

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

REF. IS/DE/014/21

ÍNDICE

INFORME DE SUPERVISIÓN DE LOS CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR– SEGUNDO TRIMESTRE DE 2021	1
1. INTRODUCCIÓN	4
1.1 FUNDAMENTOS DE DERECHO	4
1.2 NOVEDADES REGULATORIAS.....	5
1.3 REFERENCIAS EUROPEAS	8
1.4 PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR. DIFERENCIAS ENTRE LOS SECTORES DE ELECTRICIDAD Y GAS NATURAL	11
1.5 FUNCIONAMIENTO DE LOS GRUPOS DE TRABAJO.....	11
2. ESTRUCTURA DEL MERCADO MINORISTA.....	12
2.1 SECTOR ELÉCTRICO	13
2.2 SECTOR GASISTA	18
3. EVOLUCIÓN DE LA TASA DE CAMBIO.....	23
4. SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR.....	27
4.1 ANÁLISIS DE LA EFICIENCIA: TIEMPOS MEDIOS DEL PROCESO DE CAMBIO	27
4.1.1 TIEMPOS MEDIOS. PERSPECTIVA DEL COMERCIALIZADOR	27
4.1.2 TIEMPOS MEDIOS Y DESVIACIONES MEDIAS EN LOS TIEMPOS DE ACTIVACIÓN DEL PROCESO DE CAMBIO. PERSPECTIVA DEL DISTRIBUIDOR	33
4.2 ANÁLISIS DE LA EFICACIA DEL PROCESO DE CAMBIO	37
4.2.1 ANÁLISIS DE LOS RECHAZOS DEL PROCESO DE CAMBIO.....	39
4.2.2 TASA DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE CAMBIO POR AGENTE	40
4.2.3 MOTIVOS DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE CAMBIO.....	49
5. ANÁLISIS DE MOVILIDAD DE LOS CONSUMIDOR.....	53
5.1 MOVILIDAD POR TIPO DE MERCADO	53
5.2 MOVILIDAD RESPECTO A LOS DISTINTOS COMERCIALIZADORES DE REFERENCIA/ÚLTIMO RECURSO	54
5.3 MOVILIDAD ENTRE GRUPOS COMERCIALES.....	56
6. SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE ALTA DE NUEVOS SUMINISTROS.....	57
6.1 ANÁLISIS DE EFICIENCIA: TIEMPOS MEDIOS DE ACTIVACIÓN Y DESVIACIONES MEDIAS DE LOS TIEMPOS DE ACTIVACIÓN DEL PROCESO DE ALTA. PERSPECTIVA DEL DISTRIBUIDOR	57
6.2 ANÁLISIS DE LA EFICACIA DEL PROCESO DE ALTA	60
6.2.1 ANÁLISIS DE LOS RECHAZOS DEL PROCESO DE ALTA.....	62
6.2.2 TASA DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE ALTA POR AGENTE.....	64
6.2.3 MOTIVOS DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE ALTA.....	71
6.3 ANÁLISIS DE LA MOVILIDAD DE LAS ALTAS ACTIVADAS	74
7. BALANCE DE LOS COMERCIALIZADORES CON MAYORES CUOTAS (PUNTOS DE SUMINISTRO).....	76
8. COMERCIALIZADORES CON VARIACIONES SIGNIFICATIVAS EN EL NÚMERO DE SUMINISTROS.	81
9. HECHOS RELEVANTES	82
10. RESUMEN Y CONCLUSIONES.....	85
ACUERDO.....	88
ANEXO I. RESUMEN PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR. SEGUNDO TRIMESTRE DE 2021	89
ANEXO II. RESUMEN PROCESO DE ALTAS DE NUEVOS SUMINISTROS. SEGUNDO TRIMESTRE DE 2021	92
ANEXO III. COMERCIALIZADORES DEL MERCADO REGULADO (COR/CUR) CON MAYORES CUOTAS EN CADA COMUNIDAD AUTÓNOMA A 30 DE JUNIO DE 2021.....	95

INFORME DE SUPERVISIÓN DE LOS CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR – SEGUNDO 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. Xabier Ormaetxea Garai

D^a. Pilar Sánchez Núñez

Secretaria

D^a. María Angeles Rodríguez Paraja

En Madrid, a 16 de junio de 2022

La Sala de Supervisión Regulatoria, en su reunión de 16 de junio de 2022, ha aprobado el presente informe de supervisión de los cambios de comercializador producidos en el segundo 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 4 de mayo de 2021 el Gobierno aprobó el **Real Decreto-ley 8/2021**, en el que se adoptaron medidas urgentes en el orden sanitario, social y jurisdiccional, a aplicar tras la finalización de la vigencia del estado de alarma declarado por el Real Decreto 926/2020, de 25 de octubre, por el que se declara el estado de alarma para contener la propagación de las infecciones causadas por el SARS-CoV-2.

El artículo 5 de este Real Decreto-ley 8/2021 prorroga hasta el 9 de agosto de 2021, el derecho a percibir el bono social por parte de los colectivos en situación de vulnerabilidad económica establecidos en la disposición adicional sexta del Real Decreto-ley 30/2020, de 29 de septiembre, de medidas sociales en defensa del empleo y extendiendo este derecho, así como la protección especial frente a la interrupción del suministro a una nueva categoría de consumidor vulnerable, a los efectos de la percepción del bono social de electricidad y la protección especial frente a la interrupción del suministro.

El día 24 de junio de 2021 el Gobierno aprobó el **Real Decreto-ley 12/2021**, en el que se adoptaron medidas urgentes en el ámbito de la fiscalidad energética y en materia de generación de energía, y sobre gestión del canon de regulación y de la tarifa de utilización del agua.

Dada la situación de precios inusualmente altos que se están registrando en el mercado mayorista de la electricidad, este Real Decreto-ley establece de forma excepcional y transitoria, desde su entrada en vigor y hasta el 31 de diciembre de 2021, una rebaja en el tipo impositivo del IVA del 21% al 10% para los contratos de energía eléctrica cuyo término fijo de potencia no supere los 10 kW, cuando el precio medio mensual del mercado mayorista en el mes anterior al de la facturación haya superado los 45 €/MWh. Con el fin de paliar situaciones de pobreza energética de los consumidores más vulnerable esta rebaja del IVA será independiente del precio de la electricidad del mercado mayorista para los consumidores perceptores del bono social que tengan reconocida la condición de vulnerable severo o vulnerable severo en riesgo de exclusión social.

El día 3 de agosto de 2021 el Gobierno aprobó el **Real Decreto-ley 16/2021**, en el que se establecieron medidas de protección social para hacer frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica.

Este Real Decreto-ley prorroga el plazo de vigencia de algunas de las medidas adoptadas por el Real Decreto-ley 8/2021 en materia de protección a los consumidores vulnerables. De esta forma, se amplía hasta el 31 de octubre de 2021 la garantía de suministro de agua, electricidad y gas natural a los

consumidores vulnerables, prevista en el artículo 4 del mencionado Real Decreto-ley, así como el derecho a percibir el bono social, en los términos que corresponda, a la nueva categoría de consumidores creada en el artículo 5 y para hacer frente en el ámbito de la vivienda a determinadas situaciones de vulnerabilidad.

El 14 de septiembre de 2021 el Gobierno aprobó **el Real Decreto-ley 17/2021**, en el que se adoptaron medidas urgentes para mitigar el impacto de la escalada de precios del gas natural en los mercados minoristas de gas y electricidad.

Este Real Decreto-ley introduce, en el marco de la Estrategia Nacional contra la Pobreza Energética 2019-2024, el suministro mínimo vital para los consumidores vulnerables perceptores del bono social eléctrico, de forma que el período de cuatro meses contemplado en la normativa actual para que el consumidor vulnerable haga frente al pago de su factura de electricidad sin que su suministro se vea interrumpido, se extiende seis meses adicionales, durante los cuales se fija una potencia tal que garantice unas condiciones mínimas de confort a los hogares acogidos a dicha medida.

Asimismo, establece de forma excepcional y transitoria, desde la aplicación del Real Decreto-ley hasta el 31 de diciembre de 2021, una reducción del tipo impositivo del Impuesto Especial sobre la Electricidad, regulado en la Ley 38/1992, de 28 de diciembre, de Impuestos Especiales, del 5,11269632% al 0,5%.

El 26 de octubre de 2021 el Gobierno aprobó **el Real Decreto-ley 21/2021**, en el que se prorrogaron las medidas de protección social para hacer frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica.

Este Real Decreto-ley prorroga el plazo de vigencia de algunas medidas para garantizar el suministro a los consumidores vulnerables de agua, electricidad y gas natural, así como para permitir el acceso al bono social por parte de determinados colectivos en situación de vulnerabilidad económica y para hacer frente en el ámbito de la vivienda a determinadas situaciones de vulnerabilidad.

Así, se modifica el Real Decreto-ley 16/2021 para ampliar hasta el 28 de febrero de 2022, la garantía de suministro de energía eléctrica, gas natural y agua a aquellos consumidores en los que concurra la condición de consumidor vulnerable, vulnerable severo o en riesgo de exclusión social definidas en los artículos 3 y 4 del Real Decreto 897/2017, así como el acceso al bono social por parte de determinados colectivos en situación de vulnerabilidad económica y para hacer frente en el ámbito de la vivienda a determinadas situaciones de vulnerabilidad. Amplía igualmente hasta el 28 de febrero de 2022 la consideración de consumidor vulnerable en los términos que corresponda, según la nueva categoría de consumidores creada en el artículo 5 del Real Decreto-ley 8/2021.

El 26 de octubre de 2021 el Gobierno aprobó **el Real Decreto-ley 23/2021**, en el que se aprobaron medidas urgentes en materia de energía para la protección de los consumidores y la introducción de transparencia en los mercados mayorista y minorista de electricidad y gas natural.

Se procede a incrementar, hasta el 31 de marzo de 2022, los descuentos del bono social eléctrico desde el 40 hasta el 70% para los consumidores vulnerables severos y desde el 25 al 60% en los consumidores vulnerables, con el fin de aliviar el peso de la factura eléctrica a más de un millón doscientos mil hogares. También se incrementa la cuantía mínima de ayuda que perciben los beneficiarios del bono social térmico para el ejercicio 2021.

Modifica el artículo 44.1.e) de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico al especificar el plazo y la propuesta del contenido mínimo de la comunicación entre el comercializador y el consumidor ante cualquier intención de modificar las condiciones del contrato. El plazo de preaviso mínimo razonable es de un mes. Además, en las comunicaciones relativas a la modificación de los contratos, las comercializadoras tendrán que incluir una comparativa de los precios aplicados antes y después de la revisión, así como una estimación del coste anual del suministro para dicho consumidor y su comparativa con el coste anual anterior.

También con el fin de mejorar la transparencia de las ofertas disponibles para el consumidor, se añade un nuevo párrafo u) al apartado 1 del artículo 46 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, que obliga a las comercializadoras a publicar todas sus ofertas disponibles. Dichas ofertas serán remitidas a la CNMC para incluirlas en el [Comparador de Ofertas de la CNMC](#). La información debe ser transparente, comparable y actualizada sobre los precios de las ofertas disponibles en todo momento, incluyendo las condiciones relacionadas con la terminación de los contratos y los servicios adicionales que exija la contratación del suministro.

El 23 de noviembre de 2021 el Gobierno aprobó **el Real Decreto-ley 27/2021**, en el que se prorrogan determinadas medidas económicas para ayudar la recuperación.

En primer lugar, se amplía la cobertura para los suministros esenciales de gas natural que no dispongan de contrato de suministro, situación que se da, por ejemplo, ante la desaparición súbita de la comercializadora con la que tengan contratado el suministro. En segundo lugar, se refuerza la garantía de cobro por parte de las comercializadoras de último recurso de gas natural de los déficits que puedan surgir como consecuencia de la limitación del incremento de la tarifa de último recurso (TUR) de gas establecida por el Real Decreto-ley 17/2021, de 14 de septiembre, de medidas urgentes para mitigar el impacto de la escalada de precios del gas natural en los mercados minoristas de gas y electricidad. Por último, para fomentar el despliegue de la infraestructura de acceso público de recarga rápida de vehículos eléctricos, se introduce una prohibición de las

cláusulas de exclusividad en los contratos de suministro de estaciones de servicio.

El 21 de diciembre el Gobierno aprobó **el Real Decreto-ley 29/2021**, por el que se adoptaron medidas urgentes en el ámbito energético para el fomento de la movilidad eléctrica, el autoconsumo y el despliegue de energías renovables.

Con este Real Decreto-ley, de forma excepcional y transitoria, se mantiene hasta el 30 de abril de 2022 la aplicación del tipo reducido del 10% del IVA, que recae sobre todos los componentes de la factura eléctrica para los contratos cuyo término fijo de potencia no supere los 10 kW cuando el precio medio mensual del mercado mayorista en el mes anterior al de la facturación haya superado los 45 €/MWh. También se prorroga la aplicación del tipo impositivo del 10% del IVA para los suministros efectuados a favor de los titulares de contratos de suministro de electricidad que sean perceptores del bono social y, además, tengan reconocida la condición de vulnerable severo o vulnerable severo en riesgo de exclusión social, durante el periodo de vigencia de este real decreto-ley, con independencia del precio de la electricidad del mercado mayorista.

Igualmente, se continúa aplicando durante el primer cuatrimestre de 2022 los tipos impositivos mínimos, del 0,5% del impuesto especial sobre la electricidad.

Y, en coherencia con las medidas anteriores, se hace lo propio con los descuentos del bono social establecidos en el artículo 1 del Real Decreto-ley 23/2021, de 26 de octubre.

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

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.

agregación, respetando las condiciones contractuales, tengan derecho a tal cambio en un plazo máximo de tres semanas a partir de la fecha de la solicitud. A más tardar en 2026, los procesos técnicos de cambio de suministrador no podrán durar más de veinticuatro horas y serán posibles cualquier día laborable.

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

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

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

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

“c) el nombre de la tarifa;”

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Hay que destacar la publicación de la Comunicación de la CE de fecha 13 de octubre de 2021⁷ en la que se proponen una serie de herramientas a corto y medio plazo para proteger a los consumidores y PYMES de los efectos de la subida de precios energéticos, sin vulnerar la normativa comunitaria.

Entre las medidas propuestas, en relación con los procesos de cambio de comercializador, destaca la designación de mecanismos de suministro de último recurso, como medida de protección al consumidor en caso de quiebra o salida del mercado de un comercializador.

Así, en el Informe de ACER “ACER’s Final Assessment of the EU Wholesale Electricity Market Design” (publicado el 29 de abril de 2022) en colaboración con las Autoridades Regulatoras Nacionales, se analiza la adecuación del diseño del mercado eléctrico para dar una respuesta a la actual crisis de los precios energéticos y proteger a los consumidores en este contexto. En particular, los reguladores europeos destacan la necesidad de contar con un mecanismo de último recurso que sea ágil y eficaz para proteger a los consumidores afectados en caso de cese de actividad o quiebra del comercializador y la importancia de informar al consumidor durante todo el proceso sobre el traspaso al comercializador de referencia, tarifa aplicada, condiciones y plazos, etc.

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

⁷ https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/qanda_21_5202

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

El proceso de cambio de comercializador 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 segundo trimestre, 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.

El 3 de mayo comenzaron en el sector eléctrico las pruebas de la versión 2.1 de formatos para adaptarlos a la nueva estructura de peajes y cargos eléctricos.

Estas pruebas continuarán hasta el 28 de mayo de 2021. Para el desarrollo ordenado del plan de pruebas, la CNMC diseñó y publicó la descripción de las pruebas, el listado de participantes registrados y una versión 2.1 actualizada. Durante el periodo de pruebas se realizó un seguimiento del plan y se resolvieron las consultas recibidas hasta la implantación de la versión el 1 de junio de 2021. El 17 de mayo, se implementa la versión temporal 2.0.1 que expirará con la implantación de la versión 2.1 el 1 de junio de 2021.

El 1 de junio de 2021 se organizó la reunión 48ª del grupo de trabajo técnico (GT2) para adaptar el formato F1 de facturación de peajes y otros conceptos regulados a las novedades establecidas en 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 en la factura a emitir a los distintos consumidores*. Entre las novedades a incluir en el formato F1, destaca la información sobre la potencia máxima demanda por periodo en los últimos doce meses. Estas modificaciones dieron lugar a la versión 2.2 de formatos con fecha de implantación el 1 de agosto de 2021.

Por su parte, el 4 de enero de 2021 entró en vigor la versión 2.1 de formatos en el sector gasista. 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. Adicionalmente, se elabora el plan de pruebas de la versión 2.2 y el 17 de junio se inicia el pre-registro de los agentes en el plan.

2. ESTRUCTURA DEL MERCADO MINORISTA

Como paso previo al análisis de los cambios de comercializador, así como de las altas y bajas de puntos de suministro que han tenido lugar durante el segundo trimestre de 2021, se recogen los principales datos de la estructura del mercado minorista a 30 de junio 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 731 agentes distribuidores y comercializadores.

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.

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

Sector	Comercializadores	Distribuidores	Total
Electricidad	306	326	632
Gas	80	19	99
TOTAL	386	345	731

Fuente: CNMC.

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

El 1 de junio de 2021 entró en vigor la nueva estructura de peajes y cargos definida en la Circular 3/2020, de 15 de enero, y en el Real Decreto 148/2021, de 9 de marzo. Todos los consumidores pasan a tener un peaje con discriminación horaria en los términos de potencia y energía. Esto quiere decir que el precio será diferente según el horario de consumo. Así, el peaje para consumidores domésticos, 2.0TD, consta de dos términos de potencia contratada y de tres términos de energía consumida (punta/valle/llano). El precio de los peajes de acceso, así como el precio de los cargos es más reducido en el periodo valle que en la punta con el fin de fomentar la eficiencia en el consumo, e impulsar la penetración del vehículo eléctrico.

A 30 de junio de 2021, el mercado eléctrico estaba compuesto por 29,8 millones de puntos de suministro aproximadamente, de los cuales 10,7 millones se suministraban a través de un Comercializador de Referencia o COR (35,9%), mientras que el resto, 19,1 millones, se suministraban a través de un comercializador libre (64,1%).

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

TIPO MERCADO	2T 2018		2T2019		2T 2020		2T 2021	
	Suministros	% Total						
Mercado Libre	17.976.933	61,2%	18.378.413	62,3%	18.613.566	62,9%	19.094.958	64,1%
Mercado Regulado	11.376.343	38,8%	11.105.442	37,7%	10.973.301	37,1%	10.681.469	35,9%
TOTAL	29.353.276	100%	29.483.855	100%	29.586.867	100%	29.776.427	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Puntos de suministro registrados a 30 de junio 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 1,1 millones (+6,2%), mientras que los suministros en el mercado regulado se han reducido en 695.000 (-6,1%) 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.

Tabla 3. Evolución de la cuota de mercado libre (por número de puntos de suministro) en el segundo trimestre del año, entre 2018 y 2021 – Sector Eléctrico

COMERCIALIZADORES MERCADO LIBRE	2T 2018		2T 2019		2T 2020		2T 2021	
	Suministros	% Total						
GRUPO IBERDROLA	6.618.831	36,8%	6.624.474	36,0%	6.534.095	35,1%	6.545.868	34,3%
GRUPO ENDESA	5.360.274	29,8%	5.422.244	29,5%	5.342.328	28,7%	5.142.518	26,9%
GRUPO NATURGY	2.392.983	13,3%	2.150.637	11,7%	1.974.307	10,6%	1.911.762	10,0%
GRUPO TOTALENERGIES/GRUPO EDP (hasta diciembre 2020)	925.164	5,1%	923.371	5,0%	926.052	5,0%	930.054	4,9%
Subtotal 4 grupos comercializadores con mayor cuota	15.297.252	85,1%	15.120.726	82,3%	14.776.782	79,4%	14.530.202	76,1%
GRUPO REPSOL	443.431	2,5%	548.662	3,0%	662.480	3,6%	796.423	4,2%
FENIE ENERGÍA	338.369	1,9%	369.678	2,0%	389.268	2,1%	432.874	2,3%
GRUPO CHC	415.249	2,3%	396.786	2,2%	386.978	2,1%	372.600	2,0%
GRUPO AUDAX	144.374	0,8%	176.923	1,0%	219.228	1,2%	266.021	1,4%
GRUPO HOLALUZ	121.372	0,7%	171.014	0,9%	205.520	1,1%	265.704	1,4%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	57.921	0,3%	118.169	0,6%	192.842	1,0%	229.685	1,2%
ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	36.085	0,2%	86.047	0,5%	133.845	0,7%	129.827	0,7%
SOM ENERGÍA	75.907	0,4%	97.365	0,5%	111.829	0,6%	126.751	0,7%
GRUPO VISALIA/WATIUM (hasta abril 2021)	49.697	0,3%	54.648	0,3%	61.522	0,3%	110.510	0,6%
ENERGÍA COLECTIVA	10.221	0,1%	20.563	0,1%	39.122	0,2%	104.427	0,5%
GRUPO FACTOR ENERGÍA	45.534	0,3%	56.024	0,3%	77.994	0,4%	103.002	0,539%
GEO ALTERNATIVA	18.276	0,1%	43.837	0,2%	48.654	0,3%	83.006	0,4%
GRUPO VILLAR MIR	57.212	0,3%	78.070	0,4%	84.319	0,5%	75.031	0,4%
GESTERNOVA	14.602	0,1%	34.955	0,2%	53.819	0,3%	65.217	0,3%
COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ	60.169	0,3%	59.967	0,3%	59.455	0,3%	58.674	0,3%
RESTO DE COMERCIALIZADORES	791.262	4,4%	944.979	5,1%	1.109.909	6,0%	1.345.004	7,0%
Subtotal otros comercializadores	2.679.681	14,9%	3.257.687	17,7%	3.836.784	20,6%	4.564.756	23,9%
Total mercado libre	17.976.933	100%	18.378.413	100%	18.613.566	100%	19.094.958	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 TotalEnergies compuesto por EDP Energía, EDP Comercializadora y Total Gas y Electricidad España. El Grupo Total pasa a denominarse Grupo TotalEnergies en mayo de 2021. 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; Ahorreluz Servicios Online; Cima Energía Comercializadora; Masqluz 2020; By Energyc Energía Eficiente; Alset Comercializadora, Love Energy y Feed Energía. Grupo Factor Energía compuesto por Factor Energía y Factor Energía España. Grupo Visalia compuesto por Ecoluz Energía, Suministrador Ibérico de Energía, Visalia Energía y WATIUM. Aldro Energía y Soluciones pertenece al Grupo ENI desde febrero de 2021. Se muestran las cuotas desglosadas por comercializadores o grupos de comercializadores con más de 60.000 puntos de suministro a 30 de junio de 2021.

A 30 de junio de 2021, los cuatro grupos comercializadores con mayor cuota suministraban el 76,1% del total de los puntos de suministro del mercado libre (tres años antes suministraban el 85,1%). En la misma fecha, los otros comercializadores suministraban el 23,9% de estos suministros, equivalente a aproximadamente 4,6 millones de puntos (tres años antes suministraban el 14,9%, equivalente a 2,7 millones de puntos). Entre ellos destacaron el Grupo Repsol (cuota del 4,2%), Fenie Energía (2,3%), CIDE HC Energía (cuota del 2%), el Grupo Audax y el Grupo Holaluz (1,4%), Aldro Energía y Soluciones (1,2%), Alterna Operador Integral y Som Energía (0,7%), el Grupo Visalia (0,6%) y Energía Colectiva y el Grupo Factor Energía (0,5%). El resto de comercializadores contaban con cuotas inferiores al 0,5%.

Resultó especialmente destacable el crecimiento presentado por Energía Colectiva y por Geo Alternativa, que incrementaron en un 167% y un 71% 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, industrial y vehículo eléctrico). Los cuatro grupos comercializadores con mayor cuota alcanzaron una cuota media del 77,0% en el segmento doméstico-comercial; en los segmentos pyme, industrial y vehículo eléctrico lograron menores participaciones, 56,5%, 62,1% y 48,5% 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 95,3% 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 Hoyaluz y Aldro Energía y Soluciones obtuvieron cuotas de entre el 4,3% y el 1,1% en el segmento doméstico-comercial. La suma de las cuotas de estos seis comercializadores alcanzó el 12,2% del total de dicho segmento.

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 4,3% en pyme y del 1,8% en industrial); Fenie Energía (cuotas del 3,8% en pyme y del 2,6% en industrial); el Grupo Factor Energía (cuotas del 2,4% en pyme y del 0,8% en industrial) y el Grupo Repsol (cuotas del 1,8% 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 1,3% y 1% en el segmento pyme, y de un 1,9% y un 4,3% en el segmento industrial, respectivamente.

A partir del segundo trimestre de 2021, dada la nueva estructura de peajes y cargos, se analiza también el segmento de mercado “vehículo eléctrico”. En este trimestre dicho segmento cuenta con 203 puntos de suministro. Los cuatro grupos comercializadores con mayor cuota alcanzaron una cuota media del 48,5% en el segmento de mercado vehículo eléctrico. Fenie Energía, el Grupo Audax y el Grupo Factor Energía obtuvieron cuotas de entre el 4% y el 5% en dicho segmento.

Tabla 4. Cuota de mercado (por número de puntos de suministro y segmento) en el mercado libre a 30 de junio de 2021 – Sector Eléctrico

COMERCIALIZADORES MERCADO LIBRE	SEGMENTO DE MERCADO				TOTAL
	DOMÉSTICO	PYME	INDUSTRIAL	V. ELÉCTRICO	
GRUPO IBERDROLA	34,8%	23,1%	32,6%	19,8%	34,3%
GRUPO ENDESA	27,2%	21,6%	18,3%	14,4%	26,9%
GRUPO NATURGY	10,0%	9,8%	9,8%	13,9%	10,0%
GRUPO TOTALENERGIES/GRUPO EDP (hasta diciembre 2020)	5,0%	1,9%	1,4%	0,5%	4,9%
Subtotal 4 grupos comercializadores con mayor cuota	77,0%	56,5%	62,1%	48,5%	76,1%
GRUPO REPSOL	4,3%	1,8%	0,9%	1,0%	4,2%
FENIE ENERGÍA	2,2%	3,8%	2,6%	5,0%	2,3%
GRUPO CHC	2,0%	0,7%	1,0%	1,5%	2,0%
GRUPO AUDAX	1,2%	4,6%	2,9%	4,5%	1,4%
GRUPO HOLALUZ	1,4%	1,2%	0,3%	0,0%	1,4%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	1,1%	4,3%	1,8%	1,5%	1,2%
ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	0,7%	0,2%	0,1%	0,5%	0,7%
SOM ENERGÍA	0,7%	0,3%	0,1%	0,0%	0,7%
GRUPO VISALIA/WATIUM (hasta abril 2021)	0,5%	1,8%	0,7%	1,5%	0,6%
ENERGÍA COLECTIVA	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%
GRUPO FACTOR ENERGÍA	0,5%	2,4%	0,8%	4,0%	0,5%
GEO ALTERNATIVA	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%
GRUPO VILLAR MIR	0,4%	1,0%	1,3%	0,0%	0,4%
GESTERNOVA	0,3%	0,7%	0,9%	0,5%	0,3%
COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ	0,3%	0,1%	0,0%	0,0%	0,3%
RESTO DE COMERCIALIZADORES	6,3%	20,5%	24,6%	31,7%	7,0%
Subtotal otros comercializadores	23,0%	43,5%	37,9%	51,5%	23,9%
Total mercado libre	100,0%	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 TotalEnergies compuesto por EDP Energía, EDP Comercializadora y Total Gas y Electricidad España. El Grupo Total pasa a denominarse Grupo TotalEnergies en mayo de 2021. 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; Ahorreluz Servicios Online; Cima Energía Comercializadora; Masqluz 2020; By Energyc Energía Eficiente; Alset Comercializadora, Love Energy y Feed Energía. 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 30 de junio de 2021. Aldro Energía y Soluciones pertenece al Grupo ENI desde febrero de 2021. Grupo Visalia compuesto por Ecoluz Energía, Suministrador Ibérico de Energía, Visalia Energía y WATIUM.

Relación entre segmento de mercado y tarifas de acceso (abril y mayo de 2021): 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.

Relación entre segmento de mercado y tarifas de acceso (a partir de junio 2021): Doméstico-comercial, tarifas de acceso 2.0TD; PYME, 3.0TD; Industrial, 6.1TD, 6.2TD, 6.3TD, 6.4TD; Vehículo eléctrico (3.0TDVE y 6.1TDVE).

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 30 de junio de 2021, la mayoría de los puntos de suministro en los segmentos pyme e industrial se encontraban suministrados por comercializadoras libres (98,8% y 99,1%, respectivamente), mientras que, en el segmento doméstico-comercial, el cual incluye a los consumidores con derecho a PVPC, los comercializadores libres suministraron al 63,0% de los puntos de suministro, valor que supuso un aumento de 2,2 puntos porcentuales respecto al del año anterior (61,8%).

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

TIPO MERCADO	SEGMENTO	2T 2018		2T 2019		2T 2020		2T 2021	
		Suministros	% Total						
Mercado Libre	DOMÉSTICO	17.111.454	60,1%	17.492.227	61,2%	17.720.792	61,8%	18.194.453	63,0%
	PYME	754.523	98,4%	774.778	98,6%	781.317	98,6%	787.379	98,8%
	INDUSTRIAL	110.956	99,1%	111.408	99,1%	111.457	99,2%	112.924	99,1%
	V.ELÉCTRICO	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	202	99,5%
TOTAL LIBRE		17.976.933	61,2%	18.378.413	62,3%	18.613.566	62,9%	19.094.958	64,1%
Mercado Regulado	DOMÉSTICO	11.362.979	39,9%	11.093.711	38,8%	10.961.375	38,2%	10.671.330	37,0%
	PYME	12.350	1,6%	10.749	1,4%	11.019	1,4%	9.163	1,2%
	INDUSTRIAL	1.014	0,9%	982	0,9%	907	0,8%	975	0,9%
	V.ELÉCTRICO	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	1	0,5%
TOTAL REGULADO		11.376.343	38,8%	11.105.442	37,7%	10.973.301	37,1%	10.681.469	35,9%
TOTAL		29.353.276	100,0%	29.483.855	100,0%	29.586.867	100,0%	29.776.427	100,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Puntos de suministro registrados a 30 de junio de los años 2018 a 2021.

Nota: Desde el segundo trimestre de 2021, se incorpora al análisis el segmento de vehículos eléctricos al segmento doméstico-comercial, pyme e industrial.

Relación entre segmento de mercado y tarifas de acceso (hasta mayo de 2021): 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.

Relación entre segmento de mercado y tarifas de acceso (a partir de junio 2021): Doméstico-comercial, tarifas de acceso 2.0TD; PYME, 3.0TD; Industrial, 6.1TD, 6.2TD, 6.3TD, 6.4TD; Vehículo eléctrico (3.0TDVE y 6.1TDVE).

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 y 9,8 millones de puntos de suministro respectivamente, obtienen las mayores cuotas integradas del mercado (33,4% y 32,9%), seguida por el Grupo Naturgy con 4 millones (13,6%). No obstante, esto supone unas pérdidas de clientes en los últimos tres años de 176.000, 752.000 y 590.000, respectivamente. El Grupo TotalEnergies obtiene a 30 de junio 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 algo más de 4,8 millones de puntos de suministro (16,2%). En los últimos tres años, el Grupo Repsol incrementó su número de clientes en 353.000 y el Resto de Comercializadores en casi 1,6 millones.

Tabla 6. Cuota integrada del mercado (por número de puntos de suministro) por grupo comercializador, tipo de mercado y segmento a 30 de junio de 2021 – Sector Eléctrico

GRUPO COMERCIALIZADOR	DOMÉSTICO				PYME				INDUSTRIAL				V.ELÉCTRICO		TOTAL MERCADO	
	%ML	%MR	Suministros	% TOTAL	%ML	%MR	Suministros	% TOTAL	%ML	%MR	Suministros	% TOTAL	Suministros	% TOTAL	Suministros	% TOTAL
IBERDROLA	65,0%	35,0%	9.728.217	33,7%	99,5%	0,5%	183.123	23,0%	99,2%	0,8%	37.142	32,6%	40	19,7%	9.948.522	33,4%
ENDESA	51,6%	48,4%	9.591.425	33,2%	96,0%	4,0%	177.153	22,2%	98,5%	1,5%	20.944	18,4%	29	14,3%	9.789.551	32,9%
NATURGY	46,2%	53,8%	3.950.757	13,7%	99,0%	1,0%	78.090	9,8%	97,0%	3,0%	11.448	10,1%	29	13,8%	4.040.324	13,6%
TOTALENERGIES	79,2%	20,8%	1.153.442	4,0%	98,5%	1,5%	15.193	1,9%	99,6%	0,4%	1.554	1,4%	1	0,5%	1.170.190	3,9%
REPSOL	78,3%	21,7%	997.166	3,5%	99,4%	0,6%	14.511	1,8%	99,1%	0,9%	1.016	0,9%	2	1,0%	1.012.895	3,4%
CHC	88,7%	11,3%	412.721	1,4%	99,9%	0,1%	5.440	0,7%	99,9%	0,1%	1.138	1,0%	3	1,5%	419.302	1,4%
RESTO DE COMERCIALIZADORES	100,0%	0,0%	3.032.055	10,5%	100,0%	0,0%	323.032	40,6%	100,0%	0,0%	40.657	35,7%	99	48,8%	3.395.843	11,4%
TOTAL			28.865.783	100,0%			796.542	100,0%			113.899	100,0%	203	100,0%	29.776.427	100,0%

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 TotalEnergies está compuesto por EDP Energía, EDP Comercializadora y Total Gas y Electricidad España. El Grupo Total pasa a denominarse Grupo TotalEnergies en mayo de 2021.

Relación entre segmento de mercado y tarifas de acceso (abril y mayo de 2021): 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.

Relación entre segmento de mercado y tarifas de acceso (a partir de junio 2021): Doméstico-comercial, tarifas de acceso 2.0TD; PYME, 3.0TD; Industrial, 6.1TD, 6.2TD, 6.3TD, 6.4TD; Vehículo eléctrico (3.0TDVE y 6.1TDVE).

Tabla 7. Cuota integrada del mercado (por número de puntos de suministro) por comercializador/grupo comercializador y tipo de mercado a 30 de junio de 2021 – Sector Eléctrico

COMERCIALIZADORES	MERCADO LIBRE (PS A 30-06-21)	% MERCADO LIBRE	MERCADO REGULADO (PS A 30-06-21)	% MERCADO REGULADO	MERCADO TOTAL (PS A 30-06-21)	% MERCADO TOTAL
G. IBERDROLA	6.545.868	34,3%	3.402.654	31,9%	9.948.522	33,4%
G. ENDESA	5.142.518	26,9%	4.647.033	43,5%	9.789.551	32,9%
G. NATURGY	1.911.762	10,0%	2.128.562	19,9%	4.040.324	13,6%
G. TOTALENERGIES	930.054	4,9%	240.136	2,2%	1.170.190	3,9%
G. REPSOL	796.423	4,2%	216.272	2,0%	1.012.695	3,4%
FENIE ENERGÍA	432.874	2,3%			432.874	1,5%
G.CHC	372.600	2,0%	46.702	0,4%	419.302	1,4%
G. AUDAX	266.021	1,4%			266.021	0,9%
G.HOLALUZ	265.704	1,4%			265.704	0,9%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	229.685	1,2%			229.685	0,8%
ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	129.827	0,7%			129.827	0,4%
SOM ENERGÍA	126.751	0,7%			126.751	0,4%
GRUPO VISALIA	110.510	0,6%			110.510	0,4%
ENERGÍA COLECTIVA	104.427	0,5%			104.427	0,4%
GRUPO FACTOR ENERGÍA	103.002	0,5%			103.002	0,3%
GEO ALTERNATIVA	83.006	0,4%			83.006	0,3%
GRUPO VILLAR MIR	75.031	0,4%			75.031	0,3%
GESTERNOVA	65.217	0,3%			65.217	0,2%
COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ	58.674	0,3%			58.674	0,2%
G.GASELEC	30.487	0,2%	110	0,0%	30.597	0,1%
RESTO DE COMERCIALIZADORES	1.314.517	6,9%			1.314.517	4,4%
TOTAL	19.094.958	100,0%	10.681.469	100,0%	29.776.427	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 TotalEnergies compuesto por EDP Energía, EDP Comercializadora, Total Gas y Electricidad España y Baser Comercializadora de Referencia. El Grupo Total pasa a denominarse Grupo TotalEnergies en mayo de 2021. 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. Grupo Visalia compuesto por Ecoluz Energía, Suministrador Ibérico de Energía, Visalia Energía y WATIUM.

Se observa que el Grupo Iberdrola obtiene la mayor cuota de puntos de suministro en el Mercado Libre (34,3%) y en el global del Mercado (33,4%). Por el contrario, Endesa es la que obtiene la mayor cuota de puntos de suministro en el Mercado Regulado (43,5%).

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 (COR) debe ser el que atienda dichos suministros. En determinados casos, el comercializador de referencia elegido será aquel con una mayor cuota de mercado, medida en términos de número de puntos de suministro en la comunidad autónoma del suministro, de acuerdo con los últimos datos publicados por la CNMC. En este sentido, en el Anexo III se incluye una tabla resumen con estos COR, por comunidad autónoma a 30 de junio de 2021.

2.2 SECTOR GASISTA

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

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

TIPO MERCADO	2T 2018		2T2019		2T 2020		2T 2021	
	Suministros	% Total						
Mercado Libre	6.256.166	79,7%	6.336.790	80,1%	6.367.347	80,1%	6.408.990	80,4%
Mercado Regulado	1.597.259	20,3%	1.574.267	19,9%	1.581.463	19,9%	1.567.202	19,6%
TOTAL	7.853.425	100%	7.911.057	100%	7.948.810	100%	7.976.192	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Puntos de suministro registrados a 30 de junio 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 junio de los últimos cuatro años, divididos por empresas o grupos de empresas comercializadoras.

Así, a finales del segundo trimestre de 2021, los cuatro comercializadores con mayor cuota suministraban al 89,4% del total de los puntos de suministro de gas natural pertenecientes al mercado libre (tres años antes suministraban al 96,7%). Los “otros comercializadores” alcanzaron el 10,6% de estos suministros (tres años antes suministraban al 3,3%), destacando el Grupo Repsol (cuota del 3,7%), el Grupo Audax y Holaluz–Clidom (cuota del 0,9%), el Grupo ENI (cuota del 0,8%), Fenie Energía, el Grupo Factor Energía y Geo Alternativa (cuotas del 0,5%).

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

COMERCIALIZADORES MERCADO LIBRE	2T 2018		2T2019		2T 2020		2T 2021	
	Suministros	% Total						
GRUPO NATURGY	2.933.911	46,9%	2.819.778	44,5%	2.658.602	41,8%	2.523.461	39,4%
ENDESA ENERGÍA	1.291.901	20,7%	1.320.980	20,8%	1.318.818	20,7%	1.297.157	20,2%
IBERDROLA CLIENTES	990.478	15,8%	1.020.427	16,1%	1.026.094	16,1%	1.070.209	16,7%
GRUPO TOTALENERGIES/GRUPO EDP(hasta diciembre 2020)	836.272	13,4%	845.836	13,3%	849.615	13,3%	839.152	13,1%
Subtotal 4 grupos comercializadores con mayor cuota	6.052.562	96,7%	6.007.021	94,8%	5.853.129	91,9%	5.729.979	89,4%
GRUPO REPSOL	88.330	1,4%	127.812	2,0%	193.757	3,0%	239.123	3,7%
GRUPO AUDAX	13.617	0,2%	24.404	0,4%	42.669	0,7%	59.116	0,9%
GRUPO HOLALUZ	10.858	0,2%	21.017	0,3%	32.236	0,5%	57.266	0,9%
GRUPO ENI/ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES(hasta febrero 2021)	14.155	0,2%	21.834	0,3%	32.696	0,5%	49.298	0,8%
FENIE ENERGÍA	19.612	0,3%	24.686	0,4%	28.184	0,4%	35.084	0,5%
GRUPO FACTOR ENERGÍA	5.121	0,1%	11.417	0,2%	23.560	0,4%	34.345	0,5%
GEO ALTERNATIVA/CEPSA COMERCIAL DE PETROLEO(hasta enero 2021)	6.667	0,1%	16.653	0,3%	28.228	0,4%	33.193	0,5%
ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	5.351	0,1%	14.399	0,2%	25.723	0,4%	26.871	0,4%
CATGAS ENERGÍA	5.522	0,1%	11.779	0,2%	19.727	0,3%	24.256	0,4%
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	2.134	0,0%	8.828	0,1%	13.802	0,2%	12.896	0,2%
RESTO COMERCIALIZADORES INDEPENDIENTES	32.237	0,5%	46.940	0,7%	73.636	1,2%	107.563	1,7%
Subtotal otros comercializadores	203.604	3,3%	329.769	5,2%	514.218	8,1%	679.011	10,6%
Total mercado libre	6.256.166	100%	6.336.790	100%	6.367.347	100%	6.408.990	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 TotalEnergies compuesto por EDP Comercializadora y Total Gas y Electricidad España. El Grupo Total pasa a denominarse Grupo TotalEnergies en mayo de 2021. 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. El Grupo Eni está compuesto por Unión Fenosa Gas Comercializadora y Aldro Energía y Soluciones desde febrero de 2021. Se muestran las cuotas desglosadas por comercializadores y grupos comercializadores, con más de 13.000 puntos de suministro a 30 de junio 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 10,3% (0,5 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 46,7% y del 47,4%, respectivamente (con una reducción de 0,4 puntos en el segmento pyme y un ligerísimo incremento de 0,1 puntos en el segmento industrial en comparación con el primer trimestre de 2021, respectivamente). Entre los “otros comercializadores” destacaron: Grupo Repsol (cuota 3,8% en el segmento doméstico-comercial), el Grupo EDP y Servigas (cuota 4,6% ambos en pyme) y el Grupo EDP también en el segmento industrial con una cuota del 5,6%.

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 99,1% 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 30 de junio de 2021 – Sector Gasista

COMERCIALIZADORES MERCADO LIBRE	SEGMENTO DE MERCADO			TOTAL
	DOMÉSTICO	PYME	INDUSTRIAL	
GRUPO NATURGY	39,5%	29,4%	34,1%	39,4%
ENDESA ENERGÍA	20,3%	14,2%	15,7%	20,2%
IBERDROLA CLIENTES	16,8%	7,8%	1,5%	16,7%
GRUPO TOTALENERGIES	13,2%	1,8%	1,2%	13,1%
Subtotal 4 grupos comercializadores con mayor cuota	89,7%	53,3%	52,6%	89,4%
GRUPO REPSOL	3,8%	0,5%	0,8%	3,7%
GRUPO AUDAX	0,9%	2,6%	0,8%	0,9%
GRUPO HOLALUZ	0,9%	0,1%	0,0%	0,9%
GRUPO ENI	0,7%	7,8%	5,7%	0,8%
FENIE ENERGÍA	0,5%	0,5%	0,1%	0,5%
GRUPO FACTOR ENERGÍA	0,5%	1,4%	2,5%	0,5%
GEO ALTERNATIVA	0,5%	0,0%	0,0%	0,5%
ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	0,4%	0,0%	0,0%	0,4%
CATGAS ENERGÍA	0,4%	0,1%	0,2%	0,4%
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	0,2%	1,1%	0,4%	0,2%
RESTO COMERCIALIZADORES INDEPENDIENTES	1,4%	32,6%	37,1%	1,7%
Subtotal otros comercializadores	10,3%	46,7%	47,4%	10,6%
Total mercado libre	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se consideran los siguientes grupos: Grupo Naturgy compuesto por Naturgy Iberia y Gas Natural Comercializadora. Grupo Total compuesto por EDP Comercializadora y Total Gas y Electricidad España. El Grupo Total pasa a denominarse Grupo TotalEnergies en mayo de 2021. 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. El Grupo Eni está compuesto por Unión Fenosa Gas Comercializadora y Aldro Energía y Soluciones desde febrero de 2021. Se muestran las cuotas desglosadas por comercializadores y grupos comercializadores, con más de 13.000 puntos de suministro a 30 de junio 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 segundo trimestre de 2021, la mayoría de puntos de suministro de los segmentos pyme e industrial se encontraban suministrados por comercializadores libres (98,9% y 98,0%, respectivamente), mientras que, en el segmento doméstico-comercial, que incluye a los consumidores con derecho a TUR, los comercializadores del mercado libre suministraron al 80,2% de dicho segmento.

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

TIPO MERCADO	SEGMENTO	2T 2018		2T2019		2T 2020		2T 2021	
		Suministros	% Total						
Mercado Libre	DOMÉSTICO	6.203.173	79,5%	6.281.867	80,0%	6.311.849	80,0%	6.352.616	80,2%
	PYME	48.758	98,8%	50.640	98,8%	51.212	98,8%	52.057	98,9%
	INDUSTRIAL	4.235	97,8%	4.283	97,9%	4.286	98,0%	4.317	98,0%
TOTAL LIBRE		6.256.166	79,7%	6.309.244	80,0%	6.371.755	80,2%	6.408.990	80,4%
Mercado Regulado	DOMÉSTICO	1.596.558	20,5%	1.573.537	20,0%	1.580.759	20,0%	1.566.537	19,8%
	PYME	607	1,2%	640	1,2%	615	1,2%	575	1,1%
	INDUSTRIAL	94	2,2%	90	2,1%	89	2,0%	90	2,0%
TOTAL REGULADO		1.597.259	20,3%	1.580.859	20,0%	1.577.161	19,8%	1.567.202	19,6%
TOTAL		7.853.425	100,0%	7.890.103	100,0%	7.948.916	100,0%	7.976.192	100,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Puntos de suministro registrados a 30 de junio de los años 2018 a 2021.

Nota: 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.

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 3,7 millones de puntos de suministro, obtuvo la mayor cuota integrada del mercado (46,9%), seguido por el Grupo Endesa, con 1,5 millones (19,2%), y por el Grupo Iberdrola con 1,1 millones de puntos de suministro (14,1%). Esto supone unas pérdidas de clientes en los últimos tres años en Naturgy de 486.000 clientes (reduce su cuota en -0,5 puntos comparándola con la del primer trimestre de 2021 y en -6,9 puntos respecto a la del segundo trimestre de 2018), y por su parte unas ganancias de Grupo Iberdrola de casi 120.000 clientes. El Grupo Endesa no varía prácticamente en ese periodo de tiempo. El Grupo TotalEnergies alcanzó los 0,9 millones de puntos de suministro (11,3%). El Grupo Repsol y el Resto de Comercializadores, en su conjunto, representaron 680.000 puntos de suministro (8,5%). En los últimos tres años, Repsol y el Resto de Comercializadores incrementaron su número de clientes en 151.000 y 325.000 respectivamente.

Tabla 12. Cuota integrada del mercado (por número de puntos de suministro) por grupo comercializador, tipo de mercado y segmento a 30 de junio 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	67,3%	32,7%	3.726.246	47,1%	96,9%	3,1%	15.804	30,0%	94,4%	5,6%	1.561	35,4%	3.743.611	46,9%
ENDESA	84,5%	15,5%	1.525.334	19,3%	99,1%	0,9%	7.462	14,2%	100,0%	0,0%	678	15,4%	1.533.474	19,2%
IBERDROLA	95,3%	4,7%	1.118.472	14,1%	100,0%	0,0%	4.068	7,7%	100,0%	0,0%	65	1,5%	1.122.605	14,1%
TOTALENERGIES	93,5%	6,5%	896.466	11,3%	98,7%	1,3%	970	1,8%	94,5%	5,5%	55	1,2%	897.491	11,3%
REPSOL	100,0%	0,0%	238.826	3,0%	100,0%	0,0%	264	0,5%	100,0%	0,0%	33	0,7%	239.123	3,0%
RESTO DE COMERCIALIZADORES	100,0%	0,0%	413.809	5,2%	100,0%	0,0%	24.064	45,7%	100,0%	0,0%	2.015	45,7%	439.888	5,5%
TOTAL			7.919.153	100%			52.632	100%			4.407	100%	7.976.192	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Grupo Total pasa a denominarse Grupo TotalEnergies en mayo de 2021.

Nota: 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.

Tabla 13. Cuota integrada del mercado (por número de puntos de suministro) por comercializador/grupo comercializador y tipo de mercado a 30 de junio de 2021 – Sector Gasista

COMERCIALIZADORES	MERCADO LIBRE (PS A 30-06-21)	% MERCADO LIBRE	MERCADO REGULADO (PS A 30-06-21)	% MERCADO REGULADO	MERCADO TOTAL (PS A 30-06-21)	% MERCADO TOTAL
G. NATURGY	2.523.461	39,4%	1.220.150	77,86%	3.743.611	46,9%
G. ENDESA	1.297.157	20,2%	236.317	15,08%	1.533.474	19,2%
G. IBERDROLA	1.070.209	16,7%	52.396	3,34%	1.122.605	14,1%
G. TOTALENERGIES	839.152	13,1%	58.339	3,72%	897.491	11,3%
G. REPSOL	239.123	3,7%			239.123	3,0%
G. AUDAX	59.116	0,9%			59.116	0,7%
G. HOLALUZ	57.266	0,9%			57.266	0,7%
G. ENI	49.298	0,8%			49.298	0,6%
FENIE ENERGÍA	35.084	0,5%			35.084	0,4%
G. FACTOR ENERGÍA	34.345	0,5%			34.345	0,4%
GEO ALTERNATIVA	33.193	0,5%			33.193	0,4%
ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	26.871	0,4%			26.871	0,3%
CATGAS	24.256	0,4%			24.256	0,3%
G. VILLAR MIR	12.896	0,2%			12.896	0,2%
RESTO DE COMERCIALIZADORES	107.563	1,7%			107.563	1,3%
TOTAL	6.408.990	100,0%	1.567.202	100,00%	7.976.192	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 13.000 puntos de suministro a 30 de junio de 2021. Grupo TotalEnergies compuesto por EDP Comercializadora, Total Gas y Electricidad España y Baser Comercializadora de Referencia. El Grupo Total pasa a denominarse Grupo TotalEnergies en mayo de 2021. Grupo Repsol compuesto por Repsol comercializadora de electricidad y gas y Gaolania Servicios. Grupo ENI compuesto por Aldro Energía y Soluciones y 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 30 de junio 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 segundo 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. Es importante que el proceso de cambio de comercializador funcione adecuadamente dentro de la dinámica competitiva de los mercados minoristas. Con ello se facilita la toma de decisiones informadas por parte de los consumidores, lo que evita distorsiones en la competencia y la vulneración de sus derechos.

En el Panel de hogares de la CNMC⁸ del primer semestre del año 2021 (los datos obtenidos son anteriores a la entrada en vigor de la nueva estructura de peajes y cargos del 1 de junio de 2021 definida en la Circular 3/2020 y en el Real Decreto 148/2021) se aprecia un empeoramiento en el nivel de satisfacción global de los servicios del sector eléctrico y gasista, que disminuyen en 4,4 puntos porcentuales y en 5,1 puntos porcentuales respecto a los datos del semestre anterior respectivamente. De los siete sectores⁹ valorados, el eléctrico y el gasista son los que peor puntuación consiguen en este indicador. Se alcanza un nivel de satisfacción global¹⁰, en el primer semestre de 2021 del 44,9% y 47,3% en los sectores de electricidad y de gas, respectivamente. Las tres razones principales de insatisfacción son el precio de dichos servicios (+84,4%), la falta de claridad en las facturas y sobre los precios aplicados a los servicios (45%-37% respectivamente) y la falta de información sobre las condiciones de suministro y contractuales (+30%). A pesar de ello, más del 91% de los usuarios no ha presentado reclamaciones o denuncias relativos a estos servicios en los últimos 12 meses. De los que sí han reclamado en el sector eléctrico (5,7% de los usuarios), el 64,3% ha sido por problemas en la facturación y casi un 16% por interrupciones de suministro. El 30% de los encuestados todavía desconoce cómo reclamar o denunciar incidencias en estos servicios.

La tasa trimestral de cambio de comercializador se redujo tanto en el **sector eléctrico** como también en el sector gasista con respecto al trimestre anterior, que fueron elevadas. En el sector eléctrico resultó el 4,0% (por segmentos, 3,9% en el doméstico-comercial, 6,2% pyme y 2,2% industrial). En el sector gasista se

⁸ Encuesta demoscópica <http://data.cnm.es/datagraph/> "PANEL DE HOGARES CNMC". El Panel de hogares de la CNMC del primer semestre de 2021 corresponde a la decimotercera ola.

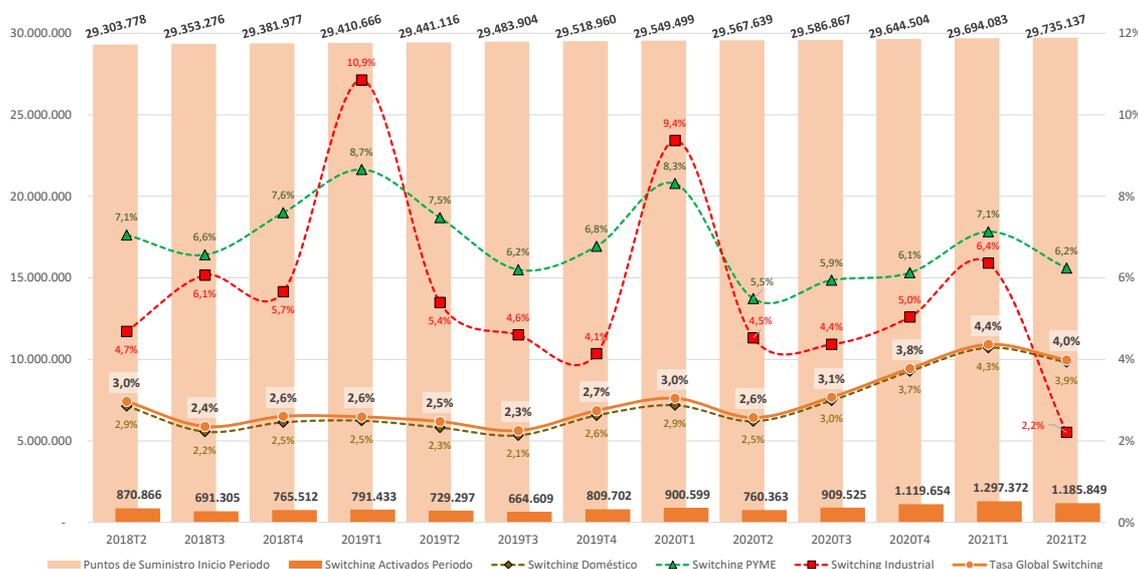
⁹ Los servicios comparados son electricidad, gas natural, telefonía fija, banda ancha fija, televisión de pago, telefonía móvil, internet móvil.

¹⁰ Agregando los consumidores que se declaran satisfechos a los que se declaran muy satisfechos.

redujo en 0,6 puntos hasta el 3,2% (por segmentos, 3,2% doméstico-comercial, 5,5% pyme y 2% industrial). Durante el año móvil, que en este caso comprende el periodo entre el 1 de julio de 2020 y 30 de junio de 2021, se observó una tasa global de cambio de comercializador del 15,3% en el sector eléctrico y del 12,5% 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); 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). 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, en el segundo trimestre se reducen.

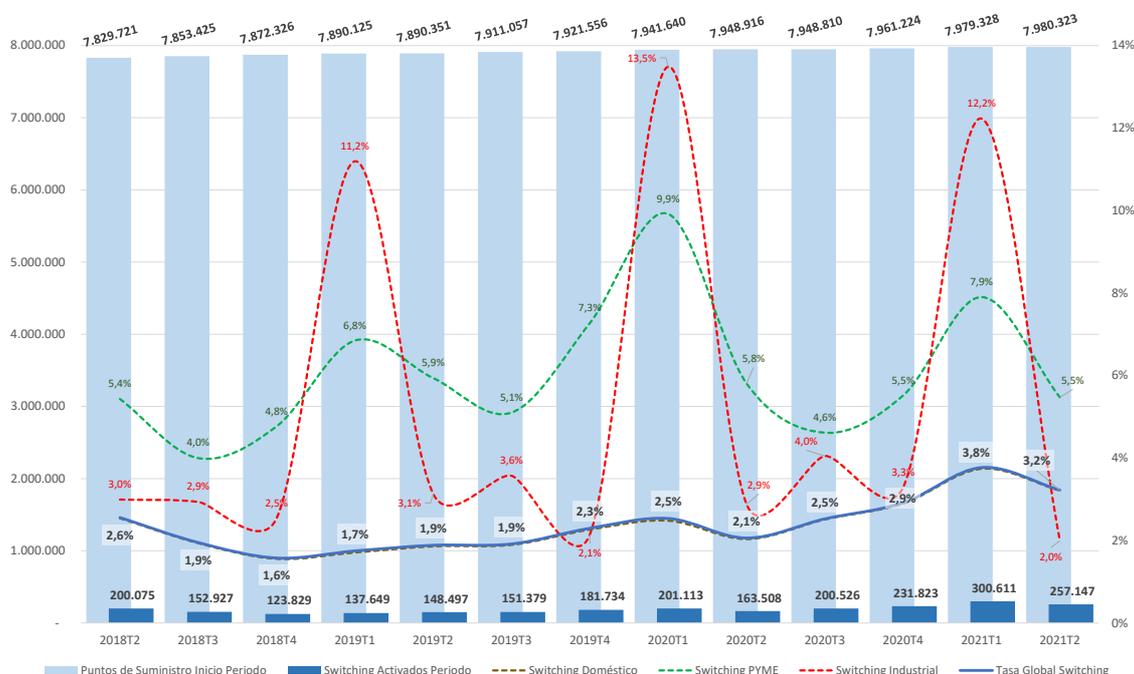
Gráfico 1. Tasas de cambio de comercializador. Evolución trimestral desde el segundo trimestre de 2018 hasta el segundo trimestre de 2021 – Sector Eléctrico



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 segundo trimestre de 2018 hasta el segundo trimestre de 2021 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

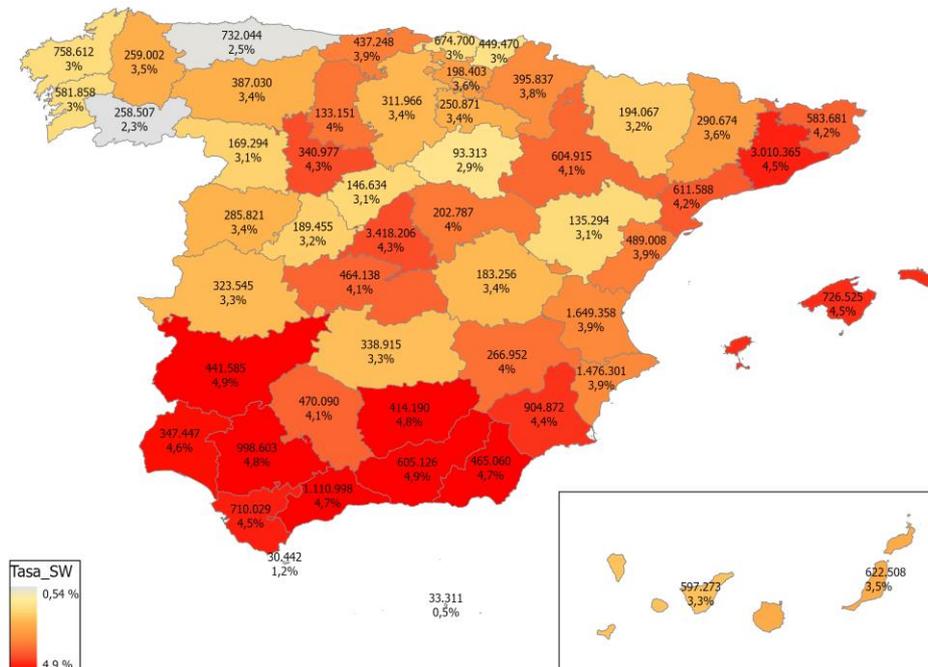
Nota: Tasa de cambio de comercializador calculada como el cociente entre el número de cambios activados y el número de puntos de suministro registrados al comienzo del periodo de que se trate. La tasa de cambio de comercializador doméstico-comercial coincide con la tasa de cambio global, debido al escaso 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. Al igual que ocurre en el sector eléctrico, la tasa de cambio de comercializador del segmento industrial alcanza su cifra más baja en todo el periodo analizado (2%).

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 Badajoz, Granada, Jaén y Sevilla las que registraron en el segundo trimestre de 2021, las tasas de cambio más elevadas (entre el 4,8% y el 4,9%), mientras que, en el extremo opuesto, exceptuando las Ciudades Autónomas, Orense (2,3%) y Asturias (2,5%) registraron las tasas de cambio más bajas.

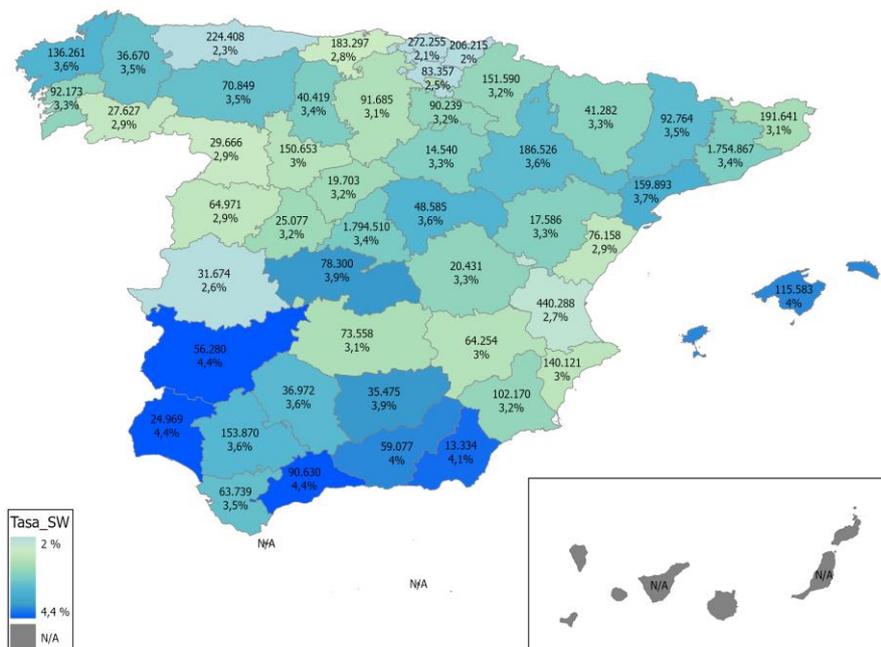
En el **sector gasista**, las provincias de Huelva, Málaga y Badajoz (4,4%), fueron las que sobresalieron más en su tasa de *cambio de comercializador* al presentar los valores más altos del segundo trimestre de 2021. Por el contrario, las provincias con un menor valor de esta tasa fueron Gipuzkoa (2%)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

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



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

4. SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR

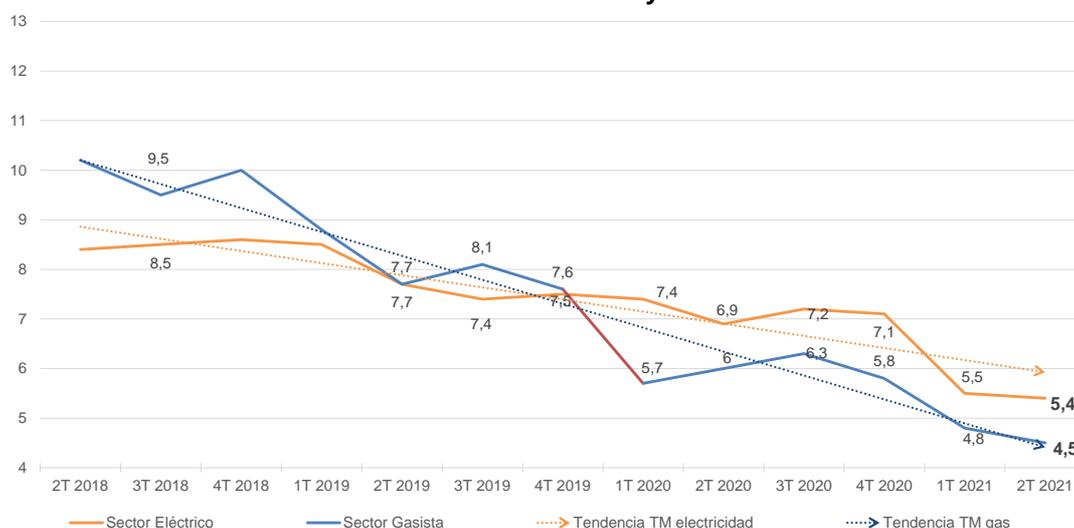
El análisis de los procesos de cambio de comercializador se realiza desde el punto de vista de la eficiencia (menores tiempos en el proceso de cambio) y de la eficacia (menores tasas de rechazo).

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 segundo trimestre de 2018 hasta el segundo 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 segundo trimestre del año, los tiempos medios registrados fueron de 5,4 días en el sector eléctrico, y de 4,5 días en el sector gasista. Esto supuso un ligerísimo

descenso durante el último trimestre de 0,1 días en electricidad y de 0,3 días en gas natural.

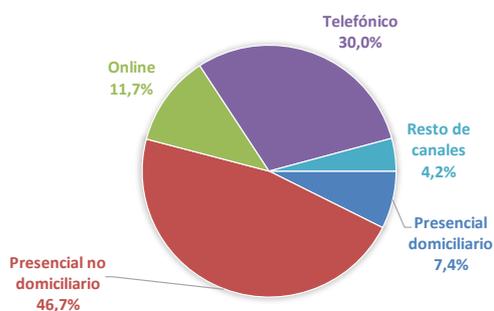
- b. Tiempos medios por canal de contratación. Se observa que los tiempos medios del canal Presencial Domiciliario¹¹ son mucho más altos que los del Presencial no domiciliario, Online y Telefónico en el sector eléctrico. En el sector gasista los tiempos más altos corresponden al canal Online.

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

Los canales de contratación predominantes son el de Presencial no domiciliario (tienda) y el Telefónico para ambos sectores. El canal Presencial no domiciliario se ha incrementado en 6,2 y en 3,2 puntos porcentuales, en electricidad y en gas, si los comparamos con el primer trimestre del 2021. El canal Telefónico ha disminuido en 6,6 puntos porcentuales en gas y se mantiene sin variaciones significativas en electricidad.

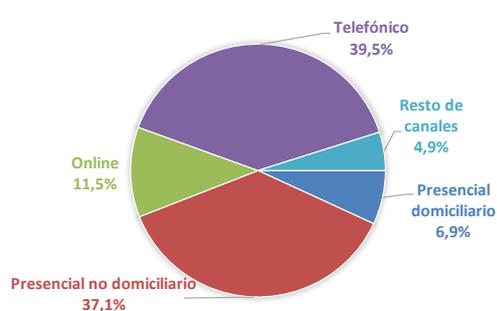
Gráfico 6. Tiempos medios de activación de proceso de cambios de comercializador por canal de contratación durante el segundo trimestre de 2021 – Sectores Eléctrico y Gasista

TM POR CANAL DE CONTRATACIÓN. ELECTRICIDAD



Canal	%	Tiempo Medio
Presencial domiciliario	7,4%	9,4 días
Presencial no domiciliario	46,7%	3,8 días
Online	11,7%	8,4 días
Telefónico	30,0%	5,5 días
Resto de canales	4,2%	6,2 días
TOTAL	100,0%	5,4 días

TM POR CANAL DE CONTRATACIÓN. GAS



Canal	%	Tiempo Medio
Presencial domiciliario	6,9%	7,8 días
Presencial no domiciliario	37,1%	2,9 días
Online	11,5%	9,1 días
Telefónico	39,5%	4,3 días
Resto de canales	4,9%	3,0 días
TOTAL	100,0%	4,5 días

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

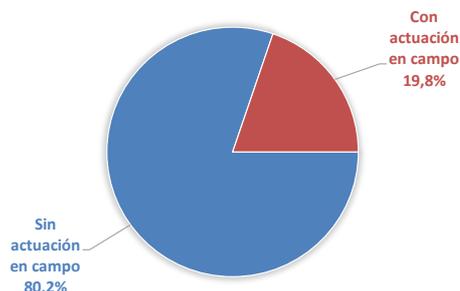
- c. Tiempos medios considerando actuaciones en campo. En el sector eléctrico, las solicitudes que requieren actuaciones en campo históricamente conllevaban un tiempo de activación mayor que aquellas en las que no se

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

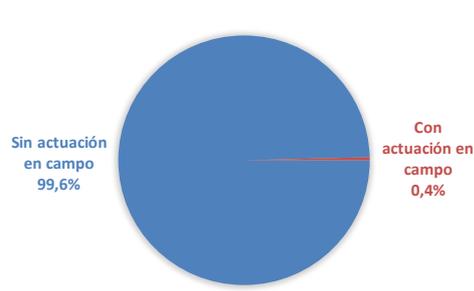
requiere algún tipo de intervención técnica; aunque durante el primer trimestre de 2021 la situación prácticamente se equilibra (0,5 días es la diferencia) y en el segundo trimestre de 2021 la diferencia de tiempo de activación entre unas y otras actuaciones es de 0,4 días. La instalación de contadores 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 segundo trimestre de 2021 – Sector Eléctrico y Sector Gasista

TM CON/SIN ACTUACIÓN EN CAMPO. ELECTRICIDAD



TM CON/SIN ACTUACIÓN EN CAMPO. GAS



Actuación en campo	%	Tiempo Medio
Sin actuación en campo	80,2%	5,3 días
Con actuación en campo	19,8%	5,7 días
TOTAL	100,0%	5,4 días

Actuación en campo	%	Tiempo Medio
Sin actuación en campo	99,6%	4,5 días
Con actuación en campo	0,4%	6,5 días
TOTAL	100,0%	4,5 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. Durante el segundo trimestre de 2021, las solicitudes con fecha de activación con el indicativo “fecha fija” se activaron entre 0,5 y 0 días (se activan a la vez), antes que aquellas solicitadas “cuanto antes”, en los sectores eléctrico y gasista, respectivamente.

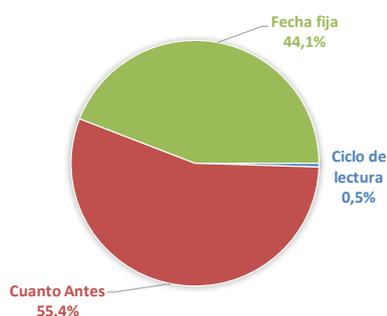
Cabe señalar que, como parte de la operativa habitual de algunos comercializadores, se envían solicitudes de cambio a “fecha fija” para el mismo día en que fue enviada la solicitud, lo que es interpretado desde el punto de vista de los distribuidores como solicitudes a gestionarse con el criterio

“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 1% del total de activaciones solicitadas en este trimestre.

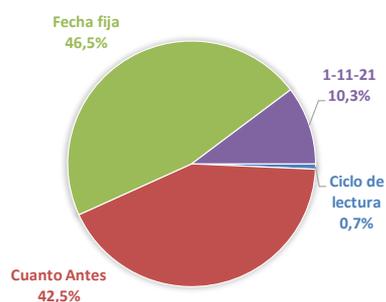
Gráfico 8. Tiempos medios de activación del proceso de cambio de comercializador según el indicativo de activación durante el segundo trimestre de 2021 – Sectores Eléctrico y Gasista

TM POR INDICATIVO ACTIVACIÓN. ELECTRICIDAD



Indicativo activación	%	Tiempo Medio
Ciclo de lectura	0,5%	31,8 días
Cuanto Antes	55,4%	5,0 días
Fecha fija	44,1%	5,5 días
TOTAL	100,0%	5,4 días

TM POR INDICATIVO ACTIVACIÓN. GAS



Indicativo activación	%	Tiempo Medio
Ciclo de lectura	0,7%	13,0 días
Cuanto Antes	42,5%	4,5 días
Fecha fija	46,5%	4,5 días
1-11-21	10,3%	4,2 días
TOTAL	100,0%	4,5 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.

Se observó que, entre los 52 **comercializadores eléctricos** con más de 1.000 activaciones¹² realizadas en este trimestre, 20 obtuvieron tiempos de cambio inferiores a 5 días, entre ellos cinco de los seis mayores comercializadores de referencia.

Entre los comercializadores libres, los que registraron los tiempos medios de cambio más reducidos fueron PepeEnergy y 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 1,6 y 2,1 días.

Por otra parte, existen 13 **comercializadores gasistas**, de entre los 37 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 10 comercializadores del mercado libre.

Destacan Energía XXI (Grupo Endesa), Curenergía (Grupo Iberdrola) y la Comercializadora Regulada Gas & Power (Grupo Naturgy) con tiempos medios que oscilan entre 0,7 y 2,1 días. Entre los comercializadores libres, Holaluz-Clidom, Multienergía Verde y Endesa Energía registraron unos tiempos medios de cambio inferiores o iguales a 2 días.

¹² Se ha de tener en cuenta que con bajos números de activaciones es más probable que se produzcan resultados extremos de tiempos muy altos o muy bajos.

Tabla 14. Tiempos medios de cambio (desde el consentimiento) de los comercializadores durante el segundo 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		
CURENERGÍA C.U.R.	R2-329	0,0%	100,0%	0,0%	47.018	1,6 días
PEPEENERGY	R2-565	100,0%	0,0%	0,0%	2.975	1,7 días
GOIENER	R2-460	96,2%	3,8%	0,0%	1.004	1,8 días
ENERGÍA XXI COM. REF.	R2-292	96,4%	3,4%	0,2%	40.419	2,0 días
COM. REG., GAS & POWER	R2-356	100,0%	0,0%	0,0%	18.254	2,1 días
GEO ALTERNATIVA	R2-603	100,0%	0,0%	0,0%	6.368	2,6 días
RÉGSITI COM. REF.	R2-290	13,3%	86,7%	0,0%	1.327	2,8 días
IBERDROLA CLIENTES	R2-515	0,0%	99,9%	0,1%	235.131	3,4 días
ENDESA ENERGÍA	R2-001	85,1%	14,7%	0,2%	201.968	3,4 días
ESCANDINAVA DE ELECTRICIDAD	R2-288	99,7%	0,2%	0,1%	2.374	3,5 días
HOLALUZ - CLIDOM	R2-408	99,4%	0,0%	0,6%	38.303	3,6 días
NINOBE SERVICIOS ENERGÉTICOS	R2-474	76,3%	23,7%	0,0%	1.288	3,6 días
AXPO IBERIA	R2-235	0,0%	100,0%	0,0%	2.091	3,7 días
GREEN POWER SUPPLY	R2-523	90,1%	9,8%	0,0%	6.567	3,7 días
BULB ENERGÍA IBÉRICA	R2-772	99,5%	0,4%	0,1%	7.679	3,8 días
CATGAS ENERGÍA	R2-599	100,0%	0,0%	0,0%	7.178	4,0 días
LUVÓN ENERGÍA	R2-586	94,5%	5,1%	0,4%	1.454	4,2 días
OVO ENERGY SPAIN	R2-771	100,0%	0,0%	0,0%	2.224	4,2 días
ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	R2-558	100,0%	0,0%	0,0%	7.120	4,7 días
COM. REF. ENERGÉTICO	R2-540	95,5%	4,0%	0,5%	1.885	4,8 días
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	R2-243	20,5%	79,5%	0,0%	84.118	5,0 días
AURA ENERGÍA	R2-416	9,3%	90,7%	0,0%	1.120	5,3 días
NATURGY IBERIA	R2-142	99,3%	0,6%	0,0%	112.920	5,5 días
VITA CAPITAL TRADING	R2-776	63,6%	36,4%	0,0%	1.284	5,8 días
FENIE ENERGÍA	R2-403	97,3%	0,9%	1,8%	12.889	6,0 días
ANOTHER ENERGY OPTION	R2-499	92,2%	7,7%	0,0%	2.390	6,1 días
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	R2-506	98,5%	1,5%	0,0%	28.829	6,4 días
BASER COM. REF.	R2-284	96,9%	3,0%	0,1%	4.126	6,6 días
ELECTRICIDAD ELEIA	R2-758	80,3%	19,3%	0,4%	2.700	6,8 días
SOM ENERGÍA	R2-415	100,0%	0,0%	0,0%	4.081	7,0 días
TOTALENERGIES CLIENTES	R2-182	96,9%	3,1%	0,0%	2.206	7,1 días
TOTALENERGIES MERCADO ESPAÑA	R2-004	97,9%	2,1%	0,0%	34.898	7,8 días
TOTALENERGIES ELECTRICIDAD Y GAS ESPAÑA	R2-687	6,2%	93,6%	0,1%	2.482	8,2 días
ADS ENERGY 8.0	R2-505	0,6%	99,3%	0,1%	5.672	9,1 días
ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA	R2-569	93,8%	6,2%	0,0%	2.596	9,4 días
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	R2-469	0,2%	99,8%	0,0%	2.141	9,4 días
RECICLAJES ECOLÓGICOS NAGINI	R2-856	18,1%	81,3%	0,6%	1.726	9,6 días
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA SUR	R2-572	0,1%	99,9%	0,0%	1.204	9,9 días
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	R2-140	7,9%	92,1%	0,0%	3.825	9,9 días
GRUPO IBERSOOGAS ENERGÍA	R2-680	0,2%	99,8%	0,0%	5.677	10,6 días
FACTOR ENERGÍA	R2-109	96,4%	0,4%	3,2%	12.775	15,2 días
AUDAX RENOVABLES	R2-387	0,0%	89,9%	10,1%	3.887	16,7 días
UNIELÉCTRICA ENERGÍA	R2-443	2,4%	87,1%	10,5%	3.604	17,5 días
MASQLUZ 2020	R2-823	0,0%	99,8%	0,1%	13.896	17,7 días
GLOBELIGHT ENERGY	R2-732	89,6%	10,0%	0,4%	1.136	17,8 días
IRIS ENERGÍA EFICIENTE	R2-744	0,2%	99,0%	0,8%	6.151	19,9 días
FOX ENERGÍA	R2-583	2,3%	96,9%	0,9%	1.858	20,8 días
FACTOR ENERGÍA ESPAÑA	R2-242	83,2%	1,5%	15,3%	2.528	21,2 días
AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE	R2-752	0,2%	99,3%	0,5%	4.988	25,5 días
RELAX ENERGÍA	R2-750	0,0%	100,0%	0,0%	1.405	27,7 días
NABALIA ENERGÍA 2000	R2-608	6,4%	75,0%	18,6%	1.933	41,7 días
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	R2-456	100,0%	0,0%	0,0%	3.797	73,1 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.

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

GAS		INDICATIVO DE ACTIVACIÓN				Total activadas	Tiempo Medio de Cambio Total
Comercializador	Código	Cuanto antes	Fecha Fija	Ciclo de lectura	01/11/2021		
ENERGÍA XXI COM. REF.	0059	0,6%	98,7%	0,7%	0,0%	7.625	0,7 días
HOLALUZ - CLIDOM	0089	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10.818	1,2 días
CURENERGÍA C.U.R.	0054	15,7%	84,3%	0,0%	0,0%	5.208	1,7 días
MULTIENERGÍA VERDE	0531	16,1%	83,9%	0,0%	0,0%	199	1,8 días
ENDESA ENERGÍA	0007	0,5%	98,4%	1,0%	0,0%	45.072	2,0 días
COM. REG., GAS & POWER	0052	88,0%	0,0%	0,0%	12,0%	6.717	2,1 días
IBERDROLA CLIENTES	0529	11,7%	87,1%	1,1%	0,0%	42.622	2,3 días
GEO ALTERNATIVA	0606	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2.101	2,4 días
AURA ENERGÍA	0585	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	151	2,5 días
INER ENERGÍA CASTILLA-LA MANCHA	0579	97,6%	0,9%	0,0%	1,4%	212	2,8 días
ANOTHER ENERGY OPTION	0611	90,8%	8,6%	0,0%	0,6%	3.740	3,3 días
AXPO IBERIA	0049	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	709	3,6 días
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	0605	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1.302	3,9 días
FENIE ENERGÍA	0527	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1.512	4,0 días
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	0044	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	23.779	4,1 días
NATURGY IBERIA	0033	99,7%	0,1%	0,2%	0,0%	41.248	4,1 días
NINOBE SERVICIOS ENERGÉTICOS	0569	96,5%	3,5%	0,0%	0,0%	115	4,8 días
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	0537	96,7%	0,0%	3,3%	0,0%	6.939	5,5 días
BASER COM. REF.	0060	95,4%	4,5%	0,1%	0,0%	1.401	5,6 días
ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	0588	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1.681	6,5 días
TOTALENERGIES CLIENTES	0002	96,9%	3,0%	0,0%	0,0%	13.277	7,2 días
ADS ENERGY 8.0	0567	0,6%	99,4%	0,0%	0,0%	4.511	8,0 días
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	0573	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	493	8,3 días
TOTALENERGIES ELECTRICIDAD Y GAS ESPAÑA	0637	3,6%	96,0%	0,0%	0,4%	252	8,6 días
VITA CAPITAL TRADING	0566	29,4%	63,6%	0,0%	7,0%	272	9,8 días
ENERGY STROM XXI	0552	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	190	9,8 días
ON DEMAND FACILITIES	0076	89,5%	10,5%	0,0%	0,0%	420	10,8 días
AUDAX RENOVABLES	0654	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	778	12,5 días
FOX ENERGÍA	0634	15,6%	84,4%	0,0%	0,0%	141	13,2 días
UNIELÉCTRICA ENERGÍA	0628	12,4%	87,6%	0,0%	0,0%	282	13,8 días
FACTOR ENERGÍA	0082	97,6%	0,2%	2,2%	0,0%	4.981	15,2 días
MASQLUZ 2020	0704	0,1%	99,9%	0,0%	0,0%	5.918	19,0 días
ELECTRICIDAD ELEIA	0710	2,2%	97,8%	0,0%	0,0%	409	22,4 días
IRIS ENERGÍA EFICIENTE	0653	1,2%	98,8%	0,0%	0,0%	1.110	23,4 días
NABALIA ENERGÍA 2000	0627	19,3%	80,7%	0,0%	0,0%	140	28,7 días
AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE	0649	0,8%	99,2%	0,0%	0,0%	1.895	31,7 días
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	0001	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	841	47,4 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 segundo 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 segundo trimestre de 2021. Sector Eléctrico

GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	Cambios Activados	Tiempo Medio
OTROS	4.114	7,2 días
ÁREA DE DISTRIBUCIÓN DE VIESGO (EDP)	14.467	2,2 días
ENDESA	368.064	1,3 días
EDP	8.414	1,3 días
NATURGY	918	1,2 días
IBERDROLA	444.879	0,6 días
TOTAL SECTOR ELÉCTRICO	840.856	0,9 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 segundo 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 0,9 días. Las áreas de distribución de los grupos Iberdrola, Naturgy, Endesa y EDP presentaron los menores tiempos medios de activación (de 0,6, 1,2 y 1,3 días, respectivamente) y, por otra parte, el Grupo “Otros” distribuidores, presentó el mayor tiempo medio (7,2 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. Las áreas de distribución de los Grupos Iberdrola, Endesa y la de Viesgo (Grupo EDP) no presentaron desviaciones. Por otro lado, la mayor desviación media en el tiempo de activación la presentó el Grupo “Otros” 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 segundo trimestre de 2021. Sector Eléctrico

GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	Cambios Activados	Desviación Media
OTROS	20.127	0,7 días
NATURGY	125.416	0,5 días
EDP	16.760	0,3 días
ENDESA	549.146	0 días
IBERDROLA	447.720	0 días
ÁREA DE DISTRIBUCIÓN DE VIESGO (EDP)	26.680	0 días
TOTAL SECTOR ELÉCTRICO	1.185.849	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 (0,5 días) y la mayor dispersión de las desviaciones medias, con valores de 0,2 días para las solicitudes de los comercializadores del Grupo Naturgy y 1 día para los comercializadores del Grupo Iberdrola.
- 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 Repsol y los 0,7 días en el caso de las solicitudes de los comercializadores del Grupo Iberdrola.
- En el área de distribución del Grupo “Otros” (desviación media de 0,7 días), los valores oscilaron entre los 0,2 días para las solicitudes del Grupo TotalEnergies y 1,2 días en el caso de las solicitudes de los comercializadores del Grupo Repsol.

Asimismo, como resultado del análisis efectuado para el segundo 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 segundo trimestre de 2021. Sector Gasista

GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN GASISTA	Cambios Activados	Tiempo Medio
REDEXIS GAS	19.941	1 día
NORTEGAS	19.718	1 día
GAS EXTREMADURA	2.890	1 día
NATURGY	161.395	0,2 días
MADRILEÑA RED DE GAS	28.410	0 días
TOTAL SECTOR GASISTA	232.354	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 0,2 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 de 1 día.

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

GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN GASISTA	Cambios Activados	Desviación Media
NATURGY	177.194	0,2 días
MADRILEÑA RED DE GAS	31.727	0 días
REDEXIS GAS	23.228	0 días
NORTEGAS	22.108	0 días
GAS EXTREMADURA	2.890	0 días
TOTAL SECTOR GASISTA	257.147	0,2 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 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 0,1 días para los grupos Iberdrola, Repsol 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.

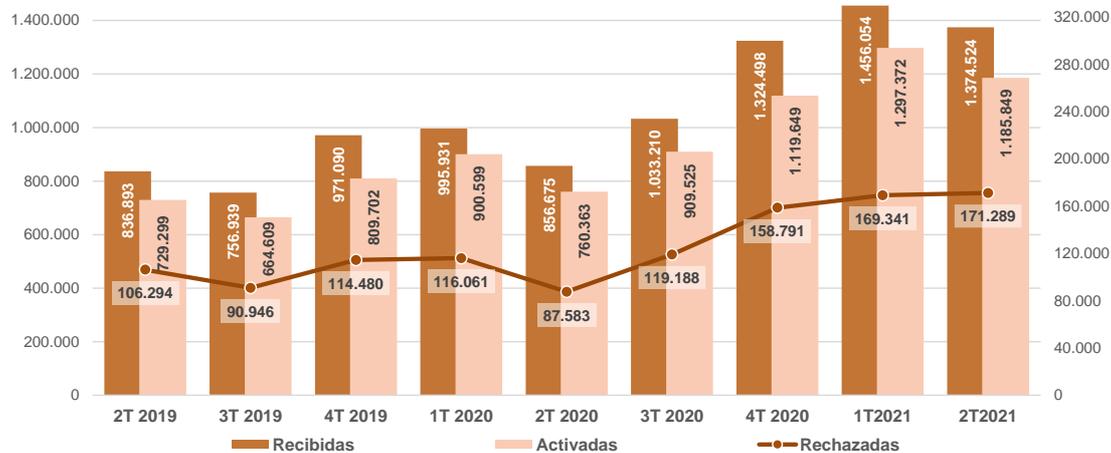
Así, el proceso de cambio será más eficiente cuanto menor sea el tiempo de cambio, y por lo tanto, la activación; pero será más efectivo cuanto menor sea el número de incidencias registradas en el proceso (anulaciones o rechazos).

En el **sector eléctrico**, durante el segundo trimestre de 2021 se recibieron un 5,6% menos de solicitudes que en el trimestre anterior y se activaron 1,2 millones de cambios lo que supone una reducción del 8,6%. Durante el mismo periodo, aumentaron los rechazos en un 1,2% respecto al anterior trimestre.

En el **sector gasista**, se llegaron a recibir un 11,2% menos de solicitudes que en el primer trimestre de 2021, y se activaron 260.000 cambios aproximadamente (un 14,5% menos que el trimestre anterior). Durante el segundo trimestre de 2021 se contabilizaron un 6% menos de rechazos respecto al primer trimestre de 2021.

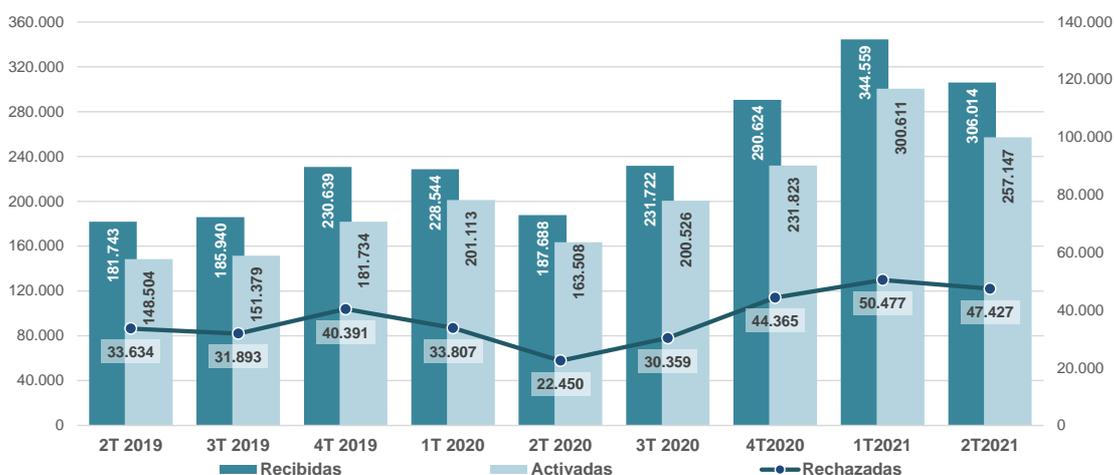
En este segundo trimestre de 2021, la **tasa de rechazo** ha aumentado en ambos sectores, pasando del 11,6% al 12,4% en el sector eléctrico, y del 14,7% al 15,5% en el sector gasista. En ambos sectores han disminuido tanto las solicitudes de cambio recibidas, como las activadas. En el caso de las solicitudes de cambio rechazadas, estas se han incrementado un 1,2% en el sector eléctrico y han disminuido un 6% en el sector gasista.

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



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

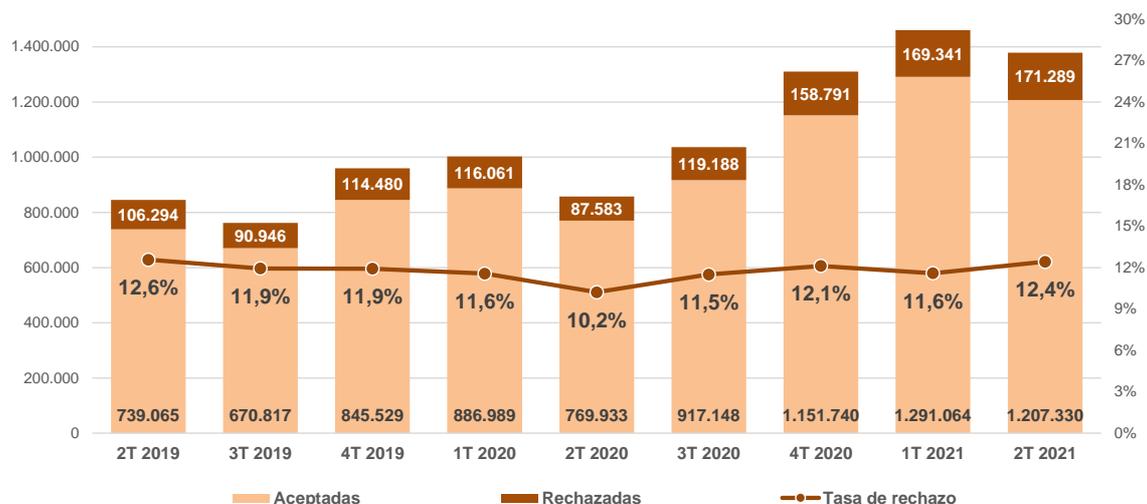
En los siguientes apartados se realiza un análisis operativo de las solicitudes de cambio de comercializador rechazadas para ambos sectores. Se analiza para cada sector la tasa de rechazo trimestral, que se calcula como el cociente entre el número de solicitudes rechazadas y el número de solicitudes gestionadas¹³ durante el trimestre. Posteriormente, se continúa con un análisis general de las tasas de rechazo de cada grupo de distribución, seguido de un análisis de los motivos de rechazo más utilizados por los distribuidores.

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

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 segundo trimestre de 2021.

Gráfico 11. Tasa de rechazo de las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución trimestral desde el segundo trimestre de 2019 hasta el segundo 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 segundo trimestre de 2019 hasta el segundo 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 12,4% (11,6% en el primer trimestre de 2021). 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 15,5% (14,7% en el primer 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 (17,6%), aunque encadenan un importante descenso de 8,8 puntos desde el primer trimestre de 2020 al primer trimestre de 2021. En el segundo trimestre de 2021, la tasa de rechazo trimestral de esta agrupación se ha incrementado en 2,6 puntos, que 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 estudio¹⁴.

Los distribuidores del Grupo Iberdrola presentan la menor tasa de rechazos del sector, situada en el 9,1% este trimestre.

El Grupo Endesa obtuvo una tasa de rechazo del 14,6%. Este grupo gestionó el 47,1% de las solicitudes presentadas en el segundo 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.

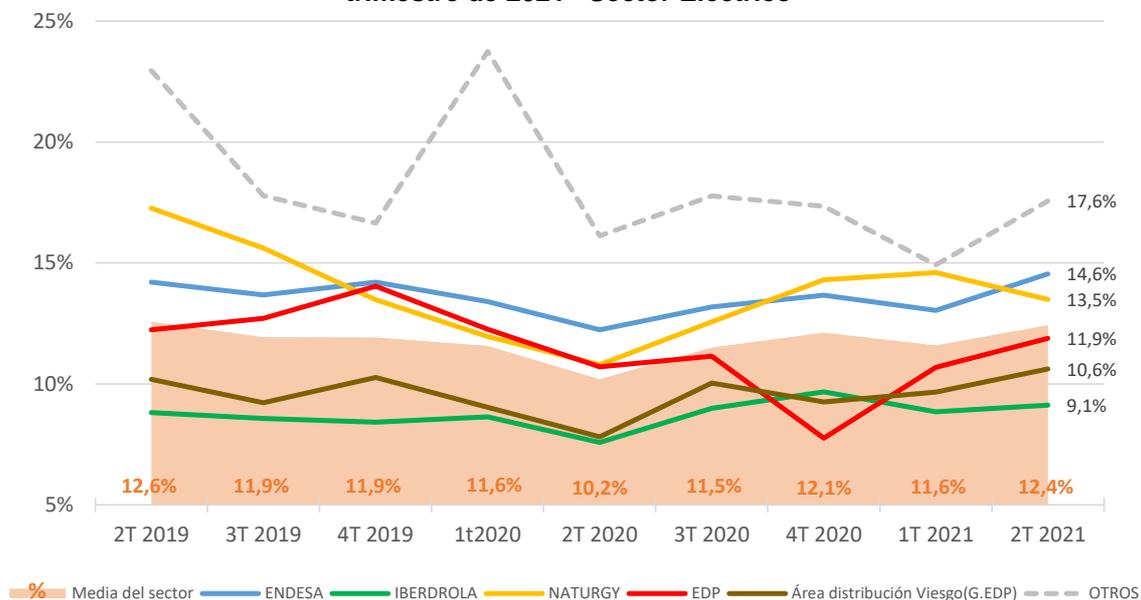
El Grupo Naturgy (UFD Distribución Electricidad, S.A.) disminuye en 1,1 puntos su tasa de rechazo, hasta situarse en el 13,5%.

El área de distribución de Viesgo (Grupo EDP) incrementan en 1 punto su tasa de rechazo, hasta situarse en el 10,6%.

Los distribuidores del Grupo EDP presentan un incremento de 1,2 puntos de su tasa de rechazos alcanzando una tasa del 11,9% este trimestre.

¹⁴ La agrupación «Otros» gestionó 25.169 solicitudes, lo que equivale al 1,8% 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 segundo trimestre de 2019 hasta el segundo trimestre de 2021– Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

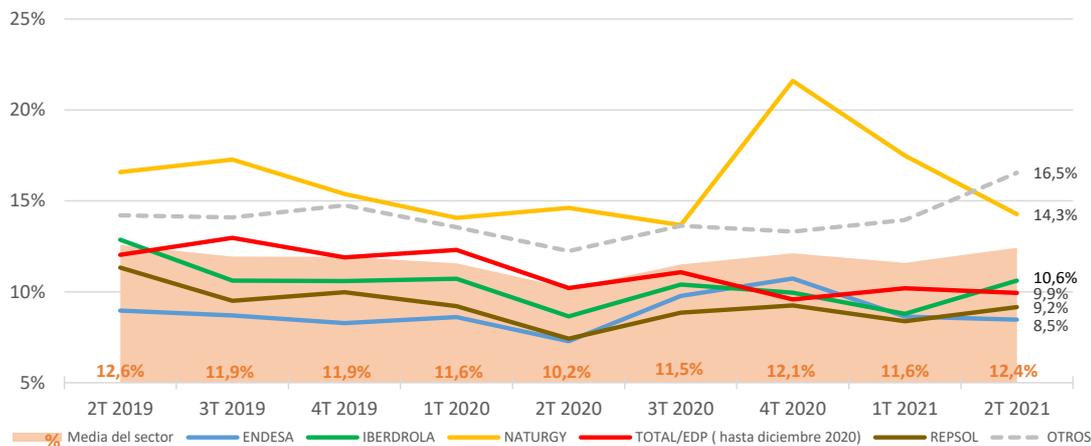
Nota: El Grupo EDP es propietario del grupo de distribución eléctrica de Viesgo al haber sido autorizada la operación de compra en diciembre de 2020. Con ello, el Grupo EDP tiene el control exclusivo indirecto de Viesgo, sociedad en la que Macquarie mantiene un 24,9% del accionariado.

Por su parte, los **comercializadores** de los grupos Endesa, TotalEnergies y Naturgy presentaron reducciones en sus tasas de rechazo correspondientes a solicitudes de cambio, con valores que fueron entre 0,1 y 3,2 puntos menores a los obtenidos el trimestre anterior.

En particular, 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 (3,2), y aun así, sigue manteniendo su tasa en el valor más elevado de los registrados en el segundo trimestre de 2021 (exceptuando al Grupo “Otros” que aumentó 2,6 puntos), con un 14,3% de rechazos en sus solicitudes de cambio.

Los comercializadores de los Grupos Repsol e Iberdrola incrementaron su tasa de rechazo entre 0,8 y 1,8 puntos.

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



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: El Grupo TotaEnergiesI 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 2.000 solicitudes presentadas) por área de distribución. Para facilitar el análisis, las celdas en color rojo indican las tasas de rechazo que se encuentran por encima de la tasa de rechazo media del área de distribución correspondiente, y que suponen un volumen de solicitudes gestionadas mayor a 100. En cambio, las celdas con texto en 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 segundo trimestre de 2021– Sector Eléctrico

SOLICITUDES DE CAMBIO - ELECTRICIDAD			ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA						
Comercializador eléctrico:			IBERDROLA	ENDESA	NATURGY	VIESGO	EDP	OTROS	
Tasa de rechazo media:			12,4%	9,1%	14,6%	13,5%	10,6%	11,9%	17,6%
Solicitudes gestionadas:			1.378.619	490.607	649.590	163.912	30.019	19.322	25.169
IBERDROLA CLIENTES	11,7%	278.578	6,5%	17,6%	16,6%	12,4%	11,6%	21,5%	
ENDESA ENERGÍA	9,2%	229.466	8,9%	8,4%	13,2%	13,4%	12,5%	22,6%	
NATURGY IBERIA	15,0%	140.481	9,9%	20,9%	10,5%	9,7%	22,5%	25,4%	
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	9,0%	94.549	6,7%	10,8%	9,4%	8,3%	5,8%	17,7%	
EDP ENERGÍA	10,6%	39.748	8,8%	13,0%	11,7%	4,4%	6,4%	21,4%	
CURENERGÍA C.U.R.	5,3%	53.968	3,6%	14,1%	11,1%	8,6%	8,2%	19,4%	
ENERGÍA XXI COM. REF.	4,9%	49.768	3,7%	4,6%	13,9%	6,5%	12,7%	16,1%	
COM. REG., GAS & POWER	10,3%	21.195	9,7%	23,7%	7,6%	8,0%	23,4%	21,8%	
BASER COM. REF.	6,3%	4.434	5,3%	8,7%	7,5%	4,3%	5,3%	20,3%	
RÉGSITI COM. REF.	9,2%	1.462	9,4%	14,2%	16,8%	7,2%	0,0%	0,0%	
COM. REF. ENERGÉTICO	5,6%	1.849	10,3%	10,5%	8,6%	0,0%		4,8%	
HOLALUZ - CLIDOM	35,0%	60.374	30,3%	36,9%	37,2%	31,2%	26,8%	28,4%	
ENERGÍA COLECTIVA	27,8%	49.613	27,0%	28,5%	28,7%	28,7%	23,6%	18,6%	
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	7,0%	30.852	4,9%	7,1%	13,0%	6,3%	15,6%	11,2%	
SUMINISTRADOR IBÉRICO DE ENERGÍA	14,1%	30.013	12,9%	16,6%	13,1%	7,5%	23,1%	15,4%	
MASQLUZ 2020	10,7%	15.787	9,2%	11,2%	11,8%	7,3%	12,3%	21,6%	
FENIE ENERGÍA	15,9%	15.551	12,6%	17,7%	16,6%	15,1%	27,3%	14,9%	
FACTOR ENERGÍA	8,4%	14.419	7,3%	9,2%	7,8%	7,4%	8,9%	10,7%	
VISALIA ENERGÍA	12,4%	10.969	10,0%	15,0%	12,0%	5,4%	10,8%	14,8%	
ENERGÍA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	8,6%	10.175	5,9%	9,9%	8,9%	10,6%	5,4%	14,5%	
ALTRNA OPERADOR INTEGRAL	27,0%	9.782	22,4%	30,4%	26,6%	27,9%	23,9%	36,7%	
GEO ALTERNATIVA	16,5%	7.843	12,3%	19,6%	16,6%	9,3%	10,7%	14,0%	
BULB ENERGÍA IBÉRICA	11,5%	7.394	8,2%	13,9%	11,8%	12,8%	7,4%	15,1%	
IRIS ENERGÍA EFICIENTE	7,3%	6.790	4,8%	8,2%	8,9%	7,0%	4,3%	16,3%	
GREEN POWER SUPPLY	8,2%	6.710	7,1%	8,6%	9,5%	5,6%	15,6%	7,1%	
BIROU GAS	12,7%	6.708	11,7%	15,5%	13,1%	4,9%	19,3%	27,7%	
ADS ENERGY 8.0	12,7%	6.606	8,7%	17,3%	14,5%	10,7%	7,7%	22,0%	
PEPEENERGY	8,5%	6.507	6,3%	9,3%	12,1%	5,2%	14,8%	4,0%	
GRUPO IBERSOGAS ENERGÍA	8,9%	6.318	6,8%	9,0%	10,4%	6,5%	8,3%	9,8%	
AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE	9,7%	5.643	8,5%	9,7%	13,1%	14,3%	10,4%	5,8%	
GAOLANIA SERVICIOS	11,9%	4.942	6,9%	9,6%	8,8%	42,7%	5,6%	33,3%	
NEXUS ENERGÍA	20,6%	4.632	21,9%	19,9%	18,1%	22,2%	12,6%	25,2%	
GESTERNOVA	11,8%	4.626	10,3%	13,6%	12,6%	3,1%	5,9%	18,2%	
SOM ENERGÍA	6,1%	4.392	5,4%	6,0%	7,8%	0,0%	20,0%	8,5%	
AUDAX RENOVABLES	8,1%	4.283	6,4%	9,0%	8,1%	9,1%	13,5%	0,0%	
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	7,2%	4.245	8,1%	8,2%	7,8%	5,3%	6,4%	6,3%	
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	7,9%	4.041	9,4%	9,6%	7,6%	11,1%	0,8%	0,4%	
BON PREU	22,8%	3.861	20,0%	23,0%	33,3%	0,0%	0,0%	17,9%	
UNIÉLECTRICA ENERGÍA	6,8%	3.803	4,6%	7,4%	9,0%	6,3%	10,0%	13,2%	
ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA	13,5%	3.235	7,0%	14,7%	14,5%	0,0%	25,0%	13,2%	
ELECTRICIDAD ELEIA	8,5%	3.007	6,9%	9,4%	7,3%	3,7%	27,3%	17,0%	
AXPO IBERIA	21,3%	2.908	14,4%	27,4%	23,3%	30,9%	19,5%	26,7%	
ANOTHER ENERGY OPTION	11,9%	2.784	11,0%	11,9%	19,4%	0,0%	0,0%	12,7%	
FACTOR ENERGÍA ESPAÑA	7,7%	2.757	10,3%	6,8%	5,1%	4,8%	9,0%	6,5%	
OVO ENERGY SPAIN	19,0%	2.741	17,1%	20,1%	21,8%	18,4%	28,6%		
TOTAL GAS Y ELECTRICIDAD ESPAÑA	7,1%	2.708	6,4%	8,1%	2,6%	10,8%	3,4%	11,1%	
ESCANDINAVA DE ELECTRICIDAD	8,3%	2.591	6,1%	9,6%	8,5%	10,0%	2,8%	13,9%	
WATIUM	6,3%	2.574	4,4%	7,2%	2,7%	4,0%	10,0%	0,0%	
AURA ENERGÍA	5,1%	2.470	2,8%	7,5%	9,7%	15,0%	0,0%	2,0%	
EDP COMERCIALIZADORA	9,3%	2.470	9,1%					60,0%	
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	10,1%	2.467	5,9%	12,3%	11,1%	7,2%	14,1%	8,1%	
CYE ENERGÍA	11,9%	2.426	8,3%	15,6%	14,5%	5,2%	37,1%	7,7%	
NABALIA ENERGÍA 2000	8,4%	2.191	6,8%	8,1%	11,1%	25,0%	0,0%	19,6%	
FOX ENERGÍA	6,9%	2.010	5,1%	9,8%	14,7%	0,0%	30,6%	16,7%	

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Notas: Solo se incluyen los comercializadores con más de 2.000 solicitudes gestionadas en el trimestre analizado. Las comercializadoras principales de los cinco grupos comercializadores 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 TotaEnergies. 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:

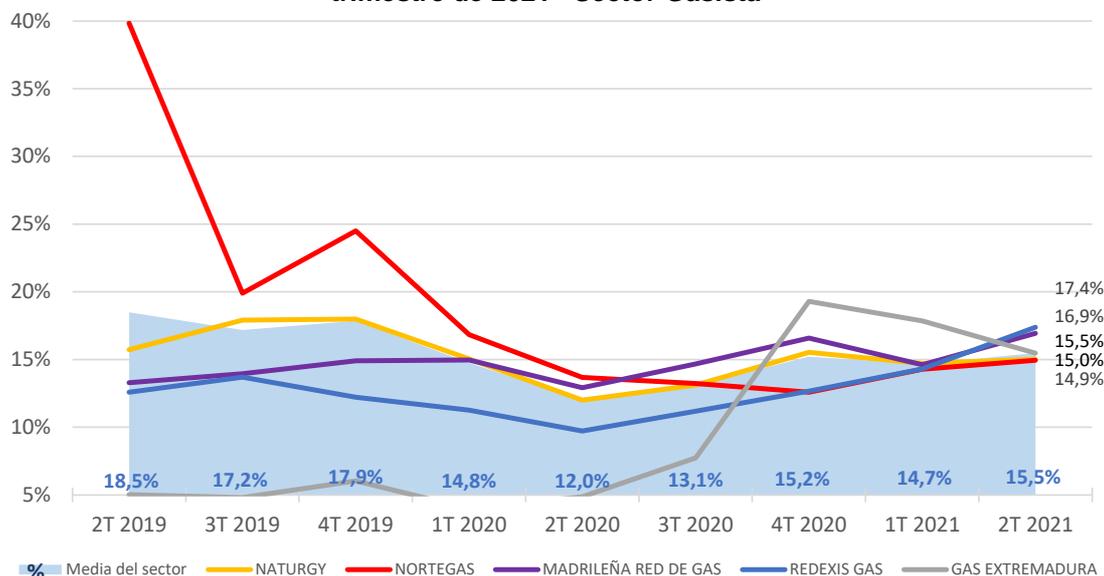
- Todos los comercializadores¹⁵ que pertenecen a grupos verticalmente integrados, mostraron tasas de rechazo por debajo de la media en su área de distribución.
- Repsol Comercializadora de Electricidad y Gas (9,0%), presentó una tasa de rechazo por debajo de la media en todas las áreas de distribución estudiadas, exceptuando en el área de distribución de “Otros”.
- De los comercializadores de referencia¹⁶, únicamente Com. Ref. Energético presentó 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” (17,6%) 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 Factor Energía y Enérgya VM Gestión de Energía,
- De entre los comercializadores independientes destacaron negativamente Holaluz-Clidom (con 60.374 solicitudes), Energía Colectiva (con 49.613 solicitudes) y Alterna Operador Integral (con 9.782 solicitudes), con tasas de rechazo muy elevadas que superaron las medias de todas las áreas de distribución, y que ascendieron al 35%, 27,8% y al 27%, respectivamente, en este último trimestre. Esto 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 un aumento con respecto al trimestre anterior, de 0,8 puntos, alcanzando el 15,5% en el segundo trimestre de 2021.

¹⁵ Comercializadores ubicados en el primer bloque de la tabla (filas 1 a 3).

¹⁶ 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 segundo trimestre de 2019 hasta el segundo 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 segundo trimestre de 2021, comparando dicha tasa con la del trimestre anterior, corresponde a los distribuidores del Grupo Gas Extremadura.

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 3,1 y 0,7 puntos, alcanzando una tasa de rechazo ambos grupos del 17,4% y del 14,9% respectivamente.

Los distribuidores gasistas del Grupo Naturgy (Nedgia¹⁷), incrementan su tasa media de rechazo en 0,3 puntos, situándola en el 15%. La tasa de rechazo coincidió con la media del sector en el primer trimestre de 2021. En el segundo trimestre de 2021, está 0,5 puntos por debajo de la del sector. Durante el periodo analizado, el 39,8% del total de los rechazos se debió al motivo R12¹⁸ y el 29,4% del total de los rechazos al motivo R19¹⁹.) Conviene resaltar que este grupo gestionó el 69% 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.

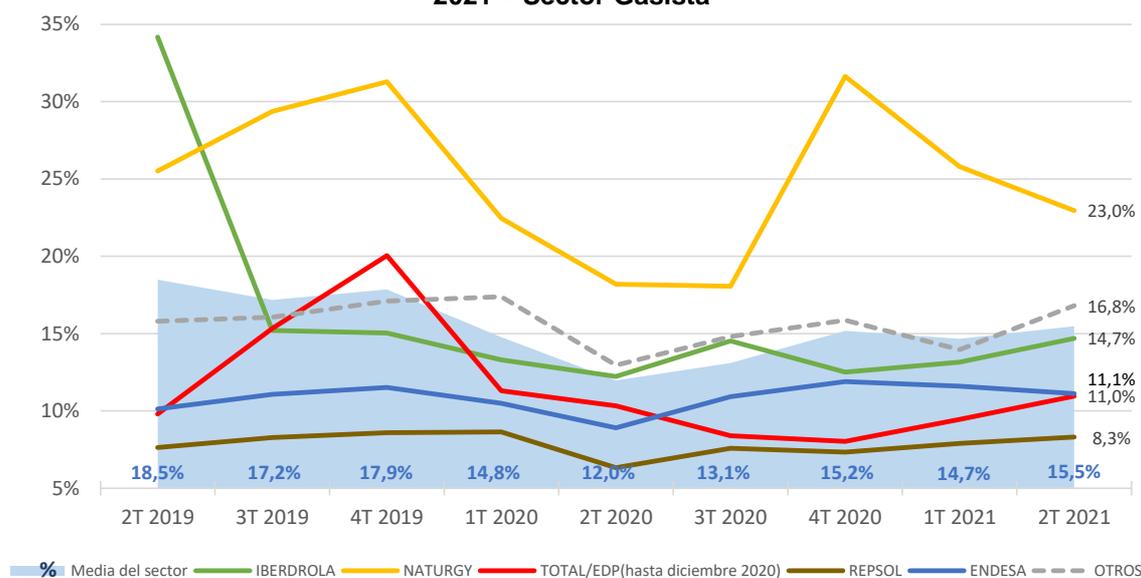
¹⁷ Distribuidores gasistas del Grupo Naturgy: Nedgia Catalunya, S.A.; Nedgia Madrid, S.A.; Nedgia Cegas, S.A.; Nedgia Andalucía, S.A.; Nedgia Castilla La Mancha, S.A.; Nedgia Castilla Y León, S.A.; Nedgia Galicia, S.A.; Nedgia Navarra, S.A.; Nedgia Rioja, S.A.; Nedgia Aragón, S.A.; Nedgia Redes Distribución De Gas, S.A. y Nedgia Balears, S.A.

¹⁸ Rechazo R12 recogido en la resolución de la CNMC de 20 de diciembre de 2016 – Error de integridad: DNI no coherente con CUPS.

¹⁹ Rechazo R19 recogido en la resolución de la CNMC de 20 de diciembre de 2016 – Si el motivo de modificación es cambio de titular (01), los campos "Nuevo Num. Documento y Num. Documento" tienen que ser distintos.

De forma análoga a los distribuidores, la tasa media de rechazos en las solicitudes de cambio presentada por los grupos **comercializadores del sector gasista**, también presentó un incremento con respecto al trimestre anterior de 0,8 puntos, hasta situarse en el 15,5 %.

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



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

La tasa de rechazo de los comercializadores pertenecientes al Grupo Repsol fue la menor del sector, con el 8,3%. Mantiene desde el último trimestre de 2017 la menor tasa trimestral de rechazo.

Los comercializadores agrupados en el epígrafe “Otros”, incrementaron su tasa de rechazo hasta situarla en el 16,8%.

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 2,8 puntos, situándose en el 23% durante el periodo analizado. Esta tasa de rechazo es la mayor registrada entre los comercializadores gasistas. Los mencionados motivos R12 y R19 alcanzan el 75% del total de sus rechazos.

Los grupos comercializadores Endesa (Endesa Energía, S.A., Energía XXI Comercializadora de Referencia, S.L.) e Iberdrola (Iberdrola Clientes, S.A.U. y Curenergía C.U.R., S.A.U.) obtuvieron una tasa media de rechazo del 11,1% y 14,7% respectivamente. El 19,8% del total de solicitudes fueron gestionadas por el grupo comercializador Endesa y el 18,6% por el grupo comercializador Iberdrola.

El Grupo TotalEnergies aumenta en 1,5 puntos su tasa de rechazo y alcanza el 11% en este trimestre.

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 rojo indican las tasas de rechazo que se encuentran por encima de la tasa de rechazo media del área de distribución correspondiente y que suponen un volumen de solicitudes gestionadas mayor a 200. En cambio, las celdas con texto en 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 (8,2% de rechazos) y Endesa Energía (11,9% de rechazos) mostraron una tasa de rechazo por debajo de la media, en todas las áreas de distribución gasista.
- Por su parte, Naturgy Iberia (24%), presentó tasas de rechazo por encima de la media en todas las áreas de distribución.
- De entre los comercializadores de referencia²⁰ destacaron Energía XXI 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 EDP Comercializadora, Aldro Energía y Soluciones, 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 y Geo Alternativa.
- 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 Geo Alternativa, con el motivo R12.

²⁰ 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 segundo 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:	15,5%	15,0%	16,9%	17,4%	14,9%	15,5%	
Solicitudes gestionadas:	306.420	211.451	38.132	27.577	25.855	3.405	
NATURGY IBERIA	24,0%	54.374	23,6%	22,7%	29,5%	26,2%	22,7%
ENDESA ENERGÍA	11,9%	52.240	11,2%	14,5%	13,6%	13,1%	9,8%
IBERDROLA CLIENTES	14,7%	50.889	13,9%	15,9%	18,7%	13,8%	12,5%
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	8,2%	26.146	7,8%	8,2%	8,0%	9,8%	12,7%
EDP COMERCIALIZADORA	11,2%	14.961	10,8%	11,0%	10,7%	13,0%	8,3%
ENERGÍA XXI COM. REF.	6,2%	8.517	5,4%	6,7%	11,1%	14,8%	1,6%
COM. REG., GAS & POWER	16,5%	7.754	15,2%	18,4%	23,0%	42,5%	50,0%
CURENERGÍA C.U.R.	15,0%	6.086	13,2%	18,0%	16,5%	15,4%	10,8%
BASER COM. REF.	8,6%	1.516	5,3%	5,2%	16,5%	10,6%	0,0%
HOLALUZ - CLIDOM	30,6%	15.799	29,3%	34,0%	36,1%	33,0%	28,6%
INSIGNIA GAS	12,7%	11.749	12,2%	9,5%	22,0%	12,2%	17,8%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	7,8%	7.548	8,4%	7,8%	7,4%	6,0%	6,8%
MASQLUZ 2020	9,6%	6.641	9,6%	7,3%	10,2%	10,0%	16,7%
FACTOR ENERGÍA	10,4%	5.464	8,8%	21,8%	8,3%	7,5%	11,1%
ADS ENERGY 8.0	5,2%	4.891	4,9%	3,4%	5,2%	9,2%	9,1%
ALTRNA OPERADOR INTEGRAL	46,0%	3.080	46,0%	46,4%	44,6%	47,1%	41,2%
GEO ALTERNATIVA	27,4%	2.797	26,4%	31,7%	19,8%	36,0%	18,0%
ENERGY VM GESTIÓN DE ENERGÍA	6,2%	2.216	6,2%	7,1%	4,3%	5,6%	28,6%
AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE	8,5%	2.136	8,9%	8,1%	4,4%	7,0%	22,2%
FENIE ENERGÍA	13,2%	1.740	13,1%	11,2%	11,9%	27,5%	0,0%
NEXUS ENERGÍA	15,0%	1.717	14,2%	13,5%	21,9%	15,0%	16,0%
ENERGÍA COLECTIVA	24,7%	1.626	25,7%	23,6%	21,8%	20,7%	18,8%
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	8,0%	1.385	7,7%	21,1%	42,9%	7,5%	14,3%
IRIS ENERGÍA EFICIENTE	9,1%	1.255	9,6%	5,7%	2,8%	22,0%	10,0%
CATGAS ENERGÍA	10,2%	1.198	9,8%	25,0%	30,8%	50,0%	
GAOLANIA SERVICIOS	10,3%	1.108	11,2%	6,2%	6,2%	17,6%	
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	18,7%	1.075	13,6%	13,1%	50,4%	31,5%	0,0%
BIROU GAS	5,4%	794	5,7%	10,8%	2,3%	3,8%	37,5%
AUDAX RENOVABLES	10,8%	788	9,7%	16,4%	13,1%	12,7%	0,0%
ANOTHER ENERGY OPTION	17,3%	588	13,0%	12,5%	32,8%	0,0%	12,5%
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	7,8%	529	7,4%	10,3%	17,1%	6,6%	0,0%
ELECTRICIDAD ELEIA	14,3%	453	9,9%	15,6%	20,7%	20,8%	62,5%
ALQUILER SEGURO ENERGÍA	15,8%	436	10,3%	25,2%	0,0%	0,0%	
ON DEMAND FACILITIES	14,2%	436	14,9%	4,3%	17,6%	15,8%	7,7%
VITA CAPITAL TRADING	15,5%	368	16,0%	23,5%	13,1%	20,0%	16,7%
UNIELÉCTRICA ENERGÍA	10,7%	317	12,2%	11,3%	6,3%	11,1%	0,0%
CORPORACIÓN ALIMENTARIA GUISSONA	15,3%	308	15,8%		0,0%		0,0%
AXPO IBERIA	30,8%	302	33,9%	31,9%	14,3%	25,0%	0,0%
BY ENERGYC ENERGÍA EFICIENTE	9,7%	277	8,8%	11,1%	19,4%	0,0%	0,0%
TOTAL GAS Y ELECTRICIDAD ESPAÑA	8,3%	266	12,8%	0,0%	1,4%	11,1%	
INER ENERGÍA CASTILLA-LA MANCHA	17,1%	258	16,2%	0,0%	0,0%	27,3%	0,0%
DOMÉSTICA GAS Y ELECTRICIDAD	11,7%	248	9,4%	23,8%	14,1%	0,0%	
ENERGY STROM XXI	20,5%	244	19,5%	0,0%	45,8%	8,3%	25,0%
ENERXIA GALEGA MAIS	17,3%	237	15,6%	0,0%	66,7%	50,0%	50,0%
SWAP ENERGÍA	7,7%	207	4,7%	12,5%	15,4%	9,2%	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 TotalEnergies. EDP Clientes pertenece al Grupo EDP.

- 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 segundo 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.

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 segundo trimestre de 2021 en el **sector eléctrico** (con una tasa media de rechazo del 12,4%) 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”** (53,5%), que presentó un ligero aumento de su peso relativo comparado con el trimestre anterior (52,5%). Este motivo de rechazo se produce en las solicitudes enviadas por el comercializador, en las que el NIF/CIF del contratante no coinciden con los datos que tiene el distribuidor sobre el titular del punto de suministro en sus sistemas. Por norma general, este rechazo se genera de forma automática al validar el distribuidor el campo identificador²¹ con la información incluida en su base de datos, provocando una demora media en el proceso de cambio de 0,18 días.

De acuerdo con las alegaciones presentadas a la CNMC por los principales agentes, una parte de estos rechazos tienen su origen en la utilización errónea de los ficheros en los procesos de cambio de comercializador por parte de algunos comercializadores, al enviar al distribuidor un fichero de cambio de comercializador sin modificaciones en el contrato de acceso (fichero C1) cuando en realidad deberían haber enviado un fichero de cambio de comercializador con modificaciones en el contrato de acceso (fichero C2) indicando un cambio de titularidad. Por lo tanto, se trata de una operativa incorrecta de algunos agentes al utilizar los sistemas de las distribuidoras para cotejar cuál de los dos ficheros, C1 o C2, deben enviar.

Asimismo, este rechazo puede acabar generando un “cruce de CUPS”, cuando por cualquier motivo, el CUPS introducido en la solicitud de cambio de comercializador es erróneo, y 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

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

cambio de comercializador. Es decir, se activa un contrato de suministro a un titular en un CUPS que no ha contratado con el comercializador.

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. No obstante, el comercializador podría solventar este problema realizando una comprobación con una factura del comercializador anterior o mediante la utilización del formato P0. El grupo distribuidor Endesa, presenta el 50,3% del total de sus rechazos por este motivo. El comercializador Holaluz-Clidom, aglutina el 76% de sus rechazos por este motivo.

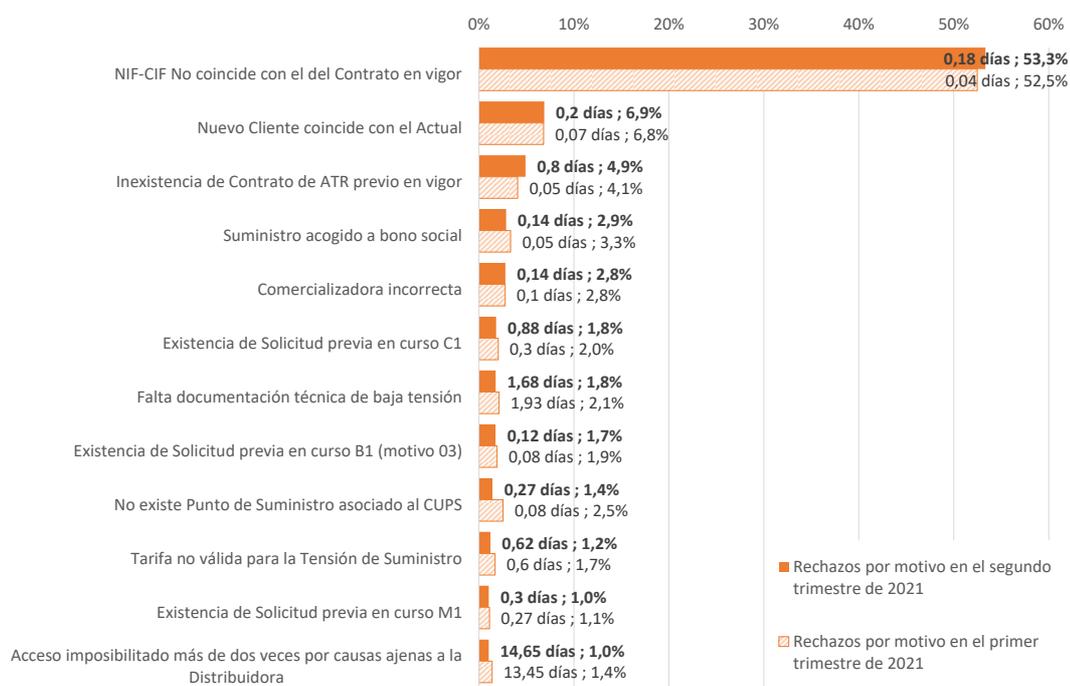
Asimismo, en el Real Decreto-ley 15/2018, de 5 de octubre, se suprimió la necesidad de realizar una verificación de la instalación cuando se produzca un cambio de titular en un punto de suministro con más de 20 años, lo que debería facilitar, adicionalmente, la actualización de los titulares en las bases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

En segundo lugar, se encuentra el motivo de rechazo **“55. Nuevo cliente coincide con el Actual”** (6,9%), que aumenta 0,1 puntos respecto del 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 0,2 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.

Gráfico 17. Principales motivos de rechazo en solicitudes de cambio de comercializador. Primer trimestre y segundo 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.

Por su parte, en el **sector gasista** (con una tasa media de rechazo del 15,5%), los dos motivos principales representaron el 65,9% del total de las solicitudes de cambio rechazadas.

El motivo de rechazo más frecuente en el segundo trimestre de 2021, continuó siendo el **“R12. Error de integridad: DNI no coherente con CUPS”** (39,3%). Por norma general, este rechazo se genera de forma automática al validar el distribuidor el campo con el número de documento²² con la información incluida en su base de datos, provocando una demora media en el proceso de cambio de 0,21 días.

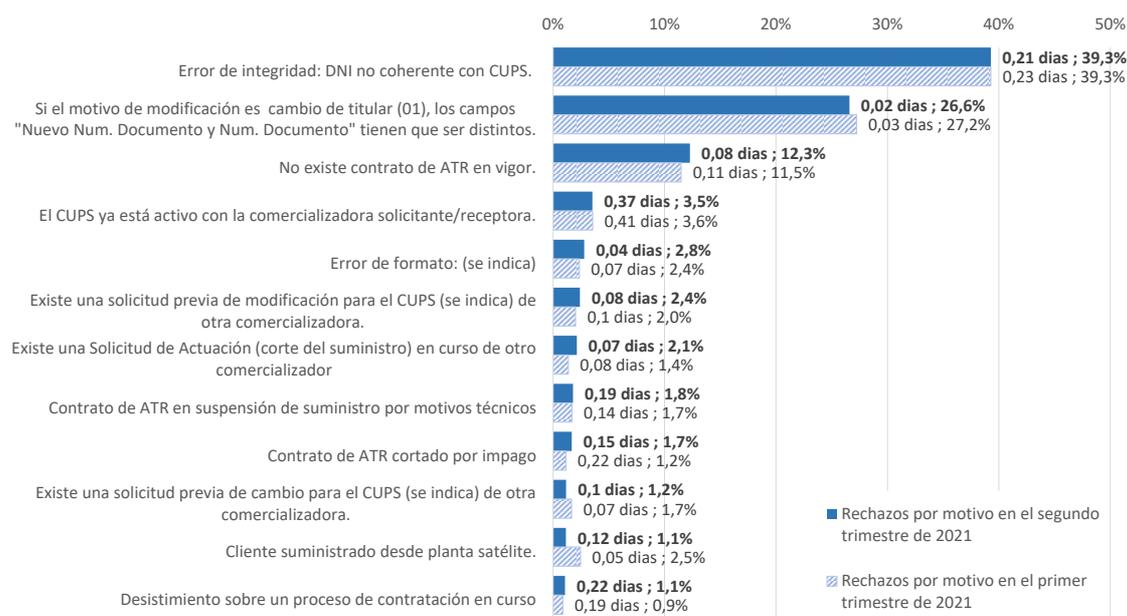
Los distribuidores del Grupo Naturgy (Nedgia) justificaron históricamente el uso de este motivo de rechazo, debido a que, algunos comercializadores gasistas lanzan varias solicitudes de cambio de un mismo punto de suministro utilizando todos y cada uno de los DNI de los posibles titulares, esperando que alguno de esos documentos de identidad sea el correcto. Por ello, se vuelve a recomendar

²² Campo obligatorio incluido en las solicitudes de cambio de comercializador que identifica al cliente de cada CUPS.

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 67,9% del total de rechazos por este motivo.

En segundo lugar, se encuentra el motivo de rechazo **“R19. Si el motivo de modificación es cambio de titular (01), los campos ‘Nuevo Num. Documento y Num. Documento’ tienen que ser distintos”** (26,6%), con una reducción de su peso con respecto al primer trimestre de 2021 (27,2%) de 0,6 puntos. Estos rechazos se producen al solicitar un cambio de comercializador con cambio de titular (fichero A1_41), cuando lo correcto sería solicitar un cambio de comercializador sin cambio de titular (fichero A1_02), como también ocurre en el sector eléctrico. Es el Grupo Naturgy quien presenta un 74,2% del total de rechazos por este motivo en el trimestre actualizado.

Gráfico 18. Principales motivos de rechazo en solicitudes de cambio de comercializador. Primer trimestre y segundo 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.

Adicionalmente, en tercer lugar, el motivo **“R34. No existe contrato de ATR en vigor”** (12,3%) aumenta en 0,8 puntos el del primer trimestre de 2021. 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.

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 (COR²³) para el sector eléctrico o del comercializador de último recurso (CUR²⁴) para el sector gasista, y de los comercializadores libres (No COR/No CUR).

En el **sector eléctrico**, en el segundo trimestre de 2021, se produjeron un 8,6% menos de activaciones de cambios que en el trimestre anterior, y al igual que sucedió en los periodos precedentes, la mayoría de movimientos se produjeron entre comercializadores libres (68,1%). El peso de los movimientos desde el mercado libre al mercado regulado se redujo en 1,6 puntos, alcanzando el 10,2% de los cambios en trimestre analizado. El peso de los movimientos desde el mercado regulado al mercado libre, sin embargo, se incrementó en 3,8 puntos, alcanzando el 21,6% de los cambios en trimestre analizado. Nótese que del total de estos últimos cambios (255.617), el 46,1% de los mismos se realizaron en el mes de junio coincidiendo con la aplicación de las nuevas tarifas eléctricas.

En el **sector gasista**, en el segundo trimestre de 2021, se produjeron un 14,5% menos de activaciones de cambios que en el trimestre anterior y prevalecieron los movimientos de cambio de comercializador entre comercializadores del mercado libre (81,2%). El peso de los movimientos desde el mercado regulado al mercado libre se incrementó en 2,1 puntos, alcanzando el 10,7% de los de cambios en el trimestre analizado.

²³ 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.

²⁴ Comercializadores de referencia gasistas: Baser Comercializadora de Referencia, S.A.; Energía XXI Comercializadora de Referencia S.L.U.; Comercializadora Regulada, Gas & Power, S.A. y Curenergía Comercializador de Último Recurso, S.A.U.

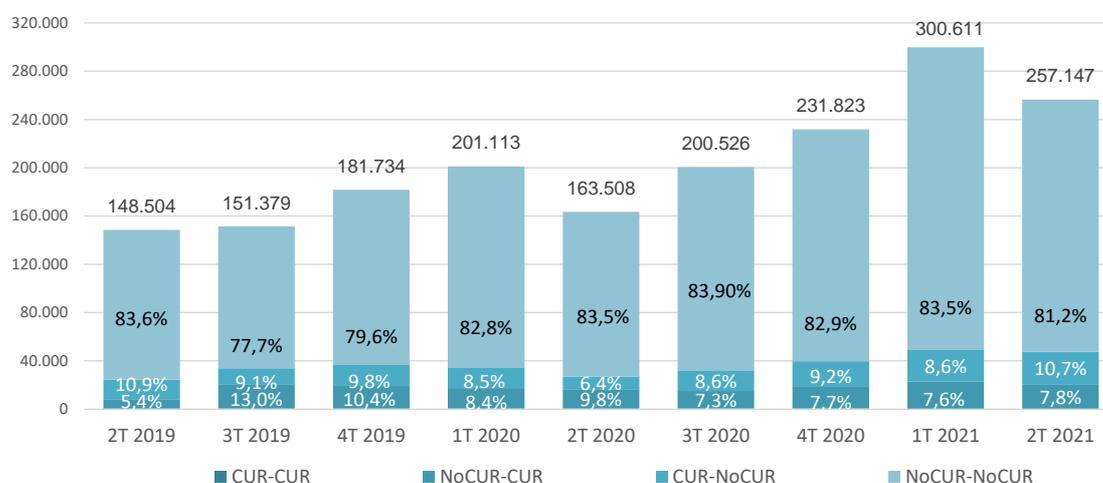
Gráfico 19. Desglose de los movimientos entre COR y No COR (solicitudes activadas). Evolución trimestral desde el segundo trimestre de 2019 hasta el segundo trimestre de 2021 – Sector Eléctrico



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 0,19% en los períodos mostrados en el gráfico. Sobre cada columna se indica el número total de activaciones trimestrales.

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



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

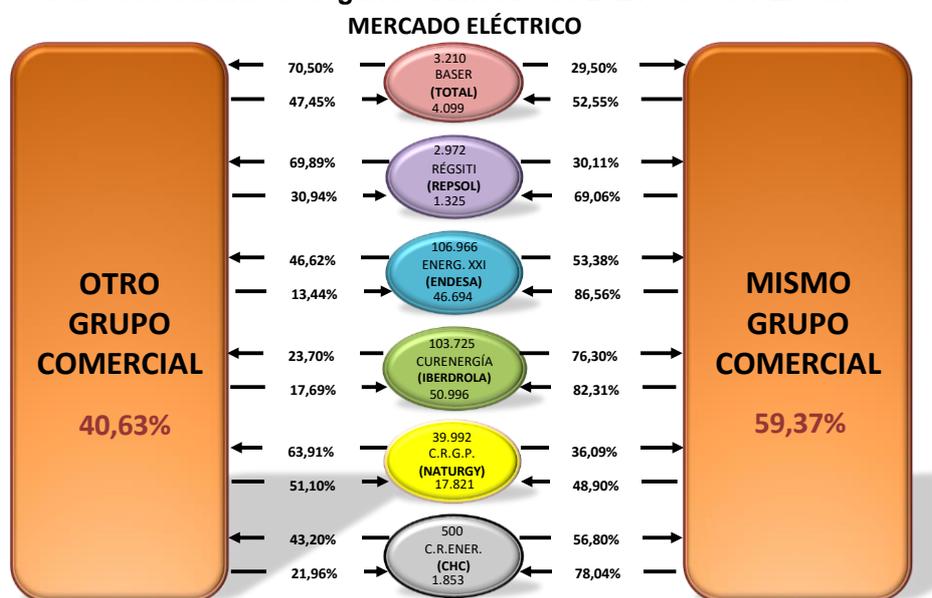
Nota: Los porcentajes correspondientes a los movimientos CUR-CUR oscilan entre el 0,16% y el 0,26% en los períodos mostrados en el gráfico. Sobre cada columna se indica el número total de activaciones trimestrales.

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 segundo 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, lo que supone un efecto de fidelización. Este trimestre se ha incrementado en 3,6 puntos (59,4% de la totalidad de cambios; 55,8% el trimestre anterior); siendo los grupos con mayor fidelización de clientes: Iberdrola (76,3% de Curenergía) y Endesa (53,4% de Energía XXI). En cambio, el Grupo Repsol y el Grupo TotalEnergies (30% de los salientes de Régsiti y de Baser Comercializadora de Referencia aprox. respectivamente) registraron 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 segundo trimestre de 2021 – Sector Eléctrico

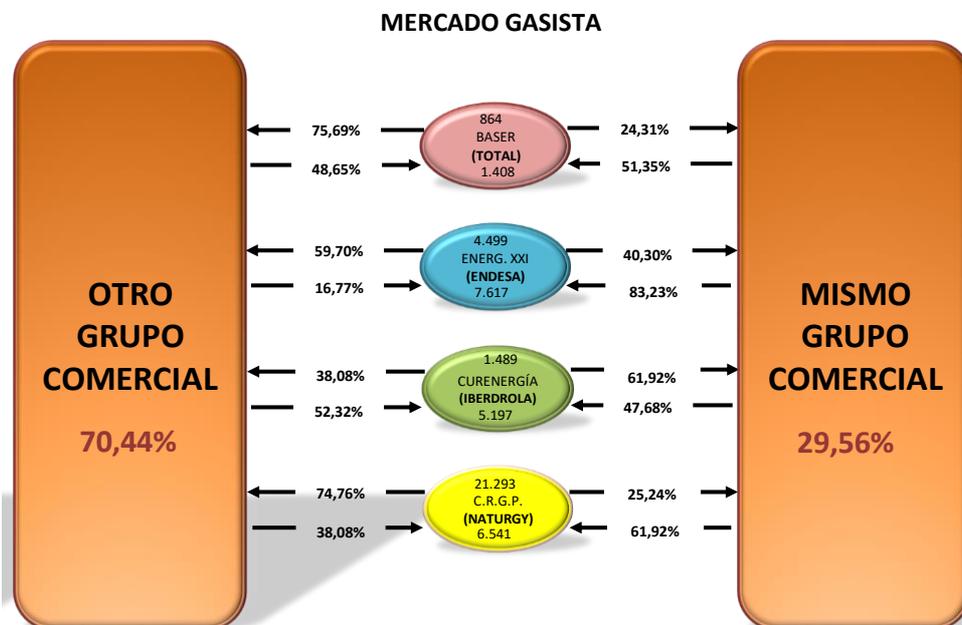


Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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 segundo 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 segundo trimestre de 2021 un porcentaje medio del 29,6% del total (28,4% en el trimestre anterior), siendo los grupos con mayor fidelización Iberdrola (61,9% de Curenergía) y Endesa (40,3% de Energía XXI). El Grupo TotalEnergies (24,3% de los salientes de Baser Comercializadora de Referencia) registró la menor tasa de fidelización entre los comercializadores gasistas en el segundo trimestre de 2021.

Gráfico 22. Desglose de los movimientos con origen o destino al CUR. Solicitudes activadas durante el segundo 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 segundo 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 segundo 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, TotalEnergies, 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 segundo trimestre de 2021 se han declarado 131.198 activaciones de nuevas altas en áreas de distribución eléctricas, y 33.782 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 segundo 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” (61,5% del total).

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

GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	Altas Activadas	Tiempo Medio
ÁREA DE DISTRIBUCIÓN DE VIESGO(G.EDP)	1.780	5,5 días
ENDESA	53.341	4,8 días
EDP	2.015	3,4 días
IBERDROLA	10.874	2,9 días
NATURGY	12.618	2,8 días
TOTAL SECTOR ELÉCTRICO	80.628	4,2 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 segundo 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 4,2 días. Las áreas de distribución de los grupos Naturgy, Iberdrola y EDP presentaron los menores tiempos medios de activación (de 2,8, 2,9 y 3,4 días, respectivamente) y, por otra parte, el área de distribución de Viesgo (Grupo EDP), presentó el mayor tiempo medio (5,5 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 segundo trimestre de 2021– Sector Eléctrico

GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	Altas Activadas	Desviación Media
NATURGY	16.465	2 días
ENDESA	55.613	0,3 días
EDP	2.402	0,2 días
OTROS	5.035	0,1 días
IBERDROLA	49.558	0 días
ÁREA DE DISTRIBUCIÓN DE VIESGO (EDP)	2.125	0 días
TOTAL SECTOR ELÉCTRICO	131.198	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 (55.613 activaciones) y una desviación media en el tiempo de activación de 0,3

días. Cabe señalar que, el 64,5% de sus activaciones de altas fueron solicitadas por los comercializadores de su mismo grupo empresarial, registrando una desviación media de activación de 0,2 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 49.558 y 2.125 respectivamente. Por otro lado, la mayor desviación media en el tiempo de activación la presentó el Grupo Naturgy con 2 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 0,9 días con oscilaciones entre 0,9 días de media que necesitó el Grupo Iberdrola, y los 0 días que necesitaron los grupos Naturgy y TotalEnergies.
- El área de distribución del Grupo Naturgy presentó una dispersión de la desviación media de 1,2 días, con oscilaciones entre los 1,5 días de media que necesitaron el Grupo TotalEnergies y el Grupo Endesa, y los 2,7 días del Grupo “Otros”.

Asimismo, como resultado del análisis efectuado para el segundo 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 segundo trimestre de 2021. Sector Gasista

GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN GASISTA	Altas Activadas	Tiempo Medio
GAS EXTREMADURA	373	15 días
NORTEGAS	4.198	11,3 días
REDEXIS	5.694	10,8 días
MADRILEÑA RED DE GAS	4.138	9,9 días
NATURGY	18.746	8,8 días
TOTAL SECTOR GASISTA	33.149	9,6 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 9,6 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 9,9 y 8,8 días, respectivamente) y, por otra parte, Gas Extremadura, Nortegas y Redexis presentaron todos ellos un tiempo medio mayor o igual a 10,8 días.

En relación a las desviaciones, 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 (14,7 días); donde, se realizó por otra parte el menor número de solicitudes de alta (1,2% del total trimestral).

El Grupo Naturgy (Nedgia) realizó activaciones de solicitudes de altas con una desviación media de 1,9 días y con un número de solicitudes de alta activadas muy significativo (56% del total trimestral).

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

GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN GASISTA	Altas Activadas	Desviación Media
GAS EXTREMADURA	390	14,7 días
MADRILEÑA RED DE GAS	4.191	5,3 días
NATURGY	18.936	1,9 días
REDEXIS GAS	6.002	1,4 días
NORTEGAS	4.243	0,1 días
TOTAL SECTOR GASISTA	33.762	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 20 solicitudes de alta en la distribuidora DOMUS MIL y ningún rechazo, todas ellas realizadas por NEXUS ENERGÍA.

Se registra una mayor dispersión de desviaciones medias en las áreas de distribución de Gas Extremadura (13,5 días), con valores que oscilaron entre los 24,3 días de media que necesitaron las solicitudes de alta del Grupo Repsol, y los 11,6 días de media de las solicitudes del Grupo TotalEnergies. En el área de distribución gasista del Grupo Naturgy (Nedgia) se midieron desviaciones medias con una dispersión de 0,6 días, donde estos tiempos oscilaron entre los 2,2 días que necesitaron las solicitudes de alta del Grupo Repsol y los 1,6 días del Grupo Endesa.

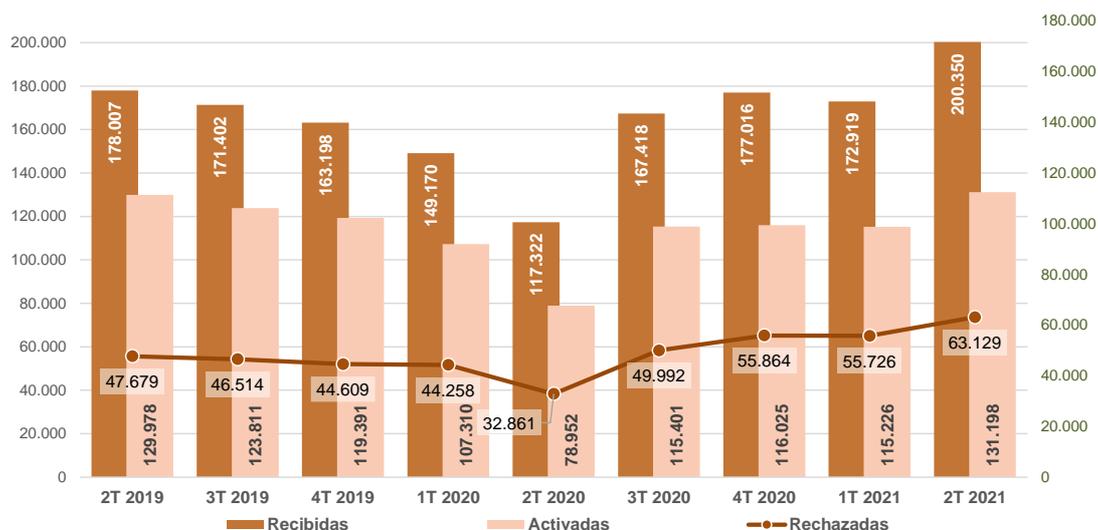
6.2 ANALISIS DE LA EFICACIA DEL PROCESO DE ALTA

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:

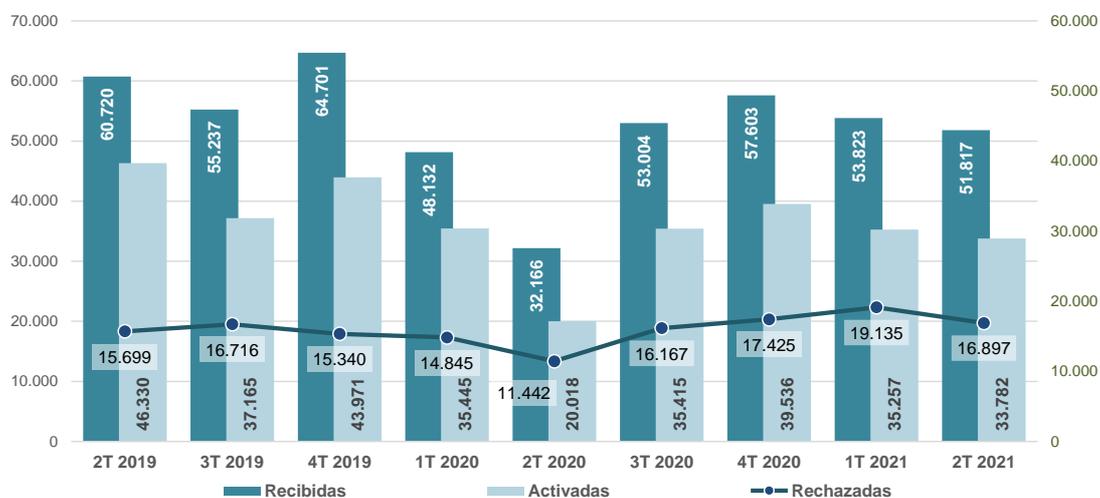
- Los rechazos por parte del distribuidor, que pueden producirse previamente a la aceptación (cuando no pasan la validación de contenido) y también posteriormente a la aceptación (cuando existe algún problema en campo), antes de la activación.
- Anulaciones de las solicitudes de nuevas altas realizadas 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 segundo trimestre de 2019 hasta el segundo 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 segundo trimestre de 2019 hasta el segundo trimestre de 2021– Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Durante el segundo trimestre de 2021, en el **sector eléctrico** se recibieron 200 mil solicitudes de alta, lo que supuso un incremento de un 15,9% respecto al número de solicitudes recibidas el trimestre anterior. En este periodo se activaron 131 mil solicitudes (un 13,9% más). Durante el mismo periodo, se incrementó el número de rechazos contabilizados en un 13,3% alcanzando los 63 mil rechazos.

Por su parte, en el **sector gasista**, los distribuidores recibieron 52 mil solicitudes de alta durante el último trimestre analizado, lo que implicó una disminución de un 3,7% respecto al trimestre anterior. En este periodo se activaron 34 mil solicitudes de alta (un 4,2% menos). Durante el mismo periodo, disminuyó el número de rechazos contabilizados en un 11,7% alcanzando los 17.000 rechazos.

6.2.1 ANALISIS DE LOS RECHAZOS DEL PROCESO DE ALTA

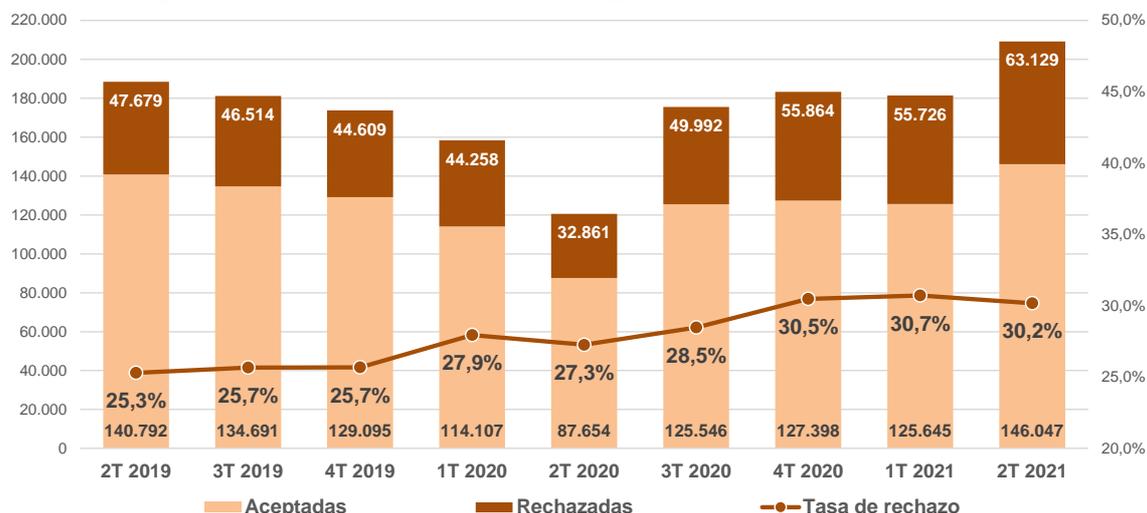
En este punto, se analizan las actuaciones de los agentes responsables de los rechazos, así como las alegaciones y explicaciones que han transmitido a la CNMC. En los siguientes apartados se realiza un estudio operativo en relación con las solicitudes de nuevas altas rechazadas, tal y como se realizó 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 segundo trimestre de 2021, en el **sector eléctrico** se registró una tasa de rechazo trimestral del 30,2% de las solicitudes de alta gestionadas, lo que supuso una disminución de 0,5 puntos.

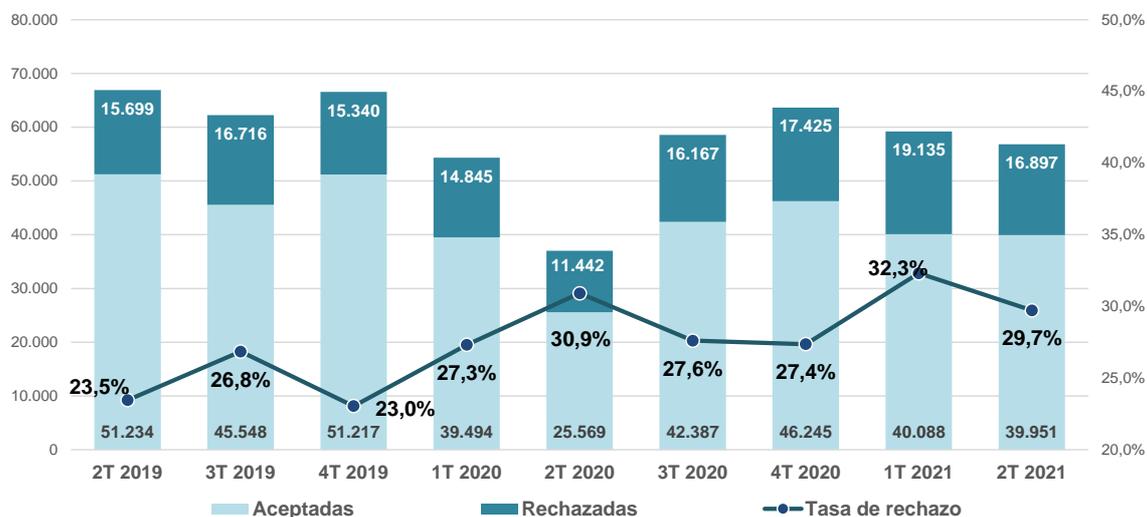
En el **sector gasista**, la tasa de rechazo trimestral registrada fue del 29,7%, lo que supuso una reducción de 2,6 puntos respecto al trimestre anterior.

Gráfico 25. Tasa de rechazo de las solicitudes de nuevas altas. Evolución trimestral desde el segundo trimestre de 2019 hasta el segundo 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 segundo trimestre de 2019 hasta el segundo 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

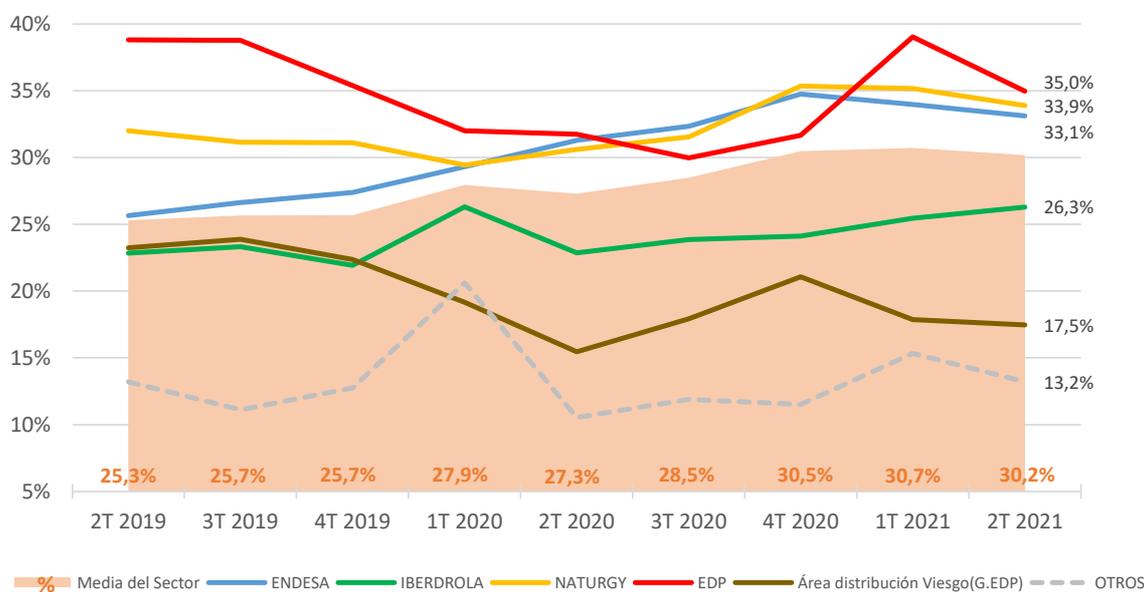
En el caso de los **distribuidores del sector eléctrico**, el número de rechazos de nuevas altas se incrementa (+13,3%) respecto de los rechazos del trimestre anterior. No obstante, el número de gestiones de alta aceptadas ha aumentado en un 16,2%. Durante el segundo trimestre de 2021, la tasa de rechazo se ha reducido 0,5 puntos alcanzando el 30,2%.

El número de rechazos de nuevas altas se ha incrementado para todo los grupos con la excepción del Grupo EDP.

Los distribuidores eléctricos del Grupo Endesa (principalmente Edistribución Redes Digitales, S.L.U.) redujeron en 0,9 puntos su tasa de rechazo de solicitudes de alta, situándose en el 33,1% 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.

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 (13,2%). Estos tres grupos suman el 37,5% del total de las altas gestionadas.

Gráfico 27. Tasa de rechazos (nuevas altas) de los principales grupos distribuidores. Evolución trimestral desde el segundo trimestre de 2019 hasta el segundo 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.

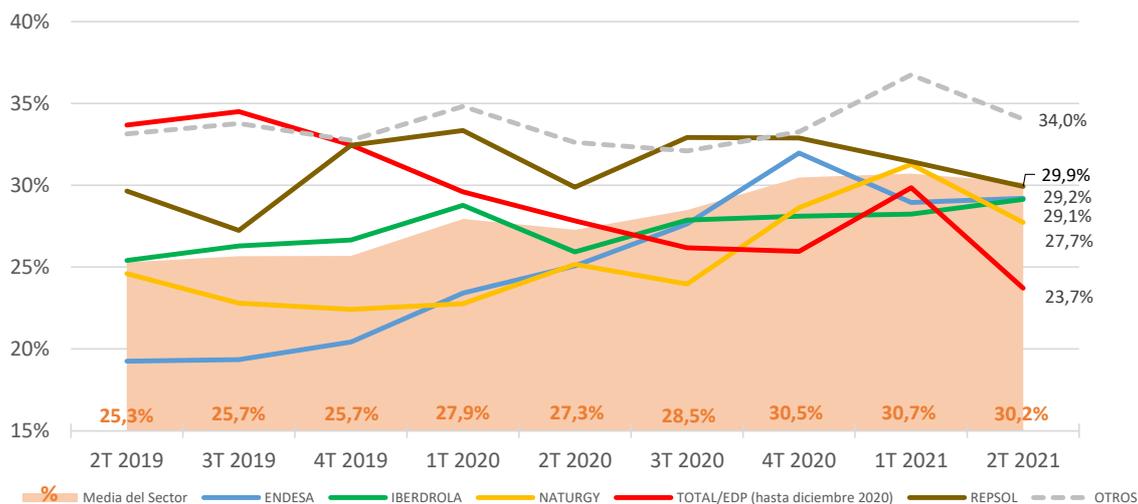
El Grupo EDP (Hidrocantábrico Distribución Eléctrica, S.A.), redujo su tasa de rechazo trimestral en 4 puntos, alcanzando así el 35% en el segundo trimestre de 2021, manteniendo no obstante la tasa de rechazo más alta. Se debe considerar que su tasa de rechazo se ve afectada por circunstancias ajenas 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 57²⁵. 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.

Si se analiza lo que hicieron los grupos **comercializadores del sector eléctrico**, observamos que la tasa media se redujo, de forma análoga a los distribuidores,

²⁵ Rechazo 57 recogido en la resolución de la CNMC de 20 de diciembre de 2016 – Falta documentación técnica de baja tensión.

en 0,5 puntos alcanzando la cifra del 30,2% en este trimestre. Los comercializadores de todos los grupos a excepción del Grupo “Otros” muestran una tasa de rechazo inferior a la media.

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



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

Los comercializadores del Grupo Endesa (Endesa Energía, S.A., Energía XXI Comercializadora de Referencia, S.L., Empresa de Alumbrado Eléctrico de Ceuta, S.A. y Energía Ceuta XXI Comercializadora de Referencia S.A.) aumentaron ligeramente su tasa de rechazo conjunta en 0,2 puntos, situándose así en 29,2%. Este grupo gestionó el 30,6% de las solicitudes de alta registradas en el segundo trimestre de 2021.

El Grupo Repsol (Repsol Comercializadora de Electricidad y Gas, S.L.U. y Régsiti Comercializadora Regulada, S.L.U.), redujo en 1,6 puntos su tasa de rechazo durante el último trimestre, situándose ésta en el 29,9%. Hay que tener en cuenta que este grupo solamente representó el 1,6 % de las solicitudes de altas gestionadas.

El Grupo Iberdrola (Iberdrola Clientes, S.A.U. y Curenergía C.U.R., S.A.U.), incrementó su tasa de rechazo en 0,9 puntos durante el trimestre analizado, alcanzando un 29,1% de solicitudes rechazadas. Este grupo gestionó un mayor número de solicitudes de alta, alcanzando el 33,3% de las presentadas durante este trimestre.

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 segundo trimestre de 2021– Sector Eléctrico

SOLICITUDES DE ALTA - ELECTRICIDAD			ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA						
Comercializador eléctrico:			IBERDROLA	ENDESA	NATURGY	EDP	VIESGO	OTROS	
Tasa de rechazo media:			30,2%	26,3%	33,1%	33,9%	35,0%	17,5%	13,2%
Solicitudes gestionadas:			209.176	69.421	98.894	27.944	3.836	2.863	6.218
IBERDROLA CLIENTES	29,6%	64.123	20,8%	48,9%	50,8%	53,3%	27,6%	52,7%	
ENDESA ENERGÍA	29,5%	57.449	44,2%	27,6%	40,3%	59,7%	22,9%	49,7%	
NATURGY IBERIA	29,0%	10.330	41,1%	52,2%	22,7%	66,7%	29,7%	50,0%	
EDP ENERGÍA	22,2%	3.559	22,9%	29,3%	20,8%	20,1%	15,8%	44,4%	
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	27,9%	2.665	30,9%	40,8%	34,8%	57,1%	9,2%	27,3%	
CURENERGÍA C.U.R.	22,5%	5.353	17,5%	58,5%	41,4%	57,1%	16,7%	57,1%	
ENERGÍA XXI COM. REF.	26,3%	6.466	38,5%	25,4%	53,5%	100,0%	25,0%	50,9%	
COM. REG., GAS & POWER	22,5%	4.004	47,0%	54,4%	16,8%	50,0%	25,4%	41,0%	
BASER COM. REF.	26,5%	748	25,0%	35,9%	34,2%	25,1%	9,1%	33,3%	
COM. REF. ENERGÉTICO	8,0%	201	50,0%	5,9%	27,3%			6,0%	
RÉGSITI COM. REF.	15,0%	153	44,4%	37,5%	54,5%		5,3%	0,0%	
FENIE ENERGÍA	27,2%	12.721	27,6%	27,3%	27,3%	34,2%	11,0%	33,0%	
HOLALUZ - CLIDOM	42,9%	7.026	43,8%	41,1%	45,9%	70,3%	25,0%	58,1%	
CIDE HC ENERGÍA	10,7%	1.956	22,2%	52,3%	27,6%		0,0%	4,5%	
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	43,4%	1.876	42,3%	47,5%	47,5%	35,2%	21,1%	0,0%	
GEO ALTERNATIVA	39,7%	1.668	34,4%	43,5%	38,9%	62,1%	42,1%	60,0%	
GESTERNOVA	32,7%	1.362	28,1%	34,2%	39,9%	77,8%	11,1%	36,4%	
UNIELÉCTRICA ENERGÍA	32,8%	982	25,5%	36,6%	10,3%	25,0%	0,0%	41,7%	
THE YELLOW ENERGY	33,6%	928	42,3%	21,9%	45,6%	55,6%		33,3%	
ELECTRA ALTO MIÑO COMERCIALIZADORA DE ENERGÍA	0,2%	896			50,0%			0,0%	
SOM ENERGÍA	43,6%	892	76,7%	30,1%	31,9%	50,0%	0,0%	20,0%	
FACTOR ENERGÍA	25,7%	864	42,9%	25,6%	18,9%	0,0%	12,5%	0,0%	
ENERGÍA COLECTIVA	38,9%	648	41,7%	38,1%	33,0%	85,7%	0,0%	66,7%	
CYE ENERGÍA	28,6%	615	26,2%	31,6%	30,3%	29,4%	50,0%		
VISALIA ENERGÍA	53,5%	544	66,4%	47,1%	53,7%	0,0%	38,5%	60,0%	
GAOLANIA SERVICIOS	44,2%	536	44,1%	43,4%	46,7%	40,0%	20,0%	87,5%	
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	44,2%	500	57,6%	59,3%	26,2%	60,0%	0,0%	22,2%	
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	51,3%	476	57,8%	68,7%	36,8%	44,0%	30,0%	0,0%	
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	13,9%	476	50,0%	20,0%	13,9%	50,0%	16,7%	1,7%	
ESTABANELL Y PAHISA MERCATOR	11,9%	463		36,2%				9,1%	
BIROU GAS	58,3%	412	55,8%	61,8%	67,7%	81,8%	28,6%	66,7%	
SYDER COMERCIALIZADORA VERDE	24,8%	411	63,3%	18,7%	29,2%	25,0%	0,0%	100,0%	
FOX ENERGÍA	29,8%	409	30,0%	26,0%	33,3%	53,8%		0,0%	
GASELEC DIVERSIFICACIÓN	17,3%	382						17,3%	
COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ	6,3%	379		83,3%				3,8%	
PEPEENERGY	44,0%	357	45,5%	47,2%	32,4%	50,0%	16,7%	12,5%	
ELEGA ENERGÍA	28,9%	339		29,3%				0,0%	
ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA	52,7%	336	25,0%	60,2%	49,5%	28,6%	0,0%	0,0%	
ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	42,0%	333	50,6%	37,4%	41,2%	66,7%	0,0%	33,3%	
AXPO IBERIA	73,3%	330	50,0%	79,1%	66,7%	100,0%	20,0%	50,0%	
ENARA GESTIÓN Y MEDIACIÓN	54,1%	318	95,9%	12,0%	75,0%			100,0%	
NABALIA ENERGÍA 2000	19,6%	312	54,3%	12,0%	25,9%		50,0%		

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. Las comercializadoras principales de los cinco grupos comercializadores con mayores cuotas (puntos de suministro) aparecen en las primeras posiciones, seguidos de los seis principales comercializadores de referencia. EDP Energía pertenece al Grupo TotalEnergies. 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” (13,2%) 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 33%.
- 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 segundo trimestre de 2021.
- Entre los comercializadores independientes, Fenie Energía (27,2% de rechazos), obtuvo tasas de rechazo por debajo de la media en las áreas de distribución de Endesa, Naturgy, EDP y Viesgo.
- Endesa Energía, Iberdrola Clientes y Naturgy Iberia, mostraron tasas de rechazo por debajo de la media en áreas de distribución correspondientes a su grupo verticalmente integrado, y 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).

Por otra parte, las tasas de rechazo de los principales **distribuidores del sector gasista**, en su conjunto ha disminuido en 2,6 puntos, y alcanzaron el 29,7% durante este trimestre. De forma generalizada, en este trimestre, todos los grupos redujeron su tasa de rechazo media. El Grupo Madrileña Red de Gas fue el grupo con la tasa de rechazos más alta (36,9%;-5,7%)

Los distribuidores gasistas del Grupo Naturgy (Nedgia), presentaron en su conjunto una reducción de su tasa de rechazo de 2,1 puntos respecto al trimestre anterior, situándose en el 30,7%, 1 punto por encima de la media. Sus distribuidores gasistas gestionaron el 58,6% de las solicitudes de alta de suministros presentadas durante el segundo trimestre de 2021.

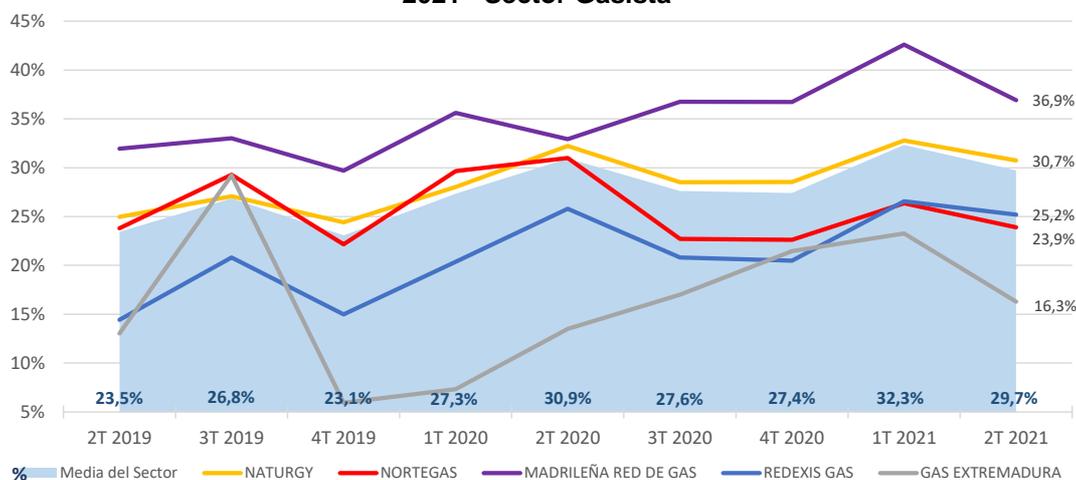
El Grupo Redexis Gas (Gas Energía Distribución de Murcia, S.A. y Redexis Gas, S.A.) aumentó su tasa de rechazo en 1,4 puntos, situándose en el 25,2% trimestral. Tanto en el Grupo Redexis Gas como en el Grupo Naturgy sus rechazos se engloban mayormente en los códigos de rechazo R04, R51 y R76²⁶.

²⁶ “R04. Falta infraestructura”. “R76. Incidencia no subsanada en periodo máximo establecido”. “R51. CUPS en servicio con otra comercializadora”.

Por su parte, los distribuidores gasistas del Grupo Nortegas (Nortegas Energía Distribución, S.A.U., NED España Distribución Gas, S.A.U., y Tolosa Gasa, S.A.), redujeron su tasa media de rechazo en 2,5 puntos durante el trimestre analizado, situando sus rechazos en el 23,9 % de las solicitudes de alta gestionadas.

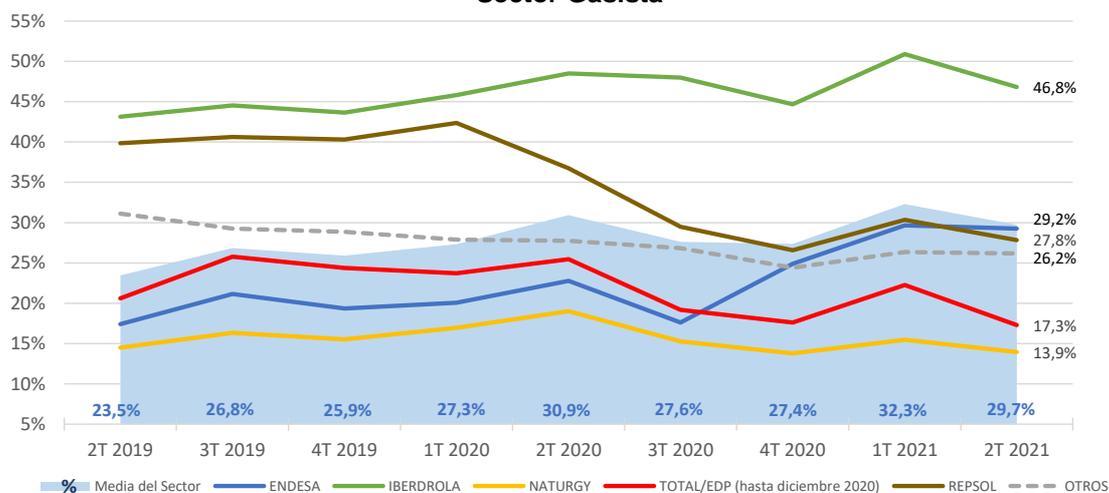
El Grupo Gas Extremadura pasó a tener el 16,3% de tasa de rechazo trimestral. En este caso, se debe tener en cuenta que el volumen de solicitudes gestionadas por el distribuidor no llega al 1% del total.

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



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: El Grupo TotalEnergies 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 disminuyó, de forma consistente con los distribuidores, en 2,6 puntos alcanzando la cifra de 29,7% durante el segundo trimestre de 2021.

El Grupo Iberdrola (Iberdrola Clientes, S.A.U. y Curenergía Comercializador de Último Recurso, S.A.U.) redujo su tasa de rechazo en 4,1 puntos y gestionó el 28,9% de las solicitudes de alta. Durante el periodo analizado, más del 50% 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.) redujo la tasa de rechazo en 0,5 puntos, hasta situarse en el 29,2%.

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 13,9%, la tasa más baja del sector.

La agrupación de comercializadores unificados en el epígrafe “Otros” redujo la tasa de rechazo trimestral en 0,2 puntos alcanzando una tasa de rechazo este trimestre del 26,2%.

Tabla 27. Tasas de rechazo (solicitudes de nuevas altas) de los comercializadores por área de distribución durante el segundo 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:	29,7%	30,7%	25,2%	36,9%	23,9%	16,3%
Solicitudes gestionadas:	56.848	33.323	8.910	7.362	6.748	485
IBERDROLA CLIENTES	47,3%	14.757	48,5%	63,2%	47,5%	24,3%
ENDESA ENERGÍA	29,0%	14.716	35,4%	17,9%	27,6%	10,9%
NATURGY IBERIA	13,0%	9.721	11,9%	36,7%	12,8%	50,0%
EDP COMERCIALIZADORA	17,1%	4.467	25,5%	17,1%	27,8%	20,0%
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	27,3%	1.302	30,1%	22,2%	18,3%	0,0%
COM. REG., GAS & POWER	17,6%	1.843	16,5%	48,0%	18,2%	50,0%
CURENERGÍA C.U.R.	42,5%	1.676	42,0%	71,0%	48,1%	27,6%
ENERGÍA XXI COM. REF.	35,6%	686	37,8%	30,8%	32,9%	40,0%
BASER COM. REF.	17,6%	425	20,8%	16,7%	24,1%	0,0%
HOLALUZ - CLIDOM	33,0%	1.577	30,4%	49,0%	33,2%	44,7%
MET ENERGÍA ESPAÑA	12,8%	1.180	14,3%	12,8%	0,0%	0,0%
FENIE ENERGÍA	16,6%	860	19,5%	7,7%	6,9%	31,3%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	20,1%	497	21,6%	10,6%	29,3%	18,6%
INSIGNIA GAS	63,0%	281	58,6%	61,8%	61,9%	88,6%
GEO ALTERNATIVA	22,5%	200	24,5%	34,8%	15,2%	50,0%
FACTOR ENERGÍA	30,2%	199	32,6%	35,7%	16,7%	0,0%
ALterna OPERADOR INTEGRAL	23,8%	181	27,6%	4,5%	28,4%	12,5%
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	26,3%	175	29,9%	0,0%	14,3%	33,3%
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	17,8%	163	20,9%	9,7%	62,5%	15,4%
GASINDUR	20,5%	146	21,9%	0,0%	0,0%	
CATGAS ENERGÍA	11,0%	145	11,2%			0,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Notas: Solo se incluyen los comercializadores con más de 100 solicitudes gestionadas en el trimestre analizado. Las comercializadoras principales de los cinco grupos comercializadores con mayores cuotas (puntos de suministro) aparecen en las primeras posiciones, seguidos de los cuatro comercializadores de último recurso. Durante este trimestre se produjeron 20 solicitudes de alta en la distribuidora DOMUS MIL y ningún rechazo; todas ellas realizadas por NEXUS ENERGÍA. EDP Comercializadora pertenece al Grupo TotalEnergies.

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 segundo 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 (47,3% de rechazos) es el único con un volumen relevante de solicitudes gestionadas que presentó tasas de rechazo por encima de la media en todas las áreas de distribución. Consecuentemente, su tasa de rechazo general continuó siendo la más alta de todo el sector si la comparamos con la obtenida por el resto de grupos comercializadores tradicionales.
- Naturgy Iberia (13%) presentó la tasa de rechazo más baja de las comercializadoras libres con mayores cuotas (puntos de suministro) y de las tasas de rechazo 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 (17,6%).

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 30,2%). Se observa que las tres principales casuísticas de rechazo alcanzan el 50,9% en su conjunto.

Gráfico 31. Principales motivos de rechazo de solicitudes de alta. Primer y segundo 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**” (29,9%). 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 se ha reducido en 0,8 puntos durante el último trimestre (30,7%).

Además, conviene recordar lo comentado por algunos distribuidores en informes anteriores en relación con que este tipo de rechazos tiene su origen en las particularidades territoriales del entorno de distribución, concentrándose los rechazos en aquellas comunidades autónomas donde se exige documentación específica de acuerdo con el tipo y características del tipo de instalación en cuestión.

Así, con el fin de reducir los rechazos en este ámbito, se han recibido las siguientes sugerencias y comentarios:

- Trasladar a los grupos de trabajo una propuesta de cambio legislativo de rango nacional que establezca requisitos homogéneos en todas las comunidades autónomas.

- Recordar a las comercializadoras la necesidad de consultar el SIPS previo al envío de las solicitudes de nuevas altas (en éste se indica si el punto de suministro en cuestión dispone del C.I.E. y los datos del mismo).

Se espera que, tal y como ha ocurrido en lo relativo al proceso de cambio de comercializador, 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”** (11,5%) 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.

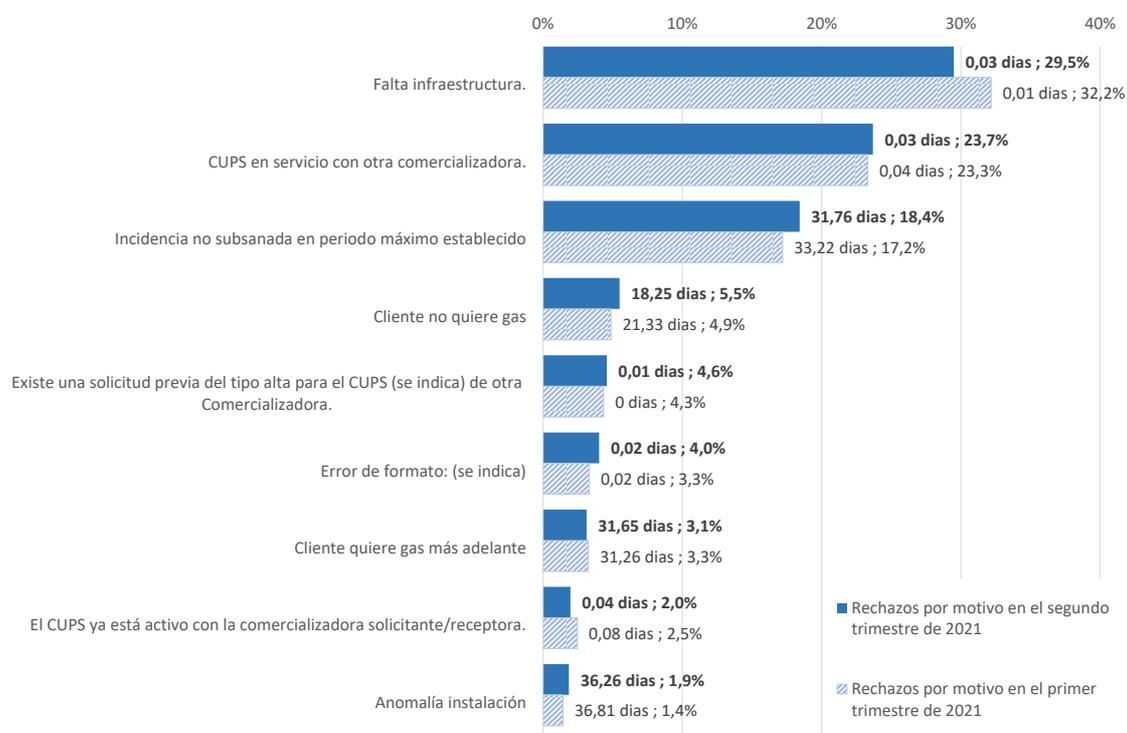
Por su parte, en el **sector gasista** (con una tasa media de rechazo del 29,7%) la tipología de rechazos estuvo mucho más concentrada que en el sector eléctrico, debido a que los tres motivos principales representaron el 71,6% del total de las solicitudes de nuevas altas.

El motivo de rechazo más frecuente durante este trimestre correspondió al “**R04. Falta infraestructura**” (29,2%), el cual reduce en 2,7 puntos la cifra del trimestre pasado. Esta casuística está relacionada con aquellas solicitudes sobre puntos de suministro de GLP que están en proceso de transformación a gas natural. El 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**” (23,7%). 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 0,4 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**” (18,4%), que aumentó 1,2 puntos con respecto al trimestre anterior (17,2%). Este hecho está directamente relacionado con los distribuidores gasistas del Grupo Naturgy (66,6% 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 31,76 días suele rondar este valor.

Gráfico 32. Principales motivos de rechazo de solicitudes de alta. Primer y segundo trimestre de 2021– Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

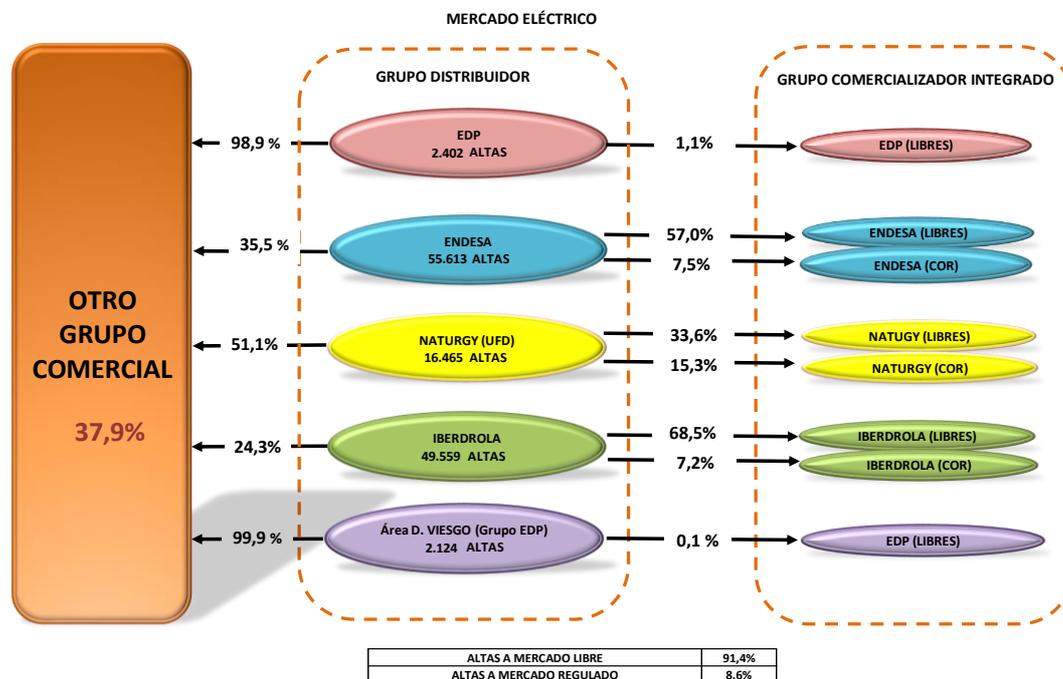
Nota: Se indica el tiempo medio en el que se rechaza por cada motivo la solicitud de alta, y la tasa del motivo de rechazo sobre el total de rechazos trimestral.

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 91,4% de las altas se activaron en comercializadores libres. De esas altas, el 59,4% se realizaron a favor de comercializadores verticalmente integrados con el distribuidor (fidelización). El 8,6% 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 68,5% y 57,0%, respectivamente. Por el contrario, el Grupo Naturgy registró la menor tasa de activación de altas a favor de sus comercializadores libres, con un 33,5% 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). Segundo trimestre de 2021 – Sector Eléctrico

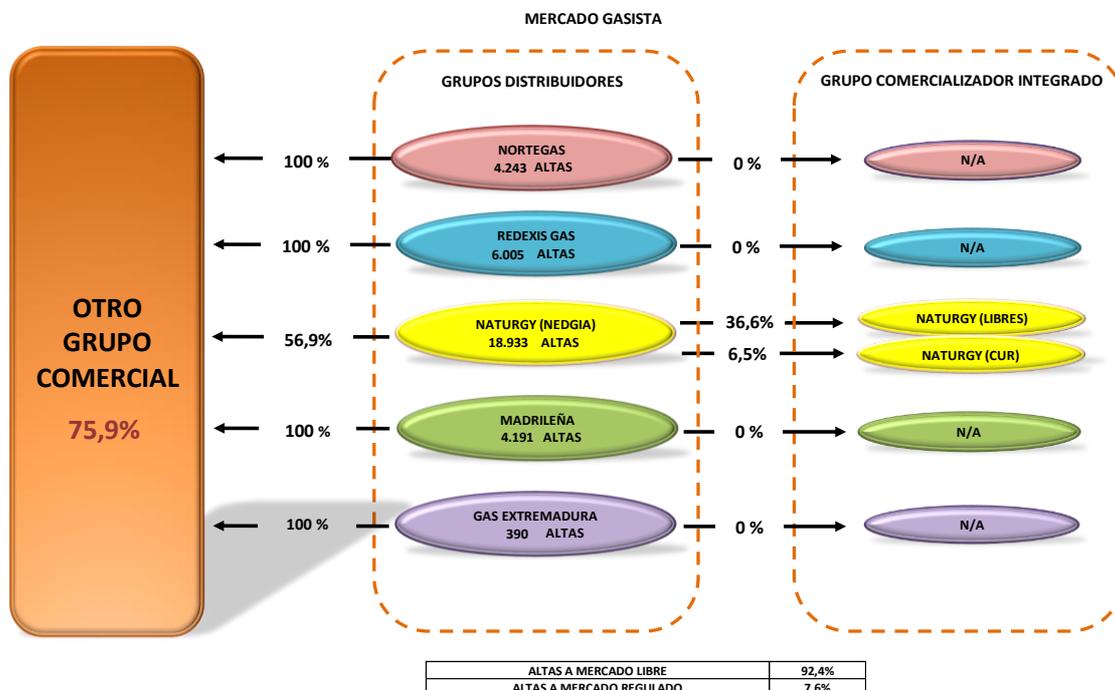


Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Notas: La comercializadora del Grupo EDP recoge los datos de altas correspondientes a EDP Clientes en el segundo 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 92,4% de las altas se activaron en comercializadores libres, entre las que, el 22,2% se activaron a favor de comercializadores libres verticalmente integrados con el distribuidor; mientras que se produjeron un 7,6% de altas a favor de un comercializador de referencia (12,7% en el año 2019, 7,3% en el 2020). El 36,6% 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). Segundo trimestre de 2021 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

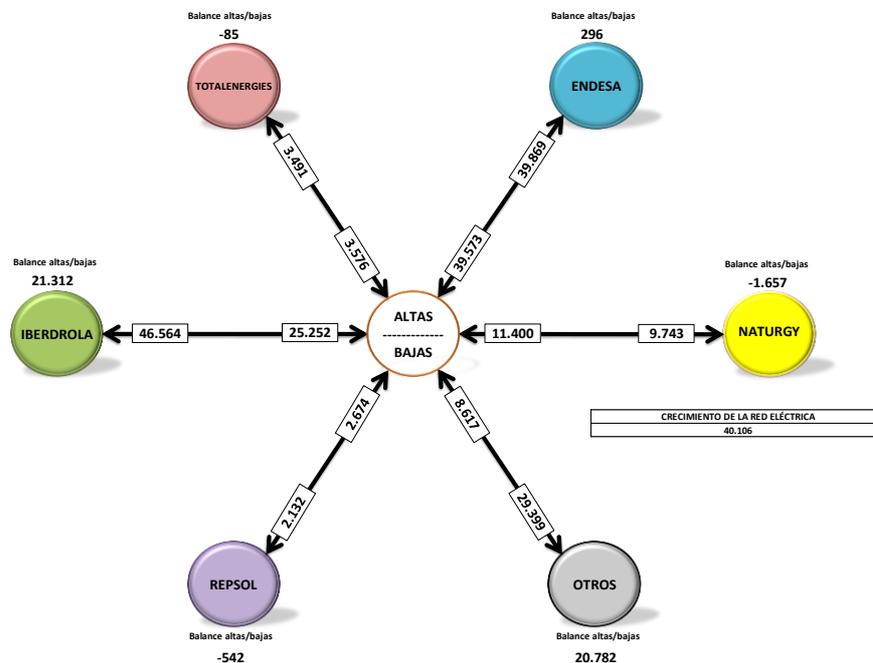
Nota: El porcentaje de altas indicado, referente al número de puntos de suministro con destino “Otro grupo comercial” incluye los que se activan tanto en el mercado regulado como en el libre, en cualquier comercializador no perteneciente al grupo verticalmente integrado con el distribuidor de ese punto 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 segundo 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 segundo trimestre de 2021, sobre un balance de altas/bajas positivo de 40.106 nuevos puntos de suministro, destacaron los datos de los comercializadores pertenecientes a los grupos Iberdrola y “Otros” con aumentos de 21.312 y 20.782 nuevos puntos de suministro, respectivamente. El Grupo Naturgy fue el grupo que tuvo un balance de altas/bajas más negativo (perdió 1.657 puntos de suministro).

Gráfico 35. Altas y bajas en grupos comerciales. Segundo trimestre de 2021 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: los datos del Grupo TotalEnergies 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 segundo trimestre de 2021, superponiendo al balance de altas/bajas, los saldos comerciales y el saldo de traspasos. Así, se obtuvo un balance total positivo de los **comercializadores agrupados en el epígrafe “Otros” de +127.775 (+3,5%)** y del Grupo Repsol de **+26.974 (+2,7%)** puntos de suministro adicionales comparándolos con el trimestre anterior.

Por otra parte, con un balance total negativo de puntos de suministro eléctricos, se encuentran los comercializadores de los grupos energéticos siguientes: **Iberdrola con -19.463 (-0,2%)** y **Enpresa con -100.057 (-1%)**.

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

MERCADO ELÉCTRICO									
GRUPO COMERCIAL	Switchings entrantes	Switchings salientes	Traspasos entrantes	Traspasos salientes	Altas	Bajas	Balance Altas-Bajas	Balance Total	% Variación Cuota PS
OTROS	371.695	260.548	2	4.156	29.399	8.617	20.782	127.775	3,5%
REPSOL	89.820	62.214	83	173	2.132	2.674	-542	26.974	2,7%
TOTALENERGIES	43.720	41.915	366	174	3.491	3.576	-85	1.912	0,2%
NATURGY	137.137	132.648	561	428	9.743	11.400	-1.657	2.965	0,1%
IBERDROLA	293.448	335.524	2.658	1.357	46.564	25.252	21.312	-19.463	-0,2%
ENDESA	250.029	353.000	2.832	214	39.869	39.573	296	-100.057	-1,0%
TOTAL	1.185.849	1.185.849	6.502	6.502	131.198	91.092	40.106	40.106	0,1%

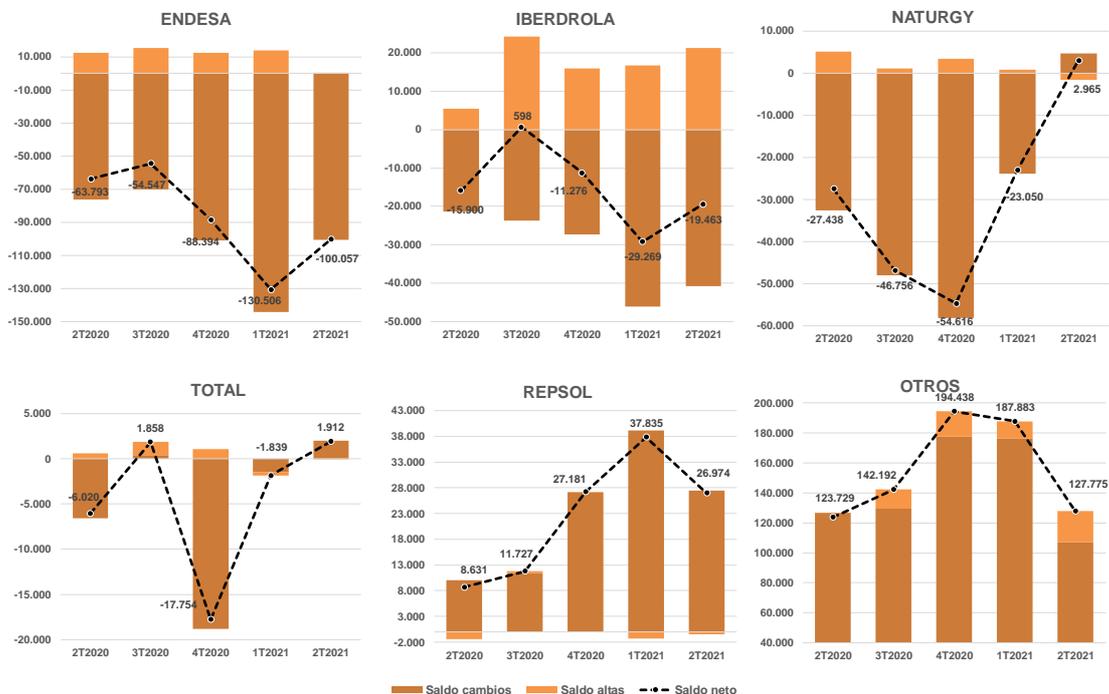
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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, en el primer trimestre de 2021 alcanzó los 187.883 puntos (en línea con el cuarto trimestre de 2020) y en este trimestre ha alcanzado los 127.775 puntos. El Grupo Repsol incrementa su cartera de clientes en 26.974 y varía un 2,7% 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 en el primer trimestre de 2021, como consecuencia del mayor peso de sus pérdidas netas de clientes por cambio de comercializador y un saldo negativo de 19.463 suministros en el segundo trimestre de 2021.

El Grupo Endesa presentó el mayor saldo neto negativo, con disminuciones de cartera de 100.000 suministros eléctricos. Este saldo neto negativo en la variación del número de suministros es consecuencia de las pérdidas de clientes por cambio de comercializador.

Gráfico 36. Resumen balance de evolución de los principales grupos comercializadores entre el segundo trimestre de 2020 y el segundo 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.

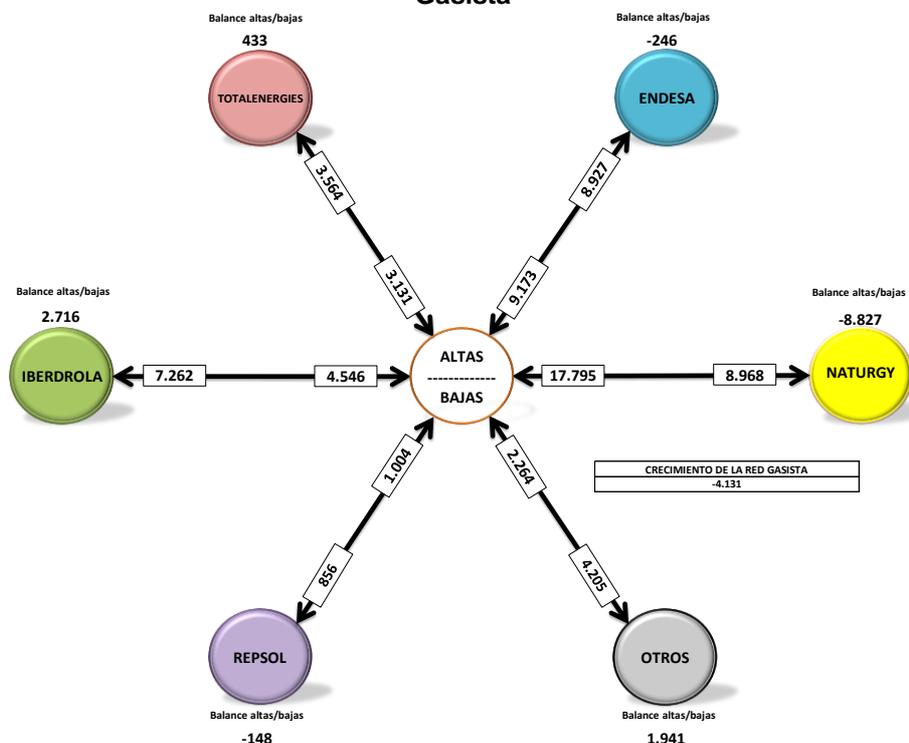
Nota: En el gráfico del Grupo TotalEnergies, los datos reflejados en el balance de evolución son los del Grupo EDP hasta el cuarto trimestre de 2020, por lo que la evolución del Grupo TotalEnergies ha de verse únicamente desde el 1T2021.

Durante el periodo analizado, el Grupo Naturgy muestra un saldo negativo en los cambios de comercializador que oscila entre los -58.061 y los -23.896 cada trimestre hasta alcanzar un saldo positivo de +4.622 este trimestre.

En el **sector gasista**, en el segundo trimestre de 2021, se observó un balance de altas/bajas total negativo, de -4.131 suministros. Los grupos Naturgy, Endesa y Repsol presentaron un balance de altas/bajas negativos de -8.827, -246 y -148 suministros respectivamente. El Grupo Naturgy fue quien sufrió las mayores pérdidas con un balance de altas/bajas negativo de -8.827 puntos de suministro este trimestre (-5.894 puntos de suministro en el trimestre anterior). Destacaron los datos obtenidos por los comercializadores pertenecientes a los grupos Iberdrola, “Otros” y TotalEnergies con 2.716, 1.941 y 433 nuevos suministros provenientes de solicitudes de alta, respectivamente.

Si además se añaden a estos valores los saldos de cambio de comercializador y los traspasos, al igual que sucedió en el sector eléctrico, destacó el balance total positivo de la **agrupación de comercializadores independientes “Otros” al aumentar +23.185 (+5,6%)** puntos de suministro, el del **Grupo Repsol, con +9.413 (+4,1%)** y el del **Grupo Iberdrola, con +11.201 (+1%)** puntos de suministro adicionales. Por otro lado, destacó el balance total negativo del **Grupo Naturgy con una pérdida de -38.917 (-1%)** puntos de suministro durante el segundo trimestre de 2021 y el del **Grupo Endesa con una pérdida de -6.451 (-0,4%)** puntos de suministro (-17.417 en el primer trimestre de 2021 (-1,1%)).

Gráfico 37. Altas y bajas en grupos comerciales. Segundo trimestre de 2021 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: los datos del Grupo TotalEnergies recogen las altas y bajas de las Comercializadoras: Baser Comercializadora de referencia, EDP Comercializadora y Total Gas y Electricidad España en el trimestre analizado.

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

MERCADO GASISTA									
GRUPO COMERCIAL	Switchings entrantes	Switchings salientes	Trasposos entrantes	Trasposos salientes	Altas	Bajas	Balance Altas-Bajas	Balance Total	% Variación Cuota PS
OTROS	68.200	45.295	0	1.661	4.205	2.264	1.941	23.185	5,6%
REPSOL	24.820	15.068	0	191	856	1.004	-148	9.413	4,1%
IBERDROLA	47.986	38.301	0	1.200	7.262	4.546	2.716	11.201	1,0%
TOTALENERGIES	15.016	18.242	271	40	3.564	3.131	433	-2.562	-0,3%
ENDESA	52.853	59.179	188	67	8.927	9.173	-246	-6.451	-0,4%
NATURGY	48.272	81.062	2.820	120	8.968	17.795	-8.827	-38.917	-1,0%
TOTAL	257.147	257.147	3.279	3.279	33.782	37.913	-4.131	-4.131	-0,1%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Los comercializadores independientes agrupados en el epígrafe “Otros” y el Grupo Iberdrola presentaron un saldo neto positivo proveniente tanto de altas como de cambios de comercializador. El Grupo “Otros” alcanzó los 23.000 nuevos puntos de suministro en este trimestre. En el trimestre anterior alcanzaron los 31.000. El Grupo Iberdrola presentó un saldo neto positivo que ha pasado de ser de 3.199 en el primer trimestre de 2020 a 18.118 en el primer trimestre de 2021 y a 11.201 en el segundo trimestre de 2021. La diferencia de crecimiento entre el segundo trimestre de 2021 y el primer trimestre para ambos grupos se relaciona con los saldos netos de cambio de comercializador.

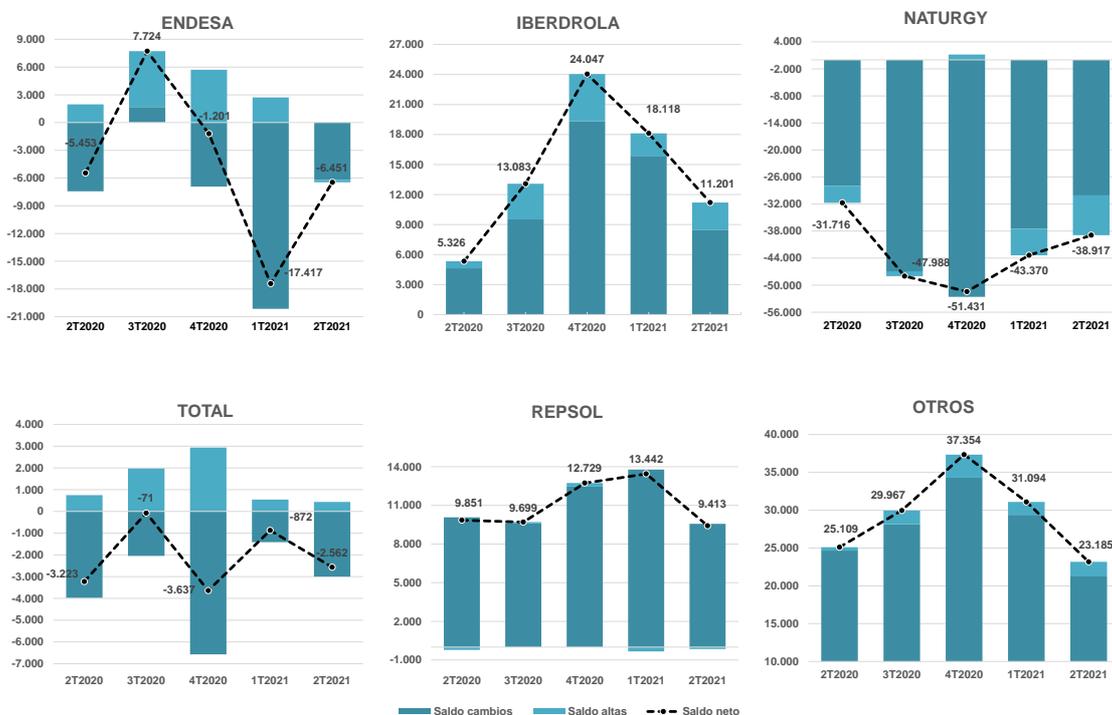
Los comercializadores gasistas del Grupo Repsol también presentaban un crecimiento sostenido de su saldo neto con nuevos suministros provenientes de cambios de comercializador. En el segundo trimestre de 2020 se redujo el saldo neto casi un 43% respecto al trimestre anterior. No obstante, en el cuarto trimestre de 2020 el saldo neto se incrementó en un 31,2%, en el primer trimestre de 2021 en un 5,6% y en este último trimestre, aunque sigue siendo positivo (+9.413) se reduce en un -30% si lo comparamos con el del primer trimestre de 2021. Aun así, el Grupo Repsol está en línea con el saldo neto del segundo trimestre de 2020.

El Grupo TotalEnergies presenta un saldo neto igual a -2.562 este trimestre.

El Grupo Endesa registró saldo neto negativo este trimestre que proviene tanto de los procesos de cambio de comercializador como de las altas. Ha pasado de tener un saldo negativo de -20.146 en los cambios de comercializador el trimestre pasado, a un saldo negativo de -6.205 en el segundo trimestre de 2021.

El Grupo Naturgy presenta saldo negativo durante el segundo trimestre de 2021, aunque éste sea más reducido que el del trimestre anterior. El saldo neto pasa de ser -43.000 en el primer trimestre de 2021 a ser aproximadamente -39.000 en este trimestre.

Gráfico 38. Resumen balance de evolución de los principales grupos comercializadores entre el segundo trimestre de 2020 y el segundo 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 traspasos en gas. Para seguir la evolución del Grupo TotalEnergies, 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 TotalEnergies ha de verse únicamente desde el 1T2021.

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.

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

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

MERCADO	CÓDIGO COM.	COMERCIALIZADORA	VARIACIÓN TRIMESTRAL DE PS	VARIACIÓN % DE PS
Electricidad	R2-856	RECICLAJES ECOLÓGICOS NAGINI	1.577	553,3%
Electricidad	R2-784	SUMINISTRADOR IBÉRICO DE ENERGÍA	12.764	248,3%
Electricidad	R2-834	RENOVAE CONSULTING	1.270	58,9%
Electricidad	R2-823	MASQLUZ 2020	7.149	49,8%
Electricidad	R2-747	VISALIA ENERGÍA	6.653	35,3%
Electricidad	R2-542	ENERGÍA COLECTIVA	26.645	34,3%
Electricidad	R2-736	HELIOLEC ENERGÍA ELÉCTRICA	1.438	28,3%
Electricidad	R2-794	BIROU GAS	5.069	28,3%
Electricidad	R2-796	BON PREU	2.770	28,1%
Electricidad	R2-680	GRUPO IBERSOGAS ENERGÍA	2.791	26,7%
Electricidad	R2-772	BULB ENERGÍA IBÉRICA	4.638	24,6%
Electricidad	R2-523	GREEN POWER SUPPLY	-7.312	-19,6%
Electricidad	R2-640	COMERCIALIZADORA DE ENERGÍA DIRECTA	-864	-55,1%
GAS	0612	INSIGNIA GAS	6.794	219,1%
GAS	0704	MASQLUZ 2020	3.210	52,3%
GAS	0671	GAOLANIA SERVICIOS	838	29,5%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Adicionalmente, conviene aclarar que:

[INICIO CONFIDENCIAL]

[FIN CONFIDENCIAL]

9. HECHOS RELEVANTES

Durante el segundo 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 (16 comercializadores) o causaron baja (4 comercializadores) durante el segundo trimestre del año 2021²⁸ se muestran en la siguiente tabla.

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

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

ESTADO	CÓDIGO COM.	COMERCIALIZADOR	FECHA
Alta	R2-846	MI ENERGIA TU ENERGIA SOLUCIONES, S.A.	01/04/2021
Alta	R2-862	SOLWE ENERGIA, S.L.	01/04/2021
Alta	R2-867	E-LUZ ENERGY SOLUTIONS, S.L.	15/04/2021
Alta	R2-868	SEVEN TRADE SOLUTIONS, S.L.U.	13/05/2021
Alta	R2-869	RECICLAJES ECOLOGICOS CHANDUY,S.L.	03/05/2021
Alta	R2-870	URANOSCOPIAE III ENERGIA, S.L.	18/05/2021
Alta	R2-871	IBERICA IMPULSA, S.L.	01/06/2021
Alta	R2-872	CLOUD ENERGY SYSTEM, S.L	13/05/2021
Alta	R2-873	ULTREYA SOLUCIONES, S.L.	26/05/2021
Alta	R2-874	UNNA GREENENERGY SERVICES, S.L.	09/06/2021
Alta	R2-875	ENERGIAS ZINQUETA COMERCIALIZADORA, S.L.U.	23/06/2021
Alta	R2-876	SOLAR EAAS, S.L.	13/05/2021
Alta	R2-877	BEROIL ENERGIA ELÉCTRICA, S.L.	10/06/2021
Alta	R2-880	HELIOS ENERGÍA INTELIGENTE, S.L.	22/06/2021
Alta	R2-881	RCM ENERGIA GROUP, S.L.	29/06/2021
Alta	R2-889	ENERGY ON BY KASUMI, S.L.	28/06/2021
Baja	R2-440	HOLDING SLOVENSKE ELEKTRARNE D.O.O.	12/04/2021
Baja	R2-561	ELYGAS POWER, S.L.	30/04/2021
Baja	R2-800	FACTOR INTEGRAL TRADING SERVICES, S.A.U.	13/05/2021
Baja	R2-522	ENERGIA NARANJA, S.L.	19/05/2021

- Los comercializadores gasistas que se dieron de alta (10 comercializadores) o causaron baja (3 comercializadores) durante el segundo trimestre del año 2021²⁹ se muestran en la siguiente tabla.

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

ESTADO	CÓDIGO COM.	COMERCIALIZADOR	FECHA
Alta	725	EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTES DE MADRID, S.A.	01/04/2021
Alta	737	ALQUILER SEGURO ENERGÍA, S.L.	01/04/2021
Alta	738	FEED ENERGÍA, S.L.	01/04/2021
Alta	735	ALUMBRA CORPORACION, S.L.	15/04/2021
Alta	743	GLOBELIGHT ENERGY, S.L.	01/05/2021
Alta	716	IBERCOEN ENERGIA, S.A.	01/06/2021
Alta	731	ALAS ENERGY GAS, S.L.	01/06/2021
Alta	739	TRADE UNIVERSAL ENERGY, S.A.	01/06/2021
Alta	740	CALORÍFICA DOMÉSTICA, S.L.	01/06/2021
Alta	729	CYE ENERGIA, S.L.	15/06/2021
Baja	31	IBERDROLA, S.A.	03/04/2021
Baja	53	IBERDROLA GENERACIÓN, S.A.U.	03/04/2021
Baja	718	BLUEGREEN ENERGY SPAIN, S.L.	03/04/2021

- 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

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

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 €
	SNC/DE/033/19	01/07/2021	110. d) LSH	150.000 €
EDP ENERGÍA, S.A.U.	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 €
	SNC/DE/031/20	14/10/2021	65.43 LSE	1.500.000 €
ENÉRGYA 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 €
	SNC/DE/107/21	22/12/2021	65.25 LSE	12.000 €
RELAX ENERGÍA, S.L.	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 abril de 2021, la comercializadora eléctrica WATIUM pasa a formar parte del Grupo VISALIA. El 1 de julio de 2021, WATIUM se dará de alta como comercializadora gasista.
- ENERGÍA ECOLÓGICA ECONÓMICA y FEED ENERGÍA, S.L. se dieron de alta como comercializadores gasistas en enero de 2021 y en abril de 2021 respectivamente. Ambas también se dieron de alta como comercializadores eléctricos en marzo de 2021 (Grupo Audax).
- El 28 de mayo de 2021, el Grupo Total durante su junta de accionistas informó del cambio de denominación del Grupo. TOTAL GAZ ELECTRICITÉ HOLDINGS FRANCE pasó a ser TOTALENERGIES GAZ & ELECTRICITÉ HOLDINGS. De la misma forma, el Grupo Total en España pasa a ser el Grupo TotalEnergies.
- En el segundo trimestre de 2021, las comercializadoras de energía eléctrica IBERRED SOLUTIONS, S.L. y TESLA MANAGEMENT, S.L. fueron inhabilitadas para el desarrollo de la actividad de comercialización de energía eléctrica.

[INICIO CONFIDENCIAL]

[FIN CONFIDENCIAL]

10. RESUMEN Y CONCLUSIONES

Primera. – Estructura del mercado eléctrico. A 30 de junio de 2021, el mercado eléctrico estaba compuesto por 29,8 millones de puntos de suministro aproximadamente, de los cuales 10,7 millones se suministraban a través de un Comercializador de Referencia o COR (35,9%), mientras que el resto, 19,1 millones, se suministraban a través de un comercializador libre (64,1%). Los cuatro grupos comercializadores con mayor cuota suministraban el 76,1% del total de los puntos de suministro del mercado libre (tres años antes suministraban el 85,1%). Por segmentos, estos comercializadores suministraron al 77% de los consumidores del segmento doméstico-comercial, al 56,5% de las pymes, al 62,1% de la industria y al 48,5% del vehículo eléctrico (al producirse una menor concentración, se aprecia una mayor competencia en estos últimos segmentos). Considerando la totalidad de los puntos de suministro, se observó que tanto el Grupo Iberdrola como el Grupo Endesa, con 10 millones y 9,8 millones de puntos de suministro respectivamente, obtienen las mayores cuotas integradas del mercado (33,4% y 32,9%), seguida por el Grupo Naturgy con 4 millones (13,6%). No obstante, esto supone unas pérdidas de clientes en los últimos tres años de 176.000, 752.000 y 590.000, respectivamente. El Grupo TotalEnergies obtiene a 30 de junio 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 algo más de 4,8 millones de puntos de suministro (16,2%). En los últimos tres años, el Grupo Repsol incrementó su número de clientes en 353.000 y el Resto de Comercializadores en casi 1,6 millones.

Segunda. – Estructura del mercado gasista. A 30 de junio 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 (19,6%); mientras que el resto, 6,4 millones se suministraron por comercializadores en el mercado libre (80,4%). En el mercado libre, los cuatro comercializadores con mayor cuota suministraban al 89,4% del total de los puntos de suministro de gas natural pertenecientes al mercado libre (tres años antes suministraban al 96,7%). Por segmentos, estos grupos suministran al 89,7% de los consumidores del segmento doméstico-comercial, al 53,3% de las pymes y al 52,6% 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 3,7 millones de puntos de suministro, obtuvo la mayor cuota integrada del mercado (46,9%), seguido por el Grupo Endesa, con 1,5 millones (19,2%), y por el Grupo Iberdrola con aproximadamente 1,1 millones de puntos de suministro (14,1%). Esto supone unas pérdidas de clientes en los últimos tres años en Naturgy de 486.000 clientes, y unas ganancias de Grupo Iberdrola de casi 120.000 clientes. El Grupo Endesa no varía prácticamente en ese periodo de tiempo. El Grupo TotalEnergies alcanzó los 0,9 millones de puntos de suministro (11,3%). El Grupo Repsol y el Resto de Comercializadores, en su conjunto, representaron 680.000 puntos de suministro (8,5%). En los últimos tres

años, Repsol y el Resto de Comercializadores incrementaron su número de clientes en 151.000 y 325.000 respectivamente.

Tercera. – Tasas de cambio de comercializador. La tasa trimestral de *cambio de comercializador* en el sector eléctrico fue del 4% (por segmentos: 3,9% en el sector doméstico-comercial, 6,2% en el sector de las pymes y 2,2% en el industrial), mientras que en el sector gasista fue del 3,2% (por segmentos: 3,2 % en el sector doméstico-comercial, 5,5% en el sector de las pymes y 2% en el industrial).

- En el sector eléctrico, las provincias de Badajoz, Granada, Jaén y Sevilla son las que registraron en el segundo trimestre de 2021, las tasas de cambio más elevadas (entre el 4,8% y el 4,9%).
- En el sector gasista, las provincias de Huelva, Málaga y Badajoz (4,4%), fueron las que presentaron los valores más altos del segundo trimestre de 2021.

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

- **Tiempos medios de cambio de comercializador en el segundo 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 5,4 días en el sector eléctrico, y de 4,5 días en el sector gasista. Esto supuso un descenso durante el último trimestre de 0,1 días en electricidad y de 0,3 días en gas natural. Estos tiempos medios varían entre los distintos comercializadores. Así, se destacan en el informe a 20 comercializadores en el sector eléctrico, y a 13 en el gasista, que obtuvieron tiempos de cambio inferiores a 5 días.
- **Tiempos medios de cambio de comercializador en el segundo 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 0,9 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 segundo 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 12,4% (11,6% en el primer trimestre de 2021). 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* (9%) y del resto de comercializadores, *Aura Energía* (5,1%), Som

Energía (6,1%) y Watium (6,3%). De entre los *distribuidores* destacó el Grupo Iberdrola (9,1%).

- En el sector gasista, la tasa de rechazo obtenida fue del 15,5% (14,7% en el primer 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* (8,2%) y del resto de comercializadores, *ADS ENERGY 8.0* (5,2%), *BIROU GAS* (5,4%) Y *Enérgya VM Gestión de Energía* (6,2%). De entre los *distribuidores* destacaron *Nortegas* (14,9%) y *Naturgy*(15%).

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 segundo trimestre de 2021, los movimientos desde el mercado libre al regulado han sido del 10,2% en el sector eléctrico y 7,8% en el gasista; y los movimientos del regulado al libre han sido del 21,6% en el sector eléctrico y 10,7% en el gasista.

Séptima. – Movimientos entre comercializadores del mismo grupo empresarial. En el segundo 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 (59,4% de la totalidad de cambios; 55,8% el trimestre anterior), siendo Iberdrola (76,3% 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 29,6% (28,4% en el año trimestre anterior), siendo el grupo con mayor fidelización de clientes el Grupo Iberdrola (61,9% de Curenergía).

Octava. – Nuevas altas de puntos de suministro y tiempos medios del proceso de alta. Se han declarado 131.198 activaciones de nuevas altas en áreas de distribución eléctricas, y 33.782 activaciones de nuevas altas en las áreas de distribución gasista durante el segundo trimestre de 2021. Los tiempos medios del distribuidor en los procesos de alta solicitados en la modalidad “cuanto antes” han sido de 4,2 días en electricidad y de 9,6 días en gas.

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

- En el **sector eléctrico**, el 91,4% de las altas se activaron en comercializadores libres. De esas altas, el 59,4% se realizaron a favor de comercializadores verticalmente integrados con el distribuidor
- En el **sector gasista**, el 92,4% de las altas se activaron en comercializadores libres, entre las que, el 22,2% 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 segundo trimestre de 2021:

- En el sector eléctrico, se obtuvo un balance total positivo de los comercializadores agrupados en el epígrafe “Otros” de +127.775 puntos (+3,5%) y del Grupo Repsol de +26.974 (+2,7%) puntos de suministro adicionales comparándolos con el trimestre anterior. Los grupos TotalEnergies y Naturgy obtuvieron un ligero balance positivo (+2.965 (0,2%), +1.912 (+0,1%)). Por otra parte, con un balance total negativo de puntos de suministro eléctricos, se encontraron los comercializadores de los grupos energéticos Iberdrola con -19.463 (-0,2%) y Endesa con -100.057 (-1%).
- 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 +23.185 (+5,6%) puntos de suministro, el del Grupo Repsol, con +9.413 (+4,1%) y el del Grupo Iberdrola, con +11.201 (+1%) puntos de suministro adicionales. Por otro lado, destacó el balance total negativo del Grupo Naturgy con una pérdida de -38.917 (-1%) puntos de suministro durante el segundo trimestre de 2021 y el del Grupo Endesa con una pérdida de -6.451 (-0,4%) puntos de suministro.

[INICIO CONFIDENCIAL]
[FIN CONFIDENCIAL]

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.

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).

ANEXO I. RESUMEN PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR. SEGUNDO 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	1.281	1.147	89,47%	100,00%	135	10,53%	100,00%	0	1.155	100,00%	6	4
R1-003	BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS	7.276	6.668	90,98%	100,00%	661	9,02%	100,00%	18	6.793	99,34%	20	0
R1-299	EDISTRIBUCIÓN REDES DIGITALES	640.773	552.133	85,45%	99,71%	93.991	14,55%	93,59%	786	546.263	99,40%	2.151	966
R1-041	ELECTRA ALTO MIÑO DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA	270	209	77,99%	0,00%	59	22,01%	0,00%	0	209	100,00%	2	0
R1-009	ELÉCTRICA CONQUENSE DISTRIBUCIÓN	1.772	1.598	90,38%	100,00%	170	9,62%	100,00%	5	1.608	100,00%	5	3
R1-018	ESTABANEL Y PAHISA ENERGÍA	1.634	1.453	85,17%	97,73%	253	14,83%	96,05%	35	1.373	96,07%	6	0
R1-008	HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	19.370	17.026	88,12%	99,57%	2.296	11,88%	99,43%	109	16.760	90,98%	50	0
R1-001	I-DE REDES ELÉCTRICAS INTELIGENTES	487.815	442.962	90,89%	100,00%	44.423	9,11%	99,89%	203	444.803	100,00%	1.134	624
R1-021	SUMINISTRADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ	1.753	1.312	75,93%	6,55%	416	24,07%	5,53%	91	1.297	48,42%	15	0
R1-002	UF DISTRIBUCIÓN ELECTRICIDAD	163.518	141.800	86,51%	99,98%	22.112	13,49%	99,59%	52	125.417	69,37%	138	0
R1-005	VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	22.551	20.134	88,85%	100,00%	2.526	11,15%	100,00%	84	19.857	99,36%	49	0
RESTO	RESTO	26.511	20.888	83,10%	84,16%	4.247	16,90%	78,76%	702	20.314	94,01%	141	64
TOTAL	TOTAL	1.374.524	1.207.330	87,58%	99,46%	171.289	12,42%	95,60%	2.085	1.185.849	96,18%	3.717	1.661

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	6.607	5.767	87,30%	99,77%	839	12,70%	99,17%	6	5.702	96,60%	55	1
R2-752	AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE	5.649	5.095	90,29%	99,88%	548	9,71%	99,09%	15	4.999	97,82%	13	5
R2-506	ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	30.892	28.678	92,95%	99,55%	2.174	7,05%	98,34%	48	28.585	98,27%	100	81
R2-865	ALQUILER SEGURO ENERGÍA	1.994	1.748	87,62%	100,00%	247	12,38%	99,19%	0	1.568	89,92%	0	0
R2-558	ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	9.762	7.138	72,97%	98,85%	2.644	27,03%	96,67%	13	7.055	94,32%	22	8
R2-499	ANOTHER ENERGY OPTION	2.775	2.453	88,11%	96,74%	331	11,89%	92,15%	5	2.429	98,48%	4	1
R2-387	AUDAX RENOVABLES	4.281	3.936	91,90%	99,62%	347	8,10%	98,27%	3	3.959	97,15%	13	21
R2-416	AURA ENERGÍA	2.469	2.343	94,86%	99,15%	127	5,14%	92,91%	0	2.214	97,24%	58	50
R2-235	AXPO IBERIA	2.911	2.289	78,71%	99,43%	619	21,29%	98,87%	4	2.261	98,58%	0	2
R2-794	BIROU GAS	6.708	5.855	87,28%	99,73%	853	12,72%	98,71%	12	5.967	98,46%	4	3
R2-796	BON PREU	3.800	2.982	77,23%	98,46%	879	22,77%	94,88%	2	2.918	99,45%	0	0
R2-772	BULB ENERGÍA IBÉRICA	7.361	6.544	88,50%	99,85%	850	11,50%	95,41%	4	6.443	96,24%	30	6
R2-291	CIDE HC ENERGÍA	1.793	1.558	89,23%	96,47%	188	10,77%	95,21%	39	1.492	96,78%	5	3
R2-475	CYE ENERGÍA	2.411	2.137	88,09%	98,97%	289	11,91%	97,58%	10	2.114	98,96%	10	3
R2-046	ELÉCTRICA SOLLERENSE	994	976	97,80%	99,69%	22	2,20%	90,91%	0	980	100,00%	1	0
R2-758	ELÉCTRICIDAD ELEIA	3.005	2.752	91,52%	99,06%	255	8,48%	96,86%	9	2.691	98,33%	6	9
R2-001	ENDESA ENERGÍA	226.934	208.275	90,77%	99,37%	21.191	9,23%	84,96%	418	203.233	96,91%	987	408
R2-523	ENELUZ 2025	6.711	6.157	91,76%	99,87%	553	8,24%	98,55%	2	6.246	98,44%	31	31
R2-542	ENERGÍA COLECTIVA	49.763	35.840	72,24%	99,51%	13.773	27,76%	99,27%	32	35.498	98,50%	154	21
R2-569	ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA	3.214	2.797	86,46%	99,68%	438	13,54%	95,89%	1	2.802	98,11%	6	5
R2-241	ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	10.180	9.302	91,42%	99,78%	873	8,58%	98,85%	8	9.248	97,20%	12	29
R2-288	ESCANDINAVA DE ELECTRICIDAD	2.599	2.377	91,74%	99,50%	214	8,26%	98,13%	6	2.306	98,35%	32	0
R2-242	FACTOR ENERGÍA ESPAÑA	2.741	2.545	92,31%	99,41%	212	7,69%	95,28%	0	2.552	90,75%	1	1
R2-109	FACTOR ENERGÍA	14.370	13.203	91,57%	99,64%	1.216	8,43%	95,48%	2	13.279	98,89%	8	7
R2-403	FENIE ENERGÍA	15.357	13.074	84,07%	99,20%	2.477	15,93%	92,81%	45	12.750	96,64%	18	19
R2-583	FOX ENERGÍA	2.002	1.871	93,08%	99,95%	139	6,92%	94,96%	3	1.847	99,30%	4	5
R2-567	GAOLANIA SERVICIOS	4.943	4.355	88,12%	99,77%	587	11,88%	97,96%	13	4.313	98,01%	1	1
R2-140	GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	4.036	3.722	92,11%	90,54%	319	7,89%	99,06%	4	4.063	98,45%	1	0
R2-603	GEO ALTERNATIVA	7.799	6.545	83,45%	99,43%	1.298	16,55%	95,92%	4	6.434	93,67%	51	9
R2-269	GESTERNOVA	4.588	4.081	88,22%	99,49%	545	11,78%	94,86%	3	4.029	94,34%	15	4
R2-732	GLOBELIGHT ENERGY	1.261	1.121	89,11%	99,73%	137	10,89%	96,35%	2	1.118	99,37%	1	0
R2-460	GOIENER	973	921	95,14%	100,00%	47	4,86%	100,00%	4	915	99,78%	2	0
R2-680	GRUPO IBERSOGAS ENERGÍA	6.338	5.758	91,14%	99,58%	560	8,86%	98,21%	12	5.668	86,19%	32	6

R2-736	HELIOLEC ENERGÍA ELÉCTRICA	1.614	1.520	94,23%	99,93%	93	5,77%	100,00%	1	1.546	98,84%	6	2
R2-408	HOLALUZ - CIUDOM	60.048	39.244	65,00%	99,50%	21.130	35,00%	96,43%	64	38.455	94,06%	382	94
R2-515	IBERDROLA CLIENTES	278.464	246.109	88,34%	99,62%	32.469	11,66%	97,10%	597	242.098	94,24%	521	127
R2-572	INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA SUR	1.352	1.239	91,17%	99,44%	120	8,83%	95,00%	2	1.207	95,28%	1	1
R2-469	INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	2.475	2.217	89,87%	99,19%	250	10,13%	99,20%	5	2.184	97,85%	14	2
R2-744	IRIS ENERGÍA EFICIENTE	6.791	6.291	92,65%	99,68%	499	7,35%	98,40%	7	6.190	97,59%	6	7
R2-586	LUVÓN ENERGÍA	1.502	1.419	93,42%	99,22%	100	6,58%	85,00%	0	1.428	97,34%	3	0
R2-823	MASQLUZ 2020	15.796	14.091	89,26%	99,87%	1.696	10,74%	99,12%	21	13.907	98,12%	30	6
R2-608	NABALIA ENERGÍA 2000	2.167	2.006	91,56%	99,50%	185	8,44%	89,19%	6	1.944	95,27%	7	1
R2-142	NATURGY IBERIA	140.697	119.344	84,95%	99,65%	21.137	15,05%	99,00%	125	115.253	97,85%	257	151
R2-161	NEXUS ENERGÍA	4.634	3.679	79,43%	99,51%	953	20,57%	98,11%	5	3.496	97,00%	2	1
R2-474	NINOBE SERVICIOS ENERGÉTICOS	1.483	1.255	84,97%	99,76%	222	15,03%	99,10%	3	1.264	95,57%	0	0
R2-771	OVO ENERGY SPAIN	2.743	2.219	80,96%	100,00%	522	19,04%	99,62%	1	2.196	99,50%	9	4
R2-565	PEPEENERGY	6.489	5.957	91,55%	99,50%	550	8,45%	97,82%	0	5.969	97,79%	0	1
R2-856	RECICLAJES ECOLÓGICOS NAGINI	1.782	1.574	87,49%	99,36%	225	12,51%	99,56%	2	1.610	97,02%	26	0
R2-750	RELAX ENERGÍA	1.507	1.445	95,95%	99,58%	61	4,05%	93,44%	0	1.396	96,49%	6	1
R2-834	RENOVAE CONSULTING	1.890	1.612	85,25%	99,44%	279	14,75%	98,57%	1	1.606	99,38%	1	0
R2-243	REPSOL COMERCIALIZADORA DE E. Y G.	94.385	86.021	90,98%	99,42%	8.528	9,02%	96,85%	134	84.182	94,13%	120	46
R2-476	SOLELEC IBÉRICA	1.732	1.575	90,47%	99,75%	166	9,53%	94,58%	2	1.599	97,00%	5	7
R2-415	SOM ENERGÍA	4.391	4.126	93,94%	99,64%	266	6,06%	98,50%	4	4.102	99,76%	3	28
R2-784	SUMINISTRADOR IBÉRICO DE ENERGÍA	30.059	25.774	85,88%	99,78%	4.239	14,12%	99,69%	14	24.861	95,73%	0	5
R2-388	SYDER COMERCIALIZADORA VERDE	1.009	832	82,05%	99,40%	182	17,95%	97,25%	1	738	97,83%	0	0
R2-182	TOTALENERGIES CLIENTES	2.471	2.241	90,73%	100,00%	229	9,27%	100,00%	0	2.245	100,00%	7	3
R2-687	TOTALENERGIES ELECTRICIDAD Y GAS ESPAÑA	2.704	2.517	92,95%	99,48%	191	7,05%	95,81%	3	2.453	97,72%	11	3
R2-004	TOTALENERGIES MERCADO ESPAÑA	39.641	35.545	89,43%	99,67%	4.203	10,57%	97,17%	38	34.923	97,67%	100	51
R2-443	UNIELÉCTRICA ENERGÍA	3.786	3.545	93,22%	98,93%	258	6,78%	87,21%	16	3.585	97,41%	19	2
R2-747	VISALIA ENERGÍA	10.959	9.608	87,59%	99,68%	1.361	12,41%	97,80%	11	8.700	97,94%	20	3
R2-776	VITA CAPITAL TRADING	1.408	1.285	90,94%	99,84%	128	9,06%	98,44%	0	1.278	98,36%	1	1
R2-449	WATIUM	2.569	2.411	93,67%	99,88%	163	6,33%	93,25%	4	2.379	99,75%	3	2
R2-248	WIND TO MARKET	1.505	1.391	92,06%	99,21%	120	7,94%	95,83%	2	1.321	97,43%	1	0
R2-456	XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	4.236	3.939	92,79%	98,91%	306	7,21%	99,02%	4	3.698	93,65%	7	0
R2-284	COR - BASER COM. REF.	4.406	4.153	93,66%	99,45%	281	6,34%	98,22%	4	4.099	94,46%	6	3
R2-540	COR - COM. REF. ENERGÉTICO	1.852	1.745	94,38%	91,17%	104	5,62%	83,65%	14	1.853	97,25%	12	0
R2-356	COR - COM. REG., GAS & POWER	21.148	19.015	89,71%	99,22%	2.180	10,29%	96,97%	7	17.821	85,25%	27	22
R2-329	COR - CURENERGÍA C.U.R.	53.983	51.132	94,75%	99,89%	2.836	5,25%	98,84%	44	50.996	96,91%	21	7
R2-292	COR - ENERGÍA XXI COM. REF.	49.414	47.338	95,12%	99,58%	2.430	4,88%	74,77%	64	46.694	99,11%	192	292
R2-290	COR - RÉGISTI COM. REF.	1.460	1.327	90,77%	99,40%	135	9,23%	99,26%	1	1.325	98,26%	0	0
RESTO	RESTO	52.751	46.394	87,38%	98,64%	6.701	12,62%	95,87%	152	47.570	97,15%	214	49
TOTAL	TOTAL	1.374.524	1.207.330	87,58%	99,46%	171.289	12,42%	95,60%	2.085	1.185.849	96,18%	3.717	1.661

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)	211.076	179.663	84,97%	99,97%	31.788	15,03%	99,57%	628	177.194	79,60%	241	0
0207	DC GAS EXTREMADURA	3.405	2.878	84,52%	100,00%	527	15,48%	100,00%	0	2.890	0,00%	0	0
0225	GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA	3.767	3.143	83,28%	100,00%	631	16,72%	99,84%	2	3.161	99,65%	1	0
0234	MADRILEÑA RED DE GAS	38.084	31.675	83,07%	99,95%	6.457	16,93%	99,78%	12	31.727	99,61%	46	0
0242	NED ESPAÑA DISTRIBUCIÓN GAS	12.013	10.259	85,51%	100,00%	1.738	14,49%	100,00%	26	10.316	99,89%	11	0
0229	NORTEGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN	13.768	11.648	84,63%	99,96%	2.115	15,37%	100,00%	16	11.708	99,55%	17	0
0238	REDEXIS GAS	23.806	19.642	82,52%	100,00%	4.161	17,48%	99,98%	21	20.067	99,53%	25	0
0216	TOLOSA GASA	95	85	89,47%	100,00%	10	10,53%	100,00%	0	84	100,00%	0	0
TOTAL	TOTAL	306.014	258.993	84,52%	99,97%	47.427	15,48%	99,68%	705	257.147	84,71%	341	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	4.829	4.635	94,77%	100,00%	256	5,23%	100,00%	0	4.724	99,36%	0	0
0649	AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE	2.136	1.954	91,48%	99,95%	182	8,52%	100,00%	1	1.943	99,64%	1	0
0537	ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	7.551	6.960	92,21%	99,97%	588	7,79%	100,00%	5	7.036	96,86%	5	0
0588	ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	3.080	1.663	53,99%	100,00%	1.417	46,01%	100,00%	0	1.682	97,38%	6	0
0518	CATGAS ENERGÍA	1.198	1.076	89,82%	100,00%	122	10,18%	100,00%	0	1.079	95,00%	2	0
0007	ENDESA ENERGÍA	52.150	46.016	88,09%	99,97%	6.224	11,91%	99,04%	19	45.236	97,34%	142	0
0638	ENERGÍA COLECTIVA	1.626	1.225	75,34%	100,00%	401	24,66%	100,00%	0	1.215	98,02%	0	0
0038	ENERGÍA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	2.204	2.079	93,82%	99,90%	137	6,18%	98,54%	17	2.062	54,07%	0	0
0082	FACTOR ENERGÍA	5.477	4.896	89,60%	99,98%	568	10,40%	100,00%	14	4.808	54,14%	0	0
0527	FENIE ENERGÍA	1.730	1.510	86,78%	99,93%	230	13,22%	96,52%	0	1.513	97,36%	1	0
0671	GAOLANIA SERVICIOS	1.101	994	89,71%	100,00%	114	10,29%	100,00%	0	998	60,22%	1	0
0001	GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	1.076	874	81,30%	100,00%	201	18,70%	100,00%	3	945	99,47%	2	0
0606	GEO ALTERNATIVA	2.792	2.032	72,65%	99,95%	765	27,35%	99,74%	1	2.135	96,49%	11	0
0089	HOLALUZ - CLIDOM	15.795	10.962	69,38%	99,96%	4.837	30,62%	100,00%	0	10.910	97,30%	15	0
0529	IBERDROLA CLIENTES	50.832	43.431	85,34%	99,95%	7.458	14,66%	99,66%	24	42.789	95,82%	54	0
0612	INSIGNIA GAS	11.750	10.257	87,30%	99,98%	1.492	12,70%	100,00%	1	10.210	96,11%	10	0
0653	IRIS ENERGÍA EFICIENTE	1.255	1.141	90,92%	100,00%	114	9,08%	99,12%	0	1.113	98,38%	1	0
0704	MASQLUZ 2020	6.641	6.005	90,42%	100,00%	636	9,58%	100,00%	1	5.891	99,20%	11	0
0033	NATURGY IBERIA	54.239	41.339	76,03%	99,97%	13.035	23,97%	99,67%	436	40.786	44,34%	19	0
0035	NEXUS ENERGÍA	1.718	1.460	85,03%	100,00%	257	14,97%	100,00%	1	1.470	98,30%	2	0
0044	REPSOL COMERCIALIZADORA DE E.y.G.	26.133	23.996	91,78%	99,99%	2.150	8,22%	99,95%	24	23.822	98,37%	3	0
0002	TOTALENERGIES CLIENTES	14.962	13.279	88,76%	99,98%	1.682	11,24%	99,76%	54	13.350	80,31%	3	0
0605	XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	1.385	1.274	91,99%	99,92%	111	8,01%	100,00%	0	1.258	98,41%	0	0
0060	C.U.R. - BASER COM. REF.	1.516	1.386	91,42%	100,00%	130	8,58%	100,00%	7	1.408	80,68%	0	0
0052	C.U.R. - COM. REG., GAS & POWER	7.731	6.478	83,54%	99,98%	1.276	16,46%	100,00%	73	6.541	34,28%	10	0
0054	C.U.R. - CURENERGÍA C.U.R.	6.086	5.175	85,03%	100,00%	911	14,97%	99,89%	2	5.197	95,88%	7	0
0059	C.U.R. - ENERGÍA XXI COM. REF.	8.515	7.986	93,77%	99,99%	531	6,23%	99,81%	4	7.617	95,06%	18	0
RESTO	RESTO	10.506	8.910	84,76%	99,90%	1.602	15,24%	99,75%	18	9.409	93,63%	17	0
TOTAL	TOTAL	306.014	258.993	84,52%	99,97%	47.427	15,48%	99,68%	705	257.147	84,71%	341	0

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ANEXO II. RESUMEN PROCESO DE ALTAS DE NUEVOS SUMINISTROS. SEGUNDO TRIMESTRE DE 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	179	104	57,46%	100,00%	77	42,54%	100,00%	0	102	100,00%	0	0
R1-003	BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS	732	620	81,47%	100,00%	141	18,53%	100,00%	18	557	98,38%	13	0
R1-299	EDISTRIBUCIÓN REDES DIGITALES	90.834	65.665	66,90%	99,28%	32.486	33,10%	88,02%	1.822	55.206	93,93%	653	0
R1-041	ELECTRA ALTO MIÑO DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA	905	901	99,56%	0,00%	4	0,44%	0,00%	0	901	100,00%	0	0
R1-009	ELÉCTRICA CONQUENSE DISTRIBUCIÓN	192	131	68,23%	100,00%	61	31,77%	100,00%	0	131	100,00%	0	0
R1-018	ESTABANEL Y PAHISA ENERGÍA	405	467	89,12%	99,57%	57	10,88%	100,00%	8	425	99,76%	0	0
R1-008	HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	3.806	2.495	65,04%	99,68%	1.341	34,96%	96,27%	79	2.402	94,13%	14	0
R1-001	I-DE REDES ELÉCTRICAS INTELIGENTES	68.867	50.904	73,76%	99,98%	18.110	26,24%	100,00%	534	49.296	99,99%	600	0
R1-021	SUMINISTRADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ	436	368	84,02%	89,13%	70	15,98%	1,43%	5	363	98,62%	0	0
R1-002	UFD DISTRIBUCIÓN ELECTRICIDAD	26.709	18.473	66,11%	99,94%	9.471	33,89%	99,94%	32	16.465	41,86%	43	0
R1-005	VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	2.114	1.742	82,91%	100,00%	359	17,09%	100,00%	57	1.567	99,55%	43	0
RESTO	RESTO	5.171	4.177	81,44%	84,39%	952	18,56%	86,66%	139	3.783	94,98%	51	3
TOTAL	TOTAL	200.350	146.047	69,82%	98,56%	63.129	30,18%	93,43%	2.694	131.198	89,88%	1417	3

Cod Com	Comercializador	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
R2-752	AHORRELUIZ SERVICIOS ONLINE	64	45	63,38%	100,00%	26	36,62%	96,15%	1	38	86,84%	0	0
R2-506	ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	1.800	1.061	56,56%	99,15%	815	43,44%	94,48%	27	943	89,50%	18	0
R2-865	ALQUILER SEGURO ENERGÍA	14	9	64,29%	100,00%	5	35,71%	100,00%	0	5	100,00%	0	0
R2-558	ALTRNA OPERADOR INTEGRAL	300	193	57,96%	100,00%	140	42,04%	89,29%	4	173	87,86%	0	0
R2-499	ANOTHER ENERGY OPTION	56	23	41,82%	100,00%	32	58,18%	100,00%	1	22	95,45%	2	2
R2-387	AUDAX RENOVABLES	162	98	56,32%	100,00%	76	43,68%	94,74%	0	93	76,34%	3	0
R2-416	AURA ENERGÍA	174	70	39,33%	100,00%	108	60,67%	98,15%	2	55	87,27%	3	0
R2-235	AXPO IBERIA	308	88	26,67%	96,59%	242	73,33%	95,87%	4	80	93,75%	0	0
R2-794	BIROU GAS	372	172	41,75%	100,00%	240	58,25%	99,58%	2	167	92,22%	1	0
R2-796	BON PREU	71	46	63,89%	97,83%	26	36,11%	100,00%	3	37	97,30%	1	0
R2-772	BULB ENERGÍA IBÉRICA	147	113	76,35%	100,00%	35	23,65%	97,14%	2	106	83,96%	2	0
R2-291	CIDE HC ENERGÍA	2.012	1.746	89,26%	92,50%	210	10,74%	91,43%	61	1.642	94,76%	8	1
R2-475	CYE ENERGÍA	597	439	71,38%	99,09%	176	28,62%	94,32%	6	405	94,07%	3	0
R2-046	ELÉCTRICA SOLLERENSE	62	51	75,00%	100,00%	17	25,00%	88,24%	1	51	100,00%	0	0
R2-758	ELECTRICIDAD ELEIA	181	104	55,32%	98,08%	84	44,68%	95,24%	2	95	70,53%	2	0
R2-001	ENDESA ENERGÍA	53.714	40.478	70,46%	99,68%	16.971	29,54%	88,41%	838	35.460	93,89%	344	0
R2-523	ENELUZ 2025	56	33	58,93%	100,00%	23	41,07%	95,65%	0	31	100,00%	1	0
R2-542	ENERGÍA COLECTIVA	624	396	61,11%	99,75%	252	38,89%	97,22%	4	361	89,75%	4	0
R2-569	ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA	307	159	47,32%	99,37%	177	52,68%	95,48%	6	130	81,54%	0	0
R2-241	ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	268	151	54,12%	100,00%	128	45,88%	92,97%	2	131	96,18%	0	0
R2-288	ESCANDINAVA DE ELECTRICIDAD	114	90	76,27%	100,00%	28	23,73%	96,43%	1	83	92,77%	1	0
R2-242	FACTOR ENERGÍA ESPAÑA	101	92	77,97%	100,00%	26	22,03%	88,46%	0	78	93,59%	0	0
R2-109	FACTOR ENERGÍA	793	642	74,31%	98,91%	222	25,69%	86,94%	2	436	71,33%	0	0
R2-403	FENIE ENERGÍA	12.099	9.255	72,75%	99,27%	3.466	27,25%	91,52%	185	8.011	88,53%	13	0
R2-583	FOX ENERGÍA	399	287	70,17%	99,30%	122	29,83%	93,44%	7	281	95,73%	3	0
R2-567	GAOLANIA SERVICIOS	507	299	55,78%	99,67%	237	44,22%	92,41%	17	258	89,15%	2	0
R2-140	GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	478	279	55,80%	97,85%	221	44,20%	94,12%	13	197	78,68%	3	0
R2-603	GEO ALTERNATIVA	1.582	1.005	60,25%	99,60%	663	39,75%	94,87%	16	922	88,94%	7	0
R2-269	GESTERNOVA	1.329	916	67,25%	98,91%	446	32,75%	95,74%	18	661	87,29%	5	0
R2-732	GLOBELIGHT ENERGY	51	24	45,28%	100,00%	29	54,72%	100,00%	2	21	95,24%	0	0
R2-460	GOIENER	155	116	75,82%	100,00%	37	24,18%	100,00%	2	114	100,00%	1	0

R2-680	GRUPO IBERSO GAS ENERGÍA	204	144	62,07%	99,31%	88	37,93%	87,50%	3	118	90,68%	1	0
R2-736	HELIOLEC ENERGÍA ELÉCTRICA	200	106	54,08%	100,00%	90	45,92%	97,78%	1	103	94,17%	4	0
R2-408	HOLALUZ - CLIDOM	6.626	4.013	57,12%	98,98%	3.013	42,88%	94,03%	88	3.416	87,91%	23	0
R2-515	IBERDROLA CLIENTES	63.251	45.118	70,36%	99,86%	19.005	29,64%	97,34%	887	42.475	95,71%	670	0
R2-572	INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA SUR	186	109	56,48%	100,00%	84	43,52%	94,05%	5	85	87,06%	0	0
R2-469	INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	472	232	48,74%	99,14%	244	51,26%	98,77%	7	220	78,64%	0	0
R2-744	IRIS ENERGÍA EFICIENTE	155	118	69,41%	100,00%	52	30,59%	78,85%	5	104	88,46%	1	0
R2-586	LUVÓN ENERGÍA	179	105	53,85%	100,00%	90	46,15%	86,67%	4	96	79,17%	0	0
R2-823	MASQLUZ 2020	6	4	66,67%	100,00%	2	33,33%	100,00%	0	4	100,00%	1	0
R2-608	NABALIA ENERGÍA 2000	309	251	80,45%	62,95%	61	19,55%	95,08%	3	96	80,21%	2	0
R2-142	NATURGY IBERIA	9.785	7.337	71,03%	99,88%	2.993	28,97%	97,93%	42	6.709	49,26%	9	0
R2-161	NEXUS ENERGÍA	277	150	51,55%	100,00%	141	48,45%	92,91%	1	125	76,00%	2	0
R2-474	NINOBE SERVICIOS ENERGÉTICOS	142	65	45,14%	100,00%	79	54,86%	98,73%	4	57	94,74%	0	0
R2-771	OVO ENERGY SPAIN	49	38	79,17%	100,00%	10	20,83%	100,00%	1	30	76,67%	1	0
R2-565	PEPEENERGY	327	200	56,02%	99,00%	157	43,98%	93,63%	7	176	87,50%	0	0
R2-856	RECICLAJES ECOLÓGICOS NAGINI	69	22	31,88%	95,45%	47	68,12%	97,87%	0	18	83,33%	3	0
R2-750	RELAX ENERGÍA	93	48	51,06%	100,00%	46	48,94%	95,65%	1	44	81,82%	1	0
R2-834	RENOVAE CONSULTING	23	14	56,00%	100,00%	11	44,00%	90,91%	0	13	100,00%	1	0
R2-243	REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	2.601	1.921	72,08%	99,64%	744	27,92%	94,89%	51	1.747	87,46%	14	0
R2-476	SOLELEC IBÉRICA	259	153	55,23%	98,69%	124	44,77%	89,52%	3	131	93,89%	0	0
R2-415	SÓM ENERGÍA	816	503	56,39%	97,81%	389	43,61%	94,60%	11	361	91,41%	3	0
R2-784	SUMINISTRADOR IBÉRICO DE ENERGÍA	3	1	33,33%	100,00%	2	66,67%	100,00%	0	1	100,00%	0	0
R2-388	SYDER COMERCIALIZADORA VERDE	392	309	75,18%	100,00%	102	24,82%	93,14%	4	283	94,70%	3	0
R2-182	TOTALENERGÍAS CLIENTES	228	184	80,35%	100,00%	45	19,65%	100,00%	0	183	100,00%	0	0
R2-687	TOTALENERGÍAS ELECTRICIDAD Y GAS ESPAÑA	255	168	60,43%	99,40%	110	39,57%	89,09%	2	142	84,51%	0	0
R2-004	TOTALENERGÍAS MERCADO ESPAÑA	3.476	2.770	77,83%	99,71%	789	22,17%	95,18%	46	2.649	90,90%	15	0
R2-443	UNIELÉCTRICA ENERGÍA	886	660	67,21%	98,94%	322	32,79%	82,92%	11	533	92,31%	9	0
R2-747	VISALIA ENERGÍA	528	253	46,51%	99,60%	291	53,49%	96,22%	3	230	83,04%	6	0
R2-776	VITA CAPITAL TRADING	50	21	41,18%	100,00%	30	58,82%	100,00%	1	21	95,24%	1	0
R2-449	WATIUM	148	117	74,05%	99,15%	41	25,95%	90,24%	3	103	82,52%	0	0
R2-248	WIND TO MARKET	94	45	44,55%	100,00%	56	55,45%	98,21%	0	35	82,86%	1	0
R2-456	XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	460	410	86,13%	86,34%	66	13,87%	98,48%	0	381	55,64%	1	0
R2-284	COR - BASER COM. REF.	725	550	73,53%	99,82%	198	26,47%	95,96%	11	517	92,46%	2	0
R2-540	COR - COM. REF. ENERGÉTICO	199	185	92,04%	95,68%	16	7,96%	87,50%	1	177	97,18%	2	0
R2-356	COR - COM. REG., GAS & POWER	3.808	3.103	77,50%	99,71%	901	22,50%	97,67%	4	2.837	48,89%	12	0
R2-329	COR - CURENERGÍA C.U.R.	5.297	4.146	77,45%	100,00%	1.207	22,55%	98,84%	47	4.015	96,19%	30	0
R2-292	COR - ENERGÍA XXI COM. REF.	5.946	4.768	73,74%	99,81%	1.698	26,26%	86,22%	60	4.287	93,45%	38	0
R2-290	COR - RÉGISTI COM. REF.	152	130	84,97%	99,23%	23	15,03%	100,00%	3	127	98,43%	2	0
RESTO	RESTO	12.777	9.096	66,99%	84,77%	4.482	33,01%	92,75%	145	7.462	89,05%	132	0
TOTAL	TOTAL	200.350	146.047	69,82%	98,56%	63.129	30,18%	93,43%	2.694	131.198	89,88%	1417	3

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)	29.987	23.080	69,26%	99,97%	10.243	30,74%	71,33%	6	18.933	42,20%	389	0
0207	DC GAS EXTREMADURA	485	406	83,71%	100,00%	79	16,29%	100,00%	0	390	0,00%	1	0
0243	DOMUS MIL NATURAL	58	20	100,00%	100,00%	0	0,00%	0,00%	38	20	100,00%	0	0
0225	GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA	1.175	992	79,49%	100,00%	256	20,51%	73,83%	0	937	97,44%	1	0
0234	MADRILEÑA RED DE GAS	6.979	4.644	63,08%	100,00%	2.718	36,92%	90,65%	2	4.191	0,67%	2	0
0242	NED ESPAÑA DISTRIBUCIÓN GAS	2.605	2.258	73,43%	99,96%	817	26,57%	49,08%	4	1.657	95,84%	3	0
0229	NORTEGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN	3.379	2.864	78,57%	100,00%	781	21,43%	71,96%	24	2.570	98,99%	2	0
0238	REDEXIS GAS	7.124	5.673	74,04%	100,00%	1.989	25,96%	77,22%	1	5.068	92,28%	21	0
0216	TOLOSA GASA	25	14	50,00%	100,00%	14	50,00%	92,86%	0	16	100,00%	0	0
TOTAL	TOTAL	51.817	39.951	70,28%	99,98%	16.897	29,72%	74,27%	75	33.782	52,62%	419	0

Cod Com	Comercializador	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
0649	AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE	11	7	77,78%	100,00%	2	22,22%	100,00%	0	5	80,00%	2	0
0537	ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	442	397	79,88%	100,00%	100	20,12%	50,00%	0	358	68,72%	0	0
0588	ALTRNA OPERADOR INTEGRAL	164	138	76,24%	100,00%	43	23,76%	65,12%	0	114	50,00%	0	0
0518	CATGAS ENERGÍA	132	129	88,97%	100,00%	16	11,03%	31,25%	0	97	34,02%	3	0
0007	ENDESA ENERGÍA	13.154	10.455	71,05%	100,00%	4.261	28,95%	69,75%	3	8.558	60,86%	145	0
0638	ENERGÍA COLECTIVA	12	12	92,31%	100,00%	1	7,69%	0,00%	0	7	42,86%	0	0
0038	ENERGÍA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	26	15	51,72%	100,00%	14	48,28%	85,71%	0	10	60,00%	0	0
0082	FACTOR ENERGÍA	175	139	69,85%	100,00%	60	30,15%	65,00%	0	123	56,10%	0	0
0527	FENIE ENERGÍA	797	717	83,37%	99,86%	143	16,63%	60,14%	1	643	57,23%	8	0
0671	GAOLANIA SERVICIOS	76	51	62,96%	100,00%	30	37,04%	83,33%	0	57	64,91%	0	0
0001	GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	144	129	73,71%	100,00%	46	26,29%	32,61%	0	90	60,00%	0	0
0606	GEO ALTERNATIVA	185	155	77,50%	100,00%	45	22,50%	66,67%	0	141	35,46%	4	0
0089	HOLALUZ - CLIDOM	1.367	1.057	67,03%	100,00%	520	32,97%	64,23%	2	780	41,92%	32	0
0529	IBERDROLA CLIENTES	13.783	7.777	52,70%	99,95%	6.980	47,30%	88,07%	10	6.387	46,78%	98	0
0612	INSIGNIA GAS	242	104	37,01%	100,00%	177	62,99%	85,88%	0	45	51,11%	2	0
0653	IRIS ENERGÍA EFICIENTE	15	11	68,75%	100,00%	5	31,25%	80,00%	0	8	62,50%	0	0
0704	MASOLUZ 2020	3	1	33,33%	100,00%	2	66,67%	100,00%	0	1	100,00%	0	0
0033	NATURGY IBERIA	8.842	8.455	86,98%	99,98%	1.266	13,02%	38,31%	2	7.572	30,35%	55	0
0035	NEXUS ENERGÍA	133	83	79,05%	100,00%	22	20,95%	54,55%	38	77	63,64%	1	0
0044	REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	1.186	947	72,73%	100,00%	355	27,27%	71,27%	2	799	47,31%	8	0
0002	TOTALENERGIES CLIENTES	4.047	3.701	82,85%	99,97%	766	17,15%	52,87%	10	3.240	86,30%	13	0
0605	XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	73	61	73,49%	100,00%	22	26,51%	59,09%	0	52	44,23%	1	0
0060	C.U.R. - BASER COM. REF.	374	350	82,35%	100,00%	75	17,65%	44,00%	1	315	85,71%	1	0
0052	C.U.R. - COM. REG., GAS & POWER	1.673	1.518	82,37%	100,00%	325	17,63%	53,23%	0	1.306	47,70%	20	0
0054	C.U.R. - CURENERGÍA C.U.R.	1.604	963	57,46%	100,00%	713	42,54%	91,87%	2	875	39,43%	6	0
0059	C.U.R. - ENERGÍA XXI COM. REF.	600	442	64,43%	100,00%	244	35,57%	68,03%	0	369	53,66%	6	0
RESTO	RESTO	2.557	2.137	76,29%	100,00%	664	23,71%	68,07%	4	1.753	75,13%	14	0
TOTAL	TOTAL	51.817	39.951	70,28%	99,98%	16.897	29,72%	74,27%	75	33.782	52,62%	419	0

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

ANEXO III. COMERCIALIZADORES DEL MERCADO REGULADO (COR/CUR) CON MAYORES CUOTAS EN CADA COMUNIDAD AUTÓNOMA A 30 DE JUNIO 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	5.121.543	41,0%	ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	39,7%	ANDALUCÍA	478.066	20,3%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	17,3%
ARAGÓN	934.276	35,6%	ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	34,8%	ARAGÓN	245.394	9,9%	ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	9,4%
ASTURIAS	732.044	29,4%	BASER COM. REF., S.A.	25,0%	ASTURIAS	224.408	5,2%	BASER COM. REF., S.A.	5,0%
BALEARES	726.525	29,2%	ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	28,7%	BALEARES	115.583	20,3%	ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	20,1%
CANARIAS	1.219.781	40,7%	ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	40,1%	CANARIAS	-	-	-	-
CANTABRIA	437.248	32,0%	RÉGSITI COM. REF., S.L.U.	28,2%	CANTABRIA	183.297	8,4%	BASER COM. REF., S.A.	7,9%
CASTILLA Y LEÓN	2.057.641	33,6%	CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	22,0%	CASTILLA Y LEÓN	507.563	16,1%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	14,1%
CASTILLA-LA MANCHA	1.456.048	41,7%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	23,4%	CASTILLA-LA MANCHA	285.128	15,7%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	14,3%
CATALUÑA	4.497.433	32,4%	ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	31,6%	CATALUÑA	2.199.165	25,9%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	24,8%
CEUTA Y MELILLA	63.753	4,3%	ENERGÍA CEUTA XXI COM. REF., S.A.U.	3,7%	CEUTA Y MELILLA	0	-	-	-
COMUNIDAD VALENCIANA	3.614.667	31,3%	CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	30,7%	COMUNIDAD VALENCIANA	656.567	20,5%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	19,2%
EXTREMADURA	765.130	32,8%	CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	15,5%	EXTREMADURA	87.954	20,9%	ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	14,6%
GALICIA	1.857.979	56,6%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	53,6%	GALICIA	292.731	22,7%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	22,2%
LA RIOJA	250.871	30,4%	CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	29,4%	LA RIOJA	90.239	17,7%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	16,8%
MADRID	3.418.206	34,0%	CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	17,2%	MADRID	1.794.510	22,7%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	13,8%
MURCIA	904.872	27,7%	CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	27,2%	MURCIA	102.170	8,2%	BASER COM. REF., S.A.	6,8%
NAVARRA	395.837	30,0%	CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	28,8%	NAVARRA	151.590	17,2%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	16,1%
PAÍS VASCO	1.322.573	28,9%	CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	27,9%	PAÍS VASCO	561.827	4,1%	BASER COM. REF., S.A.	3,1%
TOTAL	29.776.427	35,9%			TOTAL	7.976.192	19,6%		