuando las Ciudades Autónomas, las provincias de Orense (7,4%) y Asturias (8,3%) registraron las tasas de *switching* más bajas.

En el **sector gasista**, las provincias de Huelva (16,1%) y Toledo (15,8%) fueron las que sobresalieron más en su tasa de *switching* al presentar los valores más altos del año 2020. Por el contrario, las provincias con un menor valor de esta tasa fueron las provincias de Gipuzkoa (6,2%) y Asturias (6,8%).

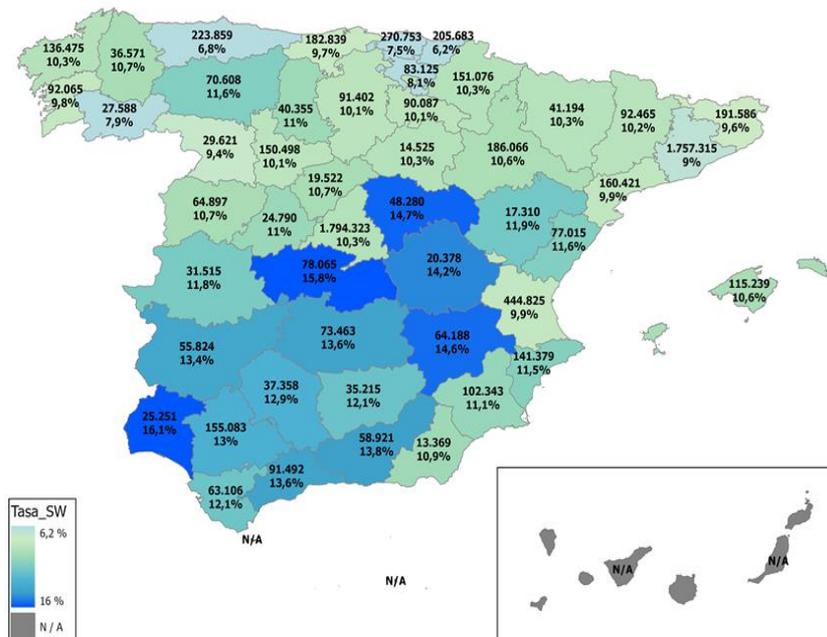
⁹ Excluyendo las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla.

Gráfico 10. Distribución geográfica de la tasa de *switching* en 2020 - Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Gráfico 11. Distribución geográfica de puntos de la tasa de *switching* en 2020 - Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

4. SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR

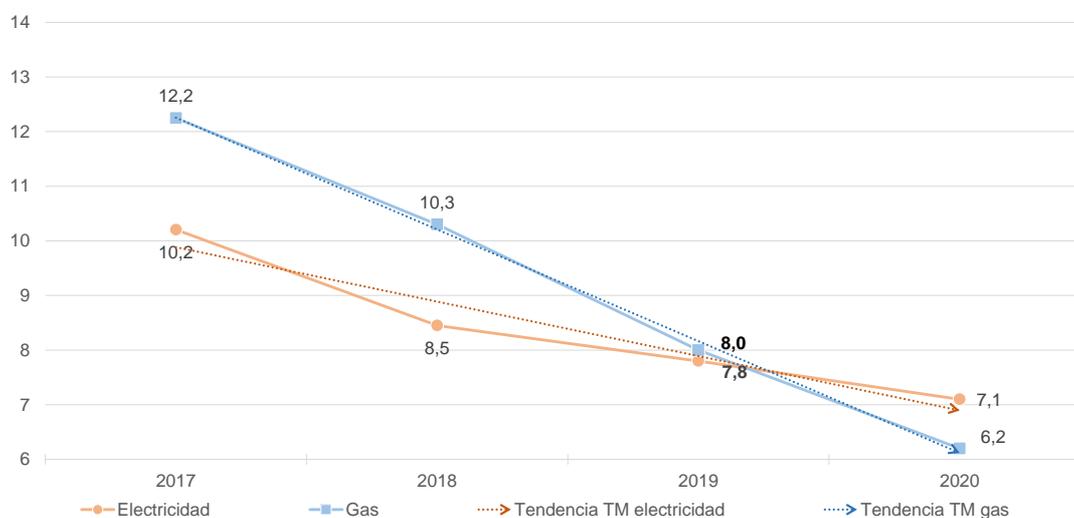
El análisis de los procesos de cambio de comercializador se realiza desde el punto de vista de la eficiencia (menores tiempos en el proceso de cambio) y de la eficacia (menores tasas de rechazo).

4.1 ANALISIS DE LA EFICIENCIA: TIEMPOS MEDIOS DEL PROCESO DE CAMBIO

4.1.1 TIEMPOS MEDIOS. PERSPECTIVA DEL COMERCIALIZADOR

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

Gráfico 12. Tiempos medios de activación del proceso de cambio de comercializador. Evolución anual desde el año 2017 hasta el año 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:

- Tiempos medios generales de cambio de comercializador. Durante el año 2020, los tiempos medios registrados fueron de 7,1 días en el sector eléctrico, y de 6,2 días en el sector gasista. Esto supuso un descenso durante el último año de 0,7 días en electricidad y de 1,8 días en gas natural. Los tiempos

medios trimestrales del año 2020 oscilaron entre los 6,9 días y los 7,4 días en el sector eléctrico y entre los 5,7 días y 6,3 días en el sector gasista.

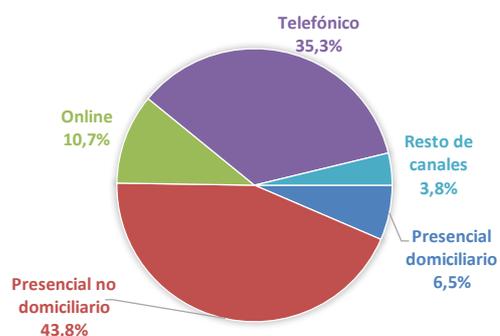
- b. Tiempos medios por canal de contratación. Se observa que los tiempos medios del canal Presencial Domiciliario¹⁰ son mucho más altos que los del Presencial no domiciliario, Online y Telefónico en ambos sectores. Estos tiempos medios, superan en 5,6 días y en 8,4 días los tiempos medios del sector eléctrico y gasista, respectivamente. No obstante, el canal Presencial Domiciliario representa el 6,5% y el 3,2% del total de activaciones en los sectores eléctrico y gasista. En 2019, este canal representaba un 17,3% y un 11,7% del total de activaciones, respectivamente.

Estos tiempos medios, más extensos para el canal Presencial Domiciliario, se podrían deber tanto a una operativa ineficiente por parte de las fuerzas de venta, como a las auditorías de calidad que, en algunos casos, deben pasar estas solicitudes antes de que los comercializadores envíen al distribuidor el fichero de solicitud de cambio.

Los canales de contratación predominantes son el de Presencial no domiciliario (tienda) y el Telefónico para ambos sectores.

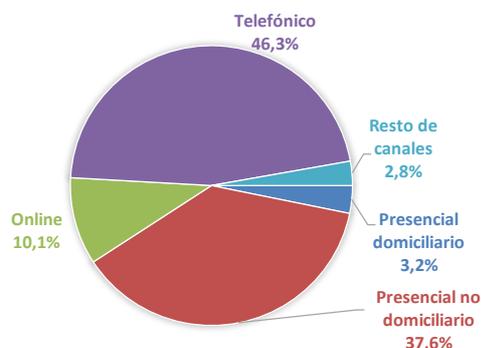
Gráfico 13. Tiempos medios de activación de proceso de cambios de comercializador por canal de contratación en el año 2020 – Sectores Eléctrico y Gasista

TM POR CANAL DE CONTRATACIÓN. ELECTRICIDAD



Canal	%	Tiempo Medio
Presencial domiciliario	6,5%	12,7 días
Presencial no domiciliario	43,8%	6,6 días
Online	10,7%	8,0 días
Telefónico	35,3%	5,9 días
Resto de canales	3,8%	12,7 días
TOTAL	100,0%	7,1 días

TM POR CANAL DE CONTRATACIÓN. GAS



Canal	%	Tiempo Medio
Presencial domiciliario	3,2%	14,6 días
Presencial no domiciliario	37,6%	6,6 días
Online	10,1%	6,3 días
Telefónico	46,3%	5,3 días
Resto de canales	2,8%	4,9 días
TOTAL	100,0%	6,2 días

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

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.

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 dejen de incluir las operaciones remotas en los equipos telegestionados, y se contabilicen solamente aquellas que requieran de la presencia física de un operario en el punto de medida. Esta operativa se verá plenamente implementada en el año 2021.

Las solicitudes de cambio de comercializador en electricidad informadas como “actuaciones en campo” fueron 1,4 días más rápidas que el resto de solicitudes. En el sector gasista, sin embargo, las escasas solicitudes que requieren “actuaciones en campo” (0,3%) fueron 3,8 días más lentas que el resto de solicitudes.

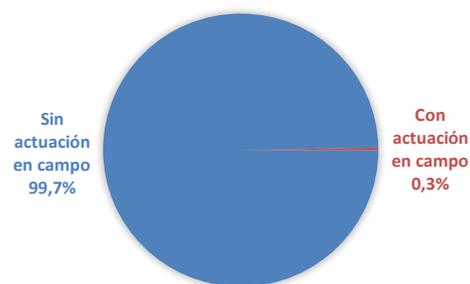
Gráfico 14. Tiempos medios de activación del proceso de cambio de comercializador considerando actuaciones durante el año 2020 – Sector Eléctrico y Sector Gasista

TM CON/SIN ACTUACIÓN EN CAMPO. ELECTRICIDAD



Actuación en campo	%	Tiempo Medio
Sin actuación en campo	68,2%	7,6 días
Con actuación en campo	31,8%	6,2 días
TOTAL	100,0%	7,1 días

TM CON/SIN ACTUACIÓN EN CAMPO. GAS



Actuación en campo	%	Tiempo Medio
Sin actuación en campo	99,7%	6,2 días
Con actuación en campo	0,3%	10,0 días
TOTAL	100,0%	6,2 días

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

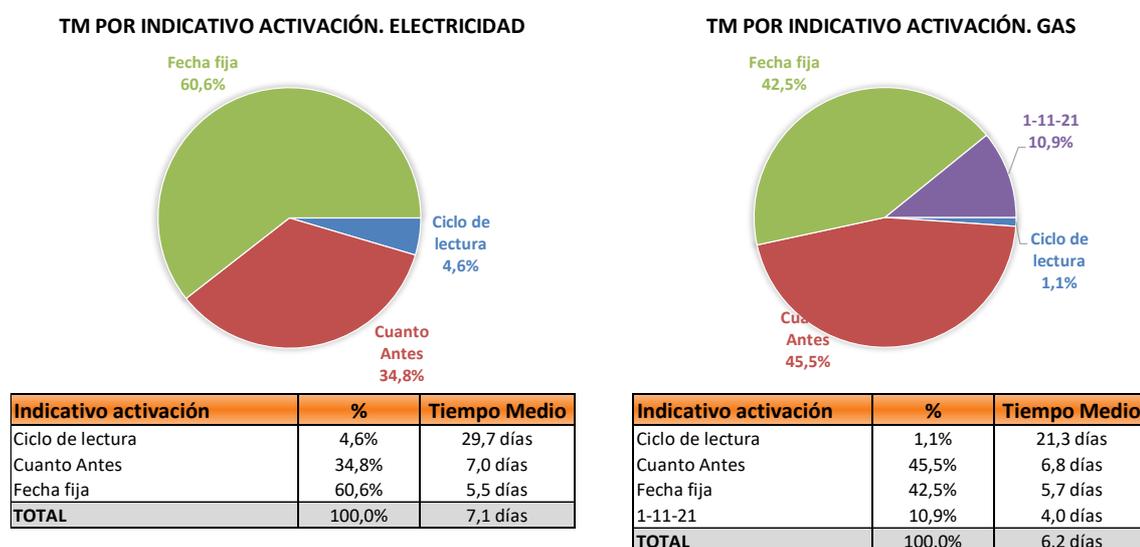
d. Tiempos medios según el indicativo de activación. Es destacable que, en ambos sectores, las solicitudes a “fecha fija” se activan antes que las

solicitadas con el indicativo “cuanto antes”, siendo ésta última, por definición, la opción que debería elegirse cuando se requiere que la activación se realice a la mayor brevedad posible. En concreto, durante este año, las solicitudes con fecha de activación con el indicativo “fecha fija” se activaron entre 1,5 y 1,1 días antes que aquellas solicitadas “cuanto antes”, en los sectores eléctrico y gasista, respectivamente.

Cabe señalar que, como parte de la operativa habitual de algunos comercializadores, se envían solicitudes de cambio a “fecha fija” para el mismo día en que fue enviada la solicitud, lo que es interpretado desde el punto de vista de los distribuidores como solicitudes a gestionarse con el criterio “cuanto antes”. Adicionalmente, las solicitudes a “fecha fija” en las que no se indica una fecha fija a realizar la activación, han sido también interpretadas por los distribuidores como solicitudes a gestionarse con el criterio “cuanto antes”. No obstante, con la aprobación de la Resolución de la CNMC de 17 de diciembre de 2019, se clarifican estas interpretaciones, y se establece su obligatoriedad a partir de la aplicación de dicha Resolución. Esta operativa se verá plenamente implementada en el año 2021. De hecho, en 2019 los tiempos medios entre unas y otras solicitudes eran más amplios tanto en los sectores eléctrico como en el gasista (2,1 y 3,4 días).

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.

Gráfico 15. Tiempos medios de activación del proceso de cambio de comercializador según el indicativo de activación durante el año 2020 – Sectores Eléctrico y Gasista



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

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

- 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 63 **comercializadores eléctricos** con más de 3.000 activaciones¹¹ realizadas en el año 2020, 24 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, Goiener y Rofeica Energía, con un tiempo medio de cambio entre 2,1 y 2,3 días.

De los comercializadores regulados, la Comercializadora Regulada Gas & Power (Grupo Naturgy), Curenergía (Grupo Iberdrola) y Energía XXI (Grupo Endesa) registraron un tiempo medio de cambio de comercializador entre 1,8 y 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 13. Tiempos medios de cambio (desde el consentimiento) de los comercializadores durante el año 2020 – Sector Eléctrico

ELECTRICIDAD		INDICATIVO DE ACTIVACIÓN			Total activaciones	Tiempo Medio de Cambio Total
Comercializador	Código	Cuanto antes	Fecha Fija	Ciclo de lectura		
COM. REG., GAS & POWER	R2-356	99,6%	0,0%	0,4%	58.573	1,8 días
CURENERGÍA C.U.R.	R2-329	0,0%	100,0%	0,0%	234.236	1,9 días
ENERGÍA XXI COM. REF.	R2-292	0,1%	99,7%	0,2%	162.859	2,0 días
PEPEENERGY	R2-565	100,0%	0,0%	0,0%	20.730	2,1 días
GOENER	R2-460	86,2%	13,8%	0,0%	3.155	2,2 días
ROFEICA ENERGÍA	R2-545	98,6%	1,3%	0,0%	7.991	2,3 días
GEO ALTERNATIVA	R2-603	100,0%	0,0%	0,0%	17.538	2,6 días
ENERPLUS ENERGÍA	R2-550	98,0%	1,9%	0,1%	3.395	2,8 días
LUVON ENERGÍA	R2-586	95,9%	3,5%	0,6%	9.305	2,8 días
CATGAS ENERGÍA	R2-599	99,5%	0,3%	0,2%	34.273	3,0 días
NINOBE SERVICIOS ENERGÉTICOS	R2-474	93,7%	6,3%	0,0%	3.360	3,1 días
IBERDROLA CLIENTES	R2-515	0,0%	100,0%	0,0%	677.993	3,2 días
DISA ENERGÍA ELÉCTRICA	R2-681	96,9%	3,0%	0,1%	3.748	3,3 días
RÉGSITI COM. REF.	R2-290	15,4%	84,6%	0,0%	12.002	3,3 días
AXPO IBERIA	R2-235	0,0%	100,0%	0,0%	9.107	3,6 días
BULB ENERGÍA IBÉRICA	R2-772	99,6%	0,3%	0,0%	14.255	3,7 días
SOLELEC IBÉRICA	R2-476	96,7%	0,4%	2,9%	4.686	3,8 días
CIDE HC ENERGÍA	R2-291	81,6%	16,1%	2,3%	5.528	3,8 días
OVO ENERGY SPAIN	R2-771	99,7%	0,2%	0,1%	6.077	4,1 días
GESTERNOVA	R2-269	84,7%	14,2%	1,1%	6.428	4,2 días
COM. REF. ENERGÉTICO	R2-540	92,0%	7,1%	0,9%	8.073	4,3 días
SWAP ENERGÍA	R2-620	93,4%	6,6%	0,1%	5.430	4,4 días
FENIE ENERGÍA	R2-403	98,1%	0,6%	1,3%	36.277	4,7 días
ESCANINAVA DE ELECTRICIDAD	R2-288	99,8%	0,1%	0,1%	4.988	4,9 días
ENELUZ 2025	R2-523	30,5%	69,4%	0,0%	30.569	6,2 días
NATURGY IBERIA	R2-142	99,7%	0,3%	0,0%	190.654	6,3 días
SOM ENERGÍA	R2-415	100,0%	0,0%	0,0%	6.634	6,3 días
ELECTRICIDAD ELEIA	R2-758	22,3%	76,7%	1,0%	8.581	6,4 días
BASER COM. REF.	R2-284	93,2%	6,7%	0,1%	17.154	6,7 días
ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	R2-558	100,0%	0,0%	0,0%	78.212	6,8 días
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	R2-243	36,8%	63,2%	0,0%	292.120	6,9 días
HOLALUZ - CLIDOM	R2-408	60,3%	0,1%	39,6%	91.872	7,0 días
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	R2-506	98,9%	1,1%	0,0%	109.400	7,2 días
IBERDROLA SERVICIOS ENERGÉTICOS	R2-726	0,0%	100,0%	0,0%	4.559	7,4 días
EDP COMERCIALIZADORA	R2-182	66,6%	30,1%	3,3%	13.617	7,4 días
WIND TO MARKET	R2-248	83,9%	16,1%	0,0%	6.906	7,4 días
TOTAL GAS Y ELECTRICIDAD ESPAÑA	R2-687	1,7%	98,2%	0,1%	12.667	7,9 días
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA SUR	R2-572	0,0%	100,0%	0,0%	3.467	8,1 días
ENDESA ENERGÍA	R2-001	0,1%	99,7%	0,2%	536.330	8,3 días
GRUPO IBEROGAS ENERGÍA	R2-680	0,0%	100,0%	0,0%	3.105	8,6 días
VISALIA ENERGÍA	R2-747	51,4%	23,5%	25,0%	12.075	8,7 días
WATIUM	R2-449	94,8%	5,2%	0,0%	13.030	9,7 días
MASQLUZ 2020	R2-823	0,0%	99,9%	0,1%	4.023	10,0 días
EDP ENERGÍA	R2-004	97,7%	2,1%	0,1%	113.153	10,2 días
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	R2-469	0,0%	100,0%	0,0%	7.978	10,4 días
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	R2-140	8,1%	91,9%	0,0%	14.480	10,7 días
ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA	R2-569	90,7%	9,2%	0,0%	11.581	11,6 días
BIROU GAS	R2-794	80,5%	17,3%	2,2%	11.523	12,2 días
ADS ENERGY 8.0	R2-505	56,8%	43,1%	0,2%	11.031	12,7 días
AUDAX RENOVABLES	R2-387	75,4%	18,9%	5,7%	68.512	14,5 días
FACTOR ENERGÍA	R2-109	93,8%	1,0%	5,2%	42.607	15,0 días
ENSTROGA	R2-597	9,8%	4,9%	85,3%	3.178	15,7 días
RELAX ENERGÍA	R2-750	0,0%	100,0%	0,0%	4.103	19,2 días
FACTOR ENERGÍA ESPAÑA	R2-242	84,0%	1,0%	15,0%	12.322	20,0 días
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	R2-456	99,5%	0,0%	0,5%	16.303	21,2 días
UNIELÉCTRICA ENERGÍA	R2-443	15,4%	17,7%	66,9%	16.191	24,5 días
AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE	R2-752	6,9%	17,9%	75,2%	20.014	24,6 días
FOX ENERGÍA	R2-583	27,0%	19,1%	53,9%	10.431	25,8 días
VIVE ENERGÍA ELÉCTRICA	R2-669	0,0%	100,0%	0,0%	3.234	27,9 días
IRIS ENERGÍA EFICIENTE	R2-744	14,3%	12,3%	73,5%	50.270	28,6 días
NABALIA ENERGÍA 2000	R2-608	17,2%	14,9%	67,9%	10.170	29,0 días
MULTIENERGÍA VERDE	R2-529	2,6%	0,1%	97,3%	5.040	32,1 días
NEXUS ENERGÍA	R2-161	28,3%	11,8%	60,0%	17.778	55,5 días

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Dada la extensión de los datos en el sector eléctrico, en esta tabla se reflejan solamente aquellos comercializadores que activaron más de 3.000 cambios (sin contabilizar actuación en campo) en el año objeto de estudio. Se indican con fondo gris, los comercializadores de referencia.

Por otra parte, existen 13 **comercializadores gasistas**, de entre los 36 que presentaron más de 500 activaciones realizadas durante el año 2020, que obtuvieron tiempos medios inferiores a 5 días en sus solicitudes de cambio.

Tres de ellos fueron comercializadores de último recurso y 10 comercializadores del mercado libre.

Destacan Energía XXI (Grupo Endesa), Curenergía (Grupo Iberdrola) y la Comercializadora Regulada Gas & Power (Grupo Naturgy) con tiempos medios que oscilan entre 1,1 y 1,7 días. Entre los comercializadores libres, Iberdrola Clientes y Holaluz-Clidom registraron unos tiempos medios de 1,6 y 2,1 días respectivamente.

Tabla 14. Tiempos medios de cambio (desde el consentimiento) de los comercializadores durante el año 2020 – Sector Gasista

GAS Comercializador	Código	INDICATIVO DE ACTIVACIÓN				Total activaciones	Tiempo Medio de Cambio Total
		Cuanto antes	Fecha Fija	Ciclo de lectura	1-11-21		
ENERGÍA XXI COM. REF.	0059	0,1%	98,8%	0,7%	0,3%	14.225	1,1 días
CURENERGÍA C.U.R.	0054	14,5%	85,5%	0,0%	0,0%	19.083	1,3 días
IBERDROLA CLIENTES	0529	12,7%	86,8%	0,5%	0,0%	140.339	1,6 días
COM. REG., GAS & POWER	0052	89,1%	0,0%	5,7%	5,2%	28.111	1,7 días
HOLALUZ - CLIDOM	0089	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	21.547	2,1 días
FENIE ENERGÍA	0527	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3.984	2,4 días
INER ENERGÍA CASTILLA-LA MANCHA	0579	96,0%	0,5%	2,9%	0,7%	594	2,8 días
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	0044	27,1%	0,0%	0,0%	72,9%	101.433	3,5 días
AXPO IBERIA	0049	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1.338	3,6 días
ENERPLUS ENERGÍA	0608	98,3%	0,2%	0,0%	1,5%	594	3,9 días
GEO ALTERNATIVA	0606	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4.221	4,7 días
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	0605	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3.845	4,9 días
REMICA COMERCIALIZADORA	0546	87,0%	12,0%	1,1%	0,0%	920	4,9 días
NATURGY IBERIA	0033	98,0%	1,7%	0,3%	0,0%	66.931	5,1 días
CORPORACIÓN ALIMENTARIA GUISSONA	0660	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	569	5,3 días
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	0537	97,9%	0,0%	2,1%	0,0%	28.615	5,4 días
ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	0588	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	18.078	6,8 días
BASER COM. REF.	0060	96,2%	3,7%	0,1%	0,0%	5.960	6,9 días
UNIELÉCTRICA ENERGÍA	0628	84,8%	14,8%	0,1%	0,4%	1.678	7,1 días
FOX ENERGÍA	0634	84,1%	15,9%	0,0%	0,0%	1.158	7,6 días
TOTAL GAS Y ELECTRICIDAD ESPAÑA	0637	0,1%	99,5%	0,4%	0,1%	1.107	8,1 días
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	0573	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	1.903	9,0 días
ENDESA ENERGÍA	0007	0,0%	96,2%	0,5%	3,3%	131.569	9,2 días
ANOTHER ENERGY OPTION	0611	36,2%	62,4%	1,1%	0,3%	5.160	9,4 días
MASOLUZ 2020	0704	0,6%	99,2%	0,0%	0,2%	1.698	9,7 días
EDP COMERCIALIZADORA	0002	95,8%	3,9%	0,4%	0,0%	50.679	9,8 días
ADS ENERGY 8.0	0567	51,8%	48,2%	0,0%	0,0%	7.768	11,6 días
AUDAX RENOVABLES	0654	84,6%	15,4%	0,0%	0,0%	29.911	12,0 días
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	0088	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	5.703	12,5 días
ON DEMAND FACILITIES	0076	79,4%	20,6%	0,0%	0,0%	2.293	13,6 días
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	0001	0,2%	99,5%	0,3%	0,0%	1.727	16,1 días
AHORRELIZ SERVICIOS ONLINE	0649	82,5%	17,5%	0,0%	0,0%	8.730	16,4 días
UNIÓN FENOSA GAS COMERCIALIZADORA	0010	0,0%	6,5%	93,5%	0,0%	674	17,7 días
IRIS ENERGÍA EFICIENTE	0653	87,2%	12,7%	0,0%	0,0%	9.829	19,1 días
FACTOR ENERGÍA	0082	81,2%	1,0%	17,8%	0,0%	15.733	21,9 días
NABALIA ENERGÍA 2000	0627	85,6%	14,4%	0,0%	0,0%	710	25,8 días

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Dada la extensión de los datos, en esta tabla se reflejan solamente aquellos comercializadores que activaron más de 500 cambios (sin contabilizar actuación en campo) en el año 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

Los tiempos medios de activación en ambos sectores desde la perspectiva del distribuidor, se contabilizan desde el momento en el que éste recibe la solicitud de cambio de comercializador, y finaliza con la activación de dicho cambio. 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 netas de energía en el mercado que han de hacer ambos comercializadores). Se

analiza también la desviación media en los tiempos de las activaciones de los cambios de comercializador como la diferencia entre la fecha real de activación y la fecha prevista de activación, con intervención en ambos casos del distribuidor.

Como resultado del análisis correspondiente al año 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 medias en los tiempos de activación:

Tabla 15. Tiempo medio de gestión de los distribuidores en los cambios de comercializador durante el año 2020. Sector Eléctrico

GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	Cambios Activados	Tiempo Medio
OTROS	12.300	6,2 días
EDP	21.365	2,9 días
VIESGO	32.434	1,6 días
IBERDROLA	1.471.192	1,6 días
ENDESA	848.591	1,1 días
NATURGY	4.940	0,4 días
TOTAL SECTOR ELÉCTRICO	2.390.822	1,5 días

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Los cambios de comercializador activados corresponden a la modalidad “cuanto antes” y que no requieren de actuación en campo. Se consideran las activaciones de los comercializadores de referencia (COR). El Grupo EDP es propietario del grupo de distribución eléctrica de Viesgo al haber sido autorizada la operación de compra en diciembre de 2020. Con ello, el Grupo EDP pasa a tener el control exclusivo indirecto de Viesgo, sociedad en la que Macquarie mantiene un 24,9% del accionariado.

Durante el año 2020, en el sector eléctrico se observó un tiempo medio de gestión del distribuidor (en la modalidad de las solicitudes “cuanto antes”) de 1,5 días. 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 (6,2 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.

Por otra parte, la desviación media en los tiempos de activación fue de 0,8 días. El área de distribución del Grupo Endesa presentó la menor desviación en el tiempo de activación entre la fecha de activación prevista y la real (0 días) y asimismo, el mayor número de activaciones (1.420.602 activaciones). Cabe señalar que, el 24,7% de sus activaciones de cambio fueron solicitadas por los comercializadores de su mismo grupo empresarial, registrando una desviación media de activación de 0 días en estos casos. El Grupo Viesgo también presentó una desviación media de 0 días, con un número de activaciones de 75.245. Por

otro lado, la mayor desviación media en el tiempo de activación la presentó el Grupo EDP con 2,2 días.

Tabla 16. Desviación media en los tiempos de las activaciones de cambios de comercializador respecto a los previstos, gestionadas por los distribuidores durante el año 2020. Sector Eléctrico

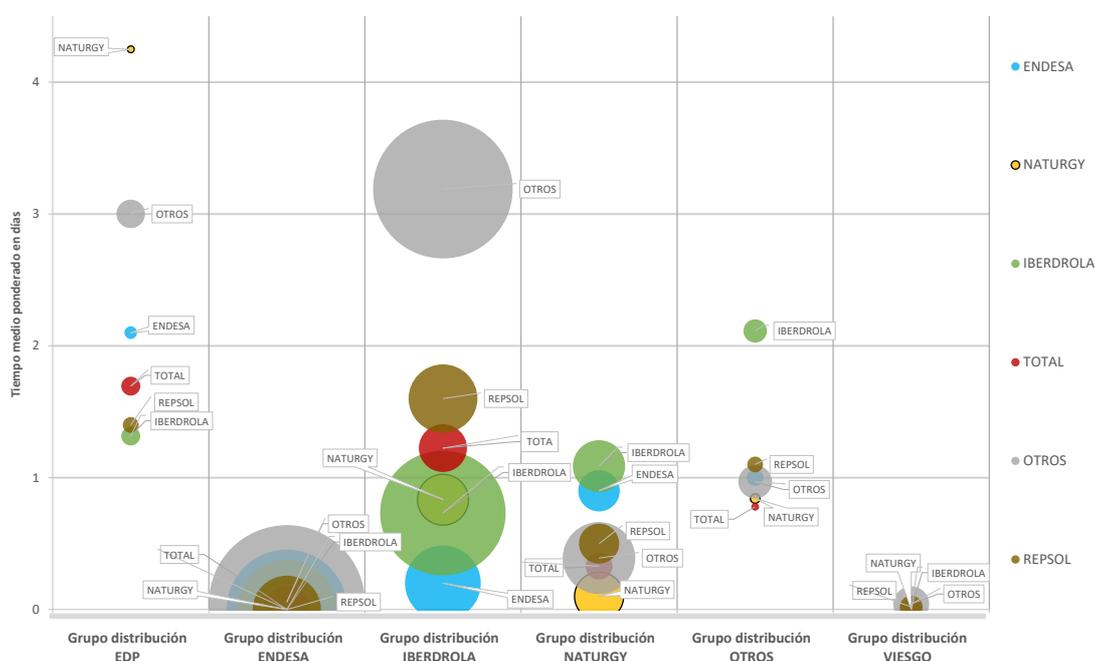
GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	Cambios Activados	Desviación Media
EDP	48.823	2,2 días
IBERDROLA	1.227.377	1,7 días
OTROS	57.420	1,2 días
NATURGY	352.191	0,5 días
ENDESA	1.420.602	0 días
VIESGO	75.245	0 días
TOTAL SECTOR ELÉCTRICO	3.181.658	0,8 días

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se muestran las desviaciones medias de los tiempos efectivos respecto a los tiempos previstos de las activaciones. No se consideran las activaciones de los comercializadores de referencia (COR). El Grupo EDP es propietario del grupo de distribución eléctrica de Viesgo al haber sido autorizada la operación de compra en diciembre de 2020. Con ello, el Grupo EDP pasa a tener el control exclusivo indirecto de Viesgo, sociedad en la que Macquarie mantiene un 24,9% del accionariado.

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 16. Dispersión de las desviaciones medias en los tiempos de las activaciones de cambio solicitadas por los grupos de comercializadores libres con mayores cuotas en las principales áreas de distribución durante el año 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 las desviaciones medias en algunas zonas de distribución. El Grupo Total incluye las activaciones de cambio solicitadas por los comercializadores EDP Energía, EDP Comercializadora y Total Gas y Electricidad España. Las activaciones de cambio solicitadas por EDP Clientes se encuentran en el Grupo "Otros".

En el área de distribución del Grupo Iberdrola se registró la mayor dispersión de las desviaciones medias 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 3,2 días en el caso de las solicitudes de los comercializadores del Grupo "Otros". En el área de distribución del Grupo EDP los valores oscilaron entre los 1,3 días para las solicitudes del Grupo Iberdrola y los 4,2 días en el caso de las solicitudes de los comercializadores del Grupo Naturgy.

Por el contrario, las redes de distribución que registraron una menor dispersión fueron las del Grupo Endesa y las del Grupo Viesgo. En el área de distribución del Grupo Viesgo, las desviaciones en los tiempos fueron de 0 días en todos los casos. En el área de distribución del Grupo Endesa, fue de 0,1 días en el caso de las solicitudes de los comercializadores del Grupo "Otros".

Asimismo, como resultado del análisis efectuado para el año 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 medias en los tiempos de activación.

Tabla 17. Tiempo medio de gestión de los distribuidores en los cambios de comercializador durante el año 2020. Sector Gasista

GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN GASISTA	Cambios Activados	Tiempo Medio
REDEXIS GAS	58.836	1,1 días
NORTEGAS	63.673	1 día
GAS EXTREMADURA	10.981	1 día
NATURGY	504.142	0,2 días
MADRILEÑA RED DE GAS	89.097	0 días
TOTAL SECTOR GASISTA	726.729	0,3 días

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Los cambios de comercializador activados corresponden a la modalidad "cuanto antes" y que no requieren de actuación en campo. Se consideran las activaciones de las comercializadoras de último recurso (CUR).

En el sector gasista se observó un tiempo medio de gestión del distribuidor (en la modalidad de las solicitudes "cuanto antes") de 0,3 días, así como una desviación media en los tiempos de activación de 0,1 días.

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 un tiempo medio cercano a 1 día.

Tabla 18. Desviación media en los tiempos de las activaciones de cambio de comercializador respecto a los previstos, gestionadas por los distribuidores durante el año 2020. Sector Gasista

GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN GASISTA	Cambios Activados	Desviación Media
GAS EXTREMADURA	9.067	0,2 días
MADRILEÑA RED DE GAS	89.796	0,2 días
NATURGY	502.016	0,2 días
REDEXIS	62.395	0 días
NORTEGAS	66.307	0 días
TOTAL SECTOR GASISTA	729.581	0,1 días

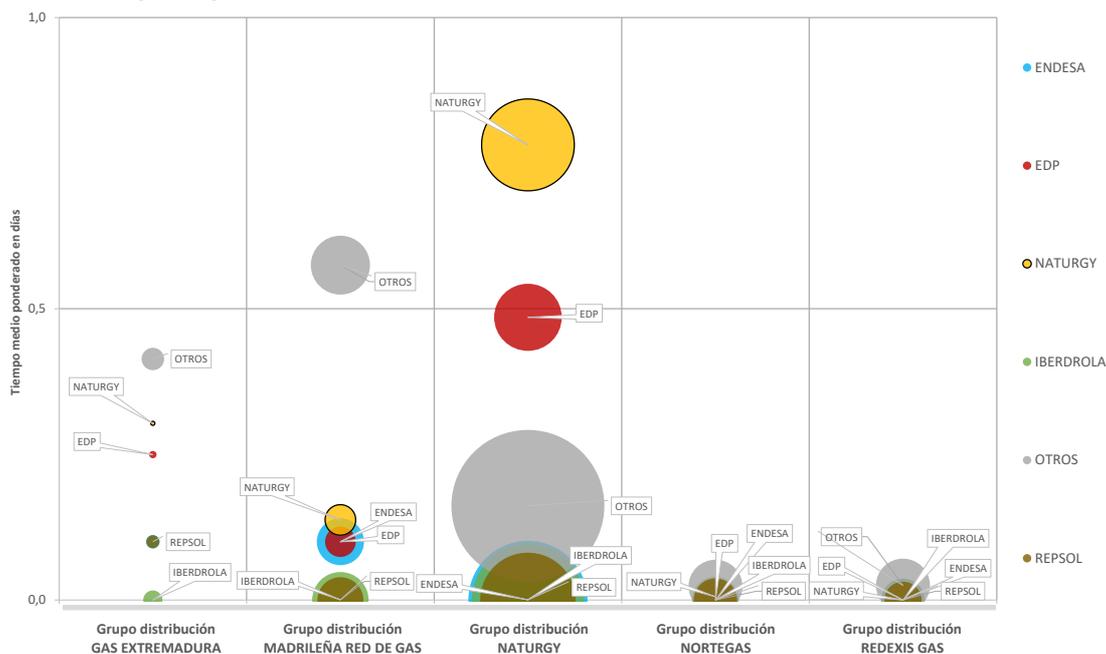
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se muestran las desviaciones medias de los tiempos efectivos respecto a los tiempos previstos de las 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. El Grupo Naturgy presentó una desviación media en el tiempo de activación de 0,2 días. Las áreas de distribución de los grupos Redexis y Nortegas no presentaron, en media, desviaciones entre la fecha prevista de activación y la fecha real de activación.

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

Gráfico 17. Dispersión de las desviaciones medias en los tiempos de las activaciones de cambio solicitadas por los grupos de comercializadores libres con mayores cuotas en las principales áreas de distribución durante el año 2020 – Sector Gasista



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 comercializadores. Las comercializadoras libres del grupo Naturgy aparecen con borde sólido para facilitar su distinción por el solape de las desviaciones medias en algunas zonas de distribución. El Grupo Total incluye las activaciones de cambio solicitadas por los comercializadores EDP Comercializadora y Total Gas y Electricidad España. Las activaciones de cambio solicitadas por EDP Clientes se encuentran en el Grupo "Otros")

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

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).

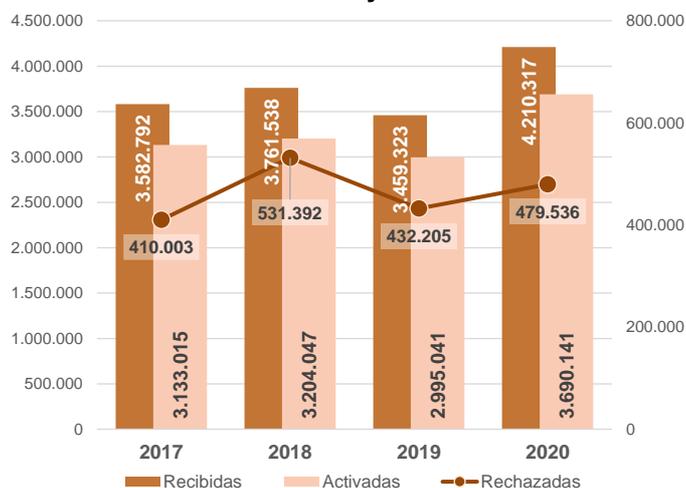
En el **sector eléctrico**, durante el cuarto trimestre de 2020 se recibieron un 28,2% más de solicitudes que en el trimestre anterior y se activaron 1,12 millones de cambios lo que supone un incremento del 23,1%. Durante el mismo periodo, aumentaron los rechazos en un 33,2% respecto al anterior trimestre.

En el **sector gasista**, se llegaron a recibir un 25,4% más de solicitudes que en el tercer trimestre de 2020, y se activaron 230.000 cambios aproximadamente

(un 15,6% más que el trimestre anterior). Durante el cuarto trimestre de 2020 se contabilizaron un 46,1% más de rechazos respecto al tercer trimestre de 2020.

En este último trimestre de 2020, la **tasa de rechazo** ha aumentado en ambos sectores, pasando del 11,5% al 12,1% en el sector eléctrico, y del 13,1% al 15,2% 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 18. Proceso seguido por las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución anual entre 2017 y 2020 – Sector Eléctrico



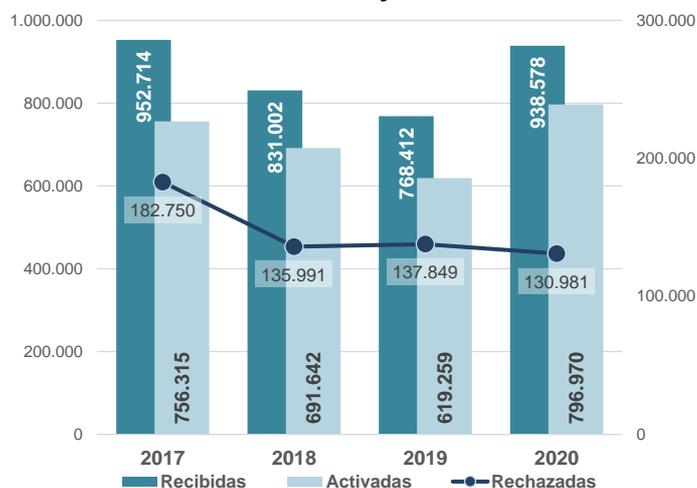
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el **sector eléctrico**, durante el año 2020 se recibieron un 21,7% más de solicitudes que en el año anterior y se activaron 695.000 cambios lo que supone un incremento del 23,2%. Durante el mismo periodo, aumentaron los rechazos en un 11% respecto al año 2019.

En el **sector gasista**, se llegaron a recibir un 22,1% más de solicitudes que en el año 2019, y se activaron 178.000 cambios aproximadamente (un 28,7% más que el año anterior). Durante el año 2020 se contabilizaron un 5% menos de rechazos respecto al año anterior.

En el año 2020, la **tasa de rechazo** se redujo en ambos sectores, pasando del 12,4% al 11,4% en el sector eléctrico, y del 18,1% al 13,9% en el sector gasista.

Gráfico 19. Proceso seguido por las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución anual entre 2017 y 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 gestionadas¹² durante el trimestre. Posteriormente, se continúa con un análisis general de las tasas de rechazo de cada grupo de distribución, seguido de un análisis de los motivos de rechazo más utilizados por los distribuidores.

4.2.1 ANALISIS DE LOS RECHAZOS DEL PROCESO DE CAMBIO

En el **sector eléctrico**, la tasa de rechazo registrada en 2020 fue del 11,4% (12,1% en el cuarto trimestre). En 2018, la tasa de rechazo promedio resultó ser del 13,8% de las solicitudes gestionadas, y en 2019 fue del 12,4%.

En el **sector gasista**, la tasa de rechazo obtenida en 2020 fue del 13,9% (15,2% en el cuarto trimestre). Durante 2018, la tasa de rechazo promedio fue del 16,6% de las solicitudes gestionadas, y en 2019 del 18,1%.

A continuación, se muestra gráficamente la evolución de la tasa de rechazo anual en ambos sectores, así como el número de solicitudes gestionadas (suma de las solicitudes rechazadas y las solicitudes aceptadas) que fueron registradas en 2020.

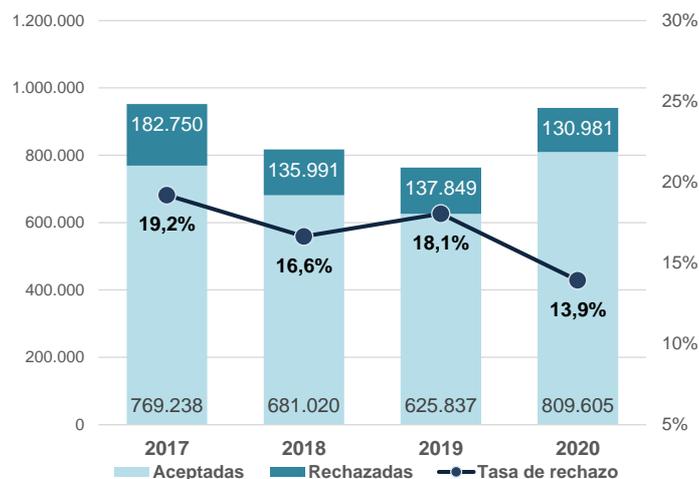
¹² Se entiende por "solicitudes gestionadas" a la suma de solicitudes aceptadas y solicitudes rechazadas. Se señala que las solicitudes anuladas (que también serían en puridad solicitudes gestionadas) no son incluidas en este concepto dado su poca relevancia con respecto al total de solicitudes recibidas (menos del 1%).

Gráfico 20. Tasa de rechazo de las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución anual entre 2017 y 2020– Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Gráfico 21. Tasa de rechazo de las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución anual entre 2017 y 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.

Los principales grupos **distribuidores del sector eléctrico**, y los distribuidores independientes agrupados en el epígrafe “Otros” redujeron, de forma mayoritaria, su tasa media de rechazo entre 1,2 y los 3,5 puntos. Estas tasas de rechazo registraron una reducción media de 1 punto, hasta alcanzar el 11,4%.

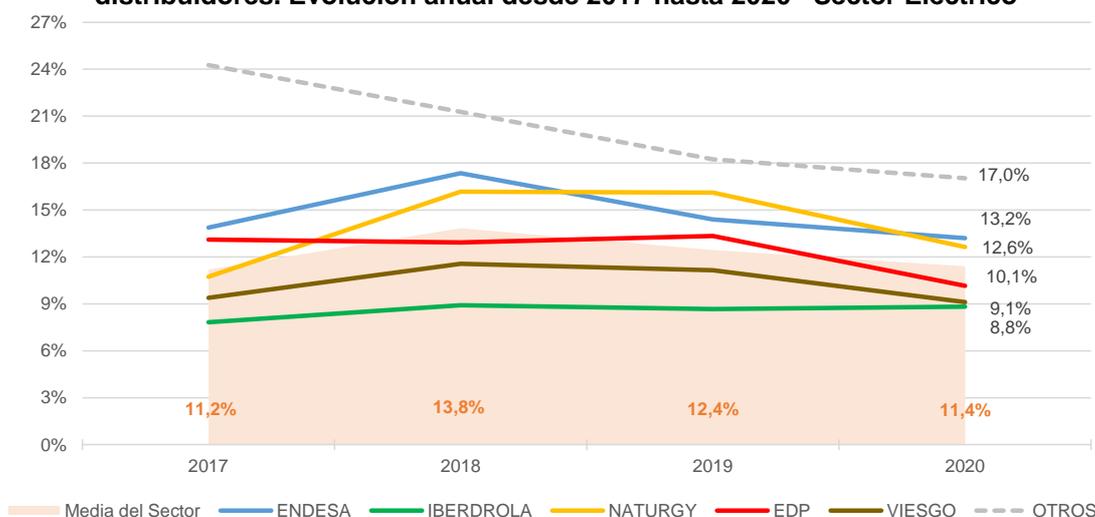
Solamente el Grupo Iberdrola la aumentó ligeramente, siendo ésta de 8,8% (sigue siendo la más baja de todos grupos).

Los distribuidores independientes, y también los más pequeños, siguen presentando en su conjunto la mayor tasa media de rechazo anual (17%), aunque encadenan un importante descenso en los tres últimos años (7,3 puntos). No obstante, la tasa presentada por esta agrupación no tiene gran repercusión en la media anual de rechazo del sector dado su poco peso en el número total de solicitudes gestionadas durante el periodo de estudio¹³.

El Grupo Endesa obtuvo una tasa de rechazo del 13,2%. Este grupo gestionó el 44,6% de las solicitudes presentadas en 2020, por lo que la evolución de su tasa de rechazo influyó de forma notable en la tasa de rechazo media del sector.

La mayor reducción se produjo en el Grupo Naturgy (UFD Distribución Electricidad, S.A.), al reducir en 3,5 puntos su tasa de rechazo, hasta situarse en el 12,6%.

Gráfico 22. Tasa de rechazos (solicitud de cambio) de los principales grupos distribuidores. Evolución anual desde 2017 hasta 2020– Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Por su parte, los **comercializadores** con mayores cuotas (puntos de suministro) **del sector eléctrico** y la agrupación de comercializadores independientes incluidos en el epígrafe “Otros”, también presentaron reducciones en sus tasas de rechazo correspondientes a solicitudes de cambio, con valores que fueron entre 0,3 y 2,5 puntos menores a los obtenidos un año antes.

El Grupo Endesa (Endesa Energía, S.A., Energía XXI Comercializadora de Referencia, S.L., Empresa de Alumbrado Eléctrico de Ceuta, S.A. y Energía

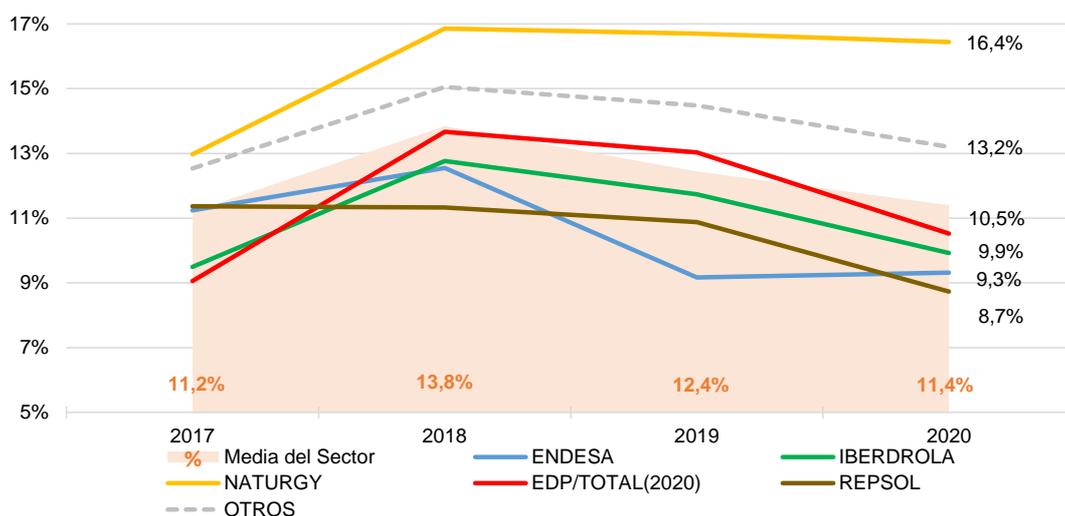
¹³ La agrupación «Otros» gestionó 85.349 solicitudes, lo que equivale al 2% del total de solicitudes registradas durante 2020.

Ceuta XXI Comercializadora de Referencia S.A.) es el único grupo que incrementa su tasa de rechazo en 0,2 puntos (9,3%), con una participación que alcanzó al 19,1% de las solicitudes de cambio gestionadas durante 2020.

El Grupo Naturgy (Naturgy Iberia, S.A., Gas Natural Comercializadora, S.A. y Comercializadora Regulada, Gas & Power, S.A.) presentó una reducción de 0,3 puntos, manteniendo su tasa en el valor más elevado de los registrados en 2020, con un 16,4% de rechazos en sus solicitudes de cambio

Los comercializadores del Grupo Repsol reducen su tasa de rechazo en 2,1 puntos alcanzando una tasa del 8,7%. Esta tasa de rechazo es la más baja del sector.

Gráfico 23. Tasa de rechazos (solicitud de cambio) de los grupos comercializadores. Evolución anual desde 2017 hasta 2020– Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: El Grupo Total (2020) está compuesto por EDP Energía, EDP Comercializadora, Baser Comercializadora de Referencia y Total Gas y Electricidad España.

En la tabla siguiente se muestra un desglose detallado de las tasas de rechazo de cada comercializador (con más de 5.000 solicitudes presentadas) por área de distribución. Para facilitar el análisis, las celdas en color granate indican las tasas de rechazo que se encuentran por encima de la tasa de rechazo media del área de distribución correspondiente, y que suponen un volumen de solicitudes gestionadas mayor a 500. En cambio, las celdas con texto en color rojo indican tasas de rechazo con volúmenes relativamente pequeños, de menos de 500 solicitudes anuales.

Tabla 19. Tasas de rechazo (solicitudes de cambio) de los comercializadores por área de distribución durante 2020 – Sector Eléctrico

SOLICITUDES DE CAMBIO - ELECTRICIDAD		ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA						
Comercializador eléctrico:		ENDESA	IBERDROLA	NATURGY	VIESGO	EDP	OTROS	
Tasa de rechazo media:		11,4%	13,2%	8,8%	12,6%	9,1%	10,1%	17,0%
Solicitudes gestionadas:		4.205.350	1.877.612	1.595.106	479.459	96.813	71.011	85.349
ENDESA ENERGÍA	10,7%	626.835	9,6%	11,4%	13,3%	16,6%	11,4%	24,2%
IBERDROLA CLIENTES	11,4%	806.282	13,7%	8,8%	15,5%	9,5%	10,2%	18,6%
NATURGY IBERIA	18,5%	237.882	27,5%	11,3%	12,1%	12,2%	32,6%	30,3%
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	8,9%	321.052	9,4%	7,5%	11,4%	8,2%	6,0%	13,4%
EDP ENERGÍA	11,4%	128.959	11,7%	10,4%	13,5%	10,4%	8,7%	27,9%
ENERGÍA XXI COM. REF.	4,4%	175.526	4,3%	4,4%	9,3%	5,3%	4,7%	13,3%
CURENERGÍA C.U.R.	5,4%	261.109	10,7%	4,3%	12,8%	6,5%	10,8%	15,2%
COM. REG., GAS & POWER	10,9%	66.656	15,6%	8,7%	10,2%	7,2%	8,7%	19,6%
BASER COM. REF.	6,1%	18.032	7,3%	4,5%	6,3%	4,3%	6,9%	16,4%
RÉGSITI COM. REF.	4,3%	12.126	3,9%	3,8%	5,1%	4,3%	3,6%	17,1%
COM. REF. ENERGÉTICO	3,9%	8.798	9,1%	6,3%	12,5%	0,0%		2,9%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	6,1%	162.605	6,5%	4,8%	8,4%	5,4%	6,7%	10,3%
HOLALUZ - CLIDOM	33,4%	143.488	38,7%	19,8%	26,4%	19,9%	38,1%	40,0%
ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	22,9%	102.077	28,9%	17,0%	16,6%	15,4%	28,0%	35,3%
AUDAX RENOVABLES	8,0%	74.670	8,5%	7,4%	7,3%	6,9%	6,0%	11,4%
FENIE ENERGÍA	11,8%	57.937	13,5%	8,7%	13,4%	14,7%	14,0%	13,3%
IRIS ENERGÍA EFICIENTE	10,6%	54.646	11,3%	8,9%	11,8%	10,8%	5,5%	17,2%
ENERGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	7,1%	52.945	8,9%	4,7%	5,4%	6,8%	7,9%	11,8%
FACTOR ENERGÍA	9,0%	47.131	9,4%	7,9%	10,7%	6,0%	13,5%	13,7%
ENERGÍA COLECTIVA	13,0%	37.533	13,4%	12,3%	15,2%	14,6%	10,9%	10,5%
ENELUZ 2025	9,9%	36.503	10,1%	8,8%	13,1%	6,9%	9,8%	15,3%
GESTERNOVA	12,4%	32.429	13,2%	11,5%	13,0%	10,0%	14,4%	24,6%
NEXUS ENERGÍA	14,2%	28.681	14,2%	14,6%	12,5%	17,7%	12,9%	11,5%
PEPEENERGY	7,4%	23.569	8,3%	5,8%	9,6%	5,8%	8,0%	7,7%
GEO ALTERNATIVA	15,8%	21.425	17,3%	12,2%	18,7%	12,7%	21,5%	14,0%
AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE	6,5%	20.856	7,9%	4,8%	6,3%	8,4%	8,0%	7,7%
GAOLANIA SERVICIOS	6,5%	18.206	7,0%	5,3%	8,3%	6,2%	13,5%	27,1%
TOTAL GAS Y ELECTRICIDAD ESPAÑA	6,9%	18.180	9,7%	4,6%	6,2%	3,9%	11,1%	8,7%
SOM ENERGÍA	9,2%	17.943	9,7%	5,1%	7,3%	10,1%	13,7%	17,9%
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	21,1%	17.845	21,1%	19,5%	27,4%	19,5%	21,3%	23,4%
UNIELÉCTRICA ENERGÍA	7,6%	17.370	7,9%	6,2%	10,2%	8,9%	10,0%	9,3%
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	9,5%	17.145	11,2%	4,7%	13,6%	3,4%	1,2%	28,5%
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	7,2%	16.433	13,5%	8,2%	7,2%	5,0%	5,4%	10,9%
BULB ENERGÍA IBÉRICA	13,2%	16.042	13,7%	10,9%	18,6%	11,6%	22,4%	15,5%
EDP COMERCIALIZADORA	12,4%	15.709	12,4%	11,1%	16,0%	4,5%	19,6%	21,9%
VISALIA ENERGÍA	17,3%	15.503	21,3%	11,9%	16,3%	6,1%	21,4%	32,6%
EDP CLIENTES	0,8%	14.479	8,7%	5,2%	0,8%	0,1%	0,3%	2,5%
ELECTRICIDAD ELEIA	8,4%	14.353	8,1%	6,3%	14,2%	8,5%	14,8%	12,8%
AXPO IBERIA	17,6%	14.257	18,7%	17,9%	13,0%	15,2%	11,6%	13,3%
WATIUM	5,7%	13.636	6,3%	3,9%	6,7%	5,4%	1,5%	10,5%
ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA	10,6%	13.567	10,2%	12,0%	10,3%	5,0%	8,5%	16,3%
FACTOR ENERGÍA ESPAÑA	10,2%	13.479	8,7%	11,6%	8,4%	7,5%	12,9%	15,7%
SOLELEC IBÉRICA	8,9%	13.313	9,0%	7,0%	13,1%	2,1%	19,6%	7,8%
BIROU GAS	6,9%	12.257	9,1%	4,9%	8,4%	9,0%	9,8%	19,8%
ADS ENERGY 8.0	7,3%	11.798	8,6%	6,7%	9,2%	8,3%	6,3%	5,7%
FOX ENERGÍA	8,2%	11.213	8,3%	7,6%	13,2%	16,0%	13,0%	16,4%
NABALIA ENERGÍA 2000	6,5%	10.662	7,1%	5,5%	5,8%	12,0%	11,9%	7,9%
LUVON ENERGÍA	8,5%	10.095	8,2%	6,6%	10,9%	9,7%	14,3%	8,7%
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	8,1%	8.630	8,5%	6,2%	8,5%	6,7%	9,8%	4,3%
ANOTHER ENERGY OPTION	20,8%	8.576	18,4%	21,2%	20,6%	33,3%	38,5%	41,9%
CYE ENERGÍA	10,8%	8.450	15,7%	7,2%	19,8%	22,2%	19,0%	20,0%
MULTIENERGÍA VERDE	26,4%	8.415	29,4%	26,8%	17,5%	10,8%	14,1%	3,2%
WIND TO MARKET	9,8%	7.763	10,4%	8,9%	8,0%	7,8%	12,7%	18,8%
OVO ENERGY SPAIN	14,0%	6.963	15,2%	11,1%	17,6%	14,6%	27,3%	
SYDER COMERCIALIZADORA VERDE	13,2%	6.620	13,3%	17,3%	4,6%	12,8%	19,9%	6,7%
CIDE HC ENERGÍA	10,6%	6.295	19,2%	12,5%	15,8%	0,0%		6,8%
AURA ENERGÍA	13,4%	6.192	9,0%	22,5%	15,1%	12,9%	15,4%	27,5%
SWAP ENERGÍA	9,4%	5.967	9,2%	8,5%	12,7%	13,2%	9,9%	17,3%
ESCANIDAVA DE ELECTRICIDAD	9,3%	5.513	9,7%	8,3%	8,5%	6,7%	15,4%	11,0%
BON PREU	13,7%	5.422	13,7%	20,0%				14,3%
IBERDROLA SERVICIOS ENERGÉTICOS	12,8%	5.420	10,6%	6,5%	20,5%	5,4%	22,4%	60,5%
UMEME ENERGÍA	15,1%	5.182	18,0%	10,7%	15,3%	14,7%	27,8%	34,7%
CATGAS ENERGÍA	14,4%	5.174	14,3%	25,0%	66,7%			18,9%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Notas: Solo se incluyen los comercializadores con más de 5.000 solicitudes gestionadas en el año 2020. Los cinco comercializadores libres con mayores cuotas (puntos de suministro) aparecen en las primeras posiciones, seguidos de los seis principales comercializadores de referencia.

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

- Todos los comercializadores¹⁴ que pertenecen a grupos verticalmente integrados, mostraron tasas de rechazo por debajo de la media en su área de distribución.
- 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 referencia¹⁵ (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%) 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, con más de 5.000 solicitudes de cambio gestionadas y con más de 500 solicitudes gestionadas por área de distribución, fueron Aldro Energía y Soluciones, Audax Renovables, y Enérgya VM Gestión de Energía.
- De entre los comercializadores independientes destacaron negativamente Holaluz-Clidom (con 143.488 solicitudes) y Alterna Operador Integral (con 102.077 solicitudes), con tasas de rechazo muy elevadas que superaron las medias de todas las áreas de distribución, y que ascendieron al 33,4% y al 22,9%, respectivamente, en este último año. El elevado número de rechazos de Holaluz-Clidom se identificó mayormente con el motivo 55, en el que el nuevo cliente coincide con el actual (47,6%), 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 (53,1%), cuando el DNI-CIF no coincide con el que el que tiene el distribuidor).

¹⁴ Comercializadores ubicados en el primer bloque de la tabla (filas 1 a 3).

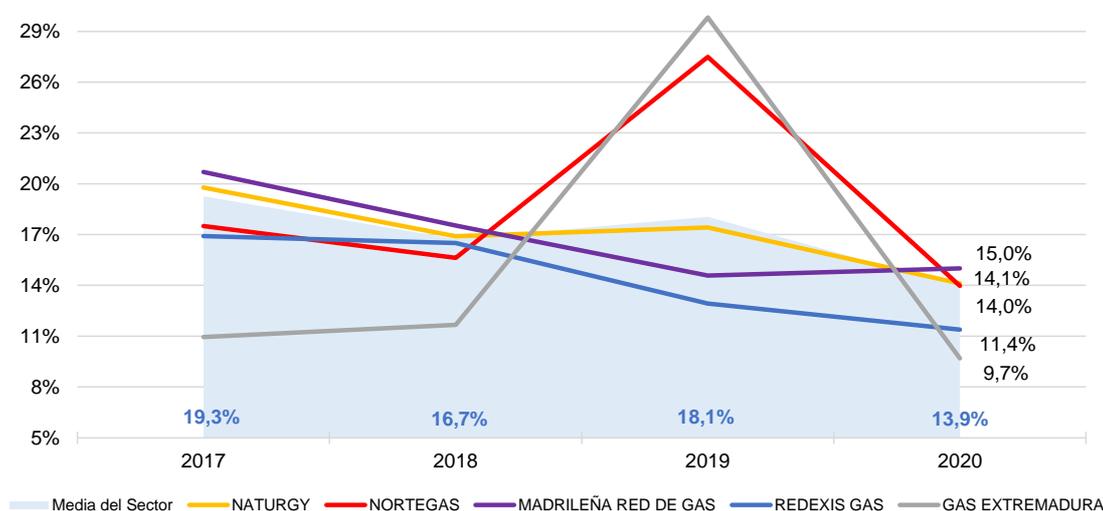
¹⁵ Comercializadores ubicados en el segundo bloque de la tabla (filas 6 a 11).

Respecto a los grupos **distribuidores del sector gasista**, la tasa media de rechazo registró una reducción con respecto al año 2019, de 4,2 puntos, alcanzando el 13,9% en 2020.

Los distribuidores gasistas del Grupo Naturgy (Nedgia¹⁶), redujeron su tasa media de rechazo en 3,3 puntos, situándola en el 14,1% durante 2020. Durante el año 2020, el 41,5% del total de los rechazos se debió al motivo R12¹⁷ y el 23,6% del total de los rechazos al motivo R19¹⁸.)

Conviene resaltar que este grupo gestionó el 68,5% de las solicitudes de cambio gasistas en 2020, por lo que tanto su valor como la evolución de su tasa de rechazo influye de forma muy notable en la tasa media de rechazo en el sector.

Gráfico 24. Tasa de rechazos (solicitud de cambio) de los principales grupos distribuidores. Evolución anual desde 2017 hasta 2020– Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Las mayores reducciones en la tasa media de rechazo registrados en 2020, comparando dicha tasa con la de 2019, corresponden a los distribuidores del Grupo Nortegas y a Gas Extremadura. Las reducciones sobre la tasa media de rechazo fueron de -13,5 puntos y de -20,1 puntos respectivamente. Nótese, que en 2019, habían incrementado en +11,9 puntos y en +18,1 puntos. Los distribuidores del Grupo Nortegas (Nortegas Energía Distribución, S.A.U., NED España Distribución Gas, S.A.U., y Tolosa Gasa, S.A.) registraron aumentos consecuencia de incidencias en 2019 que provocaron un error en sistemas que

¹⁶ Distribuidores gasistas del Grupo Naturgy: Nedgia Catalunya, S.A.; Nedgia Madrid, S.A.; Nedgia Cegas, S.A.; Nedgia Andalucía, S.A.; Nedgia Castilla La Mancha, S.A.; Nedgia Castilla Y León, S.A.; Nedgia Galicia, S.A.; Nedgia Navarra, S.A.; Nedgia Rioja, S.A.; Nedgia Aragón, S.A.; Nedgia Redes Distribución De Gas, S.A. y Nedgia Balears, S.A.

¹⁷ Rechazo R12 recogido en la resolución de la CNMC de 20 de diciembre de 2016 – Error de integridad: DNI no coherente con CUPS.

¹⁸ 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.

produjo un “efecto bucle”, originando rechazos adicionales. El caso de Gas Extremadura fue muy similar (error en sistemas que genera un “efecto bucle”).

De forma análoga a los distribuidores, la tasa media de rechazos en las solicitudes de cambio presentada por los grupos **comercializadores del sector gasista**, también presentó una reducción con respecto al año anterior de 4,2 puntos, hasta situarse en el 13,9%.

La tasa de rechazo de los comercializadores pertenecientes al Grupo Repsol fue la menor del sector, con el 7,5%. Mantiene desde 2018 la menor tasa anual de rechazo.

El Grupo Naturgy (Gas Natural Comercializadora, S.A., Naturgy Iberia, S.A. y Comercializadora Regulada Gas & Power, S.A.), redujo su tasa media de rechazo en 4,8 puntos, situándose en el 23,4% durante el periodo analizado. Esta tasa de rechazo es la mayor registrada entre los comercializadores gasistas. Los motivos R12, R19 y R43¹⁹ abarcan el 59,8% del total de sus rechazos.

Los grupos comercializadores Endesa (Endesa Energía, S.A., Energía XXI Comercializadora de Referencia, S.L.) e Iberdrola (Iberdrola Clientes, S.A.U. y Curenergía C.U.R., S.A.U.) obtuvieron una tasa media de rechazo del 10,8% y 13,1% respectivamente. El 18,0% del total de solicitudes fueron gestionadas por el grupo comercializador Endesa y el 19,7% por el grupo comercializador Iberdrola.

Los comercializadores agrupados en el epígrafe “Otros”, continúan reduciendo su tasa de rechazo hasta situarla en el 15,4%. En el año 2016 era del 27,3%.

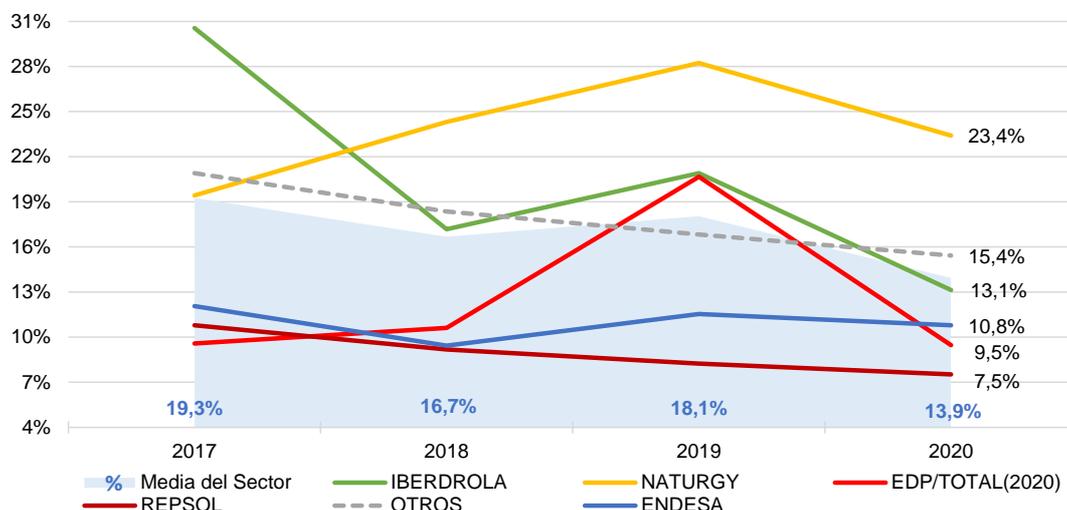
El Grupo Total reduce en 11 puntos su tasa de rechazo y alcanza el 9,5% en 2020. El Grupo EDP (EDP Comercializadora, S.A.U. y Baser Comercializadora de Referencia, S.A.), fue la que presentó un mayor aumento de dicha tasa en 2019, al incrementarse en 10,1 puntos y alcanzar el 20,7% en 2019. Este incremento tuvo como principal causante una incidencia que generó un efecto “bucle” en el que se incrementaron los rechazos por motivos R12²⁰ y R19²¹ de forma sustancial. En septiembre de 2019, detectaron la incidencia y activaron las solicitudes.

¹⁹ Rechazo R43 recogido en la resolución de la CNMC de 20 de diciembre de 2016 – El CUPS ya está activo con la comercializadora solicitante/receptora.

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

²¹ Rechazo R19 recogido en la resolución de la CNMC de 20 de diciembre de 2016 – Si el motivo de modificación es cambio de titular (01), los campos “Nuevo Núm. Documento y Núm. Documento” tienen que ser distintos.

Gráfico 25. Tasa de rechazos (solicitud de cambio) de los grupos comercializadores. Evolución anual desde 2017 hasta 2020– Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: El Grupo Total (2020) está compuesto por EDP Comercializadora, Baser Comercializadora de Referencia y Total Gas y Electricidad España.

En la siguiente tabla se muestra un desglose detallado de las tasas de rechazo de cada comercializador por área de distribución, con más de 500 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 color granate indican las tasas de rechazo que se encuentran por encima de la tasa de rechazo media del área de distribución correspondiente y que suponen un volumen de solicitudes gestionadas mayor a 200. En cambio, las celdas con texto en color rojo indican aquellas con un volumen menor a 200 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) mostró una tasa de rechazo por debajo de la media, en todas las áreas de distribución gasista. Obtuvo además la menor tasa de rechazo entre los comercializadores tradicionales en cada una de las áreas de distribución.
- Por su parte, Naturgy Iberia (24%), presentó tasas de rechazo por encima de la media en todas las áreas de distribución.
- De entre los comercializadores de referencia²² destacaron Energía XXI y Curenergía al presentar tasas de rechazo por debajo de la media en todas las áreas de distribución gasista.

²² Comercializadores ubicados en el segundo bloque de la tabla (filas 6 a 9).

- De entre los comercializadores independientes con tasas de rechazo inferiores a la tasa media en todas las áreas de distribución y con un volumen total de gestiones realizadas considerable (superior a 2.500), destacaron Audax Renovables, Factor Energía, Energía VM Gestión de Energía, Ads Energy 8.0 y On demand facilities.
- Sin embargo, destacaron por superar la tasa media de rechazos en todas las áreas de distribución, Holaluz-Clidom, Alterna Operador Integral, Geo Alternativa, Energía Colectiva y Axpo Iberia. Cepsa Comercial Petróleo, supera la tasa media de rechazos (20,4%) en todas las áreas de distribución con la excepción de la de Gas Extremadura.
- 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 R87²³.
- 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 las 200 solicitudes gestionadas durante el año 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.

²³ 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 20. Tasas de rechazo (solicitudes de cambio) de los comercializadores por área de distribución durante 2020– Sector Gasista

SOLICITUDES DE CAMBIO - GAS			ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN GASISTA				
Comercializador gasista:			NATURGY	MADRILEÑA RED DE GAS	NORTEGAS	REDEXIS GAS	GAS EXTREMADURA
Tasa de rechazo media:	13,9%		14,1%	15,0%	14,0%	11,4%	9,7%
Solicitudes gestionadas:	940.586		644.763	117.325	88.536	77.799	12.162
NATURGY IBERIA	24,0%	93.744	23,3%	25,2%	33,5%	27,8%	24,5%
IBERDROLA CLIENTES	13,6%	164.565	14,3%	14,0%	13,1%	9,2%	8,0%
ENDESA ENERGÍA	11,2%	153.646	11,2%	11,6%	14,1%	9,8%	9,5%
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	7,5%	109.669	7,4%	8,3%	8,7%	5,9%	4,3%
EDP COMERCIALIZADORA	9,3%	54.965	8,2%	11,0%	12,3%	8,0%	11,3%
COM. REG., GAS & POWER	22,0%	35.807	21,8%	15,6%	56,5%	19,4%	41,1%
CURENERGÍA C.U.R.	9,8%	21.402	9,7%	10,7%	9,0%	8,1%	8,8%
ENERGÍA XXI COM. REF.	6,5%	15.989	7,1%	6,5%	11,2%	4,8%	6,3%
BASER COM. REF.	11,1%	6.700	5,1%	4,5%	14,1%	19,4%	18,2%
HOLALUZ - CLIDOM	32,8%	33.030	32,3%	36,5%	35,5%	31,7%	20,8%
AUDAX RENOVABLES	7,2%	32.499	6,8%	8,4%	11,0%	6,0%	2,6%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	7,8%	31.797	8,1%	9,5%	5,1%	7,5%	9,8%
ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	35,4%	27.448	34,1%	44,1%	38,3%	31,4%	15,8%
FACTOR ENERGÍA	8,1%	21.287	7,7%	10,9%	13,5%	8,7%	8,3%
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	5,7%	12.551	5,8%	5,3%	6,5%	5,1%	5,7%
IRIS ENERGÍA EFICIENTE	10,5%	11.018	10,3%	11,8%	15,3%	9,7%	3,4%
AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE	5,1%	9.244	4,9%	6,5%	16,4%	3,8%	1,2%
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	20,4%	8.421	20,7%	19,7%	23,8%	18,2%	8,8%
ADS ENERGY 8.0	4,0%	8.165	4,1%	4,8%	3,8%	2,9%	3,6%
EDP CLIENTES	5,7%	6.169	6,9%	0,0%	3,9%	28,5%	
NEXUS ENERGÍA	14,8%	6.027	14,5%	14,4%	15,3%	18,2%	8,9%
FENIE ENERGÍA	8,8%	5.966	7,7%	11,9%	25,3%	7,6%	4,9%
GEO ALTERNATIVA	26,7%	5.850	24,3%	31,5%	24,2%	32,8%	20,4%
CATGAS ENERGÍA	8,6%	5.611	8,5%	6,3%	35,7%	11,9%	
ENERGÍA COLECTIVA	16,6%	5.015	15,7%	16,4%	18,0%	22,6%	17,7%
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	6,4%	4.969	6,3%	18,6%	5,7%	14,1%	6,3%
AXPO IBERIA	21,6%	2.811	19,5%	27,5%	21,4%	28,2%	34,9%
ON DEMAND FACILITIES	11,1%	2.568	13,2%	5,6%	11,7%	9,8%	8,4%
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	18,3%	2.340	16,0%	17,5%	38,7%	14,5%	20,0%
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	8,1%	2.112	9,3%	9,1%	7,4%	5,9%	0,0%
MASQLUZ 2020	12,3%	2.061	12,5%	9,6%	12,9%	11,0%	21,1%
CHCUATRO GAS COMERCIALIZADORA	8,6%	1.970	7,1%	12,0%	5,6%	9,9%	0,0%
UNIELÉCTRICA ENERGÍA	9,5%	1.856	10,8%	13,0%	8,5%	6,1%	0,0%
REMICA COMERCIALIZADORA	15,2%	1.846	15,7%	25,5%	32,6%	6,5%	3,4%
GAOLANIA SERVICIOS	8,3%	1.760	7,8%	12,8%	4,7%	7,9%	
TOTAL GAS Y ELECTRICIDAD ESPAÑA	8,5%	1.676	7,8%	11,9%	10,7%	6,5%	0,0%
SWAP ENERGÍA	13,1%	1.668	13,0%	10,7%	11,7%	17,9%	23,1%
BIROU GAS	8,2%	1.588	8,3%	14,3%	5,2%	13,6%	0,0%
ANOTHER ENERGY OPTION	19,7%	1.551	22,3%	5,3%	40,0%	14,5%	0,0%
UNIÓN FENOSA GAS COMERCIALIZADORA	18,2%	1.540	11,2%	12,6%	26,6%	13,6%	0,0%
FOX ENERGÍA	10,4%	1.302	9,6%	6,1%	48,9%	7,4%	4,2%
CORPORACIÓN ALIMENTARIA GUISSONA	13,2%	1.193	13,0%	0,0%	25,0%	18,8%	
VITA CAPITAL TRADING	16,9%	1.078	16,1%	18,9%	50,0%	16,9%	20,0%
ENERPLUS ENERGÍA	9,2%	1.027	8,7%	8,0%	12,9%	13,0%	33,3%
FUSIONA SOLUCIONES ENERGÉTICAS	15,0%	982	12,8%	7,6%	34,8%	13,1%	
INSIGNIA GAS	13,8%	982	11,5%	25,7%	18,1%	13,4%	46,2%
INER ENERGÍA CASTILLA-LA MANCHA	13,8%	973	12,9%	11,5%	19,6%	23,7%	14,3%
LUVON ENERGÍA	12,2%	812	12,3%	13,5%	11,8%	9,3%	0,0%
NABALIA ENERGÍA 2000	8,1%	775	6,1%	14,6%	15,9%	8,3%	0,0%
UMEME ENERGÍA	12,1%	759	10,8%	10,8%	20,0%	16,5%	0,0%
SERVIGAS S. XXI	32,1%	698	34,6%	33,3%	37,5%	21,1%	
ALCANZIA ENERGÍA	46,1%	687	44,1%	49,5%	57,1%	56,3%	33,3%
NINOBE SERVICIOS ENERGÉTICOS	17,5%	679	14,9%	0,0%	45,0%	38,5%	29,1%
ENERGÍA NUFRI	22,4%	602	20,5%	40,0%	50,0%	31,4%	0,0%
ENERGY STROM XXI	18,4%	598	18,6%	4,8%	24,1%	16,7%	0,0%
MET ENERGÍA ESPAÑA	16,6%	560	16,1%	30,4%	13,8%	28,0%	0,0%
GALP ENERGÍA ESPAÑA	22,1%	517	17,9%	31,6%	42,4%	16,7%	

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Notas: Solo se incluyen los comercializadores con más de 500 solicitudes gestionadas en el año 2020. Los cinco comercializadores libres con mayores cuotas (puntos de suministro) aparecen en las primeras posiciones, seguidos de los cuatro comercializadores de referencia.

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 en el **sector eléctrico** (con una tasa media de rechazo del 11,4%) se analizan en este apartado. Como en años anteriores, más de la mitad de los rechazos de cambio registrados (57%) se concentraron en dos motivos principales.

El principal motivo de rechazo es el tipo **“03. NIF-CIF No coincide con el del contrato en vigor”** (45,7%), que presentó un aumento de su peso relativo comparado con el año 2019 (36,2%). Este motivo de rechazo se produce en las solicitudes enviadas por el comercializador, en las que el NIF/CIF del contratante no coinciden con los datos que tiene el distribuidor sobre el titular del punto de suministro en sus sistemas. Por norma general, este rechazo se genera de forma automática al validar el distribuidor el campo identificador²⁴ con la información incluida en su base de datos, provocando una demora media en el proceso de cambio de 0,06 días.

De acuerdo con las alegaciones presentadas a la CNMC por los principales agentes, una parte de estos rechazos tienen su origen en la utilización errónea de los ficheros en los procesos de cambio de comercializador por parte de algunos comercializadores, al enviar al distribuidor un fichero de cambio de comercializador sin modificaciones en el contrato de acceso (fichero C1) cuando en realidad deberían haber enviado un fichero de cambio de comercializador con modificaciones en el contrato de acceso (fichero C2) indicando un cambio de titularidad. 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.

Asimismo, este rechazo puede acabar generando un “cruce de CUPS”, cuando por cualquier motivo, el CUPS introducido en la solicitud de cambio de comercializador es erróneo y generalmente pertenece a otro consumidor. En estos casos, si al recibir este tipo de rechazo, el comercializador envía al distribuidor una solicitud C2 con cambio de titular sin realizar ninguna validación adicional sobre el binomio “CUPS – titular”, se genera un “cruce de CUPS” con la activación del cambio de comercializador. Es decir, se activa un contrato de suministro a un titular en un CUPS que no es el suyo.

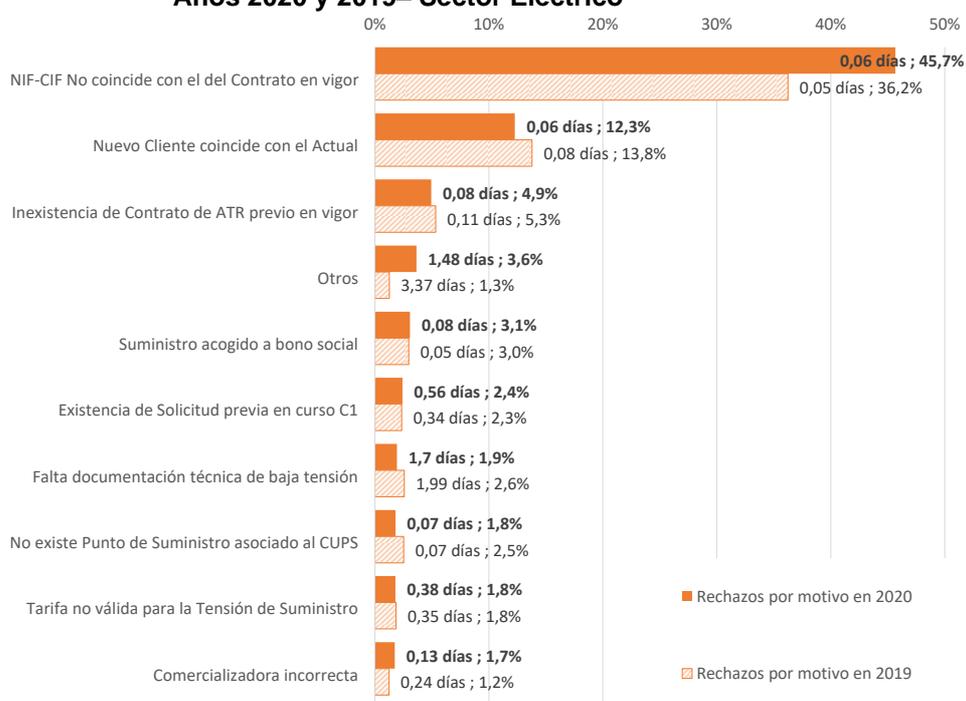
²⁴ Campo obligatorio incluido en las solicitudes de cambio de comercializador que identifica al cliente de cada CUPS.

Adicionalmente, este cruce de CUPS puede tener consecuencias más graves cuando el titular del contrato recibe la factura de un suministro que no le pertenece y decide o bien, impagar las facturas (iniciando un procedimiento de suspensión de suministro) o, solicitar directamente la baja del suministro. En cualquier caso, el resultado es el mismo, se deja sin suministro a un tercero ajeno a las solicitudes de cambio de comercializador.

Por lo tanto, este rechazo proporciona una información valiosa al comercializador con respecto a que pudiese existir información errónea en el binomio CUPS-titular del punto de suministro. En estos casos, el comercializador debería poner los medios para cotejar la validez de esta información con carácter previo al envío del C2 con cambio de titular, para evitar así, los indeseados “cruces de CUPS”.

No obstante lo anterior, también puede existir en ocasiones una cierta desactualización 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. El grupo distribuidor Endesa, presenta el 48% del total de rechazos por este motivo.

Gráfico 26. Principales motivos de rechazo en solicitudes de cambio de comercializador. Años 2020 y 2019– Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

Para tratar de mitigar estos rechazos, el nuevo formato P0 (versión 2.0 con implantación desde julio de 2020²⁵), contiene una validación mediante la cual, el comercializador incluye en su solicitud de P0²⁶ el titular del punto de suministro y el distribuidor le comunica si coincide o no²⁷, 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).

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. En el año 2020, el Grupo Viesgo presenta el 2,2% 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”** (12,3%), que disminuye en 1,5 puntos el dato del año 2019. 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 0,06 días.

Los distribuidores del Grupo Endesa presentaron aproximadamente el 95% del volumen total de rechazos por dicha casuística, que se utiliza cuando los comercializadores, erróneamente, solicitan un cambio de comercializador con cambio de titular (fichero C2), cuando realmente deberían haber solicitado un cambio de comercializador sin cambio de titular (fichero C1), puesto que el titular no se modifica.

Algunos comercializadores, siendo conscientes de la desactualización de la información de los titulares en la base de datos de los distribuidores, utilizan el proceso inverso al anteriormente analizado, y envían directamente solicitudes C2 en lugar de C1 aun cuando no solicitan ninguna modificación del contrato de

²⁵ 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.

²⁶ Formato del fichero P0: Solicitud de información de un punto de suministro previo a la contratación.

²⁷ 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.

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 el 47,6% de los rechazos por este motivo, al enviar por defecto sus solicitudes de cambio de comercializador en un fichero C2. Desde julio de 2020, con la entrada en operación del formato P0 que permite a los comercializadores comprobar la coincidencia del titular, este tipo de rechazos, como era de esperar, se redujeron, desde el 13,8% al 12,3% en el año 2020.

Por su parte, en el **sector gasista**, los dos motivos principales representaron el 64,7% del total de las solicitudes de cambio rechazadas.

El motivo de rechazo más frecuente en 2020, continuó siendo el **“R12. Error de integridad: DNI no coherente con CUPS”** (42,4%), con un incremento de su peso con respecto al año 2019 (34,4%) de 8 puntos. Por norma general, este rechazo se genera de forma automática al validar el distribuidor el campo con el número de documento²⁸ con la información incluida en su base de datos, provocando una demora media en el proceso de cambio de 0,20 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 año el Grupo Naturgy presenta el 67,9% 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”** (22,3%), con un incremento de su peso con respecto al año 2019 (14%) de 8,3 puntos. 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 73,5% del total de rechazos por este motivo.

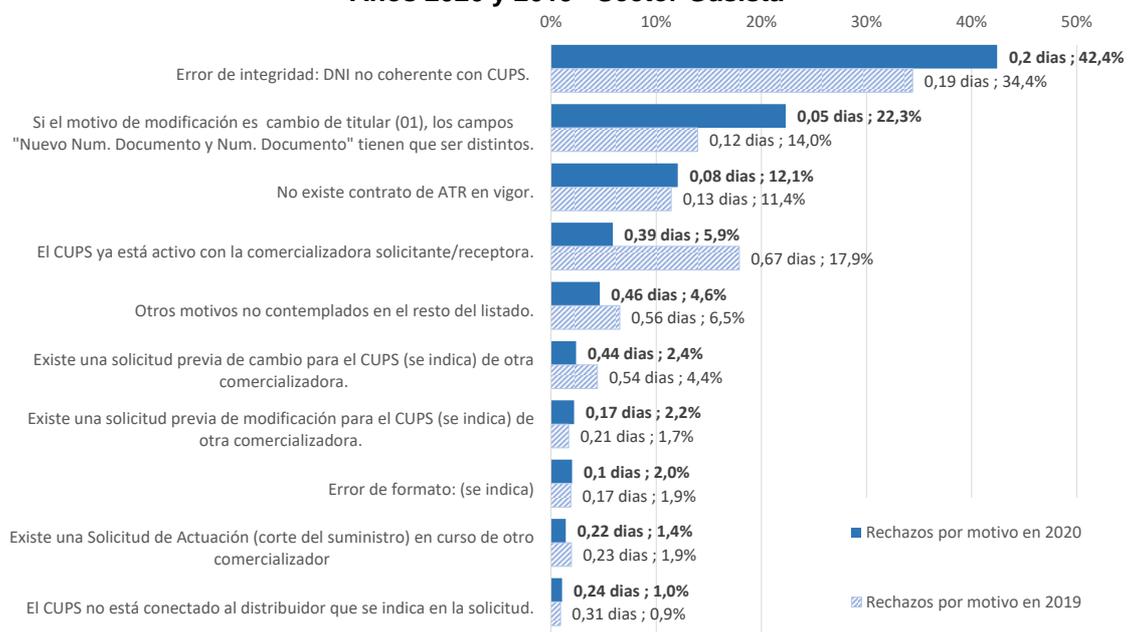
Adicionalmente, en tercer lugar, el motivo **“R34. No existe contrato de ATR en vigor”** (12,1%) aumenta en 0,7 puntos el del año 2019. Se recuerda que éste rechazo se produce cuando se intenta realizar un cambio de comercializador, pero lo que procede es solicitar un alta de nuevo suministro.

²⁸ Campo obligatorio incluido en las solicitudes de cambio de comercializador que identifica al cliente de cada CUPS.

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.

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 siguientes informes se continuará analizando la evolución de este motivo.

Gráfico 27. Principales motivos de rechazo en solicitudes de cambio de comercializador. Años 2020 y 2019– Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

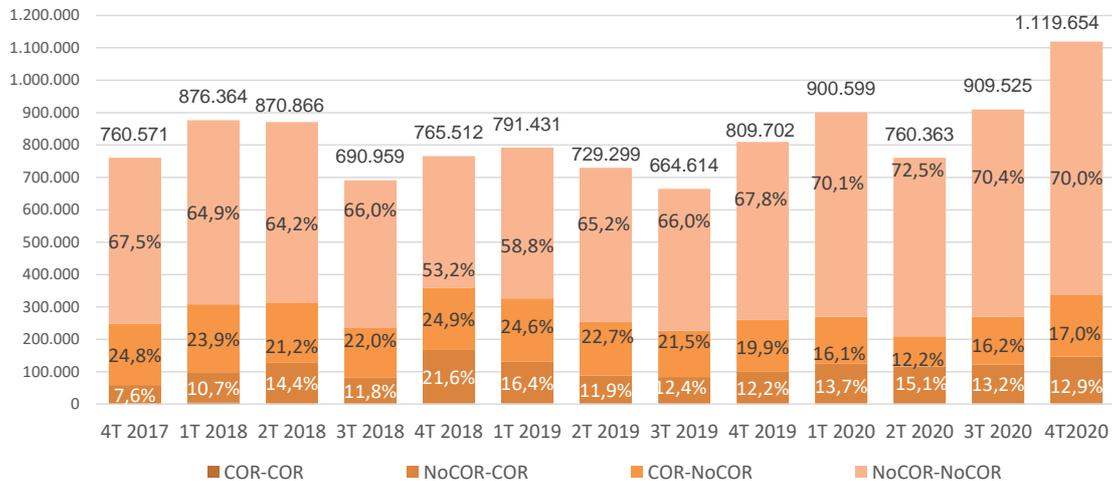
5. ANALISIS DE MOVILIDAD DE LOS CONSUMIDORES

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 (COR²⁹) para el sector eléctrico o del comercializador de último recurso (CUR³⁰) para el sector gasista, y de los comercializadores libres (No COR/No CUR).

En el **sector eléctrico**, en el cuarto trimestre de 2020, se produjeron un 23,1% 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 (70,0%). El peso de los movimientos desde el mercado libre al mercado regulado se redujo en 0,3 puntos, alcanzando el 12,9% de los cambios en el cuarto trimestre de 2020.

Gráfico 28. Desglose de los movimientos entre COR y No COR (solicitudes activadas). Evolución trimestral desde el cuarto trimestre de 2017 hasta el cuarto trimestre de 2020 – Sector Eléctrico



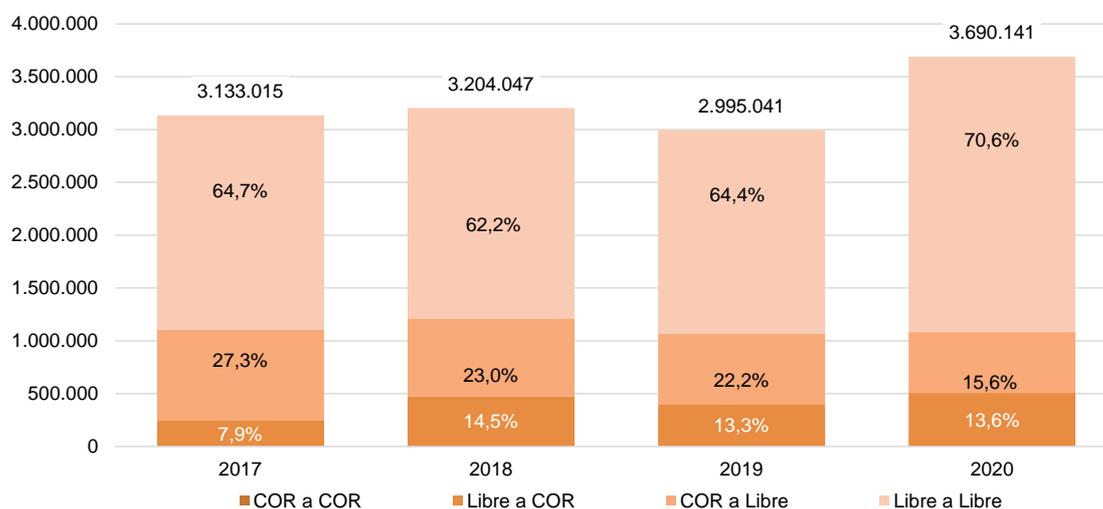
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Los porcentajes correspondientes a los movimientos COR-COR oscilan entre el 0,08% y el 0,23% en los periodos mostrados en el gráfico. Sobre cada columna se indica el número total de activaciones trimestrales

²⁹ Comercializadores de referencia eléctricos: Baser Comercializadora de Referencia, S.A.; Energía XXI Comercializadora de Referencia S.L.U.; Teramelcor, S.L.; Comercializador de Referencia Energético, S.L.U.; Régsiti Comercializadora Regulada, S.L.U.; Comercializadora Regulada, Gas & Power, S.A.; Curenergía Comercializador de Último Recurso, S.A.U. y Energía Ceuta XXI Comercializadora de Referencia, S.A.

³⁰ 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 29. Desglose de los movimientos entre COR y No COR (solicitudes activadas) entre los años 2017 y 2020 – Sector Eléctrico



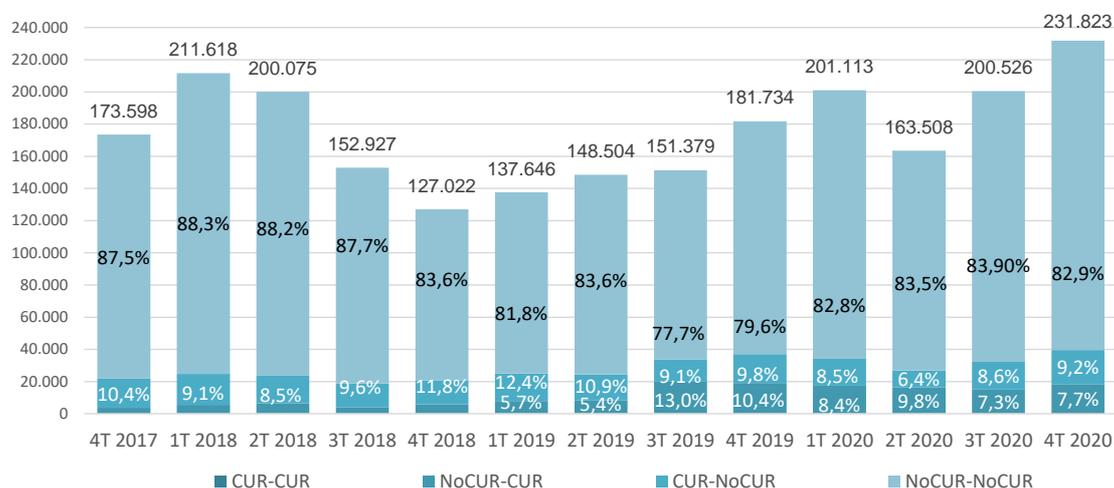
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

En el **sector eléctrico**, en el año 2020, se produjeron un 23,2% más de activaciones que en el año anterior; y al igual que sucedió en años precedentes, la mayoría de movimientos se produjeron entre comercializadores libres (2,6 millones de cambios, el 70,6% del total), y entre consumidores que pasaron del mercado regulado al mercado libre (575 mil cambios, el 15,6% del total). Por su parte, el número de cambios entre el mercado libre y el mercado regulado (503 mil cambios, el 13,6% del total) se mantiene en el rango de los dos últimos años.

En el **sector gasista**, en el cuarto trimestre de 2020, se produjeron un 15,6% más de activaciones de cambios que en el trimestre anterior y prevalecieron los movimientos de cambio de comercializador entre comercializadores del mercado libre (82,9%). El peso de los movimientos desde el mercado libre al mercado regulado se incrementó en 0,4 puntos, alcanzando el 7,7% de los de cambios en el cuarto trimestre de 2020.

Gráfico 30. Desglose de los movimientos entre CUR y No CUR (solicitudes activadas). Evolución trimestral desde el cuarto trimestre de 2017 hasta el cuarto trimestre de 2020 – Sector Gasista

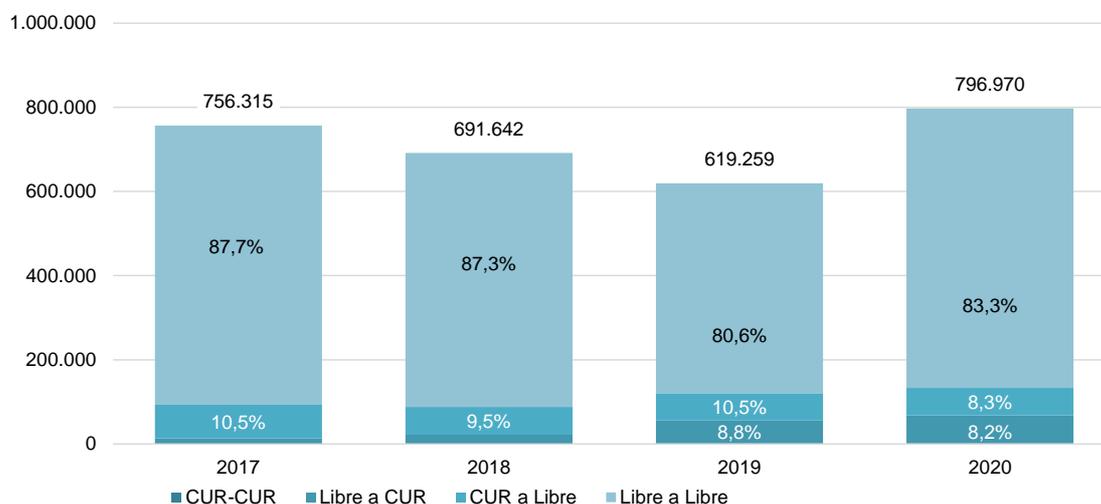


Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Los porcentajes correspondientes a los movimientos CUR-CUR alcanzan como máximo el 0,25% en los períodos mostrados en el gráfico. El porcentaje correspondiente a los movimientos No CUR-CUR no indicados en el gráfico, oscilan entre el 2,2% y el 4,4% en el cuarto trimestre de 2018. Sobre cada columna se indica el número total de activaciones trimestrales.

En el **sector gasista**, en el año 2020, se produjeron un 28,7% más de activaciones que en el año 2019, prevalecieron los movimientos de cambio de comercializador entre comercializadores del mercado libre (cerca de 665 mil cambios, el 83,3% del total), y en menor medida, entre consumidores que pasaron del mercado regulado al mercado libre (cerca de 56 mil cambios, el 8,3% del total). El número de movimientos de regreso al mercado regulado prácticamente iguala al número de los movimientos del mercado regulado al libre en el año 2020 (cerca de 56 mil cambios, el 8,2% del total).

Gráfico 31. Desglose de los movimientos entre COR y No COR (solicitudes activadas) entre los años 2017 y 2020 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Los porcentajes correspondientes a los movimientos entre el mercado libre y una CUR oscilaron entre el 1,8% y el 3,1% (2018) en los períodos mostrados en el gráfico sin el dato indicado. Los porcentajes correspondientes a los movimientos entre comercializadores regulados oscilaron entre el 0,05% y el 0,24% (2020) en los períodos mostrados en el gráfico. Sobre las columnas se indica en número de activaciones registradas cada año representado.

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**, en el cuarto trimestre de 2020, 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 reducido ligeramente en un 1,2% (59,2% de la totalidad de cambios; 60,4% el trimestre anterior); siendo los grupos con mayor fidelización de clientes: Iberdrola (75,3% de Curenergía) y Endesa (56,4% de Energía XXI). En el total del año 2020, el porcentaje de los cambios de un comercializador que tiene como destino los comercializadores pertenecientes al mismo grupo empresarial pasa a ser del 57,7% (4,9 puntos menos que en el año 2019). El grupo con mayor fidelización de clientes sigue siendo Iberdrola (73,6% de Curenergía). En cambio, el grupo Repsol (18,2% de los salientes de Régsiti) registró la menor tasa de fidelización entre los comercializadores eléctricos en el año 2020.

En el Anexo I se analizan los grupos energéticos verticalmente integrados, así como la evolución en el tiempo de los movimientos de consumidores que se producen dentro de los principales grupos comerciales.

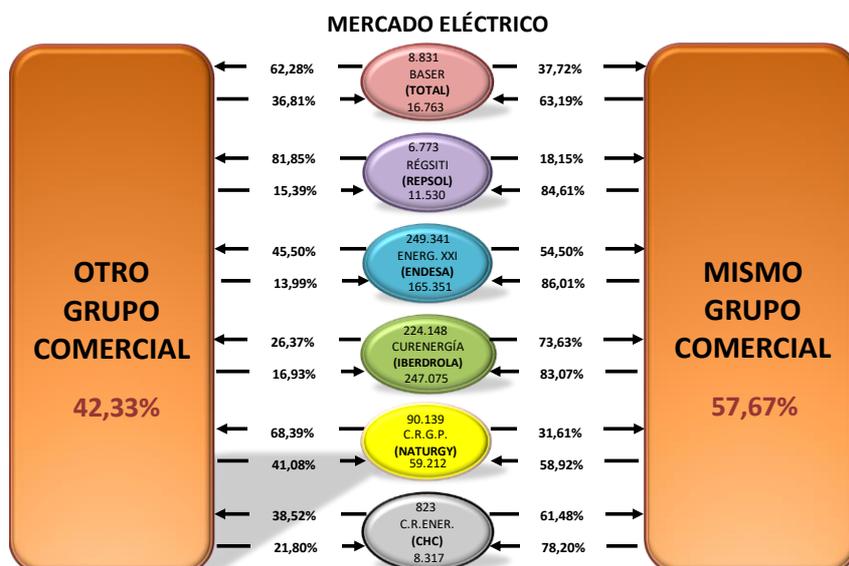
Gráfico 32. Desglose de los movimientos con origen o destino al COR. Solicitudes activadas durante el cuarto trimestre de 2020 – Sector Eléctrico



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. Mismo grupo comercial que Baser Comercializadora de Referencia aglutina los datos de las Comercializadoras: EDP Energía, EDP Comercializadora y Total Gas y Electricidad España del cuarto trimestre de 2020.

Gráfico 33. Desglose de los movimientos con origen o destino al COR. Solicitudes activadas en el año 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. Mismo grupo comercial que Baser Comercializadora de Referencia aglutina los datos de las Comercializadoras: EDP Energía, EDP Comercializadora y Total Gas y Electricidad España del año 2020

En el **sector gasista**, los cambios que se producen desde el comercializador de referencia al comercializador libre del mismo grupo, registraron durante el cuarto trimestre de 2020 un porcentaje medio del 24,9% del total (25,4% en el trimestre anterior), siendo los grupos con mayor fidelización Iberdrola (64,6% de Curenergía) y Endesa (36,5% de Energía XXI). Endesa pierde 4,1 puntos de cuota en este trimestre. No obstante, incrementó su cuota de fidelización en 14,9 en el trimestre anterior. En el total del año 2020, el porcentaje de los cambios de un comercializador que tiene como destino los comercializadores pertenecientes al mismo grupo empresarial pasa a ser del 23,4% (1,7 puntos menos que en el año 2019). Los grupos con mayor fidelización de clientes siguen siendo Iberdrola (61,8% de Curenergía) y Endesa (36,3% de Energía XXI). En cambio, el grupo Naturgy (18,2% de los salientes de Comercializadora Regulada Gas & Power) registró la menor tasa de fidelización entre los comercializadores gasistas en el año 2020.

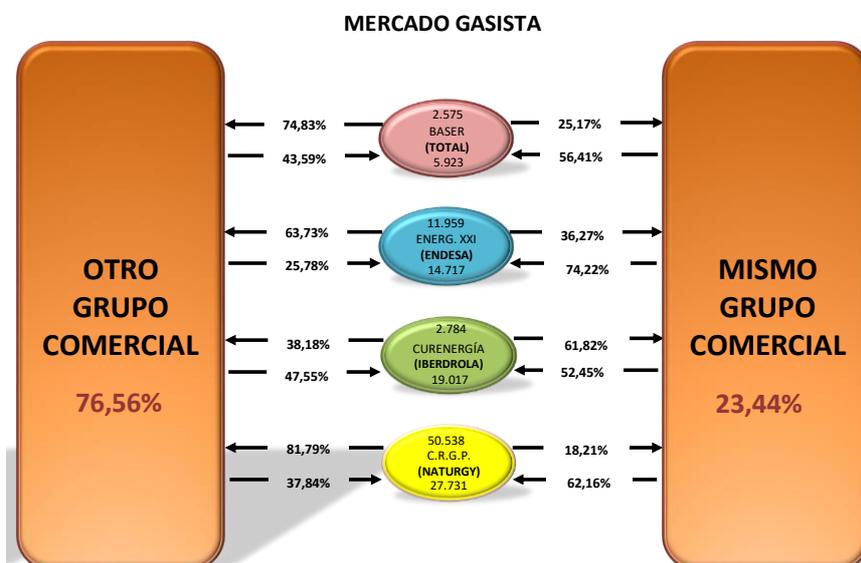
Gráfico 34. Desglose de los movimientos con origen o destino al CUR. Solicitudes activadas durante el cuarto trimestre de 2020 – Sector Gasista



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. Mismo grupo comercial que Baser Comercializadora de Referencia aglutina los datos de las Comercializadoras: EDP Comercializadora y Total Gas y Electricidad España del cuarto trimestre de 2020

Gráfico 35. Desglose de los movimientos con origen o destino al CUR. Solicitudes activadas en el año 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. Mismo grupo comercial que Baser Comercializadora de Referencia aglutina los datos de las Comercializadoras: EDP Comercializadora y Total Gas y Electricidad España del año 2020

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 año 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, Total, Repsol, y la agrupación de comercializadores “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 año 2020 se han declarado 417.688 activaciones de nuevas altas en áreas de distribución eléctricas, y 130.414 activaciones de nuevas altas en las áreas de distribución gasista.

Seguidamente, se realiza un análisis general de las desviaciones medias de los tiempos 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 año 2020.

6.1 ANALISIS DE EFICIENCIA: DESVIACIONES MEDIAS EN LOS TIEMPOS DE ACTIVACIÓN DEL PROCESO DE ALTA

Como en el caso de los procesos de cambio de comercializador, para medir la eficiencia en la gestión del distribuidor, analizamos la desviación media en los tiempos de las activaciones de las altas como la diferencia entre la fecha de activación prevista para el alta, menos la fecha de activación real.

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

Tabla 21. Desviación media en los tiempos de las activaciones de altas respecto a los tiempos previstos, gestionados por los distribuidores durante el año 2020– Sector Eléctrico

GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	Altas Activadas	Desviación Media
IBERDROLA	152.522	2,9 días
NATURGY	47.484	1,6 días
OTROS	12.385	1 día
EDP	14.645	0,6 días
ENDESA	156.197	0,3 días
VIESGO	8.721	0 días
TOTAL SECTOR ELÉCTRICO	391.954	1,5 días

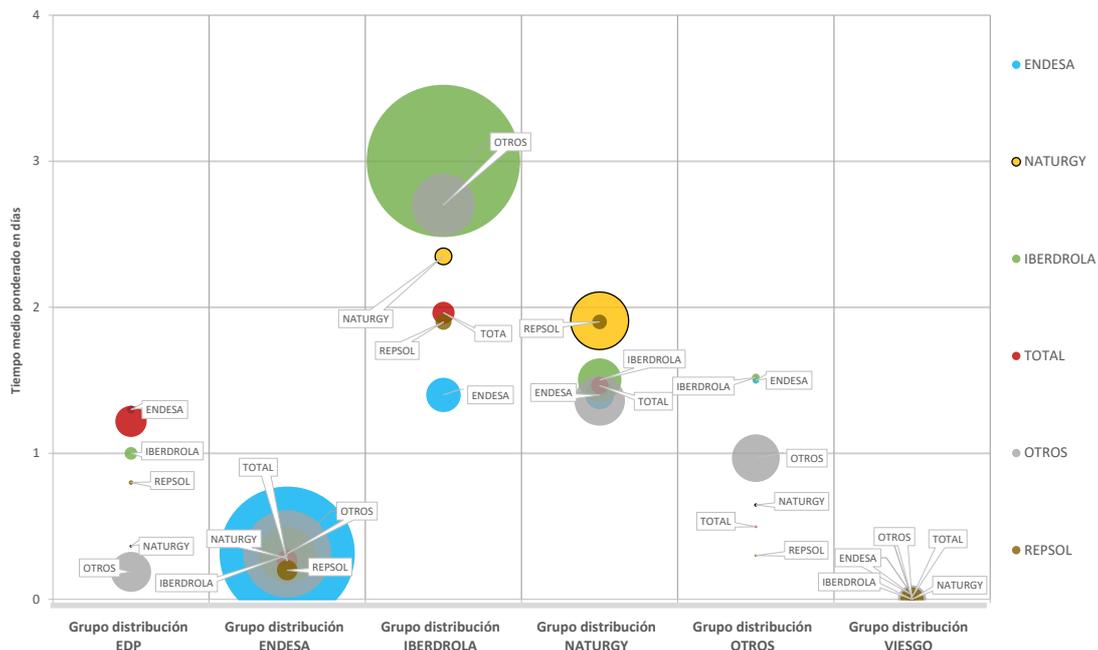
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se muestran las desviaciones medias de los tiempos efectivos respecto a los tiempos previstos de las activaciones. No se consideran las activaciones de los comercializadores de referencia (COR). El Grupo EDP es propietario del grupo de distribución eléctrica de Viesgo al haber sido autorizada la operación de compra en diciembre de 2020. Con ello, el Grupo EDP pasa a tener el control exclusivo indirecto de Viesgo, sociedad en la que Macquarie mantiene un 24,9% del accionariado.

La desviación media en los tiempos de activación fue de 1,5 días. El área de distribución del Grupo Endesa presentó el mayor número de activaciones (156.197 activaciones) y una desviación media en el tiempo de activación de 0,3 días. Cabe señalar que, el 60% de sus activaciones de altas fueron solicitadas por los comercializadores de su mismo grupo empresarial, registrando una desviación media de activación de 0,3 días en estos casos. El Grupo Viesgo presentó la menor desviación media (0 días) y el número de activaciones fue de 8.721. Por otro lado, la mayor desviación media en el tiempo de activación la presentó el Grupo Iberdrola con 2,9 días.

Realizando un análisis de las desviaciones medias 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 36. Dispersión de las desviaciones medias en los tiempos de las activaciones de nuevas altas respecto a los tiempos previstos en las principales áreas de distribución durante el año 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 libres del Grupo Naturgy aparecen con borde sólido para facilitar su distinción por el solape de las desviaciones medias en algunas zonas de distribución. El Grupo Total incluye las activaciones de altas solicitadas por los comercializadores EDP Energía, EDP Comercializadora y Total Gas y Electricidad España durante el año 2020. Las activaciones de altas solicitadas por EDP Clientes se encuentran en el Grupo "Otros".

El Grupo Iberdrola presenta una dispersión de la desviación media en los tiempos de activación de 1,6 días con oscilaciones entre los 3 días de media que necesitó el propio Grupo Iberdrola, y 1,4 días del Grupo Endesa. El área de

distribución del Grupo Naturgy presentó una dispersión de la desviación media de 0,5 días, con oscilaciones entre los 1,9 días de media que necesitó el Grupo Repsol y el Grupo Naturgy, y los 1,4 días del Grupo “Otros” y del Grupo Endesa

El área con la menor dispersión de desviaciones medias registrada durante el año 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 año 2020, en el **sector gasista** se observaron las siguientes desviaciones medias 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. Por el contrario, la mayor desviación media corresponde a la red de distribución de Gas Extremadura (20,8 días); donde, se realizó por otra parte el menor número de solicitudes de alta (1,1% del total anual).

El Grupo Naturgy (Nedgia) realizó activaciones de solicitudes de altas con una desviación media de 2,6 días y con un número de solicitudes de alta activadas muy significativo (54,4% del total anual).

El Grupo Redexis realizó activaciones de solicitudes de altas con una desviación media de 3,8 días.

Tabla 22. Desviación media en los tiempos de las activaciones de altas respecto a los tiempos previstos, gestionados por los distribuidores durante el año 2020– Sector Gasista

GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN GASISTA	Altas Activadas	Desviación media
GAS EXTREMADURA	1.417	20,8 días
MADRILEÑA RED DE GAS	13.676	7,8 días
REDEXIS GAS	24.627	3,8 días
NATURGY	70.091	2,6 días
NORTEGAS	18.979	0 días
TOTAL SECTOR GASISTA	128.790	3,2 días

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

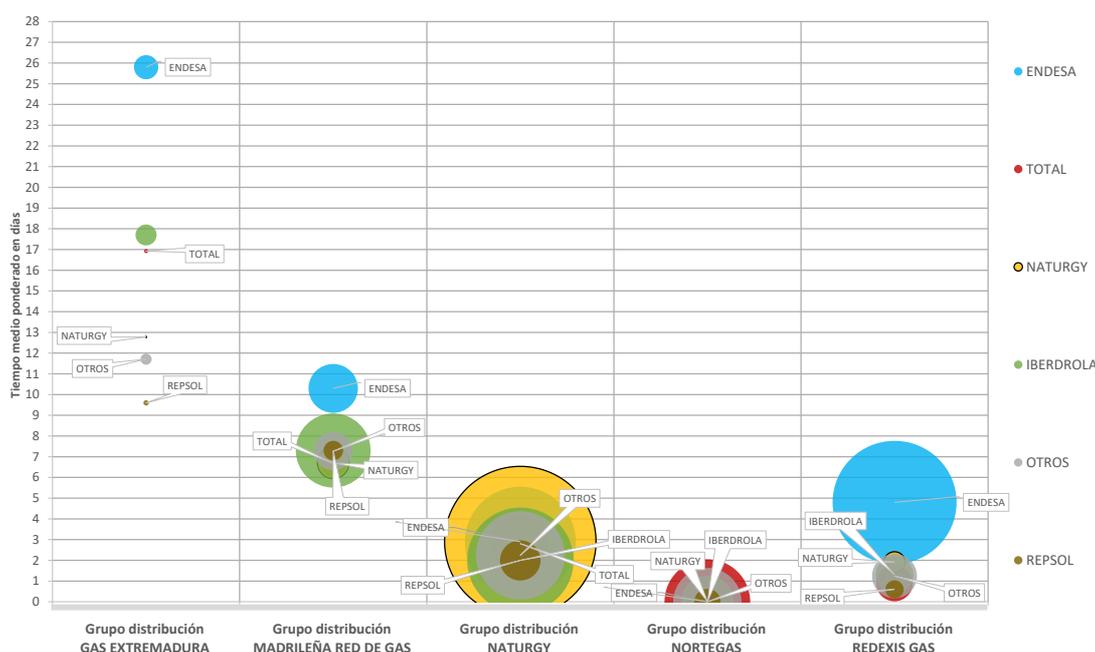
Nota: Se muestran las desviaciones medias de los tiempos efectivos respecto a los tiempos previstos de las activaciones. No se consideran las activaciones de los comercializadores de referencia (CUR).

El gráfico 39, muestra la dispersión de las desviaciones medias en los tiempos de las activaciones de nuevas altas del sector gasista.

Se registra una mayor dispersión de desviaciones medias en áreas de distribución de Gas Extremadura (16,2 días), con valores que oscilaron entre los 25,8 días de media que necesitaron las solicitudes de alta del Grupo Endesa, y los 9,6 días de media de las solicitudes del Grupo Repsol. El área de distribución gasista del Grupo Nortegas fue en la que se midieron desviaciones medias más bajas, con una dispersión de 0 días. En el área de distribución gasista del Grupo

Naturgy (Nedgia) se midieron desviaciones medias con una dispersión de 0,9 días, donde estos tiempos oscilaron entre los 2,9 días que necesitaron las solicitudes de alta del Grupo Endesa y del Grupo Naturgy y los 2 días del Grupo Iberdrola y del Grupo Repsol.

Gráfico 37. Dispersión de las desviaciones medias en los tiempos de las activaciones de nuevas altas respecto a los tiempos previstos en las principales áreas de distribución durante el año 2020 – Sector Gasista



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 comercializadores. Las comercializadoras libres del grupo Naturgy aparecen con borde sólido para facilitar su distinción por el solape de las desviaciones medias en algunas zonas de distribución. El Grupo Total incluye las activaciones de altas solicitadas por los comercializadores EDP Comercializadora y Total Gas y Electricidad España en 2020. Las activaciones de altas solicitadas por EDP Clientes se encuentran en el Grupo "Otros".

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.

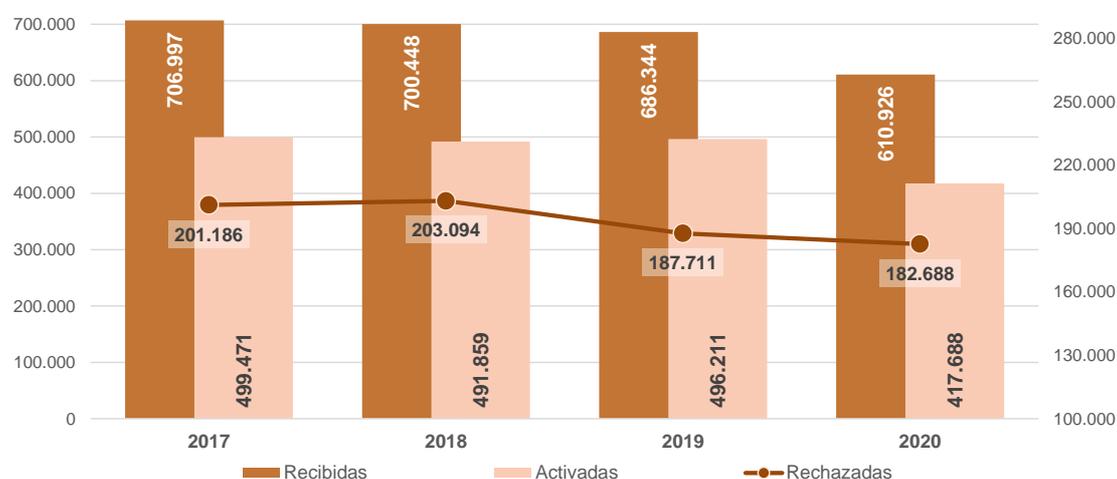
Por regla general, en los procesos de nuevas altas, el número de solicitudes recibidas es superior al número de solicitudes activadas para un determinado periodo. Esto se debe principalmente a:

- 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.

Gráfico 38. Proceso seguido por las solicitudes de nuevas altas. Evolución anual entre los años 2017 y 2020– Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Gráfico 39. Proceso seguido por las solicitudes de nuevas altas. Evolución anual entre los años 2017 y 2020– Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Durante 2020, en el **sector eléctrico** se recibieron 611 mil solicitudes de alta, lo que supuso una disminución de un 11% respecto al número de solicitudes

recibidas el año anterior. En este periodo se activaron 418 mil solicitudes (un 15,8% menos), por lo que el número de rechazos contabilizados fue de casi 183 mil (un 2,7% menos).

Por su parte, en el **sector gasista**, los distribuidores recibieron 191 mil solicitudes de alta durante el último año, lo que implicó una disminución notable respecto al año anterior (-25,8%). En este periodo se activaron 130 mil solicitudes de alta (un 28,4% menos), por lo que el número de rechazos contabilizados fue de cerca de 60 mil (un 17,5% menos).

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

6.2.1 ANALISIS DE LOS RECHAZOS DEL PROCESO DE ALTA

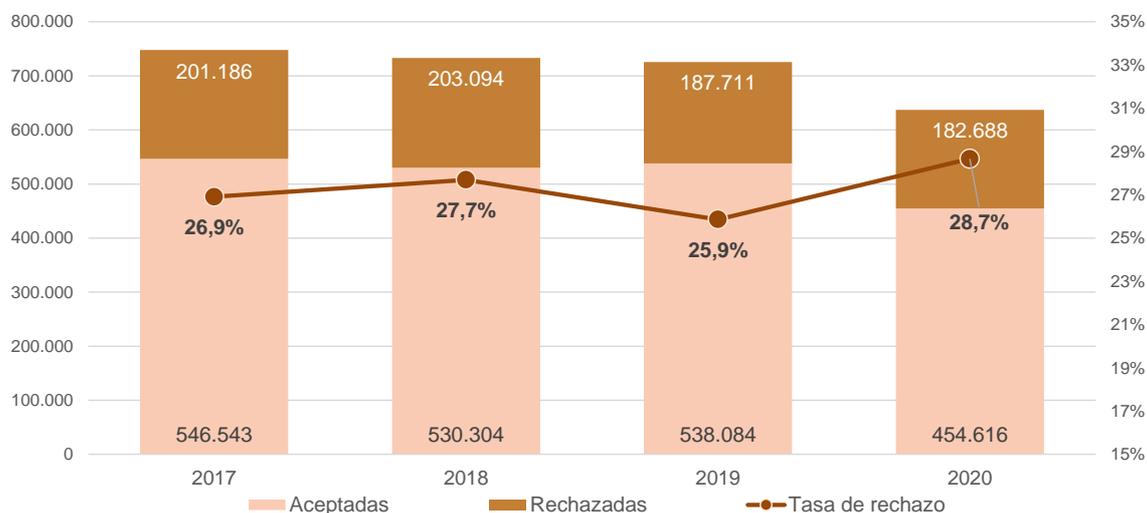
En este punto, se analizan las actuaciones de los agentes responsables de los rechazos, así como las alegaciones y explicaciones que han transmitido a la CNMC. En los siguientes apartados se realiza un estudio operativo en relación con las solicitudes de nuevas altas rechazadas, tal y como se realizó para las solicitudes de cambio de comercializador en capítulos anteriores.

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 anual.

Durante 2020, en el **sector eléctrico** se registró una tasa de rechazo anual del 28,7% de las solicitudes de alta gestionadas, lo que supuso un aumento de 2,8 puntos.

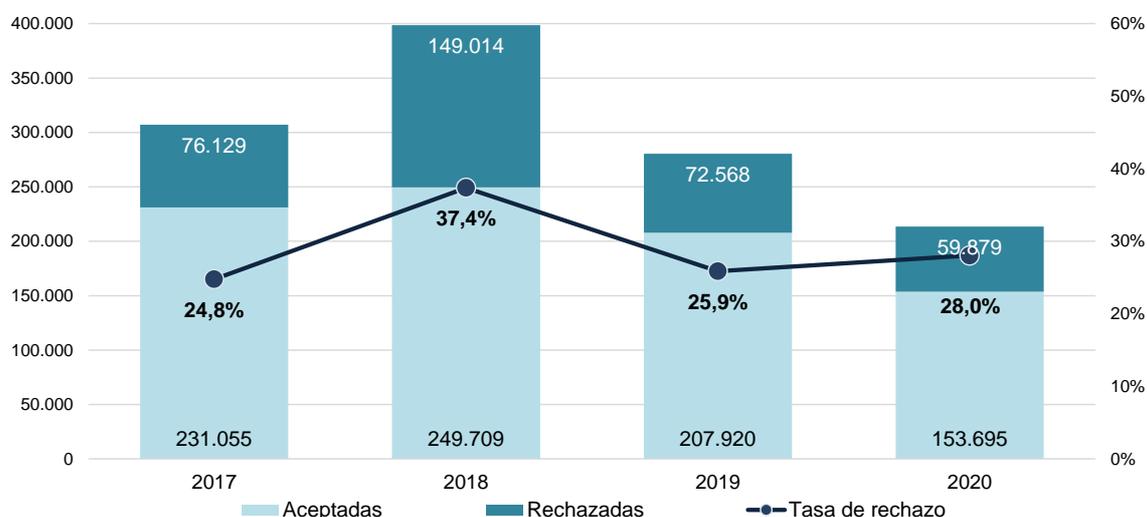
En el **sector gasista**, la tasa de rechazo anual registrada fue del 28%, lo que supuso un aumento de 2,1 puntos respecto al año 2019.

Gráfico 40. Tasa de rechazo de las solicitudes de nuevas altas. Evolución anual entre los años 2017 y 2020 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Gráfico 41. Tasa de rechazo de las solicitudes de nuevas altas. Evolución anual entre los años 2017 y 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 reducido para los grupos de EDP y de Viesgo, se ha incrementado para los grupos de Endesa, Iberdrola y “Otros” y se ha mantenido estable para el grupo Naturgy. En estas circunstancias, la tasa media de rechazos de solicitudes de alta en el sector aumentó en 2,8 puntos, situándose en el 28,7% en el año de estudio.

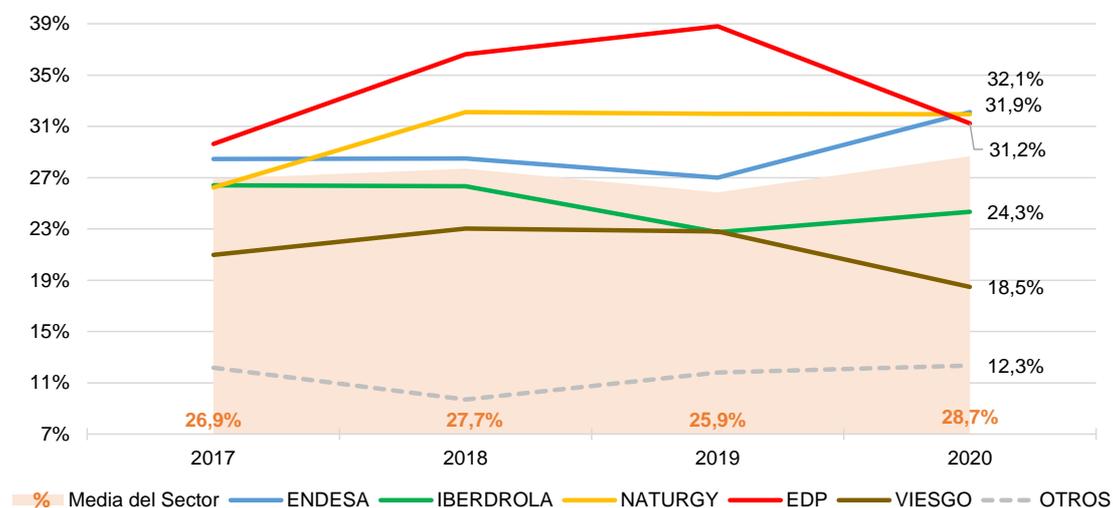
El Grupo EDP (Hidrocantábrico Distribución Eléctrica, S.A.), redujo su elevada tasa de rechazo anual en 7,6 puntos, alcanzando así el 31,2% en 2020. Aun así, sigue estando entre las más altas. Se debe considerar que su tasa de rechazo se ve afectada por circunstancias ajenas al distribuidor, como la exigencia en la CA de Asturias (su principal área de distribución) de aportación de un Certificado de Seguridad para las altas de suministro en segunda ocupación, en instalaciones de más de 20 años, provocando más de la mitad de sus rechazos por motivo 57³¹. Se ha informado a la CNMC de la realización de una serie de acciones complementarias para facilitar la gestión de las altas por parte de los comercializadores, con la puesta a su disposición de un servicio de simulación de contratación (con datos reales) en la página web del distribuidor. Este simulador facilitará a los comercializadores la información necesaria para conocer si la operación solicitada necesita documentación y de qué tipo, la potencia máxima admisible por la instalación, la antigüedad de la misma, así como el uso o actividad que consta para ese suministro. Adicionalmente, EDP tiene habilitado un teléfono específico de atención a los comercializadores.

En este año, el Grupo Viesgo redujo su tasa de rechazo en un 4,3%. Es destacable que, tanto el Grupo “Otros”, como el Grupo Viesgo y el Grupo Iberdrola mantuvieron 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.

Los distribuidores eléctricos del Grupo Endesa (principalmente Edistribución Redes Digitales, S.L.U.) aumentaron en 5,1 puntos su tasa de rechazo de solicitudes de alta, situándose en el 32,1% durante el año 2020. Este grupo gestionó el 46% de las solicitudes de alta presentadas ese año, por lo que la evolución de su tasa de rechazo influyó de forma notable en la tasa de rechazo media del sector.

³¹ Rechazo 57 recogido en la resolución de la CNMC de 20 de diciembre de 2016 – Falta documentación técnica de baja tensión.

Gráfico 42. Tasa de rechazos (nuevas altas) de los principales grupos distribuidores. Evolución anual entre 2017 y 2020 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

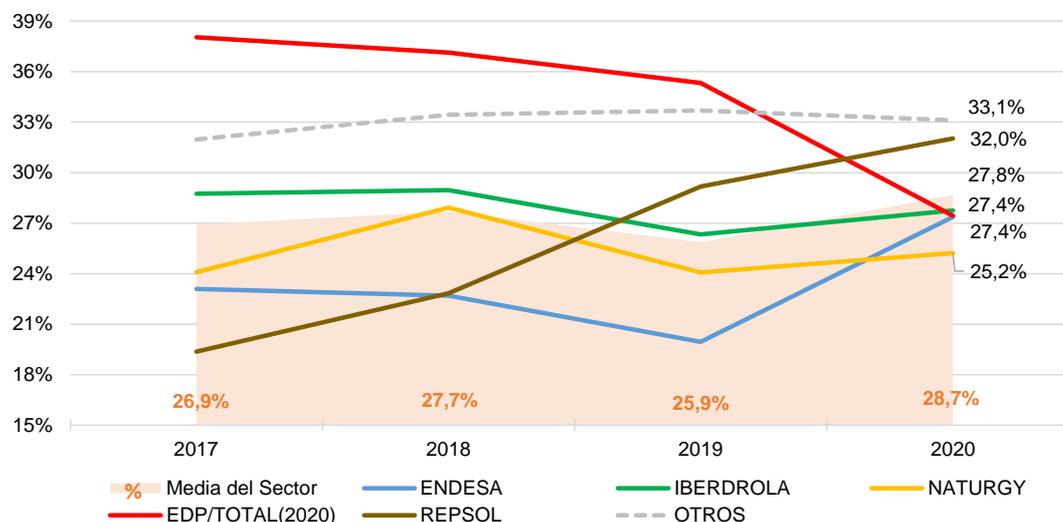
Si se analiza lo que hicieron los grupos **comercializadores del sector eléctrico**, observamos que la tasa media se incrementó, de forma análoga a los distribuidores, en 2,8 puntos alcanzando la cifra del 28,7% en 2020.

Los comercializadores del Grupo Endesa (Endesa Energía, S.A., Energía XXI Comercializadora de Referencia, S.L., Empresa de Alumbrado Eléctrico de Ceuta, S.A. y Energía Ceuta XXI Comercializadora de Referencia S.A.) aumentaron su tasa de rechazo conjunta en 7,4 puntos, situándose así en 27,4%. Este grupo gestionó el 30,6% de las solicitudes de alta registradas en 2020.

La tasa de rechazo del Grupo Total se redujo en 7,9 puntos y se situó en el 27,4% durante 2020. Hay que tener en cuenta que este grupo representó el 3% de las solicitudes de altas gestionadas.

El Grupo Repsol (Repsol Comercializadora de Electricidad y Gas, S.L.U. y Régsiti Comercializadora Regulada, S.L.U.), incrementó en 2,9 puntos su tasa de rechazo durante el último año, situándose ésta en el 32%. Hay que tener en cuenta que este grupo solamente representó el 1,9 % 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.

Gráfico 43. Tasa de rechazos (nuevas altas) de los grupos comercializadores. Evolución anual entre 2017 y 2020 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: El Grupo Total (2020) está compuesto por EDP Energía, EDP Comercializadora, Baser Comercializadora de Referencia y Total Gas y Electricidad España.

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 500 solicitudes de alta presentadas. Para facilitar el análisis, las celdas en color granate indican las tasas de rechazo que se encuentran por encima de la tasa de rechazo media del área de distribución correspondiente y que suponen un volumen de solicitudes gestionadas mayor a 200 solicitudes. En cambio, las celdas con texto en color rojo indican aquellas con un volumen menor a 200 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” (12,3%) 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.
- La tasa de rechazo media de las áreas de distribución de Endesa, Naturgy y EDP superan el 30%.
- 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 500 solicitudes durante el año 2020.

- Entre los comercializadores independientes, Fenie Energía (24,6% de rechazos), obtuvo tasas de rechazo por debajo de la media en las áreas de distribución de Endesa, Iberdrola, Naturgy y Viesgo.
- Endesa Energía, Iberdrola Clientes y Naturgy Iberia, 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 (32,3%) resultó ser la más alta entre los comercializadores libres y regulados pertenecientes a los grupos con mayores cuotas (puntos de suministro).

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

SOLICITUDES DE ALTA - ELECTRICIDAD		ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA						
Comercializador eléctrico:		ENDESA	IBERDROLA	NATURGY	EDP	VIESGO	OTROS	
Tasa de rechazo media:		28,7%	32,1%	24,3%	31,9%	31,2%	18,7%	12,3%
Solicitudes gestionadas:		637.304	292.677	223.415	83.219	13.266	9.076	15.651
ENDESA ENERGÍA	27,6%	161.289	26,7%	37,7%	30,5%	38,2%	24,2%	51,3%
IBERDROLA CLIENTES	28,0%	214.913	47,6%	20,7%	46,7%	48,3%	25,3%	49,6%
NATURGY IBERIA	25,1%	29.743	41,3%	38,0%	22,0%	55,3%	30,1%	47,1%
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	32,3%	11.298	41,7%	39,2%	38,3%	54,3%	13,3%	54,7%
EDP ENERGÍA	27,4%	15.154	32,9%	33,0%	30,3%	21,6%	19,0%	53,1%
ENERGÍA XXI COM. REF.	27,2%	31.801	26,7%	51,4%	43,6%	27,3%	18,2%	26,0%
CURENERGÍA C.U.R.	24,4%	18.384	55,1%	17,8%	58,2%	73,7%	16,7%	37,0%
COM. REG., GAS & POWER	20,3%	11.352	41,4%	38,5%	16,8%	62,5%	30,9%	24,5%
BASER COM. REF.	22,1%	2.486	38,8%	30,7%	30,0%	18,7%	13,2%	58,8%
RÉGSITI COM. REF.	26,2%	520	58,0%	56,3%	50,0%	50,0%	16,6%	75,0%
COM. REF. ENERGÉTICO	13,6%	398	28,6%	46,7%	37,5%			5,9%
FENIE ENERGÍA	24,6%	31.935	26,6%	20,1%	26,2%	34,5%	11,8%	22,0%
HOLALUZ - CLIDOM	43,6%	19.971	43,4%	45,2%	40,7%	57,6%	28,8%	54,9%
GEO ALTERNATIVA	34,4%	10.535	38,6%	26,0%	34,6%	45,8%	32,1%	27,8%
CIDE HC ENERGÍA	13,3%	6.735	59,5%	54,9%	38,7%		16,7%	5,9%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	43,5%	5.718	46,3%	46,2%	42,9%	44,2%	22,6%	32,6%
UNIELÉCTRICA ENERGÍA	31,2%	2.779	29,2%	37,0%	27,3%	14,3%	24,2%	8,3%
GESTERNOVA	39,3%	2.701	40,5%	40,0%	34,8%	61,0%	21,4%	47,1%
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	56,2%	1.942	59,5%	66,6%	43,3%	45,0%	50,0%	33,3%
SOM ENERGÍA	27,3%	1.913	25,3%	32,7%	42,0%	50,0%	14,3%	26,7%
GAOLANIA SERVICIOS	40,3%	1.593	42,3%	36,8%	33,9%	56,3%	33,3%	0,0%
EDP COMERCIALIZADORA	33,6%	1.542	47,6%	29,2%	41,6%	50,0%	40,0%	0,0%
EMPRESA DE ALUMBRADO ELÉCTRICO DE CEUTA	7,9%	1.515	7,9%					
COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ	5,2%	1.383	60,6%					3,9%
XENERA COMPAÑIA ELÉCTRICA	18,4%	1.329	29,4%	42,1%	17,7%	87,5%	17,2%	1,2%
FOX ENERGÍA	31,4%	1.257	35,0%	29,0%	46,3%	60,0%	0,0%	
ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	46,2%	1.212	41,2%	50,7%	47,9%	73,3%	23,5%	66,7%
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	56,1%	1.192	61,3%	53,9%	49,3%	61,5%	24,0%	66,7%
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	45,3%	1.108	64,4%	47,3%	54,6%	38,4%	33,3%	0,0%
ENERGÍA COLECTIVA	29,0%	1.079	29,0%	30,0%	26,1%	50,0%	22,2%	20,0%
ESTABANELLY PAHISA MERCATOR	15,5%	1.059	46,8%					6,8%
CYE ENERGÍA	36,5%	995	41,6%	31,3%	45,7%	76,2%	62,5%	0,0%
AXPO IBERIA	50,3%	982	51,9%	53,5%	35,8%	60,0%	20,0%	42,9%
ALCANZIA ENERGÍA	35,4%	943	38,2%	37,3%	24,8%	33,3%	33,3%	0,0%
NEXUS ENERGÍA	50,9%	937	52,5%	59,3%	43,5%	58,8%	41,7%	12,3%
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	47,1%	921	41,4%	56,0%	46,9%	63,6%	18,8%	87,5%
GASELEC DIVERSIFICACIÓN	14,0%	905						14,0%
FACTOR ENERGÍA	29,1%	881	30,0%	36,9%	14,8%	16,7%	0,0%	8,0%
GRUPO IBERSOOGAS ENERGÍA	37,5%	794	36,2%	62,2%	37,5%		0,0%	16,7%
PEPEENERGY	44,3%	772	48,9%	50,5%	20,7%	43,8%	10,0%	33,3%
SOLELEC IBÉRICA	49,5%	761	48,5%	77,4%	53,3%	100,0%	18,2%	44,4%
COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS DEL MEDITERRANEO	18,8%	722	18,9%	0,0%				
TRACTAMENT I SELECCIÓ DE RESIDUS	27,6%	700	27,6%					
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA SUR	34,1%	695	34,2%	60,0%	0,0%			0,0%
NINOBE SERVICIOS ENERGÉTICOS	47,2%	661	64,5%	47,1%	41,7%	33,3%		0,0%
SYDER COMERCIALIZADORA VERDE	48,2%	639	44,2%	60,2%	35,7%	81,3%	20,0%	25,0%
AUDAX RENOVABLES	38,0%	634	39,0%	34,5%	37,7%	66,7%	11,1%	20,0%
AURA ENERGÍA	48,7%	599	48,1%	55,5%	40,7%	75,0%	100,0%	16,1%
DAIMUZ ENERGÍA	46,2%	567	45,5%	58,5%	50,0%			34,3%
IBERDROLA SERVICIOS ENERGÉTICOS	63,3%	561	55,9%	61,3%	69,4%			66,7%
WATIUM	27,9%	534	25,3%	35,7%	29,8%		26,9%	0,0%
CATGAS ENERGÍA	38,3%	514	38,6%					0,0%
ENERPLUS ENERGÍA	41,5%	513	37,5%	58,3%	49,5%		50,0%	0,0%
ON DEMAND FACILITIES	54,8%	509	59,4%	47,8%	66,7%	28,6%	33,3%	75,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Notas: Solo se incluyen los comercializadores con más de 500 solicitudes gestionadas en el año 2020. Los cinco comercializadores libres con mayores cuotas (puntos de suministro) aparecen en las primeras posiciones, seguidos de los seis principales comercializadores de referencia.

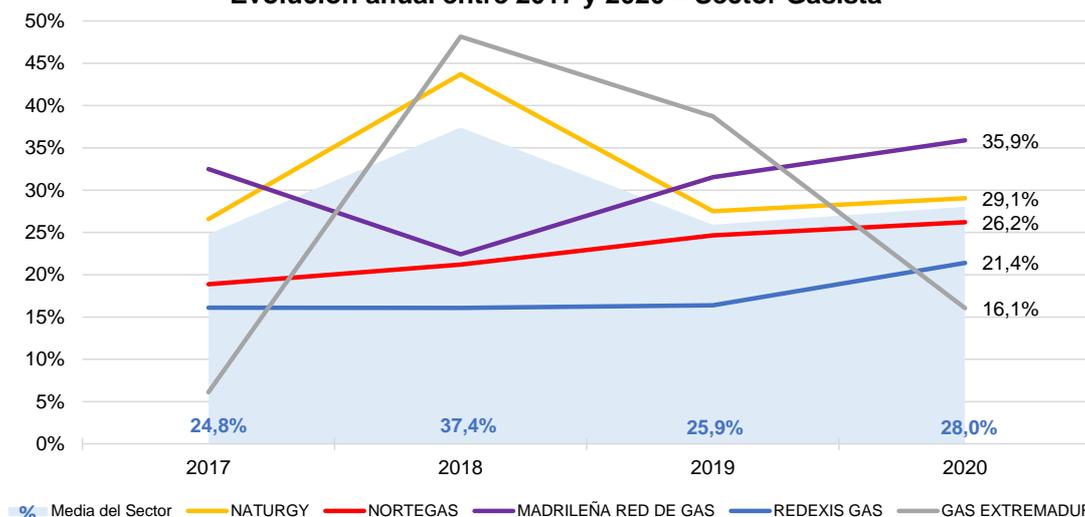
Por otra parte, las tasas de rechazo de los principales **distribuidores del sector gasista**, en su conjunto ha aumentado en 2,1 puntos, y alcanzaron el 28% durante el año 2020. De forma generalizada, en el año 2020, todos los grupos (exceptuando Gas Extremadura) incrementaron su tasa de rechazo media.

Los distribuidores gasistas del Grupo Naturgy (Nedgia), presentaron en su conjunto un incremento de su tasa de rechazo de 1,5 puntos respecto al año anterior, situándose en el 29,1%, 1,1 puntos por encima de la media. Sus distribuidores gasistas gestionaron el 58% de las solicitudes de alta de suministros presentadas durante el año 2020.

El Grupo Redexis Gas (Gas Energía Distribución de Murcia, S.A. y Redexis Gas, S.A.) aumentó su tasa de rechazo en 5 puntos, situándose en el 21,4% anual. Tanto en el Grupo Redexis Gas como en el Grupo Naturgy sus rechazos se engloban mayormente en los códigos de rechazo R04, R76 y R51³² (con más de un 70% de los rechazos)

El Grupo Gas Extremadura pasó a tener el 16,1% de tasa de rechazo anual. En este caso, se debe tener en cuenta que el volumen de solicitudes gestionadas por el distribuidor es del 1% anual.

Gráfico 44. Tasa de rechazo (nuevas altas) de los principales grupos distribuidores. Evolución anual entre 2017 y 2020 – Sector Gasista

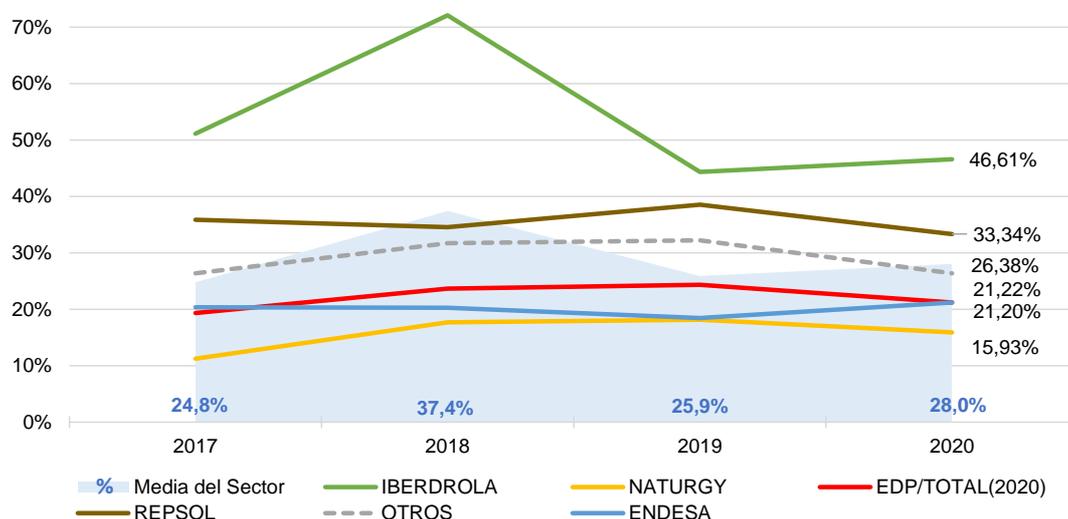


Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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 no influye de forma notable en la tasa de rechazo calculada.

³² “R04. Falta infraestructura”. “R76. Incidencia no subsanada en periodo máximo establecido”. “R51. CUPS en servicio con otra comercializadora”.

Gráfico 45. Tasa de rechazos (nuevas altas) de los grupos comercializadores. Evolución anual entre 2017 y 2020 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: El Grupo Total (2020) está compuesto por EDP Comercializadora, Baser Comercializadora de Referencia y Total Gas y Electricidad España.

Si se analiza lo que hicieron los principales grupos **comercializadores del sector gasista**, observamos que la tasa media aumentó, de forma consistente con los distribuidores, en 2,1 puntos alcanzando la cifra de 28% durante año 2020.

El Grupo Endesa (Endesa Energía, S.A. y Energía XXI Comercializador de Referencia, S.L.) aumentó la tasa de rechazo en 2,8 puntos, hasta situarse en el 21,2%.

El Grupo Iberdrola (Iberdrola Clientes, S.A.U. y Curenergía Comercializador de Último Recurso, S.A.U.) aumentó su tasa de rechazo en 2,3 puntos y gestionó el 28,1% de las solicitudes de alta. Durante el periodo analizado, el 50,1% de los rechazos del Grupo Iberdrola se correspondieron con el motivo R04, y son consecuencia de la operativa de este agente al enviar varias solicitudes para un mismo CUPS de GLP que está en proceso de transformación a gas natural hasta que finalmente una de las solicitudes es aceptada con el alta del CUPS.

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 15,9%, la tasa más baja del sector.

La agrupación de comercializadores unificados en el epígrafe “Otros” redujeron la tasa de rechazo anual en 5,9 puntos alcanzando una tasa de rechazo en 2020 del 26,4%.

Tabla 24. Tasas de rechazo (solicitudes de nuevas altas) de los comercializadores por área de distribución durante 2020– Sector Gasista

SOLICITUDES DE ALTA - GAS			ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN GASISTA				
Comercializador gasista:			NATURGY	REDEXIS GAS	NORTEGAS	MADRILEÑA	GAS EXTREMADURA
Tasa de rechazo media:	28,0%		29,1%	21,4%	26,2%	35,9%	16,1%
Solicitudes gestionadas:	213.574		123.790	37.003	25.391	25.022	2.211
NATURGY IBERIA	15,1%	38.523	14,9%	14,2%	41,0%	12,0%	50,0%
IBERDROLA CLIENTES	46,7%	54.092	49,2%	54,5%	36,3%	45,0%	17,5%
ENDESA ENERGÍA	21,2%	54.009	25,7%	16,3%	39,2%	21,2%	5,7%
EDP COMERCIALIZADORA	21,1%	22.573	27,0%	17,0%	17,8%	28,9%	27,6%
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	33,3%	5.615	31,3%	28,3%	39,0%	31,8%	12,8%
COM. REG., GAS & POWER	20,7%	6.388	20,0%	44,8%	56,1%	18,6%	0,0%
CURENERGÍA C.U.R.	45,5%	5.891	48,8%	55,2%	26,9%	45,4%	35,1%
ENERGÍA XXI COM. REF.	21,6%	3.490	28,7%	15,7%	53,3%	26,0%	26,7%
BASER COM. REF.	22,2%	1.993	26,6%	20,6%	21,5%	25,9%	33,3%
FENIE ENERGÍA	17,9%	3.436	20,5%	10,7%	27,1%	14,3%	0,0%
HOLALUZ - CLIDOM	27,2%	3.204	25,7%	32,5%	35,6%	27,8%	21,4%
GEO ALTERNATIVA	33,3%	1.993	35,4%	34,9%	41,3%	31,1%	
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	26,0%	1.464	27,6%	15,1%	25,4%	32,8%	0,0%
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	31,0%	1.451	31,5%	30,9%	34,0%	25,9%	55,6%
FACTOR ENERGÍA	27,6%	756	25,2%	35,3%	23,5%	23,1%	0,0%
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	18,4%	684	31,8%	7,9%	24,9%	18,2%	
MET ENERGÍA ESPAÑA	29,6%	678	39,7%	23,5%	50,0%	50,0%	
CATGAS ENERGÍA	17,4%	655	17,0%	60,0%	33,3%	0,0%	
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	21,0%	538	20,9%	27,0%	22,2%	17,4%	0,0%
NEXUS ENERGÍA	17,4%	523	23,8%	45,5%	20,6%	18,6%	
GASINDUR	20,7%	518	21,0%	11,1%			
CHCUATRO GAS COMERCIALIZADORA	24,8%	451	29,9%	11,5%	0,0%	31,4%	
ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	24,0%	366	19,4%	16,1%	44,4%	29,7%	0,0%
ON DEMAND FACILITIES	27,7%	238	35,4%	14,3%	33,3%	35,3%	14,0%
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	15,3%	215	14,6%	50,0%	0,0%	0,0%	100,0%
REMICA COMERCIALIZADORA	29,8%	208	31,9%	40,0%		15,2%	
NINOBE SERVICIOS ENERGÉTICOS	47,8%	207	48,9%	50,0%		0,0%	30,0%
AUDAX RENOVABLES	27,2%	206	27,3%	12,5%	44,4%	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 año 2020. Los cinco comercializadores libres con mayores cuotas (puntos de suministro) aparecen en las primeras posiciones, seguidos de los cuatro comercializadores de último recurso. Durante este año se produjeron 157 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 200 solicitudes gestionadas durante el año 2020. Para facilitar el análisis, las celdas en color granate indican las tasas de rechazo que se encuentran por encima de la tasa de rechazo media del área de distribución correspondiente y que suponen un volumen de solicitudes gestionadas mayor a 200 solicitudes. En cambio, las celdas con texto en color rojo indican aquellas con un volumen menor a 200 solicitudes.

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

- El comercializador libre Iberdrola Clientes (46,7% 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 (15,1%) presentó la tasa de rechazo más baja de todos los comercializadores del sector gasista.
- EDP Comercializadora es la única de las comercializadoras libres con mayores cuotas (puntos de suministro) cuya tasa de rechazo está por debajo de la media en todas las áreas de distribución gasista (en el área de distribución de Gas Extremadura gestionaron solamente 29 solicitudes de EDP Comercializadora).
- De entre los comercializadores regulados, Energía XXI y Com. Reg. Gas & Power obtuvieron las tasas de rechazos más reducidas (21,6% y 20,7% respectivamente).

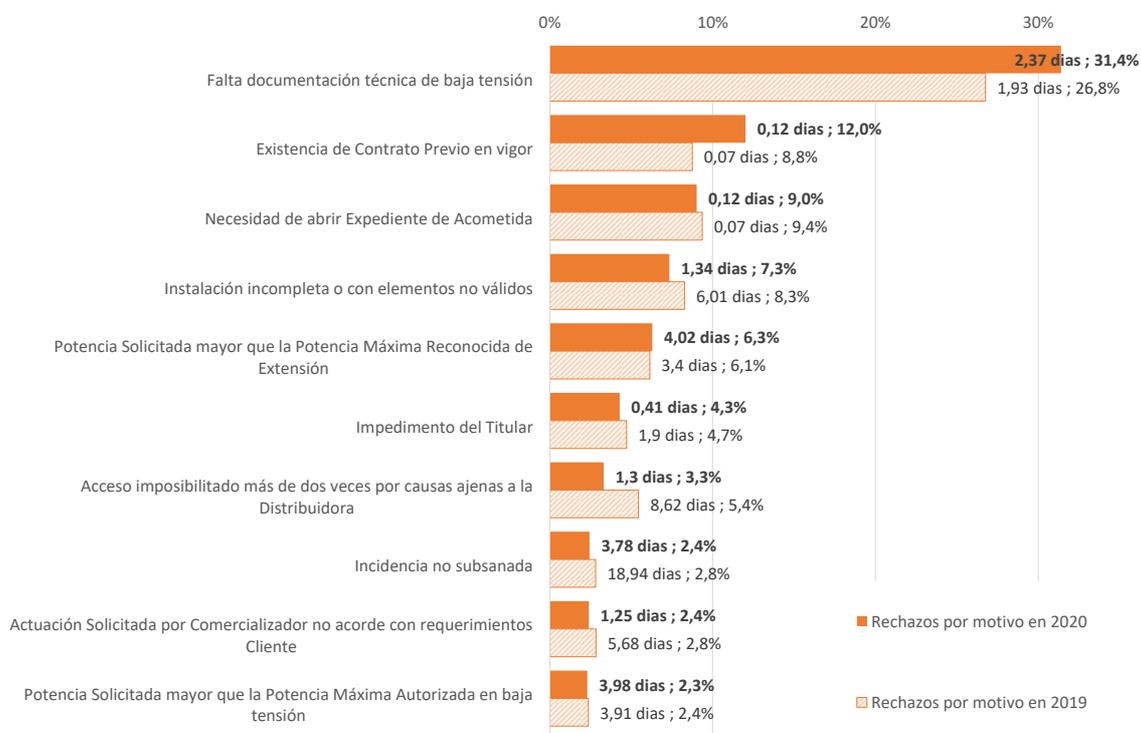
Igualmente a los análisis anteriores, se ha comprobado que algunos comercializadores tienen automatismos que reenvían solicitudes que previamente son rechazadas, contribuyendo con esta operativa a un aumento de las tasas de rechazo calculadas.

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** (con una tasa media de rechazo del 28,7%). Se observa que las tres principales casuísticas de rechazo redujeron ligeramente su peso en un total de 7,6 puntos durante el año 2020 alcanzando un 52,4% en su conjunto (44,9% en el año anterior).

**Gráfico 46. Principales motivos de rechazo de solicitudes de alta.
Años 2020 y 2019 – 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.

El principal motivo de rechazo es el motivo “**57. Falta documentación técnica de baja tensión**” (31,4%). Se trata de los casos en que el cliente/comercializador no aporta la documentación técnica (ej. Certificado de Instalación Eléctrica o Acta de Puesta en Marcha) necesaria para poder activar el alta solicitada. Se observa que esta casuística ha incrementado en 4,6 puntos su tasa durante el último año respecto a la registrada un año antes (26,8%).

Además, conviene recordar lo comentado por algunos distribuidores en informes 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 (donde este motivo de rechazo pasa del 2,6% al 1,9% en el año 2020), 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 segunda posición se encuentra el motivo de rechazo **21. “Existencia de contrato previo en vigor en una salida Directa a Mercado”** (12%) que se produce mayoritariamente por reenvíos masivos y posiblemente automatizados de solicitudes previamente rechazadas del comercializador Iberdrola Clientes (+29% 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%). Estos rechazos se producen principalmente en las áreas de distribución de los grupos Iberdrola y Naturgy (83,5% de los rechazos por este motivo entre ambos). El Grupo Endesa presenta un 16% de los rechazos por este motivo.

Por su parte, en el **sector gasista** (con una tasa media de rechazo del 28%) la tipología de rechazos estuvo mucho más concentrada que en el sector eléctrico, debido a que los tres motivos principales representaron el 69,6% del total de las solicitudes de nuevas altas.

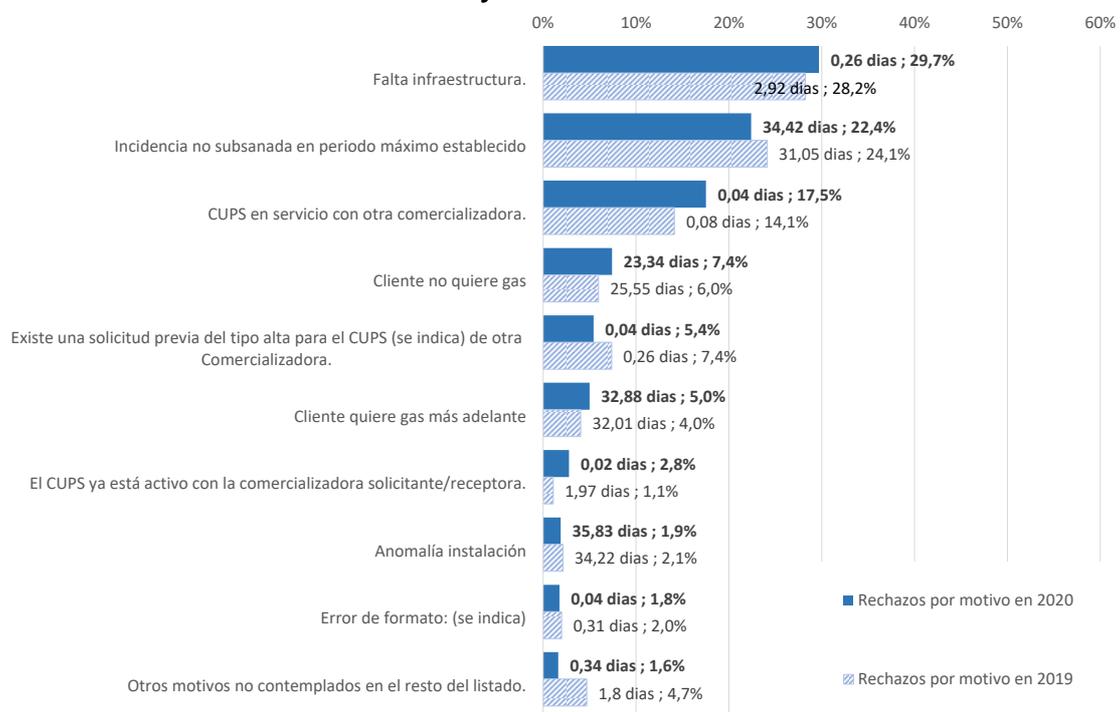
El motivo de rechazo más frecuente durante el año 2020 correspondió al “**R04. Falta infraestructura**” (29,7%), el cual aumenta en 1,5 puntos la cifra del año pasado. Esta casuística está relacionada con aquellas solicitudes sobre puntos de suministro de GLP que están en proceso de transformación a gas natural. El 78,8% de los rechazos por este motivo los recibió Iberdrola Clientes.

El segundo motivo de rechazo más frecuente en el sector gasista correspondió a “**R76. Incidencia no subsanada en periodo máximo establecido**” (22,4%), que disminuyó 1,7 puntos con respecto al año 2019 (24,1%). Este hecho está directamente relacionado con los distribuidores gasistas del Grupo Naturgy (67,7% 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 34,42 días suele rondar este valor.

En la tercera posición se encuentra el motivo “**R51. CUPS en servicio con otra comercializadora**” (17,5%). Este motivo se refiere al caso en el que la distribuidora recibe una solicitud de alta tras haber recibido y activado una solicitud previa de alta de otro comercializador. Este motivo de rechazo se incrementa en 3,4 puntos en el año 2020.

Gráfico 47. Principales motivos de rechazo de solicitudes de alta. Años 2020 y 2019 – Sector Gasista



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.

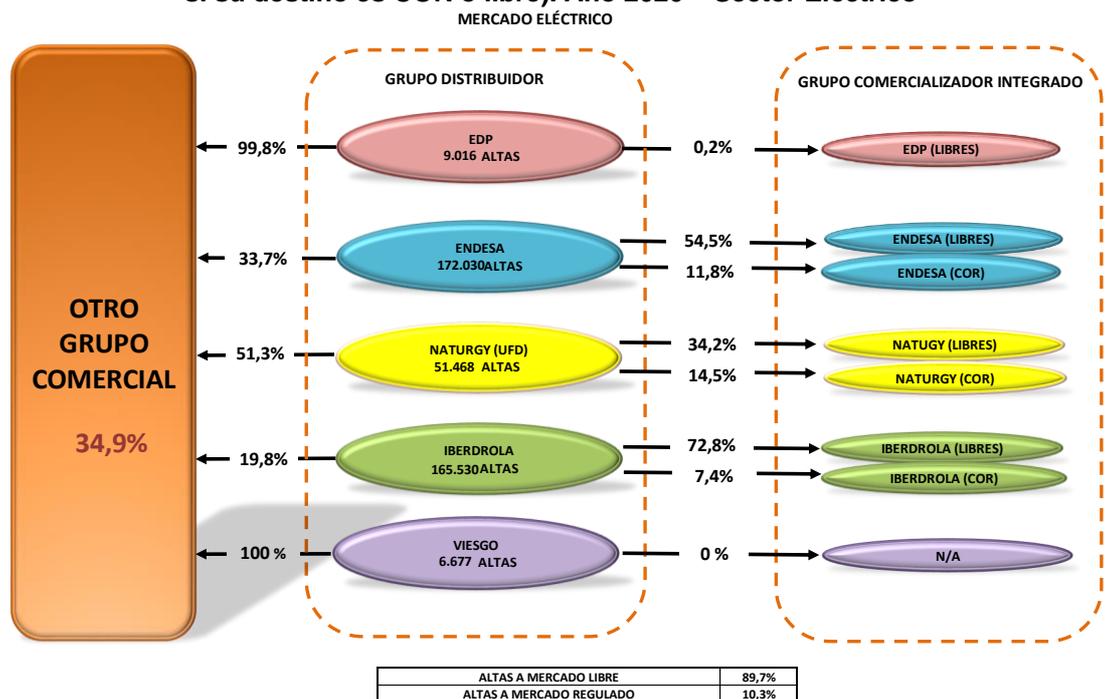
6.3 ANALISIS DE LA MOVILIDAD DE LAS ALTAS ACTIVADAS

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 89,7% de las altas se activaron en comercializadores libres. De esas altas, el 61,9% se realizaron a favor de comercializadores verticalmente integrados con el distribuidor. El 10,3% del total de altas registradas fueron a favor de comercializadores de referencia (13,2% en el año

2019). Los grupos Iberdrola y Endesa fueron los que presentaron una mayor activación de las altas a favor de sus comercializadores libres, con el 72,8% y 54,5%, respectivamente. Por el contrario, el Grupo Naturgy registró la menor tasa de activación de altas a favor de sus comercializadores libres, con un 34,2% de altas en su mismo grupo empresarial.

Gráfico 48. Desglose del destino de las altas (a grupos verticalmente integrados o no, y si su destino es COR o libre). Año 2020 – Sector Eléctrico



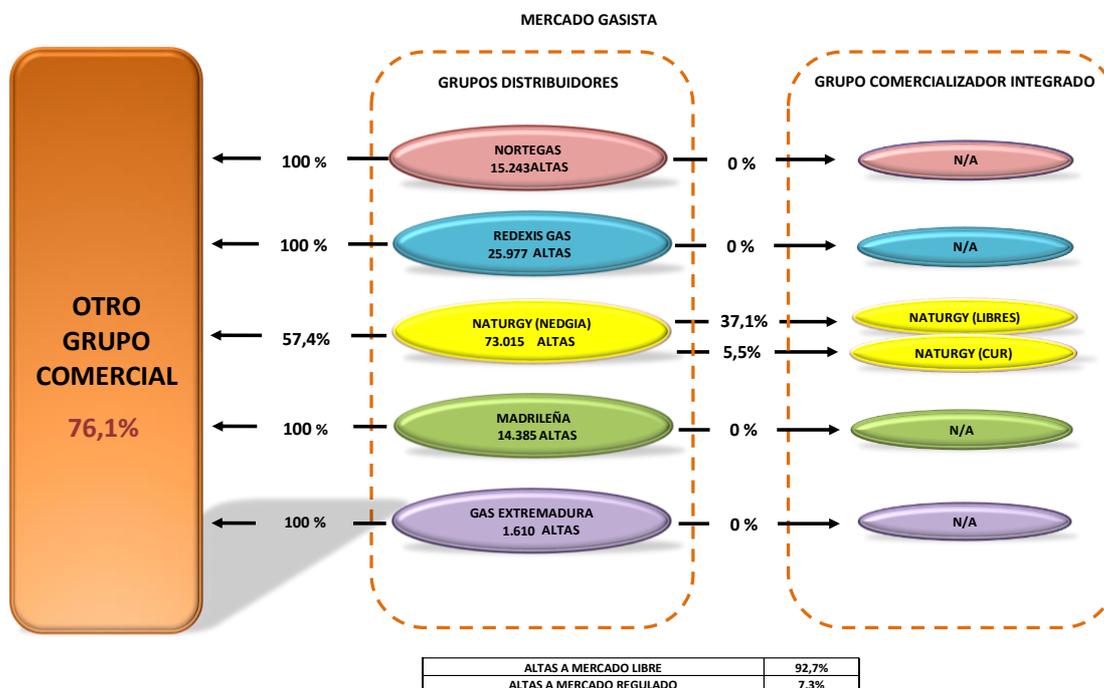
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Notas: La comercializadora del Grupo EDP recoge los datos de altas correspondientes a EDP Clientes en 2020. 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 92,7% de las altas se activaron en comercializadores libres, entre las que, el 22,4% se activaron a favor de comercializadores libres verticalmente integrados con el distribuidor; mientras que se produjeron un 7,3% de altas a favor de un comercializador de referencia (12,7% en el año 2019). El 37,1% de las altas en el área de distribución del Grupo Naturgy, se producen a favor de los comercializadores libres de su grupo.

En el Anexo I se analizan los grupos energéticos verticalmente integrados, así como la evolución en el tiempo de los movimientos de consumidores que se producen dentro de los principales grupos comerciales.

Gráfico 49. Desglose del destino de las altas (CUR, libre y a grupos verticalmente integrados o no). Año 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.

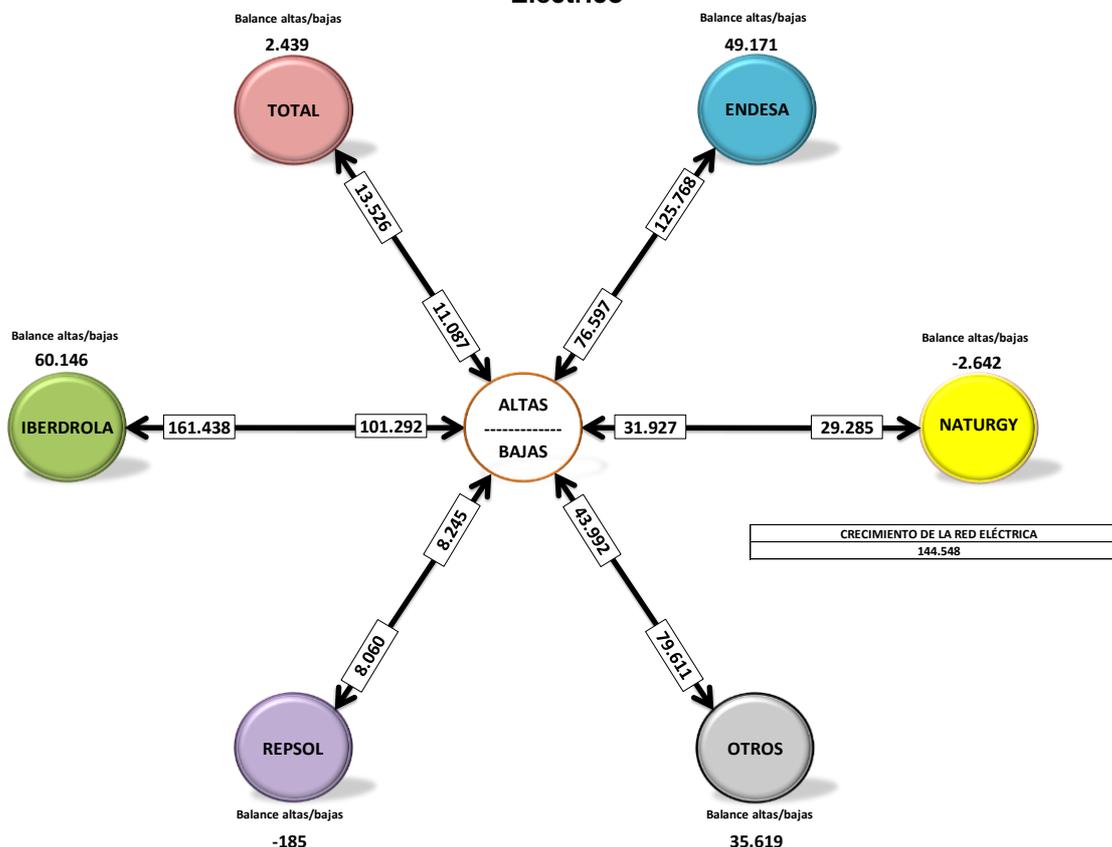
7. BALANCE DE LOS COMERCIALIZADORES CON MAYORES CUOTAS (PUNTOS DE SUMINISTRO)

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 año 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 año analizado.

En el **sector eléctrico**, en el cuarto trimestre de 2020, sobre un balance de altas/bajas positivo de 49.579 de nuevos puntos de suministro, destacaron los datos de los comercializadores pertenecientes a los grupos "Otros", Iberdrola y Endesa con aumentos importantes. En el total del año 2020, sobre un balance de altas/bajas positivo de 144.548 nuevos puntos de suministro, destacaron los datos de los comercializadores pertenecientes a los grupos Iberdrola y Endesa con incrementos de 60.146 y 49.171 puntos de suministro, respectivamente. El

Grupo Naturgy fue el grupo que tuvo un balance de altas/bajas más negativo (perdió 2.642 puntos de suministro).

Gráfico 50. Altas y bajas en grupos comerciales. Año 2020 – Sector Eléctrico

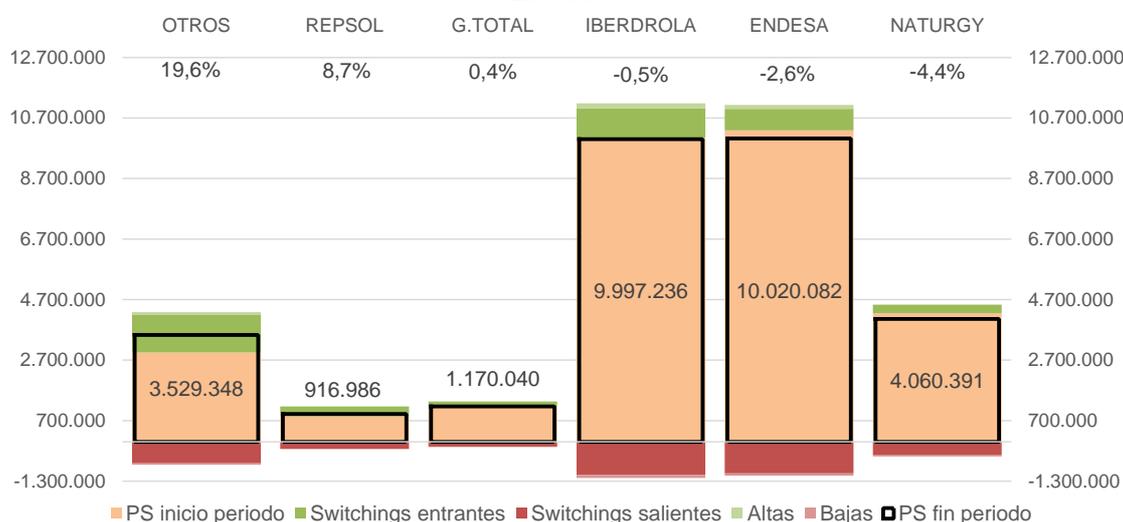


Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: los datos del grupo TOTAL recogen las altas y bajas de las Comercializadoras: Baser Comercializadora de referencia, EDP Energía, EDP Comercializadora y Total Gas y Electricidad España de 2020.

En segundo lugar, se obtiene el balance total correspondiente al año 2020, superponiendo al balance de altas/bajas, los saldos comerciales. Así, se obtuvo un balance total positivo de los **comercializadores agrupados en el epígrafe "Otros" de +578.942 (+19,6%)** y del Grupo **Repsol de +73.269 (+8,7%)** puntos de suministro adicionales comparándolos con el año anterior. Asimismo, el Grupo **TOTAL con +4.797 (+0,4%)** incrementó sus puntos de suministro respecto al año anterior.

Gráfico 51. Resumen balance total de los grupos comercializadores en 2020 – Sector Eléctrico



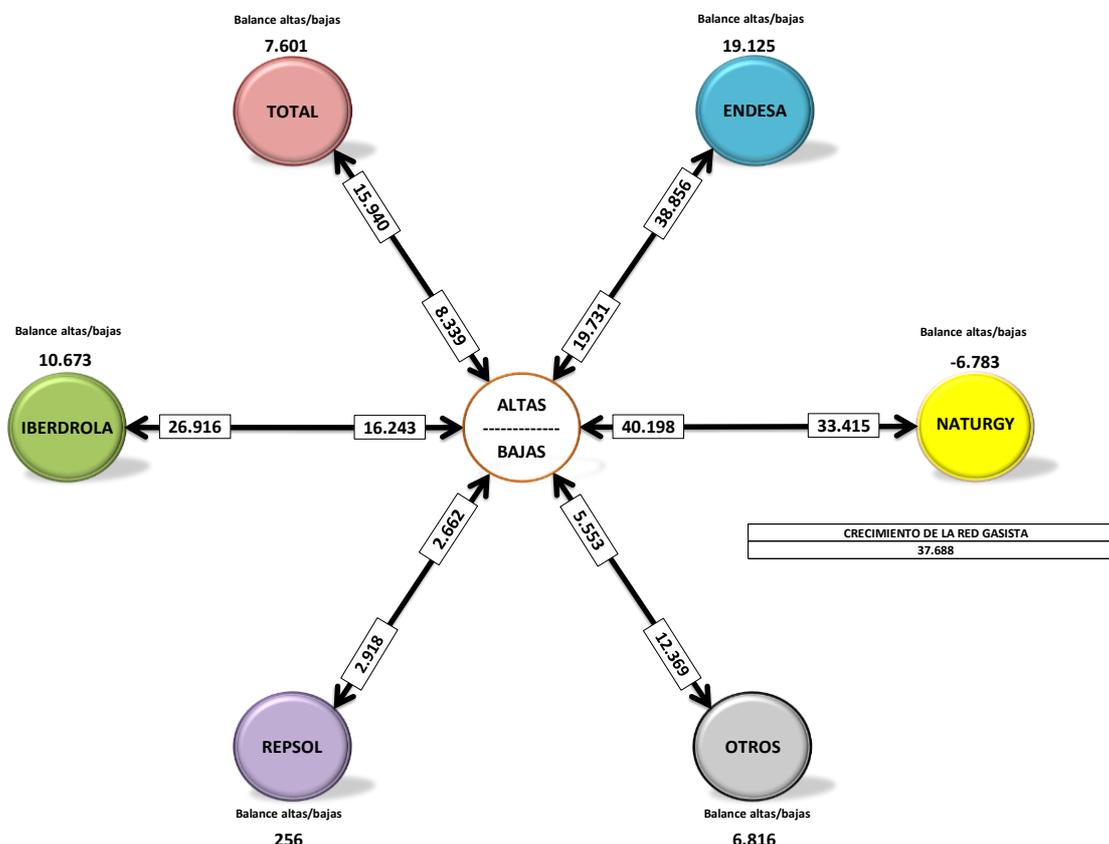
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se incluye la tasa de variación de puntos de suministro y el número de puntos de suministro a finales de 2020 por grupo comercializador y la agrupación de comercializadores "Otros". La tasa de variación de puntos de suministro del Grupo Total toma como número de puntos de suministro a 1 de enero de 2020, el valor del Grupo EDP.

Por otra parte, con un balance total negativo de puntos de suministro eléctricos, se encontraron los comercializadores de los grupos energéticos **Iberdrola con -54.505 (-0,5%), Endesa con -270.238 (-2,6%) y Naturgy con -187.681 (-4,4%).**

En el **sector gasista**, en el cuarto trimestre de 2020, se observó un balance de altas/bajas total positivo, de 17.861 suministros; tanto los grupos comerciales con mayores cuotas de puntos de suministro como los comercializadores 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 el Grupo "Otros". En el año 2020, se observó un balance de altas/bajas total positivo, de 37.688 suministros. Destacaron los datos obtenidos por los comercializadores pertenecientes a los grupos Endesa, Iberdrola, Total y el Grupo "Otros" con 19.125, 10.673, 7.601 y 6.816 nuevos suministros. El Grupo Repsol fue el que tuvo un menor balance de altas/bajas positivo (256 nuevos puntos de suministro). El Grupo Naturgy fue el que tuvo un balance de altas/bajas más negativo (-6.783).

Gráfico 52. Altas y bajas en grupos comerciales. Año 2020 – Sector Gasista

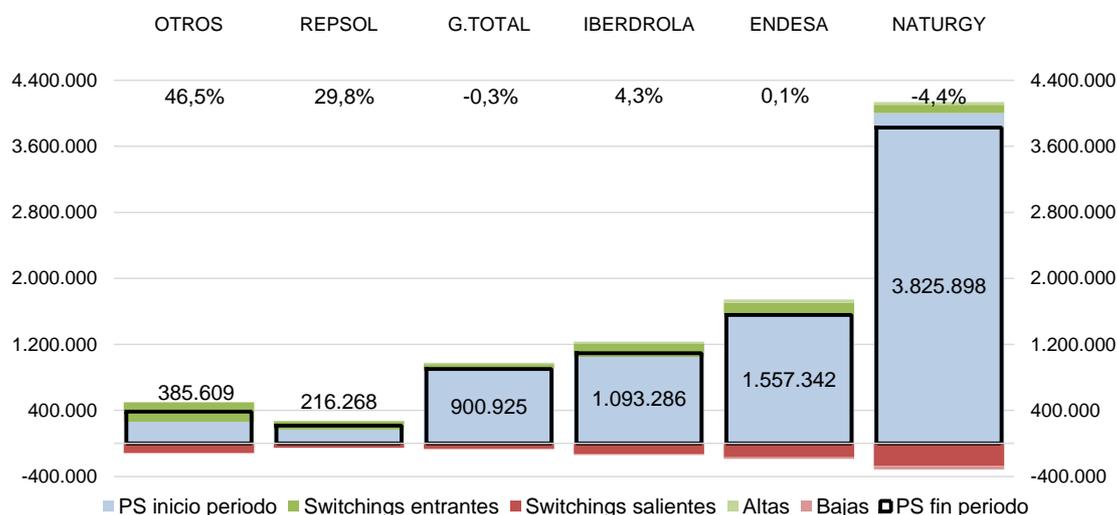


Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.
Nota: los datos del grupo TOTAL recogen las altas y bajas de las Comercializadoras: Baser Comercializadora de referencia, EDP Comercializadora y Total Gas y Electricidad España de 2020.

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 **+122.469 (+46,5%)** puntos de suministro, y del **Grupo Repsol**, con **+49.656 (+29,8%)** puntos de suministro adicionales. Por otro lado, destacó el balance total negativo del Grupo **Naturgy con una pérdida de -177.667 (-4,4%)** puntos de suministro durante el año 2020.

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 53. Resumen balance total de los grupos comercializadores en 2020 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se incluye la tasa de variación de puntos de suministro y el número de puntos de suministro a finales de 2020 por grupo comercializador y la agrupación de comercializadores "Otros". La tasa de variación de puntos de suministro del Grupo Total toma como número de puntos de suministro a 1 de enero de 2020, el valor del Grupo EDP.

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 trimestre³³.

Adicionalmente, conviene aclarar que:

[INICIO CONFIDENCIAL]

[FIN CONFIDENCIAL]

³³ No se incluyen los comercializadores de referencia (COR/CUR).

Tabla 25. Variaciones relevantes de puntos de suministro. Cuarto trimestre de 2020 – Sectores Eléctrico y Gasista

MERCADO	CÓDIGO COM.	COMERCIALIZADORA	VARIACIÓN TRIMESTRAL DE PS	VARIACIÓN % DE PS
Electricidad	R2-796	BON PREU	4.287	1463,1%
Electricidad	R2-784	SUMINISTRADOR IBÉRICO DE ENERGÍA	1.605	996,9%
Electricidad	R2-640	COMERCIALIZADORA DE ENERGÍA DIRECTA	900	357,1%
Electricidad	R2-776	VITA CAPITAL TRADING	1.700	240,8%
Electricidad	R2-767	GAIA GLOBAL ENERGY	1.930	229,2%
Electricidad	R2-794	BIROU GAS	5.906	119,6%
Electricidad	R2-772	BULB ENERGÍA IBÉRICA	5.313	85,2%
Electricidad	R2-523	ENELUZ 2025	12.991	77,8%
Electricidad	R2-750	RELAX ENERGÍA	1.364	66,6%
Electricidad	R2-747	VISALIA ENERGÍA	4.843	63,2%
Electricidad	R2-771	OVO ENERGY SPAIN	2.203	63,1%
Electricidad	R2-758	ELECTRICIDAD ELEIA	4.267	54,4%
Electricidad	R2-505	ADS ENERGY 8.0	2.512	43,1%
Electricidad	R2-161	NEXUS ENERGÍA	13.009	34,7%
Electricidad	R2-475	CYE ENERGÍA	2.283	22,3%
Electricidad	R2-388	SYDER COMERCIALIZADORA VERDE	1.762	20,8%
Electricidad	R2-669	VIVE ENERGÍA ELÉCTRICA	997	20,1%
Electricidad	R2-473	THE YELLOW ENERGY	-11.858	-98,9%
Gas	"0671"	GAOLANIA SERVICIOS	1.258	478,3%
Gas	"0567"	ADS ENERGY 8.0	2.237	76,9%
Gas	"0638"	ENERGÍA COLECTIVA	1.116	22,7%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En las tablas 28 y 29 se muestran las variaciones más relevantes de puntos de suministro por comercializador y sector en el año 2020.

En el **sector eléctrico**, los agentes incluidos en la siguiente tabla han experimentado incrementos o decrementos mayores de 2.000 clientes y unas variaciones relativas iguales o superiores a un 20% al finalizar 2020, con respecto a sus clientes del año anterior.

Tabla 26. Variaciones relevantes de puntos de suministro. Año 2020 – Sector Eléctrico

COMERCIALIZADORA	CÓDIGO COM.	PUNTOS SUMINISTRO FINAL 2019	PUNTOS SUMINISTRO FINAL 2020	VARIACIÓN ANUAL PS	VARIACIÓN ANUAL % PS
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	R2-506	155.868	221.703	65.835	42,2%
HOLALUZ - CLIDOM	R2-408	188.615	231.706	43.091	22,8%
ENERGÍA COLECTIVA	R2-542	26.447	53.346	26.899	101,7%
IRIS ENERGÍA EFICIENTE	R2-744	13.938	34.549	20.611	147,9%
FACTOR ENERGÍA	R2-109	53.549	73.188	19.639	36,7%
PEPEENERGY	R2-565	15.152	34.418	19.266	127,2%
GESTERNOVA	R2-269	44.967	62.726	17.759	39,5%
ENELUZ 2025	R2-523	15.951	29.696	13.745	86,2%
ELECTRICIDAD ELEIA	R2-758	184	12.114	11.930	6483,7%
BULB ENERGÍA IBÉRICA	R2-772	44	11.552	11.508	26154,5%
GAOLANIA SERVICIOS	R2-567	19.988	30.895	10.907	54,6%
NEXUS ENERGÍA	R2-161	39.773	50.544	10.771	27,1%
TOTAL GAS Y ELECTRICIDAD ESPAÑA	R2-687	18.166	28.895	10.729	59,1%
AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE	R2-752	4.668	14.827	10.159	217,6%
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	R2-456	34.231	44.378	10.147	29,6%
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	R2-679	29.503	38.864	9.361	31,7%
VISALIA ENERGÍA	R2-747	3.144	12.500	9.356	297,6%
SOLELEC IBÉRICA	R2-476	5.304	13.003	7.699	145,2%
AXPO IBERIA	R2-235	15.447	22.807	7.360	47,6%
ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA	R2-569	14.126	21.192	7.066	50,0%
FACTOR ENERGÍA ESPAÑA	R2-242	10.656	17.633	6.977	65,5%
CYE ENERGÍA	R2-475	6.019	12.525	6.506	108,1%
ADS ENERGY 8.0	R2-505	2.759	8.335	5.576	202,1%
OVO ENERGY SPAIN	R2-771	266	5.693	5.427	2040,2%
LUVON ENERGÍA	R2-586	6.821	11.737	4.916	72,1%
SYDER COMERCIALIZADORA VERDE	R2-388	5.399	10.250	4.851	89,8%
BON PREU	R2-796	1	4.580	4.579	457900,0%
IBERDROLA SERVICIOS ENERGÉTICOS	R2-726	4.230	8.594	4.364	103,2%
WIND TO MARKET	R2-248	6.845	11.139	4.294	62,7%
CATGAS ENERGÍA	R2-599	8.629	12.386	3.757	43,5%
CORPORACIÓN ALIMENTARIA GUISSONA	R2-496	3.793	7.195	3.402	89,7%
VIVE ENERGÍA ELÉCTRICA	R2-669	2.559	5.958	3.399	132,8%
SWAP ENERGÍA	R2-620	5.363	8.730	3.367	62,8%
DISA ENERGÍA ELÉCTRICA	R2-681	3.381	6.667	3.286	97,2%
ESCANDINAVA DE ELECTRICIDAD	R2-288	7.874	10.862	2.988	37,9%
HELIOLEC ENERGÍA ELÉCTRICA	R2-736	1.536	4.436	2.900	188,8%
GAIA GLOBAL ENERGY	R2-767	1	2.772	2.771	277100,0%
SERVIGAS S. XXI	R2-546	8.960	11.715	2.755	30,7%
NINOBE SERVICIOS ENERGÉTICOS	R2-474	4.226	6.778	2.552	60,4%
INER ENERGÍA CASTILLA LA MANCHA	R2-459	7.651	10.156	2.505	32,7%
ELÉCTRICA SOLLERENSE	R2-046	9.595	12.094	2.499	26,0%
RELAX ENERGÍA	R2-750	990	3.413	2.423	244,7%
ENERGÍA NÓRDICA GAS Y ELECTRICIDAD	R2-494	4.296	6.583	2.287	53,2%
CEPSA GAS Y ELECTRICIDAD	R2-239	2.299	4.497	2.198	95,6%
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA SUR	R2-572	7.867	10.024	2.157	27,4%
RESPIRA ENERGÍA	R2-397	3.521	5.536	2.015	57,2%
ACSOL ENERGÍA GLOBAL	R2-662	5.756	2.713	-3.043	-52,9%
THE YELLOW ENERGY	R2-473	10.564	133	-10.431	-98,7%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes. Nota: Con fondo gris, los comercializadores con crecimientos de más del doble en el número de suministros durante 2020.

En el **sector gasista**, los agentes incluidos en la siguiente tabla han experimentado incrementos o decrementos mayores de 500 clientes y unas variaciones relativas iguales o superiores a un 20% al finalizar 2020, con respecto a sus clientes del año anterior

Tabla 27. Variaciones relevantes de puntos de suministro. Año 2020 – Sector Gasista

COMERCIALIZADORA	CÓDIGO COM.	PUNTOS SUMINISTRO FINAL 2019	PUNTOS SUMINISTRO FINAL 2020	VARIACIÓN ANUAL PS	VARIACIÓN ANUAL % PS
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	0044	166.596	214.730	48.134	28,9%
CURENERGÍA C.U.R.	0054	22.516	40.770	18.254	81,1%
HOLALUZ - CLIDOM	0089	26.397	43.259	16.862	63,9%
FACTOR ENERGÍA	0082	15.954	29.350	13.396	84,0%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	0537	28.015	40.335	12.320	44,0%
AUDAX RENOVABLES	0654	20.784	26.848	6.064	29,2%
ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	0588	21.861	27.849	5.988	27,4%
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	0088	24.127	29.220	5.093	21,1%
ADS ENERGY 8.0	0567	249	5.146	4.897	1966,7%
CATGAS ENERGÍA	0518	17.408	22.131	4.723	27,1%
IRIS ENERGÍA EFICIENTE	0653	1.856	6.388	4.532	244,2%
AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE	0649	2.103	6.373	4.270	203,0%
ENERGÍA COLECTIVA	0638	2.511	6.027	3.516	140,0%
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	0605	3.816	7.232	3.416	89,5%
NEXUS ENERGÍA	0035	5.542	8.598	3.056	55,1%
AXPO IBERIA	0049	1.452	3.473	2.021	139,2%
ON DEMAND FACILITIES	0076	1.505	3.370	1.865	123,9%
GEO ALTERNATIVA	0606	6.040	7.667	1.627	26,9%
CHCUATRO GAS COMERCIALIZADORA	0616	2.053	3.617	1.564	76,2%
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	0573	3.356	4.853	1.497	44,6%
SWAP ENERGÍA	0580	1.499	2.624	1.125	75,1%
CORPORACIÓN ALIMENTARIA GUISSONA	0660	10	1.041	1.031	10310,0%
REMICA COMERCIALIZADORA	0546	1.755	2.638	883	50,3%
INER ENERGÍA CASTILLA-LA MANCHA	0579	993	1.690	697	70,2%
INSIGNIA GAS	0612	661	1.218	557	84,3%
MULTIENERGÍA VERDE	0531	711	1.247	536	75,4%
ENERPLUS ENERGÍA	0608	236	765	529	224,2%
INSERIMOS ENERGÍA	0568	886	310	-576	-65,0%
GALP ENERGÍA ESPAÑA	0048	2.897	2.271	-626	-21,6%
NABALIA ENERGÍA 2000	0627	2.709	1.407	-1.302	-48,1%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes. Nota: Con fondo gris, los comercializadores con crecimientos de más del doble en el número de suministros durante 2020.

9. HECHOS RELEVANTES

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

- Los comercializadores gasistas que se dieron de alta (46 comercializadores) o causaron baja (1 comercializador) durante el año 2020³⁴ se muestran en la siguiente tabla.

³⁴ Según el “Listado de Comercializadoras de gas” publicado por la CNMC.

Tabla 28. Altas y bajas de comercializadores gasistas durante el año 2020

ESTADO	CÓDIGO COM.	COMERCIALIZADOR	FECHA
Alta	673	ALPHERG S.P.A.	01/01/2020
Alta	709	ALSET COMERCIALIZADORA, S.L.	01/09/2020
Alta	702	AOT ENERGY SWITZERLAND AG	01/07/2020
Alta	685	AUSARTA PRIMA, S.L.	01/03/2020
Alta	669	BB ENERGY TRADING LIMITED	01/12/2020
Alta	693	BDGAS ENERGIA 2018, S.L.	01/05/2020
Alta	708	BY ENERGYC ENERGÍA EFICIENTE, S.L.	01/09/2020
Alta	694	CASTLETON COMMODITIES MERCHANT EUROPE S.A.R.L.	01/04/2020
Alta	703	CIMA ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.L.	02/06/2020
Alta	686	COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS DEL MEDITERRÁNEO S.L.	01/07/2020
Alta	712	DISA PENÍNSULA, S.L.U.	01/10/2020
Alta	680	ECOLOGIA DE SERVICIOS INTEGRADOS, S.L.	01/01/2020
Alta	706	EDP CLIENTES, S.A.U.	25/07/2020
Alta	710	ELECTRICIDAD ELEIA, S.L.U.	03/11/2020
Alta	670	ELEMENT ALPHA, S.A.	01/11/2020
Alta	727	ENELUZ 2025, S.L.	01/12/2020
Alta	698	ENERGI DANMARK A/S	11/05/2020
Alta	697	ENERGREEN MOBILITY, S.L.	01/11/2020
Alta	692	ENET ENERGY, S.A.	01/07/2020
Alta	699	EXXONMOBIL GAS MARKETING EUROPE LIMITED	01/11/2020
Alta	682	FREEPOINT COMMODITIES B.V.	17/02/2020
Alta	687	GARCIA MUNTE ENERGIA, S.L.	01/05/2020
Alta	695	GASILUZ ECO ENERGIA, S.L.	01/05/2020
Alta	688	HANWHA ENERGY RETAIL SPAIN, S.L.U.	31/03/2020
Alta	717	HELIOLEC ENERGIA ELECTRICA Y GAS, S.L.	30/09/2020
Alta	705	JUAN ENERGY, S.L.	10/07/2020
Alta	715	KOLMAR NL B.V	01/09/2020
Alta	707	LOVE ENERGY, S.L.	01/09/2020
Alta	701	LUNANUEVA GAS, S.L.	01/06/2020
Alta	679	LUVON ENERGIA, S.L.	01/01/2020
Alta	704	MASQLUZ 2020, S.L.	01/09/2020
Alta	683	MERCURIA ENERGY TRADING, S.A.	01/08/2020
Alta	689	MFT Energy A/S	01/03/2020
Alta	730	NITOR ENERGY A/S	31/12/2020
Alta	696	NOVATEK GAS & POWER GMBH	01/06/2020
Alta	684	OCUO ENERGÍA, S.L.	01/06/2020
Alta	691	ROFEICA ENERGIA, S.A.	01/04/2020
Alta	"051"	SAMPOL INGENIERIA Y OBRAS, S.A.	20/11/2020
Alta	714	SEEIT GAS, S.L.U.	20/08/2020
Alta	720	SOLELEC IBERICA, S.L.	10/11/2020
Alta	700	TERRANUEVAENERGIA, S.L.	01/06/2020
Alta	668	TRADEA BROS OPERADOR PETROLIFERO, S.L.	15/01/2020
Alta	681	TRADEA GREEN GAS, S.L.U.	01/12/2020
Alta	713	WIND TO MARKET, S.A.	01/11/2020
Alta	690	WOMWATT ENERGY, S.L.	01/03/2020
Alta	728	ČEZ, A. S.	23/11/2020
Baja	548	TRAILSTONE GmbH	26/11/2020

- Los comercializadores eléctricos que se dieron de alta (53 comercializadores) o causaron baja (13 comercializadores) durante el año 2020³⁵ se muestran en la siguiente tabla.

³⁵ Según el "Listado de Comercializadoras de electricidad" publicado por la CNMC.

Tabla 29. Altas y bajas de comercializadores eléctricos durante el año 2020

ESTADO	CÓDIGO COM.	COMERCIALIZADOR	FECHA
Alta	R2-790	LUZ SURESTE, S.L.	13/01/2020
Alta	R2-791	NOVALUZ ENERGÍA, S.L.	25/01/2020
Alta	R2-793	POWER WATT ENERGY, S.L.	25/01/2020
Alta	R2-797	PERLA ENERGY, S.L.	19/02/2020
Alta	R2-794	BIROU GAS, S.L.	24/02/2020
Alta	R2-792	CIMA ENERGIA COMERCIALIZADORA, S.L.	28/02/2020
Alta	R2-796	BON PREU, S.A.U.	01/03/2020
Alta	R2-795	HANWHA ENERGY RETAIL SPAIN, S.L.	02/03/2020
Alta	R2-798	PLANETGY, S.L.	02/03/2020
Alta	R2-801	ENERGÍA GRAFENO S.L.	21/04/2020
Alta	R2-799	HELIOSFERA, S.L.	28/04/2020
Alta	R2-800	FACTOR INTEGRAL TRADING SERVICES, S.A.U.	04/05/2020
Alta	R2-809	ENERLEK POWER COMPANY, S.L.	07/05/2020
Alta	R2-802	ANTUKO ENERGIA, S.L.	24/05/2020
Alta	R2-804	OCUO ENERGÍA, S.L.	26/05/2020
Alta	R2-803	CAPITAL ENERGY COMERCIALIZADORA, S.L.U.	29/05/2020
Alta	R2-807	ESDOMO ENERGIA, S.L.	29/05/2020
Alta	R2-806	MINAI SERVICIOS ENERGETICOS, S.L.	01/06/2020
Alta	R2-805	BIOWATIO COMERCIALIZADORA ENERGÉTICA, S.L.U.	02/06/2020
Alta	R2-814	ETERNAL ENERGY, S.L.	22/06/2020
Alta	R2-810	ENERFIA, S.L.	23/06/2020
Alta	R2-811	GASILUZ ECO ENERGIA, 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	EKILUZ ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.L.	17/09/2020
Alta	R2-820	TRAILSTONE RENEWABLES GMBH	01/10/2020
Alta	R2-827	EVOLVE ENERGIA, S.L.	07/10/2020
Alta	R2-831	WIBERLUZYGAS, S.L.	07/10/2020
Alta	R2-823	MASQLUZ 2020, S.L.	08/10/2020
Alta	R2-824	BY ENERGYC ENERGÍA EFICIENTE, S.L.	08/10/2020
Alta	R2-825	ALSET COMERCIALIZADORA, S.L.	08/10/2020
Alta	R2-826	LOVE ENERGY, S.L.	08/10/2020
Alta	R2-829	WATIOX GREEN ENERGY, S.L.	20/10/2020
Alta	R2-830	ECOLUZ ENERGIA, S.L.	20/10/2020
Alta	R2-832	EBROENERGIA COMERCIALIZADORA, S.L.	01/11/2020
Alta	R2-833	KODL CAPITAL, S.L.	03/11/2020
Alta	R2-834	RENOVAE CONSULTING, S.L.	15/11/2020
Alta	R2-837	INER EUSKADI, S.L.	17/11/2020
Alta	R2-841	ABASTE COMERCIALIZADORA, S.L.	20/11/2020
Alta	R2-835	MIE ENERGIA, S.L.	01/12/2020
Alta	R2-836	INGEM ENERGIA, S.L.	15/12/2020
Alta	R2-839	EPAC SOLUCIONES ENERGETICAS, S.L.	01/12/2020
Alta	R2-840	GRUPO ADI ENERGIA, S.L.	17/12/2020
Alta	R2-842	ELECTED ENERGY, S.L.	18/12/2020
Alta	R2-838	BARPER FRANCHISING, S.L.	21/12/2020

ESTADO	CÓDIGO COM.	COMERCIALIZADOR	FECHA
Baja	R2-706	ALILUZ MEDITERRANEA, S.L.	21/01/2020
Baja	R2-332	SOCIETAT MUNICIPAL DE DISTRIBUCIÓ ELECTRICA DE TIRVIA, S.L.	03/02/2020
Baja	R2-621	CC&A ACCESO ELECTRICO, S.L.	08/05/2020
Baja	R2-298	DANSKE COMMODITIES A/S	11/05/2020
Baja	R2-345	ENERGIAS DE LA VILLA DE CAMPO, S.L.	14/05/2020
Baja	R2-657	ELCO COGENERACIÓN, S.L.	11/06/2020
Baja	R2-683	AUSTRALIS TECHNOLOGIES DESARROLLOS, S.L.	22/07/2020
Baja	R2-464	STAGIONI ENERGIA RENOVBLES, S.L.	21/11/2020
Baja	R2-609	ELURENERGIA VERDE, S.L.	21/11/2020
Baja	R2-633	ENERKIA ENERGIA, S.L.	21/11/2020
Baja	R2-636	PREMIUM ALTA TENSIÓN, S.L.	24/11/2020
Baja	R2-626	MARINA DOR ENERGIA, S.A.	02/12/2020
Baja	R2-721	ARAN ENERGIA, S.L.	10/12/2020

- 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 30. 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	65.23 LSE-110.af) 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.

Nota: La sanción del SNC/DE/130/18 contempla la reducción del 40% aplicada por aceptación de la sanción.

- El 4 de agosto de 2020, la Comisión Europea recibió la notificación del proyecto de concentración por el que 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 31 de diciembre de 2020, el mercado eléctrico estaba compuesto por 29,7 millones de puntos de suministro aproximadamente, de los cuales 10,9 millones se suministraban a través de un Comercializador de Referencia o COR (36,7%), mientras que el resto, 18,8 millones, se suministraban a través de un comercializador libre (63,3%). Los cuatro grupos comercializadores con mayor cuota suministraban el 77,7% del total de los puntos de suministro del mercado libre (tres años antes suministraban el 86%). Por segmentos, estos comercializadores suministraron al 78,7% de los consumidores del segmento doméstico-comercial, al 57,6% de las pymes y al 63,9% de la industria (al producirse una menor concentración, se aprecia una mayor competencia en estos dos últimos segmentos). Considerando la totalidad de los puntos de suministro, se observó que tanto el Grupo Endesa como el Grupo Iberdrola, con 10 millones de puntos de suministro aproximadamente, obtienen la mayor cuota integrada del mercado (33,7%), seguida por el Grupo Naturgy con 4,1 millones (13,7%). No obstante, esto supone unas pérdidas de clientes en los últimos tres años de 625.000, 155.000 y 575.000, respectivamente. El Grupo Total, que adquiere en el mes de diciembre comercializadoras de EDP, obtiene a 31 de diciembre de 2020 una cuota del 3,9% con cerca de 1,2 millones de puntos de suministro. El Grupo Repsol, el Grupo CHC y el Resto de Comercializadores, en su conjunto, representaron casi 4,5 millones de puntos de suministro (15%). En los últimos tres años, Repsol incrementó su número de clientes en 260.000 y el Resto de Comercializadores en casi 1,5 millones.

Segunda. – Estructura del mercado gasista. A 31 de diciembre de 2020, el mercado del gas natural estaba compuesto por cerca de 8 millones de puntos de suministro, de los cuales, 1,6 millones fueron suministrados en el mercado regulado a través de un Comercializador de Último Recurso o CUR (19,9%); mientras que el resto, 6,4 millones se suministraron por comercializadores en el mercado libre (80,1%). En el mercado libre, los cuatro comercializadores con mayor cuota suministraban al 90,6% del total de los puntos de suministro de gas natural pertenecientes al mercado libre (tres años antes suministraban al 97,5%). Por segmentos, estos grupos suministran al 90,9% de los consumidores del segmento doméstico-comercial, al 53% de las pymes y al 51% de la industria (nuevamente se aprecia una mayor competencia en estos últimos segmentos). Considerando la totalidad de los puntos de suministro, se observó que el Grupo Naturgy, con 3,8 millones de puntos de suministro, obtuvo la mayor cuota integrada del mercado (47,9%), seguido por el Grupo Endesa, con 1,6 millones (19,5%), y por el Grupo Iberdrola con aproximadamente 1,1 millones de puntos de suministro (13,7%). Esto supone unas pérdidas de clientes en los últimos tres años en Naturgy de 436.000 clientes, y por su parte unas ganancias de los Grupos Endesa e Iberdrola de 36.000 y 107.000 clientes, respectivamente. El Grupo Total sobrepasó los 0,9 millones de puntos de suministro (11,3%). El Grupo Repsol y el Resto de Comercializadores, en su conjunto, representaron 0,6 millones de puntos de suministro (7,6%). En los últimos tres años, Repsol

incrementó su número de clientes en 136.000 y el Resto de Comercializadores en algo más de 300.000.

Tercera. – Tasas de cambio de comercializador (*switching*). La tasa anual de *switching* en el sector eléctrico fue del 12,5% (por segmentos: 12,1% en el sector doméstico, 25,9% en el sector de las pymes y 23,3% en el industrial), mientras que en el sector gasista fue del 10% (por segmentos: 9,9 % en el sector doméstico, 25,8% en el sector de las pymes y 23,7% en el industrial). Las mayores tasas en pymes e industria evidencian un mayor grado de competencia en estos segmentos.

- En el sector eléctrico, las provincias de Badajoz (17,4%) y Albacete (16,1%), fueron las que registraron mayores tasas de cambio.
- En el sector gasista, las provincias de Huelva (16,1%) y Toledo (15,8%), presentaron los valores más elevados.
- Finalmente, las comunidades autónomas de Extremadura, Murcia, Castilla-La Mancha y Andalucía, presentaron las mayores tasas de *switching* (por encima del 14%) considerando ambos mercados, eléctrico y gasista, durante 2020.

Cuarta. – Análisis de eficiencia en el proceso de cambio:

- **Tiempos medios de cambio de comercializador en 2020 (perspectiva del comercializador).** Los tiempos medios desde que el cliente otorga su consentimiento al comercializador hasta que el distribuidor activa el cambio fueron de 7,1 días en el sector eléctrico, y de 6,2 días en el sector gasista. Esto supuso un descenso durante el último año de 0,7 días en electricidad y de 1,8 días en gas natural. Estos tiempos medios varían entre los distintos comercializadores. Así, se destacan en el informe a 24 comercializadores en el sector eléctrico, y a 13 en el gasista, que obtuvieron tiempos de cambio iguales o inferiores a 5 días.
- **Tiempos medios de cambio de comercializador en 2020 (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 1,5 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 año 2020, las tasas de rechazo de cambio de comercializador se redujeron con respecto a los valores presentados el año anterior:

- En el sector eléctrico, se registró una tasa de rechazo de 11,4% (12,4% en el año 2019). Destacaron por presentar las menores tasas de rechazo,

los comercializadores del Grupo Repsol (8,7%) y los distribuidores del Grupo Iberdrola (8,8%).

- En el sector gasista, la tasa de rechazo resultante fue del 13,9%, inferior a la del año anterior (15,2%). Destacaron por presentar las menores tasas de rechazo, el Grupo Repsol en *comercialización* (7,5%) y Gas Extremadura en *distribución* (9,7%).

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 años anteriores, corresponden a cambios de comercializador en el mercado libre. Por otra parte, en el año 2020, los movimientos desde el mercado libre al regulado han sido del 13,6% en el sector eléctrico y 8,3% en el gasista; y los movimientos del regulado al libre han sido del 15,6% en el sector eléctrico y 8,2% en el gasista.

Séptima. – Movimientos entre comercializadores del mismo grupo empresarial. En el año 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 (57,7% de la totalidad de cambios; 61,7% el año anterior); siendo Iberdrola (73,6% de Curenergía) el grupo con mayor fidelización de clientes.
- 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 23,4% (25,1% en el año 2019), siendo los grupos con mayor fidelización de clientes: Iberdrola (61,8% de Curenergía) y ENDESA (36,3% de ENERGÍA XXI).

Octava. – Nuevas altas de puntos de suministro y desviaciones en los tiempos de activación. Se han declarado 417.688 activaciones de nuevas altas en áreas de distribución eléctricas y 130.414 activaciones de nuevas altas en las áreas de distribución gasista en 2020. Estos valores son inferiores a los registrados en años anteriores, siendo esto una consecuencia más del confinamiento vivido por la pandemia del COVID 19.

En el análisis de eficiencia se miden las desviaciones entre las fechas de activación previstas por el distribuidor y las reales, que fueron de 1,5 y 3,2 días, en los sectores eléctrico y gasista, respectivamente.

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

- En el **sector eléctrico**, el 89,7% de las altas se activaron en comercializadores libres. De esas altas, el 61,9% se realizaron a favor de comercializadores verticalmente integrados con el distribuidor.
- En el **sector gasista**, el 92,7% de las altas se activaron en comercializadores libres, entre las que, el 22,4% se activaron a favor de comercializadores libres verticalmente integrados con el distribuidor³⁶.

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 año 2020:

- En el sector eléctrico, se obtuvo un balance de altas/bajas positivo de 144.548 nuevos puntos de suministro, destacaron los datos de los comercializadores pertenecientes a los grupos Iberdrola y Endesa con incrementos de 60.146 y 49.171 puntos de suministro, respectivamente. El Grupo Naturgy fue el grupo que tuvo un balance de altas/bajas más negativo (perdió 2.642 puntos de suministro).
- En el sector gasista, se observó un balance de altas/bajas total positivo, de 37.688 suministros. Destacaron los datos obtenidos por los comercializadores pertenecientes a los grupos Endesa, Iberdrola, Total y el Grupo “Otros” con 19.125, 10.673, 7.601 y 6.816 nuevos suministros. El Grupo Repsol fue el que tuvo un menor balance de altas/bajas positivo (256 nuevos puntos de suministro) y el Grupo Naturgy fue el que tuvo un balance de altas/bajas más negativo (-6.783).

³⁶ 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.

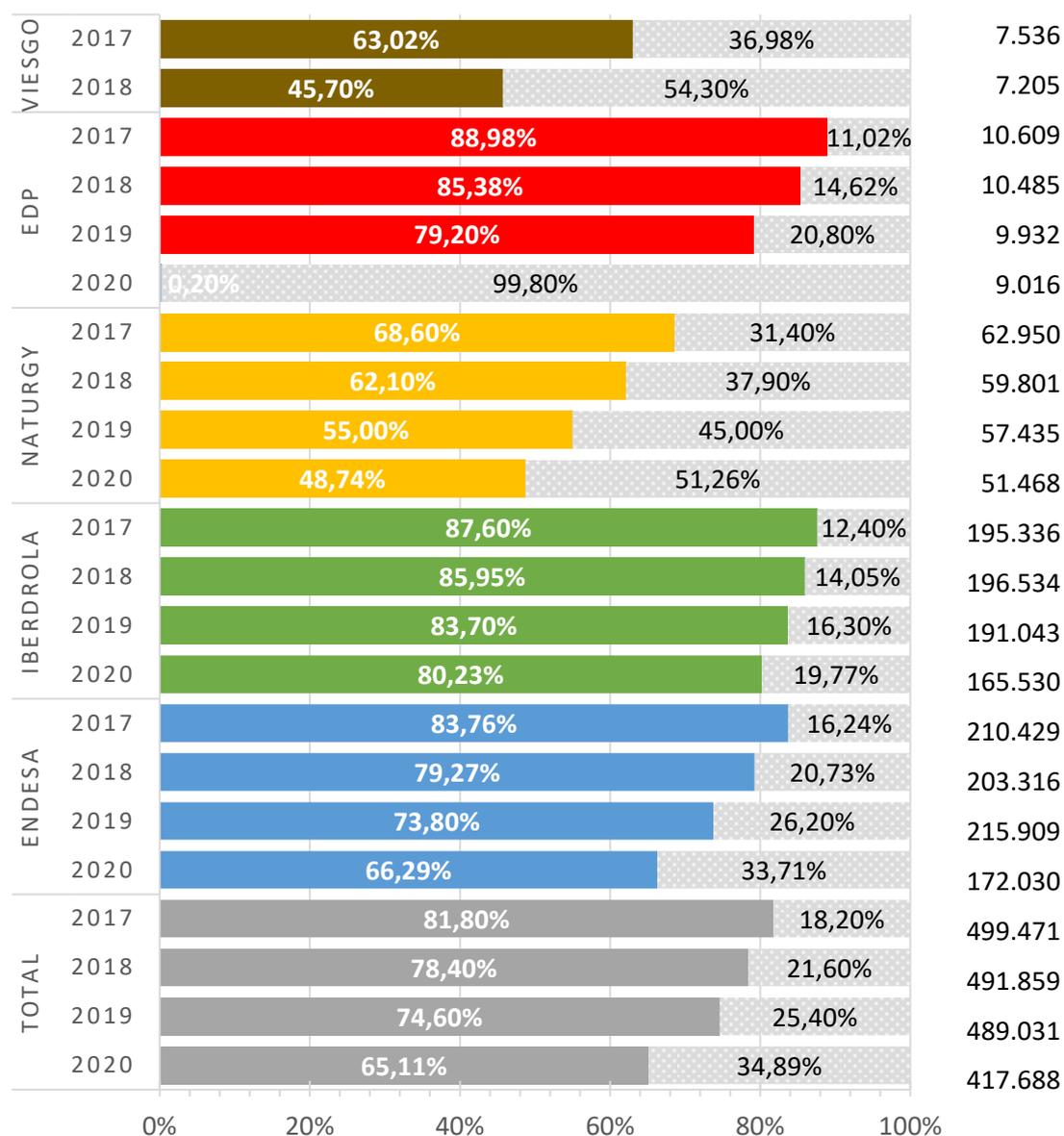
ANEXO I. ANÁLISIS DE LA INTEGRACIÓN VERTICAL EN EL MERCADO MINORISTA

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

En primer lugar, se analiza el porcentaje del total de altas del distribuidor que son suministradas por comercializadores del mismo grupo empresarial. En el gráfico siguiente, correspondiente al **sector eléctrico**, se representan los movimientos de altas por grupos verticalmente integrados, donde destacaron los siguientes resultados relativos al periodo 2017 - 2020:

- En el área de distribución del Grupo Iberdrola, se observó el porcentaje más elevado de altas suministradas por comercializadores pertenecientes al mismo grupo, con el 80,2% en 2020 (87,6% en 2017). Ha sido este grupo el que presentó un menor descenso en su tasa de altas de nuevos suministros en su área de distribución desde 2015, con 10 puntos menos en cinco años.
- El distribuidor que presentó una mayor reducción de la tasa de altas en comercializadores del mismo grupo verticalmente integrado en el periodo comprendido entre los años 2017 y 2020 fue el perteneciente al Grupo Naturgy, al pasar del 68,6% de captación en 2017, al 48,7% en 2020. Esto ha supuesto una reducción de 19,9 puntos en los últimos 3 años y de 32,2 puntos en los últimos 5 años, con una media de 6,4 puntos menos por año.
- En lo que referente al Grupo Endesa, el porcentaje de altas en sus redes de distribución durante el último año fue del 66,3%, mientras que en 2017 era del 83,8%. Para este grupo, la reducción de su tasa de captación de nuevas altas en su área de distribución ha sido de 25,4 puntos en los últimos cinco años, y una media de 5,1 puntos menos por año.
- Por su parte, el Grupo EDP, que presentaba la mayor tasa de captación de nuevas altas en su área de distribución en 2015, con un 94,3% de las activaciones, y que mantuvo esta situación durante los años siguientes; redujo dicho porcentaje de forma notable durante 2019, situándose en un 79,2% (6,2 puntos menos en el último año). En el año 2020, se ha considerado a la comercializadora EDP Clientes como la comercializadora verticalmente integrada en el Grupo EDP al haber pasado EDP Energía y EDP Comercializadora a formar parte del Grupo Total en diciembre del año 2020.

Gráfico I.1 Porcentaje del total de altas que son suministradas por comercializadores del mismo grupo empresarial, por otros grupos, y altas totales por área de distribución entre los años 2017 y 2020 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

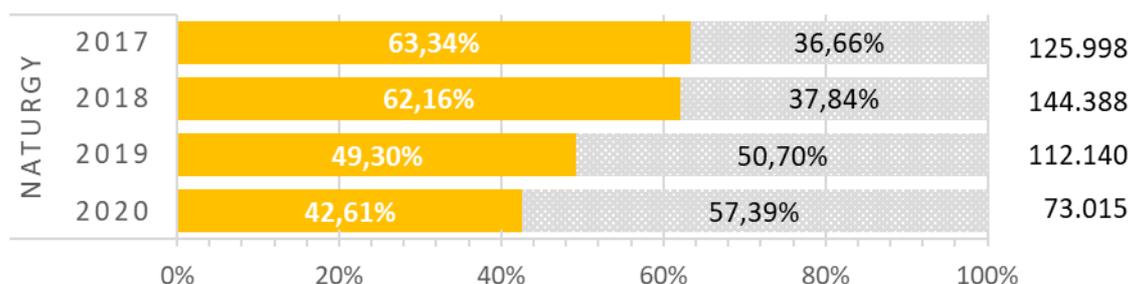
Nota: Se indica el total de altas por año y grupo distribuidor. El Total Nacional también incluye a otros pequeños grupos verticalmente integrados. El Grupo Viesgo ya no se considera un grupo verticalmente integrado desde noviembre de 2018. Notas: La comercializadora del Grupo EDP recoge los datos de altas correspondientes a EDP Clientes en 2020.

Por tanto, los datos observados para el periodo comprendido entre los años 2017 y 2020 reflejan la importancia de la integración vertical con el distribuidor de la zona en el suministro a las nuevas altas de energía eléctrica. En el año 2020, el 65,1% de las 418 mil altas registradas en áreas de distribución donde existía un comercializador verticalmente integrado, se activaron a favor de comercializadores del mercado libre y del mercado regulado pertenecientes al

mismo grupo que el distribuidor. Aunque dicho porcentaje ha disminuido durante el periodo objeto de análisis, la situación actual sigue reflejando una concentración mayoritaria por parte de los comercializadores del mismo grupo que el distribuidor respecto a las nuevas altas.

En lo referente al **sector gasista**, los comercializadores del Grupo Naturgy suministraron el 42,6% de las altas de puntos de suministro en las zonas de distribución de dicho grupo en el año 2020. Este porcentaje suponía el 87,7% en el año 2015, y sufrió una reducción notable entre los años 2016 y 2017, de 24,4 puntos; y entre los años 2018 y 2019, de 12,9 puntos. Para el conjunto del periodo comprendido entre los años 2017 y 2020, la tasa de captación del grupo en su área de distribución se redujo notablemente; siendo en el último año, 20,7 puntos inferior a la registrada en 2017.

Gráfico I.2 Altas y porcentaje del total de altas que son suministradas por comercializadores del mismo grupo empresarial entre los años 2017 y 2020 - Sector Gasista

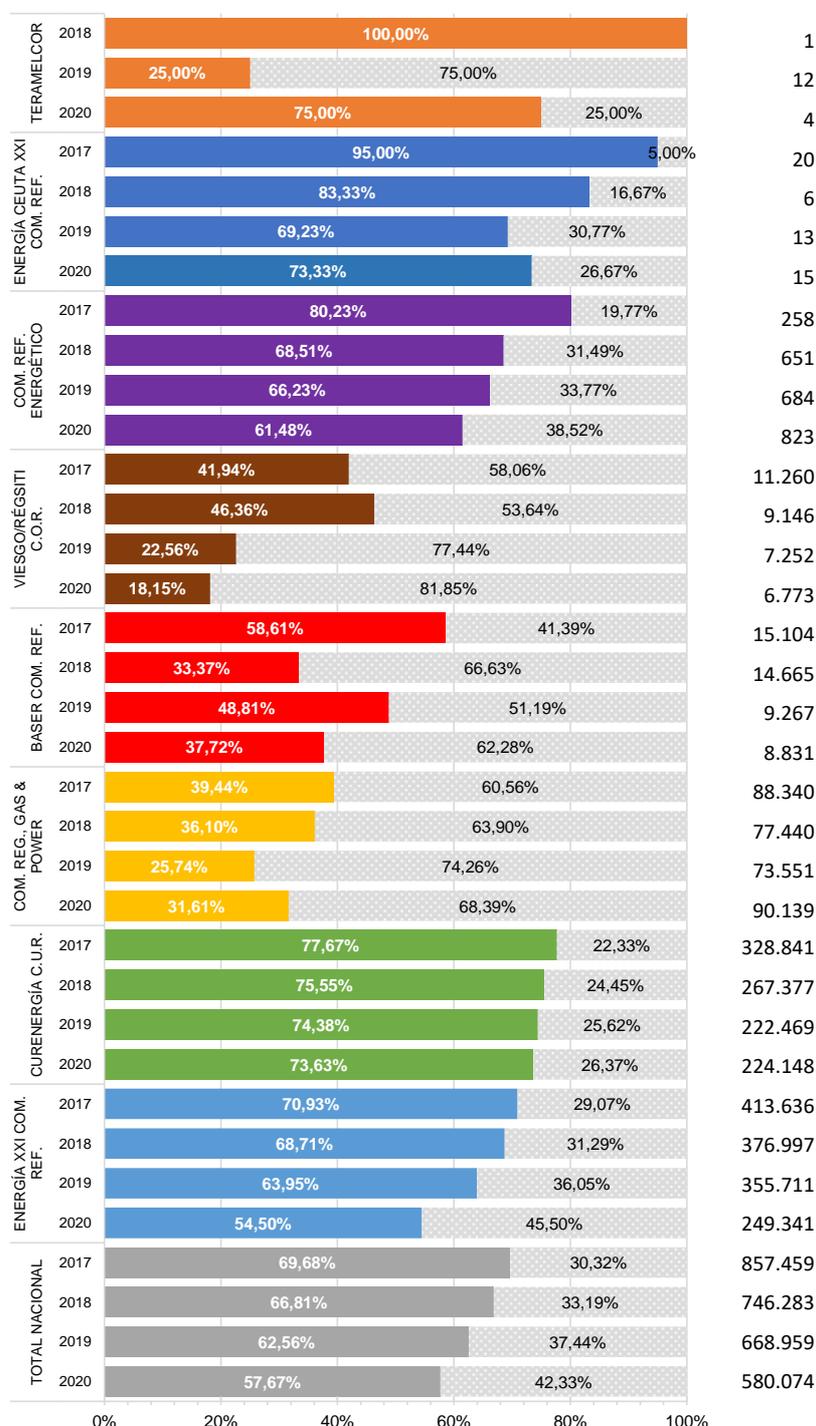


Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

En segundo lugar, por lo que se refiere a los cambios de comercializador que se producen desde el comercializador de referencia (COR) al comercializador libre del mismo grupo, el siguiente gráfico muestra los resultados correspondientes al **sector eléctrico** para el periodo comprendido entre los años 2017 y 2020.

Gráfico I.3 Número de cambios producidos dentro del mismo grupo comercializador entre el COR y uno libre entre los años 2017 y 2020 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Las comercializadoras de Viesgo forman parte del Grupo Repsol (Régsiti) desde noviembre de 2018. Mismo grupo comercial que Baser Comercializadora de Referencia aglutina los datos de las Comercializadoras: EDP Energía, EDP Comercializadora y Total Gas y Electricidad España del año 2020

Sobre un total de 580 mil consumidores de energía eléctrica que salieron del comercializador de referencia en 2020, el 57,7% eligieron un comercializador libre del mismo grupo empresarial (335 mil suministros) al que pertenecían cuando se encontraban en el mercado regulado. Cabe señalar que en el año 2015 este porcentaje se situó en el 77,2%, por lo que la reducción en los últimos cinco años ha supuesto 19,5 puntos menos. En los últimos 3 años, la reducción ha sido de 12 puntos. Para el conjunto de movimientos en el periodo comprendido entre los años 2015 y 2020, cambiaron del mercado regulado al mercado libre cerca de 5 millones de suministros, eligiendo el 69,7% de ellos permanecer en el mismo grupo comercializador. En el periodo 2017-2020, cambiaron casi 1,9 millones de suministros y de ellos el 64,8% permanecieron en el mismo grupo comercializador.

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

- El comercializador regulado Curenergía (Grupo Iberdrola) presentó el mayor porcentaje de salidas a comercializadores libres del mismo grupo en 2015, cuando captaba el 82,7% de los suministros salientes. En 2020 mantuvo esta situación, siendo la tasa de captación del 73,6% dentro del Grupo Iberdrola. Para este grupo, la reducción de su tasa de captación interna ha sido de 9,1 puntos en los últimos cinco años y de 4 puntos en los últimos 3 años.
- Por el contrario, fue el comercializador regulado Régsiti (Grupo Repsol) quien presentó un porcentaje menor de salidas al comercializador libre del mismo grupo durante el año 2020, al pasar el 18,2% de los suministros salientes a Repsol Comercializadora de Electricidad y Gas. Se apreció una importante reducción durante el año 2019, al disminuir en más de la mitad el porcentaje de captaciones en relación con el valor presentado un año antes. En el periodo comprendido entre el año 2017 y el 2020 la reducción es de 23,8 puntos.
- El Grupo Naturgy presentó una reducción de su tasa de captación de suministros salientes de la Comercializadora Regulada Gas & Power, con destino una de sus comercializadoras libres durante el periodo comprendido entre los años 2015 y 2020, de 22,7 puntos. En 2020 captó el 31,6% de los suministros que abandonaron la comercializadora regulada (5,9 puntos más que en el año 2019).
- Por su parte, el comercializador regulado Energía XXI (Grupo Endesa) fue el que presentó un mayor número de suministro que pasaron al mercado libre en 2020 (cerca de 250 mil suministros), captando el 54,5% de éstos un comercializador libre de su mismo grupo. Para este grupo, la reducción de su tasa de captación interna ha sido de 24,4 puntos en los últimos cinco años y de 16,4 puntos en los últimos 3 años.

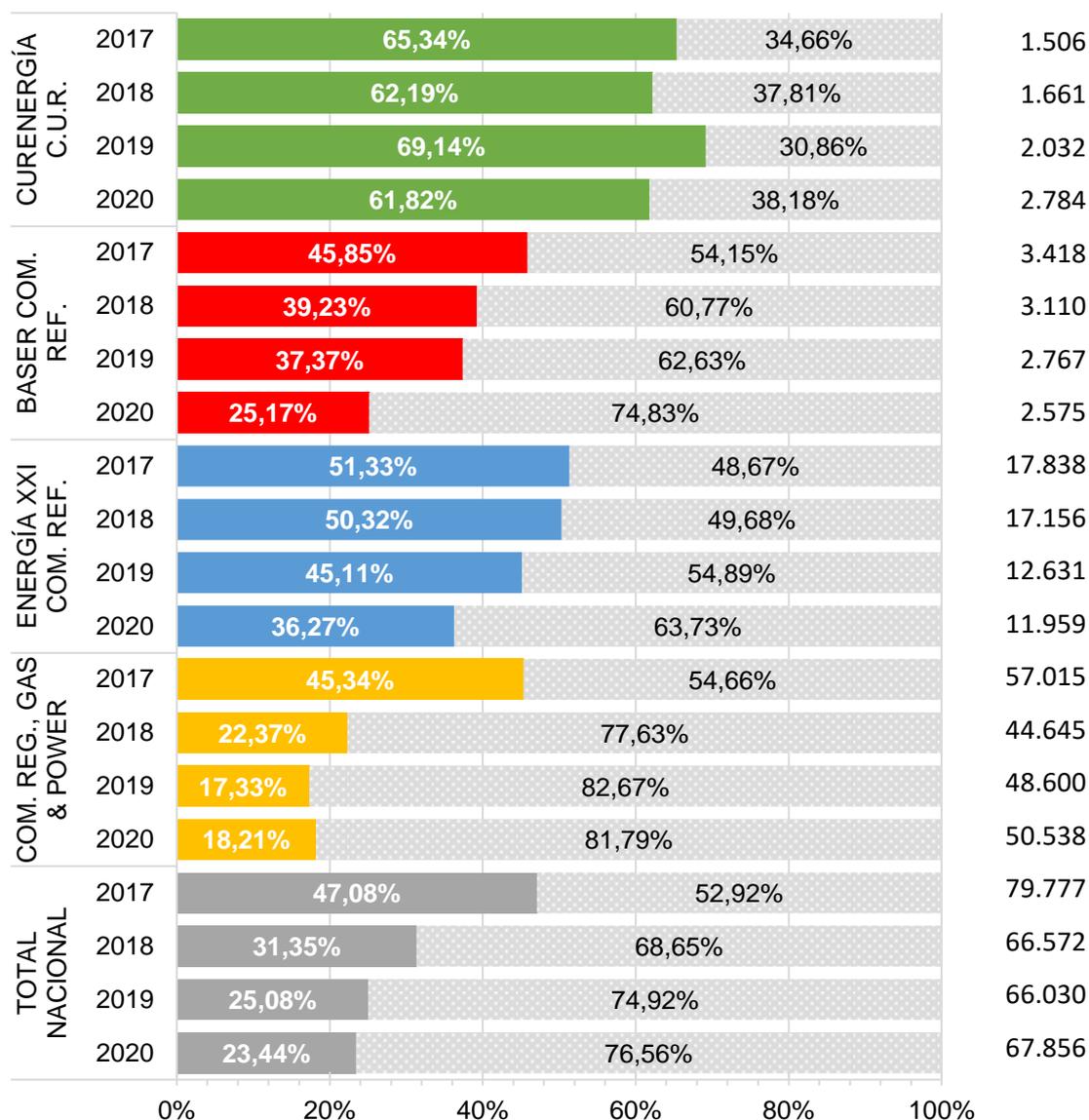
- Los comercializadores EDP Energía, EDP Comercializadora y Total Gas y Electricidad España, presentaron una tasa de captación del 37,7% de los suministros salientes de Baser en 2020.
- El Comercializador de Referencia Energético (Grupo CHC) presenta un número reducido de suministros que deciden pasarse a un comercializador libre (823 suministros en 2020), siendo el destino del 61,5% de ellos el comercializador libre de su mismo grupo.
- Los resultados obtenidos por los comercializadores regulados de las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla, Energía Ceuta XXI (Grupo Endesa) y Teramelcor, no resultaron significativos debido al limitado número cambios registrados en los últimos años.

Por consiguiente, en el sector eléctrico continúa la inercia detectada hace años de cambio de comercializador hacia comercializadores libres del grupo empresarial al que pertenece el comercializador regulado. Es cierto que se observa una disminución en el porcentaje respecto a años anteriores, pero, aun así, el 57,7% de consumidores que dejaron un comercializador regulado en el año 2020 lo hicieron para pasar a un comercializador libre del mismo grupo.

Analizando los datos correspondientes al **sector gasista**, en el gráfico siguiente se muestran los resultados para el periodo comprendido entre los años 2017 y 2020.

Sobre un total de 68 mil suministros de gas natural que salieron de un comercializador de último recurso (CUR) en el año 2020, el 23,4% eligieron como destino un comercializador libre del mismo grupo empresarial. En el año 2015 este porcentaje se situó en el 51,6%, por lo que la reducción es notable, de 28,2 puntos en los últimos cinco años y de 23,6 puntos en los últimos tres.

Gráfico I.4. Número de cambios producidos dentro del mismo grupo comercializador entre el CUR y uno libre entre los años 2017 y 2020 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Mismo grupo comercial que Baser Comercializadora de Referencia aglutina los datos de las Comercializadoras: EDP Comercializadora y Total Gas y Electricidad España del año 2020

En el periodo comprendido entre el año 2015 y el año 2020, 498 mil suministros gasistas han cambiado de un comercializador de último recurso a un comercializador libre, y el 38,3% de ellos (191 mil suministros) eligieron un comercializador libre perteneciente al mismo grupo empresarial para su suministro de gas natural. En el periodo comprendido entre el año 2017 y el 2020, las cifras serían de 280 mil suministros y un 32,4% (91 mil suministros). Iberdrola mostró el porcentaje de captación más elevado en 2020, con un 61,8% de

consumidores que salieron de Curenergía hacia un comercializador libre del grupo.

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

Con fecha 6 de septiembre de 2018, la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC aprobó una Resolución sobre el procedimiento para la adopción de una decisión jurídicamente vinculante relativa al cumplimiento efectivo de la obligación legal por las empresas distribuidoras y comercializadoras de referencia pertenecientes a grupos integrados, a no crear confusión a los consumidores en la información, presentación de marca e imagen de marca³⁷, aplicable a empresas con más de 100 mil clientes.

³⁷ Resolución DJV/DE/001/18.

ANEXO II. RESUMEN PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR. AÑO 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
R1-043	ANSELMO LEON DISTRIBUCIÓN	3.040	2.659	87,55%	100,00%	378	12,45%	99,21%	7	2.645	100,00%	18	11
R1-003	BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS	21.828	20.268	91,99%	99,91%	1.766	8,01%	97,51%	16	20.060	99,36%	65	0
R1-015	BASSOLS ENERGÍA	1.192	846	69,80%	92,79%	366	30,20%	82,51%	5	820	92,80%	5	0
R1-022	CENTRAL ELÉCTRICA SESTEO Y CIA	1.835	1.591	91,54%	99,94%	147	8,46%	97,96%	1	1.603	98,32%	8	8
R1-044	COMPañIA DE ELECTRICIDAD DEL CONDADO	2.213	1.720	76,61%	99,53%	525	23,39%	87,05%	7	1.504	95,48%	15	15
R1-027	COMPañIA MULLENSE DE GAS Y ELECTRICIDAD	1.430	1.281	87,56%	100,00%	182	12,44%	100,00%	0	916	99,89%	28	0
R1-047	DISTRIBUIDORA ELÉCTRICA DE DON BENITO	4.046	3.352	86,75%	99,97%	512	13,25%	99,80%	11	3.362	96,16%	7	7
R1-294	DISTRIBUIDORA ELÉCTRICA DEL PUERTO DE LA CRUZ	2.273	2.043	89,29%	100,00%	245	10,71%	100,00%	2	2.012	99,75%	12	9
R1-036	DISTRIBUIDORA ELÉCTRICA LOS BERMEJALES	1.457	1.181	85,21%	99,24%	205	14,79%	92,20%	3	1.152	89,06%	7	7
R1-299	EDISTRIBUCION REDES DIGITALES	1.850.684	1.620.457	86,82%	99,95%	245.994	13,18%	99,92%	572	1.596.942	99,36%	7.341	5.439
R1-016	ELECTRA CALDENSE	670	612	90,40%	100,00%	65	9,60%	100,00%	2	654	100,00%	65	0
R1-174	ELECTRA CONILENSE	1.082	882	80,99%	96,49%	108	10,91%	91,67%	2	864	90,51%	5	5
R1-009	ELÉCTRICA CONCEJUNE DISTRIBUCIÓN	5.795	5.272	90,98%	99,98%	524	9,04%	100,00%	0	5.272	100,00%	66	43
R1-019	ELÉCTRICA DEL EBRO	2.525	2.228	87,90%	99,87%	324	12,70%	100,00%	2	2.195	99,13%	10	7
R1-035	ELÉCTRICA DEL OESTE DISTRIBUCIÓN	3.194	2.655	83,83%	100,00%	512	16,17%	100,00%	0	2.317	91,93%	0	0
R1-049	ELECTRICAS PITARCH DISTRIBUCIÓN	3.007	2.526	84,62%	100,00%	459	15,38%	100,00%	0	2.185	91,85%	0	0
R1-034	ELECTRICIDAD DE PUERTO REAL (EPRESA)	2.323	1.889	82,63%	99,21%	397	17,37%	98,99%	23	1.994	90,62%	5	0
R1-256	EMDECORIA	1.108	900	87,63%	99,89%	127	12,37%	100,00%	4	909	93,29%	3	3
R1-030	EMPR. DE ALUMBRADO ELÉCTRICO DE CEUTA DIST.	1.659	1.346	77,80%	99,93%	384	22,20%	100,00%	1	1.102	99,91%	54	0
R1-054	ENERGÍA DE MIAJADAS	1.326	1.426	99,89%	99,48%	95	8,78%	100,00%	4	1.320	86,59%	6	4
R1-026	ENERGÍAS DE ARAGÓN I (EASA)	1.611	1.611	87,41%	99,99%	232	12,59%	100,00%	0	1.585	99,94%	5	0
R1-018	ESTABANELL Y PAHISA ENERGÍA	4.575	3.845	84,25%	100,00%	719	15,75%	100,00%	4	3.446	99,97%	21	0
R1-008	HIDROCANÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	70.574	63.806	89,85%	99,15%	7.205	10,15%	96,07%	46	56.443	69,07%	251	0
R1-115	HIDROELÉCTRICA VEGA	1.365	1.150	88,39%	99,74%	151	11,61%	96,69%	2	1.159	97,67%	2	2
R1-050	HIJOS DE JACINTO GUILLEN DIST. ELÉCTRICA	1.257	1.011	87,38%	100,00%	146	12,62%	98,63%	1	990	97,27%	8	8
R1-001	I-DE REDES ELÉCTRICAS INTELIGENTES	1.605.955	1.446.058	91,19%	99,96%	139.683	8,81%	99,88%	328	1.456.153	100,00%	9.674	5.155
R1-025	INPELARIAS POZOBLANCO	1.724	1.388	85,00%	99,78%	245	15,00%	97,55%	7	1.350	86,59%	6	6
R1-028	INPELARIAS GARVY ELECTRICIDAD	1.305	1.305	100,00%	100,00%	269	20,60%	100,00%	36	1.036	100,00%	0	0
R1-057	ROMERO CANDAU	1.547	1.181	82,53%	99,58%	250	17,47%	98,80%	4	1.135	94,98%	2	2
R1-021	SUMINISTRADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ	6.326	4.244	67,64%	16,33%	2.050	32,36%	24,63%	137	4.097	65,15%	29	0
R1-062	SUMINISTRO DE LUZ Y FUERZA	1.789	1.321	73,72%	99,85%	471	26,28%	100,00%	1	1.302	99,39%	3	0
R1-002	UFD DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	476.982	418.914	87,73%	99,80%	60.545	12,63%	99,53%	141	409.199	77,89%	557	0
R1-005	VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	73.648	67.608	90,60%	99,92%	7.011	9,40%	98,74%	41	64.553	99,67%	169	0
RESTO	RESTO	47.943	37.047	83,60%	79,76%	7.267	16,40%	75,75%	368	37.185	92,50%	362	145
TOTAL	TOTAL	4.210.317	3.725.814	88,60%	99,62%	479.536	11,40%	99,05%	1.778	3.690.141	96,64%	18.807	10.880

Cod Com	Comercializador	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
R2-785	ACTIVA COMERCIALIZADORA DE ENERGÍA	1.766	1.683	99,94%	99,94%	107	5,98%	98,13%	1	1.676	98,33%	2	0
R2-505	ADS ENERGY 8.0	11.888	10.932	91,91%	99,91%	866	7,34%	99,65%	4	10.850	99,17%	50	44
R2-242	FACTOR ENERGÍA ESPAÑA	13.740	12.110	89,84%	98,77%	1.669	10,16%	97,01%	9	12.101	96,10%	40	23
R2-003	AGENCIAS DIRECTAS A MERCADO	2.651	2.651	100,00%	100,00%	3	0,11%	100,00%	1	2.650	100,00%	12	0
R2-366	AGUAS DE BARBASTRO ENERGÍA	1.622	1.339	89,45%	92,46%	158	10,55%	91,77%	2	1.128	99,65%	1	0
R2-752	AHORRELUX SERVICIOS ONLINE	20.899	19.498	93,49%	99,76%	1.358	6,51%	99,56%	7	19.862	94,69%	334	61
R2-455	ALCANZIA ENERGÍA	4.631	3.617	78,65%	99,89%	982	21,35%	99,80%	4	3.580	90,14%	13	9
R2-506	ALDRIO ENERGÍA Y SOLUCIONES	162.698	152.766	93,95%	99,69%	9.839	6,05%	98,65%	24	151.435	98,26%	734	755
R2-558	ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	102.235	78.727	77,13%	99,58%	23.500	22,87%	99,16%	30	78.404	97,82%	365	244
R2-499	ANOTHER ENERGY OPTION	8.838	6.791	79,19%	98,29%	1.785	20,81%	95,57%	10	6.793	98,56%	80	38
R2-387	AUDAX RENOVABLES	74.178	68.664	91,96%	99,80%	6.006	8,04%	99,37%	3	68.717	98,60%	318	291
R2-416	AURA ENERGÍA	6.340	5.362	86,60%	99,87%	830	13,40%	99,64%	0	4.758	99,16%	24	4
R2-235	AXPO IBERIA	14.381	11.742	82,36%	99,41%	2.515	17,64%	99,36%	7	12.436	98,95%	15	36
R2-794	BIROU GAS	12.210	11.414	93,12%	99,81%	843	6,88%	98,81%	7	10.893	99,14%	22	14
R2-796	BON PREU	5.419	4.677	86,26%	99,70%	745	13,74%	99,73%	11	4.554	99,58%	6	0
R2-772	BULB ENERGÍA IBÉRICA	16.425	13.918	86,76%	99,96%	2.124	13,24%	99,86%	4	13.710	98,21%	66	42
R2-453	CARVISA ENERGÍA	1.753	1.565	92,38%	100,00%	129	7,62%	100,00%	0	1.572	95,10%	2	2
R2-599	CATASAS ENERGÍA	5.145	4.429	89,45%	14,40%	745	14,40%	100,00%	2	4.271	99,86%	2	1
R2-679	CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	17.678	14.088	78,95%	99,48%	3.757	21,05%	98,62%	8	14.259	94,96%	91	14
R2-239	CEPSA GAS Y ELECTRICIDAD	2.752	2.565	93,65%	99,06%	174	6,35%	99,43%	0	2.740	99,64%	0	0
R2-291	CIDE HC ENERGÍA	6.417	5.630	89,44%	96,87%	665	10,56%	97,14%	20	5.583	97,55%	5	5
R2-766	COMERCIAL SUMINISTROS ELÉCTRICOS Y GAS	971	985	92,75%	100,00%	77	7,25%	100,00%	0	981	99,90%	4	4
R2-635	COM. DE ELECTRICIDAD Y GAS DEL MEDITERRANEO	1.576	1.415	89,11%	100,00%	173	10,89%	100,00%	0	1.406	99,57%	4	4
R2-640	COMERCIALIZADORA DE ENERGÍA DIRECTA	1.540	1.159	76,81%	99,74%	350	23,19%	100,00%	1	1.144	99,83%	4	1
R2-019	COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ	4.764	3.726	78,65%	99,76%	912	19,21%	99,42%	2	3.213	99,69%	13	11
R2-496	CORPORACIÓN ALIMENTARIA GUISSONA	3.746	3.331	91,21%	99,52%	403	10,79%	99,75%	1	3.305	99,76%	6	1
R2-560	COX ENERGÍA COMERCIALIZADORA ESPAÑA	1.092	980	88,13%	99,80%	132	11,87%	100,00%	2	978	95,30%	2	2
R2-475	CYE ENERGÍA	8.854	7.537	89,20%	99,69%	913	10,80%	99,34%	17	7.445	96,98%	38	22
R2-525	DAIMUZ ENERGÍA	1.727	1.447	84,23%	99,59%	271	15,77%	98,52%	0	1.423	95,29%	7	1
R2-681	DISA ENERGÍA ELÉCTRICA	4.000	3.786	94,91%	99,97%	203	5,09%	100,00%	1	3.743	99,60%	8	1
R2-818	EDP CLIENTES	14.654	14.358	99,16%	99,61%	121	0,84%	96,69%	4	14.344	99,44%	14	2
R2-182	EDP COMERCIALIZADORA	15.769	13.788	89,89%	99,96%	1.951	12,42%	99,99%	0	13.841	99,02%	46	14
R2-004	EDP ENERGÍA	128.006	114.251	88,59%	99,76%	14.708	11,41%	98,96%	40	113.253	95,79%	356	261
R2-592	ELÉCTRICA DE GUIXES ENERGÍA	1.758	1.569	90,85%	99,62%	158	9,15%	98,73%	0	1.461	98,84%	13	1
R2-046	ELECTRICA SOLLERENSE	2.837	2.637	92,79%	99,96%	205	7,21%	100,00%	1	2.576	99,84%	3	0
R2-758	ELECTRICIDAD ELEIA	15.033	13.145	91,58%	99,69%	1.208	8,42%	99,34%	5	11.832	98,58%	81	18
R2-763	ELEGA ENERGÍA	960	890	92,71%	98,65%	70	7,29%	97,14%	0	884	99,32%	1	0
R2-631	ELEK COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA	1.497	1.371	95,87%	100,00%	59	4,13%	100,00%	0	1.371	99,34%	0	0
R2-753	ELEKTRON COMERCIALIZADORA DE ENERGÍA	1.540	1.316	89,66%	99,32%	199	13,14%	98,99%	0	1.283	99,30%	3	0
R2-001	ENDESA ENERGÍA	616.778	559.830	89,81%	99,70%	67.005	10,69%	99,02%	254	549.458	97,90%	3.380	2.805

MERCADO ELÉCTRICO

Cod Com	Comercializador	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
R2-523	ENELUZ 2025	41.662	32.900	90,13%	99,72%	3.603	9,87%	99,25%	35	32.193	98,84%	313	60
R2-084	ENERCOLUZ ENERGÍA	2.071	1.827	90,40%	99,73%	194	9,60%	98,45%	2	1.773	97,29%	27	2
R2-542	ENERGÍA COLECTIVA	38.521	32.658	87,01%	99,66%	4.875	12,99%	99,22%	16	32.290	98,38%	49	40
R2-411	ENERGÍA DLR COMERCIALIZADORA	1.405	1.178	90,76%	99,49%	120	9,24%	99,17%	2	965	97,31%	10	6
R2-569	ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA	13.735	12.131	89,42%	2	1.436	10,58%	99,37%	2	11.926	98,65%	25	14
R2-494	ENERGÍA NÓRDICA GAS Y ELECTRICIDAD	2.917	2.632	90,54%	99,77%	275	9,46%	100,00%	0	2.682	96,35%	9	4
R2-676	ENERGÍA NUFRI	2.555	2.236	87,31%	99,42%	325	12,69%	100,00%	2	2.180	99,36%	3	1
R2-479	ENERGY STROM XXI	2.888	2.435	84,90%	99,88%	433	15,10%	100,00%	1	2.248	96,33%	28	0
R2-241	ENERGÍA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	53.007	49.195	92,92%	99,73%	3.750	7,08%	99,23%	19	49.058	98,90%	228	276
R2-550	ENERPLUS ENERGÍA	3.913	3.434	86,65%	99,83%	529	13,35%	99,43%	0	3.396	96,32%	15	5
R2-543	ENERXIA GALEGA MAIS	2.749	2.442	89,39%	96,40%	290	10,61%	95,52%	1	2.349	88,29%	10	1
R2-597	ENSTROGA	3.618	3.176	90,74%	99,78%	324	9,26%	99,69%	1	3.145	95,07%	18	6
R2-288	ENSCANDINAVA DE ELECTRICIDAD	5.545	5.003	90,75%	99,40%	510	9,25%	98,24%	4	4.888	99,00%	6	6
R2-013	ESTABANELLY PAHISA MERCATOR	1.747	1.421	81,15%	99,51%	330	18,85%	99,39%	0	1.203	99,00%	21	2
R2-382	EVEGREEN ELÉCTRICA	2.420	2.159	89,62%	99,95%	250	10,38%	100,00%	1	2.141	99,91%	3	5
R2-109	FACTOR ENERGÍA	47.204	42.910	91,04%	99,78%	4.221	8,96%	99,60%	10	42.676	98,85%	149	141
R2-403	FENIE ENERGÍA	57.373	51.127	88,25%	99,69%	6.810	11,75%	99,32%	84	49.828	98,00%	88	144
R2-583	FOX ENERGÍA	11.187	10.298	91,84%	99,85%	915	8,16%	98,25%	5	10.219	98,00%	172	28
R2-767	GAIA GLOBAL ENERGY	4.448	4.060	90,93%	100,00%	405	9,07%	99,75%	2	4.061	99,63%	1	0
R2-567	GAOLANIA SERVICIOS	18.404	17.020	93,49%	99,78%	1.186	6,51%	98,90%	6	16.899	98,70%	12	22
R2-140	GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	18.507	15.224	90,55%	99,10%	1.621	9,45%	95,00%	26	14.384	98,28%	30	16
R2-603	GEO ALTERNATIVA	21.390	18.030	84,15%	99,89%	3.395	15,85%	99,79%	3	17.734	96,63%	155	96
R2-265	GEOTANTLER	2.312	1.951	86,17%	99,79%	313	13,83%	98,37%	1	1.941	99,68%	1	8
R2-269	GESTERNOVA	32.536	28.393	87,55%	99,74%	4.036	12,45%	99,08%	9	28.120	97,58%	105	69
R2-536	GLOBAL BIOSFERA PROTEC	3.540	3.037	89,48%	99,54%	357	10,52%	99,72%	3	2.962	96,62%	23	3
R2-732	GLOBELIGHT ENERGY	1.441	1.232	86,58%	99,51%	191	13,42%	95,81%	2	1.254	99,52%	4	2
R2-680	GRUPO IBERDROLA ENERGÍA	3.616	3.186	88,07%	99,65%	429	11,93%	99,53%	2	3.023	95,07%	6	1
R2-736	HELIOLEC ENERGÍA ELÉCTRICA	3.225	2.988	93,25%	99,19%	194	6,10%	98,37%	1	3.077	99,30%	5	0
R2-368	HIROELÉCTRICA EL CARMEN ENERGÍA	1.987	1.676	87,75%	99,28%	234	12,25%	98,29%	2	1.600	95,81%	3	2
R2-408	HDLALLUZ - CLIDOM	142.543	95.567	66,60%	99,75%	47.921	33,40%	99,65%	83	91.686	95,05%	930	103
R2-515	IBERDROLA CLIENTES	807.022	714.501	88,62%	99,70%	91.781	11,38%	99,10%	434	720.429	93,03%	3.265	1.779
R2-726	IBERDROLA SERVICIOS ENERGÉTICOS	6.675	4.737	71,00%	99,82%	1.695	25,56%	99,71%	10	4.771	98,70%	4	1
R2-521	IBERELÉCTRICA COMERCIALIZADORA	1.234	1.019	83,32%	99,90%	204	16,68%	100,00%	0	993	99,50%	15	0
R2-459	INER ENERGÍA CASTILLA LA MANCHA	4.205	3.631	88,32%	99,75%	480	11,68%	99,17%	0	3.594	97,91%	10	3
R2-495	INSIGNIA ENERGÍA	2.558	2.368	93,12%	99,75%	175	6,88%	99,43%	0	2.345	99,79%	5	4
R2-572	INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA SUR	3.781	3.531	93,54%	99,72%	244	6,46%	99,59%	3	3.472	99,77%	18	4
R2-469	INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	8.668	7.930	91,49%	99,81%	700	8,11%	99,69%	0	7.869	92,58%	12	12
R2-744	IRIS ENERGÍA EFICIENTE	54.623	48.841	89,38%	99,80%	5.805	10,62%	99,22%	13	49.986	93,80%	796	117
R2-102	LA UNIÓN ELECTRO INDUSTRIAL	1.267	1.100	89,21%	99,82%	133	10,79%	100,00%	0	1.099	99,73%	11	4
R2-586	LUVÓN ENERGÍA	10.151	9.235	91,48%	99,23%	860	8,52%	98,14%	0	9.184	98,11%	16	17
R2-823	MASOLUZ 2020	6.313	4.297	68,08%	100,00%	2.022	32,03%	100,00%	6	4.038	99,89%	27	12
R2-787	MENTA ENERGÍA COMERCIALIZADORA	1.283	1.083	84,41%	99,81%	193	15,13%	99,45%	0	1.067	99,53%	15	3
R2-552	MI ELÉCTRICA	2.031	1.399	69,38%	99,93%	524	27,25%	100,00%	0	1.341	98,58%	2	0
R2-529	MULTIENERGÍA VERDE	8.365	6.193	73,59%	99,94%	2.222	26,41%	100,00%	1	6.390	90,22%	17	1
R2-509	MY ENERGÍA ONER	2.565	2.171	88,54%	99,91%	281	11,46%	99,64%	0	2.165	99,82%	24	8
R2-608	NABALLA ENERGÍA 2000	10.794	9.970	93,51%	98,87%	692	6,49%	98,99%	9	10.028	94,48%	89	28
R2-142	NATURELY IBERIA	240.484	193.489	81,48%	99,84%	44.023	18,51%	98,84%	32	193.228	98,18%	382	782
R2-161	NEXUS ENERGÍA	25.476	24.622	95,85%	99,44%	4.059	14,15%	94,20%	23	24.767	98,14%	34	20
R2-474	NINOBE SERVICIOS ENERGÉTICOS	4.054	3.331	83,71%	99,97%	648	16,29%	99,69%	2	3.305	99,06%	5	3
R2-551	NOBE SOLUCIONES Y ENERGÍA	1.294	1.192	92,76%	99,16%	93	7,24%	94,62%	0	1.233	94,48%	0	0
R2-402	ONI DEMAND FACILITIES	3.097	2.611	85,61%	99,85%	439	14,39%	98,18%	3	2.609	99,31%	25	7
R2-771	OVO ENERGY SPAIN	7.107	5.990	86,03%	99,58%	973	13,97%	100,00%	0	5.932	99,61%	1	0
R2-565	PEPEENERGY	23.786	21.825	92,60%	99,73%	1.744	7,40%	99,54%	3	21.750	98,46%	1	4
R2-497	PETRONIEVES ENERGÍA 1	1.236	1.074	87,03%	99,63%	160	12,97%	99,38%	1	1.137	96,66%	8	1
R2-750	RELAX ENERGÍA	4.836	4.031	87,55%	99,50%	573	12,45%	97,56%	5	3.833	98,38%	9	3
R2-652	REMICA COMERCIALIZADORA	1.590	1.387	88,97%	99,78%	172	11,03%	99,42%	0	1.403	97,43%	4	4
R2-243	REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	320.230	292.484	91,10%	99,46%	28.588	8,90%	98,80%	102	290.800	97,74%	1.145	551
R2-674	RESPIRA ENERGÍA ESPAÑA	1.425	1.104	77,91%	99,55%	313	22,09%	99,36%	0	1.095	95,16%	1	0
R2-397	RESPIRA ENERGÍA	2.730	2.320	85,23%	99,78%	402	14,77%	99,25%	0	2.233	98,88%	39	4
R2-594	RONDA OESTE ENERGÍA	2.661	2.150	83,40%	99,44%	428	16,60%	98,36%	3	2.093	95,70%	6	3
R2-546	SERVIGAS S. XXI	3.205	2.871	89,86%	99,83%	324	10,14%	100,00%	0	2.869	92,68%	16	7
R2-460	SOLABRIA	2.927	2.750	95,62%	100,00%	126	4,38%	100,00%	2	2.741	99,89%	24	12
R2-476	SOLELEC IBERICA	13.318	12.130	91,11%	99,75%	1.183	8,89%	99,49%	9	11.975	99,04%	78	50
R2-415	SOM ENERGÍA	18.099	16.301	90,85%	99,67%	1.642	9,15%	99,09%	4	16.265	99,75%	14	75
R2-784	SUMINISTRADOR IBERICO DE ENERGÍA	4.228	3.421	86,92%	99,82%	515	13,08%	99,81%	2	2.970	98,25%	29	2
R2-620	SYVA ENERGÍA	6.049	5.407	91,21%	99,60%	540	9,38%	99,35%	1	5.380	98,57%	28	13
R2-388	SYDER COMERCIALIZADORA VERDE	6.807	5.744	86,77%	97,20%	876	13,23%	99,43%	5	5.537	98,23%	13	10
R2-768	TERUGAS ENERGY	1.999	1.814	90,88%	99,12%	182	9,12%	97,25%	1	1.797	97,05%	13	8
R2-473	THE YELLOW ENERGY	4.563	3.916	85,84%	99,59%	646	14,16%	97,99%	0	3.916	97,99%	15	13
R2-687	TOTAL GAS Y ELECTRICIDAD ESPAÑA	18.385	16.917	93,05%	99,47%	1.265	6,95%	99,60%	6	17.517	98,64%	61	26
R2-694	TRACTAMENTI SELECCION DE RESIDUOS	1.329	1.189	89,46%	100,00%	120	9,02%	100,00%	0	1.189	99,99%	0	1
R2-760	UMEME ENERGÍA	5.198	4.400	84,91%	99,89%	782	15,09%	99,49%	0	4.461	96,30%	39	14
R2-443	UNIELÉCTRICA ENERGÍA	17.397	16.053	92,42%	1.317	7.58%	99,16%	99,16%	9	16.029	92,28%	259	50
R2-730	VIRTUS GLOBAL ENERGY	1.314	1.137	84,79%	99,82%	204	15,21%	100,00%	0	1.090	99,72%	0	0
R2-747	VISALLA ENERGÍA	15.858	12.815	82,66%	99,84%	2.688	17,34%	99,11%	10	11.858	98,00%	309	19
R2-722	VITA CAPITAL TRADING	2.833	2.434	91,21%	99,54%	326	11,54%	99,56%	0	2.360	98,64%	7	0
R2-669	VIVE ENERGÍA ELÉCTRICA	4.562	4.106	91,67%	99,90%	373	8,33%	98,66%	0	4.043	98,66%	6	4
R2-642	VIVO ENERGÍA FUTURA	2.483	2.202	88,75%	99,91%	279	11,25%	97,13%	2	2.137	95,37%	2	2
R2-449	WATUM	13.488	12.863	94,33%	99,92%	723	5,67%	99,61%	2	12.729	99,40%	66	42
R2-248	WINO AND MARKET	7.926	7.926	100,00%	99,99%	0	0,00%	99,99%	3	7.926	99,60%	13	5
R2-456	XENERA COMPAÑIA ELÉCTRICA	16.561	15.242	92,25%	99,72%	1.191	7,25%	99,75%	2	15.118	93,67%	28	13
R2-780	ZULUX ENERGÍA	2.648	2.582	97,62%	100,00%	63	2,38%	100,00%	0	2.578	99,57%	4	0
R2-284	COR - BASER COM. REF.	17.866	16.924	96,98%	99,99%	1.108	6,14%	98,32%	8	16.763	96,99%	28	15
R2-540	COR - COM. REF. ENERGÉTICO	8.883	8.456	96,11%	94,37%	342	3,89%	93,86%	14	8.317	96,75%	5	5
R2-356	COR - COM. REC. GAS & POWER	66.506	59.409	89,33%	99,50%	7.245	10,97%	99,21%	1	59.212	95,14%	121	9
R2-329	COR - CURENERGIA C.U.R.	263.346	247.088	94,63%	99,70%	14.021	5,37%	99,64%	41	247.075	96,82%	957	204
R2-292	COR - ENERGÍA XXI COM. REF.	174.937	167.739	95,96%	99,83%	7.287	4,44%	99,13%	52	165.351	99,53%	1.425	863
R2-290	COR - REGSITI COM. REF.	12.155	11.599	95,65%	99,73%	527	4,35%	98,67%	2	11.530	98,39%	5	2
RESTO	RESTO	62.087	52.040	86,51%	98,53%	8.117	13,49%	98,84%	136	50.337			

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)	644.050	553.784	85,89%	99,93%	90.979	14,11%	99,72%	120	546.843	81,94%	3.101	0
0207	DC GAS EXTREMADURA	10.873	10.983	90,31%	100,00%	1.179	9,69%	97,79%	0	9.921	55,43%	6	1
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	12.444	11.000	88,39%	99,99%	1.445	11,61%	99,93%	0	10.923	99,51%	51	0
0234	MADRILEÑA RED DE GAS	117.401	99.729	85,00%	99,94%	17.596	15,00%	99,85%	120	99.628	99,78%	641	0
0242	NED ESPAÑA DISTRIBUCIÓN GAS	38.763	33.871	87,28%	99,98%	4.938	12,72%	100,00%	3	32.627	99,68%	49	0
0229	NORTEGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN	49.384	42.001	85,03%	99,98%	7.393	14,97%	99,96%	2	39.237	99,58%	62	0
0238	REDEXIS GAS	65.330	57.946	88,66%	100,00%	7.408	11,34%	99,87%	0	57.551	99,53%	152	0
0216	TOLOSA GASA	332	290	87,09%	100,00%	43	12,91%	100,00%	0	239	99,58%	0	0
TOTAL	TOTAL	938.578	809.605	86,07%	99,95%	130.981	13,93%	99,76%	245	796.970	86,95%	4.062	1

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	8.117	7.836	95,97%	100,00%	329	4,03%	99,70%	0	7.460	97,67%	1	0
0649	AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE	9.231	8.769	94,86%	99,94%	475	5,14%	99,79%	0	8.763	99,50%	8	0
0537	ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	31.673	29.306	92,17%	99,96%	2.491	7,83%	99,44%	1	28.835	97,70%	27	0
0588	ALTRNA OPERADOR INTEGRAL	27.373	17.723	64,57%	99,92%	9.725	35,43%	99,99%	0	18.066	99,39%	63	0
0611	ANOTHER ENERGY OPTION	1.551	1.246	80,34%	100,00%	305	19,66%	100,00%	0	1.245	97,19%	1	0
0654	AUDAX RENOVABLES	32.450	30.152	92,78%	99,96%	2.347	7,22%	99,91%	2	30.397	99,69%	30	0
0049	AXPO IBERIA	2.804	2.205	78,44%	99,86%	606	21,56%	100,00%	0	2.391	99,00%	7	0
0547	BIROU GAS	1.589	1.458	91,81%	99,93%	130	8,19%	100,00%	1	1.394	60,40%	0	0
0518	CATGAS ENERGÍA	5.605	5.129	91,41%	99,84%	482	8,59%	99,59%	1	5.134	97,45%	8	0
0088	CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	8.395	6.706	79,63%	99,94%	1.715	20,37%	99,65%	1	6.975	99,28%	40	0
0616	CHCUATRO GAS COMERCIALIZADORA	1.968	1.801	91,42%	99,83%	169	8,58%	98,82%	0	1.798	99,05%	4	0
0660	CORPORACIÓN ALIMENTARIA GUISSONA	1.193	1.036	86,84%	100,00%	157	13,16%	100,00%	0	1.017	100,00%	2	0
0706	EDP CLIENTES	6.182	5.820	94,34%	99,98%	349	5,66%	100,00%	0	240	98,75%	9	0
0002	EDP COMERCIALIZADORA	54.889	49.857	90,71%	99,98%	5.108	9,29%	99,78%	14	50.661	71,86%	61	0
0007	ENDESA ENERGÍA	153.304	136.395	88,77%	99,93%	17.251	11,23%	99,49%	8	133.919	99,14%	1.733	0
0638	ENERGÍA COLECTIVA	5.004	4.184	83,43%	99,95%	831	16,57%	100,00%	0	4.128	98,96%	1	0
0038	ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	12.536	11.836	94,30%	100,00%	715	5,70%	99,86%	11	11.912	44,95%	17	0
0082	FACTOR ENERGÍA	21.256	19.560	91,89%	99,98%	1.727	8,11%	99,94%	1	19.219	42,63%	1.151	0
0527	FENIE ENERGÍA	5.951	5.443	91,23%	99,96%	523	8,77%	99,62%	0	5.343	98,33%	3	0
0634	FOX ENERGÍA	1.302	1.167	89,63%	100,00%	135	10,37%	100,00%	0	1.155	98,10%	1	0
0671	GAOLANIA SERVICIOS	1.769	1.614	91,70%	99,81%	146	8,30%	100,00%	9	1.560	60,45%	0	0
0001	GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	2.242	1.912	85,28%	99,77%	428	18,29%	99,77%	1	2.006	99,60%	7	0
0606	GEO ALTERNATIVA	5.828	4.288	73,30%	99,95%	1.562	26,70%	99,49%	0	4.214	99,07%	12	0
0089	HOLALUZ - CLUDOM	32.990	22.195	67,20%	99,92%	10.835	32,80%	99,96%	1	21.811	99,43%	54	0
0529	IBERDROLA CLIENTES	164.086	142.253	86,44%	99,94%	22.312	13,56%	99,64%	100	139.536	98,68%	265	1
0573	INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	2.109	1.941	91,90%	100,00%	171	8,10%	98,83%	0	1.914	99,32%	6	0
0653	IRIS ENERGÍA EFICIENTE	10.998	9.860	89,49%	99,96%	1.158	10,51%	99,83%	0	9.937	99,36%	10	0
0704	MASQLUZ 2020	2.060	1.808	87,72%	100,00%	253	12,28%	100,00%	0	1.311	98,86%	2	0
0033	NATURGY IBERIA	93.672	71.201	75,95%	99,98%	22.543	24,05%	99,93%	67	70.994	34,16%	26	0
0035	NEXUS ENERGÍA	6.020	5.137	85,23%	99,90%	890	14,77%	99,78%	0	5.156	99,53%	19	0
0076	ON DEMAND FACILITIES	2.546	2.282	89,66%	99,91%	286	11,14%	100,00%	0	2.231	97,09%	5	0
0546	REMICA COMERCIALIZADORA	1.846	1.566	84,83%	99,87%	280	15,17%	100,00%	1	1.290	98,99%	5	0
0044	REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	109.446	101.415	92,47%	99,93%	8.254	7,53%	99,69%	3	101.135	99,31%	100	0
0580	SWAP ENERGÍA	1.665	1.449	86,87%	100,00%	219	13,13%	100,00%	0	1.423	98,74%	4	0
0637	TOTAL GAS Y ELECTRICIDAD ESPAÑA	1.673	1.534	91,53%	100,00%	142	8,47%	97,89%	0	1.446	99,65%	7	0
0628	UNIELECTRICA ENERGÍA	1.855	1.679	90,46%	99,94%	177	9,54%	99,44%	0	1.686	98,40%	6	0
0010	UNIÓN FENOSA GAS COMERCIALIZADORA	1.530	1.259	81,75%	99,44%	281	18,25%	100,00%	0	1.200	98,83%	23	0
0605	XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	4.960	4.649	93,56%	100,00%	320	6,44%	100,00%	0	4.607	66,33%	3	0
0060	C.U.R. - BASER COM. REF.	6.701	5.958	88,93%	99,97%	742	11,07%	99,60%	1	5.923	87,05%	3	0
0052	C.U.R. - COM. REG. GAS & POWER	35.781	27.916	77,96%	99,96%	7.891	22,04%	99,94%	0	27.731	47,31%	134	0
0054	C.U.R. - CURENERGÍA C.U.R.	21.312	19.312	90,23%	99,93%	2.090	9,77%	99,71%	13	19.017	98,41%	15	0
0059	C.U.R. - ENERGÍA XXI COM. REF.	15.950	14.949	93,50%	99,97%	1.040	6,50%	99,33%	1	14.717	99,10%	97	0
RESTO	RESTO	19.166	15.799	82,33%	99,89%	3.391	17,67%	99,41%	8	16.073	92,11%	92	0
TOTAL	TOTAL	938.578	809.605	86,07%	99,95%	130.981	13,93%	99,76%	245	796.970	86,95%	4.062	1

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ANEXO III. RESUMEN PROCESO DE ALTAS DE NUEVOS SUMINISTROS. AÑO 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
R1-043	ANSELMO LEON DISTRIBUCIÓN	543	437	80,04%	100,00%	109	19,96%	100,00%	2	432	99,77%	5	0
R1-003	BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS	2.273	1.917	79,74%	99,84%	487	20,26%	100,00%	10	1.722	99,88%	39	0
R1-015	BASSOLS ENERGÍA	322	302	94,07%	95,70%	17	5,33%	100,00%	4	291	74,57%	2	0
R1-022	CENTRAL ELÉCTRICA SESELO Y CIA	303	255	83,61%	99,61%	50	16,39%	88,00%	0	241	93,78%	1	1
R1-044	COMPAÑÍA DE ELECTRICIDAD DEL CONDADO	283	222	80,43%	98,65%	54	19,57%	83,33%	2	212	95,28%	0	0
R1-027	COMPAÑÍA MELILLENSE DE GAS Y ELECTRICIDAD	864	799	85,09%	100,00%	140	14,91%	100,00%	0	647	100,00%	24	0
R1-047	DISTRIBUIDORA ELÉCTRICA DE DON BENITO	263	226	85,51%	100,00%	38	14,39%	97,37%	0	219	98,17%	1	1
R1-294	DISTRIBUIDORA ELÉCTRICA DEL PUERTO DE LA CRUZ	313	203	62,08%	99,51%	124	37,92%	100,00%	1	187	89,30%	1	0
R1-036	DISTRIBUIDORA ELÉCTRICA LOS BERMEJALES	351	291	76,38%	99,66%	90	23,62%	71,11%	3	258	93,02%	1	1
R1-299	EDIISTRIBUCIÓN REDES DIGITALES	267.642	196.160	67,78%	99,93%	93.240	32,22%	99,98%	1.161	170.678	93,71%	2139	0
R1-016	ELECTRA CALDENSE	392	374	93,97%	100,00%	24	6,03%	100,00%	0	371	100,00%	24	0
R1-174	ELECTRA CONILENSE	310	306	96,84%	99,67%	10	3,16%	60,00%	0	293	91,81%	0	0
R1-009	ELÉCTRICA CONQUENSE DISTRIBUCIÓN	365	271	74,45%	100,00%	93	25,55%	100,00%	0	271	100,00%	2	0
R1-019	ELÉCTRICA DEL EBRO	475	339	64,08%	99,12%	190	35,92%	98,42%	0	286	89,51%	4	0
R1-035	ELÉCTRICA DEL OESTE DISTRIBUCIÓN	328	281	88,09%	100,00%	38	11,91%	100,00%	0	264	96,97%	0	0
R1-049	ELÉCTRICAS PITARCH DISTRIBUCIÓN	279	228	83,22%	100,00%	45	16,48%	100,00%	0	211	98,10%	0	0
R1-034	ELECTRICIDAD DE PUERTO REAL (EPRESA)	227	181	76,05%	100,00%	57	23,95%	84,21%	1	173	90,75%	2	0
R1-256	EMDECORIA	128	109	85,16%	100,00%	19	14,84%	100,00%	0	106	96,23%	0	0
R1-030	EMPR. DE ALUMBRADO ELÉCTRICO DE CEUTA DIST.	1.669	1.552	91,35%	100,00%	147	8,65%	100,00%	1	485	90,72%	0	0
R1-054	ENERGÍA DE MAJADAS	137	116	85,93%	99,14%	19	14,07%	89,47%	0	115	98,26%	0	0
R1-026	ENERGIAS DE ARAGÓN I (EASA)	325	231	66,76%	100,00%	115	33,24%	100,00%	1	205	96,59%	2	0
R1-018	ESTABANELL Y FANISA ENERGÍA	940	940	100,00%	100,00%	0	0,00%	100,00%	4	912	100,00%	3	0
R1-008	HIDROCANTABRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	12.927	9.120	68,76%	99,82%	4.143	31,24%	94,16%	57	9.013	89,96%	31	0
R1-115	HIDROELÉCTRICA VEGA	169	154	91,12%	98,05%	15	8,88%	100,00%	0	154	99,35%	1	1
R1-050	HIJOS DE JACINTO GUILLEN DIST. ELÉCTRICA	141	138	96,50%	97,10%	5	3,50%	80,00%	0	136	100,00%	0	0
R1-001	I-DE REDES ELÉCTRICAS INTELIGENTES	223.370	168.308	75,67%	99,99%	54.129	24,33%	100,00%	665	164.782	99,98%	2313	0
R1-025	INPECUARIAS POZOBLANCO	199	182	93,33%	99,45%	13	6,67%	100,00%	2	174	90,80%	0	0
R1-028	MEDIAS GARVEY ELECTRICIDAD	158	153	100,00%	79,08%	0	0,00%	0,00%	11	167	97,01%	0	0
R1-057	ROMERO CANDAU	208	156	71,89%	98,72%	61	28,11%	91,80%	0	150	90,00%	0	0
R1-021	SUMINISTRADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ	1.443	1.249	86,32%	90,63%	198	13,68%	0,00%	0	1.185	99,83%	0	0
R1-062	SUMINISTRO DE LUZ Y FUERZA	117	83	68,03%	100,00%	39	31,97%	100,00%	0	74	97,30%	0	0
R1-002	UFD DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	78.527	56.631	68,05%	99,77%	26.588	31,95%	99,86%	24	51.468	41,84%	139	0
R1-005	VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	6.371	5.451	81,93%	99,94%	1.202	18,07%	93,59%	31	4.955	99,76%	148	0
RESTO	RESTO	8.524	7.247	87,00%	84,19%	1.083	13,00%	78,58%	43	6.851	92,79%	76	24
TOTAL	TOTAL	610.926	454.616	71,33%	99,64%	182.688	28,67%	99,49%	2.027	417.688	89,84%	4960	28

Cod Com	Comercializador	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
R2-785	ACTIVA COMERCIALIZADORA DE ENERGÍA	72	45	59,21%	100,00%	31	40,79%	100,00%	0	39	87,18%	0	0
R2-505	ADS ENERGY 8.0	4	3	75,00%	100,00%	1	25,00%	100,00%	0	3	100,00%	0	0
R2-242	FACTOR ENERGÍA ESPAÑA	202	143	66,51%	99,30%	72	33,49%	98,61%	1	123	78,86%	2	0
R2-000	AGENTES DIRECTOS A MERCADO	190	187	97,40%	99,47%	5	2,60%	80,00%	0	181	96,13%	0	0
R2-366	AGUAS DE BARBASTRO ENERGÍA	441	357	78,46%	78,99%	98	21,54%	85,71%	1	340	97,65%	0	0
R2-752	AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE	94	56	60,22%	98,21%	37	39,78%	100,00%	0	53	86,79%	2	0
R2-455	ALCANZIA ENERGÍA	915	609	64,58%	99,84%	334	35,42%	100,00%	13	575	90,09%	3	0
R2-506	ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	5.480	3.233	56,54%	99,94%	2.485	43,46%	99,48%	22	2.925	85,68%	28	0
R2-558	ALTRNA OPERADOR INTEGRAL	1.175	652	53,80%	99,85%	560	46,20%	99,82%	5	591	87,31%	4	0
R2-499	ANOTHER ENERGY OPTION	226	88	40,59%	100,00%	129	59,45%	100,00%	0	81	95,06%	5	0
R2-387	AUDAX RENOVABLES	605	393	61,99%	100,00%	241	38,01%	100,00%	2	350	85,14%	7	0
R2-416	AURA ENERGÍA	629	307	51,25%	100,00%	292	48,75%	100,00%	0	286	90,91%	7	0
R2-235	AXPO IBERIA	960	488	49,69%	99,59%	494	50,31%	99,80%	7	407	80,59%	5	0
R2-794	BIROU GAS	492	221	44,56%	100,00%	275	55,44%	100,00%	5	192	87,50%	4	0
R2-796	BON PREU	70	45	61,44%	100,00%	28	38,36%	100,00%	5	31	87,10%	0	0
R2-772	BULB ENERGÍA IBÉRICA	18	8	44,44%	100,00%	10	55,56%	100,00%	0	8	100,00%	0	0
R2-453	CARVISA ENERGÍA	305	166	56,46%	100,00%	128	43,54%	100,00%	0	150	72,00%	0	0
R2-599	CATGAS ENERGÍA	470	312	61,67%	100,00%	157	38,33%	100,00%	2	266	92,86%	1	0
R2-679	CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	1.160	523	43,88%	99,62%	669	56,12%	99,85%	0	481	89,19%	4	0
R2-239	CEPSA GAS Y ELECTRICIDAD	95	46	46,00%	100,00%	54	54,00%	96,30%	0	37	81,08%	1	0
R2-291	CIDE HC ENERGÍA	6.673	5.841	86,73%	95,84%	894	13,27%	90,83%	37	5.583	95,13%	10	3
R2-766	COMERCIAL SUMINISTROS ELÉCTRICOS Y GAS	69	37	57,81%	100,00%	27	42,19%	100,00%	1	35	97,14%	0	0
R2-635	COM. DE ELECTRICIDAD Y GAS DEL MEDITERRANEO	686	586	81,16%	99,83%	136	18,84%	100,00%	1	514	93,19%	5	0
R2-840	COMERCIALIZADORA DE ENERGÍA DIRECTA	0	2	50,00%	100,00%	2	50,00%	100,00%	0	1	100,00%	0	0
R2-019	COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ	1.376	1.311	96,11%	99,99%	72	3,92%	99,99%	3	1.246	99,84%	1	0
R2-496	CORPORACIÓN ALIMENTARIA GUISSONA	282	232	76,57%	100,00%	71	23,43%	100,00%	1	209	92,34%	1	0
R2-560	COX ENERGÍA COMERCIALIZADORA ESPAÑA	320	228	69,51%	100,00%	100	30,49%	100,00%	0	220	82,73%	1	0
R2-475	CYE ENERGÍA	946	632	63,52%	99,84%	363	36,48%	100,00%	3	578	96,02%	11	0
R2-525	DAIMUZ ENERGÍA	533	305	53,79%	99,67%	262	46,21%	99,24%	5	261	82,76%	3	0
R2-681	DISA ENERGÍA ELÉCTRICA	243	183	70,11%	100,00%	78	29,89%	98,72%	1	160	96,25%	2	0
R2-818	EDP CLIENTES	196	82	43,52%	100,00%	106	56,38%	100,00%	4	58	79,31%	1	0
R2-182	EDP COMERCIALIZADORA	1.046	1.021	96,81%	99,90%	72	3,92%	97,68%	4	984	99,17%	8	0
R2-004	EDP ENERGÍA	14.577	11.003	72,61%	99,83%	4.151	27,39%	97,09%	51	10.515	88,77%	72	0
R2-592	ELÉCTRICA DE GUIXES ENERGÍA	103	50	45,45%	98,00%	60	54,55%	100,00%	0	43	72,09%	0	0
R2-046	ELÉCTRICA SOLLERENSE	167	123	69,10%	99,19%	55	30,90%	100,00%	2	108	97,22%	0	0
R2-758	ELECTRICIDAD ELEIA	393	226	54,85%	99,56%	186	45,15%	99,46%	5	189	58,20%	1	0
R2-763	ELEGA ENERGÍA	407	321	76,07%	100,00%	101	23,93%	100,00%	2	294	91,16%	1	0
R2-631	ELEK COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA	134	41	36,28%	100,00%	72	63,72%	100,00%	0	44	100,00%	0	0
R2-753	ELEKTRON COMERCIALIZADORA DE ENERGÍA	176	89	53,29%	100,00%	78	46,71%	100,00%	1	71	80,28%	0	0
R2-001	ENDES ENERGÍA	150.900	116.755	72,39%	99,90%	44.534	27,61%	99,67%	506	104.492	92,34%	1167	1

MERCADO ELÉCTRICO

Cod Com	Comercializador	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
R2-523	ENELUZ 2025	254	183	68,80%	100,00%	83	31,20%	100,00%	1	159	91,19%	1	0
R2-084	ENERCOLUZ ENERGÍA	206	140	77,78%	100,00%	40	22,22%	100,00%	4	134	63,43%	2	0
R2-542	ENERGÍA COLECTIVA	1.027	766	70,99%	99,74%	313	29,01%	99,68%	2	723	91,15%	3	0
R2-411	ENERGÍA DLR COMERCIALIZADORA	92	49	49,49%	100,00%	50	50,51%	100,00%	1	37	91,89%	1	0
R2-569	ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA	434	312	71,07%	97,76%	127	28,93%	100,00%	3	282	76,60%	3	0
R2-494	ENERGÍA NÓRDICA GAS Y ELECTRICIDAD	115	69	61,06%	100,00%	44	38,94%	100,00%	0	72	88,89%	1	0
R2-676	ENERGÍA NUFRI	47	24	50,00%	100,00%	24	50,00%	95,83%	1	22	86,36%	0	0
R2-479	ENERGY STREAM XXI	236	173	66,28%	100,00%	88	33,72%	100,00%	0	141	65,25%	3	0
R2-241	ENERGÍA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	883	487	52,88%	100,00%	434	47,12%	99,77%	3	417	92,81%	4	0
R2-550	ENERPLUS ENERGÍA	442	300	58,48%	100,00%	213	41,52%	100,00%	0	227	82,82%	1	0
R2-543	ENERXIA GALEGA MAIS	136	79	58,09%	100,00%	57	41,91%	98,25%	0	74	44,59%	0	0
R2-597	ENSTROGA	240	122	49,59%	100,00%	124	50,41%	100,00%	0	101	92,08%	2	0
R2-288	ESCANORIANA DE ELECTRICIDAD	229	140	59,57%	100,00%	95	40,43%	100,00%	0	115	93,04%	0	0
R2-013	ESTABANELLY PAHISA MERCATOR	1.000	895	89,50%	100,00%	164	15,49%	100,00%	4	839	97,97%	8	0
R2-382	EVERGREEN ELÉCTRICA	129	83	61,94%	100,00%	51	38,06%	98,04%	0	72	95,83%	2	0
R2-109	FACTOR ENERGÍA	813	625	76,94%	98,72%	256	29,06%	99,61%	2	520	89,62%	3	0
R2-403	FENIE ENERGÍA	30.088	24.066	75,36%	99,75%	7.869	24,64%	99,45%	146	21.833	88,89%	94	0
R2-583	FOX ENERGÍA	1.224	862	68,58%	100,00%	395	31,42%	100,00%	10	818	97,07%	15	0
R2-767	GAIA GLOBAL ENERGY	29	10	34,48%	100,00%	19	65,52%	100,00%	0	0	88,89%	0	0
R2-567	GAOLANIA SERVICIOS	1.539	951	59,70%	99,68%	642	40,30%	99,69%	12	866	87,53%	1	0
R2-140	GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	1.954	850	43,77%	99,76%	1.092	56,23%	99,63%	33	675	72,74%	7	0
R2-603	GEO ALTERNATIVA	9.477	6.913	65,62%	99,93%	3.622	34,38%	99,59%	10	5.882	88,32%	50	0
R2-265	GEOTIA INTER	122	73	62,99%	100,00%	47	37,61%	100,00%	1	69	95,65%	1	0
R2-269	GESTERNOVA	2.579	1.640	62,99%	99,94%	1.061	39,28%	99,53%	13	1.487	83,33%	9	0
R2-536	GLOBAL BIOSFERA PROTEC	191	127	65,13%	0	66	34,87%	0	0	116	98,28%	3	0
R2-732	GLOBELIGHT ENERGY	72	33	45,83%	100,00%	39	54,17%	100,00%	0	31	74,19%	0	0
R2-680	GRUPO IBERSOGA ENERGÍA	721	496	62,47%	99,60%	298	37,53%	99,66%	3	406	88,42%	2	0
R2-736	HELIOLÉC ENERGÍA ELÉCTRICA	249	168	68,02%	100,00%	79	31,98%	100,00%	3	169	98,22%	0	0
R2-368	HIDROELÉCTRICA EL CARMEN ENERGÍA	287	244	82,99%	99,99%	29	10,62%	100,00%	0	232	94,83%	13	13
R2-408	HOLLALUZ - CLIDOM	18.594	11.259	56,38%	99,85%	8.712	43,62%	99,70%	69	9.805	88,93%	80	0
R2-515	IBERDROLA CLIENTES	211.334	154.832	72,04%	99,94%	60.081	27,96%	99,79%	657	147.764	96,11%	2493	4
R2-726	IBERDROLA SERVICIOS ENERGÉTICOS	532	206	36,72%	100,00%	355	63,28%	100,00%	1	158	79,11%	8	0
R2-521	IBERELÉCTRICA COMERCIALIZADORA	317	203	57,67%	100,00%	149	42,33%	98,66%	5	159	93,02%	1	0
R2-459	INER ENERGÍA CASTILLA LA MANCHA	399	270	65,09%	99,26%	141	34,31%	98,58%	0	268	82,58%	2	0
R2-495	INSIGNIA ENERGÍA	263	186	69,40%	100,00%	82	30,60%	98,78%	0	173	95,95%	4	0
R2-572	INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA SUR	657	458	65,90%	99,56%	237	34,10%	99,58%	4	413	90,31%	2	3
R2-469	INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA SUR	1.095	606	54,69%	99,83%	502	45,31%	99,40%	5	584	80,14%	3	0
R2-744	IRIS ENERGÍA EFICIENTE	369	246	63,90%	100,00%	138	36,10%	100,00%	1	228	93,98%	1	0
R2-102	LA UNIÓN ELECTRO INDUSTRIAL	136	107	79,85%	100,00%	27	20,15%	100,00%	0	109	99,08%	4	0
R2-586	LUVON ENERGÍA	373	213	54,62%	99,53%	177	45,38%	100,00%	4	185	62,16%	1	0
R2-787	MENTA ENERGÍA COMERCIALIZADORA	9	3	33,33%	100,00%	6	66,67%	100,00%	0	3	100,00%	0	0
R2-552	MI ELÉCTRICA	30	9	28,13%	100,00%	23	71,88%	100,00%	0	4	100,00%	0	0
R2-529	MIND ENERGÍA VERDE	42	23	50,00%	100,00%	20	42,86%	100,00%	0	16	75,00%	0	0
R2-509	MY ENERGÍA ONER	145	67	51,54%	100,00%	63	48,46%	100,00%	1	63	100,00%	1	0
R2-608	NABALIA ENERGÍA 2000	406	262	60,93%	99,24%	168	39,07%	98,81%	2	224	74,55%	0	0
R2-142	NATURGY IBERIA	27.679	22.283	74,92%	99,87%	7.460	25,08%	99,64%	21	20.209	45,19%	35	0
R2-161	NEXUS ENERGÍA	912	460	49,09%	98,26%	477	50,91%	100,00%	2	418	82,54%	6	1
R2-474	NINOBÉ SERVICIOS ENERGÉTICOS	712	349	51,39%	99,99%	342	47,20%	99,36%	5	333	88,29%	2	0
R2-551	NOBE SOLUCIONES Y ENERGÍA	173	141	80,57%	100,00%	34	19,43%	100,00%	0	139	88,49%	3	0
R2-402	ON DEMAND FACILITIES	492	230	45,19%	0	279	54,81%	0	0	194	84,54%	6	0
R2-771	OVO ENERGY SPAIN	49	29	56,86%	100,00%	22	43,14%	100,00%	0	26	88,46%	1	0
R2-565	PEPEENERGY	757	430	55,70%	99,53%	342	44,30%	99,42%	5	390	84,62%	4	0
R2-497	PETRONIEVES ENERGÍA 1	68	35	44,30%	100,00%	44	55,70%	97,73%	0	23	100,00%	1	0
R2-750	RELAX ENERGÍA	178	92	49,66%	100,00%	94	50,54%	100,00%	4	74	89,19%	2	0
R2-652	REMICA COMERCIALIZADORA	171	104	61,18%	100,00%	66	38,82%	100,00%	0	111	42,34%	1	0
R2-243	REPESOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	10.577	7.648	67,69%	99,83%	3.650	32,31%	98,25%	39	6.849	89,88%	79	0
R2-674	RESPIRA ENERGÍA ESPAÑA	128	74	58,27%	98,65%	53	41,73%	94,34%	0	66	93,94%	0	0
R2-397	RESPIRA ENERGÍA	277	179	60,47%	98,88%	117	39,53%	100,00%	2	152	94,74%	1	0
R2-594	RONDA OESTE ENERGÍA	63	23	36,51%	100,00%	40	63,49%	100,00%	0	20	90,00%	0	0
R2-546	SERVIGAS S. XXI	100	50	48,54%	100,00%	50	51,46%	98,11%	0	41	90,24%	6	0
R2-460	SOLABRIA	496	386	83,91%	100,00%	74	16,09%	100,00%	0	377	100,00%	0	0
R2-476	SOLLEC IBERICA	698	384	50,46%	99,74%	377	49,54%	100,00%	4	310	90,65%	1	0
R2-415	SOM ENERGÍA	1.799	1.391	72,11%	99,78%	522	27,29%	99,62%	11	1.231	92,20%	11	0
R2-784	SUMINISTRADOR IBERICO DE ENERGÍA	3	1	33,33%	100,00%	2	66,67%	100,00%	0	1	100,00%	0	0
R2-620	SWAP ENERGÍA	334	218	64,50%	99,54%	120	35,50%	98,33%	1	199	90,45%	4	0
R2-388	SYDER COMERCIALIZADORA VERDE	629	331	51,80%	99,40%	308	48,20%	99,35%	4	285	91,23%	11	0
R2-768	TERUGAS ENERGY	65	32	47,66%	100,00%	35	52,24%	100,00%	0	26	96,15%	0	0
R2-473	THE YELLOW ENERGY	233	148	64,35%	99,99%	82	35,65%	97,56%	0	147	93,44%	1	0
R2-687	TOTAL GAS Y ELECTRICIDAD ESPAÑA	326	208	59,43%	98,08%	142	40,57%	99,30%	1	179	70,95%	1	0
R2-694	TRACTAMENT I SELECCIÓ DE RESIDUS	568	207	35,90%	100,00%	493	77,57%	99,48%	1	378	88,62%	3	0
R2-760	UMEME ENERGÍA	161	95	59,38%	100,00%	65	40,63%	100,00%	0	88	89,77%	0	0
R2-443	UNI ELÉCTRICA ENERGÍA	2.617	1.913	68,84%	99,48%	866	31,16%	99,77%	12	1.667	91,42%	13	0
R2-730	VIRTUS GLOBAL ENERGY	158	108	60,34%	100,00%	71	38,66%	100,00%	0	71	94,79%	2	0
R2-747	VISALLIA ENERGÍA	401	177	42,65%	99,64%	238	57,35%	99,16%	4	132	81,06%	2	0
R2-776	VITA CAPITAL TRADING	77	37	52,86%	100,00%	33	47,14%	100,00%	2	32	93,75%	2	0
R2-669	VIVE ENERGÍA ELÉCTRICA	239	121	48,02%	100,00%	131	51,98%	99,24%	3	98	91,84%	0	0
R2-642	VIVO ENERGÍA FUTURA	128	81	57,86%	100,00%	59	42,14%	100,00%	2	66	90,91%	0	0
R2-449	WATUUM	490	385	79,29%	100,00%	148	27,90%	100,00%	1	341	85,96%	1	0
R2-248	WIND TO MARKET	255	142	57,03%	100,00%	107	42,97%	99,07%	2	127	89,76%	4	0
R2-456	XENERA COMPAÑIA ELÉCTRICA	1.277	1.085	81,64%	99,08%	244	18,36%	93,85%	1	929	51,88%	11	0
R2-780	ZULUX ENERGÍA	5	4	80,00%	100,00%	1	20,00%	100,00%	0	3	100,00%	0	0
R2-284	COR - BASER COM. REF.	2.411	1.936	77,88%	99,85%	550	22,12%	94,18%	9	1.848	91,50%	9	0
R2-540	COR - COM. REF. ENERGÉTICO	394	344	86,43%	99,70%	54	15,57%	96,30%	0	54	93,84%	0	0
R2-356	COR - COM. REF. GAS & POWER	10.779	9.051	79,78%	99,77%	2.301	20,22%	99,35%	1	8.401	49,11%	28	0
R2-329	COR - CURENERGÍA C.U.R.	18.491	13.905	79,95%	99,95%	4.479	24,36%	99,69%	46	13.516	97,23%	158	1
R2-292	COR - ENERGÍA XXI COM. REF.	29.799	23.161	72,83%	99,88%	8.640	27,17%	99,70%	90	20.798	93,00%	238	1
R2-290	COR - REGISIT COM. REF.	508	384	73,85%	100,00%	136	26,15%	96,32%	5	345	96,23%	1	0
RESTO	RESTO	13.311	9.146	73,21%	99,64%	3.355	26,79%	98,81%	48	7.295	87,43%	113	0
TOTAL	TOTAL	610.926	454.616	71,33%	99,64%	182.688	28,67%	99,49%	2.027	417.688	89,84%	4960	28

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)	110.144	87.826	79,95%	99,69%	35.964	29,05%	64,45%	16	73.015	33,90%	1476	0
0207	DC GAS EXTREMADURA	1.926	1.856	83,94%	100,00%	355	16,06%	99,15%	0	1.610	27,58%	2	0
0243	DOMUS MIL NATURAL	213	157	100,00%	91,72%	0	0,00%	0,00%	0	184	100,00%	0	0
0225	GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA	4.725	4.237	82,08%	100,00%	925	17,92%	61,51%	0	3.730	93,62%	14	0
0234	MADRILEÑA RED DE GAS	23.196	16.042	64,11%	100,00%	8.980	35,89%	88,01%	21	14.385	11,65%	5	0
0242	NED ESPAÑA DISTRIBUCIÓN GAS	9.526	8.259	70,45%	99,99%	3.465	29,55%	42,19%	3	6.082	97,53%	3	0
0229	NORTEGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN	12.351	10.386	76,56%	99,99%	3.180	23,44%	71,76%	10	9.081	99,64%	21	0
0238	REDEXIS GAS	28.730	24.844	78,03%	100,00%	6.997	21,97%	62,16%	0	22.247	77,61%	317	0
0216	TOLOSA GASA	94	88	87,13%	100,00%	13	12,87%	61,54%	0	80	100,00%	0	0
TOTAL	TOTAL	190.905	153.695	71,96%	99,81%	59.879	28,04%	66,98%	50	130.414	48,21%	1838	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	3	3	100,00%	66,67%	0	0,00%	0,00%	0	3	33,33%	0	0
0649	AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE	24	17	65,38%	100,00%	9	34,62%	77,78%	0	14	71,43%	0	0
0537	ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	1.308	1.084	74,04%	99,82%	380	25,96%	61,32%	0	921	58,63%	8	0
0588	ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	333	278	75,96%	100,00%	88	24,04%	68,18%	0	219	47,95%	7	0
0611	ANOTHER ENERGY OPTION	22	17	70,83%	100,00%	7	29,17%	71,43%	0	15	40,00%	0	0
0654	AUDAX RENOVABLES	178	150	72,82%	100,00%	56	27,18%	55,36%	0	121	48,76%	0	0
0049	AXPO IBERIA	134	89	58,55%	98,88%	63	41,45%	76,19%	0	67	52,24%	0	0
0547	BIROU GAS	70	57	71,25%	100,00%	23	28,75%	56,52%	0	39	61,54%	0	0
0518	CATGAS ENERGÍA	603	541	82,60%	99,82%	114	17,40%	60,53%	0	477	23,69%	2	0
0088	CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	1.336	1.001	68,99%	99,80%	450	31,01%	78,44%	2	878	58,20%	20	0
0616	CHCUATRO GAS COMERCIALIZADORA	409	339	75,17%	100,00%	112	24,83%	66,96%	0	294	61,90%	1	0
0660	CORPORACIÓN ALIMENTARIA GUISSONA	50	38	67,86%	100,00%	18	32,14%	72,22%	0	27	11,11%	0	0
0706	EDP CLIENTES	50	48	88,89%	100,00%	6	11,11%	50,00%	0	29	89,66%	0	0
0002	EDP COMERCIALIZADORA	19.543	17.818	78,94%	99,86%	4.755	21,06%	44,21%	18	14.682	80,19%	110	0
0007	ENDESA ENERGÍA	47.515	42.562	78,81%	99,87%	11.447	21,19%	51,35%	2	36.482	57,61%	667	0
0038	ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	92	65	57,02%	98,46%	49	42,98%	61,22%	0	42	64,29%	0	0
0082	FACTOR ENERGÍA	713	547	72,35%	99,27%	209	27,65%	82,78%	0	480	63,33%	1	0
0527	FENIE ENERGÍA	3.162	2.822	82,13%	99,82%	614	17,87%	64,01%	1	2.505	56,01%	27	0
0634	FOX ENERGÍA	66	51	73,91%	100,00%	18	26,09%	94,44%	0	44	56,82%	1	0
0671	GAOLANIA SERVICIOS	79	61	71,76%	100,00%	24	28,24%	87,50%	0	44	40,91%	0	0
0001	GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	455	425	79,00%	99,29%	113	21,00%	32,74%	0	342	54,97%	4	0
0606	GEO ALTERNATIVA	1.517	1.329	66,88%	99,47%	664	33,32%	54,07%	0	834	29,62%	15	0
0089	HOLALUZ - CLIDOM	2.873	2.332	72,78%	99,91%	872	27,22%	65,71%	0	1.847	31,67%	69	0
0529	IBERDROLA CLIENTES	49.771	28.812	53,26%	99,89%	25.280	46,74%	85,22%	21	24.087	42,88%	454	0
0573	INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	622	558	81,58%	100,00%	126	18,42%	58,73%	0	470	80,85%	2	0
0653	IRIS ENERGÍA EFICIENTE	52	41	68,33%	97,56%	19	31,67%	63,16%	0	34	47,06%	1	0
0033	NATURGY IBERIA	34.508	32.718	84,93%	99,69%	5.805	15,07%	36,62%	4	28.752	21,86%	227	0
0035	NEXUS ENERGÍA	553	432	82,60%	96,76%	91	17,40%	75,82%	0	422	72,27%	5	0
0076	ON DEMAND FACILITIES	219	172	72,27%	100,00%	66	27,73%	86,36%	0	146	47,26%	1	0
0546	REMICA COMERCIALIZADORA	197	146	70,19%	98,63%	62	29,81%	82,26%	0	135	46,67%	1	0
0044	REPÓSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	4.813	3.745	66,70%	99,92%	1.870	33,30%	61,34%	0	2.874	48,92%	59	0
0580	SWAP ENERGÍA	99	76	66,67%	100,00%	38	33,33%	65,79%	0	56	76,79%	0	0
0637	TOTAL GAS Y ELECTRICIDAD ESPAÑA	60	40	60,61%	100,00%	26	39,39%	84,62%	0	32	65,63%	0	0
0628	UNIELECTRICA ENERGÍA	140	112	73,20%	100,00%	41	26,80%	73,17%	0	98	51,02%	0	0
0010	UNIÓN FENOSA GAS COMERCIALIZADORA	124	109	77,86%	99,08%	31	22,14%	64,52%	0	91	52,75%	2	0
0605	XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	196	182	84,65%	100,00%	33	15,35%	42,42%	0	157	27,39%	4	0
0060	C.U.R. - BASER COM. REF.	1.688	1.551	77,82%	100,00%	442	22,18%	40,50%	0	1.226	87,44%	14	0
0052	C.U.R. - COM. REG. GAS & POWER	5.674	5.064	79,27%	99,78%	1.324	20,73%	50,53%	0	4.321	39,88%	54	0
0054	C.U.R. - CURENERGÍA C.U.R.	5.523	3.212	54,52%	100,00%	2.679	45,48%	89,55%	1	2.829	41,04%	38	0
0059	C.U.R. - ENERGÍA XXI COM. REF.	3.097	2.735	78,37%	99,82%	755	21,63%	56,56%	0	2.374	63,82%	26	0
RESTO	RESTO	3.034	2.316	67,80%	99,70%	1.100	32,20%	67,91%	1	1.904	60,14%	18	0
TOTAL	TOTAL	190.905	153.695	71,96%	99,81%	59.879	28,04%	66,98%	50	130.414	48,21%	1838	0

Recibidas/Enviadas: Número de solicitudes de altas (nuevos suministros) enviadas por una comercializadora a una distribuidora a lo largo del periodo.

Aceptadas/Rechazadas: Número de solicitudes de altas (nuevos suministros) que han sido aceptadas o rechazadas por una distribuidora a lo largo del periodo.

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

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

Activadas: Número de solicitudes de altas (nuevos suministros) que en su momento fueron aceptadas y que finalmente se han activado por una distribuidora a lo largo del periodo.

Pendiente activación: Número de solicitudes de altas (nuevos suministros) que en su momento fueron aceptadas pero que todavía no han sido activadas por una distribuidora a fecha de cierre del periodo.

Anuladas: Número de solicitudes de altas (nuevos suministros) que han sido anuladas por una comercializadora a lo largo del periodo.

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

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

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

ANEXO IV. COMERCIALIZADORES DEL MERCADO REGULADO (COR/CUR) CON MAYORES CUOTAS EN CADA COMUNIDAD AUTÓNOMA A 31 DE DICIEMBRE 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	5.108.246	42,2%	ENERGÍA XXI COM. REF.	41,0%	ANDALUCÍA	479.795	20,7%	COM. REG., GAS & POWER	17,9%
ARAGÓN	932.904	36,3%	ENERGÍA XXI COM. REF.	35,5%	ARAGÓN	244.570	9,8%	ENERGÍA XXI COM. REF.	9,4%
ASTURIAS	731.465	29,6%	BASER COM. REF.	25,2%	ASTURIAS	223.859	4,9%	BASER COM. REF.	4,8%
BALEARES	724.977	30,2%	ENERGÍA XXI COM. REF.	29,8%	BALEARES	115.239	21,0%	ENERGÍA XXI COM. REF.	20,9%
CANARIAS	1.217.610	41,9%	ENERGÍA XXI COM. REF.	41,4%	CANARIAS	-	-	-	-
CANTABRIA	436.254	32,3%	RÉGSITI COM. REF.	28,7%	CANTABRIA	182.839	8,4%	BASER COM. REF.	8,0%
CASTILLA Y LEÓN	2.053.482	34,4%	CURENERGÍA C.U.R.	22,6%	CASTILLA Y LEÓN	506.218	16,2%	COM. REG., GAS & POWER	14,5%
CASTILLA-LA MANCHA	1.451.416	42,6%	COM. REG., GAS & POWER	24,0%	CASTILLA-LA MANCHA	284.374	15,8%	COM. REG., GAS & POWER	14,6%
CATALUÑA	4.487.214	33,2%	ENERGÍA XXI COM. REF.	32,5%	CATALUÑA	2.201.787	26,3%	COM. REG., GAS & POWER	25,5%
CEUTA Y MELILLA	63.703	4,0%	ENERGÍA CEUTA XXI COM. REF.	3,5%	CEUTA Y MELILLA	-	-	-	-
COMUNIDAD VALENCIANA	3.601.155	32,1%	CURENERGÍA C.U.R.	31,4%	COMUNIDAD VALENCIANA	663.219	21,0%	COM. REG., GAS & POWER	20,0%
EXTREMADURA	763.859	33,6%	CURENERGÍA C.U.R.	16,0%	EXTREMADURA	87.339	21,2%	ENERGÍA XXI COM. REF.	15,0%
GALICIA	1.854.979	57,5%	COM. REG., GAS & POWER	54,6%	GALICIA	292.699	22,5%	COM. REG., GAS & POWER	22,1%
LA RIOJA	250.026	31,2%	CURENERGÍA C.U.R.	30,2%	LA RIOJA	90.087	18,0%	COM. REG., GAS & POWER	17,3%
MADRID	3.404.254	34,8%	CURENERGÍA C.U.R.	17,5%	MADRID	1.794.323	22,9%	COM. REG., GAS & POWER	14,1%
MURCIA	900.272	28,5%	CURENERGÍA C.U.R.	28,0%	MURCIA	102.343	8,3%	BASER COM. REF.	7,1%
NAVARRA	393.673	30,7%	CURENERGÍA C.U.R.	29,6%	NAVARRA	151.076	17,3%	COM. REG., GAS & POWER	16,5%
PAÍS VASCO	1.318.594	29,5%	CURENERGÍA C.U.R.	28,6%	PAÍS VASCO	559.561	3,8%	BASER COM. REF.	3,0%
TOTAL	29.694.083	36,7%			TOTAL	7.979.328	19,9%		

