

INFORME DE SUPERVISIÓN DE LOS CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR– PRIMER TRIMESTRE DE 2021

REF. IS/DE/014/21

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.....	7
2.	ESTRUCTURA DEL MERCADO MINORISTA.....	8
2.1	SECTOR ELÉCTRICO.....	9
2.2	SECTOR GASISTA.....	13
3.	EVOLUCIÓN DE LA TASA DE CAMBIO.....	18
4.	SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR.....	21
4.1	ANÁLISIS DE LA EFICIENCIA: TIEMPOS MEDIOS DEL PROCESO DE CAMBIO	21
4.1.1	TIEMPOS MEDIOS. PERSPECTIVA DEL COMERCIALIZADOR.....	21
4.1.2	TIEMPOS MEDIOS Y DESVIACIONES MEDIAS EN LOS TIEMPOS DE ACTIVACIÓN DEL PROCESO DE CAMBIO. PERSPECTIVA DEL DISTRIBUIDOR	28
4.2	ANÁLISIS DE LA EFICACIA DEL PROCESO DE CAMBIO.....	32
4.2.1	ANÁLISIS DE LOS RECHAZOS DEL PROCESO DE CAMBIO	34
4.2.2	TASA DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE CAMBIO POR AGENTE	35
4.2.3	MOTIVOS DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE CAMBIO	45
5.	ANÁLISIS DE MOVILIDAD DE LOS CONSUMIDORES.....	50
5.1	MOVILIDAD POR TIPO DE MERCADO	50
5.2	MOVILIDAD RESPECTO A LOS DISTINTOS COMERCIALIZADORES DE REFERENCIA/ÚLTIMO RECURSO.....	52
5.3	MOVILIDAD ENTRE GRUPOS COMERCIALES	53
6.	SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE ALTA DE NUEVOS SUMINISTROS.....	54
6.1	ANÁLISIS DE EFICIENCIA: TIEMPOS MEDIOS DE ACTIVACIÓN Y DESVIACIONES MEDIAS DE LOS TIEMPOS DE ACTIVACIÓN DEL PROCESO DE ALTA. PERSPECTIVA DEL DISTRIBUIDOR.....	54
6.2	ANÁLISIS DE LA EFICACIA DEL PROCESO DE ALTA.....	58
6.2.1	ANÁLISIS DE LOS RECHAZOS DEL PROCESO DE ALTA	59
6.2.2	TASA DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE ALTA POR AGENTE	61
6.2.3	MOTIVOS DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE ALTA	68
6.3	ANÁLISIS DE LA MOVILIDAD DE LAS ALTAS ACTIVADAS	71
7.	BALANCE DE LOS COMERCIALIZADORES CON MAYORES CUOTAS (PUNTOS DE SUMINISTRO).....	73
8.	COMERCIALIZADORES CON VARIACIONES SIGNIFICATIVAS EN EL NÚMERO DE SUMINISTROS.....	79
9.	HECHOS RELEVANTES.....	81
10.	RESUMEN Y CONCLUSIONES	84
	ACUERDO	88
	ANEXO I. RESUMEN PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR. PRIMER TRIMESTRE DE 2021	89
	ANEXO II. RESUMEN PROCESO DE ALTAS DE NUEVOS SUMINISTROS. PRIMER TRIMESTRE DE 2021	92
	ANEXO III. COMERCIALIZADORES DEL MERCADO REGULADO (COR/CUR) CON MAYORES CUOTAS EN CADA COMUNIDAD AUTÓNOMA A 31 DE MARZO DE 2021.	95

INFORME DE SUPERVISIÓN DE LOS CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR – PRIMER TRIMESTRE 2021

Expediente nº: IS/DE/014/21

SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA

Presidente

D. Ángel Torres Torres

Consejeros

D. Mariano Bacigalupo Saggese

D. Bernardo Lorenzo Almendros

D^a. Pilar Sánchez Núñez

Secretario

D. Miguel Bordiu García-Ovies

En Madrid, a 17 de marzo de 2022

La Sala de Supervisión Regulatoria, en su reunión de 17 de marzo de 2022, ha aprobado el presente informe de supervisión de los cambios de comercializador producidos en el primer trimestre del año 2021 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.

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.

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

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

“c) el nombre de la tarifa;”

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

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

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

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

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

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.”

consumo, así como los datos necesarios para el cambio de suministrador, la respuesta de demanda y otros servicios.

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

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

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

Los mensajes intercambiados entre los agentes deben cumplir con los formatos de los ficheros de intercambio aprobados por las Resoluciones de la Sala de Supervisión Regulatoria de 20 de diciembre de 2016 y 17 de diciembre de 2019.

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

1.5 FUNCIONAMIENTO DE LOS GRUPOS DE TRABAJO

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

Dada la situación excepcional que se siguió experimentando durante el primer trimestre de 2021, derivada de la pandemia y el confinamiento, no fue posible reestablecer las reuniones presenciales, y viendo la dificultad de realizarlas de forma telemática por el volumen de participantes que impediría conseguir el objetivo de consenso que se pretende, se organizan grupos de trabajo “por procedimiento escrito” y comunicados por correo electrónico para dar continuidad a las tareas encomendadas, destacando la actualización y mejora de los formatos de comunicación.

En el sector eléctrico se retrasó, por Resolución de la CNMC, la implantación del nuevo sistema de peajes eléctricos hasta el 1 de junio de 2021, lo que permitió continuar analizando el documento de impacto de la Circular 3/2020 en los formatos eléctricos en el ámbito de la reunión 47ª del grupo de trabajo técnico (GT2) organizada el 23 de diciembre de 2020. En paralelo se elaboró el plan de pruebas de la versión 2.1 y se inició el pre-registro de los agentes en el plan. Finalmente, se diseñó un protocolo de comunicación para que los distribuidores informen a los comercializadores de los nuevos peajes de aplicación en cada punto de suministro con carácter previo al 1 de junio de 2021, con el fin de que estos últimos puedan informar al consumidor.

El 4 de enero de 2021 entró en vigor la versión 2.1 de formatos en el sector gasista (fase II). Tras la implantación se comienza a trabajar con los agentes, en la adaptación de la versión 2.2 al nuevo sistema tarifario recogido en la Circular 6/2020.

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 primer trimestre de 2021, se recogen los principales datos de la estructura del mercado minorista a 31 de marzo de 2021, 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 743 agentes distribuidores y comercializadores.

Tabla 1. Agentes que enviaron información a la CNMC durante el primer trimestre de 2021.

Sector	Comercializadores	Distribuidores	Total
Electricidad	312	327	639
Gas	84	20	104
TOTAL	396	347	743

Fuente: CNMC.

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

cambio de comercializador, así como de las altas, bajas y la gestión de la base de datos de puntos de suministro (SIPS). En cualquier caso, la información de los comercializadores es necesaria para contrastar la anterior, y es utilizada para complementar los datos en caso de ausencia de información presentada por un distribuidor.

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

2.1 SECTOR ELÉCTRICO

A 31 de marzo de 2021, el mercado eléctrico estaba compuesto por 29,7 millones de puntos de suministro aproximadamente, de los cuales 10,8 millones se suministraban a través de un Comercializador de Referencia o COR (36,4%), mientras que el resto, 18,9 millones, se suministraban a través de un comercializador libre (63,6%).

Tabla 2. Evolución de puntos de suministro por tipo de mercado en el primer trimestre del año, entre 2018 y 2021 – Sector Eléctrico.

TIPO MERCADO	1T 2018		1T2019		1T 2020		1T 2021	
	Suministros	% Total						
Mercado Libre	17.864.375	61,0%	18.252.696	62,0%	18.618.376	63,0%	18.906.732	63,6%
Mercado Regulado	11.439.409	39,0%	11.188.369	38,0%	10.949.263	37,0%	10.828.405	36,4%
TOTAL	29.303.784	100%	29.441.065	100%	29.567.639	100%	29.735.137	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Puntos de suministro registrados a 31 de marzo de los años 2018 a 2021.

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 (+5,8%), mientras que los suministros en el mercado regulado se han reducido en 611.000 (-5,3%) puntos.

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 marzo de 2021, los cuatro grupos comercializadores con mayor cuota suministraban el 76,7% del total de los puntos de suministro del mercado libre (tres años antes suministraban el 85,5%). En la misma fecha, los otros comercializadores suministraban el 23,3% de estos suministros, equivalente a aproximadamente 4,4 millones de puntos (tres años antes suministraban el 14,5%, equivalente a 2,6 millones de puntos). Entre ellos destacaron el Grupo Repsol (cuota del 4,1%), Fenie Energía (2,2%), CIDE HC Energía (cuota del 2%), el Grupo Audax (1,4%), el Grupo Holaluz (1,3%), Aldro Energía y Soluciones (1,2%), Alterna Operador Integral y Som Energía (0,7%) y el Grupo Factor Energía y Geo Alternativa (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 puntos de suministro) en el primer trimestre del año, entre 2018 y 2021 – Sector Eléctrico

COMERCIALIZADORES MERCADO LIBRE	1T 2018		1T 2019		1T 2020		1T 2021	
	Suministros	% Total						
GRUPO IBERDROLA	6.615.927	37,0%	6.637.498	36,4%	6.562.532	35,2%	6.513.060	34,4%
GRUPO ENDESA	5.357.221	30,0%	5.413.784	29,7%	5.413.685	29,1%	5.172.363	27,4%
GRUPO NATURGY	2.389.586	13,4%	2.208.633	12,1%	1.999.426	10,7%	1.883.732	10,0%
GRUPO TOTAL/GRUPO EDP(hasta diciembre 2020)	918.790	5,1%	923.203	5,1%	934.447	5,0%	928.823	4,9%
Subtotal 4 grupos comercializadores con mayor cuota	15.281.524	85,5%	15.183.118	83,2%	14.910.090	80,1%	14.497.978	76,7%
GRUPO REPSOL	439.551	2,5%	503.227	2,8%	656.153	3,5%	767.674	4,1%
FENIE ENERGÍA	322.730	1,8%	364.191	2,0%	383.358	2,1%	421.244	2,2%
GRUPO CHC	419.945	2,4%	399.608	2,2%	389.806	2,1%	376.424	2,0%
GRUPO AUDAX	52.363	0,3%	163.255	0,9%	209.522	1,1%	261.731	1,4%
GRUPO HOLALUZ	110.021	0,6%	159.157	0,9%	197.932	1,1%	248.971	1,3%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	54.653	0,3%	98.943	0,5%	174.423	0,9%	227.287	1,2%
ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	24.682	0,1%	72.713	0,4%	135.905	0,7%	137.842	0,7%
SOM ENERGÍA	70.321	0,4%	93.163	0,5%	109.164	0,6%	124.173	0,7%
GRUPO FACTOR ENERGÍA	45.411	0,3%	52.150	0,3%	70.887	0,4%	97.131	0,5%
GEO ALTERNATIVA	14.367	0,1%	34.241	0,2%	51.165	0,3%	86.521	0,5%
GRUPO VILLAR MIR	57.502	0,3%	71.108	0,4%	83.972	0,5%	79.362	0,4%
ENERGÍA COLECTIVA	9.292	0,1%	17.615	0,1%	31.667	0,2%	77.778	0,4%
WATIUM	47.317	0,3%	54.124	0,3%	59.586	0,3%	65.368	0,3%
GESTERNOVA	13.422	0,1%	27.855	0,2%	49.474	0,3%	64.915	0,3%
COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ	60.181	0,3%	59.986	0,3%	59.695	0,3%	59.032	0,3%
RESTO DE COMERCIALIZADORES	841.093	4,7%	898.242	4,9%	1.045.577	5,6%	1.313.301	6,9%
Subtotal otros comercializadores	2.582.851	14,5%	3.069.578	16,8%	3.708.286	19,9%	4.408.754	23,3%
Total mercado libre	17.864.375	100%	18.252.696	100%	18.618.376	100%	18.906.732	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. Grupo Total compuesto por EDP Energía, EDP Comercializadora y Total Gas y Electricidad España. Grupo Repsol compuesto por Repsol Comercializadora de electricidad y gas y Gaolania Servicios. Gaolania Servicios pasa a formar parte del Grupo Repsol en marzo de 2021. Grupo Audax compuesto por Audax Renovables; UniEléctrica Energía; ACSOL Energía Global; ADS Energy 8.0; Fox Energía; Iris Energía Eficiente; Nabalía Energía 2000; Vivo Energía Futura; Ahorreluz Servicios Online; Cima Energía Comercializadora; Masqluz 2020; By Energyc Energía Eficiente; Alset Comercializadora y Love Energy. 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 marzo de 2021. Aldro Energía y Soluciones pertenece al Grupo ENI desde febrero de 2021.

Resultó especialmente destacable el crecimiento presentado por el Grupo Factor Energía y Aldro Energía y Soluciones, que incrementaron en un 37% y un 30,3% el número de suministros en el último año respectivamente.

También conviene analizar estos mismos datos del mercado libre, teniendo en cuenta los diferentes segmentos de mercado (doméstico-comercial, pyme e industrial). Los cuatro grupos comercializadores con mayor cuota alcanzaron una cuota media del 77,6% en el segmento doméstico-comercial; en los segmentos pyme e industrial lograron menores participaciones, 56,7% y 63% 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-comercial. También hay que tener en cuenta que el 95% de los puntos de suministro del Mercado Libre se circunscriben en el segmento doméstico-comercial. El Grupo Repsol, Fenie Energía, Cide HC Energía, Grupo Audax, Grupo Holaluz y Aldro Energía y Soluciones obtuvieron cuotas de entre el 4,2% y el 1,1% en el segmento doméstico-comercial. La suma de las cuotas de estos seis comercializadores alcanzó el 12,1% del total de dicho segmento.

Tabla 4. Cuota de mercado (por número de puntos de suministro y segmento) en el mercado libre a 31 de marzo de 2021 – Sector Eléctrico

COMERCIALIZADORES MERCADO LIBRE	SEGMENTO DE MERCADO			TOTAL
	DOMÉSTICO	PYME	INDUSTRIAL	
GRUPO IBERDROLA	34,9%	23,3%	33,5%	34,4%
GRUPO ENDESA	27,7%	21,9%	18,2%	27,4%
GRUPO NATURGY	10,0%	9,6%	9,9%	10,0%
GRUPO TOTAL/GRUPO EDP(hasta diciembre 2020)	5,1%	1,9%	1,4%	4,9%
Subtotal 4 grupos comercializadores con mayor cuota	77,6%	56,7%	63,0%	76,7%
GRUPO REPSOL	4,2%	2,0%	0,9%	4,1%
FENIE ENERGÍA	2,2%	3,7%	2,6%	2,2%
GRUPO CHC	2,1%	0,7%	1,0%	2,0%
GRUPO AUDAX	1,2%	4,6%	2,9%	1,4%
GRUPO HOLALUZ	1,3%	1,2%	0,3%	1,3%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	1,1%	4,4%	1,9%	1,2%
ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	0,8%	0,2%	0,1%	0,7%
SOM ENERGÍA	0,7%	0,3%	0,1%	0,7%
GRUPO FACTOR ENERGÍA	0,4%	2,4%	0,7%	0,5%
GEO ALTERNATIVA	0,5%	0,1%	0,0%	0,5%
GRUPO VILLAR MIR	0,4%	1,1%	1,4%	0,4%
ENERGÍA COLECTIVA	0,4%	0,0%	0,0%	0,4%
WATIUM	0,3%	0,8%	0,1%	0,3%
GESTERNOVA	0,3%	0,7%	0,9%	0,3%
COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ	0,3%	0,1%	0,0%	0,3%
RESTO DE COMERCIALIZADORES	6,2%	20,8%	24,2%	6,9%
Subtotal otros comercializadores	22,4%	43,3%	37,0%	23,3%
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. Grupo Total compuesto por EDP Energía, EDP Comercializadora y Total Gas y Electricidad España. Grupo Repsol compuesto por Repsol Comercializadora de electricidad y gas y Gaolania Servicios. Gaolania Servicios pasa a formar parte del Grupo Repsol en marzo de 2021. 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; Ahorre luz Servicios Online; Cima Energía Comercializadora; Masqluz 2020; By Energyc Energía Eficiente; Alset Comercializadora y Love Energy. 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 marzo de 2021. Aldro Energía y Soluciones pertenece al Grupo ENI desde febrero de 2021. 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” destacaron: el Grupo Audax (cuotas del 4,6% en pyme y del 2,9% en industrial); Aldro Energía y Soluciones (cuotas del 4,4% en pyme y del 1,9% en industrial); Fenie Energía (cuotas del 3,7% en pyme y del 2,6% en industrial); el Grupo Factor Energía (cuotas del 2,4% en pyme y del 0,7% en industrial) y el Grupo Repsol (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 4,2% en el segmento industrial, respectivamente

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. El 31 de marzo de 2021, la mayoría de los puntos de suministro en los segmentos pyme e industrial se encontraban suministrados por comercializadoras libres (98,8% y 99,2%, respectivamente), mientras que, en el segmento doméstico-comercial, el cual incluye a los consumidores con derecho a PVPC, los comercializadores libres suministraron al 62,5% de los puntos de suministro, valor que supuso un ligero aumento de un 0,7% respecto al del año anterior (61,8%).

Tabla 5. Evolución del total de los puntos de suministro por segmentos de mercado en el primer trimestre del año, entre 2018 y 2021 – Sector Eléctrico

TIPO MERCADO	SEGMENTO	1T 2018		1T 2019		1T 2020		1T 2021	
		Suministros	% Total						
Mercado Libre	DOMÉSTICO	17.004.769	59,8%	17.372.522	60,9%	17.724.260	61,8%	18.009.465	62,5%
	PYME	748.929	98,3%	769.092	98,6%	782.840	98,6%	785.243	98,8%
	INDUSTRIAL	110.677	99,0%	111.082	99,0%	111.276	99,2%	112.024	99,2%
TOTAL LIBRE		17.864.375	61,0%	18.252.696	62,0%	18.618.376	63,0%	18.906.732	63,6%
Mercado Regulado	DOMÉSTICO	11.425.616	40,2%	11.176.107	39,1%	10.937.412	38,2%	10.817.855	37,5%
	PYME	12.653	1,7%	11.189	1,4%	10.987	1,4%	9.606	1,2%
	INDUSTRIAL	1.134	1,0%	1.073	1,0%	864	0,8%	944	0,8%
TOTAL REGULADO		11.439.403	39,0%	11.188.369	38,0%	10.949.263	37,0%	10.828.405	36,4%
TOTAL		29.303.778	100,0%	29.441.065	100,0%	29.567.639	100,0%	29.735.137	100,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Puntos de suministro registrados a 31 de marzo de los años 2018 a 2021.

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 Iberdrola como el Grupo Endesa, con 10 millones de puntos de suministro aproximadamente, obtienen las mayores cuotas integradas del mercado (33,5% y 33,3%), seguida por el Grupo Naturgy con 4 millones (13,6%). No obstante, esto supone unas pérdidas de clientes en los últimos tres años de 166.000, 697.000 y 597.000, respectivamente. El Grupo Total obtiene a 31 de marzo de 2021 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 4,7 millones de puntos de suministro (15,7%). En los últimos tres años, el Grupo Repsol incrementó su número de clientes en 330.000 y el Resto de Comercializadores en algo más de 1,5 millones.

Tabla 6. Cuota integrada del mercado (por número de puntos de suministro) por grupo comercializador, tipo de mercado y segmento a 31 de marzo de 2021 – Sector Eléctrico

GRUPO COMERCIALIZADOR	DOMÉSTICO				PYME				INDUSTRIAL				TOTAL MERCADO	
	%ML	%MR	Suministros	% TOTAL	%ML	%MR	Suministros	% TOTAL	%ML	%MR	Suministros	% TOTAL	Suministros	% TOTAL
IBERDROLA	64,6%	35,4%	9.746.422	33,8%	99,5%	0,5%	183.698	23,1%	99,2%	0,8%	37.847	33,5%	9.967.967	33,5%
ENDESA	51,4%	48,6%	9.689.166	33,6%	95,8%	4,2%	179.721	22,6%	98,5%	1,5%	20.689	18,3%	9.889.576	33,3%
NATURGY	45,5%	54,5%	3.949.750	13,7%	98,9%	1,1%	76.156	9,6%	97,4%	2,6%	11.435	10,1%	4.037.341	13,6%
G. TOTAL	79,2%	20,8%	1.151.199	4,0%	98,5%	1,5%	15.472	1,9%	99,6%	0,4%	1.530	1,4%	1.168.201	3,9%
REPSOL	77,5%	22,5%	969.056	3,4%	99,4%	0,6%	15.644	2,0%	99,1%	0,9%	1.016	0,9%	985.716	3,3%
CHC	89,1%	10,9%	414.983	1,4%	100,0%	0,0%	5.447	0,7%	99,9%	0,1%	1.146	1,0%	421.576	1,4%
RESTO DE COMERCIALIZADORES	100,0%	0,0%	2.906.744	10,1%	100,0%	0,0%	318.711	40,1%	100,0%	0,0%	39.305	34,8%	3.264.760	11,0%
TOTAL			28.827.320	100%			794.849	100%			112.968	100%	29.735.137	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, Baser Comercializadora de Referencia y Total Gas y Electricidad España.

Tabla 7. Cuota integrada del mercado (por número de puntos de suministro) por comercializador/grupo comercializador y tipo de mercado a 31 de marzo de 2021 – Sector Eléctrico

COMERCIALIZADORES	MERCADO LIBRE (PS A 31-03-21)	% MERCADO LIBRE	MERCADO REGULADO (PS A 31-03-21)	% MERCADO REGULADO	MERCADO TOTAL (PS A 31-03-21)	% MERCADO TOTAL
G. IBERDROLA	6.513.060	34,4%	3.454.907	31,9%	9.967.967	33,5%
G. ENDESA	5.172.363	27,4%	4.717.213	43,6%	9.889.576	33,3%
G. NATURGY	1.883.732	10,0%	2.153.609	19,9%	4.037.341	13,6%
G. TOTAL	928.823	4,9%	239.378	2,2%	1.168.201	3,9%
G. REPSOL	767.674	4,1%	218.042	2,0%	985.716	3,3%
G. CHC	376.424	2,0%	45.152	0,4%	421.576	1,4%
FENIE ENERGÍA	421.244	2,2%			421.244	1,4%
G. AUDAX	261.731	1,4%			261.731	0,9%
G. HOLALUZ	248.971	1,3%			248.971	0,8%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	227.287	1,2%			227.287	0,8%
ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	137.842	0,7%			137.842	0,5%
SOM ENERGÍA	124.173	0,7%			124.173	0,4%
G. FACTOR ENERGÍA	97.131	0,5%			97.131	0,3%
GEO ALTERNATIVA	86.521	0,5%			86.521	0,3%
GRUPO VILLAR MIR	79.362	0,4%			79.362	0,3%
ENERGÍA COLECTIVA	77.778	0,4%			77.778	0,3%
WATIUM	65.368	0,3%			65.368	0,2%
GESTERNOVA	64.915	0,3%			64.915	0,2%
COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ	59.032	0,3%			59.032	0,2%
G. GASELEC	30.501	0,2%	104		30.605	0,1%
RESTO DE COMERCIALIZADORES	1.282.800	6,8%			1.282.800	4,3%
TOTAL	18.906.732	100,0%	10.828.405	100,0%	29.735.137	100,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: En el Mercado Libre se muestran las cuotas desglosadas por comercializadores o grupos de comercializadores con más de 60.000 puntos de suministro a 31 de marzo de 2021.

Nota: Grupo Total compuesto por EDP Energía, EDP Comercializadora, Total Gas y Electricidad España y Baser Comercializadora de Referencia. Grupo Factor Energía compuesto por Factor Energía y Factor Energía España. Grupo Repsol compuesto por Repsol comercializadora de electricidad y gas, Régsiti Com. Ref. y Gaolania Servicios. Grupo Gaselec opera en Melilla y está compuesto por Gaselec Diversificación y Teramelcor.

El artículo 4 del Real Decreto 216/2014 establece, para aquellas casuísticas recogidas en los artículos 17.3 y 47.2 de la Ley 24/2013 del Sector eléctrico, qué comercializador de referencia debe ser el que atienda dichos suministros. En determinados casos, el comercializador de referencia elegido será aquel con una mayor cuota de mercado, medida en términos de número de puntos de suministro en la comunidad autónoma del suministro, de acuerdo con los últimos datos publicados por la CNMC. En este sentido, en el Anexo III se incluye una tabla resumen con estos COR, por comunidad autónoma a 31 de marzo de 2021.

2.2 SECTOR GASISTA

A 31 de marzo de 2021, el mercado del gas natural estaba compuesto por cerca de 8 millones de puntos de suministro, de los cuales, 1,6 millones fueron suministrados en el mercado regulado a través de un Comercializador de Último Recurso o CUR (19,8%); mientras que el resto, 6,4 millones se suministraron por comercializadores en el mercado libre (80,2%).

Tabla 8. Evolución de puntos de suministro por tipo de mercado en el primer trimestre del año, entre 2018 y 2021 – Sector Gasista

TIPO MERCADO	1T 2018		1T2019		1T 2020		1T 2021	
	Suministros	% Total						
Mercado Libre	6.226.120	79,5%	6.309.244	80,0%	6.371.755	80,2%	6.399.215	80,2%
Mercado Regulado	1.603.601	20,5%	1.580.859	20,0%	1.577.161	19,8%	1.581.108	19,8%
TOTAL	7.829.721	100%	7.890.103	100%	7.948.916	100%	7.980.323	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Puntos de suministro registrados a 31 de marzo de los años 2018 a 2021.

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 marzo de los últimos cuatro años, divididos por empresas o grupos de empresas comercializadoras.

Así, a finales del primer trimestre de 2021, los cuatro comercializadores con mayor cuota suministraban al 89,9% del total de los puntos de suministro de gas natural pertenecientes al mercado libre (tres años antes suministraban al 97,1%). Los “otros comercializadores” alcanzaron el 10,1% de estos suministros (tres años antes suministraban al 2,9%), destacando el Grupo Repsol (cuota del 3,6%), el Grupo Audax (cuota del 0,9%), Holaluz–Clidom (cuota del 0,8%), Aldro Energía y Soluciones (cuota del 0,7%), Fenie Energía, Geo Alternativa y Factor Energía (cuotas del 0,5%).

Tabla 9. Evolución de la cuota de mercado libre (por número de puntos de suministro) en el primer trimestre del año, entre 2018 y 2021 – Sector Gasista

COMERCIALIZADORES MERCADO LIBRE	1T 2018		1T2019		1T 2020		1T 2021	
	Suministros	% Total						
GRUPO NATURGY	2.940.650	47,2%	2.851.547	45,2%	2.687.644	42,2%	2.541.339	39,7%
ENDESA ENERGÍA	1.285.923	20,7%	1.312.301	20,8%	1.325.934	20,8%	1.305.761	20,4%
IBERDROLA CLIENTES	983.755	15,8%	1.015.690	16,1%	1.024.977	16,1%	1.063.376	16,6%
GRUPO TOTAL/GRUPO EDP(hasta diciembre 2020)	833.268	13,4%	845.660	13,4%	853.942	13,4%	842.326	13,2%
Subtotal 4 grupos comercializadores con mayor cuota	6.043.596	97,1%	6.025.198	95,5%	5.892.497	92,5%	5.752.802	89,9%
GRUPO REPSOL	83.430	1,3%	111.490	1,8%	183.906	2,9%	229.710	3,6%
GRUPO AUDAX	13.212	0,2%	21.464	0,3%	38.576	0,6%	58.534	0,9%
GRUPO HOLALUZ	8.598	0,1%	18.640	0,3%	29.238	0,5%	50.244	0,8%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	13.205	0,2%	19.072	0,3%	29.657	0,5%	44.022	0,7%
GEO ALTERNATIVA	332	0,0%	3.044	0,0%	6.403	0,1%	34.301	0,5%
FENIE ENERGÍA	17.580	0,3%	23.889	0,4%	27.196	0,4%	33.634	0,5%
FACTOR ENERGÍA	3.939	0,1%	8.288	0,1%	19.130	0,3%	32.252	0,5%
ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	3.656	0,1%	11.562	0,2%	25.778	0,4%	27.951	0,4%
CATGAS ENERGÍA	3.912	0,1%	10.053	0,2%	18.764	0,3%	23.435	0,4%
ENERGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	2.445	0,0%	5.787	0,1%	13.932	0,2%	13.818	0,2%
RESTO COMERCIALIZADORES INDEPENDIENTES	32.215	0,5%	50.757	0,8%	86.678	1,4%	98.512	1,5%
Subtotal otros comercializadores	182.524	2,9%	284.046	4,5%	479.258	7,5%	646.413	10,1%
Total mercado libre	6.226.120	100%	6.309.244	100%	6.371.755	100%	6.399.215	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. Grupo Repsol compuesto por Repsol Comercializadora de Electricidad y Gas, Repsol LNG Holding y Gaolania Servicios. Grupo Audax compuesto por Audax Renovables; UniEléctrica Energía; ACSOL Energía Global; ADS Energía 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. Se muestran las cuotas desglosadas por comercializadores y grupos comercializadores, con más de 14.000 puntos de suministro a 31 de marzo de 2021. Aldro Energía y Soluciones pertenece al Grupo ENI desde febrero de 2021.

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-comercial hasta el 9,8% (0,7 puntos más que el trimestre anterior). En los segmentos pyme e industrial, los “otros comercializadores”, en su conjunto, alcanzaron mayores cuotas que en el segmento doméstico-comercial, siendo éstas del 47,1% y del 47,3%, respectivamente (con un ligerísimo incremento de 0,1 puntos en el segmento pyme y una reducción de 1,7 puntos en el segmento industrial en comparación con el cuarto trimestre de 2020, respectivamente). Entre los “otros comercializadores” destacaron: Grupo Repsol (cuota 3,6% en el segmento doméstico-comercial), el Grupo EDP y Servigas (cuota del 4,9% y 4,6% respectivamente en pyme) y el Grupo EDP también en el segmento industrial con una cuota del 5,7%.

Los datos mostrados en la tabla siguiente, denotan una mayor competencia en los segmentos pyme e industrial que en el doméstico-comercial. 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 10. Cuota de mercado (por número de puntos de suministro y segmento) en el mercado libre a 31 de marzo de 2021 – Sector Gasista

COMERCIALIZADORES MERCADO LIBRE	SEGMENTO DE MERCADO			TOTAL
	DOMÉSTICO	PYME	INDUSTRIAL	
GRUPO NATURGY	39,8%	29,2%	34,0%	39,7%
ENDESA ENERGÍA	20,5%	14,7%	16,0%	20,4%
IBERDROLA CLIENTES	16,7%	7,1%	1,6%	16,6%
GRUPO TOTAL	13,3%	1,9%	1,1%	13,2%
Subtotal 4 grupos comercializadores con mayor cuota	90,2%	52,9%	52,7%	89,9%
GRUPO REPSOL	3,6%	0,5%	0,8%	3,6%
GRUPO AUDAX	0,9%	2,4%	0,8%	0,9%
GRUPO HOLALUZ	0,8%	0,1%	0,0%	0,8%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	0,7%	3,7%	0,1%	0,7%
GEO ALTERNATIVA	0,5%	0,0%	0,0%	0,5%
FENIE ENERGÍA	0,5%	0,5%	0,1%	0,5%
FACTOR ENERGÍA	0,5%	1,4%	2,6%	0,5%
ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	0,4%	0,1%	0,0%	0,4%
CATGAS ENERGÍA	0,4%	0,1%	0,2%	0,4%
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	0,2%	1,3%	0,4%	0,2%
RESTO COMERCIALIZADORES INDEPENDIENTES	1,2%	37,1%	42,2%	1,5%
Subtotal otros comercializadores	9,8%	47,1%	47,3%	10,1%
Total mercado libre	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se consideran los siguientes grupos: Grupo Naturgy compuesto por Naturgy Iberia y Gas Natural Comercializadora. Grupo Total compuesto por EDP Comercializadora y Total Gas y Electricidad España. Grupo Repsol compuesto por Repsol Comercializadora de Electricidad y Gas, Repsol LNG Holding y Gaolania Servicios. 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. Se muestran las cuotas desglosadas por comercializadores y grupos comercializadores, con más de 14.000 puntos de suministro a 31 de marzo de 2021. Aldro Energía y Soluciones pertenece al Grupo ENI desde febrero de 2021. 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.

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 primer trimestre de 2021, la mayoría de puntos de suministro de los segmentos pyme e industrial se encontraban suministrados por comercializadores libres (98,8% y 97,4%, respectivamente), mientras que, en el segmento doméstico-comercial, que incluye a los consumidores con derecho a TUR, los comercializadores del mercado libre suministraron al 80,1% de dicho segmento.

Tabla 11. Evolución del total de los puntos de suministro por segmento de mercado en el primer trimestre del año, entre 2018 y 2021 – Sector Gasista

TIPO MERCADO	SEGMENTO	1T 2018		1T2019		1T 2020		1T 2021	
		Suministros	% Total						
Mercado Libre	DOMÉSTICO	6.173.076	79,4%	6.254.717	79,8%	6.316.345	80,0%	6.342.994	80,1%
	PYME	48.819	98,7%	50.239	98,8%	51.119	98,8%	51.865	98,8%
	INDUSTRIAL	4.225	97,9%	4.288	97,8%	4.291	98,0%	4.356	97,4%
TOTAL LIBRE		6.226.120	79,5%	6.309.244	80,0%	6.371.755	80,2%	6.399.215	80,2%
Mercado Regulado	DOMÉSTICO	1.602.891	20,6%	1.580.157	20,2%	1.576.439	20,0%	1.580.364	19,9%
	PYME	621	1,3%	607	1,2%	633	1,2%	630	1,2%
	INDUSTRIAL	89	2,1%	95	2,2%	89	2,0%	114	2,6%
TOTAL REGULADO		1.603.601	20,5%	1.580.859	20,0%	1.577.161	19,8%	1.581.108	19,8%
TOTAL		7.829.721	100,0%	7.890.103	100,0%	7.948.916	100,0%	7.980.323	100,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Puntos de suministro registrados a 31 de marzo de los años 2018 a 2021.

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 (47,4%), seguido por el Grupo Endesa, con 1,5 millones (19,3%), y por el Grupo Iberdrola con aproximadamente 1,1 millones de puntos de suministro (13,9%). Esto supone unas pérdidas de clientes en los últimos tres años en Naturgy de 458.000 clientes, y por su parte unas ganancias de los grupos Endesa e Iberdrola de 14.000 y 115.000 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 646.000 de puntos de suministro (8,1%). En los últimos tres años, Repsol incrementó su número de clientes en 146.000 y el Resto de Comercializadores en algo más de 318.000.

Tabla 12. Cuota integrada del mercado (por número de suministros) por grupo comercializador, tipo de mercado y segmento a 31 de marzo de 2021 – Sector Gasista

GRUPO COMERCIALIZADOR	DOMÉSTICO				PYME				INDUSTRIAL				TOTAL MERCADO	
	%ML	%MR	Suministros	% TOTAL	%ML	%MR	Suministros	% TOTAL	%ML	%MR	Suministros	% TOTAL	Suministros	% TOTAL
NATURGY	67,1%	32,9%	3.765.242	47,5%	96,5%	3,5%	15.690	29,9%	92,9%	7,1%	1.596	35,7%	3.782.528	47,4%
ENDESA	84,7%	15,3%	1.531.554	19,3%	99,1%	0,9%	7.675	14,6%	100,0%	0,0%	696	15,6%	1.539.925	19,3%
IBERDROLA	95,7%	4,3%	1.107.634	14,0%	99,9%	0,1%	3.702	7,1%	100,0%	0,0%	68	1,5%	1.111.404	13,9%
G. TOTAL	93,6%	6,4%	899.022	11,3%	98,7%	1,3%	981	1,9%	98,0%	2,0%	50	1,1%	900.053	11,3%
REPSOL	100,0%	0,0%	229.413	2,9%	100,0%	0,0%	261	0,5%	100,0%	0,0%	36	0,8%	229.710	2,9%
RESTO DE COMERCIALIZADORES	100,0%	0,0%	390.493	4,9%	100,0%	0,0%	24.186	46,1%	100,0%	0,0%	2.024	45,3%	416.703	5,2%
TOTAL			7.923.358	100%			52.495	100%			4.470	100%	7.980.323	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Tabla 13. Cuota integrada del mercado (por número de suministros) por comercializador/grupo comercializador y tipo de mercado a 31 de marzo de 2021 – Sector Gasista

COMERCIALIZADORES	MERCADO LIBRE (PS A 31-03-21)	% MERCADO LIBRE	MERCADO REGULADO (PS A 31-03-21)	% MERCADO REGULADO	MERCADO TOTAL (PS A 31-03-21)	% MERCADO TOTAL
G. NATURGY	2.541.339	39,7%	1.241.189	78,50%	3.782.528	47,4%
G. ENDESA	1.305.761	20,4%	234.164	14,81%	1.539.925	19,3%
G. IBERDROLA	1.063.376	16,6%	48.028	3,04%	1.111.404	13,9%
G. TOTAL	842.326	13,2%	57.727	3,65%	900.053	11,3%
G. REPSOL	229.710	3,6%			229.710	2,9%
G. AUDAX	58.534	0,9%			58.534	0,7%
G. HOLALUZ	50.244	0,8%			50.244	0,6%
G. ENI	47.578	0,7%			47.578	0,6%
GEO ALTERNATIVA	34.301	0,5%			34.301	0,4%
FENIE ENERGÍA	33.634	0,5%			33.634	0,4%
G. FACTOR ENERGÍA	32.252	0,5%			32.252	0,4%
ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	27.951	0,4%			27.951	0,4%
CATGAS	23.435	0,4%			23.435	0,3%
GRUPO VILLAR MIR	13.818	0,2%			13.818	0,2%
RESTO DE COMERCIALIZADORES	94.956	1,5%			94.956	1,2%
TOTAL	6.399.215	100,0%	1.581.108	100,00%	7.980.323	100,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: En el Mercado Libre se muestran las cuotas desglosadas por comercializadores o grupos de comercializadores con más de 14.000 puntos de suministro a 31 de marzo de 2021.

Nota: Grupo Total compuesto por EDP Comercializadora, Total Gas y Electricidad España y Baser Comercializadora de Referencia. Grupo Factor Energía compuesto por Factor Energía. Grupo Repsol compuesto por Repsol comercializadora de electricidad y gas y Gaolania Servicios. Grupo ENI incluye a Aldro Energía y Soluciones y a Unión Fenosa Gas Comercializadora.

Por último, cabe señalar que el artículo 18 bis del Real Decreto 1434/2020 regula el traspaso de clientes a una comercializadora de último recurso en los casos de inhabilitación de una comercializadora. De acuerdo con el apartado 2 de este artículo se establece “se determinará el traspaso de los clientes de la empresa a la comercializadora de último recurso perteneciente al grupo empresarial propietario de la red de distribución a la que estén conectados, o en el caso de que no exista, al comercializador de último recurso con mayor cuota de mercado en la comunidad autónoma o comunidades autónomas donde se ubiquen sus clientes, en las mismas condiciones técnicas y a la tarifa de último recurso que corresponda de acuerdo con el volumen anual de consumo del cliente”. En el Anexo III se incluye una tabla resumen con los CUR con mayores cuotas en cada comunidad autónoma a 31 de marzo de 2021.

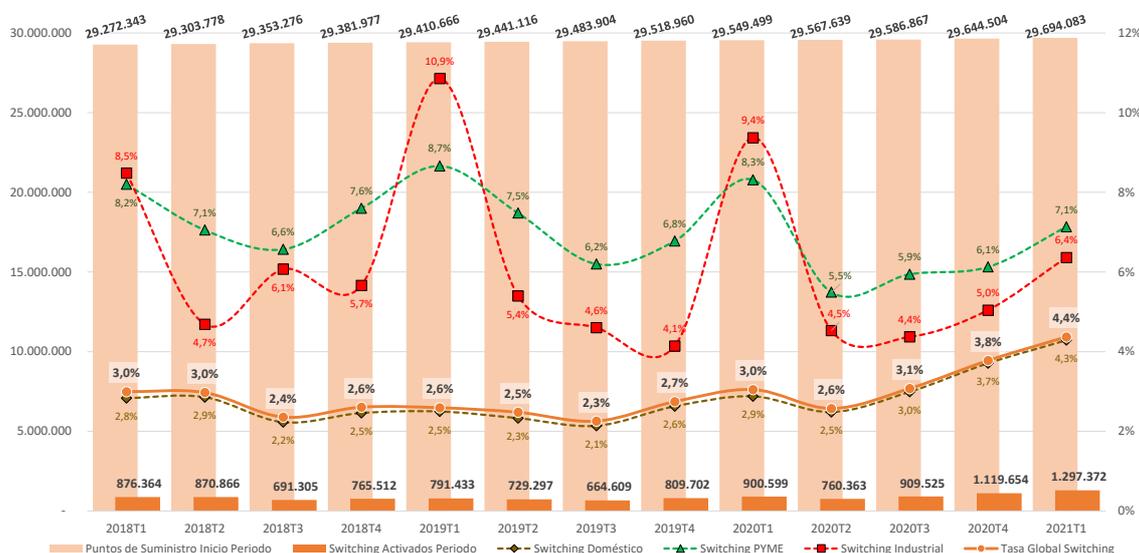
3. EVOLUCIÓN DE LA TASA DE CAMBIO

La tasa de cambio de comercializador es un indicador del nivel de competencia en los mercados minoristas de electricidad y gas. En el caso español, durante el primer trimestre del año 2021, la evolución de esta tasa varió en función del sector como se muestra a continuación. Dicha evolución debe valorarse juntamente 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 cambio de comercializador pueda estar asociada, en parte, con un elevado grado de descontento de los consumidores.

La tasa trimestral de cambio de comercializador se incrementó en 0,6 puntos en el mercado eléctrico hasta el 4,4%(por segmentos, 4,3% en el doméstico-comercial, 7,1% pyme y 6,4% industrial) y aumentó en 0,9 puntos en el mercado gasista hasta el 3,8%(por segmentos, 3,7% doméstico-comercial, 7,9% pyme y 12,2% industrial), todo ello respecto al cuarto trimestre de 2020. Durante el año móvil, que en este caso comprende el periodo entre el 1 de abril de 2020 y el 31 de marzo de 2021, se observó una tasa global de cambio de comercializador del 13,8% en el sector eléctrico y del 11,3% en el sector gasista. En el año 2020 se registró una tasa anual del 12,5% en el sector eléctrico y del 10% en el sector gasista.

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 *cambio* más reducidas durante el periodo estival (excepto en el año 2020, donde de forma atípica se incrementa). Desde el segundo trimestre de 2020 hasta el trimestre analizado, la tasa de cambio de comercializador del segmento doméstico-comercial se eleva de media 0,6 puntos porcentuales cada trimestre. La tasa del segmento pyme e industrial, aunque la tendencia ha sido creciente desde el segundo trimestre de 2020 hasta el primer trimestre de 2021, ésta no ha crecido en los términos que crecía en años previos. La tasa de cambio de comercializador en el primer trimestre de cada año en el periodo analizado (ver gráfico 5) llegó a ser del 10,9% en el segmento pyme y del 8,7% en el segmento industrial.

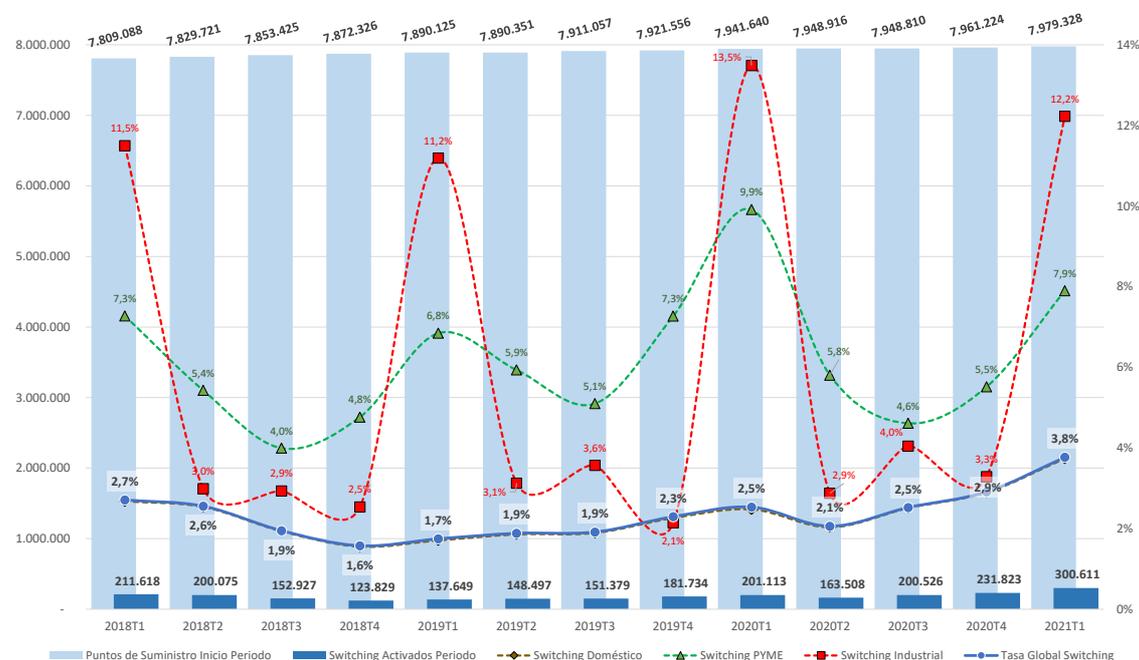
Gráfico 1. Tasas de cambio de comercializador. Evolución trimestral desde el primer trimestre de 2018 hasta el primer trimestre de 2021 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Tasa de cambio de comercializador 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 2. Tasas de cambio de comercializador. Evolución trimestral desde el primer trimestre de 2018 hasta el primer trimestre de 2021 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

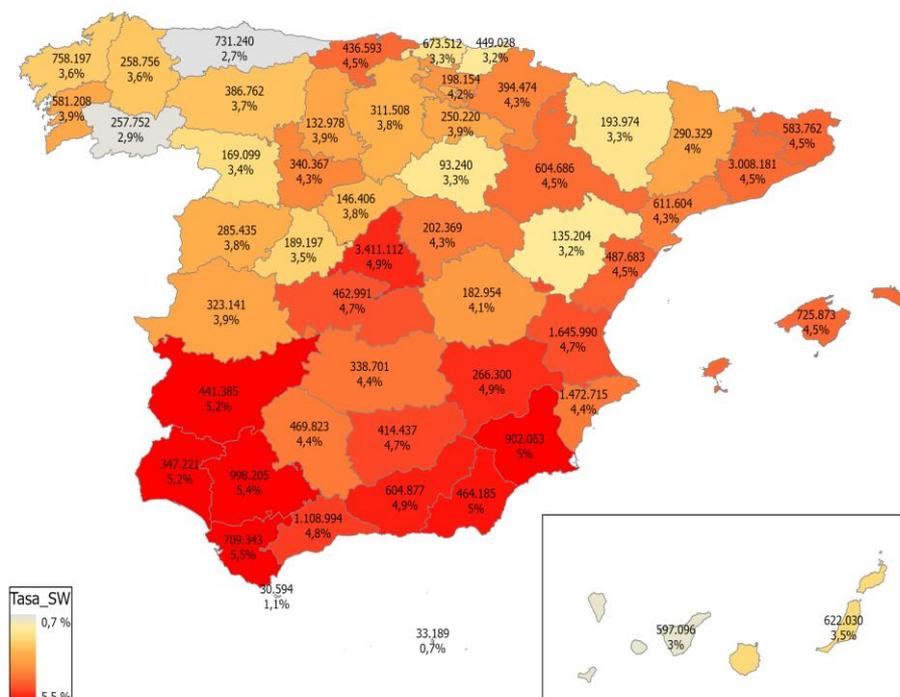
Nota: Tasa de cambio de comercializador calculada como el cociente entre el número de cambios activados y el número de puntos de suministro registrados al comienzo del periodo de que se trate. La tasa de cambio de comercializador doméstico-comercial coincide con la tasa de cambio global, debido al escaso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

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

Analizando geográficamente la tasa de *cambio de comercializador* para ambos sectores en cada provincia, podemos observar que en el **sector eléctrico**, fueron las provincias de Cádiz (5,5%), Sevilla (5,4%), Badajoz y Huelva (5,2%) las que registraron en el primer trimestre de 2021, las tasas de cambio más elevadas, mientras que, en el extremo opuesto, exceptuando las Ciudades Autónomas, las provincias de Orense (2,9%) y Asturias (2,7%) registraron las tasas de cambio más bajas.

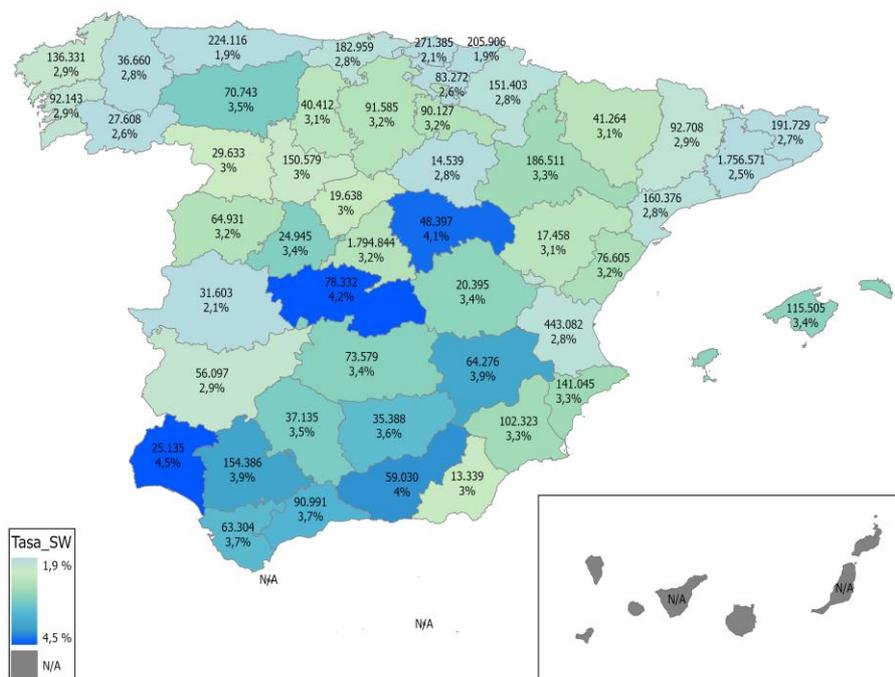
En el **sector gasista**, las provincias de Huelva (4,5%), Toledo (4,2%) y Guadalajara (4,1%) fueron las que sobresalieron más en su tasa de *cambio de comercializador* al presentar los valores más altos del primer trimestre de 2021. Por el contrario, las provincias con un menor valor de esta tasa fueron las provincias de Gipuzkoa y Asturias (1,9%).

Gráfico 3. Distribución geográfica de puntos de suministro y tasas globales de cambio de comercializador en el primer trimestre de 2021- Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Gráfico 4. Distribución geográfica de puntos de suministro y tasas globales de cambio de comercializador en el primer trimestre de 2021- Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

4. SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR

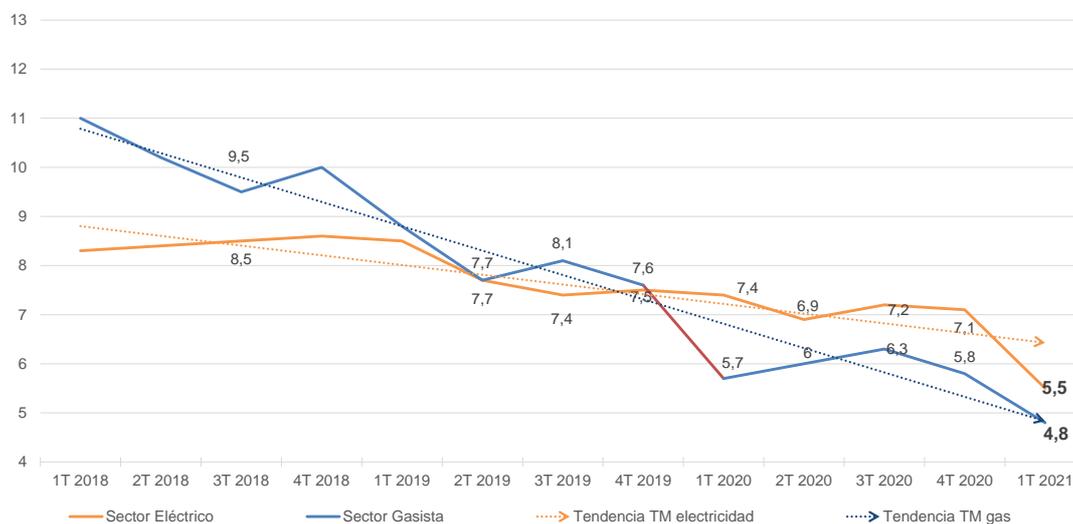
El análisis de los procesos de cambio de comercializador se realiza desde el punto de vista de la eficiencia (menores tiempos en el proceso de cambio) y de la eficacia (menores tasas de rechazo).

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

4.1.1 TIEMPOS MEDIOS. PERSPECTIVA DEL COMERCIALIZADOR

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

Gráfico 5. Tiempos medios de activación del proceso de cambio de comercializador. Evolución trimestral desde el primer trimestre de 2018 hasta primer trimestre de 2021 – 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 primer trimestre del año, los tiempos medios registrados fueron de 5,5 días en el sector eléctrico, y de 4,8 días en el sector gasista. Esto supuso un descenso durante el último trimestre de 1,6 días en electricidad y de 1 día en gas natural.
- Tiempos medios por canal de contratación.** Se observa que los tiempos medios del canal Presencial Domiciliario⁷ son mucho más altos que los del Presencial no domiciliario, Online y Telefónico en ambos sectores. Estos tiempos medios, superan en 5,1 días y en 3,2 días los tiempos medios del sector eléctrico y gasista, respectivamente. No obstante, el canal Presencial Domiciliario representa el 7,7% y el 4,1% del total de activaciones en los sectores eléctrico y gasista. En el cuarto trimestre de 2020, este canal representaba un 7,3% y un 3,1% del total de activaciones, respectivamente.

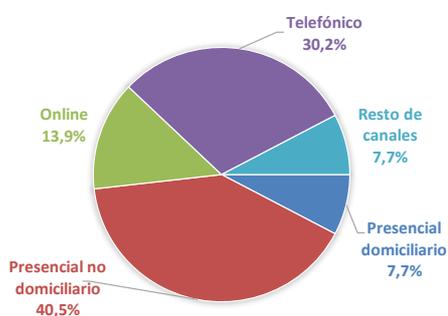
Estos tiempos medios, más extensos para el canal Presencial Domiciliario, se podrían deber tanto a una operativa ineficiente por parte de las fuerzas de venta, como a las auditorías de calidad que, en algunos casos, deben pasar estas solicitudes antes de que los comercializadores envíen al distribuidor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

⁷ 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.

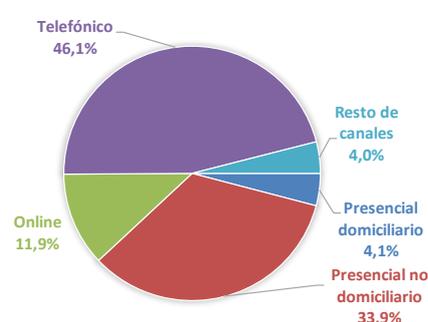
Los canales de contratación predominantes son el de Presencial no domiciliario (tienda) y el Telefónico para ambos sectores. El canal Presencial no domiciliario se ha reducido en 5,7 y en 8,3 puntos porcentuales, en electricidad y en gas, si los comparamos con el cuarto trimestre del 2020. El canal Telefónico ha incrementado en 0,2 y en 4 puntos porcentuales en electricidad y en gas, comparándolos con los del cuarto trimestre de 2020.

Gráfico 6. Tiempos medios de activación de proceso de cambios de comercializador por canal de contratación durante el primer trimestre de 2021 – Sectores Eléctrico y Gasista

TM POR CANAL DE CONTRATACIÓN. ELECTRICIDAD



TM POR CANAL DE CONTRATACIÓN. GAS



Canal	%	Tiempo Medio
Presencial domiciliario	7,7%	10,6 días
Presencial no domiciliario	40,5%	3,8 días
Online	13,9%	7,0 días
Telefónico	30,2%	5,6 días
Resto de canales	7,7%	6,3 días
TOTAL	100,0%	5,5 días

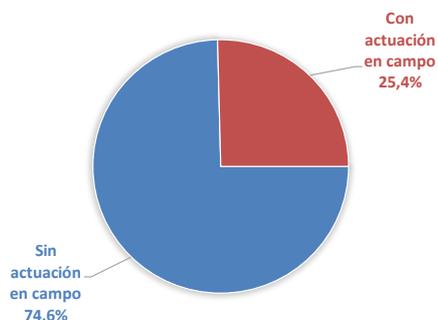
Canal	%	Tiempo Medio
Presencial domiciliario	4,1%	8,0 días
Presencial no domiciliario	33,9%	3,6 días
Online	11,9%	7,2 días
Telefónico	46,1%	4,5 días
Resto de canales	4,0%	6,5 días
TOTAL	100,0%	4,8 días

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

- c. Tiempos medios considerando actuaciones en campo. En el sector eléctrico, las solicitudes que requieren actuaciones en campo históricamente 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, aunque durante el primer trimestre de 2021 la situación prácticamente se equilibra. 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 en los años anteriores se contabilizaron como “actuaciones en campo” cuando en la realidad tenían lugar en el centro de control de distribución. Para ello, ha sido decisiva la entrada en operación de la Resolución de la CNMC de 17 de diciembre de 2019 en julio de 2020, que modifica la definición de “actuación en campo”. Esta operativa se verá plenamente implementada en el año 2021.

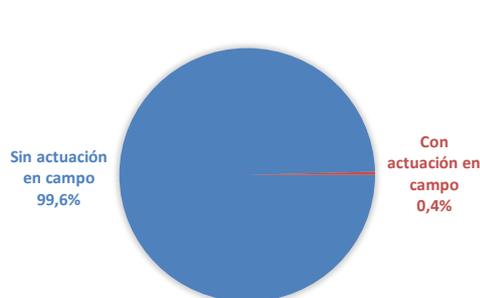
Gráfico 7. Tiempos medios de activación del proceso de cambio de comercializador considerando actuaciones durante el primer trimestre de 2021 – Sector Eléctrico y Sector Gasista

TM CON/SIN ACTUACIÓN EN CAMPO. ELECTRICIDAD



Actuación en campo	%	Tiempo Medio
Sin actuación en campo	74,6%	5,6 días
Con actuación en campo	25,4%	5,1 días
TOTAL	100,0%	5,5 días

TM CON/SIN ACTUACIÓN EN CAMPO. GAS



Actuación en campo	%	Tiempo Medio
Sin actuación en campo	99,6%	4,8 días
Con actuación en campo	0,4%	4,2 días
TOTAL	100,0%	4,8 días

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

- d. Tiempos medios según el indicativo de activación. Es destacable que, en el sector eléctrico, las solicitudes a “fecha fija” se activan prácticamente a la vez que las solicitadas con el indicativo “cuanto antes”, siendo ésta última, por definición, la opción que debería elegirse cuando se requiere que la activación se realice a la mayor brevedad posible. En este trimestre, en el sector del gas las solicitudes a “fecha fija” se activan antes que las solicitadas con el indicativo “cuanto antes”. En concreto, durante el primer trimestre de 2021, las solicitudes con fecha de activación con el indicativo “fecha fija” se activaron entre 0,1 y 0,5 días antes que aquellas solicitadas “cuanto antes”, en los sectores eléctrico y gasista, respectivamente.

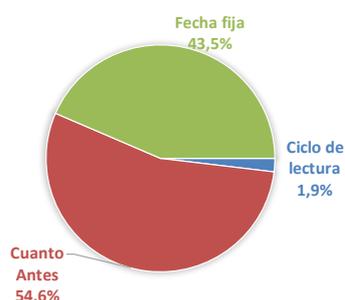
Cabe señalar que, como parte de la operativa habitual de algunos comercializadores, se envían solicitudes de cambio a “fecha fija” para el mismo día en que fue enviada la solicitud, lo que es interpretado desde el punto de vista de los distribuidores como solicitudes a gestionarse con el criterio “cuanto 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, lo que se verá plenamente implementado en el año 2021.

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. No obstante, las activaciones solicitadas a “ciclo de lectura” representan menos del 2% del total de activaciones solicitadas en este trimestre.

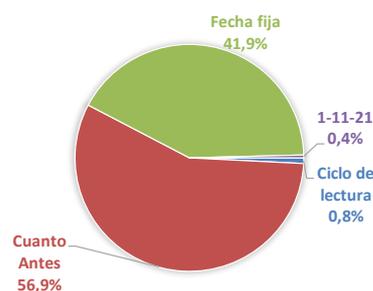
Gráfico 8. Tiempos medios de activación del proceso de cambio de comercializador según el indicativo de activación durante el primer trimestre de 2021 – Sectores Eléctrico y Gasista

TM POR INDICATIVO ACTIVACIÓN. ELECTRICIDAD



Indicativo activación	%	Tiempo Medio
Ciclo de lectura	1,9%	20,5 días
Cuanto Antes	54,6%	5,3 días
Fecha fija	43,5%	5,2 días
TOTAL	100,0%	5,5 días

TM POR INDICATIVO ACTIVACIÓN. GAS



Indicativo activación	%	Tiempo Medio
Ciclo de lectura	0,8%	15,2 días
Cuanto Antes	56,9%	4,9 días
Fecha fija	41,9%	4,4 días
1-11-21	0,4%	7,4 días
TOTAL	100,0%	4,8 días

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

Nota: Indicativos: “Fecha fija”: Cambios cuyo comercializador solicita al distribuidor que sean activados en una fecha en concreto. “Ciclo de lectura”: Cambios cuyo comercializador solicita al distribuidor que sean activados con ciclo de lectura, que puede ser mensual o bimestral. “Cuanto antes”: cambios cuyo comercializador solicita que se realice a la mayor brevedad posible. “1-11-21”: Cambios cuyo comercializador solicita que se realice en los días 1, 11 y 21 de cada mes. 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.

Tabla 14. Tiempos medios de cambio (desde el consentimiento) de los comercializadores durante el primer trimestre de 2021 – Sector Eléctrico

ELECTRICIDAD		INDICATIVO DE ACTIVACIÓN			Total activaciones	Tiempo Medio de Cambio Total
Comercializador	Código	Cuanto antes	Fecha Fija	Ciclo de lectura		
EDP CLIENTES	R2-818	4,3%	74,9%	20,7%	1.567	0,6 días
CURENERGÍA C.U.R.	R2-329	0,0%	100,0%	0,0%	70.621	1,5 días
PEPEENERGY	R2-565	100,0%	0,0%	0,0%	7.690	1,7 días
ENERGÍA COLECTIVA	R2-542	100,0%	0,0%	0,0%	29.008	1,8 días
GOIENER	R2-460	96,2%	3,8%	0,0%	1.032	1,9 días
ENERGÍA XXI COM. REF.	R2-292	95,1%	4,7%	0,1%	34.958	2,1 días
COM. REG., GAS & POWER	R2-356	100,0%	0,0%	0,0%	22.380	2,4 días
LUVON ENERGÍA	R2-586	95,8%	3,3%	0,9%	2.116	2,5 días
SUMINISTRADOR IBÉRICO DE ENERGÍA	R2-784	94,2%	5,8%	0,0%	7.149	2,6 días
RÉGSITI COM. REF.	R2-290	15,6%	84,4%	0,0%	2.485	2,7 días
IBERDROLA CLIENTES	R2-515	0,0%	99,9%	0,1%	231.416	2,9 días
BULB ENERGÍA IBÉRICA	R2-772	99,7%	0,2%	0,1%	11.011	3,1 días
BON PREU	R2-796	69,0%	0,1%	30,9%	5.422	3,1 días
GEO ALTERNATIVA	R2-603	100,0%	0,0%	0,0%	45.313	3,6 días
AXPO IBERIA	R2-235	0,0%	100,0%	0,0%	2.434	3,7 días
ENELUZ 2025	R2-523	95,0%	5,0%	0,0%	25.431	3,8 días
OVO ENERGY SPAIN	R2-771	100,0%	0,0%	0,0%	3.086	3,9 días
CATGAS ENERGÍA	R2-599	100,0%	0,0%	0,0%	8.321	4,0 días
ENDESA ENERGÍA	R2-001	80,8%	19,0%	0,3%	171.028	4,0 días
CIDE HC ENERGÍA	R2-291	84,5%	13,5%	2,0%	1.570	4,2 días
NINOBE SERVICIOS ENERGÉTICOS	R2-474	85,8%	14,2%	0,0%	1.053	4,4 días
REPOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	R2-243	35,3%	64,7%	0,0%	96.687	4,5 días
ESCANDINAVA DE ELECTRICIDAD	R2-288	100,0%	0,0%	0,0%	1.776	4,8 días
COM. REF. ENERGÉTICO	R2-540	93,1%	6,4%	0,5%	2.247	4,8 días
SOLELEC IBÉRICA	R2-476	97,1%	2,9%	0,0%	1.670	4,9 días
FENIE ENERGÍA	R2-403	97,7%	1,1%	1,3%	18.200	5,3 días
SOM ENERGÍA	R2-415	100,0%	0,0%	0,0%	6.207	5,8 días
VITA CAPITAL TRADING	R2-776	4,3%	95,7%	0,0%	1.981	6,0 días
HOLALUZ - CLIDOM	R2-408	68,4%	0,0%	31,6%	39.546	6,4 días
GLOBAL BIOSFERA PROTEC	R2-536	89,0%	11,0%	0,0%	1.077	6,4 días
ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	R2-558	100,0%	0,0%	0,0%	12.800	6,7 días
NATURGY IBERIA	R2-142	99,6%	0,4%	0,0%	83.310	6,9 días
BIROU GAS	R2-794	56,2%	42,1%	1,7%	7.634	7,4 días
GLOBELIGHT ENERGY	R2-732	90,6%	9,3%	0,1%	1.154	7,4 días
GRUPO IBERSOGAS ENERGÍA	R2-680	0,0%	100,0%	0,0%	3.993	7,9 días
BASER COM. REF.	R2-284	97,2%	2,7%	0,1%	6.180	8,0 días
TOTAL GAS Y ELECTRICIDAD ESPAÑA	R2-687	3,5%	96,3%	0,2%	2.664	8,2 días
VISALIA ENERGÍA	R2-747	60,0%	24,4%	15,5%	8.230	8,3 días
WATIUM	R2-449	75,0%	25,0%	0,0%	3.241	9,0 días
ENERXIA GALEGA MAIS	R2-543	12,9%	87,0%	0,1%	1.360	9,7 días
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	R2-469	0,0%	100,0%	0,0%	2.304	10,0 días
ADS ENERGY 8.0	R2-505	0,4%	99,5%	0,1%	6.848	10,1 días
EDP ENERGÍA	R2-004	97,6%	2,4%	0,0%	31.558	10,3 días
EDP COMERCIALIZADORA	R2-182	96,2%	3,8%	0,0%	2.739	10,4 días
ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA	R2-569	88,7%	11,3%	0,0%	3.606	11,2 días
MASQLUZ 2020	R2-823	0,0%	99,9%	0,1%	16.840	12,1 días
IRIS ENERGÍA EFICIENTE	R2-744	0,7%	98,2%	1,1%	7.583	12,3 días
FOX ENERGÍA	R2-583	1,6%	97,0%	1,4%	3.378	12,9 días
ELECTRICIDAD ELEIA	R2-758	79,8%	19,9%	0,3%	3.474	13,0 días
UNIELÉCTRICA ENERGÍA	R2-443	4,1%	88,1%	7,8%	5.261	13,5 días
BY ENERGYC ENERGÍA EFICIENTE	R2-824	0,0%	100,0%	0,0%	1.130	14,0 días
FACTOR ENERGÍA	R2-109	96,4%	0,8%	2,8%	13.744	14,2 días
TRACTAMENT I SELECCIÓ DE RESIDUS	R2-694	96,9%	3,1%	0,0%	1.032	14,6 días
VIVE ENERGÍA ELÉCTRICA	R2-669	0,0%	100,0%	0,0%	1.175	15,6 días
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	R2-140	5,6%	94,4%	0,0%	9.146	16,2 días
AUDAX RENOVABLES	R2-387	0,1%	89,7%	10,1%	5.546	18,0 días
AGENTE DEL MERCADO ELÉCTRICO	R2-242	83,8%	1,1%	15,1%	2.529	18,9 días
RELAX ENERGÍA	R2-750	0,0%	100,0%	0,0%	1.768	20,3 días
ENERGY STROM XXI	R2-479	47,9%	11,9%	40,1%	1.189	21,3 días
AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE	R2-752	0,0%	99,7%	0,2%	4.794	25,1 días
NEXUS ENERGÍA	R2-161	85,3%	14,2%	0,5%	4.936	32,7 días
NABALIA ENERGÍA 2000	R2-608	7,0%	71,8%	21,2%	2.586	34,7 días
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	R2-456	100,0%	0,0%	0,0%	4.387	56,1 días

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Dada la extensión de los datos en el sector eléctrico, en esta tabla se reflejan solamente aquellos comercializadores que activaron más de 1.000 cambios (sin contabilizar actuación en campo) en el trimestre objeto de estudio. Se indican con fondo gris, los comercializadores de referencia.

Se observó que, entre los 63 **comercializadores eléctricos** con más de 1.000 activaciones⁸ realizadas en este trimestre, 25 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 EDP Clientes, PepeEnergy, Energía Colectiva y Goiener, con un tiempo medio de cambio inferior a 2 días.

De los comercializadores regulados, Curenergía (Grupo Iberdrola), Energía XXI (Grupo Endesa) y la Comercializadora Regulada Gas & Power (Grupo Naturgy) registraron un tiempo medio de cambio de comercializador entre 1,5 y 2,4 días.

Por otra parte, existen 14 **comercializadores gasistas**, de entre los 41 que presentaron más de 100 activaciones realizadas durante este trimestre, que obtuvieron tiempos medios inferiores a 5 días en sus solicitudes de cambio. Tres de ellos fueron comercializadores de último recurso y 11 comercializadores del mercado libre.

Destacan Energía XXI (Grupo Endesa), Curenergía (Grupo Iberdrola) y la Comercializadora Regulada Gas & Power (Grupo Naturgy) con tiempos medios que oscilan entre 1,3 y 2,1 días. Entre los comercializadores libres, Aura Energía, Holaluz-Clidom e Iberdrola Clientes registraron unos tiempos medios de cambio inferiores a 2 días.

⁸ 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 15. Tiempos medios de cambio (desde el consentimiento) de los comercializadores durante el primer trimestre de 2021 – Sector Gasista

GAS		INDICATIVO DE ACTIVACIÓN				Total activadas	Tiempo Medio
Comercializador	Código	Cuanto antes	Fecha Fija	Ciclo de lectura	1-11-21		
ENERGÍA XXI COM. REF.	0059	1,1%	97,2%	1,7%	0,0%	4.964	1,3 días
CURENERGÍA C.U.R.	0054	14,1%	85,8%	0,0%	0,0%	8.018	1,4 días
AURA ENERGÍA	0585	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	199	1,5 días
HOLALUZ - CLIDOM	0089	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10.413	1,7 días
IBERDROLA CLIENTES	0529	11,5%	87,7%	0,8%	0,0%	52.358	1,9 días
COM. REG., GAS & POWER	0052	88,6%	0,0%	0,0%	11,4%	8.434	2,1 días
ENDESA ENERGÍA	0007	0,8%	98,0%	1,1%	0,1%	35.644	2,3 días
INER ENERGÍA CASTILLA-LA MANCHA	0579	97,0%	0,3%	0,0%	2,7%	297	2,9 días
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	0044	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	28.410	3,1 días
GEO ALTERNATIVA	0606	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	29.075	3,2 días
MULTIENERGÍA VERDE	0531	3,7%	96,3%	0,0%	0,0%	270	3,3 días
AXPO IBERIA	0049	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	750	3,6 días
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	0605	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1.576	3,6 días
FENIE ENERGÍA	0527	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2.139	3,9 días
ENERPLUS ENERGÍA	0608	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	178	5,0 días
CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	0088	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	206	5,1 días
NATURGY IBERIA	0033	99,8%	0,0%	0,2%	0,0%	34.167	6,5 días
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	0537	95,9%	0,0%	4,1%	0,0%	10.867	6,8 días
ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	0588	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2.967	6,9 días
ANOTHER ENERGY OPTION	0611	99,8%	0,2%	0,0%	0,0%	4.139	6,9 días
UNIELÉCTRICA ENERGÍA	0628	10,4%	89,6%	0,0%	0,0%	470	7,9 días
BASER COM. REF.	0060	96,9%	3,1%	0,0%	0,0%	2.345	8,0 días
ADS ENERGY 8.0	0567	0,5%	99,5%	0,0%	0,0%	6.473	8,6 días
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	0573	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	528	8,8 días
VITA CAPITAL TRADING	0566	3,0%	95,5%	0,0%	1,5%	268	9,4 días
FOX ENERGÍA	0634	3,2%	96,8%	0,0%	0,0%	252	9,7 días
EDP COMERCIALIZADORA	0002	97,7%	2,3%	0,0%	0,0%	15.194	10,1 días
IRIS ENERGÍA EFICIENTE	0653	1,1%	98,8%	0,0%	0,1%	1.505	11,2 días
TOTAL GAS Y ELECTRICIDAD ESPAÑA	0637	3,7%	96,3%	0,0%	0,0%	374	11,2 días
MET ENERGÍA ESPAÑA	0600	50,7%	49,3%	0,0%	0,0%	217	11,5 días
REMICA COMERCIALIZADORA	0546	14,8%	85,2%	0,0%	0,0%	379	12,1 días
MASQLUZ 2020	0704	0,1%	99,9%	0,0%	0,0%	7.208	12,1 días
BY ENERGYC ENERGÍA EFICIENTE	0708	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	490	12,5 días
POTENZIA COMERCIALIZADORA	0623	0,0%	99,1%	0,9%	0,0%	111	13,3 días
AUDAX RENOVABLES	0654	1,3%	98,5%	0,1%	0,0%	1.507	13,9 días
ON DEMAND FACILITIES	0076	87,8%	12,2%	0,0%	0,0%	625	15,4 días
UNIÓN FENOSA GAS COMERCIALIZADORA	0010	0,0%	4,2%	95,8%	0,0%	546	15,5 días
NABALIA ENERGÍA 2000	0627	21,5%	78,5%	0,0%	0,0%	191	25,2 días
ELECTRICIDAD ELEIA	0710	43,9%	55,9%	0,1%	0,1%	919	25,2 días
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	0001	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	587	27,8 días
AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE	0649	0,7%	99,3%	0,0%	0,0%	2.048	35,5 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 100 cambios (sin contabilizar actuación en campo) en el trimestre objeto de estudio. Se indican con fondo gris, los comercializadores de último recurso.

4.1.2 TIEMPOS MEDIOS Y DESVIACIONES MEDIAS EN LOS TIEMPOS DE ACTIVACIÓN DEL PROCESO DE CAMBIO. 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 primer trimestre de 2021, en el **sector eléctrico** se observó el siguiente tiempo medio de gestión del distribuidor (en la modalidad de las solicitudes “cuanto antes”):

Tabla 16. Tiempo medio de gestión de los distribuidores en los cambios de comercializador durante el primer trimestre de 2021. Sector Eléctrico

GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	Cambios Activados	Tiempo Medio
OTROS	3.548	6,2 días
ÁREA DE DISTRIBUCIÓN DE VIESGO(G.EDP)	14.014	1,5 días
EDP	8.652	1,3 días
ENDESA	331.627	1,1 días
NATURGY	1.523	1,0 días
IBERDROLA	499.380	0,8 días
TOTAL SECTOR ELÉCTRICO	858.744	1,0 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 tiene el control exclusivo indirecto de Viesgo, sociedad en la que Macquarie mantiene un 24,9% del accionariado.

Durante el primer trimestre de 2021, en el sector eléctrico se observó un tiempo medio de gestión del distribuidor (en la modalidad de las solicitudes “cuanto antes”) de 1,0 días. Las áreas de distribución de los grupos Iberdrola, Naturgy y Endesa presentaron los menores tiempos medios de activación (de 0,8, 1 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, esto es la diferencia entre el momento previsto por el distribuidor en el mensaje de aceptación para activar el cambio, y la activación real, fue de 0,1 días. Diferencias elevadas podrían distorsionar gravemente la gestión de compras de energía en el mercado, tanto para el comercializador saliente, como para el entrante. El área de distribución del Grupo Iberdrola presentó la menor desviación en el tiempo de activación entre la fecha de activación prevista y la real (0 días) y asimismo, el segundo mayor número de activaciones (499.762 activaciones). Cabe señalar que, el 38,1% de sus activaciones de cambio fueron solicitadas por los comercializadores de su mismo grupo empresarial. El área de

distribución de Endesa y la de Viesgo (Grupo EDP) también presentaron una desviación media muy próxima a 0 días, con un número de activaciones de 567.913 y 29.248 respectivamente. Por otro lado, la mayor desviación media en el tiempo de activación la presentó el Grupo Naturgy con 0,7 días.

Tabla 17. Desviación media en los tiempos de las activaciones de cambios de comercializador respecto a los previstos, gestionadas por los distribuidores durante el primer trimestre de 2021. Sector Eléctrico

GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	Cambios Activados	Desviación Media
NATURGY	156.699	0,7 días
OTROS	25.328	0,5 días
EDP	18.422	0,3 días
ÁREA DE DISTRIBUCIÓN DE VIESGO (G.EDP)	29.248	0 días
ENDESA	567.913	0 días
IBERDROLA	499.762	0 días
TOTAL SECTOR ELÉCTRICO	1.297.372	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. 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 la dispersión de las desviaciones en los tiempos de activación en las principales áreas de distribución, desglosados por los grupos de comercializadores en el sector eléctrico, se obtiene la siguiente información:

- En el área de distribución del Grupo Naturgy se registró la mayor desviación media en el tiempo de activación (0,7 días) y la mayor dispersión de las desviaciones medias, con valores de 0,2 días para las solicitudes de los comercializadores del Grupo Naturgy, 1,5 días para los comercializadores del Grupo Iberdrola y 1,4 días para las solicitudes de los comercializadores de Endesa.
- En el área de distribución del Grupo EDP, con una desviación media en el tiempo de activación (0,3 días), los valores oscilaron entre los 0,1 días para las solicitudes del Grupo EDP y los 1,1 días en el caso de las solicitudes de los comercializadores del Grupo Iberdrola.
- En el área de distribución del Grupo “Otros” (desviación media de 0,5 días), los valores oscilaron entre los 0,2 días para las solicitudes del Grupo Naturgy y 1 día en el caso de las solicitudes de los comercializadores del Grupo Iberdrola.

Asimismo, como resultado del análisis efectuado para el primer trimestre de 2021, 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 18. Tiempo medio de gestión de los distribuidores en los cambios de comercializador durante el primer trimestre de 2021. Sector Gasista

GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN GASISTA	Cambios Activados	Tiempo Medio
REDEXIS GAS	22.720	1,2 días
NORTEGAS	23.195	1,0 días
GAS EXTREMADURA	3.294	1,0 días
NATURGY	182.119	0,2 días
MADRILEÑA RED DE GAS	36.281	0,0 días
TOTAL SECTOR GASISTA	267.609	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 (esto es, diferencia entre el momento previsto por el distribuidor en el mensaje de aceptación para activar el cambio, y la activación real), 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, Redexis, Nortegas y Gas Extremadura presentaron todos ellos un tiempo medio entre 1 día y 1,2 días.

Tabla 19. Desviación media en los tiempos de las activaciones de cambio de comercializador respecto a los previstos, gestionadas por los distribuidores durante el primer trimestre de 2021. Sector Gasista

GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN GASISTA	Cambios Activados	Desviación Media
NATURGY	202.866	0,2 días
GAS EXTREMADURA	3.294	0,1 días
MADRILEÑA RED DE GAS	39.556	0 días
REDEXIS GAS	27.153	0 días
NORTEGAS	27.741	0 días
TOTAL SECTOR GASISTA	300.610	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. 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 (con valores que oscilan entre los 0,7 días del propio Grupo Naturgy y los 0 días para los grupos Iberdrola y Endesa). Las áreas de distribución de los grupos Nortegas, Redexis

y Madrileña Red de Gas no presentaron, en media, desviaciones entre la fecha prevista de activación y la fecha real de activación.

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.

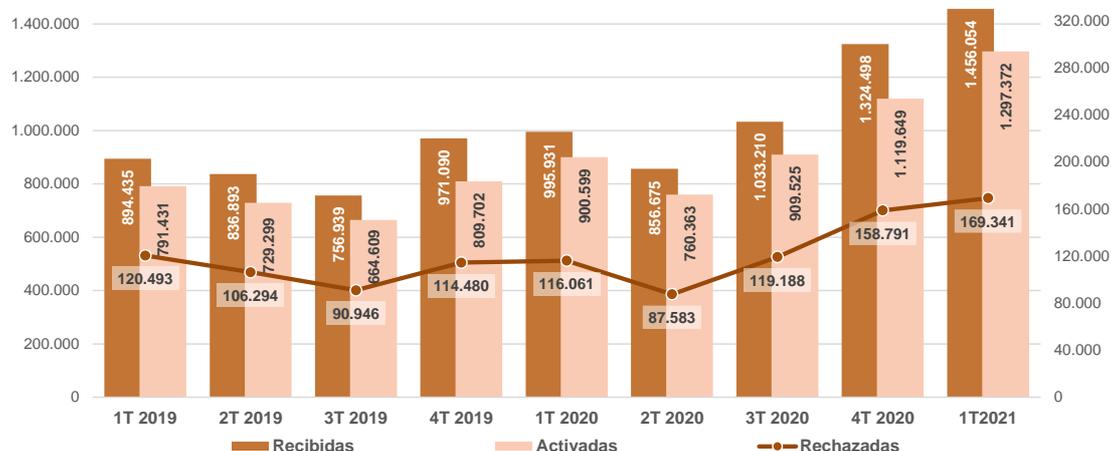
Así, el proceso de cambio será más eficiente cuanto menor sea el tiempo de cambio, y por lo tanto, la activación; pero será más efectivo cuanto menor sea el número de incidencias registradas en el proceso (anulaciones o rechazos).

En el **sector eléctrico**, durante el primer trimestre de 2021 se recibieron un 9,9% más de solicitudes que en el trimestre anterior y se activaron 1,3 millones de cambios lo que supone un incremento del 15,9%. Durante el mismo periodo, aumentaron los rechazos en un 6,6% respecto al anterior trimestre.

En el **sector gasista**, se llegaron a recibir un 18,6% más de solicitudes que en el cuarto trimestre de 2020, y se activaron 300.000 cambios aproximadamente (un 29,7% más que el trimestre anterior). Durante el primer trimestre de 2021 se contabilizaron un 13,8% más de rechazos respecto al cuarto trimestre de 2020.

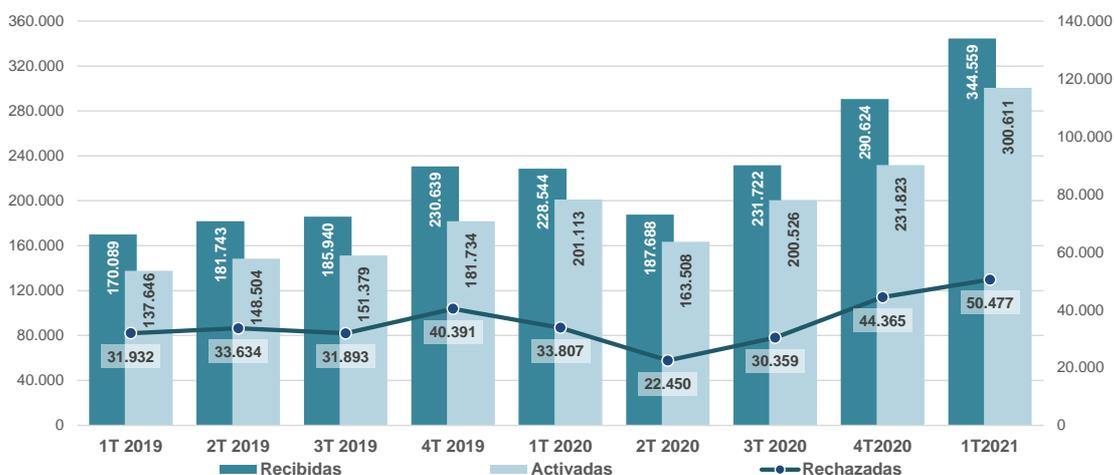
En este primer trimestre de 2021, la **tasa de rechazo** ha disminuido en ambos sectores, pasando del 12,1% al 11,6% en el sector eléctrico, y del 15,2% al 14,7% en el sector gasista. En ambos sectores se han incrementado tanto las solicitudes de cambio recibidas, como las activadas y rechazadas.

Gráfico 9. Proceso seguido por las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución trimestral desde el primer trimestre de 2019 hasta el primer trimestre de 2021 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Gráfico 10. Proceso seguido por las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución trimestral desde el primer trimestre de 2019 hasta el primer trimestre de 2021 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

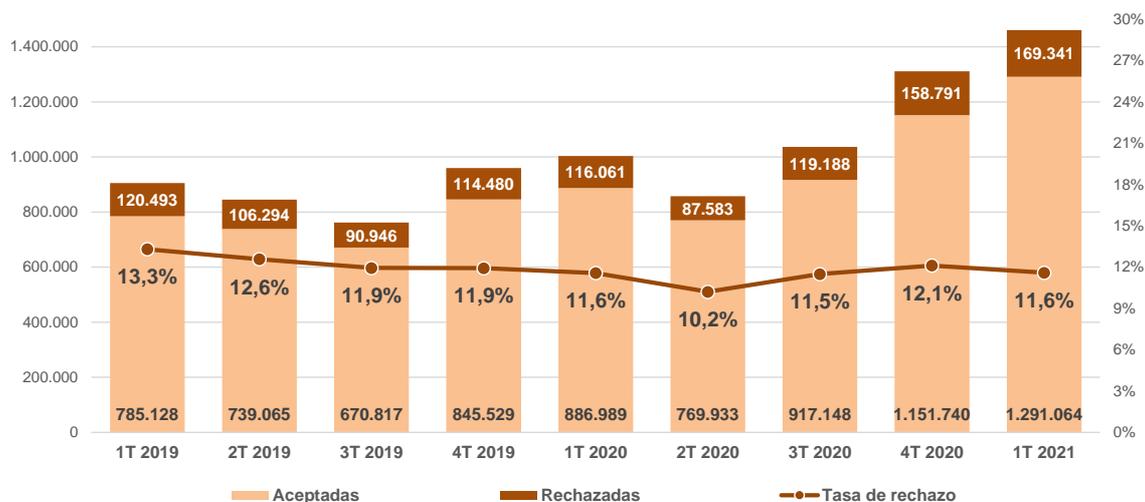
En los siguientes apartados se realiza un análisis operativo de las solicitudes de cambio de comercializador rechazadas para ambos sectores. Se analiza para cada sector la tasa de rechazo trimestral, que se calcula como el cociente entre el número de solicitudes rechazadas y el número de solicitudes gestionadas⁹ 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.

⁹ Se entiende por “solicitudes gestionadas” a la suma de solicitudes aceptadas y solicitudes rechazadas. Se señala que las solicitudes anuladas (que también serían en puridad solicitudes gestionadas) no son incluidas en este concepto dado su poca relevancia con respecto al total de solicitudes recibidas (menos del 1%).

4.2.1 ANALISIS DE LOS RECHAZOS DEL PROCESO DE CAMBIO

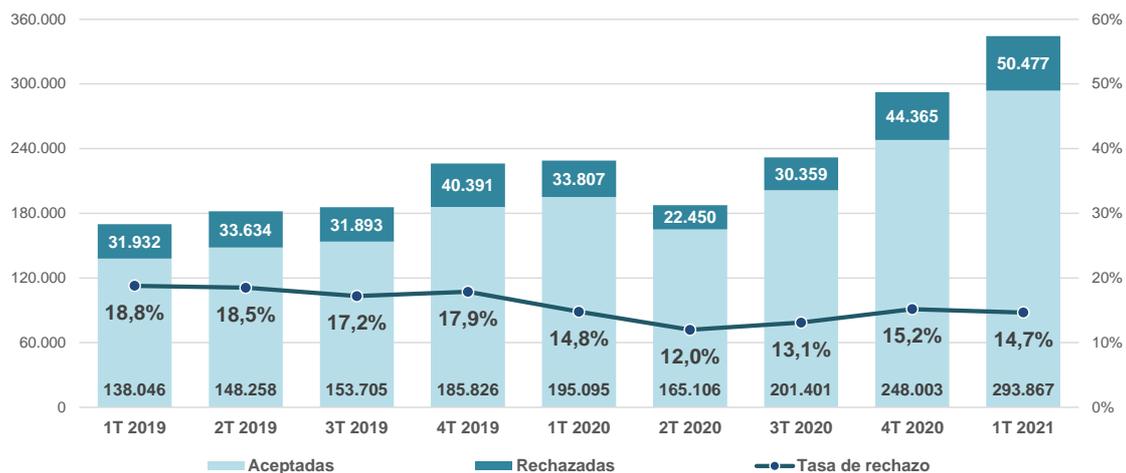
A continuación, se muestra gráficamente la evolución de la tasa de rechazo anual en ambos sectores, así como el número de solicitudes gestionadas (suma de las solicitudes rechazadas y las solicitudes aceptadas) que fueron registradas en el primer trimestre de 2021.

Gráfico 11. Tasa de rechazo de las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución trimestral desde el primer trimestre de 2019 hasta el primer trimestre de 2021 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Gráfico 12. Tasa de rechazo de las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución trimestral desde el primer trimestre de 2019 hasta el primer trimestre de 2021 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el **sector eléctrico**, la tasa de rechazo registrada fue del 11,6% (12,1% en el cuarto trimestre de 2020). En 2018, la tasa de rechazo promedio resultó ser del 13,8% de las solicitudes gestionadas, en 2019 fue del 12,4% y en 2020 del 11,4%.

En el **sector gasista**, la tasa de rechazo obtenida fue del 14,7% (15,2% en el cuarto trimestre). Durante 2018, la tasa de rechazo promedio fue del 16,6% de las solicitudes gestionadas, en 2019 del 18,1% y en 2020 del 13,9%.

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.

El conjunto de distribuidores independientes agrupados en el epígrafe “Otros”, y también los más pequeños, siguen presentando en su conjunto la mayor tasa media de rechazo trimestral (14,9%), aunque encadenan un importante descenso en el último año de 8,8 puntos. No obstante, la tasa presentada por esta agrupación no tiene gran repercusión en la media trimestral de rechazo del sector dado su poco peso en el número total de solicitudes gestionadas durante el periodo de estudio¹⁰.

Los distribuidores del Grupo Iberdrola presentan la menor tasa de rechazos del sector, situada en el 8,8% este trimestre.

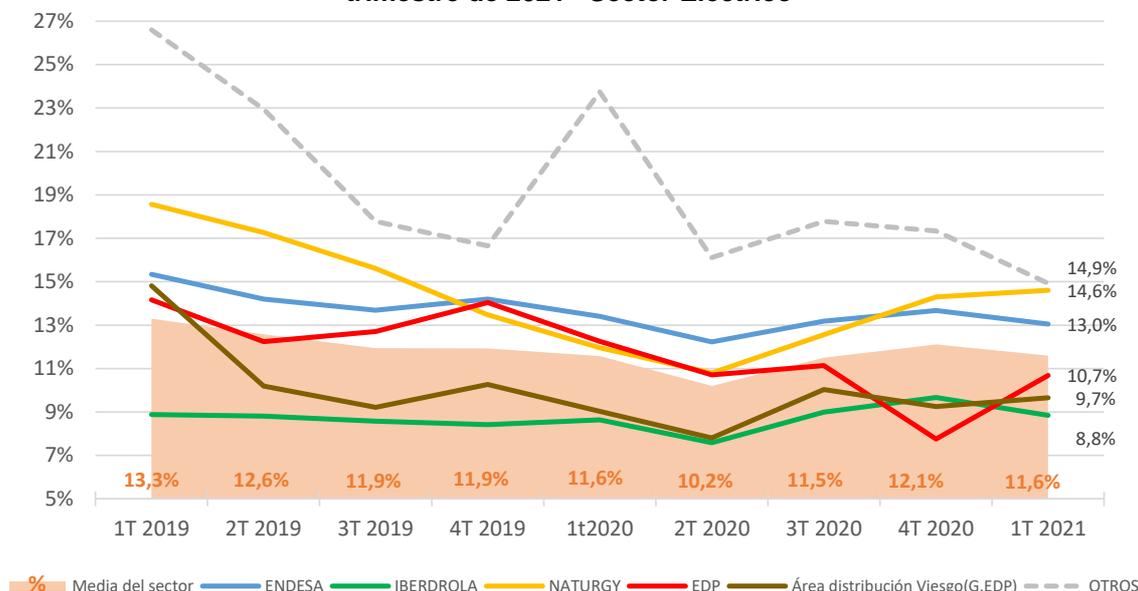
El Grupo Endesa obtuvo una tasa de rechazo del 13%. Este grupo gestionó el 45,1% de las solicitudes presentadas en el primer trimestre de 2021, por lo que la evolución de su tasa de rechazo influyó de forma notable en la tasa de rechazo media del sector.

El Grupo Naturgy (UFD Distribución Electricidad, S.A.), y el área de distribución de Viesgo (Grupo EDP) incrementan en 0,3 y 0,4 puntos su tasa de rechazo, hasta situarse en el 14,6% y 9,7% respectivamente.

Los distribuidores del Grupo EDP presentan el mayor incremento de puntos de la tasa de rechazos (2,9) alcanzando una tasa del 10,7% este trimestre.

¹⁰ La agrupación «Otros» gestionó 30.847 solicitudes, lo que equivale al 2,1% del total de solicitudes registradas durante este trimestre.

Gráfico 13. Tasa de rechazos (solicitud de cambio) de los principales grupos distribuidores. Evolución trimestral desde el primer trimestre de 2019 hasta el primer trimestre de 2021– Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: 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 tiene el control exclusivo indirecto de Viesgo, sociedad en la que Macquarie mantiene un 24,9% del accionariado.

Por su parte, los **comercializadores** con mayores cuotas (puntos de suministro) **del sector eléctrico** (exceptuando al Grupo Total, que la incrementa ligeramente) presentaron reducciones en sus tasas de rechazo correspondientes a solicitudes de cambio, con valores que fueron entre 0,5 y 4,1 puntos menores a los obtenidos el trimestre anterior.

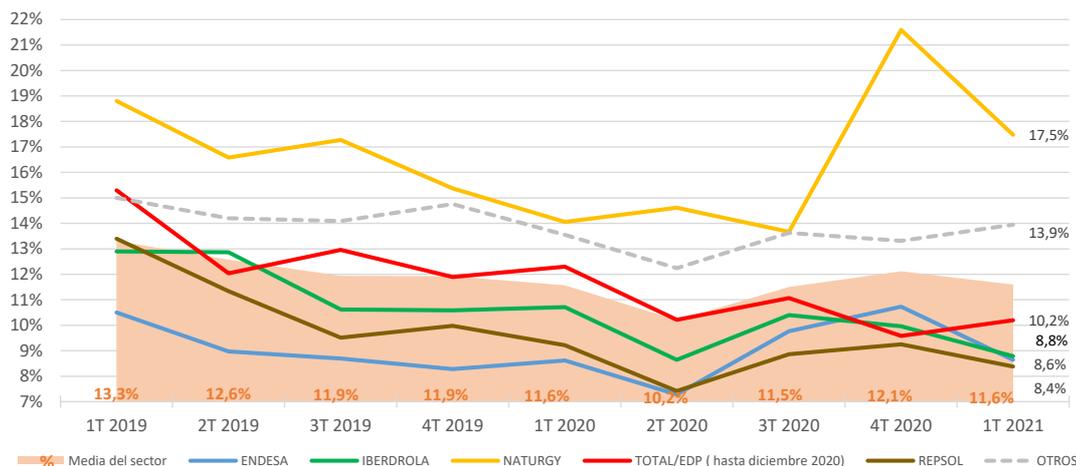
El Grupo Naturgy (Naturgy Iberia, S.A., Gas Natural Comercializadora, S.A. y Comercializadora Regulada, Gas & Power, S.A.) presentó la mayor reducción de puntos de la tasa de rechazo trimestral (4,1), y aun así, sigue manteniendo su tasa en el valor más elevado de los registrados en el primer trimestre de 2021, con un 17,5% de rechazos en sus solicitudes de cambio

El Grupo Endesa (Endesa Energía, S.A., Energía XXI Comercializadora de Referencia, S.L., Empresa de Alumbrado Eléctrico de Ceuta, S.A. y Energía Ceuta XXI Comercializadora de Referencia S.A.) redujo su tasa de rechazo en 2,1 puntos (8,6%), con una participación que alcanzó al 16,8% de las solicitudes de cambio gestionadas durante este trimestre.

Los comercializadores del Grupo Repsol redujeron su tasa de rechazo en 2,1 puntos alcanzando una tasa del 8,4%. Esta tasa de rechazo es la más baja del sector.

El Grupo Total incrementa ligeramente su tasa de rechazo en 0,6 puntos (10,2%). Esta agrupación no tiene gran repercusión en la media trimestral de rechazo del sector dado su poco peso en el número total de solicitudes gestionadas durante el periodo de estudio (3,3%).

Gráfico 14. Tasa de rechazos (solicitud de cambio) de los grupos comercializadores. Evolución trimestral desde el primer trimestre de 2019 hasta el primer trimestre de 2021 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

En la tabla siguiente se muestra un desglose detallado de las tasas de rechazo de cada comercializador (con más de 3.000 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 100. En cambio, las celdas con texto en color rojo indican tasas de rechazo con volúmenes relativamente pequeños, de menos de 100 solicitudes trimestrales.

Tabla 20. Tasas de rechazo (solicitudes de cambio) de los comercializadores por área de distribución durante el primer trimestre de 2021– Sector Eléctrico

SOLICITUDES DE CAMBIO - ELECTRICIDAD			ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA						
Comercializador eléctrico:			ENDESA	IBERDROLA	NATURGY	VIESGO	EDP	OTROS	
Tasa de rechazo media:			11,6%	13,0%	8,9%	14,6%	9,7%	10,7%	14,9%
Solicitudes gestionadas:			1.460.436	659.347	543.877	172.613	33.053	20.699	30.847
ENDESA ENERGÍA	9,7%	197.430	7,9%	11,2%	15,6%	22,5%	14,1%	21,2%	
IBERDROLA CLIENTES	10,2%	269.128	12,4%	7,3%	15,6%	9,8%	10,5%	16,7%	
NATURGY IBERIA	19,0%	108.033	26,9%	11,9%	13,4%	10,9%	25,6%	24,3%	
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	8,4%	107.187	8,9%	6,8%	11,1%	7,4%	5,0%	15,0%	
EDP ENERGÍA	11,3%	35.980	12,5%	10,2%	14,5%	8,7%	5,5%	16,4%	
ENERGÍA XXI COM. REF.	4,2%	48.230	3,7%	5,5%	16,2%	5,2%	18,2%	16,8%	
CURENERGÍA C.U.R.	4,0%	78.791	9,7%	2,8%	12,3%	6,6%	6,0%	11,4%	
COM. REG., GAS & POWER	14,4%	26.427	18,9%	12,3%	14,0%	7,3%	11,1%	20,0%	
BASER COM. REF.	6,3%	6.644	9,5%	5,6%	11,9%	5,7%	2,9%	13,7%	
RÉGSITI COM. REF.	7,4%	2.688	10,1%	4,8%	9,0%	6,8%	8,6%	17,5%	
COM. REF. ENERGÉTICO	4,1%	2.728	10,6%	10,8%	18,1%	50,0%		2,6%	
HOLALUZ- CLIDOM	32,4%	59.398	33,9%	27,7%	38,2%	28,7%	28,8%	28,0%	
GEO ALTERNATIVA	10,7%	47.161	16,2%	5,8%	8,5%	10,6%	16,4%	19,2%	
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	7,4%	43.047	6,2%	5,2%	14,4%	5,5%	6,2%	10,6%	
ENERGÍA COLECTIVA	23,4%	38.705	24,2%	22,1%	26,3%	22,1%	25,2%	14,0%	
ENELUZ 2025	10,0%	26.656	9,6%	8,5%	16,7%	9,8%	11,3%	10,5%	
FENIE ENERGÍA	11,5%	20.976	12,6%	8,7%	14,8%	12,4%	20,8%	15,4%	
MASQLUZ 2020	10,9%	18.909	11,5%	9,2%	11,5%	6,9%	8,1%	23,4%	
ALTRNA OPERADOR INTEGRAL	22,5%	16.423	24,3%	21,1%	20,1%	19,9%	13,8%	28,4%	
FACTOR ENERGÍA	7,7%	15.207	8,5%	6,1%	9,0%	5,3%	9,2%	12,0%	
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	6,9%	12.014	7,6%	5,5%	7,4%	7,1%	6,8%	11,5%	
BULB ENERGÍA IBÉRICA	10,1%	10.467	11,9%	6,8%	15,9%	8,8%	9,7%	6,3%	
PEPEENERGY	10,9%	9.966	11,4%	9,9%	12,3%	12,3%	9,9%	11,0%	
GESTERNOVA	9,7%	8.589	11,3%	8,6%	9,9%	6,4%	4,1%	15,1%	
VISALIA ENERGÍA	8,8%	8.557	9,0%	6,6%	10,9%	2,5%	35,7%	11,5%	
IRIS ENERGÍA EFICIENTE	7,2%	8.292	7,2%	5,9%	9,6%	0,0%	0,0%	16,4%	
BIROU GAS	5,8%	7.870	8,5%	3,8%	6,7%	5,9%	9,1%	11,0%	
ADS ENERGY 8.0	9,6%	7.740	9,6%	9,0%	12,5%	9,9%	7,1%	10,2%	
SUMINISTRADOR IBÉRICO DE ENERGÍA	9,9%	7.711	11,4%	7,3%	13,5%	5,8%	5,2%	14,4%	
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	7,0%	7.691	11,5%	4,8%	3,8%	3,5%	18,9%	1,2%	
GAOLANIA SERVICIOS	9,1%	7.283	9,1%	8,6%	13,2%	11,5%	14,3%	11,1%	
THE YELLOW ENERGY	4,1%	6.777	4,9%	3,4%	4,3%	17,5%	0,0%	4,0%	
SOM ENERGÍA	5,6%	6.694	5,8%	3,6%	9,8%	0,0%	0,0%	8,5%	
NEXUS ENERGÍA	30,9%	6.384	35,0%	32,1%	31,2%	6,0%	44,3%	31,7%	
BON PREU	13,9%	6.297	14,1%	0,0%	0,0%		0,0%	11,7%	
AUDAX RENOVABLES	7,5%	6.141	7,8%	7,2%	6,8%	4,7%	3,7%	12,5%	
UNIELÉCTRICA ENERGÍA	6,6%	5.843	6,6%	7,0%	5,2%	2,9%	0,0%	9,6%	
AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE	8,4%	5.347	8,2%	7,8%	10,9%	3,0%	18,2%	12,7%	
GRUPO IBERSOGAS ENERGÍA	8,4%	4.856	8,0%	11,1%	15,7%	0,0%	50,0%	7,6%	
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	7,0%	4.846	8,4%	4,1%	8,2%	6,4%	4,4%	0,0%	
ELECTRICIDAD ELEIA	6,5%	4.692	6,9%	4,9%	9,2%	4,7%	9,2%	6,6%	
ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA	11,0%	4.492	11,1%	6,8%	14,4%	3,6%	6,1%	23,0%	
OVO ENERGY SPAIN	16,0%	3.790	16,0%	15,0%	20,9%	13,8%	14,8%		
FOX ENERGÍA	10,0%	3.776	5,9%	10,8%	11,8%	0,0%	16,2%	12,8%	
ANOTHER ENERGY OPTION	14,0%	3.523	10,9%	18,6%	12,0%	20,0%		14,5%	
WATIUM	6,5%	3.471	8,2%	5,7%	2,8%	3,9%	25,0%	25,0%	
CYE ENERGÍA	10,2%	3.470	11,6%	8,4%	8,3%	37,5%	30,0%	9,1%	
EDP COMERCIALIZADORA	9,3%	3.104	0,0%	9,3%				25,0%	
AXPO IBERIA	21,9%	3.076	21,4%	24,1%	15,9%	14,5%	0,0%	38,0%	
FORZA VSUNAIR	46,4%	3.029	47,2%	0,0%	83,3%			17,9%	

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Notas: Solo se incluyen los comercializadores con más de 3.000 solicitudes gestionadas en el trimestre analizado. Los cinco comercializadores libres con mayores cuotas (puntos de suministro) aparecen en las primeras posiciones, seguidos de los seis principales comercializadores de referencia. EDP Energía y EDP Comercializadora pertenecen al Grupo Total. 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 tiene el control exclusivo indirecto de Viesgo, sociedad en la que Macquarie mantiene un 24,9% del accionariado.

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

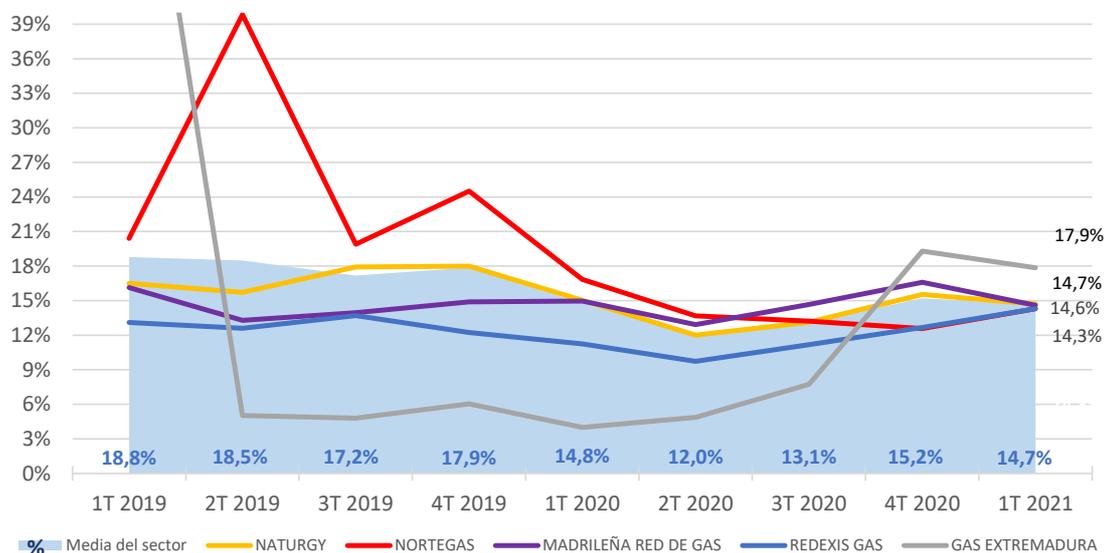
- Todos los comercializadores¹¹ que pertenecen a grupos verticalmente integrados, mostraron tasas de rechazo por debajo de la media en su área de distribución.
- Repsol Comercializadora de Electricidad y Gas (8,4%), presentó una tasa de rechazo por debajo de la media en todas las áreas de distribución estudiadas, exceptuando en el área de distribución de “Otros”.
- De los comercializadores de referencia¹², únicamente Curenergía y Baser Comercializadora de Referencia presentaron tasas de rechazo inferiores a la tasa media en todas las áreas de distribución en las que operaron y con más de 100 solicitudes gestionadas por áreas de distribución.
- Los distribuidores agrupados en el epígrafe “Otros” (14,9%) presentaron unas tasas de rechazo para los comercializadores libres de los grupos verticalmente integrados muy elevadas, por encima de la media de sus áreas en todos los casos.
- Los comercializadores independientes con tasas de rechazo inferiores a la tasa media en todas las áreas de distribución, con más de 3.000 solicitudes de cambio gestionadas y con más de 100 solicitudes gestionadas por área de distribución, fueron Aldro Energía y Soluciones y Enérgya VM Gestión de Energía,
- De entre los comercializadores independientes destacaron negativamente Holaluz-Clidom (con 59.398 solicitudes) y Alterna Operador Integral (con 16.423 solicitudes), con tasas de rechazo muy elevadas que superaron las medias de todas las áreas de distribución, y que ascendieron al 32,4% y al 22,5%, respectivamente, en este último trimestre. El elevado número de rechazos de Holaluz-Clidom (76%) y de Alterna Operador Integral (73,6%) se identificó mayormente con el motivo 03, cuando el NIF-CIF no coincide con el que tiene el distribuidor. Se solicitaron cambios de comercializador sin cambio de titular, para contratos en los que realmente cambiaba el titular.

Respecto a los grupos **distribuidores del sector gasista**, la tasa media de rechazo registró una reducción con respecto al trimestre anterior, de 0,5 puntos, alcanzando el 14,7% en el primer trimestre de 2021.

¹¹ Comercializadores ubicados en el primer bloque de la tabla (filas 1 a 3).

¹² Comercializadores ubicados en el segundo bloque de la tabla (filas 6 a 11).

Gráfico 15. Tasa de rechazos (solicitud de cambio) de los principales grupos distribuidores. Evolución trimestral desde el primer trimestre de 2019 hasta el primer trimestre de 2021– Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Las mayores reducciones en la tasa media de rechazo registrados en el primer trimestre de 2021, comparando dicha tasa con la del trimestre anterior, corresponden a los distribuidores del Grupo Madrileña Red de Gas y a Gas Extremadura. Las reducciones sobre la tasa media de rechazo fueron de 2 puntos y de 1,4 puntos respectivamente.

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

El Grupo Redexis Gas (Gas Energía Distribución de Murcia, S.A. y Redexis Gas, S.A.) y el Grupo Nortegas (Nortegas Energía Distribución, S.A.U., NED España Distribución Gas, S.A.U., y Tolosa Gasa, S.A.), presentaron un aumento en su tasa media de rechazo de 1,6 y 1,7 puntos, alcanzando una tasa de rechazo ambos grupos del 14,3%.

Los distribuidores gasistas del Grupo Naturgy (Nedgia¹³), redujeron su tasa media de rechazo en 0,8 puntos, situándola en el 14,7%. Coincidiendo dicha tasa con la media del sector en el primer trimestre de 2021. Durante el periodo

¹³ 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.

analizado, el 39,3% del total de los rechazos se debió al motivo R12¹⁴ y el 27,2% del total de los rechazos al motivo R19¹⁵.) Conviene resaltar que este grupo gestionó el 66,5% de las solicitudes de cambio gasistas en el trimestre analizado, 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.

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 trimestre anterior de 0,5 puntos, hasta situarse en el 14,7%.

La tasa de rechazo de los comercializadores pertenecientes al Grupo Repsol fue la menor del sector, con el 7,9%. Mantiene desde el último trimestre de 2017 la menor tasa trimestral 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 5,8 puntos, situándose en el 25,8% durante el periodo analizado. Esta tasa de rechazo es la mayor registrada entre los comercializadores gasistas. Los motivos R12 y R19 abarcan el 75,1% del total de sus rechazos.

Los comercializadores agrupados en el epígrafe “Otros”, redujeron su tasa de rechazo hasta situarla en el 14%. En el tercer trimestre de 2016 era del 27,1%.

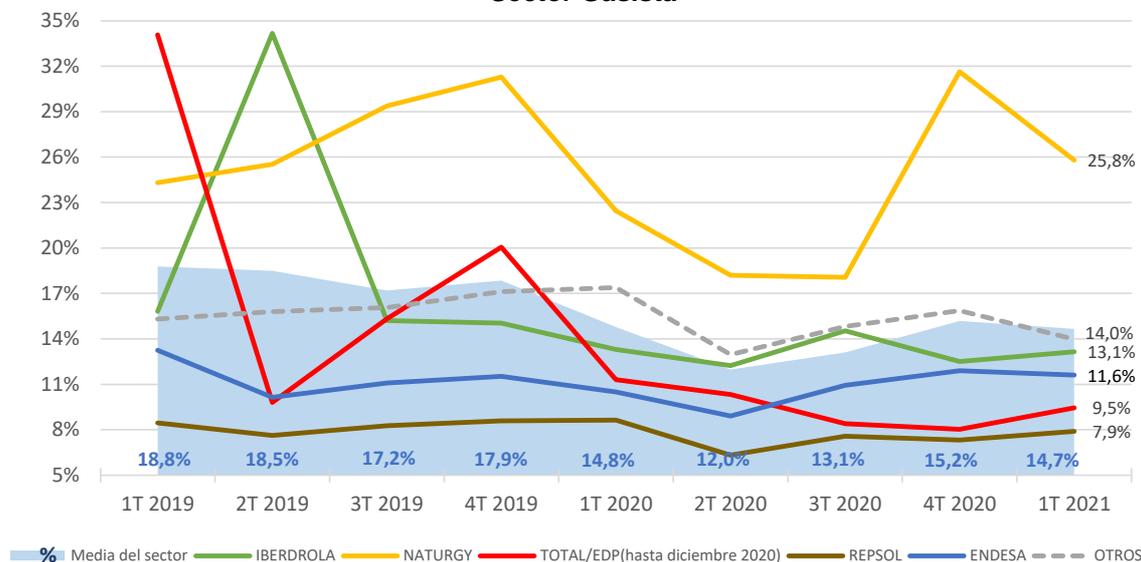
Los grupos comercializadores Endesa (Endesa Energía, S.A., Energía XXI Comercializadora de Referencia, S.L.) e Iberdrola (Iberdrola Clientes, S.A.U. y Curenergía C.U.R., S.A.U.) obtuvieron una tasa media de rechazo del 11,6% y 13,1% respectivamente. El 13,5% del total de solicitudes fueron gestionadas por el grupo comercializador Endesa y el 19,6% por el grupo comercializador Iberdrola.

El Grupo Total aumenta en 1,5 puntos su tasa de rechazo y alcanza el 9,5% en este trimestre. El Grupo EDP (EDP Comercializadora, S.A.U. y Baser Comercializadora de Referencia, S.A.), fue el grupo 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 R12¹⁴ y R19 de forma sustancial. En septiembre de 2019, detectaron la incidencia y activaron las solicitudes.

¹⁴ Rechazo R12 recogido en la resolución de la CNMC de 20 de diciembre de 2016 – Error de integridad: DNI no coherente con CUPS.

¹⁵ Rechazo R19 recogido en la resolución de la CNMC de 20 de diciembre de 2016 – Si el motivo de modificación es cambio de titular (01), los campos “Nuevo Num. Documento y Num. Documento” tienen que ser distintos.

Gráfico 16. Tasa de rechazos (solicitud de cambio) de los grupos comercializadores. Evolución trimestral desde el primer trimestre de 2019 hasta el primer trimestre de 2021 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

En la siguiente tabla se muestra un desglose detallado de las tasas de rechazo de cada comercializador por área de distribución, con más de 200 solicitudes 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 50 solicitudes.

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

- Repsol Comercializadora de Electricidad y Gas (8% de rechazos) y Enesa Energía (12,3% de rechazos) mostraron una tasa de rechazo por debajo de la media, en todas las áreas de distribución gasista. Repsol Comercializadora de Electricidad y Gas obtuvo además la menor tasa de rechazo entre los comercializadores tradicionales en cada una de las áreas de distribución (exceptuando el área de distribución de Gas Extremadura).
- Por su parte, Naturgy Iberia (28,2%), presentó tasas de rechazo por encima de la media en todas las áreas de distribución.

- De entre los comercializadores de referencia¹⁶ destacaron Energía XXI, Curenergía y Baser Comercializadora de Referencia al presentar tasas de rechazo por debajo de la media en todas las áreas de distribución gasista.
- De entre los comercializadores independientes con tasas de rechazo inferiores a la tasa media en todas las áreas de distribución y con un volumen total de gestiones realizadas considerable (superior a 2.000), destacaron Másqluz 2020, Ads Energy 8.0 , Enérgya VM Gestión de Energía y Ahorreluz Servicios Online.
- Sin embargo, destacaron por superar la tasa media de rechazos en todas las áreas de distribución, Holaluz-Clidom, Alterna Operador Integral, Axpo Iberia y Another Energy Option.
- 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, con el motivo R12.
- Bastantes comercializadores independientes mostraron tasas de rechazo superiores a la tasa media en las áreas de distribución en las que operaron. No obstante, es reseñable que la mayoría de dichos comercializadores no alcanzaron las 50 solicitudes gestionadas durante el primer trimestre de 2021 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.

¹⁶ Comercializadores ubicados en el segundo bloque de la tabla (filas 6 a 9).

Tabla 21. Tasas de rechazo (solicitudes de cambio) de los comercializadores por área de distribución durante el primer trimestre de 2021– Sector Gasista

SOLICITUDES DE CAMBIO - GAS		ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN GASISTA				
Comercializador gasista:		NATURGY	MADRILEÑA	REDEXIS GAS	NORTEGAS	GAS EXTREMADURA
Tasa de rechazo media:	14,7%	14,7%	14,6%	14,3%	14,3%	17,9%
Solicitudes gestionadas:	344.344	228.879	47.152	32.169	32.129	4.015
NATURGY IBERIA	28,2% 47.846	27,3%	26,9%	31,4%	39,4%	43,7%
IBERDROLA CLIENTES	13,6% 58.559	13,2%	15,6%	13,4%	13,1%	11,2%
ENDESA ENERGÍA	12,3% 41.093	12,0%	14,4%	12,4%	11,1%	11,7%
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	8,0% 31.071	7,6%	8,7%	7,4%	8,2%	17,7%
EDP COMERCIALIZADORA	9,9% 16.919	9,9%	10,2%	8,7%	10,2%	20,7%
COM. REG., GAS & POWER	15,3% 9.842	13,6%	16,6%	15,5%	54,1%	41,7%
CURENERGÍA C.U.R.	10,4% 8.804	9,8%	13,1%	8,2%	8,8%	6,5%
ENERGÍA XXI COM. REF.	6,5% 5.364	5,2%	6,7%	8,8%	13,0%	11,3%
BASER COM. REF.	5,5% 2.495	6,2%	6,2%	3,0%	5,2%	0,0%
GEO ALTERNATIVA	7,5% 30.666	5,7%	3,0%	22,5%	16,7%	25,8%
HOLALUZ - CLIDOM	30,7% 15.238	29,3%	33,5%	36,1%	36,3%	29,6%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	8,1% 11.877	8,1%	10,3%	9,3%	4,4%	24,7%
MASQLUZ 2020	10,3% 8.021	10,8%	9,5%	7,0%	9,5%	10,8%
ADS ENERGY 8.0	4,7% 6.879	3,7%	7,1%	3,2%	6,5%	14,6%
FACTOR ENERGÍA	9,8% 5.595	8,8%	18,3%	5,9%	10,7%	3,8%
ALterna OPERADOR INTEGRAL	48,4% 5.568	47,7%	52,7%	44,4%	45,5%	45,0%
INSIGNIA GAS	21,9% 2.752	20,6%	12,1%	31,9%	29,7%	20,0%
ENERGY VM GESTIÓN DE ENERGÍA	5,8% 2.654	5,3%	8,0%	4,8%	5,9%	12,5%
FENIE ENERGÍA	8,2% 2.260	6,9%	7,2%	8,4%	28,2%	0,0%
AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE	6,0% 2.187	5,7%	5,5%	9,4%	12,5%	0,0%
NEXUS ENERGÍA	17,1% 2.039	16,3%	18,5%	23,7%	15,2%	9,1%
ENERGÍA COLECTIVA	15,3% 1.903	16,0%	16,3%	12,2%	9,5%	14,3%
AUDAX RENOVABLES	7,9% 1.734	8,2%	5,6%	4,8%	11,5%	0,0%
AB ENERGÍA 1903	2,0% 1.670	4,8%	33,3%	1,8%		
GAOLANIA SERVICIOS	6,7% 1.636	6,1%	14,2%	6,6%	3,8%	
IRIS ENERGÍA EFICIENTE	6,2% 1.597	5,6%	5,9%	6,6%	15,4%	20,8%
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	7,1% 1.581	7,6%	3,8%	13,0%	6,0%	9,5%
CATGAS ENERGÍA	8,6% 1.578	8,6%	0,0%	0,0%	0,0%	
ELECTRICIDAD ELEIA	17,5% 1.124	17,1%	8,5%	13,1%	25,6%	70,0%
BIROU GAS	5,9% 915	6,5%	8,7%	4,8%	4,8%	9,1%
AXPO IBERIA	17,2% 891	17,1%	23,1%	15,6%	14,0%	30,0%
ANOTHER ENERGY OPTION	31,3% 790	31,9%	22,2%	30,2%	33,3%	33,3%
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	12,1% 704	13,2%	5,9%	3,0%	20,0%	33,3%
ON DEMAND FACILITIES	12,6% 636	10,2%	13,5%	15,3%	6,1%	22,0%
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	8,2% 582	9,1%	17,2%	16,2%	4,9%	0,0%
BY ENERGYC ENERGÍA EFICIENTE	9,3% 540	10,3%	6,3%	8,6%	3,8%	0,0%
UNIELÉCTRICA ENERGÍA	7,9% 516	8,3%	12,1%	5,5%	8,3%	0,0%
CORPORACIÓN ALIMENTARIA GUISSONA	14,5% 408	14,9%	0,0%	10,0%	0,0%	0,0%
VITA CAPITAL TRADING	13,7% 380	11,5%	12,0%	15,2%	50,0%	100,0%
TOTALENERGIES ELECTRICIDAD Y GAS ESPAÑA	14,4% 362	7,4%	37,9%	36,1%	8,1%	0,0%
INER ENERGÍA CASTILLA-LA MANCHA	13,6% 360	14,0%	0,0%	27,3%	12,1%	0,0%
ENERGÍA NUFRI	14,5% 352	14,1%	0,0%	19,2%	50,0%	0,0%
CEPSA GAS COMERCIALIZADORA	11,1% 343	7,9%	10,3%	4,1%	47,6%	
ELÉCTRICA DE GUIXES ENERGÍA	19,6% 342	20,1%	20,0%	0,0%		0,0%
MULTIENERGÍA VERDE	2,5% 316	7,7%	25,0%	0,0%	0,0%	
ENERXIA GALEGA MAIS	18,4% 310	19,1%	0,0%	0,0%	0,0%	
FOX ENERGÍA	11,9% 293	13,6%	0,0%	8,6%	15,4%	
SWAP ENERGÍA	10,5% 287	8,1%	0,0%	16,3%	12,0%	33,3%
ENERGY STROM XXI	17,2% 239	20,1%	0,0%	15,4%	0,0%	
AURA ENERGÍA	13,1% 221	5,7%	0,0%	28,6%	36,0%	0,0%
FUSIONA SOLUCIONES ENERGÉTICAS	18,6% 204	17,0%	16,7%	23,1%	25,0%	50,0%
NABALIA ENERGÍA 2000	5,0% 200	6,7%	3,7%	0,0%	0,0%	

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Notas: Solo se incluyen los comercializadores con más de 200 solicitudes gestionadas en el trimestre analizado. Los cinco comercializadores libres con mayores cuotas (puntos de suministro) aparecen en las primeras posiciones, seguidos de los cuatro comercializadores de referencia. EDP Comercializadora pertenece al Grupo Total. EDP Clientes pertenece al Grupo EDP.

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 primer trimestre de 2021 en el **sector eléctrico** (con una tasa media de rechazo del 11,6%) se analizan en este apartado.

Como se ha identificado en la mayoría de los trimestres analizados con anterioridad, el principal motivo de rechazo es el tipo **“03. NIF-CIF No coincide con el del contrato en vigor”** (52,5%), que presentó un aumento de su peso relativo comparado con el trimestre anterior (51,4%). 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 identificador¹⁷ con la información incluida en su base de datos, provocando una demora media en el proceso de cambio de 0,04 días. Aunque el error tipo 03 supone el 52,5% de los motivos de rechazo, el impacto en términos de tiempo no supone una demora relevante de los cambios de comercializador y además se ha reducido dicho tiempo en una tercera parte con respecto al cuarto trimestre de 2020.

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 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 ha contratado con el comercializador.

¹⁷ 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 no pagar 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, una buena práctica sería que el comercializador pusiera los medios necesarios 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 50,8% del total de sus rechazos por este motivo.

Para tratar de mitigar estos rechazos, el nuevo formato P0 (versión 2.0 con implantación dese julio de 2020¹⁸), contiene una validación mediante la cual, el comercializador incluye en su solicitud al distribuidor del P0¹⁹, el NIF del titular del punto de suministro y el distribuidor le comunica si coincide o no²⁰, 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 área de distribución de Viesgo (ahora, del Grupo EDP) 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

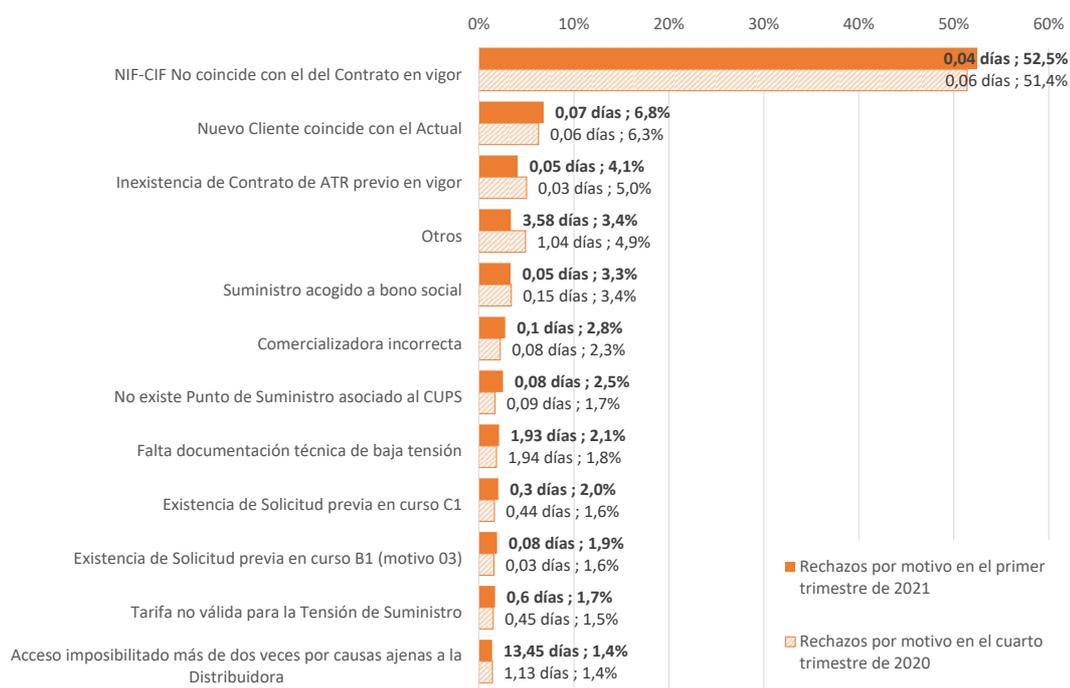
¹⁸ Incluido en la Resolución de la CNMC de 17 de diciembre de 2019, por la que se aprueban nuevos formatos de los ficheros de intercambio de información entre distribuidores y comercializadores en los mercados eléctrico y gasista.

¹⁹ Formato del fichero P0: Solicitud de información de un punto de suministro previo a la contratación.

²⁰ 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.

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 el primer trimestre de 2021, el área de distribución de Viesgo (Grupo EDP) presenta el 2,0% del total de rechazos por ese motivo.

Gráfico 17. Principales motivos de rechazo en solicitudes de cambio de comercializador. Cuarto trimestre de 2020 y primer trimestre de 2021– 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 trimestral.

En segundo lugar, se encuentra el motivo de rechazo “**55. Nuevo cliente coincide con el Actual**” (6,8%), que disminuye en 0,5 puntos el dato del trimestre anterior. Por norma general, este rechazo se genera de forma automática al validar el distribuidor el campo identificador con la información incluida en su base de datos, provocando una demora media en el proceso de cambio de 0,07 días.

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

Algunos comercializadores, siendo conscientes de la desactualización de la información de los titulares en la base de datos de los distribuidores, utilizan el proceso inverso al anteriormente analizado, y envían directamente solicitudes C2 en lugar de C1 aun cuando no solicitan ninguna modificación del contrato de acceso, para tratar de acelerar la aceptación de la solicitud en caso de que el NIF/CIF no se encuentre actualizado. Si se rechaza la solicitud al coincidir el nuevo titular con el actual, envían inmediatamente una nueva solicitud, en este caso un fichero C1, que acaba siendo aceptado en la mayoría de los casos. El comercializador Holaluz-Clidom aglutina el 76% de sus 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** (con una tasa media de rechazo del 14,7%), los dos motivos principales representaron el 66,5% del total de las solicitudes de cambio rechazadas.

El motivo de rechazo más frecuente en el primer trimestre de 2021, continuó siendo el **“R12. Error de integridad: DNI no coherente con CUPS”** (39,3%), con una reducción de su peso con respecto al trimestre previo (44,7%) de 5,4 puntos. Por norma general, este rechazo se genera de forma automática al validar el distribuidor el campo con el número de documento²¹ con la información incluida en su base de datos, provocando una demora media en el proceso de cambio de 0,23 días.

Los distribuidores del Grupo Naturgy (Nedgia) justificaron históricamente el uso de este motivo de rechazo, debido a que, algunos comercializadores gasistas lanzan varias solicitudes de cambio de un mismo punto de suministro utilizando todos y cada uno de los DNI de los posibles titulares, esperando que alguno de esos documentos de identidad sea el correcto. Por ello, se vuelve a recomendar a los agentes la actualización de los datos del titular de los suministros consultando el Sistema de Información de Puntos de Suministro (SIPS), que se incluyen en el SIPS, a diferencia del sector eléctrico. Este trimestre el Grupo Naturgy presenta el 66,5% 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”** (27,2%), con una reducción de su peso con respecto al cuarto trimestre de 2020 (27,9%) de 0,7 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

²¹ Campo obligatorio incluido en las solicitudes de cambio de comercializador que identifica al cliente de cada CUPS.

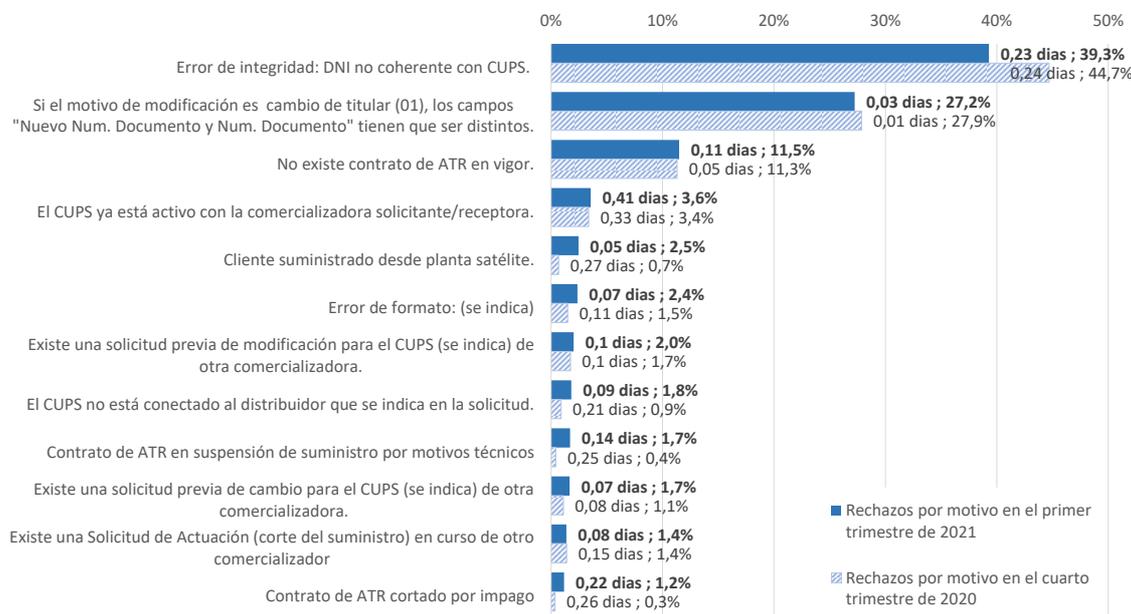
sector eléctrico. Es el Grupo Naturgy quien presenta un 74,8% del total de rechazos por este motivo en el trimestre actualizado.

Adicionalmente, en tercer lugar, el motivo “**R34. No existe contrato de ATR en vigor**” (11,5%) aumenta en 0,2 puntos el del cuarto trimestre de 2020. Se recuerda que este rechazo se produce cuando se intenta realizar un cambio de comercializador, pero lo que procede es solicitar un alta de nuevo suministro.

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

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. En el año 2020, la tasa de rechazo por este motivo fue del 12,1%.

Gráfico 18. Principales motivos de rechazo en solicitudes de cambio de comercializador. Cuarto trimestre de 2020 y primer trimestre de 2021– 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 trimestral.

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 (COR²²) para el sector eléctrico o del comercializador de último recurso (CUR²³) para el sector gasista, y de los comercializadores libres (No COR/No CUR).

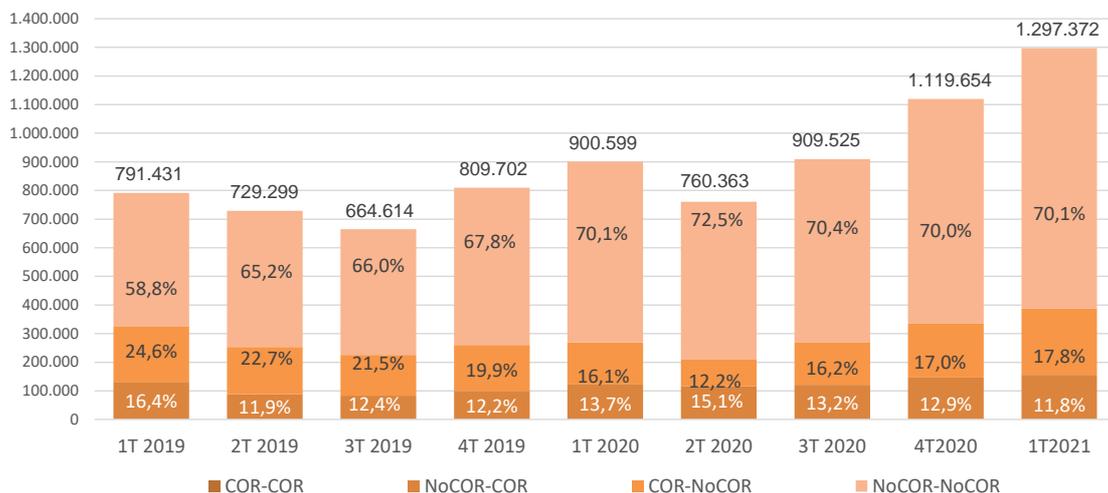
En el **sector eléctrico**, en el primer trimestre de 2021, se produjeron un 15,9% más de activaciones de cambios que en el trimestre anterior, y al igual que sucedió en los periodos precedentes, la mayoría de movimientos se produjeron entre comercializadores libres (70,1%). El peso de los movimientos desde el

²² 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.

²³ 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.

mercado libre al mercado regulado se redujo en 1,1 puntos, alcanzando el 11,8% de los cambios en trimestre analizado.

Gráfico 19. Desglose de los movimientos entre COR y No COR (solicitudes activadas). Evolución trimestral desde el primer trimestre de 2019 hasta el primer trimestre de 2021 – Sector Eléctrico

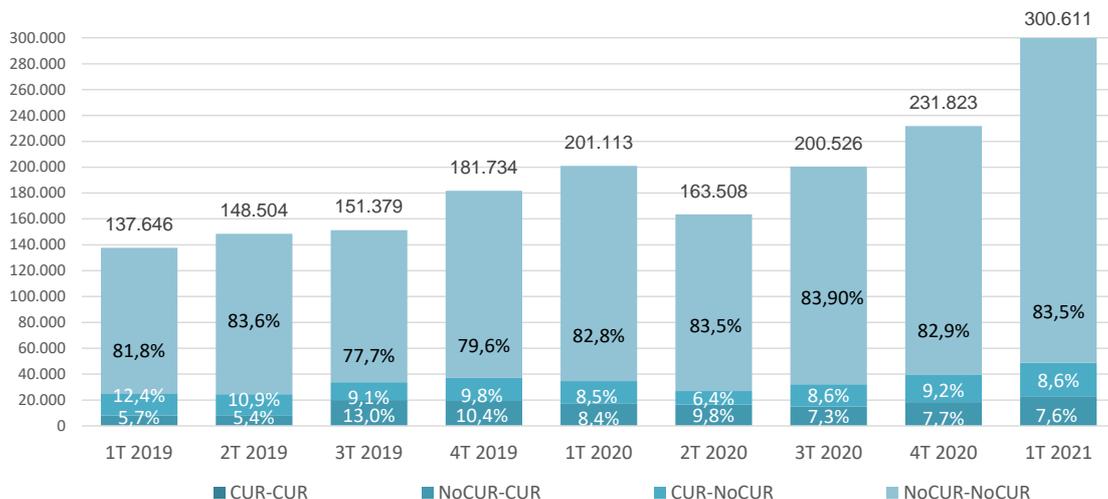


Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Los porcentajes correspondientes a los movimientos COR-COR oscilan entre el 0,12% y el 0,23% en los períodos mostrados en el gráfico. Sobre cada columna se indica el número total de activaciones trimestrales

En el **sector gasista**, en el primer trimestre de 2021, se produjeron un 29,7% más de activaciones de cambios que en el trimestre anterior y prevalecieron los movimientos de cambio de comercializador entre comercializadores del mercado libre (83,5%). El peso de los movimientos desde el mercado libre al mercado regulado se redujo en 0,1 puntos, alcanzando el 7,6% de los de cambios en el trimestre analizado.

Gráfico 20. Desglose de los movimientos entre CUR y No CUR (solicitudes activadas). Evolución trimestral desde el primer trimestre de 2019 hasta el primer trimestre de 2021 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Los porcentajes correspondientes a los movimientos CUR-CUR alcanzan como máximo el 0,26% en los períodos mostrados en el gráfico. Sobre cada columna se indica el número total de activaciones trimestrales.

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

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

En el **sector eléctrico**, en el primer trimestre de 2021, 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 en 3,4 puntos (55,8% de la totalidad de cambios; 59,2% el trimestre anterior); siendo los grupos con mayor fidelización de clientes: Iberdrola (74,2% de Curenergía) y Endesa (51% de Energía XXI). En cambio, el grupo Repsol (17,8% de los salientes de Régsiti) registró la menor tasa de fidelización entre los comercializadores eléctricos durante el trimestre analizado.

Gráfico 21. Desglose de los movimientos con origen o destino al COR. Solicitudes activadas durante el primer trimestre de 2021 – 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 primer trimestre de 2021.

En el **sector gasista**, los cambios que se producen desde el comercializador de referencia al comercializador libre del mismo grupo, registraron durante el primer trimestre de 2021 un porcentaje medio del 28,4% del total (24,9% en el trimestre anterior), siendo los grupos con mayor fidelización Iberdrola (67,5% de Curenergía) y Endesa (36,4% de Energía XXI). El Grupo Naturgy aumenta en

4,3 puntos la cuota en este trimestre respecto al cuarto trimestre de 2020. En cambio, el Grupo Total (22,3% de los salientes de Baser Comercializadora de Referencia) registró la menor tasa de fidelización entre los comercializadores gasistas en el primer trimestre de 2021.

Gráfico 22. Desglose de los movimientos con origen o destino al CUR. Solicitudes activadas durante el primer trimestre de 2021 – 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 primer trimestre de 2021.

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 primer trimestre de 2021, 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 flechas). 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, se realiza un estudio de las altas de nuevos suministros desde el punto de vista de la eficiencia (menores tiempos en el proceso de cambio) y de la eficacia (menores tasas de rechazo).

Durante el primer trimestre de 2021 se han declarado 115.226 activaciones de nuevas altas en áreas de distribución eléctricas, y 35.257 activaciones de nuevas altas en las áreas de distribución gasista.

Seguidamente, se realiza un análisis general de los tiempos medios y 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 trimestre.

6.1 ANALISIS DE EFICIENCIA: TIEMPOS MEDIOS DE ACTIVACIÓN Y DESVIACIONES MEDIAS DE LOS TIEMPOS DE ACTIVACIÓN DEL PROCESO DE ALTA. 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 alta, y finaliza con la activación de dicha alta. Se analiza también 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 primer trimestre de 2021, en el **sector eléctrico** se observó el siguiente tiempo medio de gestión del distribuidor en la modalidad de las solicitudes de alta “cuanto antes” (60,8% del total).

Tabla 22. Tiempo medio de gestión de los distribuidores en los procesos de altas durante el primer trimestre de 2021. Sector Eléctrico

GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	Altas Activadas	Tiempo Medio
ÁREA DE DISTRIBUCIÓN DE VIESGO(G.EDP)	1.486	4,8 días
ENDESA	46.923	4,6 días
EDP	1.790	3,3 días
NATURGY	11.394	2,8 días
IBERDROLA	8.505	2,8 días
TOTAL SECTOR ELÉCTRICO	70.098	4,1 días

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Las altas activadas corresponden a la modalidad “cuanto antes” o a la modalidad “ciclo de lectura” (Ya que los distribuidores en el caso de las altas deben activar esta modalidad para lo antes posible) y pueden requerir o no 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 tiene el control exclusivo indirecto de Viesgo, sociedad en la que Macquarie mantiene un 24,9% del accionariado.

Durante el primer trimestre de 2021, en el sector eléctrico se observó un tiempo medio de gestión del distribuidor (en la modalidad de las solicitudes “cuanto antes”) de 4,1 días. Las áreas de distribución de los grupos Iberdrola, Naturgy y EDP presentaron los menores tiempos medios de activación (de 2,78, 2,8 y 3,3 días, respectivamente) y, por otra parte, el área de distribución de Viesgo (Grupo EDP), presentó el mayor tiempo medio (4,8 días).

En el **sector eléctrico** se observaron las siguientes desviaciones en los tiempos de activación, entre la fecha marcada por el distribuidor en el mensaje de aceptación y la fecha de activación real.

Tabla 23. Desviación media en los tiempos de las activaciones de altas respecto a los tiempos previstos, gestionados por los distribuidores durante el primer trimestre de 2021– Sector Eléctrico

GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	Altas Activadas	Desviación Media
NATURGY	14.762	2,3 días
OTROS	3.600	0,4 días
ENDESA	48.725	0,3 días
EDP	2.147	0,3 días
ÁREA DE DISTRIBUCIÓN DE VIESGO(G.EDP)	1.773	0 días
IBERDROLA	44.219	0 días
TOTAL SECTOR ELÉCTRICO	115.226	0,4 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. 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 0,4 días. El área de distribución del Grupo Endesa presentó el mayor número de activaciones (48.725 activaciones) y una desviación media en el tiempo de activación de 0,3 días. Cabe señalar que, el 64,9% 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. Las áreas de distribución de Iberdrola y de Viesgo (Grupo EDP) presentaron las menores desviaciones medias (0 días) y el número de activaciones fue de 44.219 y 1.733 respectivamente. Por otro lado, la mayor desviación media en el tiempo de activación la presentó el Grupo Naturgy con 2,3 días.

Realizando un análisis de la dispersión de las desviaciones medias en los tiempos de las principales áreas de los grupos de distribución eléctrica, desglosados por grupos comercializadores obtenemos la siguiente información:

- El Grupo “Otros” presentó una dispersión de la desviación media en los tiempos de activación de 1 día con oscilaciones entre 1 día de media que necesitó el Grupo Iberdrola, y los 0 días que necesitaron los grupos Endesa y EDP.
- El área de distribución del Grupo Naturgy presentó una dispersión de la desviación media de 0,9 días, con oscilaciones entre los 1,9 días de media que necesitó el Grupo EDP y el Grupo Endesa, y los 2,8 días del Grupo “Otros”.

Asimismo, como resultado del análisis efectuado para el primer trimestre de 2021, 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 24. Tiempo medio de gestión de los distribuidores en los procesos de altas durante el primer trimestre de 2021. Sector Gasista

GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN GASISTA	Altas Activadas	Tiempo Medio
GAS EXTREMADURA	498	13 días
NORTEGAS	4.037	11,6 días
REDEXIS	5.786	10,8 días
NATURGY	20.214	9,7 días
MADRILEÑA RED DE GAS	4.027	9,2 días
TOTAL SECTOR GASISTA	34.562	10,1 días

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Las altas activadas corresponden a la modalidad “cuanto antes” o a la modalidad “ciclo de lectura” (Ya que los distribuidores en el caso de las altas deben activar esta modalidad para lo antes posible) y pueden requerir o no actuación en campo. Se consideran las activaciones de los comercializadores de referencia (CUR). 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 tiene el control exclusivo indirecto de Viesgo, sociedad en la que Macquarie mantiene un 24,9% del accionariado.

En el sector gasista se observó un tiempo medio de gestión del distribuidor (en la modalidad de las solicitudes “cuanto antes”) de 10,1 días, así como una desviación media en los tiempos de activación de 2,2 días.

Las áreas de distribución de los grupos Madrileña Red de Gas y Naturgy presentaron los menores tiempos medios de activación (de 9,2 y 9,7 días, respectivamente) y, por otra parte, Gas Extremadura, Nortegas y Redexis presentaron todos ellos un tiempo medio mayor de 10,8 días.

Tabla 25. Desviación media en los tiempos de las activaciones de altas respecto a los tiempos previstos, gestionados por los distribuidores durante el primer trimestre de 2021– Sector Gasista

GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN GASISTA	Altas Activadas	Desviación Media
GAS EXTREMADURA	502	14,9 días
MADRILEÑA RED DE GAS	4.077	4,6 días
NATURGY	20.450	2,2 días
REDEXIS GAS	6.046	1,2 días
NORTEGAS	4.159	0,1 días
TOTAL SECTOR GASISTA	35.234	2,2 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. Se consideran las activaciones de los comercializadores de referencia (CUR). Durante este trimestre se produjeron además 23 solicitudes de alta en la distribuidora DOMUS MIL y ningún rechazo, todas ellas realizadas por NEXUS ENERGÍA.

Entre los distribuidores gasistas, destacaron los correspondientes al Grupo Nortegas por realizar activaciones de solicitudes de altas con la menor desviación (0,1 días). Por el contrario, la mayor desviación media corresponde a la red de distribución de Gas Extremadura (14,9 días); donde, se realizó por otra parte el menor número de solicitudes de alta (1,4% del total trimestral).

El Grupo Naturgy (Nedgia) realizó activaciones de solicitudes de altas con una desviación media de 2,2 días y con un número de solicitudes de alta activadas muy significativo (58% del total trimestral).

Se registra una mayor dispersión de desviaciones medias en las áreas de distribución de Gas Extremadura (10,1 días), con valores que oscilaron entre los 17,7 días de media que necesitaron las solicitudes de alta del Grupo Endesa, y los 7,6 días de media de las solicitudes del Grupo Naturgy. 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 2,7 días que necesitaron las solicitudes de alta del Grupo Repsol y del Grupo Naturgy y los 1,8 días del Grupo Iberdrola.

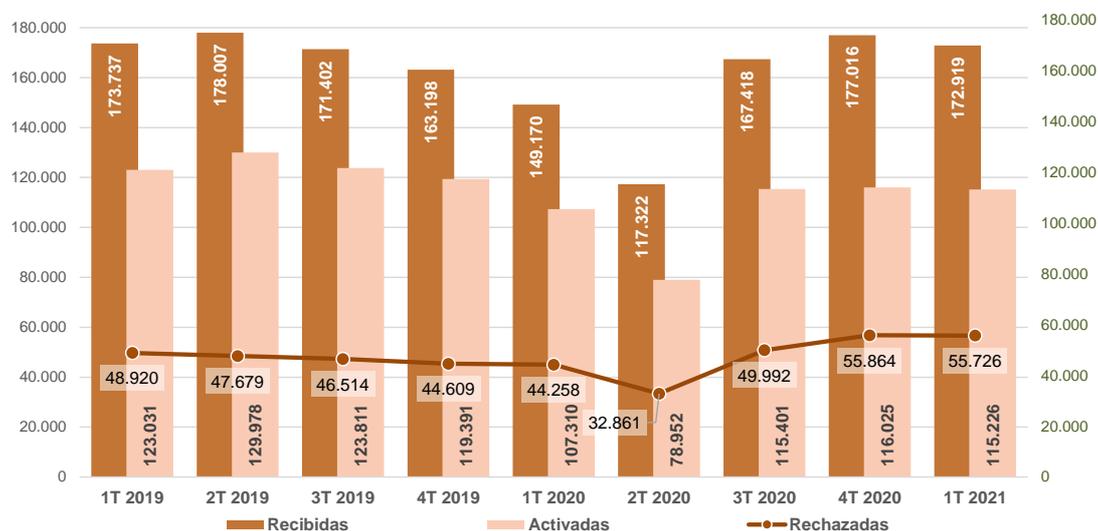
6.2 ANALISIS DE LA EFICACIA DEL PROCESO DE ALTA

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:

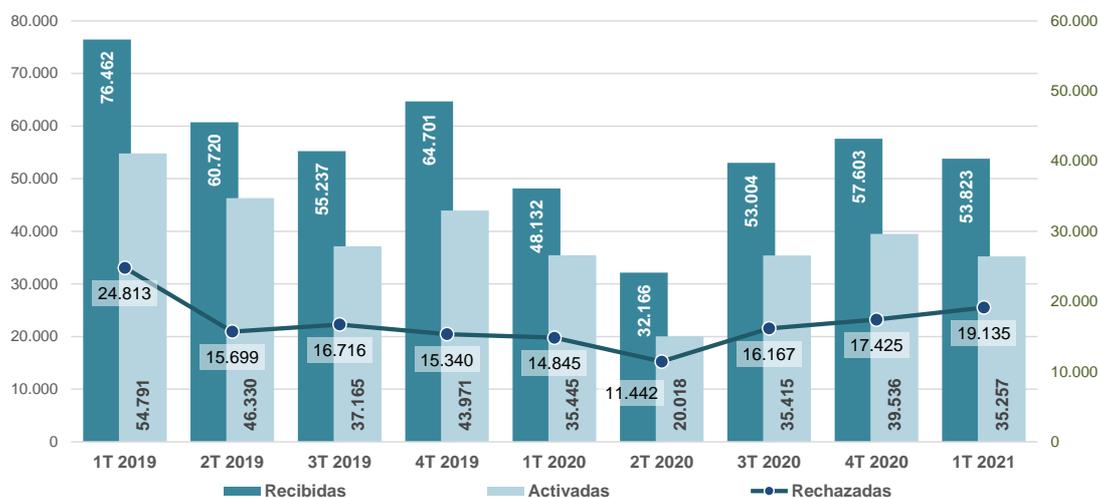
- Los rechazos por parte del distribuidor, que pueden producirse previamente a la aceptación (cuando no pasan la validación de contenido) y también posteriormente a la aceptación (cuando existe algún problema en campo), antes de la activación.
- Anulaciones de las solicitudes de nuevas altas realizadas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

Gráfico 23. Proceso seguido por las solicitudes de nuevas altas. Evolución trimestral desde el primer trimestre de 2019 hasta el primer trimestre de 2021– Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Gráfico 24. Proceso seguido por las solicitudes de nuevas altas. Evolución trimestral desde el primer trimestre de 2019 hasta el primer trimestre de 2021– Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Durante el primer trimestre de 2021, en el **sector eléctrico** se recibieron 173 mil solicitudes de alta, lo que supuso una disminución de un 2,3% respecto al número de solicitudes recibidas el trimestre anterior. En este periodo se activaron 115 mil solicitudes (un 0,7% menos). Durante el mismo periodo, se redujo el número de rechazos contabilizados en un 0,2% alcanzando los 56 mil rechazos.

Por su parte, en el **sector gasista**, los distribuidores recibieron 54 mil solicitudes de alta durante el último trimestre analizado, lo que implicó una disminución de un 6,6% respecto al trimestre anterior. En este periodo se activaron 35 mil solicitudes de alta (un 10,8% menos). Durante el mismo periodo, se incrementó el número de rechazos contabilizados en un 9,8% alcanzando los 19.000 rechazos.

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 el primer trimestre de 2021, en el **sector eléctrico** se registró una tasa de rechazo trimestral del 30,7% de las solicitudes de alta gestionadas, lo que supuso un aumento de 0,2 puntos.

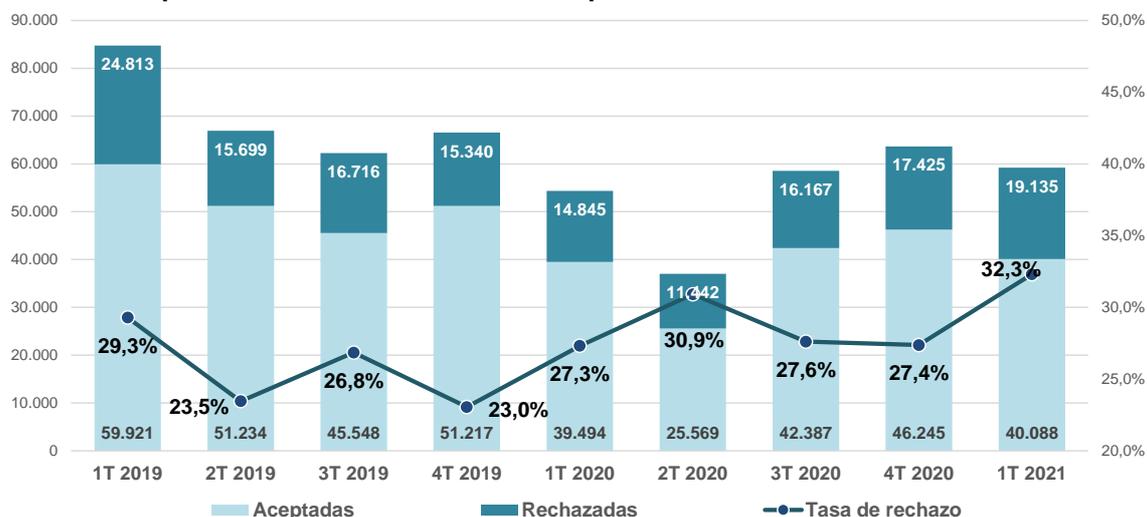
En el **sector gasista**, la tasa de rechazo trimestral registrada fue del 32,3%, lo que supuso un aumento de 5,1 puntos respecto al trimestre anterior.

Gráfico 25. Tasa de rechazo de las solicitudes de nuevas altas. Evolución trimestral desde el primer trimestre de 2019 hasta el primer trimestre de 2021– Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Gráfico 26. Tasa de rechazo de las solicitudes de nuevas altas. Evolución trimestral desde el primer trimestre de 2019 hasta el primer trimestre de 2021– 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 permanece estable (-0,2%) respecto de los rechazos del trimestre anterior. Además, el número de gestiones de alta aceptadas ha disminuido en un 1,4%. Durante el primer trimestre de 2021, la tasa de rechazo se ha incrementado ligeramente (0,2%) alcanzando el 30,7%.

El número de rechazos de nuevas altas se ha reducido para los grupos de Endesa y para el área de distribución de Viesgo (Grupo EDP). Se ha incrementado, no obstante, para los grupos de Iberdrola, Naturgy, EDP y “Otros”.

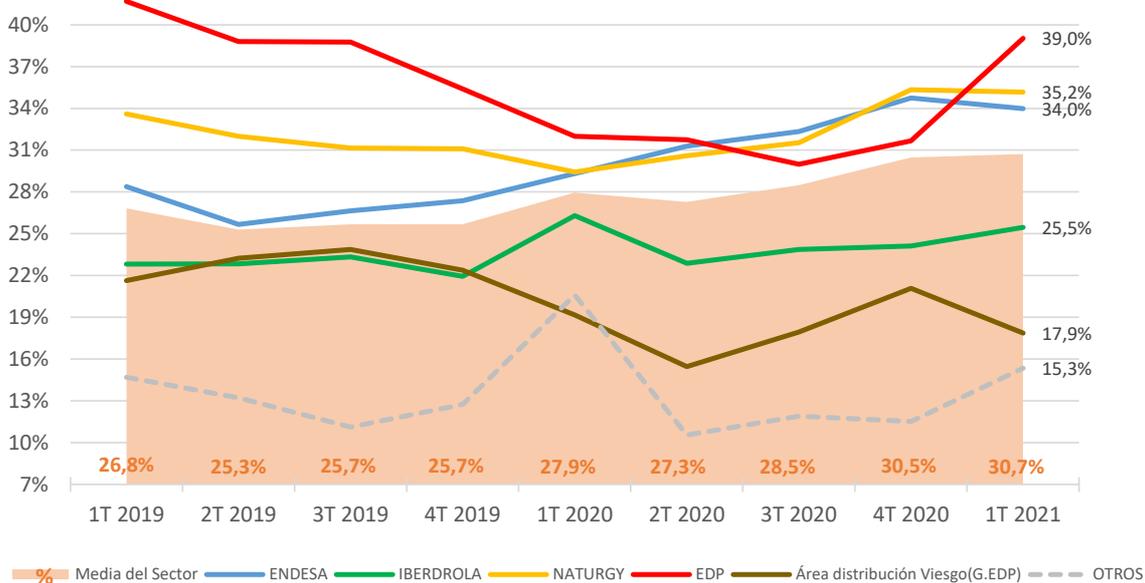
Los distribuidores eléctricos del Grupo Endesa (principalmente Edistribución Redes Digitales, S.L.U.) redujeron en 0,8 puntos su tasa de rechazo de solicitudes de alta, situándose en el 34% durante este trimestre. Este grupo gestionó el 47,3% de las solicitudes de alta presentadas ese trimestre, por lo que la evolución de su tasa de rechazo influyó de forma notable en la tasa de rechazo media del sector.

En este trimestre, el área de distribución de Viesgo (Grupo EDP) redujo su tasa de rechazo en un 3,2%. Es destacable que, tanto el Grupo “Otros”, como el área de distribución de 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 37,1% del total de las altas gestionadas.

El Grupo EDP (Hidrocantábrico Distribución Eléctrica, S.A.), incrementó su tasa de rechazo trimestral en 7,4 puntos, alcanzando así el 39% en el primer trimestre de 2021. Tiene de nuevo la tasa de rechazo más alta. 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 57²⁴. 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.

²⁴ Rechazo 57 recogido en la resolución de la CNMC de 20 de diciembre de 2016 – Falta documentación técnica de baja tensión.

Gráfico 27. Tasa de rechazos (nuevas altas) de los principales grupos distribuidores. Evolución trimestral desde el primer trimestre de 2019 hasta el primer trimestre de 2021– Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: 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 tiene el control exclusivo indirecto de Viesgo, sociedad en la que Macquarie mantiene un 24,9% del accionariado.

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 0,2 puntos alcanzando la cifra del 30,7% en este trimestre. Los comercializadores de los grupos Endesa, Iberdrola y Total muestran una tasa de rechazo inferior a la media.

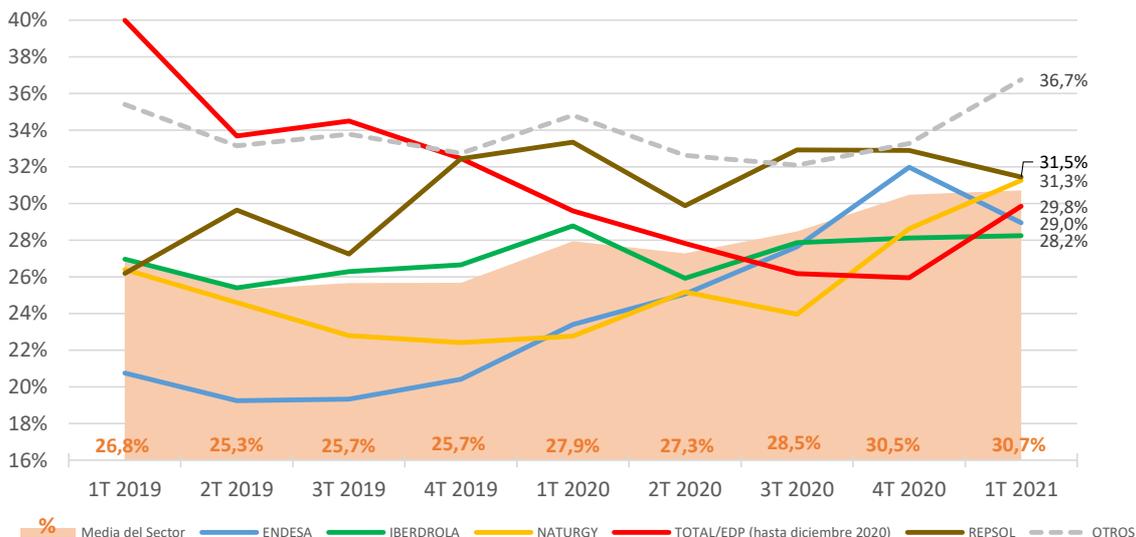
Los comercializadores del Grupo Endesa (Endesa Energía, S.A., Energía XXI Comercializadora de Referencia, S.L., Empresa de Alumbrado Eléctrico de Ceuta, S.A. y Energía Ceuta XXI Comercializadora de Referencia S.A.) redujeron su tasa de rechazo conjunta en 3 puntos, situándose así en 29%. Este grupo gestionó el 30,5% de las solicitudes de alta registradas en el primer trimestre de 2021.

El Grupo Repsol (Repsol Comercializadora de Electricidad y Gas, S.L.U. y Régsiti Comercializadora Regulada, S.L.U.), redujo en 1,4 puntos su tasa de rechazo durante el último trimestre, situándose ésta en el 31,5%. Hay que tener en cuenta que este grupo solamente representó el 1,8 % de las solicitudes de altas gestionadas. Los grupos Naturgy, Repsol y el Grupo “Otros” son los grupos que superan la tasa de rechazo media.

El Grupo Iberdrola (Iberdrola Clientes, S.A.U. y Curenergía C.U.R., S.A.U.), incrementó muy ligeramente su tasa de rechazo en 0,1 puntos durante el

trimestre analizado, alcanzando un 28,2% de solicitudes rechazadas. Este grupo gestionó un mayor número de solicitudes de alta, alcanzando el 34,8% de las presentadas durante este trimestre.

Gráfico 28. Tasa de rechazos (nuevas altas) de los grupos comercializadores. Evolución trimestral desde el primer trimestre de 2019 hasta el primer trimestre de 2021– Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

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 300 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 300 solicitudes. En cambio, las celdas con texto en color rojo indican aquellas con un volumen menor a 50 solicitudes.

Tabla 26. Tasas de rechazo (solicitudes de nuevas altas) de los comercializadores por área de distribución durante el primer trimestre de 2020– Sector Eléctrico

SOLICITUDES DE ALTA - ELECTRICIDAD			ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA						
Comercializador eléctrico:			ENDESA	IBERDROLA	NATURGY	EDP	VIESGO	OTROS	
Tasa de rechazo media:			30,7%	34,0%	25,5%	35,2%	39,0%	17,9%	15,3%
Solicitudes gestionadas:			181.380	85.846	60.444	24.566	3.622	2.390	4.512
ENDESA ENERGÍA	29,3%	47.573	26,7%	48,6%	45,8%	61,1%	23,5%	58,2%	
IBERDROLA CLIENTES	28,6%	57.465	48,5%	19,4%	50,2%	59,5%	28,3%	55,2%	
NATURGY IBERIA	33,2%	9.560	57,5%	43,2%	27,2%	86,7%	28,3%	70,0%	
EDP ENERGÍA	29,0%	3.472	37,4%	34,5%	30,7%	24,3%	14,3%	38,5%	
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	29,1%	2.653	39,4%	34,4%	34,0%	63,8%	9,2%	0,0%	
ENERGÍA XXI COM. REF.	26,9%	7.557	26,0%	50,4%	59,3%	100,0%	50,0%	36,1%	
CURENERGÍA C.U.R.	24,5%	5.471	59,7%	18,4%	48,8%	69,7%	4,5%	56,7%	
COM. REG., GAS & POWER	22,5%	3.890	52,9%	49,1%	17,6%	20,0%	19,6%	8,7%	
BASER COM. REF.	31,7%	697	41,4%	31,0%	34,5%	30,4%	17,4%	75,0%	
RÉGSITI COM. REF.	23,3%	180	64,0%	50,0%	35,7%		10,5%	0,0%	
COM. REF. ENERGÉTICO	20,0%	125	33,3%	42,9%	52,0%		0,0%	6,3%	
FENIE ENERGÍA	26,5%	8.766	29,4%	22,8%	20,1%	27,6%	18,2%	26,7%	
HOLALUZ - CLIDOM	50,1%	6.575	49,1%	54,7%	45,9%	72,0%	23,3%	57,7%	
GEO ALTERNATIVA	36,5%	2.086	41,2%	31,4%	32,1%	54,0%	28,6%	50,0%	
CIDE HC ENERGÍA	13,3%	1.876	56,1%	37,5%	42,0%		0,0%	5,7%	
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	49,8%	1.710	58,5%	44,9%	40,6%	44,2%	33,6%	52,4%	
UNIÉLECTRICA ENERGÍA	34,6%	1.129	35,5%	33,9%	31,3%	50,0%	15,4%	25,0%	
GESTERNOVA	34,8%	931	31,2%	36,6%	36,0%	50,0%	38,5%	45,5%	
SOM ENERGÍA	25,9%	555	24,9%	26,0%	40,6%	66,7%	0,0%	0,0%	
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	60,4%	541	62,9%	67,0%	42,6%	66,7%	16,7%	73,3%	
ENERGÍA COLECTIVA	44,1%	478	45,1%	42,7%	41,7%	60,0%	16,7%	75,0%	
FACTOR ENERGÍA	27,3%	472	25,3%	47,5%	32,3%		0,0%	0,0%	
GAOLANIA SERVICIOS	48,3%	464	51,2%	45,2%	36,7%	60,0%	0,0%		
SYDER COMERCIALIZADORA VERDE	59,5%	447	63,5%	56,1%	26,5%	50,0%	0,0%	0,0%	
CYE ENERGÍA	24,5%	432	24,5%	20,3%	56,3%	50,0%	20,0%	0,0%	
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	47,7%	419	64,4%	47,4%	50,0%	37,4%	50,0%		
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	17,2%	412	21,1%	66,7%	16,0%	53,3%	13,2%	4,2%	
FOX ENERGÍA	39,3%	402	39,4%	38,5%	41,7%	85,7%	0,0%	66,7%	
ALTRNA OPERADOR INTEGRAL	40,1%	397	40,9%	36,0%	39,2%	100,0%	0,0%	60,0%	
VISALIA ENERGÍA	58,6%	370	54,0%	70,1%	57,4%	66,7%	0,0%	0,0%	
GASELEC DIVERSIFICACIÓN	18,2%	314						18,2%	
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	43,8%	304	41,2%	48,3%	57,1%	50,0%	0,0%		
COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ	2,3%	303	50,0%					1,3%	

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Notas: Solo se incluyen los comercializadores con más de 300 solicitudes gestionadas en el trimestre analizado. Los cinco comercializadores libres con mayores cuotas (puntos de suministro) aparecen en las primeras posiciones, seguidos de los seis principales comercializadores de referencia. EDP Energía pertenece al Grupo Total.

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 tiene el control exclusivo indirecto de Viesgo, sociedad en la que Macquarie mantiene un 24,9% del accionariado.

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” (15,3%) 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 34%.

- 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 300 solicitudes durante el primer trimestre de 2021.
- Entre los comercializadores independientes, Fenie Energía (26,5% de rechazos), obtuvo tasas de rechazo por debajo de la media en las áreas de distribución de Endesa, Iberdrola, Naturgy y EDP.
- 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 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 (Grupo EDP) y de la de Naturgy.

Por otra parte, las tasas de rechazo de los principales **distribuidores del sector gasista**, en su conjunto ha aumentado en 4,9 puntos, y alcanzaron el 32,3% durante este trimestre. De forma generalizada, en este trimestre, todos los grupos incrementaron su tasa de rechazo media. El Grupo Madrileña Red de Gas fue el grupo con la tasa de rechazos más alta (42,6%;+5,9%)

Los distribuidores gasistas del Grupo Naturgy (Nedgia), presentaron en su conjunto un incremento de su tasa de rechazo de 4,3 puntos respecto al trimestre anterior, situándose en el 32,8%, 0,5 puntos por encima de la media. Sus distribuidores gasistas gestionaron el 59,3% de las solicitudes de alta de suministros presentadas durante el primer trimestre de 2021.

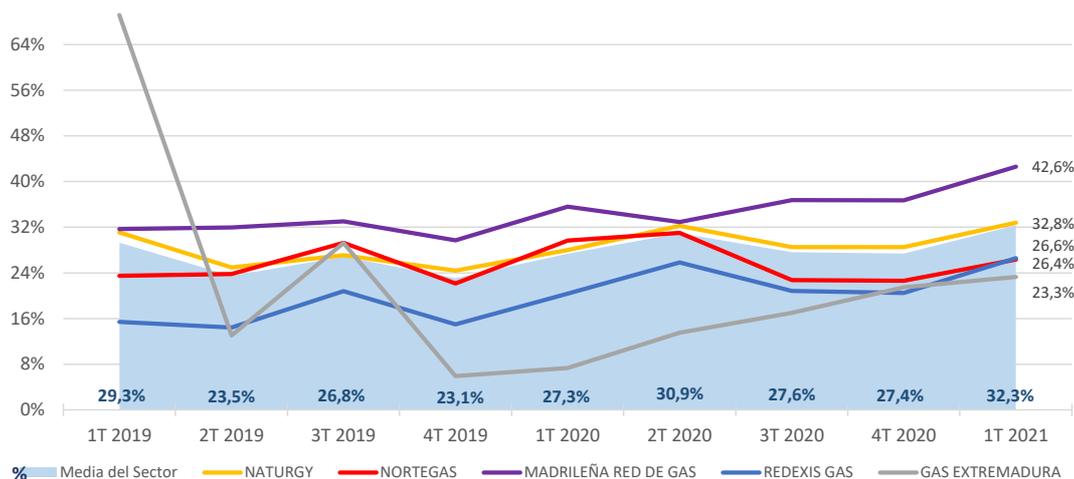
El Grupo Redexis Gas (Gas Energía Distribución de Murcia, S.A. y Redexis Gas, S.A.) aumentó su tasa de rechazo en 6,1 puntos, situándose en el 26,6% trimestral. Tanto en el Grupo Redexis Gas como en el Grupo Naturgy sus rechazos se engloban mayormente en los códigos de rechazo R04, R51 y R76²⁵ (con más de un 69% de los rechazos).

Por su parte, los distribuidores gasistas del Grupo Nortegas (Nortegas Energía Distribución, S.A.U., NED España Distribución Gas, S.A.U., y Tolosa Gasa, S.A.), incrementaron su tasa media de rechazo en 3,7 puntos durante el trimestre analizado, situando sus rechazos en el 26,4% de las solicitudes de alta gestionadas.

²⁵ “R04. Falta infraestructura”. “R76. Incidencia no subsanada en periodo máximo establecido”. “R51. CUPS en servicio con otra comercializadora”.

El Grupo Gas Extremadura pasó a tener el 23,3% de tasa de rechazo trimestral. En este caso, se debe tener en cuenta que el volumen de solicitudes gestionadas por el distribuidor es del 1,8% del total.

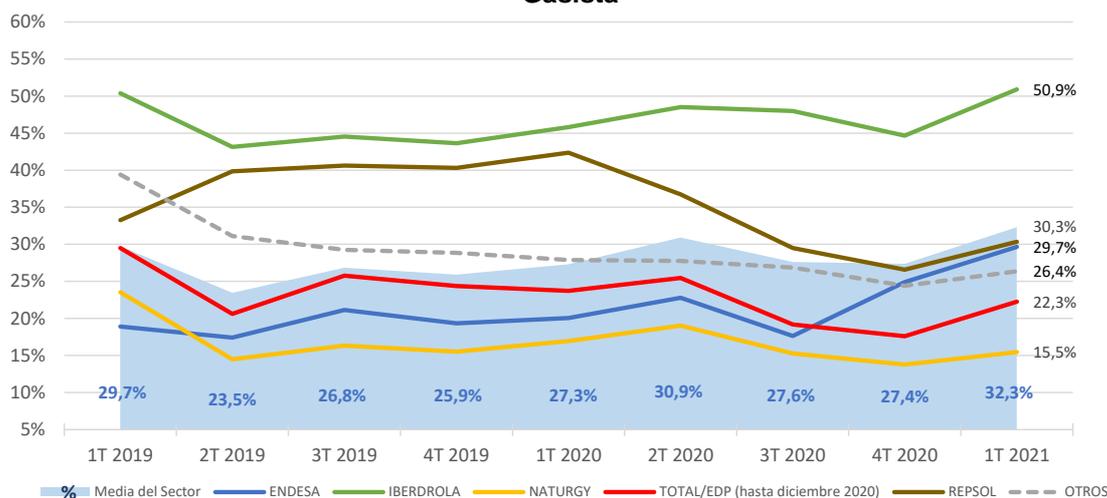
Gráfico 29. Tasa de rechazo (nuevas altas) de los principales grupos distribuidores. Evolución trimestral desde el primer trimestre de 2019 hasta el primer trimestre de 2021– Sector Gasista



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.

Gráfico 30. Tasa de rechazos (nuevas altas) de los grupos comercializadores. Evolución trimestral desde el primer trimestre de 2019 hasta el primer trimestre de 2021– Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

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 4,9 puntos alcanzando la cifra de 32,3% durante el primer trimestre de 2021.

El Grupo Iberdrola (Iberdrola Clientes, S.A.U. y Curenergía Comercializador de Último Recurso, S.A.U.) aumentó su tasa de rechazo en 6,2 puntos y gestionó el 31,5% de las solicitudes de alta. Durante el periodo analizado, el 55,8% 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 Endesa (Endesa Energía, S.A. y Energía XXI Comercializador de Referencia, S.L.) aumentó la tasa de rechazo en 4,8 puntos, hasta situarse en el 29,7%.

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 15,5%, la tasa más baja del sector.

La agrupación de comercializadores unificados en el epígrafe “Otros” incrementaron la tasa de rechazo trimestral en 1,9 puntos alcanzando una tasa de rechazo este trimestre del 26,4%.

Tabla 27. Tasas de rechazo (solicitudes de nuevas altas) de los comercializadores por área de distribución durante el primer trimestre de 2021– Sector Gasista

SOLICITUDES DE ALTA - GAS			ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN GASISTA				
Comercializador gasista:			NATURGY	REDEXIS GAS	MADRILEÑA	NORTEGAS	GAS EXTREMADURA
Tasa de rechazo media:	32,3%		32,8%	26,6%	42,6%	26,4%	23,3%
Solicitudes gestionadas:	59.223		35.121	8.952	7.838	6.610	679
NATURGY IBERIA	14,7%	10.521	13,8%	17,1%	14,6%	52,4%	50,0%
IBERDROLA CLIENTES	51,0%	16.627	52,6%	62,6%	53,0%	31,7%	18,4%
ENDESA ENERGÍA	29,0%	13.708	35,6%	17,8%	32,8%	45,2%	12,1%
EDP COMERCIALIZADORA	22,2%	5.453	33,3%	20,5%	24,2%	16,2%	50,0%
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	30,3%	1.312	28,4%	24,7%	27,3%	38,5%	11,1%
COM. REG., GAS & POWER	19,3%	1.733	19,2%	53,8%	8,6%	57,9%	
CURENERGÍA C.U.R.	49,7%	2.028	50,7%	68,2%	49,8%	34,1%	51,9%
ENERGÍA XXI COM. REF.	40,0%	861	46,5%	24,6%	37,8%	40,0%	30,8%
BASER COM. REF.	21,7%	429	21,8%	22,0%	21,4%	21,6%	
HOLALUZ - CLIDOM	32,4%	1.259	30,5%	34,4%	33,5%	47,2%	0,0%
FENIE ENERGÍA	14,5%	961	16,2%	10,5%	13,6%	18,2%	0,0%
MET ENERGÍA ESPAÑA	22,1%	804	17,2%	22,2%	50,0%	0,0%	
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	22,5%	543	23,0%	17,7%	27,0%	22,3%	
FACTOR ENERGÍA	23,5%	221	18,6%	45,0%	8,3%	42,9%	0,0%
ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	29,5%	200	22,8%	25,0%	44,8%	12,5%	
GEO ALTERNATIVA	22,1%	172	34,0%	8,7%	17,9%	100,0%	
CATGAS ENERGÍA	10,2%	167	10,2%				
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	23,8%	147	34,9%	11,9%	0,0%	32,5%	
GASINDUR	20,2%	129	20,0%	28,6%	0,0%	0,0%	
NEXUS ENERGÍA	15,6%	109	13,8%	44,4%	10,0%	10,0%	
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	25,5%	106	31,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	39,6%	101	38,3%	100,0%		60,0%	0,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Notas: Solo se incluyen los comercializadores con más de 100 solicitudes gestionadas en el trimestre analizado. Los cinco comercializadores libres con mayores cuotas (puntos de suministro) aparecen en las primeras posiciones, seguidos de los cuatro comercializadores de último recurso. Durante este trimestre se produjeron 23 solicitudes de alta en la distribuidora DOMUS MIL y ningún rechazo, todas ellas realizadas por NEXUS ENERGÍA. EDP Comercializadora pertenece al Grupo Total.

En la tabla se muestra un desglose detallado de las tasas de rechazo de cada comercializador por área de distribución con más de 100 solicitudes gestionadas realizadas durante el primer trimestre de 2021. 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 100 solicitudes. En cambio, las celdas con texto en color rojo indican aquellas con un volumen menor a 50 solicitudes.

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

- El comercializador libre Iberdrola Clientes (51% 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, con la excepción del área de distribución de Gas Extremadura. Consecuentemente, su tasa de rechazo general continuó siendo la más alta de todo el sector si la comparamos con la obtenida por el resto de grupos comercializadores tradicionales.
- Naturgy Iberia (14,7%) presentó la tasa de rechazo más baja de las comercializadoras libres con mayores cuotas (puntos de suministro) y que las de los comercializadores regulados.
- De entre los comercializadores regulados Com. Reg. Gas & Power y Baser Comercializadora de Referencia obtuvieron las tasas de rechazos más reducidas (19,3% y 21,7% 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.

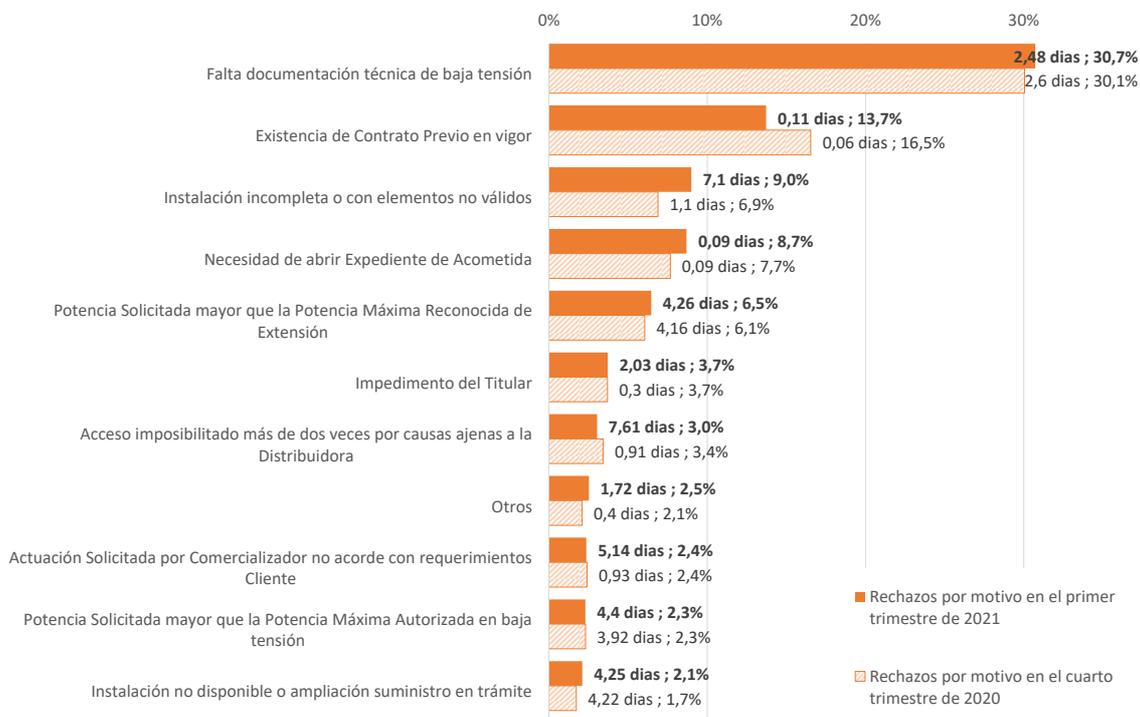
6.2.3 MOTIVOS DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE ALTA

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 30,7%). Se observa que las tres principales casuísticas de rechazo alcanzan el 53,5% en su conjunto. Aunque en el trimestre anterior también alcanzaron prácticamente ese mismo porcentaje, el motivo de rechazo 60 se ha

incrementado en 2,1 puntos, el error 57 se ha incrementado en 0,6 puntos y el error 21²⁶ se ha reducido en 2,8 puntos.

Gráfico 31. Principales motivos de rechazo de solicitudes de alta. Cuarto trimestre de 2020 y primer trimestre de 2021– 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**” (30,7%). 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 0,6 puntos su tasa durante el último trimestre (30,1%).

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.

²⁶ “R57. Falta documentación técnica de baja tensión”. “R21. Existencia de Contrato Previo en vigor”. “R60. Instalación incompleta o con elementos no válidos”.

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”** (13,7%) que se produce mayoritariamente por reenvíos masivos y posiblemente automatizados de solicitudes previamente rechazadas sin modificar los términos en los que el rechazo inicial se produce. Los grupos de comercializadores de Endesa e Iberdrola aglutinan el 58% del total de los rechazos por este motivo.

En tercer lugar, se sitúa el rechazo por motivo “**60. Instalación incompleta o con elementos no válidos**” (9%). Estos rechazos se producen principalmente en el área de distribución del Grupo Endesa (67,1%)

Por su parte, en el **sector gasista** (con una tasa media de rechazo del 32,3%) la tipología de rechazos estuvo mucho más concentrada que en el sector eléctrico, debido a que los tres motivos principales representaron el 72,7% del total de las solicitudes de nuevas altas.

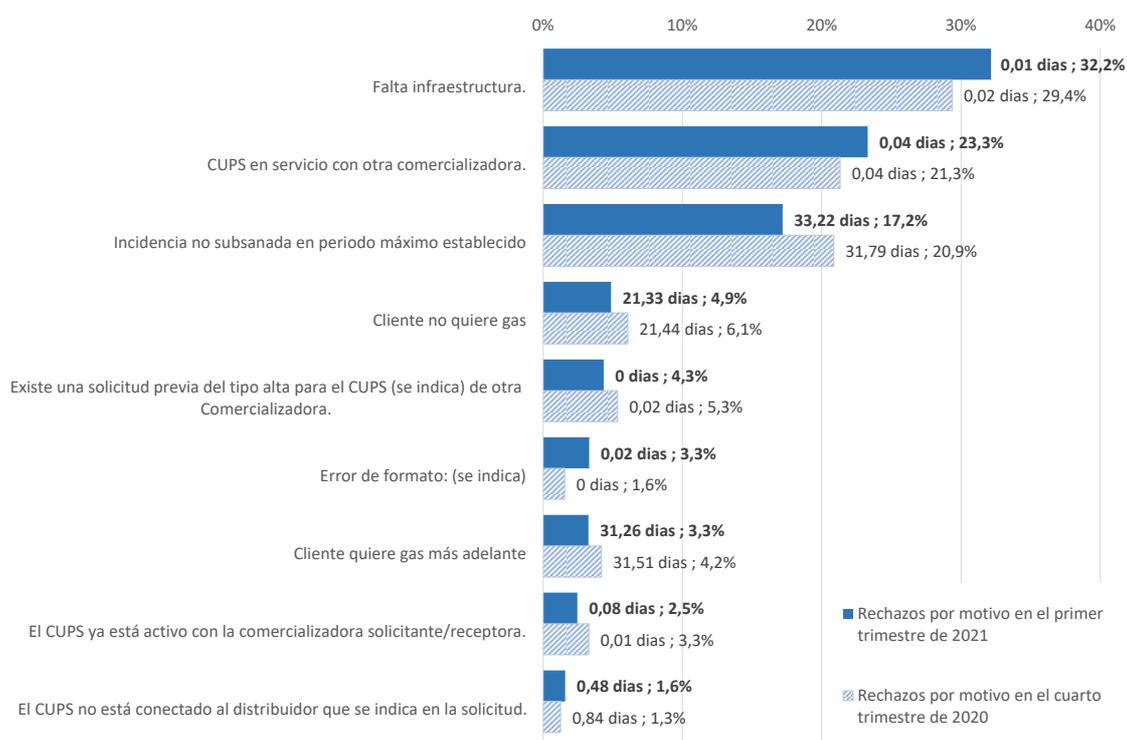
El motivo de rechazo más frecuente durante este trimestre correspondió al “**R04. Falta infraestructura**” (32,2%), el cual aumenta en 2,8 puntos la cifra del trimestre pasado. Esta casuística está relacionada con aquellas solicitudes sobre puntos de suministro de GLP que están en proceso de transformación a gas natural. El 86% de los rechazos por este motivo los recibió el grupo de comercializadores de Iberdrola

En la segunda posición se encuentra el motivo “**R51. CUPS en servicio con otra comercializadora**” (23,3%). 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 2 puntos en este trimestre.

El tercer motivo de rechazo más frecuente en el sector gasista correspondió a **“R76. Incidencia no subsanada en periodo máximo establecido”** (17,2%), que disminuyó 3,7 puntos con respecto al trimestre anterior (20,9%). Este hecho está directamente relacionado con los distribuidores gasistas del Grupo Naturgy (67,1% de los rechazos por este motivo). Por norma general, este rechazo se genera de forma automática al cerrarse una incidencia en campo no subsanada en un plazo de 30 días, por lo que el tiempo medio resultante que fue de 33,22 días suele rondar este valor.

Gráfico 32. Principales motivos de rechazo de solicitudes de alta. Cuarto trimestre de 2020 y primer trimestre de 2021– 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.

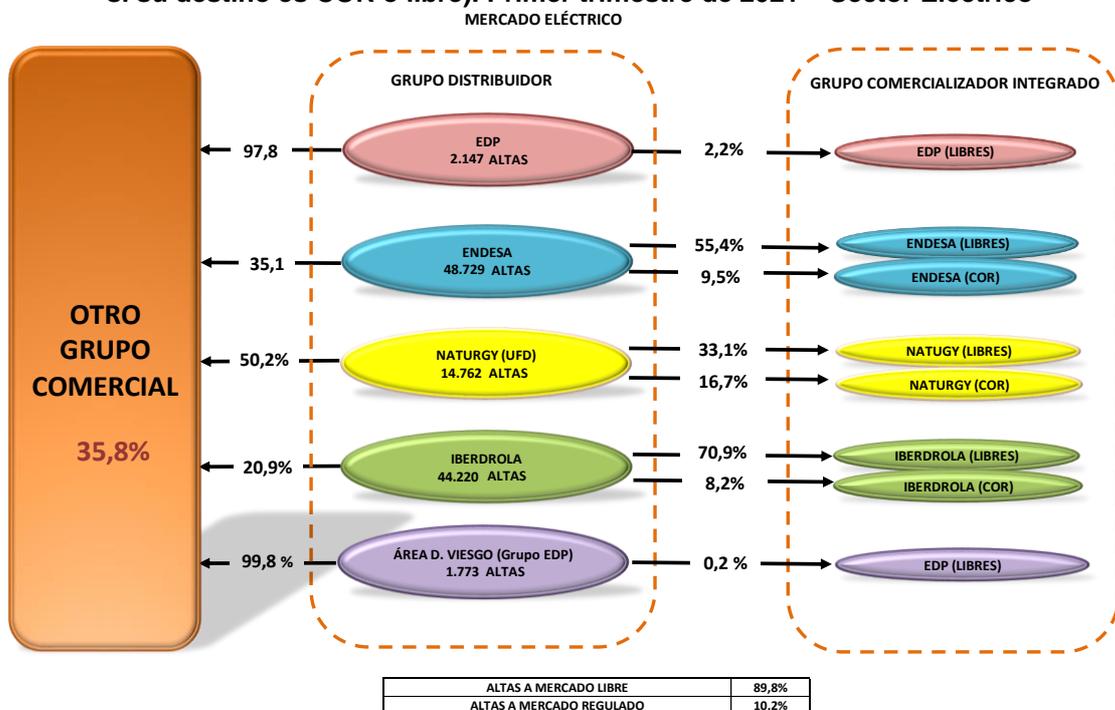
6.3 ANALISIS DE LA MOVILIDAD DE LAS ALTAS ACTIVADAS

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 89,8% de las altas se activaron en comercializadores libres. De esas altas, el 61,2% se realizaron a favor de comercializadores verticalmente integrados con el distribuidor. El 10,2% del total de altas registradas fueron a favor de comercializadores de referencia (13,2% en el año 2019, 10,3% año 2020). Los grupos Iberdrola y Endesa fueron los que presentaron una mayor activación de las altas a favor de sus comercializadores libres, con el 70,9% y 55,4%, respectivamente. Por el contrario, el Grupo Naturgy registró la menor tasa de activación de altas a favor de sus comercializadores libres, con un 33,1% de altas en su mismo grupo empresarial.

Gráfico 33. Desglose del destino de las altas (a grupos verticalmente integrados o no, y si su destino es COR o libre). Primer trimestre de 2021 – Sector Eléctrico

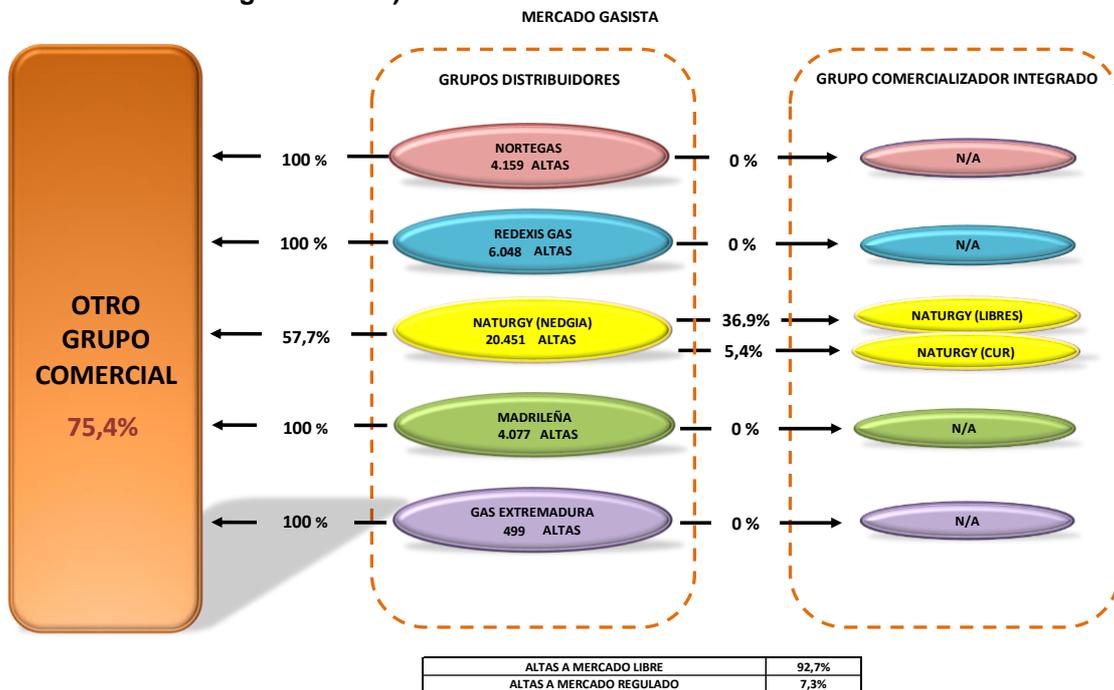


Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Notas: La comercializadora del Grupo EDP recoge los datos de altas correspondientes a EDP Clientes en el primer trimestre de 2021. 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 23,1% 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, 7,3% en el 2020). El 36,9% de las altas en el área de distribución del Grupo Naturgy, se producen a favor de los comercializadores libres de su grupo.

Gráfico 34. Desglose del destino de las altas (CUR, libre y a grupos verticalmente integrados o no). Primer trimestre de 2021 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

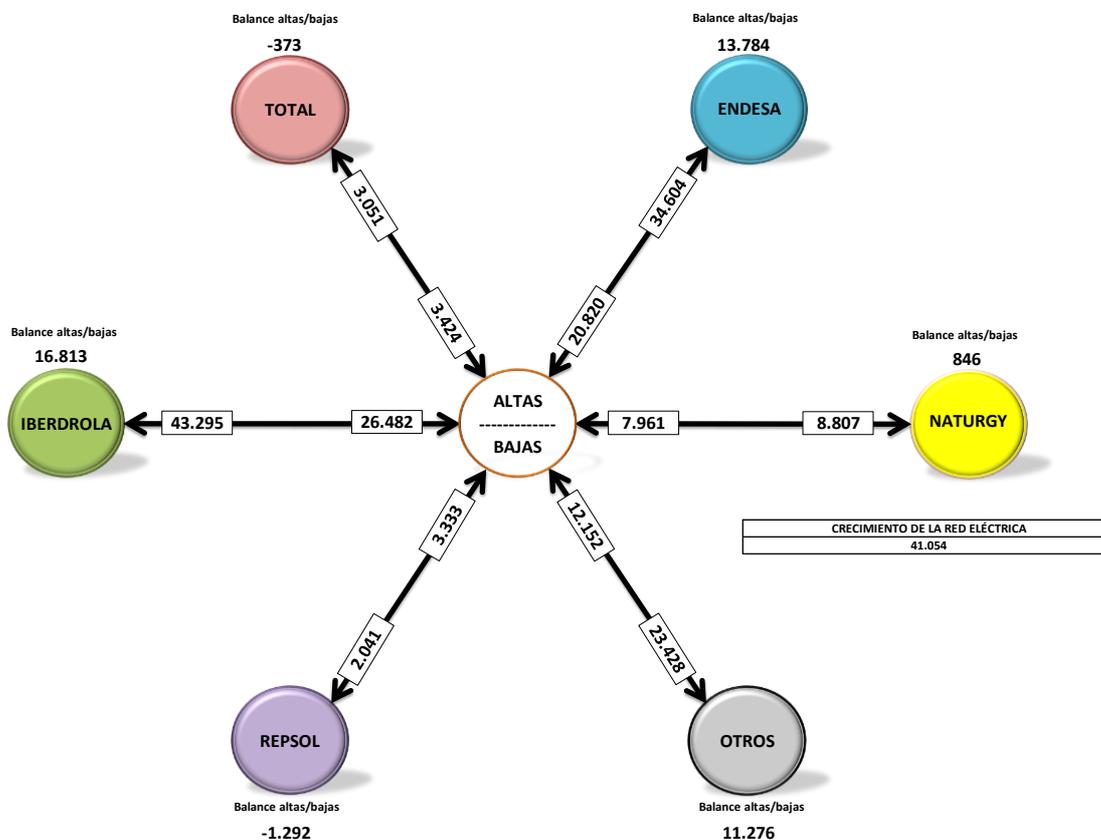
Nota: El porcentaje de altas indicado, referente al número de puntos de suministro con destino “Otro grupo comercial” incluye los que se activan tanto en el mercado regulado como en el libre, en cualquier comercializador no perteneciente al grupo verticalmente integrado con el distribuidor de ese punto 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 primer trimestre de 2021, de los puntos de suministro gestionados por los comercializadores de los grupos más destacados para cada uno de los sectores analizados. La flecha que va en sentido al grupo comercial recoge las nuevas altas, mientras que la flecha que va en sentido al círculo central recoge las bajas producidas. El balance altas/bajas representa la diferencia para cada grupo entre nuevas altas y bajas registradas en el trimestre analizado.

En el **sector eléctrico**, en el primer trimestre de 2021, sobre un balance de altas/bajas positivo de 41.054 nuevos puntos de suministro, destacaron los datos de los comercializadores pertenecientes a los grupos Iberdrola, Endesa y “Otros” con aumentos de 16.813, 13.784 y 11.276 nuevos puntos de suministro, respectivamente. El Grupo Repsol fue el grupo que tuvo un balance de altas/bajas más negativo (perdió 1.292 puntos de suministro).

Gráfico 35. Altas y bajas en grupos comerciales. Primer trimestre de 2021 – 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 en el trimestre analizado.

En segundo lugar, se obtiene el balance total correspondiente al primer trimestre de 2021, 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 +187.883 (+5,4%)** y del Grupo **Repsol de +37.835 (+4%)** puntos de suministro adicionales comparándolos con el trimestre anterior.

Por otra parte, con un balance total negativo de puntos de suministro eléctricos, se encontraron los comercializadores de los grupos energéticos **Total con -1.839 (-0,2%)**, **Iberdrola con -29.269 (-0,3%)**, **Naturgy con -23.050 (-0,6%)**, y **Endesa con -130.506 (-1,3%)**.

**Tabla 28. Balance total de los grupos comercializadores.
Primer trimestre 2021 – Sector Eléctrico**

MERCADO ELÉCTRICO											
GRUPO COMERCIAL	PS inicio periodo	PS fin periodo	Switchings entrantes	Switchings salientes	Trasposos entrantes	Trasposos salientes	Altas	Bajas	Balance Altas-Bajas	Balance PS	% Variación Cuota PS
OTROS	3.498.453	3.686.336	486.136	304.520	10	5.019	23.428	12.152	11.276	187.883	5,4%
REPSOL	947.881	985.716	107.435	68.681	622	249	2.041	3.333	-1.292	37.835	4,0%
TOTAL	1.170.040	1.168.201	43.772	44.978	61	321	3.051	3.424	-373	-1.839	-0,2%
IBERDROLA	9.997.236	9.967.967	319.780	367.970	3.196	1.088	43.295	26.482	16.813	-29.269	-0,3%
NATURGY	4.060.391	4.037.341	119.722	142.565	4.252	5.305	8.807	7.961	846	-23.050	-0,6%
ENDESA	10.020.082	9.889.576	220.527	368.658	3.896	55	34.604	20.820	13.784	-130.506	-1,3%
TOTAL	29.694.083	29.735.137	1.297.372	1.297.372	12.037	12.037	115.226	74.172	41.054	41.054	0,1%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Destacaron por su evolución en los últimos trimestres, los comercializadores independientes agrupados en el epígrafe “Otros”. En el primer trimestre de 2020 su crecimiento estaba próximo a los 140.000 puntos y en este trimestre ha alcanzado los 187.883 puntos. El Grupo Repsol incrementa su cartera de clientes en 37.835 y varía un 4% en su total de puntos de suministro. El incremento de la cartera de clientes del Grupo Repsol y del Grupo “Otros” proviene en su mayoría de procesos de cambio de comercializador.

El Grupo Iberdrola, a pesar de mantener un balance altas/bajas positivo y bastante estable durante los últimos trimestres, tuvo un saldo neto negativo de 29.000 suministros, como consecuencia del mayor peso de sus pérdidas netas de clientes por cambio de comercializador. Este saldo neto está en línea con el obtenido en el primer trimestre de 2020.

El resto de grupos energéticos presentaron saldos netos negativos en la variación del número de suministros consecuencia de los procesos de altas/bajas y mayormente por los cambios de comercializador. Los grupos que presentaron mayores saldos netos negativos fueron Endesa y Naturgy, con disminuciones de cartera de casi 130.506 y 23.050 suministros eléctricos respectivamente. Sin embargo, en Naturgy se aprecia una reducción del saldo negativo en los cambios de comercializador este trimestre, al volver a estar en línea con los resultados obtenidos en el segundo trimestre de 2020.

El Grupo Total tiene variación de cuota de puntos de suministro (-0,2%) en este trimestre. El saldo neto de su cartera de clientes es de -1.839. Tanto el saldo de los cambios de comercializador como el saldo de los procesos altas/bajas fueron negativos.

Gráfico 36. Resumen balance de evolución de los principales grupos comercializadores entre el primer trimestre de 2020 y el primer trimestre de 2021 – Sector Eléctrico



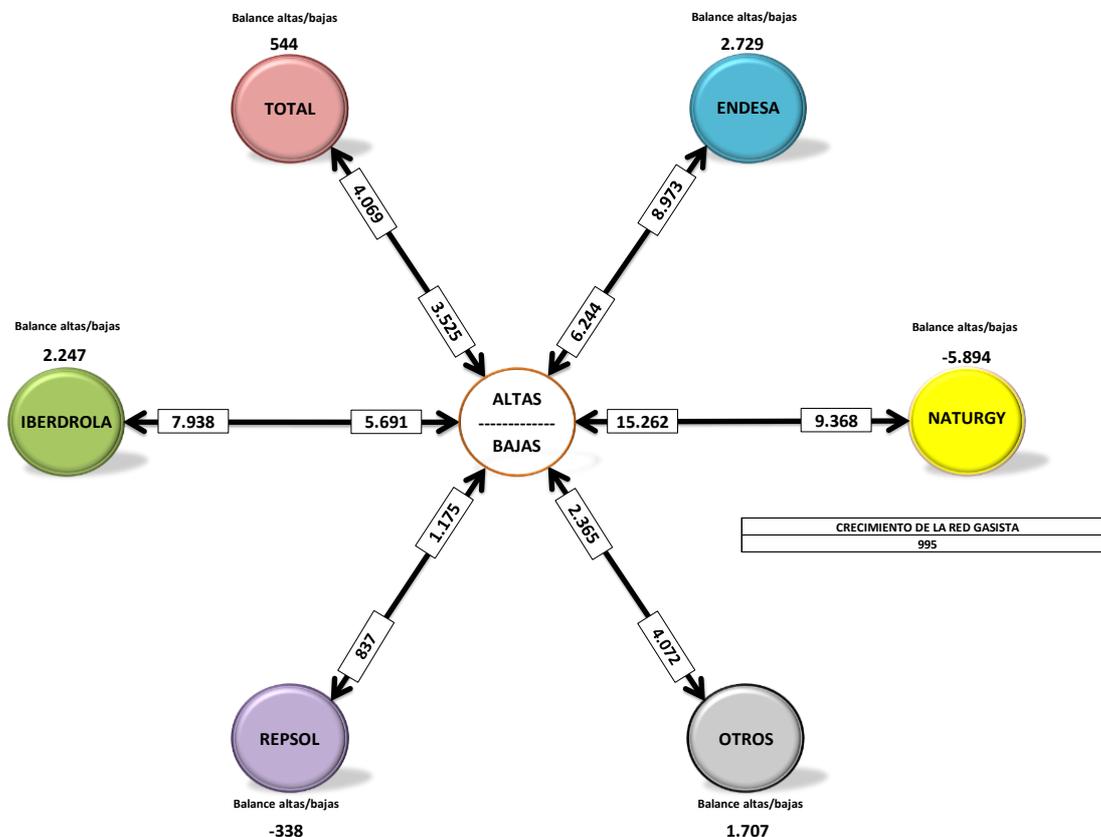
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

Nota: En el gráfico del Grupo Total, los datos reflejados en el balance de evolución son los del Grupo EDP hasta el cuarto trimestre de 2020, por lo que la evolución del Grupo Total ha de verse únicamente desde el 1T2021.

En el **sector gasista**, en el primer trimestre de 2021, se observó un balance de altas/bajas total positivo, de 995 suministros; tanto los grupos comerciales con mayores cuotas de puntos de suministro (exceptuando al Grupo Naturgy) como los comercializadores agrupados en el epígrafe "Otros" registraron saldos positivos durante este trimestre. El Grupo Repsol presentó un balance de altas/bajas negativo de -338 suministros. Destacaron los datos obtenidos por los comercializadores pertenecientes a los grupos Endesa, Iberdrola y Grupo "Otros" con 2.729, 2.247 y 1.707 nuevos suministros provenientes de solicitudes de alta, respectivamente. El Grupo Naturgy fue quien sufrió las mayores pérdidas con un balance de altas/bajas negativo de 5.894 puntos de suministro durante el primer trimestre de 2021.

Gráfico 37. Altas y bajas en grupos comerciales. Primer trimestre de 2021 – 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 en el trimestre analizado.

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 +31.094 (+8,1%)** puntos de suministro, y del **Grupo Repsol, con +13.442 (+6,2%)** puntos de suministro adicionales. Por otro lado, destacó el balance total negativo del **Grupo Naturgy con una pérdida de -43.370 (-1,1%)** puntos de suministro durante el primer trimestre de 2021 y el del **Grupo Endesa con una pérdida de -17.417 (-1,1%)** puntos de suministro.

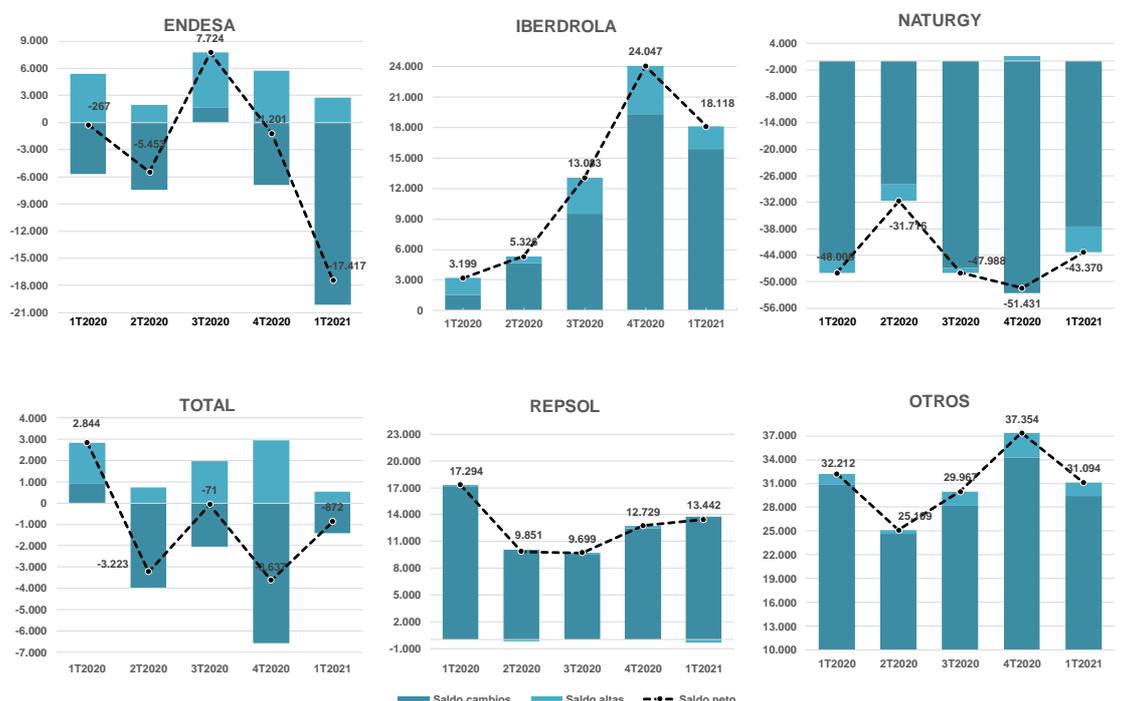
**Tabla 29. Balance total de los grupos comercializadores.
Primer trimestre de 2021 – Sector Gasista**

MERCADO GASISTA											
GRUPO COMERCIAL	PS inicio periodo	PS fin periodo	Switchings entrantes	Switchings salientes	Trasposos entrantes	Trasposos salientes	Altas	Bajas	Balance Altas-Bajas	Balance PS	% Variación Cuota PS
OTROS	385.609	416.703	105.556	73.642	0	2.527	4.072	2.365	1.707	31.094	8,1%
REPSOL	216.268	229.710	30.678	16.717	0	181	837	1.175	-338	13.442	6,2%
IBERDROLA	1.093.286	1.111.404	60.450	43.693	0	886	7.938	5.691	2.247	18.118	1,7%
TOTAL	900.925	900.053	18.533	20.133	207	23	4.069	3.525	544	-872	-0,1%
NATURGY	3.825.898	3.782.528	43.484	84.233	3.561	288	9.368	15.262	-5.894	-43.370	-1,1%
ENDESA	1.557.342	1.539.925	41.910	62.193	168	31	8.973	6.244	2.729	-17.417	-1,1%
TOTAL	7.979.328	7.980.323	300.611	300.611	3.936	3.936	35.257	34.262	995	995	0,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Si observamos la evolución del número de puntos de suministro de los últimos trimestres, podemos ver como todos los grupos representados a excepción de Naturgy y ENDESA, obtuvieron saldos netos positivos del número de nuevos puntos de suministro comercializados. El Grupo Total no varía significativamente.

Gráfico 38. Resumen balance de evolución de los principales grupos comercializadores entre el primer trimestre de 2020 y el primer trimestre de 2021 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se incluye el saldo neto trimestral de puntos de suministro para cada grupo comercializador y la agrupación de comercializadores independientes "Otros". El saldo de los cambios incluye trasposos en gas. Para seguir la evolución del Grupo Total, los datos reflejados en el balance de evolución son los del Grupo EDP hasta el cuarto trimestre de 2020, por lo que la evolución del Grupo Total ha de verse únicamente desde el 1T2021.

Los comercializadores independientes agrupados en el epígrafe "Otros", en su conjunto presentaron un saldo neto positivo proveniente tanto de altas como de cambios de comercializador. En el primer trimestre de 2021 su crecimiento

alcanzó los 31.000 puntos, en línea con los 32.000 puntos alcanzados en el primer trimestre de 2020.

Los comercializadores gasistas del Grupo Repsol también presentaban un crecimiento sostenido de su saldo neto con nuevos suministros provenientes de cambios de comercializador. En el segundo trimestre de 2020 se redujo el saldo neto casi un 43% respecto al trimestre anterior. No obstante en el cuarto trimestre de 2020 el saldo neto se incrementó en un 31,2%, y en este último trimestre en un 5,6%.

El Grupo Iberdrola en su conjunto presentó un saldo neto positivo proveniente tanto de altas como de cambios de comercializador. El saldo neto ha pasado de ser de 3.199 en el primer trimestre de 2020 a 18.118 en este trimestre.

El Grupo Endesa registró saldo neto negativo este trimestre que proviene de los procesos de cambio de comercializador. Ha pasado a tener un saldo negativo de -20.146 en los cambios de comercializador, prácticamente triplicando la cifra del segundo trimestre de 2020 (-7.427).

El Grupo Total presenta un saldo neto igual a -872 este trimestre.

El Grupo Naturgy presenta saldo negativo durante el primer trimestre de 2021, aunque éste sea más reducido que el del trimestre anterior. El saldo neto pasa de ser -51.000 en el cuarto trimestre de 2020 a ser aproximadamente -43.000 en este trimestre.

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 trimestre²⁷.

Adicionalmente, conviene aclarar que:

²⁷ No se incluyen los comercializadores de referencia (COR/CUR).

[INICIO CONFIDENCIAL]

[FIN CONFIDENCIAL]

Tabla 30. Variaciones relevantes de puntos de suministro. Primer trimestre de 2021 – Sectores Eléctrico y Gasista

MERCADO	CÓDIGO COM.	COMERCIALIZADORA	VARIACIÓN TRIMESTRAL DE PS	VARIACIÓN % DE PS
Electricidad	R2-473	THE YELLOW ENERGY	6.037	4539,1%
Electricidad	R2-823	MASQLUZ 2020	11.036	333,0%
Electricidad	R2-719	FORZA VSUNAIR	983	195,8%
Electricidad	R2-784	SUMINISTRADOR IBÉRICO DE ENERGÍA	3.375	191,1%
Electricidad	R2-796	BON PREU	5.272	115,1%
Electricidad	R2-766	COMERCIAL SUMINISTROS ELÉCTRICOS Y GAS	958	96,3%
Electricidad	R2-603	GEO ALTERNATIVA	35.404	69,3%
Electricidad	R2-776	VITA CAPITAL TRADING	1.600	66,5%
Electricidad	R2-794	BIROU GAS	7.055	65,1%
Electricidad	R2-772	BULB ENERGÍA IBÉRICA	7.271	62,9%
Electricidad	R2-747	VISALIA ENERGÍA	6.337	50,7%
Electricidad	R2-542	ENERGÍA COLECTIVA	24.436	45,8%
Electricidad	R2-771	OVO ENERGY SPAIN	2.564	45,0%
Electricidad	R2-758	ELECTRICIDAD ELEIA	5.006	41,3%
Electricidad	R2-767	GAIA GLOBAL ENERGY	1.120	40,4%
Electricidad	R2-479	ENERGY STROM XXI	1.050	31,7%
Electricidad	R2-505	ADS ENERGY 8.0	2.628	31,5%
Electricidad	R2-680	GRUPO IBERSOGAS ENERGÍA	2.499	31,4%
Electricidad	R2-523	ENELUZ 2025	7.639	25,7%
Electricidad	R2-475	CYE ENERGÍA	2.904	23,2%
Electricidad	R2-565	PEPEENERGY	7.025	20,4%
Electricidad	R2-679	CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	-38.219	-98,3%
GAS	0710	ELECTRICIDAD ELEIA	907	4773,7%
GAS	0704	MASQLUZ 2020	5.048	465,3%
GAS	0606	GEO ALTERNATIVA	26.634	347,4%
GAS	0612	INSIGNIA GAS	1.883	154,6%
GAS	0671	GAOLANIA SERVICIOS	1.317	86,6%
GAS	0567	ADS ENERGY 8.0	3.047	59,2%
GAS	0638	ENERGÍA COLECTIVA	1.393	23,1%
GAS	0088	CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	-28.508	-97,6%
GAS	0616	CHCUATRO GAS COMERCIALIZADORA	-3.617	-100,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: En enero 2021, CEPSA anunció la venta del negocio de electricidad y de gas residencial a la Compañía Mi Podo (GEO ALTERNATIVA S.L.). En el primer trimestre de 2021, la comercializadora CHCUATRO GAS COMERCIALIZADORA S.L. ha sido inhabilitada para el desarrollo de la actividad de comercialización de gas natural.

9. HECHOS RELEVANTES

Durante el primer trimestre del año 2021 se han informado los siguientes hechos que destacan por su posible repercusión en futuros procesos de cambios de comercializador:

- Los comercializadores eléctricos que se dieron de alta (22 comercializadores) o causaron baja (4 comercializadores) durante el primer trimestre del año 2021²⁸ se muestran en la siguiente tabla.

Tabla 31. Altas y bajas de comercializadores eléctricos durante el primer trimestre de 2021

ESTADO	CÓDIGO COM.	COMERCIALIZADOR	FECHA
Alta	R2-843	COMERCIALIZADORA EUROPEA DE ENERGIA LIMPIA, S.L.	08/01/2021
Alta	R2-850	ETER ENERGIA, S.L.	12/01/2021
Alta	R2-852	TELECOR, S.A.U.	19/01/2021
Alta	R2-845	TU COMERCIALIZADORA DE ENERGÍA LUZ, DOS, TRES, S.L.	27/01/2021
Alta	R2-844	OK TU ENERGIA VERDE, S.L.	01/02/2021
Alta	R2-848	SIGNO ENERGY, S.L.	04/02/2021
Alta	R2-847	ENERVER ENERGIA, S.L.	12/02/2021
Alta	R2-851	LIBERA ENERGIAS RENOVABLES, S.L.	10/02/2021
Alta	R2-849	ALUMBRA CORPORACIÓN, S.L.	15/02/2021
Alta	R2-854	CONTALLUM ENERGIA, S.L.	15/02/2021
Alta	R2-855	ADS ENERGIA AUDITORES Y CONSULTORES, S.L.	15/02/2021
Alta	R2-856	RECICLAJES ECOLOGICOS NAGINI, S.L.	25/02/2021
Alta	R2-858	CAUDALIA SOLUCIONES, S.L.	01/03/2021
Alta	R2-859	RELUZCA ENERGÍA, S.L.	03/03/2021
Alta	R2-853	ANILLACO ENERGIA, S.L.	05/03/2021
Alta	R2-861	ENERGÍA ECOLÓGICA ECONÓMICA, S.L.	07/03/2021
Alta	R2-863	LIDERA COMERCIALIZADORA ENERGIA, S.L.	10/03/2021
Alta	R2-857	TUCAN ENERGIA, S.L.	15/03/2021
Alta	R2-860	GURBTEC ENERGIA, S.L.	15/03/2021
Alta	R2-864	EMAYA, S.A.	23/03/2021
Alta	R2-865	ALQUILER SEGURO ENERGÍA, S.A.	26/03/2021
Alta	R2-866	FEED ENERGÍA, S.L.	30/03/2021
Baja	R2-703	VOLSLUM, S.L.	05/02/2021
Baja	R2-544	TRAILSTONE GMBH	12/02/2021
Baja	R2-713	NATURWATIO, S.L.U.	14/03/2021
Baja	R2-777	LYS ENERGIAS RENOVABLES, S.L.	15/03/2021

- Los comercializadores gasistas que se dieron de alta (7 comercializadores) o causaron baja (5 comercializadores) durante el primer trimestre del año 2021²⁹ se muestran en la siguiente tabla.

²⁸ Según el "Listado de Comercializadoras de electricidad" publicado por la CNMC.

²⁹ Según el "Listado de Comercializadoras de gas" publicado por la CNMC.

Tabla 32. Altas y bajas de comercializadores gasistas durante el primer trimestre de 2021

ESTADO	CÓDIGO COM.	COMERCIALIZADOR	FECHA
Alta	68	FORTIA ENERGIA, S.L.	01/01/2021
Alta	723	ENERGÍA ECOLÓGICA ECONÓMICA, S.L.	01/01/2021
Alta	724	IBERRED SOLUTIONS, S.L.	01/01/2021
Alta	726	BON PREU, S.A.U.	01/01/2021
Alta	718	BLUEGREEN ENERGY SPAIN, S.L.	31/01/2021
Alta	733	HENARENERGIA, S.L.	19/02/2021
Alta	581	ELEVA 2 COMERCIALIZADORA, S.L.	01/03/2021
Baja	544	GNERA ENERGÍA Y TECNOLOGÍA, S.L.	01/01/2021
Baja	639	GAS MARINE LNG, S.L.	01/02/2021
Baja	678	TIERRA ATOMIZADA, S.A.	01/02/2021
Baja	616	CHCUATRO GAS COMERCIALIZADORA, S.L.	06/02/2021
Baja	709	ALSET COMERCIALIZADORA, S.L.	03/03/2021

- 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 dieciséis resoluciones sancionadoras durante el año 2021 contra 11 agentes. Durante los años 2019, 2020 y 2021 se han tramitado respectivamente 157, 167 y 271 expedientes informativos, derivados de denuncias de consumidores por incidencias en los cambios de comercializador. La mayoría de estas incidencias corresponden a cambios de comercializador sin consentimiento.

Tabla 33. Sancionadores aprobados durante el año 2021

AGENTE	SANCIONADOR	FECHA DE APROBACIÓN	INFRACCIÓN	SANCIÓN (€)
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	SNC/DE/143/19	27/05/2021	Art.110.t LSH	1.350.000 €
	SNC/DE/002/20	25/11/2021	65.25 LSE	246.000 €
SWAP ENERGÍA, S.A.	SNC/DE/017/20	10/06/2021	65.25 LSE	360.000 €
BASER COMERCIALIZADORA DE REFERENCIA, S.A.	SNC/DE/033/19	01/07/2021	110. d) LSH	150.000 €
EDP ENERGÍA, S.A.U.	SNC/DE/033/19	01/07/2021	110. d) LSH	150.000 €
	SNC/DE/005/20	16/09/2021	65.25 LSE	6.000 €
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS, S.L.U.	SNC/DE/008/21	01/07/2021	66.4 LSE	6.000 €
	SNC/DE/061/21	16/09/2021	66.1 LSE	12.000 €
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.	SNC/DE/111/21	18/11/2021	66.1 LSE	12.000 €
	SNC/DE/060/21	22/12/2021	65.25 LSE	64.000 €
AUDAX RENOVABLES, S.A.	SNC/DE/031/20	14/10/2021	65.43 LSE	1.500.000 €
ENERGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA S.L.U.	SNC/DE/006/20	14/10/2021	65.25 LSE	32.000 €
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN	SNC/DE/100/21	18/11/2021	65.3 LSE	6.000 €
NATURGY IBERIA, S.A.	SNC/DE/003/20	18/11/2021	65.25 LSE	80.000 €
RELAX ENERGÍA, S.L.	SNC/DE/107/21	22/12/2021	65.25 LSE	12.000 €
	SNC/DE/108/21	22/12/2021	65.25 LSE	40.000 €

Fuente: CNMC.

Nota: La cuantía de las sanciones incluye las reducciones aplicadas.

- En enero 2021, CEPSA anunció la venta del negocio de electricidad y de gas residencial a la Compañía Mi Podo (GEO ALTERNATIVA S.L.).

- El 11 de febrero de 2021, la Comisión Europea recibió la notificación del proyecto de concentración por el que la empresa ENI adquiere el control exclusivo de ALDRO ENERGÍA. La CE aprobó esta operación de concentración. (Asunto M.10178— Eni/Aldro EyS/Instalaciones MD).
- CIDE Servicios Comerciales adquirió la totalidad de la propiedad de CHC Energía mediante la compra a EDP Energía de su participación en la compañía. CHC Energía pasa a ser un grupo independiente con un único accionista. La compraventa de acciones se formalizó definitivamente el 25 de febrero de 2021.
- El 9 de marzo de 2021, REPSOL anuncia la compra de la mayoría accionarial de la comercializadora de electricidad y gas GANA ENERGÍA (GAOLANIA SERVICIOS).
- En el primer trimestre de 2021, la comercializadora CHCUATRO GAS COMERCIALIZADORA S.L. ha sido inhabilitada para el desarrollo de la actividad de comercialización de gas natural.

10. RESUMEN Y CONCLUSIONES

Primera. – Estructura del mercado eléctrico. A 31 de marzo de 2021, el mercado eléctrico estaba compuesto por 29,7 millones de puntos de suministro aproximadamente, de los cuales 10,8 millones se suministraban a través de un Comercializador de Referencia o COR (36,4%), mientras que el resto, 18,9 millones, se suministraban a través de un comercializador libre (63,6%). Los cuatro grupos comercializadores con mayor cuota suministraban el 76,7% del total de los puntos de suministro del mercado libre (tres años antes suministraban el 85,5%). Por segmentos, estos comercializadores suministraron al 77,6% de los consumidores del segmento doméstico-comercial, al 56,7% de las pymes y al 63,0% 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 Iberdrola como el Grupo Endesa, con 10 millones de puntos de suministro aproximadamente, obtienen las mayores cuotas integradas del mercado (33,5% y 33,3%), seguida por el Grupo Naturgy con 4 millones (13,6%). No obstante, esto supone unas pérdidas de clientes en los últimos tres años de 166.000, 697.000 y 597.000, respectivamente. El Grupo Total obtiene a 31 de marzo de 2021 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 4,7 millones de puntos de suministro (15,7%). En los últimos tres años, el Grupo Repsol incrementó su número de clientes en 330.000 y el Resto de Comercializadores en algo más de 1,5 millones.

Segunda. – Estructura del mercado gasista. A 31 de marzo de 2021, el mercado del gas natural estaba compuesto por cerca de 8 millones de puntos de suministro, de los cuales, 1,6 millones fueron suministrados en el mercado regulado a través de un Comercializador de Último Recurso o CUR (19,8%); mientras que el resto, 6,4 millones se suministraron por comercializadores en el mercado libre (80,2%). En el mercado libre, los cuatro comercializadores con mayor cuota suministraban al 89,9% del total de los puntos de suministro de gas natural pertenecientes al mercado libre (tres años antes suministraban al 97,1%). Por segmentos, estos grupos suministran al 90,2% de los consumidores del segmento doméstico-comercial, al 52,9% de las pymes y al 52,7% 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 (47,4%), seguido por el Grupo Endesa, con 1,5 millones (19,3%), y por el Grupo Iberdrola con aproximadamente 1,1 millones de puntos de suministro (13,9%). Esto supone unas pérdidas de clientes en los últimos tres años en Naturgy de 458.000 clientes, y por su parte unas ganancias de los grupos Endesa e Iberdrola de 14.000 y 115.000 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 646.000 de puntos de suministro (8,1%). En los últimos tres años, Repsol

incrementó su número de clientes en 146.000 y el Resto de Comercializadores en algo más de 318.000.

Tercera. – Tasas de cambio de comercializador. La tasa trimestral de *cambio de comercializador* en el sector eléctrico fue del 4,4% (por segmentos: 4,3% en el sector doméstico-comercial, 7,1% en el sector de las pymes y 6,4% en el industrial), mientras que en el sector gasista fue del 3,8% (por segmentos: 3,7 % en el sector doméstico-comercial, 7,9% en el sector de las pymes y 12,2% 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 Cádiz (5,5%), Sevilla (5,4%), Badajoz y Huelva (5,2%), son las que registraron en el primer trimestre de 2021 las tasas de cambio más elevadas
- En el sector gasista, las provincias de Huelva (4,5%), Toledo (4,2%) y Guadalajara (4,1%) presentaron los valores más elevados.

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

- **Tiempos medios de cambio de comercializador en el primer trimestre de 2021 (perspectiva del comercializador).** Los tiempos medios desde que el cliente otorga su consentimiento al comercializador hasta que el distribuidor activa el cambio fueron de 5,5 días en el sector eléctrico, y de 4,8 días en el sector gasista. Esto supuso un descenso durante el último trimestre de 1,6 días en electricidad y de 1 día en gas natural. Estos tiempos medios varían entre los distintos comercializadores. Así, se destacan en el informe a 25 comercializadores en el sector eléctrico, y a 14 en el gasista, que obtuvieron tiempos de cambio iguales o inferiores a 5 días.
- **Tiempos medios de cambio de comercializador en el primer trimestre de 2021 (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 1,0 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 primer trimestre de 2021, las tasas de rechazo de cambio de comercializador se redujeron con respecto a los valores presentados el trimestre anterior:

- En el sector eléctrico, la tasa de rechazo registrada fue del 11,6% (12,1% en el cuarto trimestre de 2020). Destacaron por presentar las menores tasas de rechazo, de entre los cinco *comercializadores* libres con mayores cuotas (puntos de suministro), *Repsol Comercializadora Electricidad y Gas* (8,4%) y del resto de comercializadores, Som Energía (5,6%) y The

Yellow Energy (4,1%). De entre los *distribuidores* destacó el Grupo Iberdrola (8,9%).

- En el sector gasista, la tasa de rechazo obtenida fue del 14,7% (15,2% en el cuarto trimestre). Destacaron por presentar las menores tasas de rechazo, de entre los cinco *comercializadores* libres con mayores cuotas (puntos de suministro), *Repsol Comercializadora Electricidad y Gas* (8,0%) y del resto de comercializadores, *AB Energía 1903* (2%) y *Multienergía Verde* (2,5%). De entre los *distribuidores* destacaron *Redexis Gas* y *Nortegas* (14,3%).

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

Sexta. – Movimientos entre mercado libre y regulado. En ambos sectores, los movimientos predominantes, como en trimestres anteriores, corresponden a cambios de comercializador en el mercado libre. Por otra parte, en el primer trimestre de 2021, los movimientos desde el mercado libre al regulado han sido del 11,8% en el sector eléctrico y 7,6% en el gasista; y los movimientos del regulado al libre han sido del 17,8% en el sector eléctrico y 8,6% en el gasista.

Séptima. – Movimientos entre comercializadores del mismo grupo empresarial. En el primer trimestre de 2021 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 (55,8% de la totalidad de cambios; 59,2% el trimestre anterior), siendo Iberdrola (74,2% 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 28,4% (24,9% en el año trimestre anterior), siendo el grupo con mayor fidelización de clientes el Grupo Iberdrola (67,5% de Curenergía).

Octava. – Nuevas altas de puntos de suministro y tiempos medios del proceso de alta. Se han declarado 115.226 activaciones de nuevas altas en áreas de distribución eléctricas, y 35.257 activaciones de nuevas altas en las áreas de distribución gasista durante el primer trimestre de 2021. Los tiempos medios del distribuidor en los procesos de alta solicitados en la modalidad “cuanto antes” han sido de 4,1 días en electricidad y de 10,1 días en gas.

Novena. – Destino de las nuevas altas. En el primer trimestre de 2021 se ha observado, en función del mercado, los siguientes resultados:

- En el **sector eléctrico**, el 89,8% de las altas se activaron en comercializadores libres. De esas altas, el 61,2% 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 23,1% se activaron a favor de comercializadores libres verticalmente integrados con el distribuidor³⁰.

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 primer trimestre de 2021:

- En el sector eléctrico, se obtuvo un balance total positivo de los comercializadores agrupados en el epígrafe “Otros” de +187.883 (+5,4%) y del Grupo Repsol de +37.835 (+4%) puntos de suministro adicionales comparándolos con el trimestre anterior. Por otra parte, con un balance total negativo de puntos de suministro eléctricos, se encontraron los comercializadores de los grupos energéticos Total con -1.839 (-0,2%), Iberdrola con -29.269 (-0,3%), Naturgy con -23.050 (-0,6%), y Endesa con -130.506 (-1,3%).
- En el sector gasista, al igual que sucedió en el sector eléctrico, destacó el balance total positivo de la agrupación de comercializadores independientes “Otros” al aumentar +31.094 (+8,1%) puntos de suministro, y del Grupo Repsol, con +13.442 (+6,2%) puntos de suministro adicionales. Por otro lado, destacó el balance total negativo del Grupo Naturgy con una pérdida de -43.370 (-1,1%) puntos de suministro durante el primer trimestre de 2021 y el del Grupo Endesa con una pérdida de -17.417 (-1,1%) puntos de suministro.

³⁰ Se debe tener en cuenta que en gas hay un porcentaje bastante elevado de red de distribución que no está verticalmente integrada (Naturgy es el único grupo integrado verticalmente en la actualidad).

ACUERDO

La Sala de Supervisión Regulatoria acuerda:

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

ANEXO I. RESUMEN PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR. PRIMER TRIMESTRE DE 2021

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	1.315	1.145	86,68%	100,00%	176	13,32%	98,30%	3	1.158	100,00%	4	0
R1-003	BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS	7.999	7.334	90,91%	100,00%	733	9,09%	100,00%	36	6.971	99,68%	17	0
R1-047	DISTRIBUIDORA ELÉCTRICA DE DON BENITO	1.307	1.131	92,03%	100,00%	98	7,97%	100,00%	13	1.130	96,55%	0	0
R1-299	EDISTRIBUCIÓN REDES DIGITALES	651.622	570.417	86,96%	99,95%	85.561	13,04%	95,17%	961	564.991	99,72%	1.559	784
R1-009	ELÉCTRICA CONQUENSE DISTRIBUCIÓN	2.036	1.877	93,11%	99,95%	139	6,89%	98,56%	81	1.977	87,35%	7	1
R1-018	ESTABANELL Y PAHISA ENERGÍA	1.657	1.441	85,72%	100,00%	240	14,28%	100,00%	4	1.359	99,93%	2	0
R1-008	HIDROCONTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	20.679	18.487	89,31%	99,85%	2.212	10,69%	99,64%	50	18.422	90,22%	34	0
R1-001	I-DE REDES ELÉCTRICAS INTELIGENTES	540.352	492.589	91,16%	100,00%	47.792	8,84%	99,88%	142	496.507	100,00%	1.347	650
R1-021	SUMINISTRADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ	2.160	1.756	77,60%	5,13%	507	22,40%	6,71%	59	1.661	63,52%	17	0
R1-002	UFD DISTRIBUCIÓN ELECTRICIDAD	171.483	147.410	85,40%	99,82%	25.203	14,60%	99,85%	20	156.699	77,16%	198	0
R1-005	VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	24.724	22.495	90,17%	100,00%	2.452	9,83%	100,00%	60	22.247	99,69%	46	0
RESTO	RESTO	30.720	24.982	85,53%	84,97%	4.228	14,47%	81,03%	539	24.250	93,76%	146	72
TOTAL		1.456.054	1.291.064	88,40%	99,54%	169.341	11,60%	96,74%	1.968	1.297.372	96,79%	3.377	1.507

Cod Com	Comercializador	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
R2-505	ADS ENERGY 8.0	7.742	6.997	90,40%	99,70%	743	9,60%	99,33%	4	7.047	99,62%	17	5
R2-242	FACTOR ENERGÍA ESPAÑA	2.803	2.567	90,74%	98,83%	262	9,26%	95,42%	2	2.546	94,93%	3	3
R2-752	AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE	5.332	4.896	91,57%	99,69%	451	8,43%	98,45%	9	4.902	98,57%	15	3
R2-455	ALCANZIA ENERGÍA	1.126	984	86,93%	100,00%	148	13,07%	99,32%	1	984	90,65%	1	0
R2-506	ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	43.124	39.880	92,64%	99,68%	3.167	7,36%	98,86%	43	40.258	98,99%	186	175
R2-558	ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	16.392	12.724	77,48%	99,36%	3.699	22,52%	98,16%	19	12.814	95,06%	34	18
R2-499	ANOTHER ENERGY OPTION	3.505	3.031	86,03%	95,97%	492	13,97%	93,90%	10	2.974	99,29%	15	14
R2-387	AUDAX RENOVABLES	6.139	5.681	92,51%	99,65%	460	7,49%	99,13%	6	5.741	98,17%	10	9
R2-416	AURA ENERGÍA	1.444	1.205	83,16%	99,75%	244	16,84%	98,36%	0	2.534	99,57%	38	0
R2-235	AXPO IBERIA	3.085	2.403	78,12%	99,71%	673	21,88%	99,55%	2	2.494	99,16%	3	11
R2-794	BIROU GAS	7.866	7.412	94,18%	99,80%	458	5,82%	99,34%	9	7.659	99,71%	7	6
R2-796	BON PREU	6.266	5.421	86,09%	99,24%	876	13,91%	95,78%	11	5.416	99,72%	2	1
R2-772	BULB ENERGÍA IBÉRICA	10.422	9.407	89,87%	99,81%	1.060	10,13%	96,79%	4	9.360	97,31%	46	15
R2-824	BY ENERGCY ENERGÍA EFICIENTE	1.306	1.138	87,20%	99,65%	167	12,80%	99,40%	1	1.139	99,21%	0	0
R2-599	CATGAS ENERGÍA	1.235	1.086	87,16%	99,82%	160	12,84%	93,13%	1	1.065	99,91%	0	0
R2-291	CIDE HC ENERGÍA	1.993	1.788	91,74%	97,15%	161	8,26%	91,93%	22	1.751	96,12%	0	1
R2-766	COMERCIAL SUMINISTROS ELÉCTRICOS Y GAS	1.083	1.025	94,73%	100,00%	57	5,27%	100,00%	0	1.027	97,96%	7	2
R2-496	CORPORACIÓN ALIMENTARIA GUISSONA	1.163	1.019	88,00%	99,82%	139	12,00%	97,12%	6	1.013	99,41%	2	0
R2-475	CYE ENERGÍA	3.464	3.117	89,83%	99,58%	353	10,17%	98,02%	21	3.115	98,97%	17	4
R2-818	EDP CLIENTES	1.195	982	82,11%	99,08%	214	17,89%	100,00%	4	1.681	93,22%	6	3
R2-182	EDP COMERCIALIZADORA	3.104	2.815	90,69%	100,00%	289	9,31%	100,00%	0	2.818	100,00%	7	6
R2-004	EDP ENERGÍA	35.851	31.929	88,74%	99,80%	4.051	11,26%	97,04%	32	32.028	98,71%	58	24
R2-046	ELÉCTRICA SOLLERENSE	1.246	1.198	95,99%	99,58%	50	4,01%	96,00%	1	1.202	99,92%	2	0
R2-758	ELECTRICIDAD ELEIA	4.687	4.385	93,46%	99,52%	307	6,54%	97,07%	5	5.719	99,46%	11	104
R2-001	ENDESA ENERGÍA	195.347	178.208	90,27%	99,57%	19.219	9,73%	88,98%	497	174.665	97,10%	726	329
R2-523	ENELUZ 2025	26.663	24.000	90,04%	99,68%	2.656	9,96%	99,10%	4	24.359	98,87%	26	10
R2-542	ENERGÍA COLECTIVA	38.807	29.654	76,62%	99,56%	9.047	23,38%	98,99%	49	29.420	99,20%	65	25
R2-569	ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA	4.459	3.996	88,96%	99,62%	496	11,04%	97,98%	4	3.989	96,59%	10	1
R2-479	ENERGY STROM XXI	1.264	1.115	87,73%	99,73%	156	12,27%	96,79%	3	1.228	98,70%	3	1
R2-241	ENERGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	11.997	11.180	93,06%	99,48%	834	6,94%	98,56%	9	11.155	99,54%	15	11
R2-543	ENERXIA GALEGA MAIS	1.555	1.390	88,99%	96,69%	172	11,01%	97,67%	2	1.390	83,67%	18	1
R2-597	ENSTROGA	1.414	1.273	89,71%	99,53%	146	10,29%	97,26%	0	1.276	98,12%	5	0
R2-288	ESCANDINAVA DE ELECTRICIDAD	2.032	1.820	89,08%	99,18%	223	10,92%	95,96%	3	1.800	99,33%	0	0
R2-109	FACTOR ENERGÍA	15.161	14.029	92,25%	99,69%	1.178	7,75%	97,11%	6	13.987	98,83%	26	21
R2-403	FENIE ENERGÍA	20.747	18.568	88,52%	99,42%	2.407	11,48%	92,48%	55	18.255	96,55%	25	25
R2-719	FORZA VSUNAIR	3.024	1.623	53,62%	99,94%	1.404	46,38%	99,93%	0	992	99,80%	9	0
R2-583	FOX ENERGÍA	3.761	3.397	89,96%	99,85%	379	10,04%	97,36%	1	3.409	98,86%	5	2

R2-767	GAIA GLOBAL ENERGY	1.520	1.430	93,83%	99,72%	94	6,17%	98,94%	1	1.425	99,86%	3	3
R2-567	GAOLANIA SERVICIOS	7.270	6.618	90,87%	99,82%	665	9,13%	98,65%	7	6.631	98,91%	1	1
R2-140	GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	7.668	7.150	92,97%	95,26%	541	7,03%	99,26%	4	9.332	99,79%	2	28
R2-603	GEO ALTERNATIVA	47.116	42.101	89,27%	99,54%	5.060	10,73%	98,87%	43	42.015	98,74%	33	5
R2-269	GESTERNOVA	8.528	7.756	90,32%	99,47%	831	9,68%	95,43%	6	7.832	93,17%	10	3
R2-536	GLOBAL BIOSFERA PROTEC	1.198	1.092	91,15%	99,27%	106	8,85%	98,11%	1	1.092	99,54%	12	6
R2-732	GLOBELIGHT ENERGY	1.339	1.180	88,19%	99,66%	158	11,81%	96,20%	0	1.174	99,40%	1	0
R2-680	GRUPO IBERSOGAS ENERGÍA	4.862	4.447	91,58%	99,69%	409	8,42%	99,27%	6	4.145	99,59%	21	1
R2-408	HOLALUZ - CLIDOM	58.886	40.136	67,58%	99,71%	19.255	32,42%	97,55%	89	40.381	94,27%	501	58
R2-515	IBERDROLA CLIENTES	268.525	241.748	89,83%	99,65%	27.384	10,17%	97,24%	304	242.781	92,89%	426	95
R2-459	INER ENERGÍA CASTILLA LA MANCHA	1.125	980	87,11%	99,69%	145	12,89%	97,24%	5	975	95,49%	2	0
R2-572	INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA SUR	1.669	1.546	92,85%	99,94%	119	7,15%	100,00%	5	1.546	99,87%	1	1
R2-469	INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	2.516	2.313	91,93%	99,61%	203	8,07%	100,00%	0	2.347	99,62%	10	3
R2-744	IRIS ENERGÍA EFICIENTE	8.300	7.696	92,80%	99,57%	597	7,20%	98,16%	9	7.719	98,98%	2	6
R2-586	LUVON ENERGÍA	2.382	2.195	91,96%	99,64%	192	8,04%	93,23%	8	2.167	98,66%	3	4
R2-823	MASOLUZ 2020	18.940	16.845	89,08%	99,92%	2.064	10,92%	99,56%	10	16.945	99,82%	43	9
R2-608	NABALIA ENERGÍA 2000	2.820	2.596	91,22%	99,08%	250	8,78%	95,20%	15	2.603	96,70%	8	1
R2-142	NATURGY IBERIA	108.197	87.531	81,02%	99,50%	20.504	18,98%	99,02%	47	87.728	99,57%	159	90
R2-161	NEXUS ENERGÍA	6.361	4.414	69,14%	99,48%	1.970	30,86%	98,88%	4	5.033	98,31%	11	5
R2-474	NINOBE SERVICIOS ENERGÉTICOS	1.298	1.104	84,99%	99,46%	195	15,01%	96,92%	0	1.098	99,27%	0	0
R2-771	OVO ENERGY SPAIN	3.790	3.182	83,96%	99,94%	608	16,04%	99,67%	0	3.170	99,87%	10	5
R2-565	PEPEENERGY	9.975	8.875	89,05%	99,55%	1.091	10,95%	98,81%	8	8.797	98,10%	2	1
R2-750	RELAX ENERGÍA	1.877	1.740	92,75%	99,71%	136	7,25%	97,06%	1	1.902	97,27%	1	1
R2-834	RENOVAE CONSULTING	2.742	2.246	81,85%	99,96%	498	18,15%	99,80%	0	2.241	99,78%	0	0
R2-243	REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	107.065	98.233	91,65%	99,33%	8.951	8,35%	97,26%	204	98.294	95,23%	114	42
R2-546	SERVIGAS S. XXI	1.209	1.088	89,55%	99,54%	127	10,45%	100,00%	0	1.105	100,00%	7	7
R2-460	SOLABRIA	999	963	96,40%	100,00%	36	3,60%	100,00%	0	963	99,90%	9	5
R2-476	SOLELEC IBÉRICA	2.207	1.983	89,53%	98,44%	232	10,47%	96,12%	6	1.945	99,13%	1	1
R2-415	SOM ENERGÍA	6.700	6.319	94,40%	99,59%	375	5,60%	98,67%	6	6.272	99,88%	3	18
R2-784	SUMINISTRADOR IBÉRICO DE ENERGÍA	7.723	6.947	90,09%	99,58%	764	9,91%	99,61%	1	7.261	99,66%	1	2
R2-620	SWAP ENERGÍA	1.103	1.007	91,46%	99,70%	94	8,54%	97,87%	1	975	99,28%	4	3
R2-388	SYDER COMERCIALIZADORA VERDE	1.239	1.024	82,12%	98,73%	223	17,88%	97,31%	3	1.247	97,91%	2	1
R2-473	THE YELLOW ENERGY	6.778	6.502	95,94%	98,80%	275	4,06%	98,91%	4	6.408	99,81%	7	9
R2-687	TOTAL GAS Y ELECTRICIDAD ESPAÑA	2.676	2.505	93,44%	99,12%	176	6,56%	97,16%	7	2.661	98,95%	4	0
R2-694	TRACTAMENT I SELECCIÓ DE RESIDUS	1.108	1.021	92,06%	100,00%	88	7,94%	98,86%	0	983	99,90%	0	0
R2-443	UNIELECTRICA ENERGÍA	5.806	5.456	93,38%	99,47%	387	6,62%	91,47%	20	5.272	97,91%	27	3
R2-747	VISALIA ENERGÍA	8.532	7.801	91,18%	99,64%	755	8,82%	96,29%	8	8.180	99,02%	4	2
R2-776	VITA CAPITAL TRADING	2.155	1.976	91,65%	99,80%	180	8,35%	98,89%	2	1.991	98,84%	8	0
R2-669	VIVE ENERGÍA ELÉCTRICA	1.480	1.260	85,02%	99,92%	222	14,98%	98,65%	0	1.298	98,77%	4	0
R2-449	WATIUM	3.442	3.245	93,49%	100,00%	226	6,51%	91,59%	3	3.237	99,81%	3	2
R2-248	WIND TO MARKET	1.701	1.572	91,88%	99,49%	139	8,12%	97,12%	2	1.689	98,70%	7	1
R2-456	XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	4.827	4.506	92,98%	99,51%	340	7,02%	99,71%	0	4.627	99,67%	5	0
R2-284	COR - BASER COM. REF.	6.634	6.226	93,71%	99,68%	418	6,29%	98,33%	10	6.265	96,04%	11	6
R2-540	COR - COM. REF. ENERGÉTICO	2.779	2.611	95,96%	94,03%	110	4,04%	89,09%	34	2.591	98,46%	0	0
R2-356	COR - COM. REG. GAS & POWER	26.398	22.621	85,60%	99,47%	3.805	14,40%	98,40%	12	22.662	93,63%	58	44
R2-329	COR - CURENERGÍA C.U.R.	78.813	75.625	95,98%	99,91%	3.168	4,02%	99,18%	22	76.245	96,99%	35	3
R2-292	COR - ENERGÍA XXI COM. REF.	47.959	46.227	95,85%	99,83%	2.003	4,15%	86,02%	60	45.736	99,20%	121	177
R2-290	COR - RÉGSITI COM. REF.	2.679	2.489	92,63%	99,44%	198	7,37%	96,46%	3	2.510	98,92%	1	2
RESTO	RESTO	47.334	41.593	87,44%	98,90%	5.976	12,56%	96,69%	141	42.664	98,20%	259	23
TOTAL	TOTAL	1.456.054	1.291.064	88,40%	99,54%	169.341	11,60%	96,74%	1.968	1.297.372	96,79%	3.377	1.507

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)	229.250	195.200	85,29%	99,96%	33.679	14,71%	99,68%	690	202.867	83,82%	222	0
0207	DC GAS EXTREMADURA	4.015	3.298	82,14%	100,00%	717	17,86%	100,00%	0	3.294	0,00%	0	0
0225	GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA	4.000	3.461	86,48%	99,97%	541	13,52%	99,63%	4	3.438	99,71%	6	0
0234	MADRILEÑA RED DE GAS	46.991	40.265	85,39%	99,96%	6.887	14,61%	99,81%	11	39.556	99,73%	62	0
0242	NED ESPAÑA DISTRIBUCIÓN GAS	13.866	12.194	87,95%	99,98%	1.670	12,05%	100,00%	7	12.196	99,93%	22	0
0229	NORTEGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN	18.162	15.251	84,02%	99,99%	2.900	15,98%	100,00%	13	15.452	99,73%	14	0
0238	REDEXIS GAS	28.161	24.105	85,58%	100,00%	4.062	14,42%	99,75%	10	23.715	99,63%	41	0
0216	TOLOSA GASA	114	93	81,58%	100,00%	21	18,42%	100,00%	0	93	100,00%	1	0
TOTAL	TOTAL	344.559	293.867	85,34%	99,97%	50.477	14,66%	99,73%	735	300.611	87,90%	368	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	6.856	6.557	95,32%	100,00%	322	4,68%	100,00%	1	6.705	98,43%	0	0
0622	AGUAS DE BARBASTRO ENERGÍA	1.670	1.637	98,02%	100,00%	33	1,98%	100,00%	0	1.632	100,00%	0	0
0649	AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE	2.187	2.055	93,96%	100,00%	132	6,04%	100,00%	2	2.096	99,43%	3	0
0537	ALDR0 ENERGÍA Y SOLUCIONES	11.878	10.912	91,88%	99,89%	965	8,12%	99,69%	0	11.160	98,91%	14	0
0588	ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	5.570	2.872	51,58%	100,00%	2.696	48,42%	99,96%	1	2.968	98,89%	5	0
0654	AUDAX RENOVABLES	1.734	1.597	92,10%	100,00%	137	7,90%	100,00%	3	1.543	99,29%	1	0
0518	CATGAS ENERGÍA	1.576	1.443	91,44%	100,00%	135	8,56%	100,00%	0	1.490	93,76%	7	0
0002	EDP COMERCIALIZADORA	16.922	15.238	90,06%	99,99%	1.681	9,94%	99,46%	31	15.767	86,62%	2	0
0007	ENDESA ENERGÍA	41.047	36.049	87,73%	99,95%	5.044	12,27%	99,17%	16	36.803	98,60%	119	0
0638	ENERGÍA COLECTIVA	1.901	1.612	84,71%	100,00%	291	15,29%	99,66%	0	1.645	98,54%	0	0
0038	ENERGY VM GESTIÓN DE ENERGÍA	2.662	2.501	94,24%	100,00%	153	5,76%	99,35%	21	2.581	54,40%	1	0
0082	FACTOR ENERGÍA	5.595	5.048	90,22%	99,98%	547	9,78%	100,00%	1	5.369	52,54%	1	0
0527	FENIE ENERGÍA	2.260	2.075	91,81%	100,00%	185	8,19%	99,46%	1	2.139	97,29%	1	0
0671	GAOLANIA SERVICIOS	1.636	1.526	93,28%	99,93%	110	6,72%	100,00%	8	1.504	100,00%	2	0
0606	GEO ALTERNATIVA	30.657	28.373	92,52%	99,98%	2.293	7,48%	99,78%	0	28.246	99,02%	5	0
0089	HOLALUZ - CLIDOM	15.241	10.561	69,31%	99,95%	4.677	30,69%	100,00%	4	10.811	99,10%	15	0
0529	IBERDROLA CLIENTES	58.390	50.614	86,43%	99,98%	7.945	13,57%	99,69%	15	52.404	97,78%	86	0
0612	INSIGNIA GAS	2.751	2.148	78,05%	99,91%	604	21,95%	100,00%	0	2.172	98,11%	6	0
0653	IRIS ENERGÍA EFICIENTE	1.596	1.498	93,80%	100,00%	99	6,20%	100,00%	0	1.547	98,71%	0	0
0704	MASQLUZ 2020	8.021	7.195	89,70%	100,00%	826	10,30%	100,00%	0	7.536	99,20%	10	0
0033	NATURGY IBERIA	48.214	34.376	71,85%	99,98%	13.470	28,15%	99,88%	484	34.657	43,09%	3	0
0035	NEXUS ENERGÍA	2.039	1.691	82,93%	100,00%	348	17,07%	100,00%	0	1.739	99,31%	5	0
0044	REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	31.066	28.600	92,05%	99,98%	2.471	7,95%	99,55%	16	29.174	98,86%	5	0
0605	XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	1.582	1.469	92,92%	100,00%	112	7,08%	100,00%	0	1.514	98,28%	7	0
0060	C.U.R. - BASER COM. REF.	2.500	2.358	94,51%	100,00%	137	5,49%	100,00%	6	2.388	88,32%	0	0
0052	C.U.R. - COM. REG., GAS & POWER	9.948	8.336	84,70%	99,96%	1.506	15,30%	100,00%	100	8.220	31,91%	8	0
0054	C.U.R. - CURENERGÍA C.U.R.	8.785	7.891	89,63%	99,99%	913	10,37%	99,67%	0	8.046	97,04%	3	0
0059	C.U.R. - ENERGÍA XXI COM. REF.	5.360	5.016	93,51%	99,98%	348	6,49%	98,85%	3	5.107	97,85%	5	0
RESTO	RESTO	14.915	12.619	84,60%	99,83%	2.297	15,40%	99,48%	22	13.648	95,49%	54	0
TOTAL	TOTAL	344.559	293.867	85,34%	99,97%	50.477	14,66%	99,73%	735	300.611	87,90%	368	0

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ANEXO II. RESUMEN PROCESO DE ALTAS DE NUEVOS SUMINISTROS. PRIMER TRIMESTRE DE 2021

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	104	91	86,67%	100,00%	14	13,33%	100,00%	1	90	100,00%	0	0
R1-003	BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS	547	451	78,30%	100,00%	125	21,70%	100,00%	11	413	99,76%	11	0
R1-047	DISTRIBUIDORA ELÉCTRICA DE DON BENITO	73	58	80,56%	96,55%	14	19,44%	100,00%	3	58	96,55%	0	0
R1-299	EDISTRIBUCIÓN REDES DIGITALES	78.949	56.282	66,02%	99,96%	28.966	33,98%	89,95%	1.647	48.388	95,38%	534	0
R1-009	ELÉCTRICA CONQUENSE DISTRIBUCIÓN	108	73	68,87%	100,00%	33	31,13%	100,00%	10	61	88,52%	0	0
R1-018	ESTABANELL Y PAHISA ENERGÍA	279	298	91,98%	100,00%	26	8,02%	100,00%	4	292	100,00%	0	0
R1-008	HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	3.542	2.208	60,96%	99,82%	1.414	39,04%	97,38%	38	2.147	94,92%	8	0
R1-001	I-DE REDES ELÉCTRICAS INTELIGENTES	59.518	44.874	74,53%	99,98%	15.333	25,47%	100,00%	335	44.051	100,00%	554	0
R1-021	SUMINISTRADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ	329	282	84,68%	91,84%	51	15,32%	1,96%	3	263	98,10%	0	0
R1-002	UFD DISTRIBUCIÓN ELECTRICIDAD	23.378	15.925	64,83%	99,76%	8.641	35,17%	99,68%	35	14.762	37,70%	44	0
R1-005	VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	1.747	1.512	83,40%	100,00%	301	16,60%	100,00%	17	1.360	99,71%	40	0
RESTO	RESTO	4.345	3.591	81,63%	86,63%	808	18,37%	85,02%	83	3.341	92,28%	38	8
TOTAL	TOTAL	172.919	125.645	69,28%	99,54%	55.726	30,72%	94,35%	2.187	115.226	89,74%	1229	8

Cod Com	Comercializador	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
R2-242	AGENTE DEL MERCADO ELÉCTRICO	102	80	73,39%	100,00%	29	26,61%	93,10%	1	68	76,47%	0	0
R2-752	AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE	66	32	50,00%	100,00%	32	50,00%	100,00%	6	32	84,38%	0	0
R2-455	ALCANZIA ENERGÍA	276	142	48,97%	100,00%	148	51,03%	100,00%	1	139	84,89%	0	0
R2-506	ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	1.667	858	50,18%	99,07%	852	49,82%	97,89%	28	811	83,72%	9	0
R2-558	ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	364	238	59,95%	99,58%	159	40,05%	94,34%	4	191	92,15%	1	0
R2-499	ANOTHER ENERGY OPTION	64	18	28,57%	100,00%	45	71,43%	86,67%	1	18	94,44%	0	0
R2-387	AUDAX RENOVABLES	186	130	63,41%	100,00%	75	36,59%	89,33%	4	102	85,29%	2	0
R2-416	AURA ENERGÍA	107	63	55,26%	100,00%	51	44,74%	96,08%	0	58	98,28%	1	0
R2-235	AXPO IBERIA	241	112	47,06%	99,11%	126	52,94%	96,03%	19	108	78,70%	0	0
R2-794	BIROU GAS	299	135	49,27%	100,00%	139	50,73%	99,28%	35	125	87,20%	1	0
R2-796	BON PREU	96	63	58,88%	100,00%	44	41,12%	93,18%	1	61	96,72%	0	0
R2-772	BULB ENERGÍA IBÉRICA	16	9	69,23%	100,00%	4	30,77%	100,00%	4	8	87,50%	0	0
R2-599	CATGAS ENERGÍA	211	113	51,36%	100,00%	107	48,64%	97,20%	2	67	94,03%	0	0
R2-291	CIDE HC ENERGÍA	1.849	1.626	86,72%	92,00%	249	13,28%	93,17%	40	1.564	94,12%	3	3
R2-766	COMERCIAL SUMINISTROS ELÉCTRICOS Y GAS	19	9	47,37%	100,00%	10	52,63%	100,00%	0	10	100,00%	1	0
R2-496	CORPORACIÓN ALIMENTARIA GUISSONA	68	52	63,41%	100,00%	30	36,59%	90,00%	0	38	92,11%	1	0
R2-475	CYE ENERGÍA	412	326	75,46%	100,00%	106	24,54%	96,23%	2	287	95,82%	4	0
R2-818	EDP CLIENTES	202	92	42,79%	100,00%	123	57,21%	98,37%	2	87	79,31%	1	0
R2-182	EDP COMERCIALIZADORA	244	167	67,34%	100,00%	81	32,66%	100,00%	1	169	100,00%	1	0
R2-004	EDP ENERGÍA	3.335	2.464	70,97%	99,84%	1.008	29,03%	96,03%	27	2.365	89,94%	10	0
R2-046	ELÉCTRICA SOLLERENSE	81	56	66,67%	100,00%	28	33,33%	96,43%	5	50	98,00%	0	0
R2-758	ELECTRICIDAD ELEIA	199	127	57,21%	100,00%	95	42,79%	98,95%	3	107	57,94%	0	0
R2-001	ENDESA ENERGÍA	44.278	33.654	70,74%	99,90%	13.919	29,26%	89,24%	641	29.726	94,72%	264	2
R2-523	ENELUZ 2025	73	52	61,18%	100,00%	33	38,82%	93,94%	0	46	91,30%	0	0
R2-542	ENERGÍA COLECTIVA	470	267	55,86%	100,00%	211	44,14%	98,58%	7	252	89,68%	1	0
R2-569	ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA	174	115	65,34%	100,00%	61	34,66%	98,36%	6	109	74,31%	5	0
R2-479	ENERGY STROM XXI	77	57	63,33%	100,00%	33	36,67%	93,94%	1	39	94,87%	3	0
R2-241	ENERGÍA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	278	171	56,25%	99,42%	133	43,75%	90,23%	3	145	93,79%	1	0
R2-543	ENERXIA GALEGA MAIS	43	27	61,36%	100,00%	17	38,64%	94,12%	0	25	36,00%	0	0
R2-597	ENSTROGA	117	36	29,51%	100,00%	86	70,49%	97,67%	0	32	93,75%	0	0
R2-288	ESCANIDNAVA DE ELECTRICIDAD	86	55	55,56%	100,00%	44	44,44%	100,00%	1	46	93,48%	0	0
R2-109	FACTOR ENERGÍA	441	343	72,67%	99,71%	129	27,33%	88,37%	13	264	91,29%	0	0
R2-403	FENIE ENERGÍA	8.261	6.447	73,55%	99,69%	2.319	26,45%	90,04%	160	5.908	87,68%	18	0
R2-719	FORZA VSUNAIR	79	44	52,38%	100,00%	40	47,62%	95,00%	4	35	94,29%	0	0
R2-583	FOX ENERGÍA	382	244	60,70%	100,00%	158	39,30%	96,84%	4	222	98,65%	2	0

R2-767	GAIA GLOBAL ENERGY	33	10	30,30%	100,00%	23	69,70%	100,00%	0	8	100,00%	1	0
R2-567	GAOLANIA SERVICIOS	439	240	51,72%	100,00%	224	48,28%	96,43%	18	209	89,95%	1	0
R2-140	GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	487	214	39,56%	98,60%	327	60,44%	93,58%	4	182	66,48%	1	0
R2-603	GEO ALTERNATIVA	1.995	1.324	63,47%	100,00%	762	36,53%	96,98%	14	1.218	88,75%	16	0
R2-269	GESTERNOVA	896	607	65,20%	99,84%	324	34,80%	97,53%	9	570	87,54%	2	0
R2-536	GLOBAL BIOSFERA PROTEC	58	42	64,62%	100,00%	23	35,38%	95,65%	0	37	91,89%	0	0
R2-732	GLOBELIGHT ENERGY	47	20	43,48%	100,00%	26	56,52%	100,00%	1	22	81,82%	1	0
R2-680	GRUPO IBERSOGAS ENERGÍA	181	111	54,95%	99,10%	91	45,05%	89,01%	9	77	84,42%	0	0
R2-408	HOLALUZ - CLIDOM	6.190	3.278	49,86%	99,88%	3.297	50,14%	95,45%	77	2.877	89,40%	15	0
R2-515	IBERDROLA CLIENTES	55.998	41.058	71,45%	99,92%	16.408	28,55%	97,57%	487	39.220	95,31%	629	2
R2-459	INER ENERGÍA CASTILLA LA MANCHA	135	95	68,35%	100,00%	44	31,65%	97,73%	0	87	77,01%	2	0
R2-572	INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA SUR	165	96	53,04%	100,00%	85	46,96%	88,24%	4	79	92,41%	0	0
R2-469	INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	406	219	52,27%	100,00%	200	47,73%	98,50%	3	204	79,41%	1	0
R2-744	IRIS ENERGÍA EFICIENTE	164	103	57,87%	100,00%	75	42,13%	86,67%	4	81	81,48%	0	0
R2-586	LUVON ENERGÍA	156	81	49,09%	98,77%	84	50,91%	90,48%	7	67	73,13%	0	0
R2-823	MASOLUZ 2020	3	1	50,00%	100,00%	1	50,00%	100,00%	1	1	100,00%	0	0
R2-608	NABALIA ENERGÍA 2000	138	100	68,49%	100,00%	46	31,51%	100,00%	5	86	66,28%	1	0
R2-142	NATURGY IBERIA	9.030	6.389	66,83%	99,92%	3.171	33,17%	99,18%	52	5.824	46,29%	3	0
R2-161	NEXUS ENERGÍA	217	126	57,27%	100,00%	94	42,73%	93,62%	3	116	81,90%	2	0
R2-474	NINOBE SERVICIOS ENERGÉTICOS	158	58	33,37%	100,00%	106	64,63%	99,06%	1	56	91,07%	0	0
R2-565	PEPEENERGY	284	162	55,86%	99,38%	128	44,14%	94,53%	14	148	83,78%	0	0
R2-750	RELAX ENERGÍA	82	48	47,06%	100,00%	54	52,94%	98,15%	1	33	84,85%	1	0
R2-834	RENOVAE CONSULTING	38	20	51,28%	100,00%	19	48,72%	100,00%	1	17	94,12%	0	0
R2-243	REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	2.500	1.882	70,94%	99,68%	771	29,06%	95,07%	30	1.706	87,51%	21	0
R2-546	SERVIGAS S. XXI	20	6	30,00%	100,00%	14	70,00%	100,00%	0	6	100,00%	0	0
R2-460	SOLABRIA	110	81	70,43%	100,00%	34	29,57%	100,00%	0	84	100,00%	0	0
R2-476	SOLELEC IBÉRICA	183	99	51,83%	100,00%	92	48,17%	94,57%	2	83	90,36%	1	0
R2-415	SOM ENERGÍA	509	411	74,05%	100,00%	144	25,95%	84,03%	10	364	87,36%	11	0
R2-784	SUMINISTRADOR IBÉRICO DE ENERGÍA	14	5	33,33%	100,00%	10	66,67%	100,00%	0	4	100,00%	0	0
R2-620	SWAP ENERGÍA	71	53	74,65%	100,00%	18	25,35%	100,00%	1	55	89,09%	1	0
R2-388	SYDER COMERCIALIZADORA VERDE	431	181	40,49%	100,00%	266	59,51%	98,50%	3	166	66,87%	0	0
R2-473	THE YELLOW ENERGY	32	14	43,75%	100,00%	18	56,25%	100,00%	0	14	71,43%	0	0
R2-687	TOTAL GAS Y ELECTRICIDAD ESPAÑA	100	68	62,39%	100,00%	41	37,61%	95,12%	1	55	81,82%	0	0
R2-694	TRACTAMENT I SELECCIÓ DE RESIDUS	93	69	64,49%	100,00%	38	35,51%	84,21%	2	48	93,75%	1	0
R2-443	UNIELÉCTRICA ENERGÍA	985	738	65,37%	98,78%	391	34,63%	90,54%	8	596	92,11%	5	0
R2-747	VISALIA ENERGÍA	355	153	41,35%	100,00%	217	58,65%	97,70%	3	140	83,57%	1	0
R2-776	VITA CAPITAL TRADING	97	50	49,50%	100,00%	51	50,50%	98,04%	1	46	89,13%	0	0
R2-669	VIVE ENERGÍA ELÉCTRICA	174	101	57,06%	100,00%	76	42,94%	100,00%	1	99	91,92%	4	0
R2-449	WATIUM	196	149	70,28%	100,00%	63	29,72%	92,06%	1	133	68,42%	2	0
R2-248	WIND TO MARKET	94	40	42,55%	95,00%	54	57,45%	100,00%	3	38	92,11%	0	0
R2-456	XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	394	341	82,77%	92,67%	71	17,23%	97,18%	1	325	51,08%	1	0
R2-284	COR - BASER COM. REF.	676	476	68,29%	99,79%	221	31,71%	96,38%	11	462	92,21%	2	0
R2-540	COR - COM. REF. ENERGÉTICO	116	100	80,00%	93,00%	25	20,00%	84,00%	1	94	90,43%	0	0
R2-356	COR - COM. REG., GAS & POWER	3.749	3.013	77,46%	99,24%	877	22,54%	98,06%	8	2.801	48,66%	8	0
R2-329	COR - CURENERGÍA C.U.R.	5.384	4.131	75,51%	99,90%	1.340	24,49%	99,10%	23	4.027	96,03%	39	0
R2-292	COR - ENERGÍA XXI COM. REF.	7.021	5.525	73,11%	99,93%	2.032	26,89%	88,09%	131	4.767	95,62%	59	0
R2-290	COR - RÉGSITI COM. REF.	175	138	76,67%	100,00%	42	23,33%	97,62%	4	126	93,65%	5	0
RESTO	RESTO	7.277	4.995	66,79%	94,95%	2.484	33,21%	94,20%	201	4.454	89,20%	63	1
TOTAL	TOTAL	172.919	125.645	69,28%	99,54%	55.726	30,72%	94,35%	2.187	115.226	89,74%	1229	8

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)	31.527	23.603	67,20%	99,88%	11.518	32,80%	71,54%	7	20.451	34,17%	423	0
0207	DC GAS EXTREMADURA	679	521	76,73%	100,00%	158	23,27%	100,00%	0	499	0,00%	3	0
0243	DOMUS MIL NATURAL	23	23	100,00%	100,00%	0	0,00%	0,00%	0	23	100,00%	0	0
0225	GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA	1.326	1.064	74,93%	99,81%	356	25,07%	74,72%	0	972	98,87%	3	0
0234	MADRILEÑA RED DE GAS	7.417	4.499	57,40%	100,00%	3.339	42,60%	91,97%	1	4.077	0,71%	2	0
0242	NED ESPAÑA DISTRIBUCIÓN GAS	2.379	2.039	70,95%	100,00%	835	29,05%	49,10%	7	1.611	96,15%	0	0
0229	NORTEGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN	3.407	2.804	75,68%	100,00%	901	24,32%	74,81%	17	2.525	99,45%	5	0
0238	REDEXIS GAS	7.034	5.510	73,15%	100,00%	2.022	26,85%	79,53%	1	5.076	92,61%	27	0
0216	TOLOSA GASA	31	25	80,65%	100,00%	6	19,35%	83,33%	1	23	100,00%	0	0
TOTAL	TOTAL	53.823	40.088	67,69%	99,92%	19.135	32,31%	75,42%	34	35.257	47,61%	463	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	1	0	0,00%	0,00%	1	100,00%	100,00%	0	0	0,00%	0	0
0622	AGUAS DE BARBASTRO ENERGÍA	29	25	83,33%	100,00%	5	16,67%	80,00%	0	21	95,24%	0	0
0649	AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE	3	3	75,00%	100,00%	1	25,00%	0,00%	0	3	66,67%	0	0
0537	ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	491	421	77,53%	100,00%	122	22,47%	66,39%	0	340	65,00%	4	0
0588	ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	177	141	70,50%	100,00%	59	29,50%	69,49%	0	124	45,16%	2	0
0654	AUDAX RENOVABLES	51	41	71,93%	100,00%	16	28,07%	62,50%	0	39	46,15%	0	0
0518	CATGAS ENERGÍA	159	150	89,82%	100,00%	17	10,18%	58,82%	0	147	21,09%	2	0
0002	EDP COMERCIALIZADORA	4.651	4.243	77,81%	99,84%	1.210	22,19%	42,64%	8	3.786	78,61%	13	0
0007	ENDESA ENERGÍA	12.278	9.732	71,00%	99,95%	3.976	29,00%	69,42%	1	8.503	60,39%	127	0
0638	ENERGÍA COLECTIVA	1	1	100,00%	100,00%	0	0,00%	0,00%	0	1	0,00%	0	0
0038	ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	42	27	60,00%	100,00%	18	40,00%	83,33%	0	23	65,22%	1	0
0082	FACTOR ENERGÍA	210	169	76,47%	100,00%	52	23,53%	78,85%	0	174	67,82%	1	0
0527	FENIE ENERGÍA	908	822	85,54%	99,76%	139	14,46%	67,63%	1	788	58,25%	11	0
0671	GAOLANIA SERVICIOS	86	66	69,47%	100,00%	29	30,53%	68,97%	0	52	50,00%	0	0
0606	GEO ALTERNATIVA	153	134	77,91%	100,00%	38	22,09%	52,63%	0	134	26,12%	0	0
0089	HOLALUZ - CLIDOM	1.090	851	67,59%	100,00%	408	32,41%	65,20%	0	668	35,33%	20	0
0529	IBERDROLA CLIENTES	15.491	8.140	48,96%	99,89%	8.487	51,04%	88,74%	13	7.011	40,01%	156	0
0612	INSIGNIA GAS	57	39	60,00%	100,00%	26	40,00%	73,08%	0	30	56,67%	1	0
0653	IRIS ENERGÍA EFICIENTE	19	11	55,00%	100,00%	9	45,00%	88,89%	0	10	50,00%	0	0
0704	MASQLUZ 2020	1	1	100,00%	100,00%	0	0,00%	0,00%	0	1	100,00%	0	0
0033	NATURGY IBERIA	9.610	8.972	85,28%	99,97%	1.549	14,72%	45,19%	3	8.123	24,07%	44	0
0035	NEXUS ENERGÍA	121	115	87,12%	100,00%	17	12,88%	35,29%	0	102	61,76%	1	0
0044	REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	1.171	914	69,66%	100,00%	398	30,34%	66,83%	2	785	48,03%	32	0
0605	XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	94	61	60,40%	100,00%	40	39,60%	82,50%	0	50	26,00%	2	0
0060	C.U.R. - BASER COM. REF.	373	336	78,32%	100,00%	93	21,68%	46,24%	0	272	81,62%	0	0
0052	C.U.R. - COM. REG., GAS & POWER	1.591	1.398	80,67%	100,00%	335	19,33%	59,70%	0	1.185	37,89%	10	0
0054	C.U.R. - CURENERGÍA C.U.R.	1.938	1.020	50,30%	99,71%	1.008	49,70%	92,76%	1	927	34,52%	12	0
0059	C.U.R. - ENERGÍA XXI COM. REF.	763	517	60,05%	99,81%	344	39,95%	76,45%	1	470	47,45%	10	0
RESTO	RESTO	2.264	1.738	70,19%	99,94%	738	29,81%	74,39%	4	1.488	66,33%	14	0
TOTAL	TOTAL	53.823	40.088	67,69%	99,92%	19.135	32,31%	75,42%	34	35.257	47,61%	463	0

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ANEXO III. COMERCIALIZADORES DEL MERCADO REGULADO (COR/CUR) CON MAYORES CUOTAS EN CADA COMUNIDAD AUTÓNOMA A 31 DE MARZO DE 2021

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	5.117.083	41,7%	ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	40,5%	ANDALUCÍA	478.708	20,6%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	17,6%
ARAGÓN	933.864	36,1%	ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	35,3%	ARAGÓN	245.233	9,9%	ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	9,4%
ASTURIAS	731.240	29,6%	BASER COM. REF., S.A.	25,1%	ASTURIAS	224.116	5,1%	BASER COM. REF., S.A.	4,9%
BALEARES	725.873	29,8%	ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	29,4%	BALEARES	115.505	20,7%	ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	20,6%
CANARIAS	1.219.126	41,4%	ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	40,8%	CANARIAS	-	-	-	-
CANTABRIA	436.593	32,3%	RÉGSITI COM. REF., S.L.U.	28,5%	CANTABRIA	182.959	8,4%	BASER COM. REF., S.A.	7,9%
CASTILLA Y LEÓN	2.054.992	34,2%	CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	22,5%	CASTILLA Y LEÓN	507.005	16,2%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	14,3%
CASTILLA-LA MANCHA	1.453.315	42,3%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	23,8%	CASTILLA-LA MANCHA	284.979	15,8%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	14,5%
CATALUÑA	4.493.937	32,8%	ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	32,0%	CATALUÑA	2.201.384	26,1%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	25,2%
CEUTA Y MELILLA	63.783	4,1%	ENERGÍA CEUTA XXI COM. REF., S.A.U.	3,6%	CEUTA Y MELILLA	-	-	-	-
COMUNIDAD VALENCIANA	3.606.388	31,9%	CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	31,2%	COMUNIDAD VALENCIANA	660.732	20,9%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	19,7%
EXTREMADURA	764.526	33,3%	CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	15,8%	EXTREMADURA	87.700	21,1%	ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	14,9%
GALICIA	1.855.913	57,2%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	54,2%	GALICIA	292.742	22,6%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	22,2%
LA RIOJA	250.220	30,9%	CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	29,9%	LA RIOJA	90.127	17,9%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	17,0%
MADRID	3.411.112	34,5%	CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	17,5%	MADRID	1.794.844	22,9%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	13,9%
MURCIA	902.063	28,4%	CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	27,8%	MURCIA	102.323	8,4%	BASER COM. REF., S.A.	6,9%
NAVARRA	394.474	30,5%	CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	29,3%	NAVARRA	151.403	17,3%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	16,3%
PAÍS VASCO	1.320.694	29,3%	CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	28,4%	PAÍS VASCO	560.563	4,0%	BASER COM. REF., S.A.	3,0%
TOTAL	29.735.196	36,4%			TOTAL	7.980.323	19,8%		