

# **INFORME DE SUPERVISIÓN DE LOS CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR- TERCER TRIMESTRE DE 2021**

**REF. IS/DE/014/21**

## ÍNDICE

### INFORME DE SUPERVISIÓN DE LOS CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR– TERCER TRIMESTRE DE 2021

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 .....	19
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 .....	36
4.2.1	ANÁLISIS DE LOS RECHAZOS DEL PROCESO DE CAMBIO .....	38
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 CONSUMIDORES.....	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.....	61
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. ....	82
9.	HECHOS RELEVANTES.....	83
10.	RESUMEN Y CONCLUSIONES .....	85
	ACUERDO.....	89
	ANEXO I. RESUMEN PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR. TERCER TRIMESTRE DE 2021 .....	90
	ANEXO II. RESUMEN PROCESO DE ALTAS DE NUEVOS SUMINISTROS. TERCER TRIMESTRE DE 2021 .....	93
	ANEXO III. COMERCIALIZADORES DEL MERCADO REGULADO (COR/CUR) CON MAYORES CUOTAS EN CADA COMUNIDAD AUTÓNOMA A 30 DE SEPTIEMBRE DE 2021 .....	96

## **INFORME DE SUPERVISIÓN DE LOS CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR – TERCER 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<sup>a</sup>. Pilar Sánchez Núñez

#### **Secretario**

D. Miguel Bordiu García-Ovies

En Madrid, a 8 de septiembre de 2022

La Sala de Supervisión Regulatoria, en su reunión de 8 de septiembre de 2022, ha aprobado el presente informe de supervisión de los cambios de comercializador producidos en el tercer 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 Eléctrico<sup>1</sup> 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<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> «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».

<sup>2</sup> «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) <sup>3</sup> 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

---

<sup>3</sup> «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 campo<sup>4</sup>, 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*

---

<sup>4</sup> 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 eléctrica<sup>5</sup>, 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,

---

<sup>5</sup> 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 misma<sup>6</sup>.

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 2021<sup>7</sup> 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.

---

<sup>6</sup> “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.”

<sup>7</sup> [https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/qanda\\_21\\_5202](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 tercer 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 28 de junio se organiza la reunión 49ª del grupo de trabajo técnico (GT2) en el sector eléctrico con el objetivo de mejorar los protocolos de comunicación en

relación a la gestión del autoconsumo eléctrico. De este grupo de trabajo se extraen 11 líneas de actuación para continuar con la mejora de la gestión del autoconsumo.

**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, 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 y mandata a la CNMC el establecimiento de los formatos de comunicación para que el comercializador de referencia (COR) pueda solicitar al distribuidor la aplicación del suministro mínimo vital en un punto de suministro. Con este objetivo el 30 de septiembre, se organiza la reunión 50ª del grupo de trabajo técnico (GT2). El 19 de octubre se publica la versión 2.3 de formatos eléctricos adaptados al suministro mínimo vital. Como consecuencia de las sucesivas prórrogas posteriores que se han establecido, finalmente el suministro mínimo vital entrará en vigor el 1 de enero de 2023.

En el sector gasista, el 16 de agosto de 2021, se implanta la versión temporal 2.1.1, y se diseña un protocolo de comunicación para que los distribuidores informen a los comercializadores de los nuevos peajes de aplicación en cada punto de suministro, con el fin de que estos últimos puedan informar al consumidor. Las pruebas de la versión 2.2 se realizan del 30 de agosto al 30 de septiembre de 2021. Para el desarrollo ordenado del plan de pruebas, la CNMC diseña y publica la descripción de las pruebas y el listado de participantes registrados. Durante el periodo de pruebas, se realiza el seguimiento y se resuelven todas las consultas recibidas hasta la implantación de la versión 2.2 el 1 de octubre de 2021.

## **2. ESTRUCTURA DEL MERCADO MINORISTA**

Como paso previo al análisis de los cambios de comercializador, así como de las altas y bajas de puntos de suministro que han tenido lugar durante el tercer trimestre de 2021, se recogen los principales datos de la estructura del mercado minorista a 30 de septiembre 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 742 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 tercer trimestre de 2021.**

Sector	Comercializadores	Distribuidores	Total
Electricidad	314	327	641
Gas	81	20	101
<b>TOTAL</b>	<b>395</b>	<b>347</b>	<b>742</b>

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, e impulsar la penetración del vehículo eléctrico.

A 30 de septiembre de 2021, el mercado eléctrico estaba compuesto por 29,8 millones de puntos de suministro aproximadamente, de los cuales 10,5 millones se suministraban a través de un Comercializador de Referencia o COR (35,1%), mientras que el resto, 19,3 millones, se suministraban a través de un comercializador libre (64,9%).

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

TIPO MERCADO	3T 2018		3T2019		3T 2020		3T 2021	
	Suministros	% Total						
Mercado Libre	18.084.129	61,5%	18.476.314	62,6%	18.697.647	63,1%	19.339.486	64,9%
Mercado Regulado	11.297.848	38,5%	11.042.646	37,4%	10.946.857	36,9%	10.476.514	35,1%
<b>TOTAL</b>	<b>29.381.977</b>	<b>100%</b>	<b>29.518.960</b>	<b>100%</b>	<b>29.644.504</b>	<b>100%</b>	<b>29.816.000</b>	<b>100%</b>

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Puntos de suministro registrados a 30 de septiembre 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 1,25 millones (+6,9%), mientras que los suministros en el mercado regulado se han reducido en 820 mil (-7,3%) puntos.

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

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

COMERCIALIZADORES MERCADO LIBRE	3T 2018		3T 2019		3T 2020		3T 2021	
	Suministros	% Total						
GRUPO IBERDROLA	6.634.733	36,7%	6.614.709	35,8%	6.540.793	35,0%	6.602.430	34,1%
GRUPO ENDESA	5.389.673	29,8%	5.455.856	29,5%	5.305.428	28,4%	5.185.176	26,8%
GRUPO NATURGY	2.363.856	13,1%	2.094.886	11,3%	1.931.946	10,3%	1.961.661	10,1%
GRUPO TOTALENERGIES/GRUPO EDP (hasta diciembre 2020)	934.172	5,2%	929.287	5,0%	925.694	5,0%	928.638	4,8%
<b>Subtotal 4 grupos comercializadores con mayor cuota</b>	<b>15.322.434</b>	<b>84,7%</b>	<b>15.094.738</b>	<b>81,7%</b>	<b>14.703.861</b>	<b>78,6%</b>	<b>14.677.905</b>	<b>75,9%</b>
GRUPO REPSOL	451.444	2,5%	586.779	3,2%	674.591	3,6%	841.654	4,4%
FENIE ENERGÍA	351.180	1,9%	374.470	2,0%	398.583	2,1%	440.705	2,3%
GRUPO CHC	411.360	2,3%	395.089	2,1%	384.438	2,1%	370.464	1,9%
GRUPO HOLALUZ	129.008	0,7%	177.846	1,0%	215.855	1,2%	288.341	1,5%
GRUPO AUDAX	151.489	0,8%	183.567	1,0%	234.152	1,3%	265.923	1,4%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	71.309	0,4%	136.472	0,7%	210.343	1,1%	239.646	1,2%
SOM ENERGÍA	79.850	0,4%	101.424	0,5%	114.030	0,6%	130.175	0,7%
ENERGÍA COLECTIVA	11.086	0,1%	23.332	0,1%	45.597	0,2%	122.685	0,6%
ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	48.555	0,3%	103.124	0,6%	138.012	0,7%	121.336	0,6%
GRUPO VISALIA/WATIUM (hasta abril 2021)	51.666	0,3%	55.935	0,3%	62.478	0,3%	109.512	0,6%
GRUPO FACTOR ENERGÍA	46.967	0,3%	59.267	0,3%	83.226	0,4%	109.082	0,6%
GEO ALTERNATIVA	22.678	0,1%	49.980	0,3%	50.269	0,3%	78.727	0,4%
GRUPO VILLAR MIR	58.726	0,3%	85.183	0,5%	82.838	0,4%	70.897	0,4%
COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ	60.073	0,3%	60.012	0,3%	59.160	0,3%	59.415	0,3%
GESTERNOVA	19.215	0,1%	40.156	0,2%	57.049	0,3%	57.398	0,3%
RESTO DE COMERCIALIZADORES	797.089	4,4%	948.940	5,1%	1.183.165	6,3%	1.356.621	7,0%
<b>Subtotal otros comercializadores</b>	<b>2.761.695</b>	<b>15,3%</b>	<b>3.381.576</b>	<b>18,3%</b>	<b>3.993.786</b>	<b>21,4%</b>	<b>4.661.581</b>	<b>24,1%</b>
<b>Total mercado libre</b>	<b>18.084.129</b>	<b>100%</b>	<b>18.476.314</b>	<b>100%</b>	<b>18.697.647</b>	<b>100%</b>	<b>19.339.486</b>	<b>100%</b>

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 TotalEnergies Electricidad y Gas España, TotalEnergies Clientes y TotalEnergies Mercado. Grupo Repsol compuesto por Repsol Comercializadora de electricidad y gas, Gaolania Servicios y Ekiluz Energía Comercializadora. 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; Love Energy, Feed Energía y Energía Ecológica Económica. 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 septiembre de 2021.

A 30 de septiembre de 2021, los cuatro grupos comercializadores con mayor cuota suministraban el 75,9% del total de los puntos de suministro del mercado libre (tres años antes suministraban el 84,7%). En la misma fecha, los otros comercializadores suministraban el 24,1% de estos suministros, equivalente a aproximadamente 4,7 millones de puntos (tres años antes suministraban el 15,3%, equivalente a 2,8 millones de puntos). Entre ellos destacaron el Grupo Repsol (cuota del 4,4%), Fenie Energía (2,3%), CIDE HC Energía (cuota del 1,9%), el Grupo Holaluz (1,5%), el Grupo Audax (1,4%), Aldro Energía y Soluciones (1,2%), Som Energía (0,7%), y Alterna Operador Integral, el Grupo Visalia, el Grupo Factor Energía y Energía Colectiva (0,6%). 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 169,1% y un 57% 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 76,8% en el segmento doméstico-comercial; en los segmentos pyme, industrial y vehículo eléctrico lograron menores participaciones, 57,2%, 62,4% y 35,1% 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 Holaluz, Grupo Audax, y Aldro Energía y Soluciones obtuvieron cuotas de entre el 4,5% y el 1,1% en el segmento doméstico-comercial. La suma de las cuotas de estos seis comercializadores alcanzó el 12,5% 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 2,8% en industrial); Aldro Energía y Soluciones (cuotas del 4,1% en pyme y del 1,7% en industrial); Fenie Energía (cuotas del 3,8% en pyme y del 2,7% en industrial); el Grupo Factor Energía (cuotas del 2,4% en pyme y del 0,9% 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 1,2% y 1% en el segmento pyme, y de un 1,9% y un 4,2% 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 317 puntos de suministro. Los cuatro grupos comercializadores con mayor cuota alcanzaron una cuota media del 35,1% en el segmento de mercado vehículo eléctrico. Fenie Energía, el Grupo Audax y el Grupo Factor Energía obtuvieron cuotas de entre el 2,2% y el 3,5% en dicho segmento.

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

COMERCIALIZADORES MERCADO LIBRE	SEGMENTO DE MERCADO				TOTAL
	DOMÉSTICO	PYME	INDUSTRIAL	V. ELÉCTRICO	
GRUPO IBERDROLA	34,6%	23,3%	32,7%	15,8%	34,1%
GRUPO ENDESA	27,1%	21,7%	18,1%	10,1%	26,8%
GRUPO NATURGY	10,1%	10,4%	10,2%	8,9%	10,1%
GRUPO TOTALENERGIES/GRUPO EDP (hasta diciembre 2020)	4,9%	1,9%	1,4%	0,3%	4,8%
<b>Subtotal 4 grupos comercializadores con mayor cuota</b>	<b>76,8%</b>	<b>57,2%</b>	<b>62,4%</b>	<b>35,1%</b>	<b>75,9%</b>
GRUPO REPSOL	4,5%	1,8%	0,9%	22,5%	4,4%
FENIE ENERGÍA	2,2%	3,8%	2,7%	3,2%	2,3%
GRUPO CHC	2,0%	0,7%	1,0%	0,9%	1,9%
GRUPO HOLALUZ	1,5%	1,3%	0,3%	0,0%	1,5%
GRUPO AUDAX	1,2%	4,6%	2,8%	3,5%	1,4%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	1,1%	4,1%	1,7%	0,9%	1,2%
SOM ENERGÍA	0,7%	0,3%	0,1%	0,3%	0,7%
ENERGÍA COLECTIVA	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%
ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	0,7%	0,1%	0,0%	0,3%	0,6%
GRUPO VISALIA/WATIUM (hasta abril 2021)	0,5%	1,9%	0,6%	0,3%	0,6%
GRUPO FACTOR ENERGÍA	0,5%	2,4%	0,9%	2,2%	0,6%
GEO ALTERNATIVA	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%
GRUPO VILLAR MIR	0,3%	0,9%	1,2%	0,0%	0,4%
COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ	0,3%	0,1%	0,0%	0,0%	0,3%
GESTERNOVA	0,3%	0,7%	0,8%	0,0%	0,3%
RESTO DE COMERCIALIZADORES	6,4%	20,0%	24,5%	30,7%	7,0%
<b>Subtotal otros comercializadores</b>	<b>23,2%</b>	<b>42,8%</b>	<b>37,6%</b>	<b>64,9%</b>	<b>24,1%</b>
<b>Total mercado libre</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

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 TotalEnergies Electricidad y Gas España, TotalEnergies Clientes y TotalEnergies Mercado. Grupo Repsol compuesto por Repsol Comercializadora de electricidad y gas, Gaolania Servicios y Ekiluz Energía Comercializadora. Grupo Audax compuesto por Audax Renovables; UniEléctrica Energía; ACSOL Energía Global; ADS Energy 8.0; Fox Energía; Iris Energía Eficiente; Nabalía Energía 2000; Vivo Energía Futura; Ahorreluz Servicios Online; Cima Energía Comercializadora; Masqluz 2020; By Energyc Energía Eficiente; Love Energy, Feed Energía y Energía Ecológica Económica. 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 Visalía compuesto por Ecoluz Energía, Suministrador Ibérico de Energía, Visalía Energía y WATIUM. 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 septiembre 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 63,8% de los puntos de suministro, valor que supuso un aumento de 1,9 puntos porcentuales respecto al del año anterior (61,9%).

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

TIPO MERCADO	SEGMENTO	3T 2018		3T2019		3T 2020		3T 2021	
		Suministros	% Total						
Mercado Libre	DOMÉSTICO	17.212.674	60,4%	17.585.562	61,5%	17.802.193	61,9%	18.436.135	63,8%
	PYME	760.284	98,5%	779.054	98,6%	783.763	98,7%	789.571	98,8%
	INDUSTRIAL	111.171	99,1%	111.698	99,2%	111.691	99,2%	113.464	99,1%
	V.ELÉCTRICO	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	316	99,7%
<b>TOTAL LIBRE</b>		<b>18.084.129</b>	<b>61,5%</b>	<b>18.476.314</b>	<b>62,6%</b>	<b>18.697.647</b>	<b>63,1%</b>	<b>19.339.486</b>	<b>64,9%</b>
Mercado Regulado	DOMÉSTICO	11.285.172	39,6%	11.031.056	38,5%	10.935.402	38,1%	10.465.802	36,2%
	PYME	11.697	1,5%	10.703	1,4%	10.582	1,3%	9.653	1,2%
	INDUSTRIAL	979	0,9%	887	0,8%	873	0,8%	1.058	0,9%
	V.ELÉCTRICO	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	1	0,3%
<b>TOTAL REGULADO</b>		<b>11.297.848</b>	<b>38,5%</b>	<b>11.042.646</b>	<b>37,4%</b>	<b>10.946.857</b>	<b>36,9%</b>	<b>10.476.514</b>	<b>35,1%</b>
<b>TOTAL</b>		<b>29.381.977</b>	<b>100,0%</b>	<b>29.518.960</b>	<b>100,0%</b>	<b>29.644.504</b>	<b>100,0%</b>	<b>29.816.000</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Puntos de suministro registrados a 30 de septiembre 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 (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 9,7 millones de puntos de suministro respectivamente, obtienen las mayores cuotas integradas del mercado (33,3% y 32,7%), seguida por el Grupo Naturgy con 4,1 millones (13,6%). No obstante, esto supone unas pérdidas de clientes en los últimos tres años de 184.000, 755.000 y 538.000, respectivamente. El Grupo TotalEnergies obtiene a 30 de septiembre 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 4,9 millones de puntos de suministro (16,5%). En los últimos tres años, el Grupo Repsol incrementó su número de clientes en 390.000 y el Resto de Comercializadores en 1,5 millones.

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

GRUPO COMERCIALIZADOR	DOMÉSTICO				PYME				INDUSTRIAL				VEHÍCULO ELÉCTRICO		TOTAL MERCADO	
	%ML	%MR	Suministros	% TOTAL	%ML	%MR	Suministros	% TOTAL	%ML	%MR	Suministros	% TOTAL	Suministros	% TOTAL	Suministros	% TOTAL
IBERDROLA	65,7%	34,3%	9.712.067	33,6%	99,0%	1,0%	185.854	23,3%	98,9%	1,1%	37.557	32,8%	50	15,8%	9.935.528	33,3%
ENDESA	52,4%	47,6%	9.538.529	33,0%	96,2%	3,8%	177.775	22,2%	98,5%	1,5%	20.855	18,2%	32	10,1%	9.737.191	32,7%
NATURGY	47,2%	52,8%	3.959.344	13,7%	99,1%	0,9%	82.532	10,3%	97,2%	2,8%	11.866	10,4%	29	8,8%	4.053.771	13,6%
TOTALENERGÍAS	79,3%	20,7%	1.150.309	4,0%	98,4%	1,6%	15.143	1,9%	99,6%	0,4%	1.539	1,3%	1	0,3%	1.166.992	3,9%
REPSOL	79,5%	20,5%	1.039.506	3,6%	99,3%	0,7%	14.481	1,8%	99,1%	0,9%	1.022	0,9%	71	22,3%	1.055.980	3,5%
CHC	88,5%	11,5%	411.283	1,4%	100,0%	0,0%	5.439	0,7%	99,9%	0,1%	1.130	1,0%	3	0,9%	417.855	1,4%
RESTO DE COMERCIALIZADORES	100,0%	0,0%	3.090.899	10,7%	100,0%	0,0%	318.000	39,8%	100,0%	0,0%	40.553	35,4%	131	41,3%	3.449.883	11,6%
<b>TOTAL</b>			<b>28.901.937</b>	<b>100,0%</b>			<b>799.224</b>	<b>100,0%</b>			<b>114.522</b>	<b>100,0%</b>	<b>317</b>	<b>100,0%</b>	<b>29.816.000</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Puntos de suministro del mercado libre y regulado por grupo comercializador. Grupo TotalEnergies compuesto por TotalEnergies Electricidad y Gas España, TotalEnergies Clientes, TotalEnergies Mercado y Baser Comercializadora de Referencia. 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 septiembre de 2021 – Sector Eléctrico**

COMERCIALIZADORES	MERCADO LIBRE (PS A 30-09-21)	% MERCADO LIBRE	MERCADO REGULADO (PS A 30-09-21)	% MERCADO REGULADO	MERCADO TOTAL (PS A 30-09-21)	% MERCADO TOTAL
G. IBERDROLA	6.602.430	34,1%	3.333.098	31,8%	9.935.528	33,3%
G. ENDESA	5.185.176	26,8%	4.552.015	43,4%	9.737.191	32,7%
G. NATURGY	1.961.661	10,1%	2.092.110	20,0%	4.053.771	13,6%
G. TOTALENERGÍAS	928.638	4,8%	238.354	2,3%	1.166.992	3,9%
G. REPSOL	841.654	4,4%	213.426	2,0%	1.055.080	3,5%
FENIE ENERGÍA	440.705	2,3%			440.705	1,5%
G. CHC	370.464	1,9%	47.391	0,5%	417.855	1,4%
G. HOLALUZ	288.341	1,5%			288.341	1,0%
G. AUDAX	265.923	1,4%			265.923	0,9%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	239.646	1,2%			239.646	0,8%
SOM ENERGÍA	130.175	0,7%			130.175	0,4%
ENERGÍA COLECTIVA	122.685	0,6%			122.685	0,4%
ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	121.336	0,6%			121.336	0,4%
GRUPO VISALIA	109.512	0,6%			109.512	0,4%
GRUPO FACTOR ENERGÍA	109.082	0,6%			109.082	0,4%
GEO ALTERNATIVA	78.727	0,4%			78.727	0,3%
GRUPO VILLAR MIR	70.897	0,4%			70.897	0,2%
COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ	58.415	0,3%			58.415	0,2%
GESTERNOVA	57.398	0,3%			57.398	0,2%
G. GASELEC	30.444	0,2%	120	0,0%	30.564	0,1%
RESTO DE COMERCIALIZADORES	1.326.177	6,9%			1.326.177	4,4%
<b>TOTAL</b>	<b>19.339.486</b>	<b>100,0%</b>	<b>10.476.514</b>	<b>100,0%</b>	<b>29.816.000</b>	<b>100,0%</b>

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 30 de septiembre de 2021.

Nota: Grupo TotalEnergies compuesto por TotalEnergies Electricidad y Gas España, TotalEnergies Clientes, TotalEnergies Mercado y Baser Comercializadora de Referencia. Grupo Factor Energía compuesto por Factor Energía y Factor Energía España. Grupo Repsol compuesto por Repsol Comercializadora de electricidad y gas, Gaolania Servicios, Ekiluz Energía Comercializadora y Régisiti Comercializadora Regulada. 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 (34,1%) y en el global del Mercado (33,3%). Por el contrario, Endesa es la que obtiene la mayor cuota de puntos de suministro en el Mercado Regulado (43,4%).

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 septiembre de 2021.

## 2.2 SECTOR GASISTA

A 30 de septiembre de 2021, el mercado del gas natural estaba compuesto por cerca de 8 millones de puntos de suministro, de los cuales, 1,5 millones fueron suministrados en el mercado regulado a través de un Comercializador de Último Recurso o CUR (19,4%); mientras que el resto, 6,4 millones se suministraron por comercializadores en el mercado libre (80,6%).

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

TIPO MERCADO	3T 2018		3T2019		3T 2020		4T 2021	
	Suministros	% Total						
<b>Mercado Libre</b>	6.279.558	79,8%	6.341.780	80,1%	6.381.479	80,2%	6.425.291	80,6%
<b>Mercado Regulado</b>	1.592.768	20,2%	1.579.776	19,9%	1.579.745	19,8%	1.543.615	19,4%
<b>TOTAL</b>	<b>7.872.326</b>	<b>100%</b>	<b>7.921.556</b>	<b>100%</b>	<b>7.961.224</b>	<b>100%</b>	<b>7.968.906</b>	<b>100%</b>

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Puntos de suministro registrados a 30 de septiembre 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 tercer trimestre de 2021, los cuatro comercializadores con mayor cuota suministraban al 89,1% del total de los puntos de suministro de gas natural pertenecientes al mercado libre (tres años antes suministraban al 96,2%). Los “otros comercializadores” alcanzaron el 10,9% de estos suministros (tres años antes suministraban al 3,8%), destacando el Grupo Repsol (cuota del 3,9%), el Grupo Holaluz–Clidom (cuota del 1%), el Grupo Audax (cuota del 0,9%) y el Grupo ENI (cuota del 0,8%), Fenie Energía (cuota del 0,6%), y 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 tercer trimestre del año, entre 2018 y 2021 – Sector Gasista**

COMERCIALIZADORES MERCADO LIBRE	3T 2018		3T2019		3T 2020		3T 2021	
	Suministros	% Total						
GRUPO NATURGY	2.918.509	46,4%	2.773.463	43,5%	2.619.776	41,1%	2.508.963	39,0%
ENDESA ENERGÍA	1.293.614	20,5%	1.321.359	20,7%	1.326.021	20,8%	1.303.053	20,3%
IBERDROLA CLIENTES	1.003.535	15,9%	1.022.238	16,1%	1.034.202	16,2%	1.076.395	16,8%
GRUPO TOTALENERGIES/GRUPO EDP(hasta diciembre 2020)	840.944	13,4%	849.384	13,3%	848.795	13,3%	835.486	13,0%
<b>Subtotal 4 grupos comercializadores con mayor cuota</b>	<b>6.056.602</b>	<b>96,2%</b>	<b>5.966.444</b>	<b>93,7%</b>	<b>5.828.794</b>	<b>91,3%</b>	<b>5.723.897</b>	<b>89,1%</b>
GRUPO REPSOL	93.051	1,5%	145.099	2,3%	203.276	3,2%	247.768	3,9%
GRUPO HOLALUZ	12.742	0,2%	23.058	0,4%	36.999	0,6%	64.317	1,0%
GRUPO AUDAX	15.815	0,3%	26.719	0,4%	48.050	0,8%	57.763	0,9%
GRUPO ENI/ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES(hasta febrero 2021)	15.638	0,2%	24.623	0,4%	36.626	0,6%	53.262	0,8%
FENIE ENERGÍA	20.950	0,3%	25.365	0,4%	29.831	0,5%	36.072	0,6%
GRUPO FACTOR ENERGÍA	5.582	0,1%	13.701	0,2%	26.503	0,4%	35.211	0,5%
GEO ALTERNATIVA/CEPSA COMERCIAL DE PETROLEO(hasta enero 2021)	7.730	0,1%	20.229	0,3%	29.076	0,5%	31.679	0,5%
ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	7.701	0,1%	17.717	0,3%	26.940	0,4%	25.367	0,4%
CATGAS ENERGÍA	6.463	0,1%	13.876	0,2%	20.838	0,3%	24.964	0,4%
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	2.182	0,0%	12.031	0,2%	14.105	0,2%	11.866	0,2%
RESTO COMERCIALIZADORES INDEPENDIENTES	50.917	0,8%	79.637	1,3%	80.441	1,3%	113.125	1,8%
<b>Subtotal otros comercializadores</b>	<b>238.771</b>	<b>3,8%</b>	<b>402.055</b>	<b>6,3%</b>	<b>552.685</b>	<b>8,7%</b>	<b>701.394</b>	<b>10,9%</b>
<b>Total mercado libre</b>	<b>6.295.373</b>	<b>100%</b>	<b>6.368.499</b>	<b>100%</b>	<b>6.381.479</b>	<b>100%</b>	<b>6.425.291</b>	<b>100%</b>

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 TotalEnergies Electricidad y Gas España y TotalEnergies Clientes. 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, Love Energy, Feed Energía y Energía Ecológica Económica. 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 12.000 puntos de suministro a 30 de septiembre 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 10,6% (0,3 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 44,4% y del 46,6%, respectivamente (con una reducción de -2,3 puntos en el segmento pyme y de -0,8 puntos en el segmento industrial en comparación con el segundo trimestre de 2021, respectivamente). Entre los “otros comercializadores” destacaron: Grupo Repsol (cuota 3,9% en el segmento doméstico-comercial), el Grupo EDP y Servigas (cuota 4,5% ambos en pyme) y el Grupo EDP también en el segmento industrial con una cuota del 5,1%.

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 septiembre de 2021 – Sector Gasista**

COMERCIALIZADORES MERCADO LIBRE	SEGMENTO DE MERCADO			TOTAL
	DOMÉSTICO	PYME	INDUSTRIAL	
GRUPO NATURGY	39,1%	29,8%	35,4%	39,0%
ENDESA ENERGÍA	20,3%	14,3%	15,4%	20,3%
IBERDROLA CLIENTES	16,8%	9,6%	1,4%	16,8%
GRUPO TOTALENERGIES	13,1%	1,9%	1,2%	13,0%
<b>Subtotal 4 grupos comercializadores con mayor cuota</b>	<b>89,4%</b>	<b>55,6%</b>	<b>53,4%</b>	<b>89,1%</b>
GRUPO REPSOL	3,9%	0,6%	0,8%	3,9%
GRUPO HOLALUZ	1,0%	0,1%	0,0%	1,0%
GRUPO AUDAX	0,9%	2,5%	0,7%	0,9%
GRUPO ENI	0,8%	8,0%	5,6%	0,8%
FENIE ENERGÍA	0,6%	0,5%	0,1%	0,6%
GRUPO FACTOR ENERGÍA	0,5%	1,4%	2,6%	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%	1,0%	0,4%	0,2%
RESTO COMERCIALIZADORES INDEPENDIENTES	1,5%	30,2%	36,2%	1,8%
<b>Subtotal otros comercializadores</b>	<b>10,6%</b>	<b>44,4%</b>	<b>46,6%</b>	<b>10,9%</b>
<b>Total mercado libre</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

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 TotalEnergies Electricidad y Gas España y TotalEnergies Clientes. 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, Love Energy, Feed Energía y Energía Ecológica Económica. 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 12.000 puntos de suministro a 30 de septiembre 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 tercer 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 80,5% de dicho segmento.

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

TIPO MERCADO	SEGMENTO	3T 2018		3T2019		3T 2020		3T 2021	
		Suministros	% Total						
Mercado Libre	DOMÉSTICO	6.226.424	79,6%	6.286.815	79,9%	6.325.631	80,0%	6.368.837	80,5%
	PYME	48.891	98,8%	50.878	98,8%	51.561	98,9%	52.139	98,9%
	INDUSTRIAL	4.243	97,9%	4.287	97,9%	4.287	97,9%	4.315	98,0%
<b>TOTAL LIBRE</b>		<b>6.279.558</b>	<b>79,8%</b>	<b>6.341.980</b>	<b>80,1%</b>	<b>6.381.479</b>	<b>80,2%</b>	<b>6.425.291</b>	<b>80,6%</b>
Mercado Regulado	DOMÉSTICO	1.592.083	20,4%	1.579.048	20,1%	1.579.070	20,0%	1.542.961	19,5%
	PYME	594	1,2%	636	1,2%	583	1,1%	567	1,1%
	INDUSTRIAL	91	2,1%	92	2,1%	92	2,1%	87	2,0%
<b>TOTAL REGULADO</b>		<b>1.592.768</b>	<b>20,2%</b>	<b>1.579.776</b>	<b>19,9%</b>	<b>1.579.745</b>	<b>19,8%</b>	<b>1.543.615</b>	<b>19,4%</b>
<b>TOTAL</b>		<b>7.872.326</b>	<b>100,0%</b>	<b>7.921.756</b>	<b>100,0%</b>	<b>7.961.224</b>	<b>100,0%</b>	<b>7.968.906</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Puntos de suministro registrados a 30 de septiembre 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 (46,5%), seguido por el Grupo Endesa, con 1,5 millones (19,3%), y por el Grupo Iberdrola con 1,1 millones de puntos de suministro (14,2%). Esto supone unas pérdidas de clientes en los últimos tres años en Naturgy de 506.000 clientes (reduce su cuota en -0,4 puntos comparándola con la del segundo trimestre de 2021 y en -7 puntos respecto a la del tercer trimestre de 2018), y por su parte unas ganancias de Grupo Iberdrola de casi 115.000 clientes. El Grupo Endesa no varía prácticamente en ese periodo de tiempo. El Grupo TotalEnergies alcanzó los 0,9 millones de puntos de suministro (11,2%). El Grupo Repsol y el Resto de Comercializadores, en su conjunto, representaron 700.000 puntos de suministro (8,8%). En los últimos tres años, Repsol y el Resto de Comercializadores incrementaron su número de clientes en 155.000 y 324.000 respectivamente.

**Tabla 12. Cuota integrada del mercado (por número de puntos de suministro) por grupo comercializador, tipo de mercado y segmento a 30 de septiembre 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	67,6%	32,4%	3.686.600	46,6%	97,0%	3,0%	16.020	30,4%	94,7%	5,3%	1.611	36,6%	3.704.231	46,5%
ENDESA	84,6%	15,4%	1.529.922	19,3%	99,2%	0,8%	7.511	14,3%	100,0%	0,0%	664	15,1%	1.538.097	19,3%
IBERDROLA	95,1%	4,9%	1.126.271	14,2%	100,0%	0,0%	5.017	9,5%	100,0%	0,0%	62	1,4%	1.131.350	14,2%
TOTALENERGIES	93,5%	6,5%	892.761	11,3%	98,5%	1,5%	1.018	1,9%	96,4%	3,6%	55	1,2%	893.834	11,2%
REPSOL	100,0%	0,0%	247.430	3,1%	100,0%	0,0%	305	0,6%	100,0%	0,0%	33	0,7%	247.768	3,1%
RESTO DE COMERCIALIZADORES	100,0%	0,0%	428.814	5,4%	100,0%	0,0%	22.835	43,3%	100,0%	0,0%	1.977	44,9%	453.626	5,7%
<b>TOTAL</b>			<b>7.911.798</b>	<b>100%</b>			<b>52.706</b>	<b>100%</b>			<b>4.402</b>	<b>100%</b>	<b>7.968.906</b>	<b>100%</b>

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Grupo TotalEnergies compuesto por TotalEnergies Electricidad y Gas España y TotalEnergies Clientes.

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 septiembre de 2021 – Sector Gasista**

COMERCIALIZADORES	MERCADO LIBRE (PS A 30-09-21)	% MERCADO LIBRE	MERCADO REGULADO (PS A 30-09-21)	% MERCADO REGULADO	MERCADO TOTAL (PS A 30-09-21)	% MERCADO TOTAL
G. NATURGY	2.508.963	39,0%	1.195.268	77,4%	3.704.231	46,5%
G. ENDESA	1.303.053	20,3%	235.044	15,2%	1.538.097	19,3%
G. IBERDROLA	1.076.395	16,8%	54.955	3,6%	1.131.350	14,2%
G. TOTALENERGIES	835.486	13,0%	58.348	3,8%	893.834	11,2%
G. REPSOL	247.768	3,9%			247.768	3,1%
G.HOLALUZ	64.317	1,0%			64.317	0,8%
G.AUDAX	57.763	0,9%			57.763	0,7%
G. ENI	53.262	0,8%			53.262	0,7%
FENIE ENERGÍA	36.072	0,6%			36.072	0,5%
G.FACTOR ENERGÍA	35.211	0,5%			35.211	0,4%
GEO ALTERNATIVA	31.679	0,5%			31.679	0,4%
ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	25.367	0,4%			25.367	0,3%
CATGAS	24.964	0,4%			24.964	0,3%
G. VILLAR MIR	11.866	0,2%			11.866	0,1%
RESTO DE COMERCIALIZADORES	113.125	1,8%			113.125	1,4%
<b>TOTAL</b>	<b>6.425.291</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.543.615</b>	<b>100,00%</b>	<b>7.968.906</b>	<b>100,0%</b>

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 12.000 puntos de suministro a 30 de septiembre de 2021.

Nota: Grupo TotalEnergies compuesto por TotalEnergies Electricidad y Gas España, TotalEnergies Clientes y Base Comercializadora de Referencia. Grupo Repsol compuesto por Repsol comercializadora de electricidad y gas, Gaolania Servicios, Repsol LNG Holding. 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 septiembre de 2021.

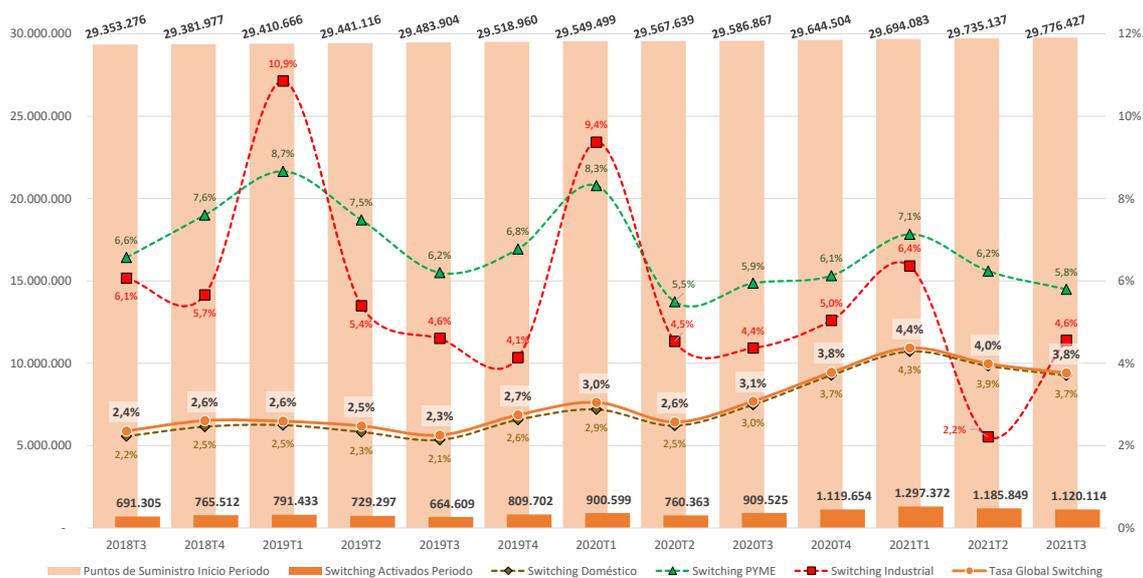
### 3. EVOLUCIÓN DE LA TASA DE CAMBIO

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 tercer 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.

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 3,8% (por segmentos, 3,7% en el doméstico-comercial, 5,8% pyme y 4,6% industrial). En el sector gasista se redujo en 0,3 puntos hasta el 2,9% (por segmentos, 2,9% doméstico-comercial, 4,9% pyme y 3% industrial). Durante el año móvil, que en este caso comprende el periodo entre el 1 de octubre de 2020 y 30 de septiembre de 2021, se observó una tasa global de cambio de comercializador del 15,9% en el sector eléctrico y del 12,8% 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.

**Gráfico 1. Tasas de cambio de comercializador. Evolución trimestral desde el tercer trimestre de 2018 hasta el tercer 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

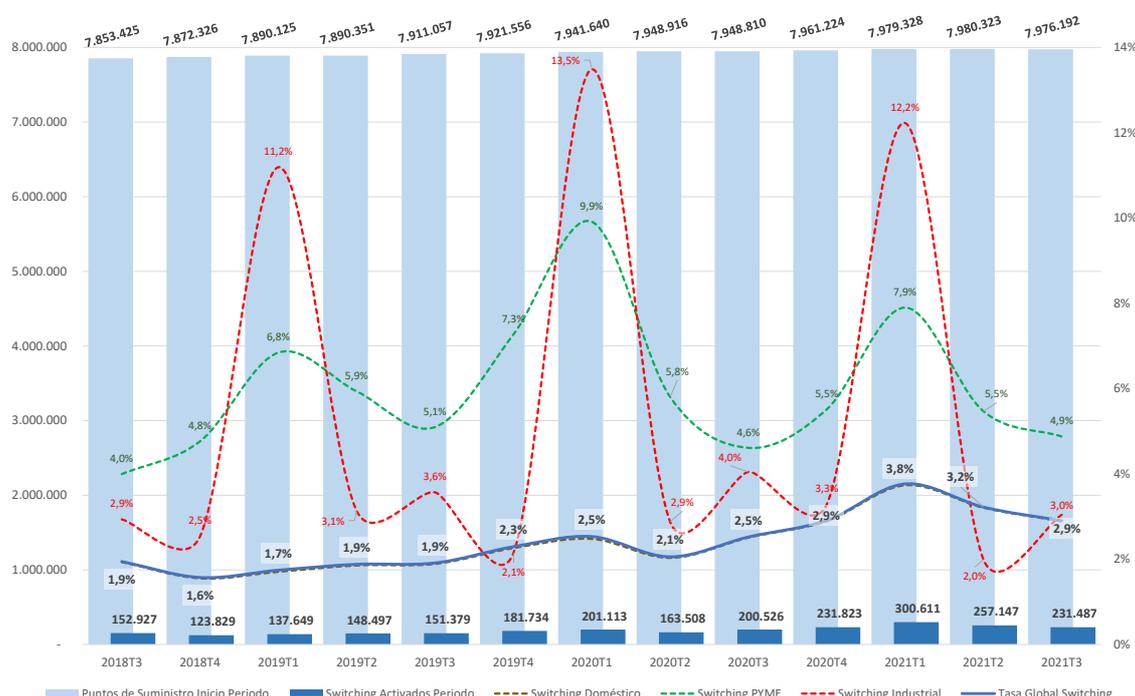
Nota: Relación entre segmento de mercado y tarifas de acceso (hasta mayo de 2021): Doméstico-comercial, tarifas de acceso 2.0A, 2.1A, 2.0 DHA, 2.0 DHS, 2.1 DHA, y 2.1 DHS; PYME, 3.0A; Industrial, 3.1A, 6.1A, 6.1B, 6.2, 6.3, 6.4.

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

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. En el tercer trimestre la tasa de segmento pyme también se reduce en 0,4 puntos, estando en línea con la tasa del tercer trimestre de 2020 (5,9%). La tasa de segmento industrial en el trimestre analizado, por el contrario, se incrementa en 2,4 puntos. Dicha tasa recupera de igual forma los valores obtenidos en el tercer trimestre de los dos años previos (4,4%- 4,6%).

**Gráfico 2. Tasas de *cambio de comercializador*. Evolución trimestral desde el tercer trimestre de 2018 hasta el tercer trimestre de 2021 – Sector Gasista**



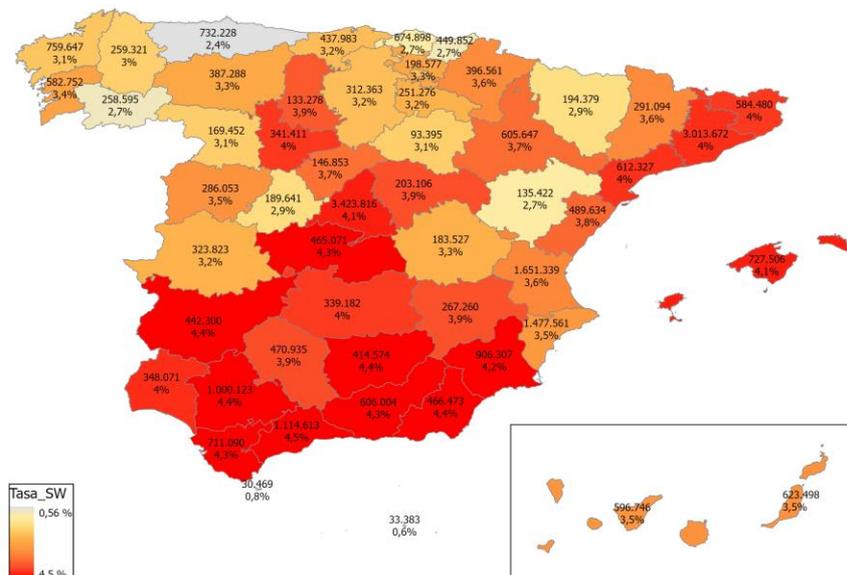
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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 se incrementa en este trimestre y alcanzará en este sector el 3%.

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 Málaga, Badajoz, Sevilla y Jaén las que registraron en el tercer trimestre de 2021, las tasas de cambio más elevadas (entre el 4,4% y el 4,5%), mientras que, en el extremo opuesto, exceptuando las Ciudades Autónomas, Asturias (2,4%) registró la tasa de cambio más baja.

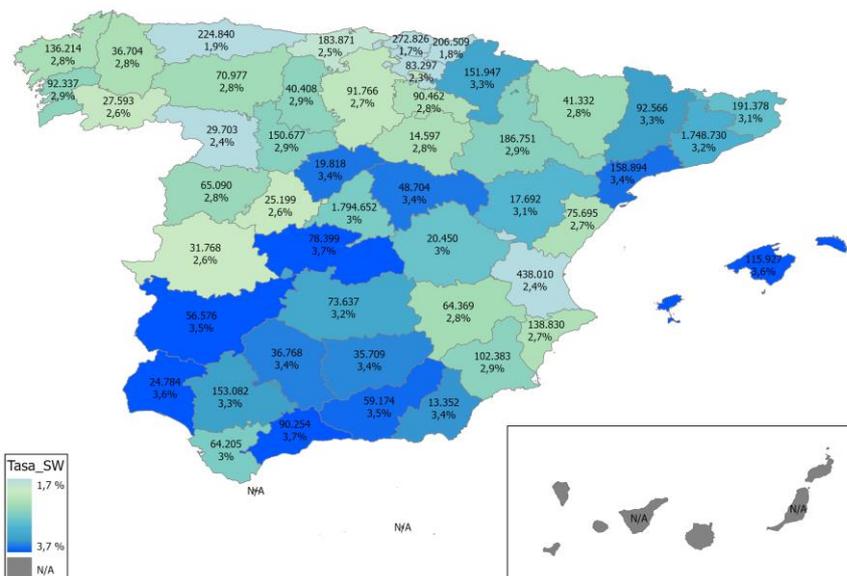
**Gráfico 3. Distribución geográfica de puntos de suministro y tasas globales de cambio de comercializador en el tercer trimestre de 2021- Sector Eléctrico**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el **sector gasista**, las provincias de Toledo, Málaga, Baleares y Huelva, fueron las que sobresalieron más en su tasa de *cambio de comercializador* al presentar los valores más altos del tercer trimestre de 2021 (entre el 3,6% y el 3,7%). Por el contrario, las provincias con un menor valor de esta tasa fueron Gipuzkoa (1,8%) y Bizkaia (1,7%).

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



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

## 4. SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR

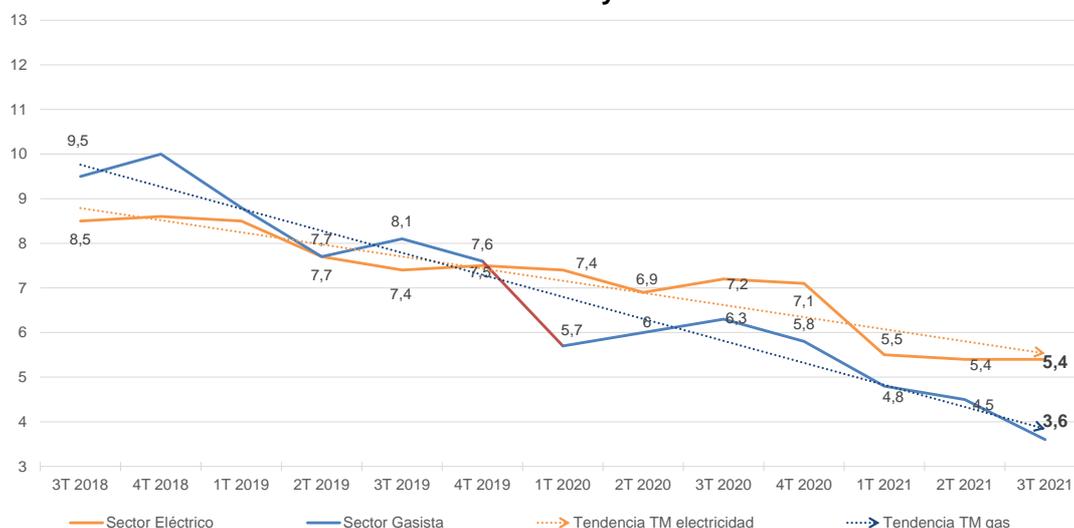
El análisis de los procesos de cambio de comercializador se realiza desde el punto de vista de la eficiencia (menores tiempos en el proceso de cambio) y de la eficacia (menores tasas de rechazo).

### 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 tercer trimestre de 2018 hasta el tercer 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 tercer trimestre del año, los tiempos medios registrados fueron de 5,4 días en el sector eléctrico, y de 3,6 días en el sector gasista. Esto supuso un descenso durante el último trimestre de 0,9 días en gas natural.

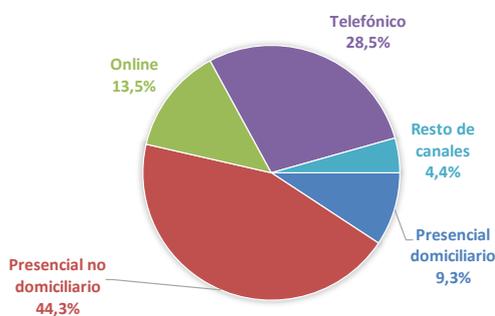
- b. Tiempos medios por canal de contratación. Se observa que los tiempos medios del canal Presencial Domiciliario<sup>8</sup> son mucho más altos que los del Presencial no domiciliario y Telefónico en el sector eléctrico. En el sector gasista los tiempos más altos corresponden al canal Online.

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. Aunque el canal Presencial no domiciliario se ha reducido en 2,4 y en 0,7 puntos porcentuales, en electricidad y en gas este trimestre, sigue siendo el canal más relevante al alcanzar una cuota del 44,3% y 36,4% del total de las contrataciones respectivamente. El canal Telefónico ha disminuido en 1,5 puntos porcentuales en electricidad y en aproximadamente 12 puntos porcentuales en gas.

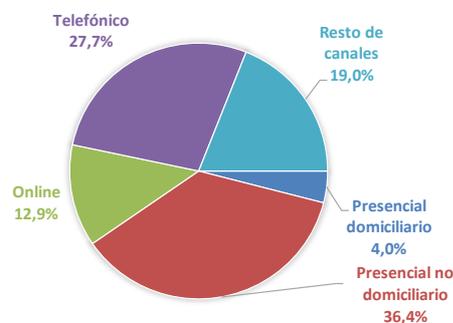
**Gráfico 6. Tiempos medios de activación de proceso de cambios de comercializador por canal de contratación durante el tercer trimestre de 2021 – Sectores Eléctrico y Gasista**

**TM POR CANAL DE CONTRATACIÓN. ELECTRICIDAD**



Canal	%	Tiempo Medio
Presencial domiciliario	9,3%	8,9 días
Presencial no domiciliario	44,3%	3,5 días
Online	13,5%	8,4 días
Telefónico	28,5%	5,5 días
Resto de canales	4,4%	7,6 días
<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>	<b>5,4 días</b>

**TM POR CANAL DE CONTRATACIÓN. GAS**



Canal	%	Tiempo Medio
Presencial domiciliario	4,0%	8,8 días
Presencial no domiciliario	36,4%	2,4 días
Online	12,9%	9,8 días
Telefónico	27,7%	3,4 días
Resto de canales	19,0%	0,8 días
<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>	<b>3,6 días</b>

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

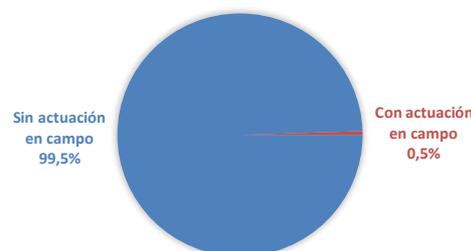
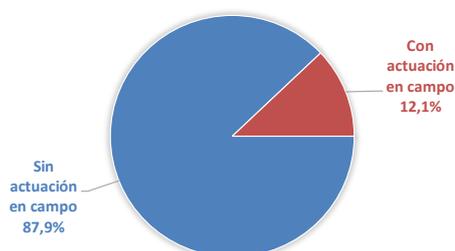
<sup>8</sup> Cabe señalar que el Real Decreto-ley 15/2018, de 5 de octubre de 2018, prohíbe la contratación de suministro eléctrico en los domicilios de los clientes en la modalidad «puerta a puerta», salvo petición expresa por parte del cliente y a propia iniciativa.

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, en el tercer trimestre de 2021 se reducen las actuaciones en campo en un 7,7% aunque el tiempo medio de actuación en campo versus sin actuación en campo muestra un incremento de 2,2 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 tercer 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	87,9%	5,2 días
Con actuación en campo	12,1%	7,0 días
<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>	<b>5,4 días</b>

Actuación en campo	%	Tiempo Medio
Sin actuación en campo	99,5%	3,6 días
Con actuación en campo	0,5%	10,2 días
<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>	<b>3,6 días</b>

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 tercer trimestre de 2021, las solicitudes con fecha de activación con el indicativo “fecha fija” se activaron entre 0,2 y 1,4 días, más tarde que aquellas solicitadas “cuanto antes”, en los sectores eléctrico y gasista, respectivamente.

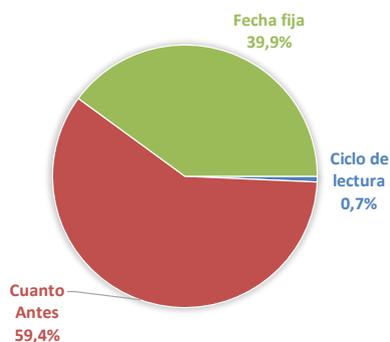
Cabe señalar que, como parte de la operativa habitual de algunos comercializadores, se envían solicitudes de cambio a “fecha fija” para el mismo día en que fue enviada la solicitud, lo que es interpretado desde el

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 y los tiempos medios de las activaciones a “ciclo de lectura” o a “fecha fija” son mayores que los tiempos medios de las activaciones gestionadas con el indicativo “cuanto antes” tanto en electricidad como en gas en este trimestre.

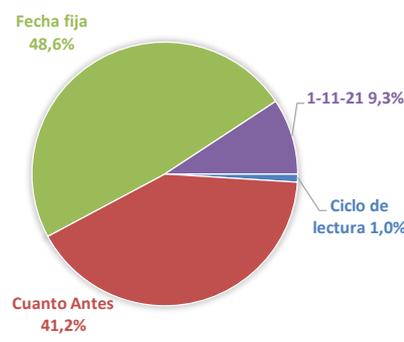
**Gráfico 8. Tiempos medios de activación del proceso de cambio de comercializador según el indicativo de activación durante el tercer trimestre de 2021 – Sectores Eléctrico y Gasista**

**TM POR INDICATIVO ACTIVACIÓN. ELECTRICIDAD**



Indicativo activación	%	Tiempo Medio
Ciclo de lectura	0,7%	39,9 días
Cuanto Antes	59,4%	5,1 días
Fecha fija	39,9%	5,3 días
<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>	<b>5,4 días</b>

**TM POR INDICATIVO ACTIVACIÓN. GAS**



Indicativo activación	%	Tiempo Medio
Ciclo de lectura	1,0%	9,3 días
Cuanto Antes	41,2%	2,7 días
Fecha fija	48,6%	4,1 días
1-11-21	9,3%	4,0 días
<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>	<b>3,6 días</b>

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 48 **comercializadores eléctricos** con más de 1.000 activaciones<sup>9</sup> realizadas en este trimestre, 18 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 Gaolania Servicios, PepeEnergy y Energía Colectiva, con un tiempo medio de cambio inferior a 2 días.

De los comercializadores regulados, Curenergía (Grupo Iberdrola), Energía XXI Comercializador de Referencia (Grupo Endesa) y la Comercializadora Regulada Gas & Power (Grupo Naturgy) registraron un tiempo medio de cambio de comercializador entre 1,7 y 2,1 días.

Por otra parte, existen 14 **comercializadores gasistas**, de entre los 33 que presentaron más de 100 activaciones realizadas durante este trimestre, que obtuvieron tiempos medios inferiores a 5 días en sus solicitudes de cambio. Tres de ellos fueron comercializadores de último recurso y 11 comercializadores del mercado libre.

Destacan Curenergía (Grupo Iberdrola), Energía XXI Comercializador de Referencia (Grupo Endesa), y la Comercializadora Regulada Gas & Power (Grupo Naturgy) con tiempos medios que oscilan entre 1,2 y 1,4 días. Entre los comercializadores libres, Naturgy Iberia, Holaluz-Clidom, y Endesa Energía registraron unos tiempos medios de cambio inferiores a 2 días.

---

<sup>9</sup> 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 tercer 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		
GAOLANIA SERVICIOS	R2-567	100,0%	0,0%	0,0%	5.405	0,3 días
PEPEENERGY	R2-565	100,0%	0,0%	0,0%	6.237	1,3 días
CURENERGÍA C.U.R.	R2-329	0,0%	100,0%	0,0%	33.093	1,7 días
ENERGÍA COLECTIVA	R2-542	100,0%	0,0%	0,0%	29.009	1,8 días
ENERGÍA XXI COM. REF.	R2-292	97,3%	2,6%	0,2%	27.603	1,9 días
GEO ALTERNATIVA	R2-603	100,0%	0,0%	0,0%	3.844	2,0 días
GOIENER	R2-460	81,7%	18,3%	0,0%	1.092	2,1 días
COM. REG., GAS & POWER	R2-356	100,0%	0,0%	0,0%	14.145	2,3 días
ENDESA ENERGÍA	R2-001	90,0%	9,8%	0,2%	217.081	2,7 días
RÉGSITI COM. REF.	R2-290	10,7%	89,3%	0,0%	699	2,8 días
GREEN POWER SUPPLY	R2-523	94,4%	5,6%	0,0%	1.651	3,1 días
IBERDROLA CLIENTES	R2-515	0,0%	100,0%	0,0%	219.580	3,1 días
HOLALUZ - CLIDOM	R2-408	99,8%	0,0%	0,2%	43.490	3,6 días
CIDE HC ENERGÍA	R2-291	85,9%	13,1%	1,0%	1.438	4,1 días
ESCANDINAVA DE ELECTRICIDAD	R2-288	99,9%	0,0%	0,1%	2.536	4,1 días
OVO ENERGY SPAIN	R2-771	100,0%	0,0%	0,0%	2.197	4,5 días
COM. REF. ENERGÉTICO	R2-540	94,6%	4,6%	0,8%	1.212	4,6 días
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	R2-243	1,4%	98,6%	0,0%	80.888	4,8 días
BULB ENERGÍA IBÉRICA	R2-772	99,7%	0,3%	0,0%	2.428	5,4 días
SOM ENERGÍA	R2-415	98,8%	1,2%	0,0%	4.710	5,5 días
ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	R2-558	100,0%	0,0%	0,0%	6.394	5,5 días
BON PREU	R2-796	75,5%	6,8%	17,7%	2.873	5,6 días
BASER COM. REF.	R2-284	96,0%	3,8%	0,2%	2.481	5,9 días
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	R2-506	98,8%	1,2%	0,0%	39.093	6,1 días
FENIE ENERGÍA	R2-403	97,6%	0,6%	1,8%	9.471	6,2 días
NATURGY IBERIA	R2-142	94,7%	5,2%	0,0%	135.832	6,3 días
TOTALENERGIES ELECTRICIDAD Y GAS ESPAÑA	R2-687	3,7%	96,3%	0,1%	2.540	8,4 días
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	R2-140	3,9%	96,1%	0,0%	2.554	8,6 días
TOTALENERGIES MERCADO ESPAÑA	R2-004	98,4%	1,6%	0,0%	28.289	8,7 días
TOTALENERGIES CLIENTES	R2-182	97,0%	3,0%	0,0%	1.398	9,7 días
WATIUM	R2-449	96,3%	3,7%	0,0%	1.916	9,7 días
VISALIA ENERGÍA	R2-747	96,4%	3,6%	0,0%	4.642	10,2 días
SUMINISTRADOR IBÉRICO DE ENERGÍA	R2-784	96,3%	3,7%	0,0%	20.970	10,8 días
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	R2-469	0,1%	99,9%	0,0%	1.473	11,4 días
ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA	R2-569	93,2%	6,8%	0,0%	1.721	11,8 días
ELECTRICIDAD ELEIA	R2-758	84,5%	15,2%	0,2%	3.224	11,9 días
MASQLUZ 2020	R2-823	0,0%	99,8%	0,2%	15.648	13,3 días
RECICLAJES ECOLÓGICOS NAGINI	R2-856	0,9%	98,8%	0,3%	1.581	14,0 días
FUSIONA COMERCIALIZADORA	R2-616	15,4%	46,9%	37,7%	6.283	14,1 días
UNIELÉCTRICA ENERGÍA	R2-443	2,1%	87,0%	10,9%	3.574	16,7 días
IRIS ENERGÍA EFICIENTE	R2-744	0,5%	98,1%	1,4%	5.774	16,9 días
FACTOR ENERGÍA ESPAÑA	R2-242	87,9%	0,6%	11,4%	3.250	17,7 días
FACTOR ENERGÍA	R2-109	95,9%	2,0%	2,1%	13.781	18,1 días
AUDAX RENOVABLES	R2-387	1,5%	88,3%	10,3%	1.567	19,7 días
FOX ENERGÍA	R2-583	2,1%	94,1%	3,9%	1.168	20,2 días
AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE	R2-752	0,7%	97,3%	2,0%	5.084	32,2 días
NABALIA ENERGÍA 2000	R2-608	8,2%	68,2%	23,6%	1.745	49,4 días
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	R2-456	100,0%	0,0%	0,0%	2.233	93,6 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 tercer trimestre de 2021 – Sector Gasista**

GAS		INDICATIVO DE ACTIVACIÓN				Total activaciones	Tiempo Medio de Cambio Total
Comercializador	Código	Cuanto antes	Fecha Fija	Ciclo de lectura	1-11-21		
NATURGY IBERIA	0033	99,4%	0,3%	0,3%	0,0%	42.282	0,9 días
CURENERGÍA C.U.R.	0054	15,2%	84,8%	0,0%	0,0%	3.590	1,2 días
ENERGÍA XXI COM. REF.	0059	0,8%	98,0%	1,2%	0,0%	3.729	1,4 días
COM. REG., GAS & POWER	0052	88,4%	0,0%	0,0%	11,6%	5.248	1,4 días
HOLALUZ - CLIDOM	0089	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10.067	1,6 días
ENDESA ENERGÍA	0007	0,9%	98,1%	1,0%	0,0%	51.055	1,7 días
INER ENERGÍA CASTILLA-LA MANCHA	0579	95,9%	0,5%	0,0%	3,7%	217	2,3 días
GEO ALTERNATIVA	0606	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1.030	2,5 días
IBERDROLA CLIENTES	0529	11,2%	86,0%	2,8%	0,0%	35.638	2,5 días
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	0605	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	852	3,7 días
AXPO IBERIA	0049	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	112	3,8 días
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	0044	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	18.492	3,9 días
ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	0588	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1.248	3,9 días
ANOTHER ENERGY OPTION	0611	96,8%	2,9%	0,0%	0,3%	2.771	4,1 días
FENIE ENERGÍA	0527	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1.014	5,0 días
FEED ENERGÍA	0738	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	125	5,7 días
BASER COM. REF.	0060	94,0%	5,8%	0,2%	0,0%	816	6,0 días
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	0537	98,6%	0,0%	1,4%	0,0%	9.114	6,1 días
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	0573	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	347	8,3 días
NEXUS ENERGÍA	0035	99,4%	0,6%	0,0%	0,0%	1.795	8,4 días
ADS ENERGY 8.0	0567	0,3%	99,1%	0,6%	0,0%	330	8,4 días
ENERGÍA ECOLÓGICA ECONÓMICA	0723	0,7%	99,3%	0,0%	0,0%	150	9,4 días
TOTALENERGÍAS ELECTRICIDAD Y GAS ESPAÑA	0637	6,7%	93,3%	0,0%	0,0%	225	9,6 días
UNIELECTRICA ENERGÍA	0628	8,9%	91,1%	0,0%	0,0%	146	12,7 días
MASQLUZ 2020	0704	0,6%	99,4%	0,0%	0,0%	7.187	14,1 días
FACTOR ENERGÍA	0082	96,4%	0,2%	3,4%	0,0%	3.655	14,3 días
ON DEMAND FACILITIES	0076	92,0%	8,0%	0,0%	0,0%	274	14,4 días
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	0001	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	421	15,2 días
IRIS ENERGÍA EFICIENTE	0653	1,8%	98,2%	0,0%	0,0%	1.187	16,8 días
AUDAX RENOVABLES	0654	0,0%	98,5%	1,5%	0,0%	264	23,5 días
ELECTRICIDAD ELEIA	0710	9,2%	90,8%	0,0%	0,0%	250	32,8 días
NABALIA ENERGÍA 2000	0627	26,3%	73,7%	0,0%	0,0%	118	50,1 días
AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE	0649	5,9%	94,1%	0,0%	0,0%	1.619	56,4 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 tercer 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 tercer trimestre de 2021. Sector Eléctrico**

GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	Cambios Activados	Tiempo Medio
OTROS	3.334	5,7 días
ÁREA DE DISTRIBUCIÓN DE VIESGO (G.EDP)	11.137	1,7 días
NATURGY	890	1,4 días
EDP	9.061	1,3 días
ENDESA	395.900	1,2 días
IBERDROLA	413.075	0,4 días
<b>TOTAL SECTOR ELÉCTRICO</b>	<b>833.397</b>	<b>0,8 días</b>

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 tercer 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 0,8 días. Las áreas de distribución de los grupos Iberdrola, Endesa y EDP presentaron los menores tiempos medios de activación (de 0,4, 1,2 y 1,3 días, respectivamente) y, por otra parte, el Grupo “Otros” distribuidores, presentó el mayor tiempo medio (5,7 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 afectar negativamente 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 0,6 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 tercer trimestre de 2021. Sector Eléctrico**

GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	Cambios Activados	Desviación Media
OTROS	18.620	0,6 días
NATURGY	138.191	0,5 días
EDP	16.456	0,1 días
ÁREA DE DISTRIBUCIÓN DE VIESGO (G.EDP)	21.048	0 días
ENDESA	510.203	0 días
IBERDROLA	415.596	0 días
<b>TOTAL SECTOR ELÉCTRICO</b>	<b>1.120.114</b>	<b>0,1 días</b>

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 “Otros” (desviación media de 0,6 días), los valores oscilaron entre los 0,2 días para las solicitudes del Grupo Naturgy y 1,2 días en el caso de las solicitudes de los comercializadores del Grupo Repsol.
- En el área de distribución del Grupo Naturgy se registró una desviación media en el tiempo de activación de 0,5 días. La mayor dispersión de las desviaciones medias, con valor de 1 día para las solicitudes de los comercializadores del Grupo Iberdrola y la menor dispersión de la desviación (0,4 días) para los comercializadores de los grupos de Endesa, Naturgy y Repsol.

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

GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN GASISTA	Cambios Activados	Tiempo Medio
REDEXIS	17.498	1 día
NORTEGAS	17.302	1 día
GAS EXTREMADURA	2.501	1 día
NATURGY	151.012	0,3 días
MADRILEÑA RED DE GAS	23.968	0 días
<b>TOTAL SECTOR GASISTA</b>	<b>212.281</b>	<b>0,4 días</b>

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 0,4 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 0,3 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 tercer trimestre de 2021. Sector Gasista**

GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN GASISTA	Cambios Activados	Desviación Media
NATURGY	163.609	0,3 días
MADRILEÑA RED DE GAS	26.381	0,1 días
NORTEGAS	19.092	0 días
REDEXIS	19.904	0 días
GAS EXTREMADURA	2.501	0 días
<b>TOTAL SECTOR GASISTA</b>	<b>231.487</b>	<b>0,2 días</b>

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 0,3 días (con valores que oscilan entre los 0,3 días y los 0,4 días para todos los grupos). Las áreas de distribución de los grupos Nortegas, Redexis y Gas Extremadura 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.

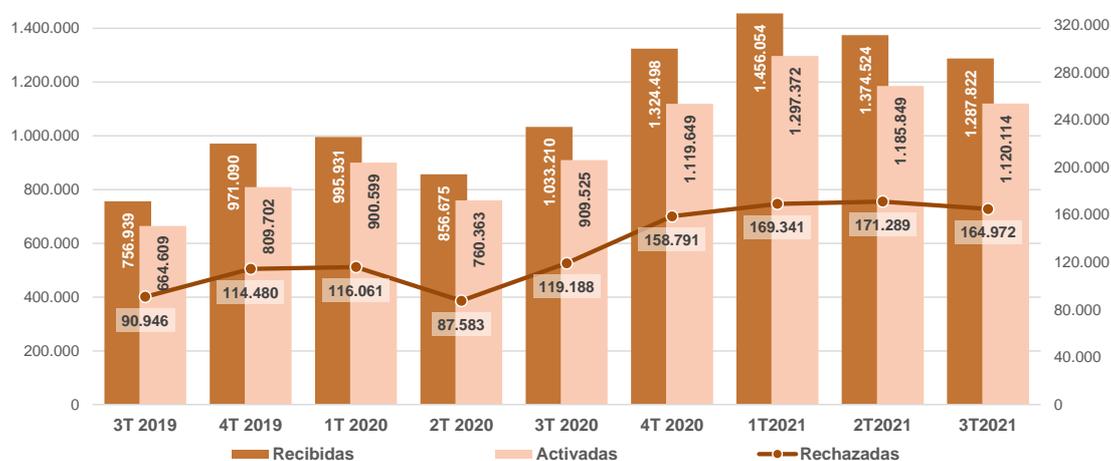
Así, el proceso de cambio será más eficiente cuanto menor sea el tiempo de cambio, y por lo tanto, la activación; pero será más efectivo cuanto menor sea el número de incidencias registradas en el proceso (anulaciones o rechazos).

En el **sector eléctrico**, durante el tercer trimestre de 2021 se recibieron un 6,3% menos de solicitudes que en el trimestre anterior y se activaron 1,1 millones de cambios lo que supone una reducción del 5,5%. Durante el mismo periodo, se redujeron los rechazos en un 3,7% respecto al anterior trimestre.

En el **sector gasista**, se llegaron a recibir un 12,7% menos de solicitudes que en el segundo trimestre de 2021, y se activaron 230.000 cambios aproximadamente (un 10% menos que el trimestre anterior). Durante el tercer trimestre de 2021 se contabilizaron un 17,9% menos de rechazos respecto al segundo trimestre de 2021.

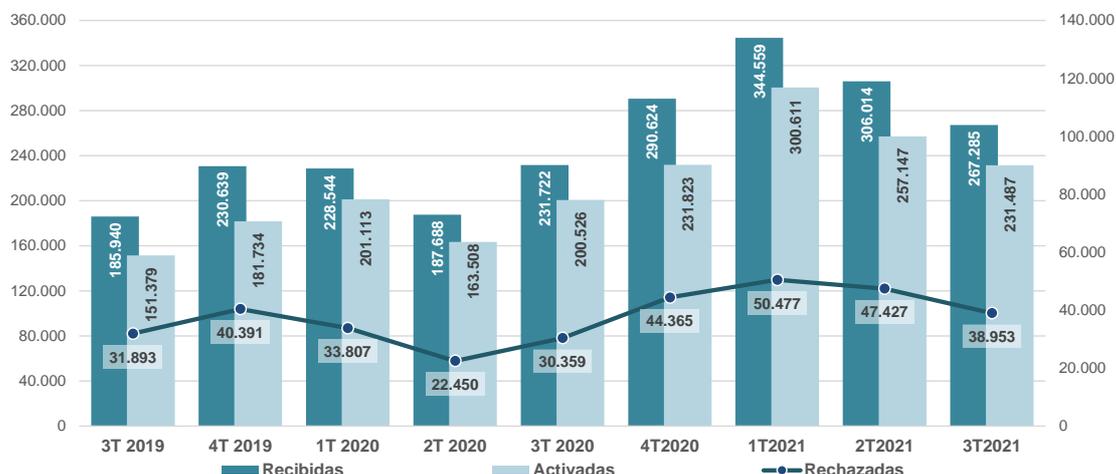
En este tercer trimestre de 2021, la **tasa de rechazo** ha aumentado en el sector eléctrico, pasando del 12,4% al 12,8%. En el sector gasista, por el contrario, la **tasa de rechazo** se ha reducido pasando del 15,5% al 14,5%. En ambos sectores han disminuido tanto las solicitudes de cambio recibidas, como las activadas y las rechazadas.

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



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

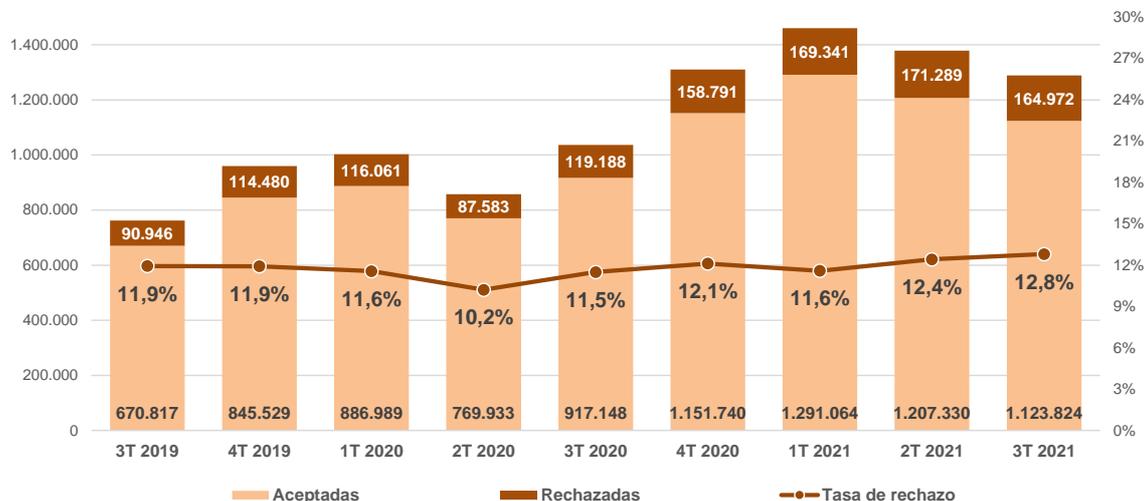
En los siguientes apartados se realiza un análisis operativo de las solicitudes de cambio de comercializador rechazadas para ambos sectores. Se analiza para cada sector la tasa de rechazo trimestral, que se calcula como el cociente entre el número de solicitudes rechazadas y el número de solicitudes gestionadas<sup>10</sup> durante el trimestre. Posteriormente, se continúa con un análisis general de las tasas de rechazo de cada grupo de distribución, seguido de un análisis de los motivos de rechazo más utilizados por los distribuidores.

#### 4.2.1 ANALISIS DE LOS RECHAZOS DEL PROCESO DE CAMBIO

A continuación, se muestra gráficamente la evolución de la tasa de rechazo 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 tercer trimestre de 2021.

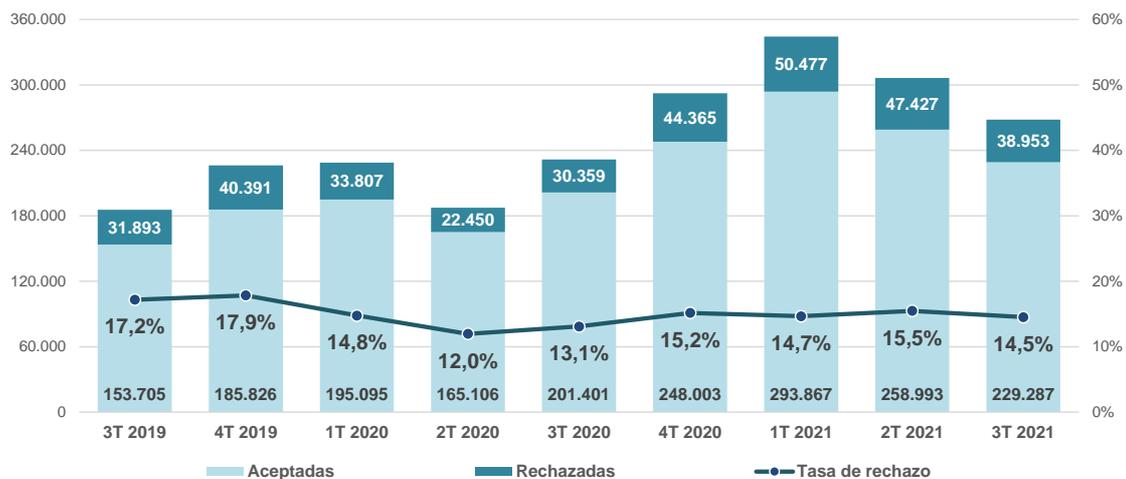
<sup>10</sup> Se entiende por "solicitudes gestionadas" a la suma de solicitudes aceptadas y solicitudes rechazadas. Se señala que las solicitudes anuladas (que también serían en puridad solicitudes gestionadas) no son incluidas en este concepto dado su poca relevancia con respecto al total de solicitudes recibidas (menos del 1%).

**Gráfico 11. Tasa de rechazo de las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución trimestral desde el tercer trimestre de 2019 hasta el tercer 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 tercer trimestre de 2019 hasta el tercer 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 12,8% (12,4% en el segundo 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 14,5% (15,5% en el segundo 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 (17,4%), aunque encadenan un importante descenso de 8,8 puntos desde el primer trimestre de 2020 al primer trimestre de 2021. En el tercer trimestre de 2021, la tasa de rechazo trimestral de esta agrupación se ha reducido ligeramente (-0,2 puntos). La reducción de la tasa de rechazo desde el primer trimestre de 2020, no tiene gran repercusión en las medias trimestrales de rechazo del sector dado su poco peso en el número total de solicitudes gestionadas cada trimestre<sup>11</sup>.

Los distribuidores del Grupo Iberdrola presentan la menor tasa de rechazos del sector, situada en el 9,2% este trimestre.

El Grupo Endesa obtuvo una tasa de rechazo del 14,3%. Este grupo gestionó el 46,6% de las solicitudes presentadas en el tercer 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.) incrementa en 3,5 puntos su tasa de rechazo, hasta situarse en el 17%.

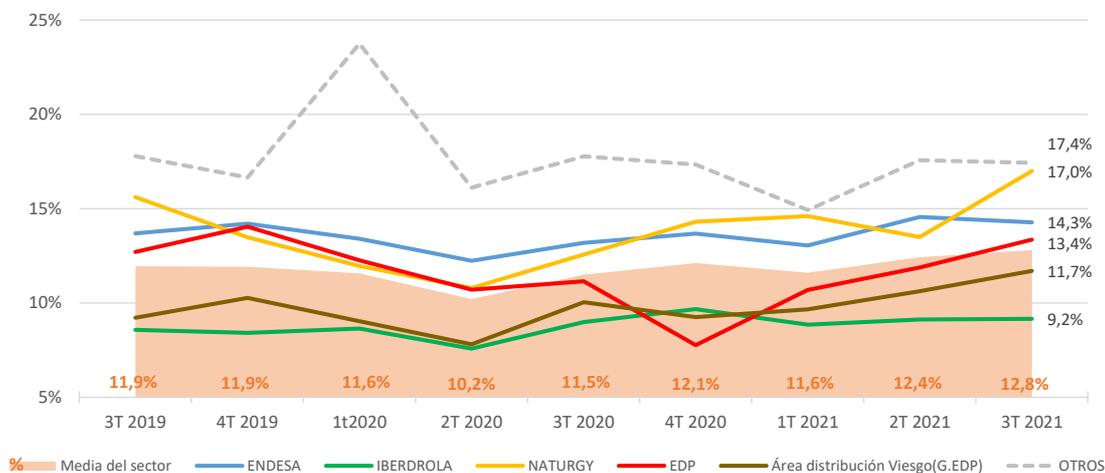
El área de distribución de Viesgo (Grupo EDP) incrementa en 1,1 puntos su tasa de rechazo, hasta situarse en el 11,7%.

Los distribuidores del Grupo EDP presentan un incremento de 1,5 puntos de su tasa de rechazos alcanzando una tasa del 13,4% este trimestre.

---

<sup>11</sup> La agrupación «Otros» gestionó 23.329 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 tercer trimestre de 2019 hasta el tercer trimestre de 2021– Sector Eléctrico**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

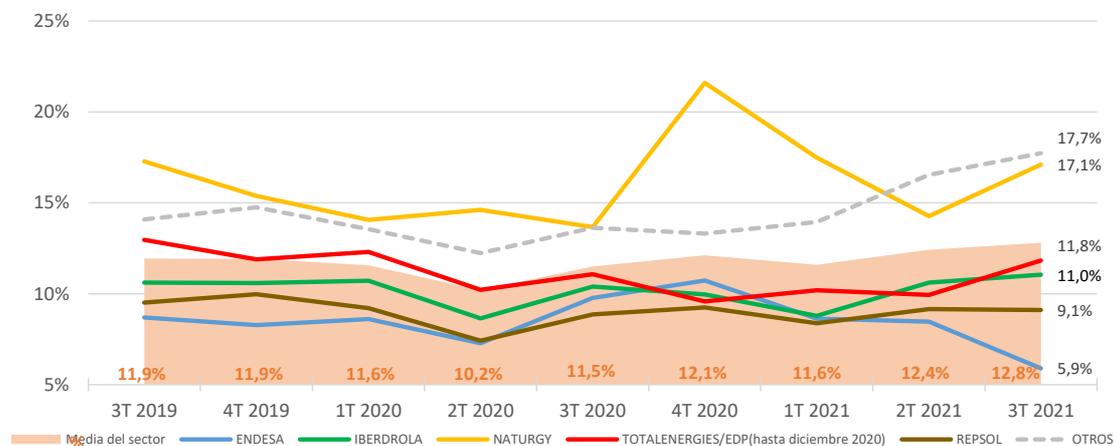
Nota: El Grupo EDP es propietario del grupo de distribución eléctrica de Viesgo al haber sido autorizada la operación de compra en diciembre de 2020. Con ello, el Grupo EDP tiene el control exclusivo indirecto de Viesgo, sociedad en la que Macquarie mantiene un 24,9% del accionariado.

Por su parte, los **comercializadores** de los grupos Endesa y Repsol son los únicos que presentaron reducciones en sus tasas de rechazo correspondientes a solicitudes de cambio, con valores que fueron de -2,6 y - 0,1 puntos respecto a los obtenidos el trimestre anterior respectivamente. Los comercializadores del Grupo Endesa presentaron la tasa de rechazo trimestral más baja del sector los dos últimos trimestres.

En particular, el Grupo Naturgy (Naturgy Iberia, S.A., Gas Natural Comercializadora, S.A. y Comercializadora Regulada, Gas & Power, S.A.) presentó el mayor incremento de puntos de la tasa de rechazo trimestral (+2,8%) después de haber presentado la mayor reducción de puntos (-3,2) el trimestre anterior. Sólo el Grupo “Otros” supera la tasa de rechazo del Grupo Naturgy alcanzando el 17,7% de rechazos en sus solicitudes de cambio. Supera en 0,6 puntos la tasa de rechazo del Grupo Naturgy.

Los comercializadores de los grupos Iberdrola y TotalEnergies incrementaron su tasa de rechazo en 0,4 y 1,9 puntos este trimestre.

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



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: El Grupo TotalEnergies está compuesto por TotalEnergies Electricidad y Gas España, TotalEnergies Clientes, TotalEnergies Mercado y Baser Comercializadora de Referencia desde julio 2021.

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 trimestral.

**Tabla 20. Tasas de rechazo (solicitudes de cambio) de los comercializadores por área de distribución durante el tercer 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:			12,8%	9,2%	14,3%	17,0%	11,7%	13,4%	17,4%
Solicitudes gestionadas:			1.288.796	457.202	601.093	164.337	23.939	18.896	23.329
IBERDROLA CLIENTES	11,9%	257.011	6,4%	16,9%	25,0%	12,4%	13,4%	22,6%	
ENDESA ENERGÍA	6,2%	238.567	4,8%	5,5%	10,3%	16,1%	12,6%	19,5%	
NATURGY IBERIA	17,3%	168.671	12,6%	21,9%	14,7%	11,6%	22,8%	22,6%	
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	9,2%	89.378	7,2%	10,4%	11,3%	8,3%	9,4%	10,1%	
TOTALENERGIES MERCADO ESPAÑA	12,7%	33.054	11,2%	13,7%	14,6%	10,0%	9,0%	33,1%	
CURENERGÍA C.U.R.	5,6%	42.079	3,6%	15,3%	19,4%	11,6%	8,6%	14,6%	
ENERGÍA XXI COM. REF.	3,6%	28.628	3,5%	3,4%	7,0%	2,3%	25,0%	15,0%	
COM. REG., GAS & POWER	16,5%	16.837	12,5%	41,0%	11,2%	8,5%	13,2%	34,7%	
BASER COM. REF.	6,5%	2.732	5,8%	7,5%	10,7%	5,6%	5,2%	17,6%	
COM. REF. ENERGÉTICO	3,2%	1.267	5,1%	16,7%	18,4%			1,6%	
RÉGSITI COM. REF.	11,1%	793	11,0%	19,3%	12,3%	7,7%	20,0%	25,0%	
HOLALUZ - CLIDOM	34,3%	61.977	29,2%	36,4%	37,8%	25,6%	29,7%	26,4%	
ENERGÍA COLECTIVA	28,2%	44.638	27,2%	28,8%	30,0%	29,5%	25,0%	22,5%	
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	7,9%	43.583	5,4%	8,4%	11,8%	7,4%	11,7%	10,7%	
SUMINISTRADOR IBÉRICO DE ENERGÍA	23,9%	20.207	23,7%	28,2%	20,4%	24,7%	26,3%	28,7%	
MASQLUZ 2020	12,2%	17.971	9,2%	12,5%	16,8%	24,3%	11,2%	17,9%	
FACTOR ENERGÍA	9,3%	15.506	7,8%	10,0%	12,6%	7,5%	5,9%	6,8%	
FENIE ENERGÍA	15,1%	11.392	11,6%	17,0%	14,6%	10,4%	16,2%	16,9%	
ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	28,2%	8.904	26,5%	29,2%	33,0%	18,9%	30,3%	19,0%	
ENERGÍA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	7,4%	8.220	4,8%	9,3%	5,2%	8,2%	8,2%	17,1%	
FUSIONA COMERCIALIZADORA	16,4%	7.699	10,1%	16,6%	26,8%	12,4%	50,0%	13,9%	
PEPEENERGY	8,7%	7.192	6,4%	9,7%	11,0%	3,5%	11,9%	10,1%	
BIROU GAS	6,5%	6.910	4,0%	8,0%	12,7%	5,3%	7,0%	13,4%	
IRIS ENERGÍA EFICIENTE	7,3%	6.691	4,4%	8,3%	14,3%	2,3%	12,3%	12,0%	
GRUPO IBERSOGAS ENERGÍA	8,1%	6.682	6,3%	7,9%	11,9%	5,0%	13,5%	20,4%	
GAOLANIA SERVICIOS	7,4%	6.001	4,0%	9,5%	10,4%	8,3%	5,0%	10,7%	
AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE	7,8%	5.821	6,5%	7,4%	12,9%	9,1%	10,7%	11,9%	
VISALIA ENERGÍA	10,1%	5.205	5,3%	15,5%	8,3%	0,9%	7,1%	13,0%	
BON PREU	20,9%	5.157	1,9%	22,3%	12,8%	0,0%	9,1%	12,2%	
SOM ENERGÍA	5,9%	4.981	3,9%	6,5%	4,7%	0,0%	15,4%	6,9%	
GEO ALTERNATIVA	22,1%	4.978	12,1%	28,9%	19,7%	13,5%	12,9%	37,1%	
NEXUS ENERGÍA	33,1%	4.401	24,4%	44,6%	21,2%	15,5%	33,3%	27,0%	
UNIÉLECTRICA ENERGÍA	6,2%	4.307	4,2%	6,6%	7,0%	4,4%	0,0%	31,3%	
TOTALENERGIES ELECTRICIDAD Y GAS ESPAÑA	7,2%	3.689	3,8%	8,2%	12,8%	9,2%	2,4%	10,7%	
FACTOR ENERGÍA ESPAÑA	5,1%	3.623	2,9%	5,1%	8,7%	13,0%	10,7%	3,3%	
ELECTRICIDAD ELEIA	5,5%	3.528	3,1%	6,2%	6,4%	9,6%	19,0%	6,6%	
ANOTHER ENERGY OPTION	11,0%	2.994	6,5%	12,7%	17,8%		0,0%	15,1%	
ALQUILER SEGURO ENERGÍA	11,7%	2.961	7,5%	13,9%	17,2%				
OVO ENERGY SPAIN	22,8%	2.959	21,4%	21,9%	30,1%	27,3%	23,5%		
ESCANFINAVA DE ELECTRICIDAD	13,6%	2.952	14,1%	11,9%	16,5%	20,0%	16,3%	20,8%	
BULB ENERGÍA IBÉRICA	15,4%	2.790	10,4%	16,0%	27,6%	13,2%	18,2%	13,6%	
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	10,6%	2.535	8,1%	12,0%	11,8%	8,0%	8,5%	12,0%	
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	5,3%	2.435	8,9%	4,9%	6,7%	2,6%	0,8%	6,7%	
GESTERNOVA	11,8%	2.330	8,8%	12,1%	16,9%	10,3%	20,0%	30,4%	
ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA	9,9%	2.147	7,2%	11,0%	9,1%	5,6%	35,7%	6,3%	
RECICLAJES ECOLÓGICOS NAGINI	10,6%	2.080	10,0%	9,7%	19,2%	0,0%	50,0%	10,6%	
NABALIA ENERGÍA 2000	7,4%	2.016	6,1%	7,5%	9,0%	4,4%	17,6%	11,5%	
WATIUM	6,7%	2.011	5,0%	7,6%	3,5%	0,0%	50,0%	0,0%	

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. 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 comercializadores<sup>12</sup> 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 (9,2%), presentó una tasa de rechazo por debajo de la media en todas las áreas de distribución estudiadas.
- De los comercializadores de referencia<sup>13</sup>, Energía XXI Com. Ref. y Baser Com. Ref. presentaron tasas de rechazo inferiores a la tasa media en todas las áreas de distribución donde al menos habían gestionado 100 solicitudes.
- Los distribuidores agrupados en el epígrafe “Otros” (17,4%) 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 fueron Aldro Energía y Soluciones, Factor Energía, Enérgya VM Gestión de Energía, PepeEnergy y Birou Gas.
- De entre los comercializadores independientes destacaron negativamente Holaluz-Clidom (con 61.977 solicitudes), Energía Colectiva (con 44.638 solicitudes), Suministrador Ibérico de Energía (con 20.207) y Alterna Operador Integral (con 8.904 solicitudes), con tasas de rechazo muy elevadas que superaron las medias de todas las áreas de distribución, y que ascendieron al 34,3%, 28,2%, 23,9% y al 28,2%, respectivamente, en este último trimestre.

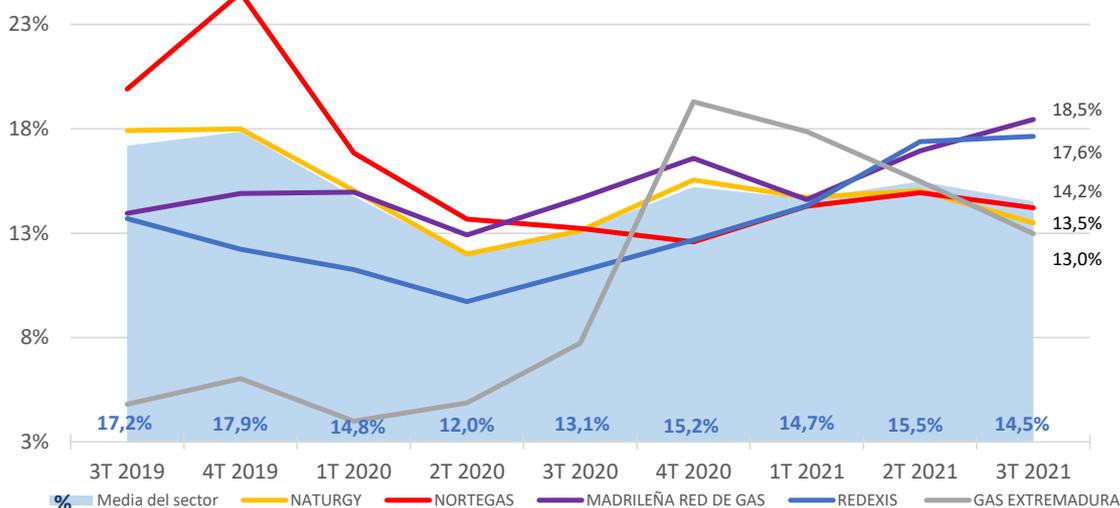
Respecto a los grupos **distribuidores del sector gasista**, la tasa media de rechazo se redujo en 1 punto con respecto al trimestre anterior, alcanzando el 14,5% en el tercer trimestre de 2021.

---

<sup>12</sup> Comercializadores ubicados en el primer bloque de la tabla (filas 1 a 3).

<sup>13</sup> 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 tercer trimestre de 2019 hasta el tercer 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 tercer trimestre de 2021, comparando dicha tasa con la del trimestre anterior, corresponde a los distribuidores del Grupo Gas Extremadura (-2,5 puntos) y a los del Grupo Naturgy (-1,5 puntos).

El Grupo Madrileña Red de Gas y el Grupo Redexis (Gas Energía Distribución de Murcia, S.A. y Redexis, S.A.) incrementaron su tasa media de rechazo en 1,5 y 0,3 puntos, alcanzando una tasa de rechazo ambos grupos del 18,5% y del 17,6% respectivamente. Son las tasas de rechazo más altas de los distribuidores gasistas.

Por el contrario, los distribuidores gasistas del Grupo Nortegas (Nortegas Energía Distribución, S.A.U., NED España Distribución Gas, S.A.U., y Tolosa Gasa, S.A.) y del Grupo Naturgy (Nedgia<sup>14</sup>), redujeron su tasa media de rechazo en 0,7 y 1,5 puntos, situándola en el 14,2% y 13,5% respectivamente. El 38,2% del total de los rechazos del Grupo Naturgy en este trimestre se debió al motivo R12<sup>15</sup> y el 26,6% del total de los rechazos al motivo R19<sup>16</sup>. Conviene resaltar que este grupo gestionó el 69,6% 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.

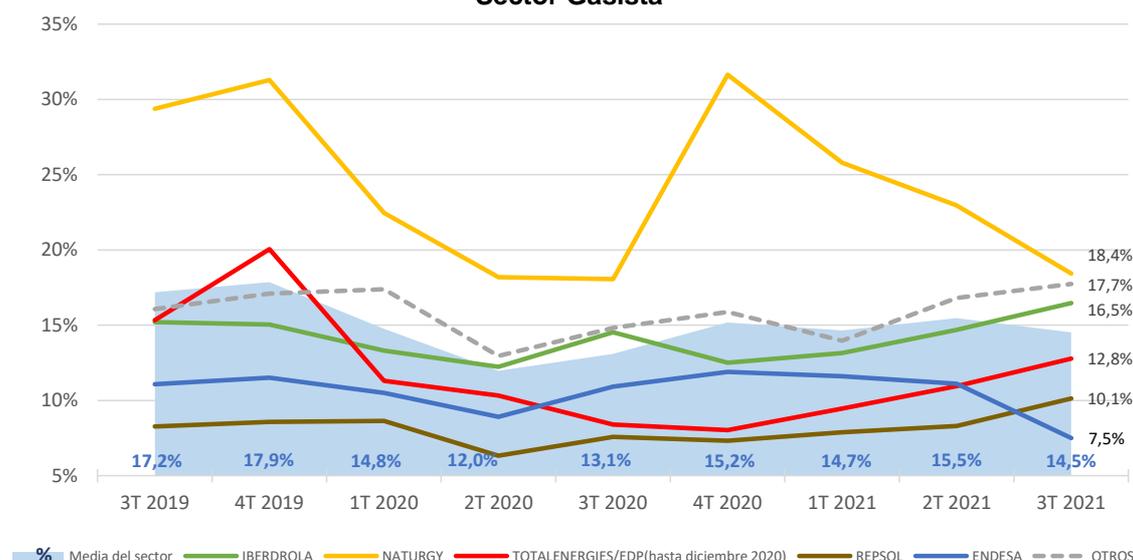
<sup>14</sup> Distribuidores gasistas del Grupo Naturgy: Nedgia Catalunya, S.A.; Nedgia Madrid, S.A.; Nedgia Cegas, S.A.; Nedgia Andalucía, S.A.; Nedgia Castilla La Mancha, S.A.; Nedgia Castilla Y León, S.A.; Nedgia Galicia, S.A.; Nedgia Navarra, S.A.; Nedgia Rioja, S.A.; Nedgia Aragón, S.A.; Nedgia Redes Distribución De Gas, S.A. y Nedgia Balears, S.A.

<sup>15</sup> Rechazo R12 recogido en la resolución de la CNMC de 20 de diciembre de 2016 – Error de integridad: DNI no coherente con CUPS.

<sup>16</sup> 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 una reducción con respecto al trimestre anterior de 1 punto, hasta situarse en el 14,5 %.

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



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: El Grupo TotalEnergies está compuesto por TotalEnergies Electricidad y Gas España, TotalEnergies Clientes y Baser Comercializadora de Referencia desde julio 2021.

La tasa de rechazo de los comercializadores pertenecientes al Grupo Repsol fue del 10,1%. Desde el último trimestre de 2018 hasta el segundo trimestre de 2021 obtuvo la menor tasa trimestral de rechazo. La tasa de rechazo de los comercializadores pertenecientes al Grupo Enesa ha sido la menor del sector, con el 7,5% en este trimestre.

Los grupos comercializadores de Enesa (Enesa Energía, S.A., Energía XXI Comercializadora de Referencia, S.L.) y Naturgy (Gas Natural Comercializadora, S.A., Naturgy Iberia, S.A. y Comercializadora Regulada Gas & Power, S.A.), obtuvieron una tasa media de rechazo del 7,5% y 18,4% reduciendo su tasa de rechazo en 3,6 y 4,5 puntos respectivamente. Enesa gestionó el 22,3% del total de solicitudes y Naturgy el 22%. La tasa de rechazo de Naturgy (18,4%) es la más alta de todas las del sector. Los mencionados motivos R12 y R19 alcanzan el 75,1% del total de sus rechazos.

El grupo comercializador Iberdrola (Iberdrola Clientes, S.A.U. y Curenergía C.U.R., S.A.U.) obtuvo una tasa media de rechazo del 16,5%. El 17,3% del total de solicitudes fueron gestionadas por dicho grupo.

El Grupo TotalEnergies aumenta en 1,8 puntos su tasa de rechazo y alcanza el 12,8% en este trimestre.

Los comercializadores agrupados en el epígrafe “Otros”, incrementaron su tasa de rechazo hasta situarla en el 17,7%.

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 (10% de rechazos) y Endesa Energía (7,4% de rechazos) mostraron una tasa de rechazo por debajo de la media, en todas las áreas de distribución gasista.
- Por su parte, Naturgy Iberia (18,6%), presentó tasas de rechazo por encima de la media en todas las áreas de distribución (también en la suya).
- De entre los comercializadores de referencia<sup>17</sup> destacó Energía XXI al presentar tasas de rechazo por debajo de la media en todas las áreas de distribución gasista. Aunque Baser Com. Ref. presenta una tasa de rechazo del 48,8% en el área de distribución gasista de Redexis, las solicitudes gestionadas en esa área de distribución no llegaron al 9% del total de las solicitudes de este comercializador.
- 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 Aldro Energía y Soluciones y Másqluz 2020.
- Sin embargo, destacaron por superar la tasa media de rechazos en todas las áreas de distribución, Holaluz-Clidom, Alterna Operador Integral, Geo Alternativa, Energía Colectiva y Nexus
- 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, Energía Colectiva y Nexus con el motivo R12.

---

<sup>17</sup> 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 tercer trimestre de 2021– Sector Gasista**

SOLICITUDES DE CAMBIO - GAS		ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN GASISTA					
Comercializador gasista:		NATURGY	MADRILEÑA	REDEXIS	NORTEGAS	GAS EXTREMADURA	
<b>Tasa de rechazo media:</b>	<b>14,5%</b>	<b>13,5%</b>	<b>18,5%</b>	<b>17,6%</b>	<b>14,2%</b>	<b>13,0%</b>	
<b>Solicitudes gestionadas:</b>	<b>268.240</b>	<b>186.767</b>	<b>32.498</b>	<b>24.127</b>	<b>21.949</b>	<b>2.899</b>	
ENDESA ENERGÍA	7,4%	56.128	5,2%	17,0%	12,5%	8,3%	7,7%
NATURGY IBERIA	18,6%	52.434	17,4%	22,4%	24,1%	18,9%	15,6%
IBERDROLA CLIENTES	16,5%	42.184	16,3%	17,0%	19,8%	14,7%	11,7%
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	10,0%	20.352	9,6%	10,0%	10,5%	11,9%	7,2%
TOTALENERGIES CLIENTES	12,9%	12.053	12,1%	13,5%	12,5%	15,2%	6,4%
COM. REG., GAS & POWER	17,2%	6.023	16,2%	17,6%	28,9%	46,9%	41,7%
CURENERGÍA C.U.R.	16,0%	4.295	14,8%	21,7%	10,9%	16,2%	3,9%
ENERGÍA XXI COM. REF.	8,9%	3.816	7,2%	12,1%	14,1%	12,9%	0,0%
BASER COM. REF.	12,8%	936	7,5%	18,0%	48,8%	8,6%	20,0%
HOLALUZ - CLIDOM	30,8%	14.667	29,3%	32,0%	40,1%	34,2%	36,1%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	9,2%	11.260	9,3%	10,2%	10,4%	7,6%	5,1%
MASQLUZ 2020	10,7%	8.027	10,7%	12,8%	9,2%	10,3%	11,3%
INSIGNIA GAS	12,5%	5.869	11,7%	13,8%	18,4%	12,1%	20,3%
FACTOR ENERGÍA	11,7%	3.776	10,1%	25,2%	15,4%	6,2%	20,0%
ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	47,1%	2.335	47,3%	46,4%	47,1%	47,6%	46,2%
FUSIONA SOLUCIONES ENERGÉTICAS	16,1%	1.743	14,1%	9,9%	28,5%	12,4%	40,0%
AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE	7,4%	1.718	7,6%	3,3%	6,9%	10,8%	0,0%
ALQUILER SEGURO ENERGÍA	12,9%	1.695	12,6%	11,3%	58,3%	18,6%	
GEO ALTERNATIVA	32,7%	1.510	32,2%	36,6%	33,3%	24,3%	35,3%
ENERGÍA COLECTIVA	28,1%	1.505	29,5%	26,0%	24,5%	23,8%	21,4%
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	7,2%	1.431	7,6%	8,3%	6,8%	3,9%	0,0%
GAOLANIA SERVICIOS	11,3%	1.294	10,6%	14,9%	14,4%	7,8%	
IRIS ENERGÍA EFICIENTE	6,1%	1.288	7,2%	4,5%	3,2%	2,7%	11,1%
FENIE ENERGÍA	14,8%	1.211	15,6%	17,9%	10,7%	15,1%	5,6%
NEXUS ENERGÍA	20,4%	1.127	18,8%	29,7%	26,7%	19,3%	22,2%
CATGAS ENERGÍA	6,5%	944	6,3%	33,3%	0,0%	50,0%	
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	11,4%	879	11,4%	28,6%	20,0%	10,4%	11,1%
BIROU GAS	9,0%	862	9,6%	7,5%	19,3%	3,1%	15,4%
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	19,7%	532	16,1%	9,2%	25,8%	48,3%	50,0%
ANOTHER ENERGY OPTION	20,7%	455	21,8%	11,1%	16,8%		28,6%
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	8,1%	382	10,2%	3,8%	9,1%	6,5%	50,0%
AB ENERGÍA 1903	8,4%	371	6,1%		13,4%	0,0%	
AUDAX RENOVABLES	17,0%	358	15,7%	34,8%	21,4%	8,6%	0,0%
ADS ENERGY 8.0	7,6%	355	8,1%	10,3%	4,0%	5,3%	50,0%
TOTALENERGIES ELECTRICIDAD Y GAS ESPAÑA	8,2%	352	7,9%	3,6%	6,8%	14,6%	
ON DEMAND FACILITIES	18,5%	292	15,6%	40,0%	21,7%	0,0%	20,0%
INER ENERGÍA CASTILLA-LA MANCHA	16,0%	257	12,6%	36,8%	20,0%	20,0%	20,0%
DOMÉSTICA GAS Y ELECTRICIDAD	10,6%	254	7,8%	11,8%	14,5%	28,6%	0,0%
ELECTRICIDAD ELEIA	11,5%	253	9,2%	5,6%	19,5%	6,1%	50,0%
AXPO IBERIA	48,8%	213	51,2%	50,0%	27,3%	40,0%	
CORPORACIÓN ALIMENTARIA GUISSONA	13,5%	208	12,8%		40,0%		

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.

- 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 tercer 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. Axpo Iberia y Alterna Operador Integral presentan las tasas de rechazo más altas del sector con un 48,8% y un 47,1% respectivamente.

#### 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 tercer trimestre de 2021 en el **sector eléctrico** (con una tasa media de rechazo del 12,8%) se analizan en este apartado.

Como se ha identificado en la mayoría de los trimestres analizados con anterioridad, el principal motivo de rechazo es el tipo **“03. NIF-CIF No coincide con el del contrato en vigor”** (52,7%), que presentó un ligero descenso de su peso relativo comparado con el trimestre anterior (53,3%). Este motivo de rechazo se produce en las solicitudes enviadas por el comercializador, en las que el NIF/CIF del contratante no coinciden con los datos que tiene el distribuidor sobre el titular del punto de suministro en sus sistemas. Por norma general, este rechazo se genera de forma automática al validar el distribuidor el campo identificador<sup>18</sup> con la información incluida en su base de datos, provocando una demora media en el proceso de cambio de 0,04 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

---

<sup>18</sup> 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 51,4% del total de sus rechazos por este motivo. El comercializador Holaluz-Clidom, aglutina el 76% de sus rechazos por este motivo.

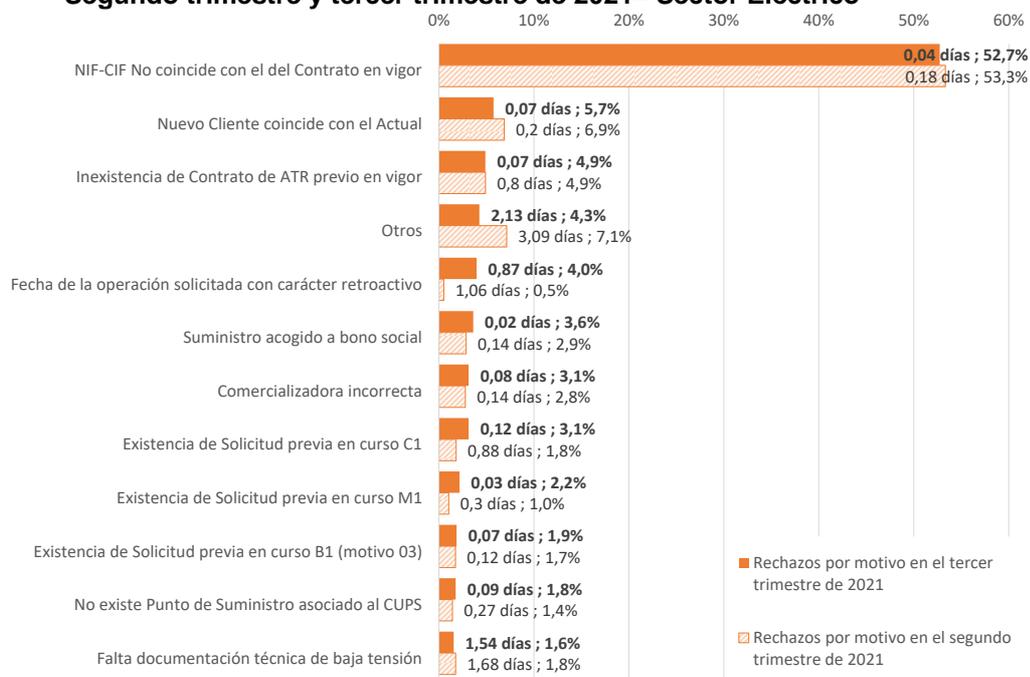
Asimismo, en el Real Decreto-ley 15/2018, de 5 de octubre, se suprimió la necesidad de realizar una verificación de la instalación cuando se produzca un cambio de titular en un punto de suministro con más de 20 años, lo que debería facilitar, adicionalmente, la actualización de los titulares en las bases 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”** (5,7%), que se reduce en 1,2 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 0,07 días.

Los distribuidores del Grupo Endesa presentaron aproximadamente el 95% del volumen total de rechazos por dicha casuística, que se utiliza cuando los comercializadores, erróneamente, solicitan un cambio de comercializador con

cambio de titular (fichero C2), cuando realmente deberían haber solicitado un cambio de comercializador sin cambio de titular (fichero C1), puesto que el titular no se modifica.

**Gráfico 17. Principales motivos de rechazo en solicitudes de cambio de comercializador. Segundo trimestre y tercer 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 14,5%), los dos motivos principales representaron el 62,2% del total de las solicitudes de cambio rechazadas.

El motivo de rechazo más frecuente en el tercer trimestre de 2021, continuó siendo el **“R12. Error de integridad: DNI no coherente con CUPS”** (37,6%). Por norma general, este rechazo se genera de forma automática al validar el distribuidor el campo con el número de documento<sup>19</sup> con la información incluida en su base de datos, provocando una demora media en el proceso de cambio de 0,24 días.

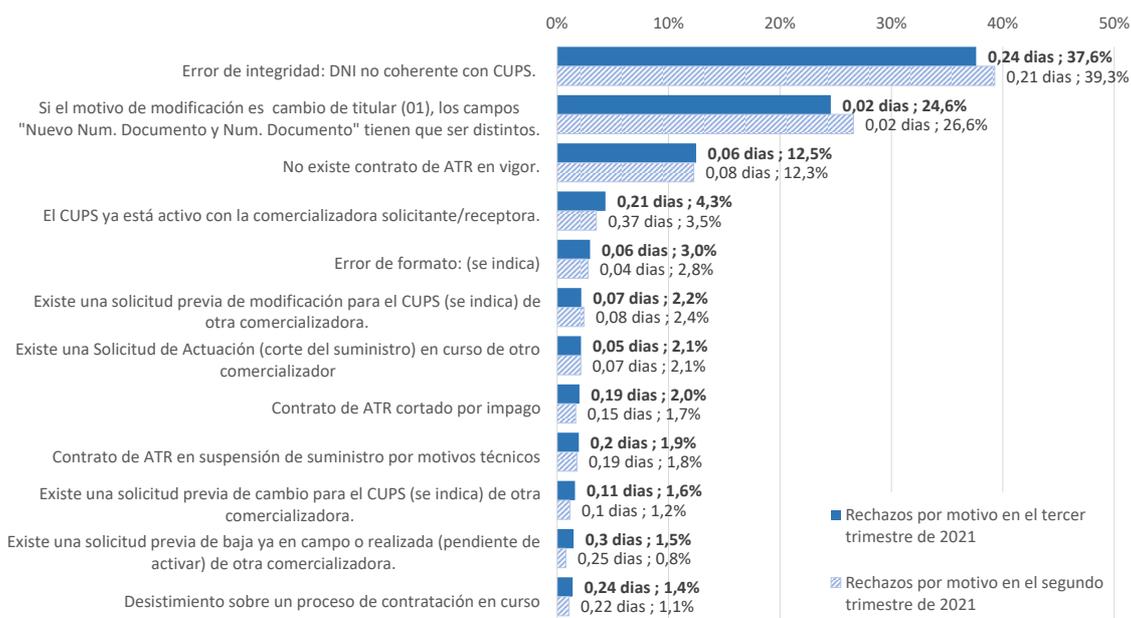
Los distribuidores del Grupo Naturgy (Nedgia) justificaron históricamente el uso de este motivo de rechazo, debido a que, algunos comercializadores gasistas lanzan varias solicitudes de cambio de un mismo punto de suministro utilizando todos y cada uno de los DNI de los posibles titulares, esperando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

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

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 65,8% 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”** (24,6%), con una reducción de su peso con respecto al segundo trimestre de 2021 (26,6%) de 2 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 70,2% del total de rechazos por este motivo en el trimestre actualizado.

**Gráfico 18. Principales motivos de rechazo en solicitudes de cambio de comercializador. Segundo trimestre y tercer 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”** (12,5%) aumenta en 0,2 puntos el del segundo 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 (COR<sup>20</sup>) para el sector eléctrico o del comercializador de último recurso (CUR<sup>21</sup>) para el sector gasista, y de los comercializadores libres (No COR/No CUR).

En el **sector eléctrico**, en el tercer trimestre de 2021, se produjeron un 5,5% 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 (67,4%). El peso de los movimientos desde el mercado libre al mercado regulado se redujo en 2,6 puntos, alcanzando el 7,6% de los cambios en trimestre analizado. El peso de los movimientos desde el mercado regulado al mercado libre, sin embargo, se incrementó en 3,3 puntos, alcanzando el 24,9% de los cambios en trimestre analizado. Nótese que las nuevas tarifas eléctricas se aplican desde el mes de junio.

En el **sector gasista**, en el tercer trimestre de 2021, se produjeron un 10,0% menos de activaciones de cambios que en el trimestre anterior y prevalecieron los movimientos de cambio de comercializador entre comercializadores del mercado libre (82,1%). El peso de los movimientos desde el mercado regulado al mercado libre se incrementó en 1,4 puntos, alcanzando el 12,1% de los de cambios en el trimestre analizado.

---

<sup>20</sup> 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.

<sup>21</sup> 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.

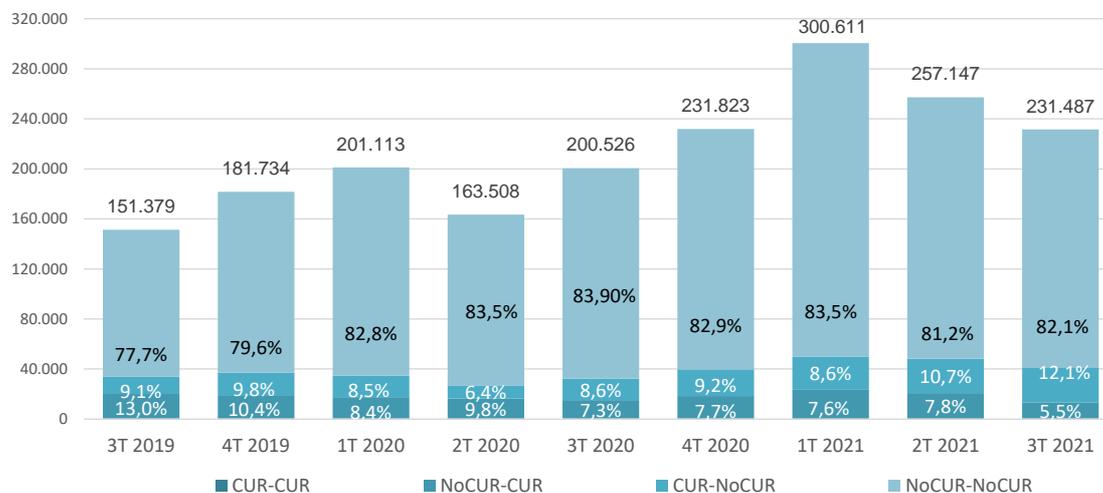
**Gráfico 19. Desglose de los movimientos entre COR y No COR (solicitudes activadas). Evolución trimestral desde el tercer trimestre de 2019 hasta el tercer trimestre de 2021 – Sector Eléctrico**



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 tercer trimestre de 2019 hasta el tercer 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 tercer 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 ha disminuido 1,2 puntos (58,2% de la totalidad de cambios; 59,4% el trimestre anterior); siendo los grupos con mayor fidelización de clientes: Iberdrola (73,4% de Curenergía) y Endesa (53,8% de Energía XXI). En cambio, el Grupo Repsol y el Grupo TotalEnergies (34,8% de los salientes de Régsiti y 32,5% de Baser Comercializadora de Referencia 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 tercer trimestre de 2021 – Sector Eléctrico**

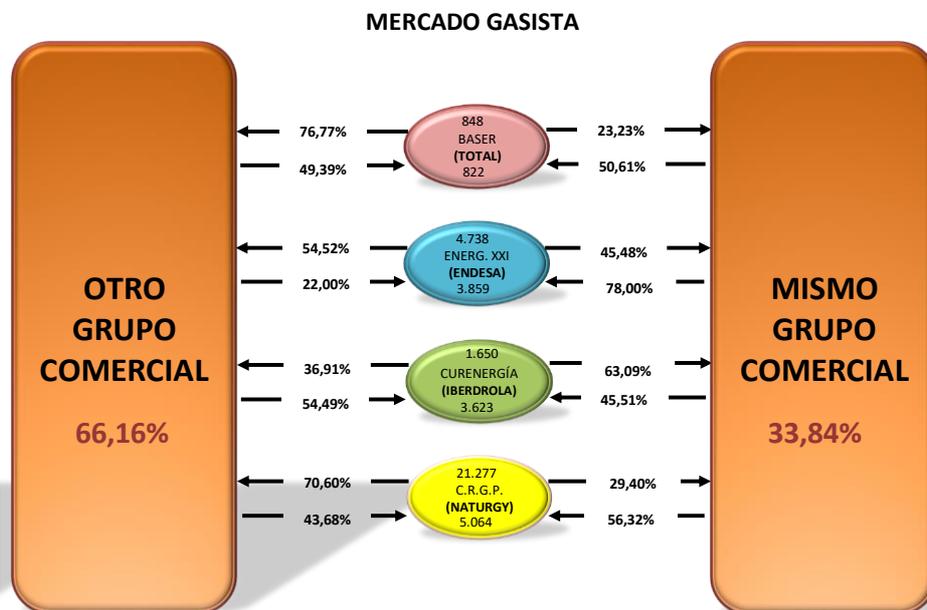


Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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: TotalEnergies Electricidad y Gas España, TotalEnergies Clientes y TotalEnergies Mercado del tercer 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 tercer trimestre de 2021 un porcentaje medio del 33,8% del total (29,6% en el trimestre anterior), siendo los grupos con mayor fidelización Iberdrola (63,1% de Curenergía) y Endesa (45,5% de Energía XXI). El Grupo TotalEnergies (23,2% de los salientes de Baser Comercializadora de Referencia) registró la menor tasa de fidelización entre los comercializadores gasistas en el tercer trimestre de 2021.

**Gráfico 22. Desglose de los movimientos con origen o destino al CUR. Solicitudes activadas durante el tercer 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: TotalEnergies Electricidad y Gas España y TotalEnergies Clientes del tercer 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 tercer 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 tercer trimestre de 2021 se han declarado 128.428 activaciones de nuevas altas en áreas de distribución eléctricas, y 33.368 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 tercer trimestre de 2021, en el **sector eléctrico** se observó el siguiente tiempo medio de gestión del distribuidor en la modalidad de las solicitudes de alta “cuanto antes” (60,9% del total).

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

GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	Altas Activadas	Tiempo Medio
ÁREA DE DISTRIBUCIÓN DE VIESGO (G.EDP)	1.741	5,6 días
ENDESA	52.391	4,6 días
EDP	2.086	3,7 días
IBERDROLA	9.716	3,2 días
NATURGY	12.240	3,0 días
<b>TOTAL SECTOR ELÉCTRICO</b>	<b>78.174</b>	<b>4,1 días</b>

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 tercer trimestre de 2021, en el sector eléctrico se observó un tiempo medio de gestión del distribuidor (en la modalidad de las solicitudes “cuanto antes”) de 4,1 días. Las áreas de distribución de los grupos Naturgy, Iberdrola y EDP presentaron los menores tiempos medios de activación (de 3,0, 3,2 y 3,7 días, respectivamente) y, por otra parte, el área de distribución de Viesgo (Grupo EDP), presentó el mayor tiempo medio (5,6 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 tercer trimestre de 2021– Sector Eléctrico**

GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	Altas Activadas	Desviación Media
NATURGY	15.523	2,3 días
EDP	2.544	0,6 días
OTROS	4.411	0,4 días
ENDESA	55.341	0,4 días
ÁREA DE DISTRIBUCIÓN DE VIESGO (G.EDP)	2.119	0 días
IBERDROLA	48.490	0 días
<b>TOTAL SECTOR ELÉCTRICO</b>	<b>128.428</b>	<b>0,5 días</b>

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 0,5 días. El área de distribución del Grupo Endesa presentó el mayor número de activaciones (55.341 activaciones) y una desviación media en el tiempo de activación de 0,4 días. Cabe señalar que, el 65,5% 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 48.490 y 2.119 respectivamente. Por otro lado, la mayor desviación media en el tiempo de activación la presentó el Grupo Naturgy con 2,3 días.

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

- El Grupo “Otros” presentó una dispersión de la desviación media en los tiempos de activación de 1 día con oscilaciones entre 1 día de media que necesitó el Grupo Iberdrola, y los 0 días que necesitaron los grupos Repsol y TotalEnergies.
- El área de distribución del Grupo Naturgy presentó una dispersión de la desviación media de 1,3 días, con oscilaciones entre los 3 días de media que necesitó el Grupo TotalEnergies y los 1,7 días del Grupo Endesa.
- El Grupo EDP presentó una dispersión de la desviación media en los tiempos de activación de 2 días con oscilaciones entre 2,2 días de media que necesitó el Grupo Iberdrola, y los 0,2 días que necesitó el Grupo Naturgy.

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

GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN GASISTA	Altas Activadas	Tiempo Medio
GAS EXTREMADURA	461	17,0 días
NORTEGAS	3.869	12,9 días
REDEXIS	5.743	12,1 días
MADRILEÑA RED DE GAS	3.456	11,6 días
NATURGY	18.488	10,1 días
<b>TOTAL SECTOR GASISTA</b>	<b>32.017</b>	<b>11,0 días</b>

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 11 días, así como una desviación media en los tiempos de activación de 2,3 días.

Las áreas de distribución de los grupos Madrileña Red de Gas y Naturgy presentaron los menores tiempos medios de activación (de 11,6 y 10,1 días, respectivamente). Nortegas y Redexis presentaron un tiempo medio entre 12,9 y 12,1 días. Por otra parte, Gas Extremadura presentó el mayor tiempo de gestión del distribuidor (17 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 (14,6 días); donde, se realizó por otra parte el menor número de solicitudes de alta (1,4% del total trimestral).

El Grupo Naturgy (Nedgia) realizó activaciones de solicitudes de altas con una desviación media de 2 días y con un número de solicitudes de alta activadas muy significativo (55,7% 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 tercer trimestre de 2021– Sector Gasista**

GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN GASISTA	Altas Activadas	Desviación Media
GAS EXTREMADURA	461	14,6 días
MADRILEÑA RED DE GAS	3.933	6 días
NATURGY	18.560	2 días
REDEXIS	6.259	1,5 días
NORTEGAS	4.109	0,1 días
<b>TOTAL SECTOR GASISTA</b>	<b>33.322</b>	<b>2,3 días</b>

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 46 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 (19,9 días), con valores que oscilaron entre los 30,6 días de media que necesitaron las solicitudes de alta del Grupo Naturgy, y los 10,7 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 2,4 días que necesitaron las solicitudes de alta del Grupo Repsol y los 1,8 días del Grupo Endesa.

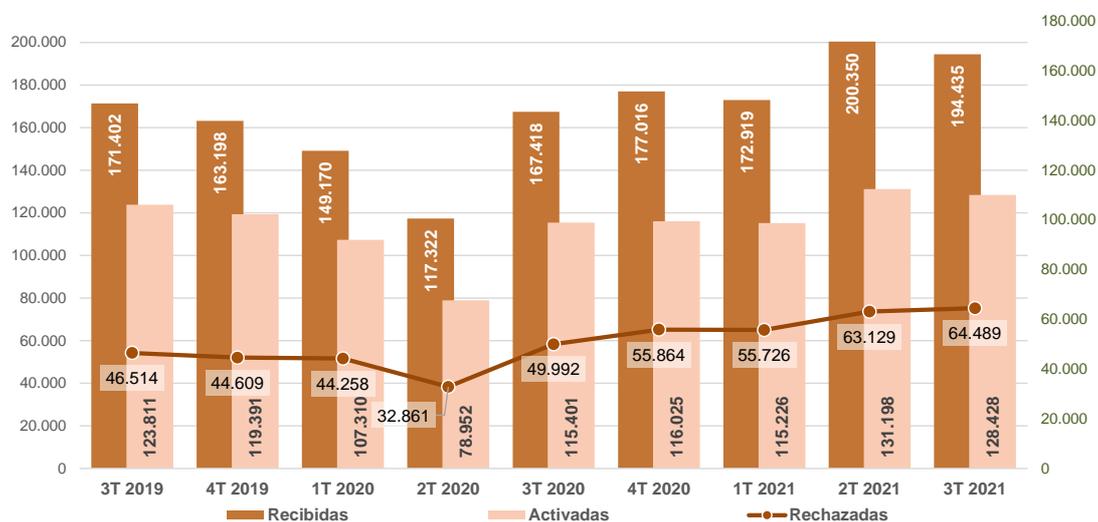
## 6.2 ANALISIS DE LA EFICACIA DEL PROCESO DE ALTA

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:

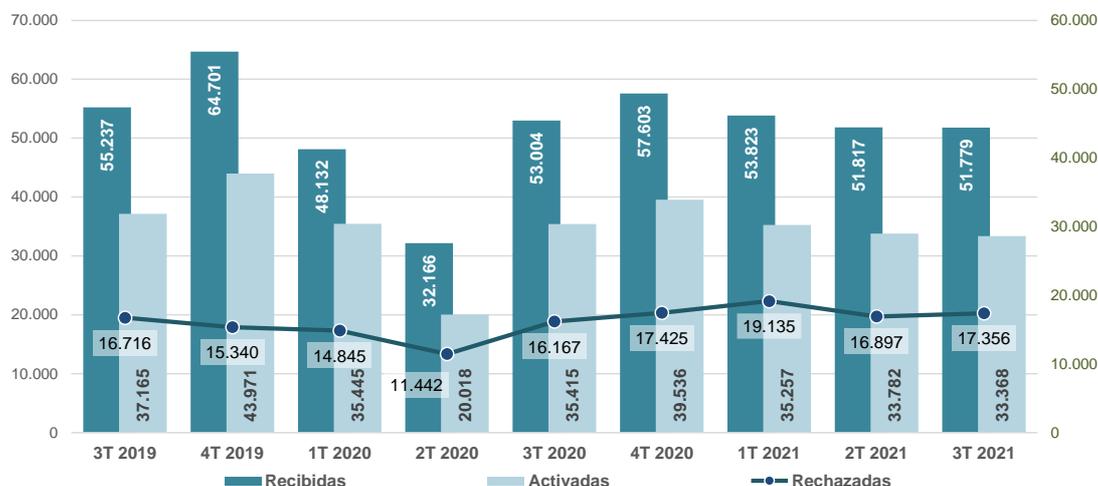
- Los rechazos por parte del distribuidor, que pueden producirse previamente a la aceptación (cuando no pasan la validación de contenido) y también posteriormente a la aceptación (cuando existe algún problema en campo), antes de la activación.
- Anulaciones de las solicitudes de nuevas altas realizadas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



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Durante el tercer trimestre de 2021, en el **sector eléctrico** se recibieron 194 mil solicitudes de alta, lo que supuso una reducción de un 3% respecto al número de solicitudes recibidas el trimestre anterior. En este periodo se activaron 128 mil solicitudes (un 2,1% menos). Durante el mismo periodo, se incrementó el número de rechazos contabilizados en un 2,2% alcanzando los 64 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 ligera disminución de un 0,1% respecto al trimestre anterior. En este periodo se activaron 33 mil solicitudes de alta (un 1,2% menos). Durante el mismo periodo, aumentó el número de rechazos contabilizados en un 2,7% alcanzando los 17.000 rechazos.

## 6.2.1 ANALISIS DE LOS RECHAZOS DEL PROCESO DE ALTA

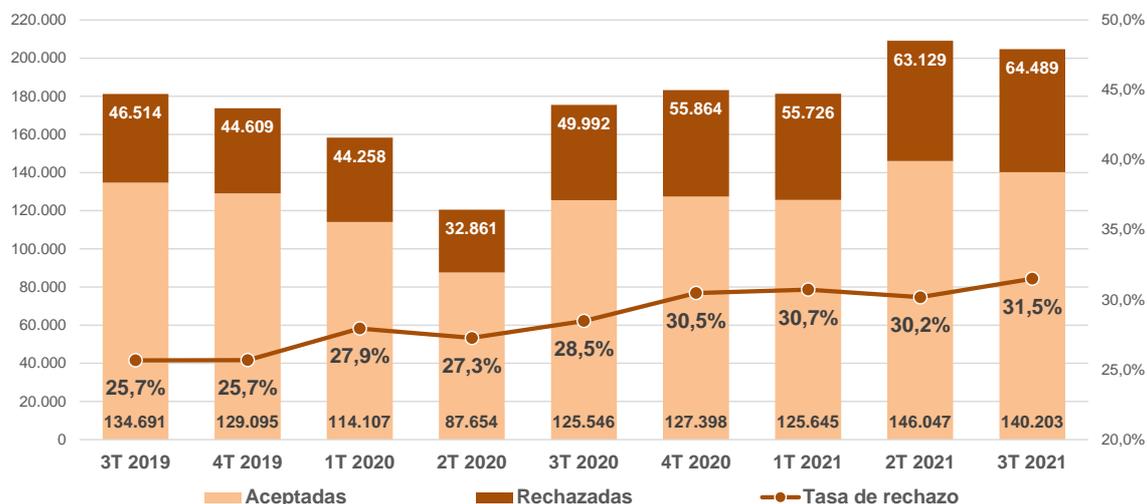
En este punto, se analizan las actuaciones de los agentes responsables de los rechazos, así como las alegaciones y explicaciones que han transmitido a la CNMC. En los siguientes apartados se realiza un estudio operativo en relación con las solicitudes de nuevas altas rechazadas, tal y como se realizó 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 tercer trimestre de 2021, en el **sector eléctrico** se registró una tasa de rechazo trimestral del 31,5% de las solicitudes de alta gestionadas, lo que supuso un incremento de 1,3 puntos.

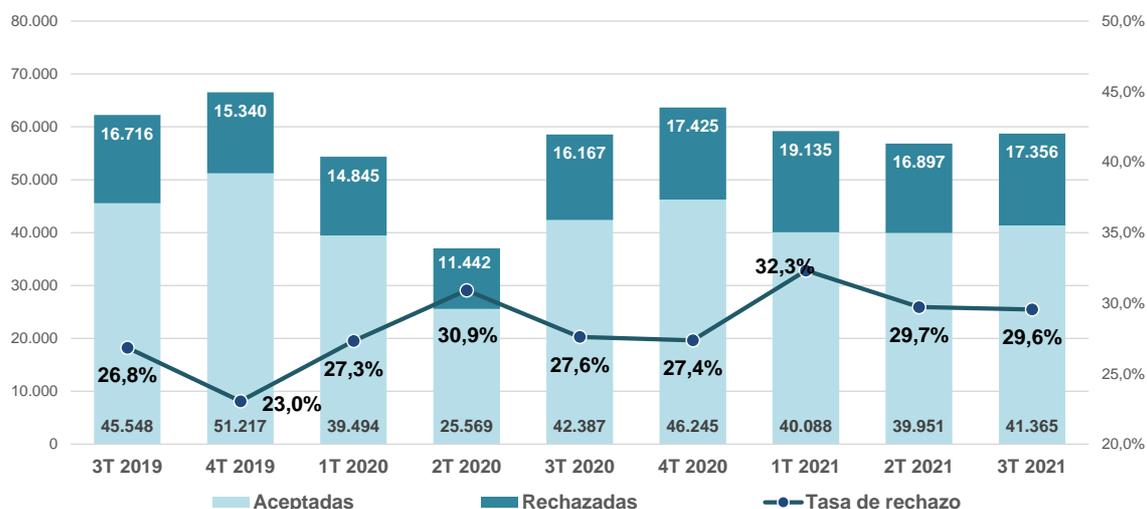
En el **sector gasista**, la tasa de rechazo trimestral registrada fue del 29,6%, lo que supuso una ligera reducción de 0,1 puntos respecto al trimestre anterior.

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

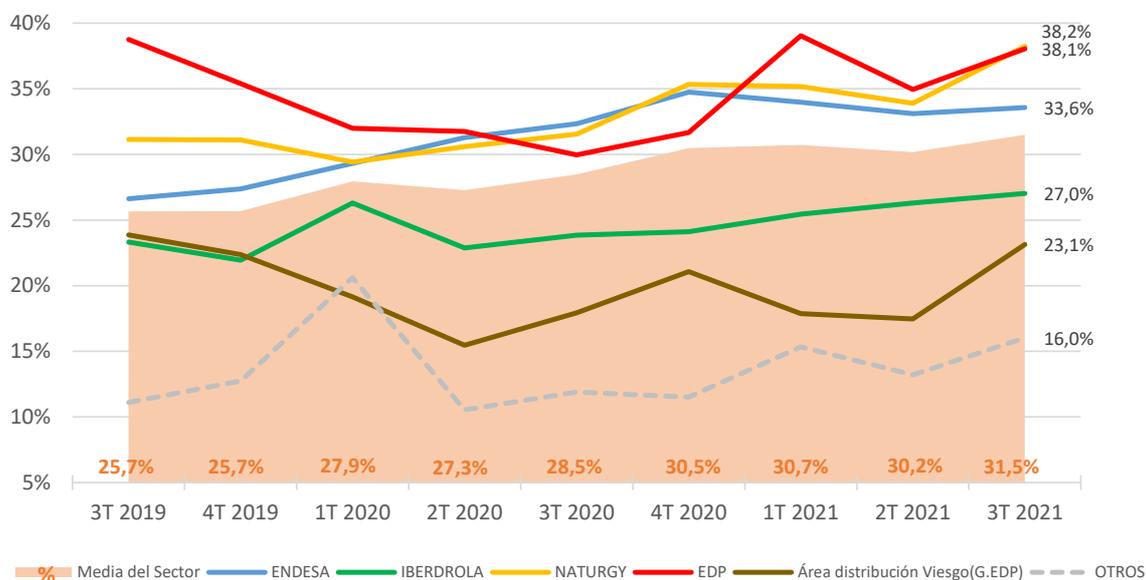
## 6.2.2 TASA DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE ALTA POR AGENTE

En el caso de los **distribuidores del sector eléctrico**, el número de rechazos de nuevas altas se incrementa (+2,2%) respecto de los rechazos del trimestre anterior. No obstante, el número de gestiones de alta aceptadas se ha reducido en un 4%. Durante el tercer trimestre de 2021, la tasa de rechazo ha aumentado 1,3 puntos alcanzando el 31,5%. La tasa de rechazo de nuevas altas se ha incrementado en todos los grupos.

Los distribuidores eléctricos del Grupo Endesa (principalmente EDistribución Redes Digitales, S.L.U.) aumentaron en 0,5 puntos su tasa de rechazo de solicitudes de alta, situándose en el 33,6% durante este trimestre. Este grupo gestionó el 47,7% 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 (16%). Estos tres grupos suman el 37,1% del total de las altas gestionadas.

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



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

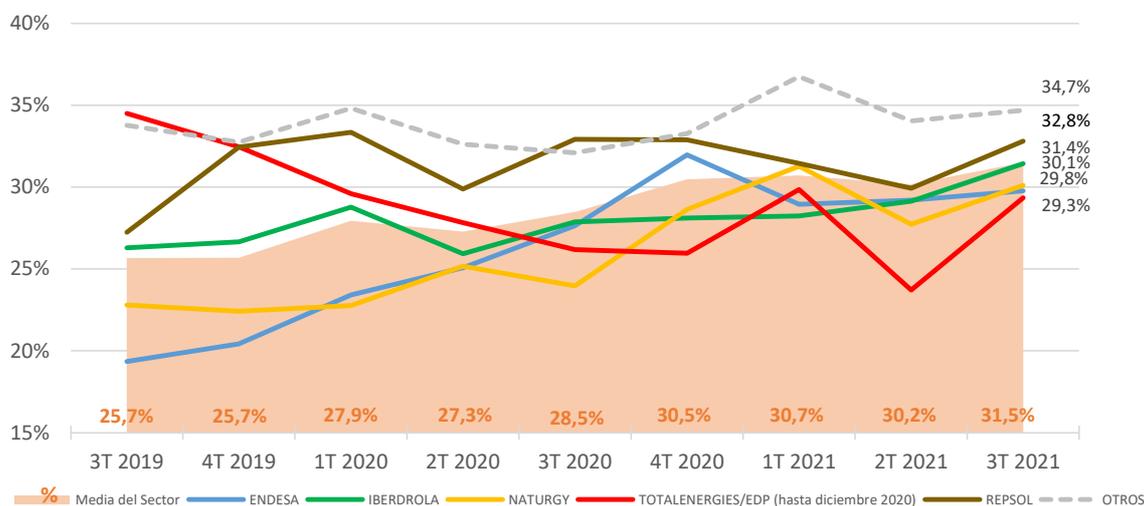
*Nota: El Grupo EDP es propietario del grupo de distribución eléctrica de Viesgo al haber sido autorizada la operación de compra en diciembre de 2020. Con ello, el Grupo EDP tiene el control exclusivo indirecto de Viesgo, sociedad en la que Macquarie mantiene un 24,9% del accionariado.*

El Grupo EDP (Hidrocantábrico Distribución Eléctrica, S.A.), aumentó su tasa de rechazo trimestral en 3,1 puntos, alcanzando así el 38,1% en el tercer trimestre

de 2021, manteniendo no obstante una de las tasas de rechazo más altas. Se debe considerar que su tasa de rechazo se ve afectada por circunstancias ajenas al distribuidor, como la exigencia en la CA de Asturias (su principal área de distribución) de aportación de un Certificado de Seguridad para las altas de suministro en segunda ocupación, en instalaciones de más de 20 años, provocando más de la mitad de sus rechazos (53,7%) por motivo 57<sup>22</sup>. 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 incrementó, de forma análoga a los distribuidores, en 1,3 puntos alcanzando la cifra del 31,5% en este trimestre. Los comercializadores de todos los grupos a excepción del Grupo “Otros” y del Grupo Repsol, muestran una tasa de rechazo inferior a la media.

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



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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 0,6 puntos, situándose

<sup>22</sup> Rechazo 57 recogido en la resolución de la CNMC de 20 de diciembre de 2016 – Falta documentación técnica de baja tensión.

así en 29,8%. Este grupo gestionó el 31,6% de las solicitudes de alta registradas en el tercer trimestre de 2021.

El Grupo Repsol (Repsol Comercializadora de Electricidad y Gas, S.L.U., Gaolania Servicios, Ekiluz Energía Comercializadora y Régsiti Comercializadora Regulada, S.L.U.), aumentó en 2,9 puntos su tasa de rechazo durante el último trimestre, situándose ésta en el 32,8%. Hay que tener en cuenta que este grupo solamente representó el 1,9 % 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 2,3 puntos durante el trimestre analizado, alcanzando un 31,4% de solicitudes rechazadas. Este grupo gestionó un mayor número de solicitudes de alta, alcanzando el 34,8% 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 tercer trimestre de 2021– Sector Eléctrico**

SOLICITUDES DE ALTA - ELECTRICIDAD			ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA						
Comercializador eléctrico:			IBERDROLA	ENDESA	NATURGY	EDP	VIESGO	OTROS	
<b>Tasa de rechazo media:</b>			<b>31,5%</b>	<b>27,0%</b>	<b>33,6%</b>	<b>38,2%</b>	<b>38,1%</b>	<b>23,1%</b>	<b>16,0%</b>
<b>Solicitudes gestionadas:</b>			<b>204.692</b>	<b>67.191</b>	<b>97.582</b>	<b>27.018</b>	<b>4.247</b>	<b>2.960</b>	<b>5.694</b>
IBERDROLA CLIENTES	32,0%	66.586	22,6%	49,4%	57,9%	58,2%	39,8%	46,3%	
ENDESA ENERGÍA	30,4%	58.601	47,3%	28,2%	39,8%	69,6%	28,7%	65,2%	
NATURGY IBERIA	31,1%	10.433	43,3%	53,7%	25,4%	75,0%	29,2%	47,5%	
TOTALENERGIES MERCADO ESPAÑA	28,6%	4.281	35,6%	35,1%	33,8%	20,3%	21,0%	56,3%	
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	31,4%	3.155	37,7%	35,9%	36,7%	57,1%	12,6%	61,9%	
CURENERGÍA C.U.R.	22,3%	4.498	15,7%	59,6%	48,0%	66,7%	37,1%	59,1%	
ENERGÍA XXI COM. REF.	23,8%	5.927	41,8%	23,5%	19,4%	20,0%	50,0%	37,2%	
COM. REG., GAS & POWER	25,0%	3.390	57,7%	50,9%	18,8%	90,0%	31,1%	50,0%	
BASER COM. REF.	24,9%	679	29,3%	30,8%	27,1%	24,2%	10,5%	33,3%	
RÉGSITI COM. REF.	23,1%	147	25,0%	55,0%	63,6%		13,4%		
COM. REF. ENERGÉTICO	13,5%	104	45,5%	22,2%	33,3%			5,3%	
FENIE ENERGÍA	24,6%	9.185	20,2%	26,5%	25,7%	36,7%	10,3%	29,4%	
HOLALUZ - CLIDOM	43,6%	7.439	45,8%	42,2%	45,0%	54,3%	29,3%	61,6%	
CIDE HC ENERGÍA	9,3%	2.314	50,0%	39,3%	49,4%			4,7%	
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	42,8%	2.065	36,9%	46,9%	48,8%	38,9%	22,1%	47,8%	
GEO ALTERNATIVA	39,2%	1.652	29,9%	45,5%	39,9%	62,2%	20,0%	66,7%	
UNIÉLECTRICA ENERGÍA	30,8%	991	29,6%	31,6%	16,7%	46,7%	30,0%	30,0%	
THE YELLOW ENERGY	49,0%	949	28,1%	54,6%	75,2%	100,0%		11,5%	
GESTERNOVA	33,7%	815	25,3%	36,5%	48,1%	40,0%	13,0%	37,5%	
SYDER COMERCIALIZADORA VERDE	18,5%	806	66,1%	12,8%	45,2%	50,0%		0,0%	
SOM ENERGÍA	28,7%	705	23,3%	29,7%	27,8%	0,0%	0,0%	66,7%	
ENERGÍA COLECTIVA	39,7%	658	39,2%	37,6%	45,2%	46,2%	0,0%	50,0%	
GAOLANIA SERVICIOS	43,0%	565	42,6%	45,2%	32,1%	25,0%	33,3%		
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	45,6%	476	50,0%	49,4%	35,9%	55,6%	50,0%	16,7%	
FACTOR ENERGÍA	36,2%	470	40,0%	37,2%	17,9%	33,3%	30,0%	41,2%	
ENARA GESTIÓN Y MEDIACIÓN	52,7%	465	100,0%	52,4%	100,0%				
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	17,7%	458	42,9%	35,0%	18,2%	50,0%	16,7%	3,7%	
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	49,8%	430	60,3%	60,0%	39,4%	36,1%	57,1%	50,0%	
CYE ENERGÍA	24,0%	421	16,2%	28,0%	31,0%	42,9%	58,3%	100,0%	
GASELEC DIVERSIFICACIÓN	22,9%	389						22,9%	
COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ	4,4%	341		50,0%				2,7%	
TOTALENERGIES ELECTRICIDAD Y GAS ESPAÑA	49,8%	331	64,9%	43,3%	47,2%	0,0%	0,0%	100,0%	
FOX ENERGÍA	29,4%	330	28,9%	27,8%	25,0%	61,5%	0,0%	0,0%	
NINOBE SERVICIOS ENERGÉTICOS	71,4%	311	73,6%	66,3%	71,4%	75,0%			
PEPEENERGY	40,2%	311	46,0%	42,8%	21,7%	50,0%	20,0%	0,0%	
ESTABANELL Y PAHISA MERCATOR	14,8%	310		43,9%				8,3%	
COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS DEL MEDITERRANEO	16,6%	307	0,0%	15,3%				50,0%	
BIROU GAS	39,9%	301	41,4%	38,9%	64,3%	50,0%	22,0%	100,0%	

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. 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” (16%) 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 33,6%.

- 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 tercer trimestre de 2021.
- Entre los comercializadores independientes, Fenie Energía (24,6% de rechazos), obtuvo tasas de rechazo por debajo de la media en las áreas de distribución de Iberdrola, 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) y del área de distribución de Naturgy.

Por otra parte, las tasas de rechazo de los principales **distribuidores del sector gasista**, en su conjunto ha disminuido ligeramente en 0,1 puntos, y alcanzaron el 29,6% durante este trimestre. Los grupos Nortegas y Madrileña Red de Gas incrementaron su tasa de rechazo media en un 2% y en un 1,8% respectivamente.

Los distribuidores gasistas del Grupo Naturgy (Nedgia), presentaron en su conjunto una reducción de su tasa de rechazo de 0,9 puntos respecto al trimestre anterior, situándose en el 29,9%, 0,3 puntos por encima de la media. Sus distribuidores gasistas gestionaron el 58,6% de las solicitudes de alta de suministros presentadas durante el tercer trimestre de 2021.

El Grupo Redexis (Gas Energía Distribución de Murcia, S.A. y Redexis, S.A.) redujo su tasa de rechazo en 0,2 puntos, situándose en el 25% este trimestre. Tanto en el Grupo Redexis Gas como en el Grupo Naturgy y en el Grupo Madrileña Red de Gas sus rechazos se engloban mayormente en los códigos de rechazo R04, R51 y R76<sup>23</sup>.

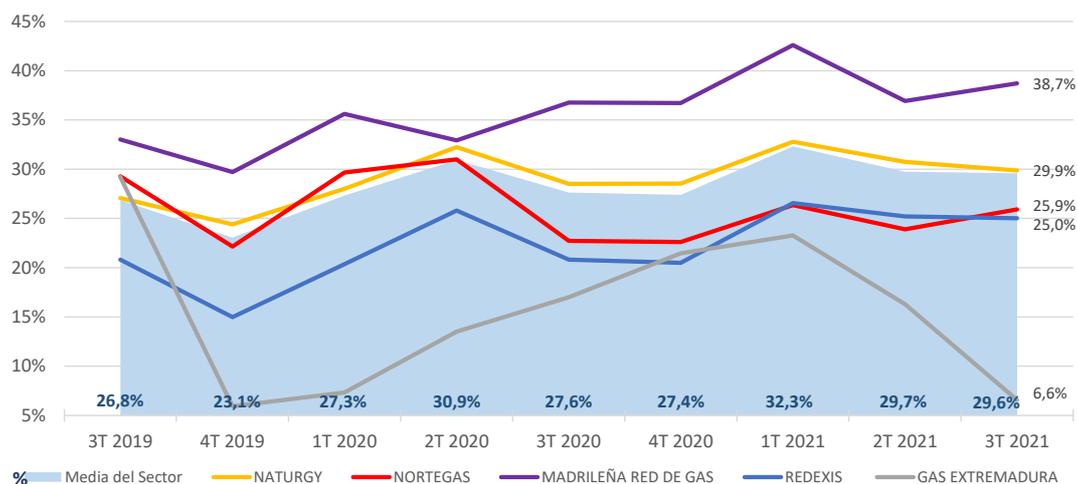
Por su parte, los distribuidores gasistas del Grupo Nortegas (Nortegas Energía Distribución, S.A.U., NED España Distribución Gas, S.A.U., y Tolosa Gasa, S.A.), aumentaron su tasa media de rechazo en 2 puntos durante el trimestre analizado, situando sus rechazos en el 25,9 % de las solicitudes de alta gestionadas.

---

<sup>23</sup> “R04. Falta infraestructura”. “R76. Incidencia no subsanada en periodo máximo establecido”. “R51. CUPS en servicio con otra comercializadora”.

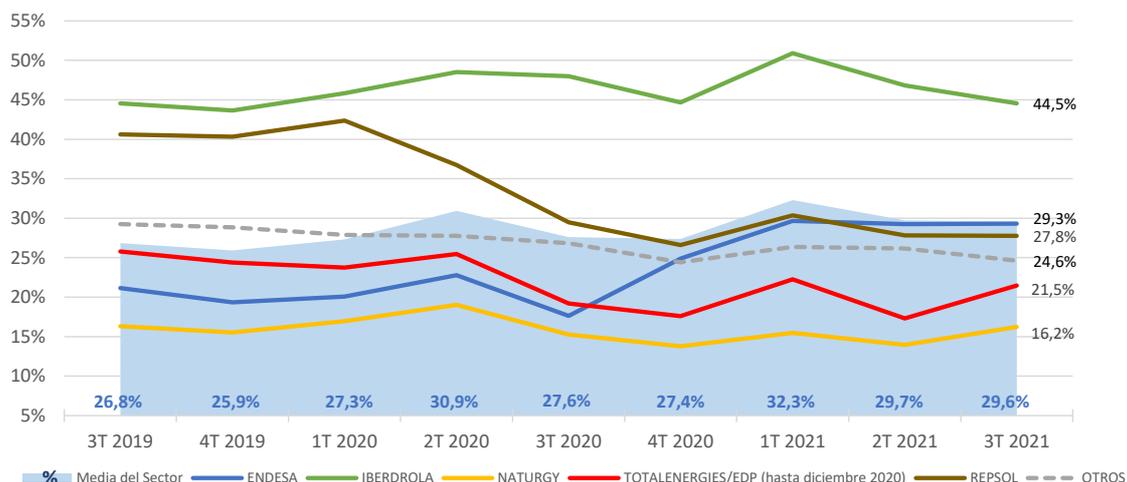
El Grupo Gas Extremadura pasó a tener el 6,6% de tasa de rechazo trimestral. En este caso, se debe tener en cuenta que el volumen de solicitudes gestionadas por el distribuidor es del 1%.

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



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Si se analiza lo que hicieron los principales grupos **comercializadores del sector gasista**, observamos que la tasa media disminuyó ligeramente, de forma consistente con los distribuidores, en 0,1 puntos alcanzando la cifra de 29,6% durante el tercer 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 2,3 puntos y gestionó el 28,2% de las solicitudes de alta. Durante el periodo analizado, más del 40% 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.) incrementó ligeramente la tasa de rechazo en 0,1 puntos, hasta situarse en el 29,3%.

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 16,2%, la tasa más baja del sector.

La agrupación de comercializadores unificados en el epígrafe “Otros” redujo la tasa de rechazo trimestral en 1,6 puntos alcanzando una tasa de rechazo este trimestre del 24,6%.

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

SOLICITUDES DE ALTA - GAS			ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN GASISTA					
Comercializador gasista:			NATURGY	REDEXIS	MADRILEÑA	NORTEGAS	GAS EXTREMADURA	
<b>Tasa de rechazo media:</b>			<b>29,6%</b>	<b>29,9%</b>	<b>25,0%</b>	<b>38,7%</b>	<b>25,9%</b>	<b>6,6%</b>
<b>Solicitudes gestionadas:</b>			<b>58.721</b>	<b>34.404</b>	<b>9.476</b>	<b>7.558</b>	<b>6.389</b>	<b>555</b>
IBERDROLA CLIENTES	45,1%	15.030	46,4%	60,6%	43,2%	33,7%	10,9%	
ENDESA ENERGÍA	29,4%	14.583	30,3%	22,1%	40,5%	39,4%	4,0%	
NATURGY IBERIA	15,0%	9.885	14,4%	31,0%	12,5%	29,5%	20,0%	
TOTAL ENERGIAS CLIENTES	21,2%	4.266	31,8%	26,4%	27,1%	16,0%	25,0%	
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	27,3%	1.537	30,0%	23,1%	22,5%	27,8%	10,0%	
COM. REG., GAS & POWER	20,8%	1.937	19,9%	50,0%	24,7%	51,9%		
CURENERGÍA C.U.R.	38,9%	1.516	35,9%	49,1%	51,9%	23,7%	0,0%	
ENERGÍA XXI COM. REF.	25,8%	469	25,6%	20,2%	34,5%	40,0%	0,0%	
BASER COM. REF.	24,0%	437	26,2%	21,4%	45,0%	22,8%		
MET ENERGÍA ESPAÑA	11,4%	2.498	52,0%	10,5%	100,0%			
HOLALUZ - CLIDOM	36,1%	1.915	32,9%	45,3%	39,4%	47,5%	27,3%	
FENIE ENERGÍA	20,2%	805	22,2%	12,7%	25,6%	34,1%	7,1%	
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	28,5%	513	31,8%	29,3%	21,7%	23,5%	0,0%	
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	15,9%	497	30,0%	14,1%	0,0%	20,0%		
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	32,6%	193	35,2%	16,7%	16,7%	34,6%	0,0%	
GASINDUR	23,0%	187	23,9%	16,7%				
GEO ALTERNATIVA	26,0%	181	18,8%	39,1%	29,3%	33,3%		
ALTRNA OPERADOR INTEGRAL	29,4%	180	32,0%	28,6%	31,8%	0,0%		
FACTOR ENERGÍA	31,3%	179	19,7%	62,8%	33,3%	66,7%		
INSIGNIA GAS	58,3%	163	52,5%	70,8%	37,5%	86,4%		
CATGAS ENERGÍA	16,8%	161	16,8%					
NEXUS ENERGÍA	27,0%	137	46,7%	75,0%	7,7%	41,7%		
GAOLANIA SERVICIOS	33,6%	119	35,1%	100,0%	0,0%	20,0%		

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 46 solicitudes de alta en la distribuidora DOMUS MIL y ningún rechazo; todas ellas realizadas por NEXUS ENERGÍA.

En la tabla se muestra un desglose detallado de las tasas de rechazo de cada comercializador por área de distribución con más de 100 solicitudes gestionadas.

realizadas durante el tercer 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 (45,1% de rechazos) es el único con un volumen relevante de solicitudes gestionadas que presentó tasas de rechazo por encima de la media en todas las áreas de distribución. Consecuentemente, su tasa de rechazo general continuó siendo la más alta de todo el sector si la comparamos con la obtenida por el resto de grupos comercializadores tradicionales.
- Naturgy Iberia (15%) 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 obtuvo la tasa de rechazo más reducida (20,8%).

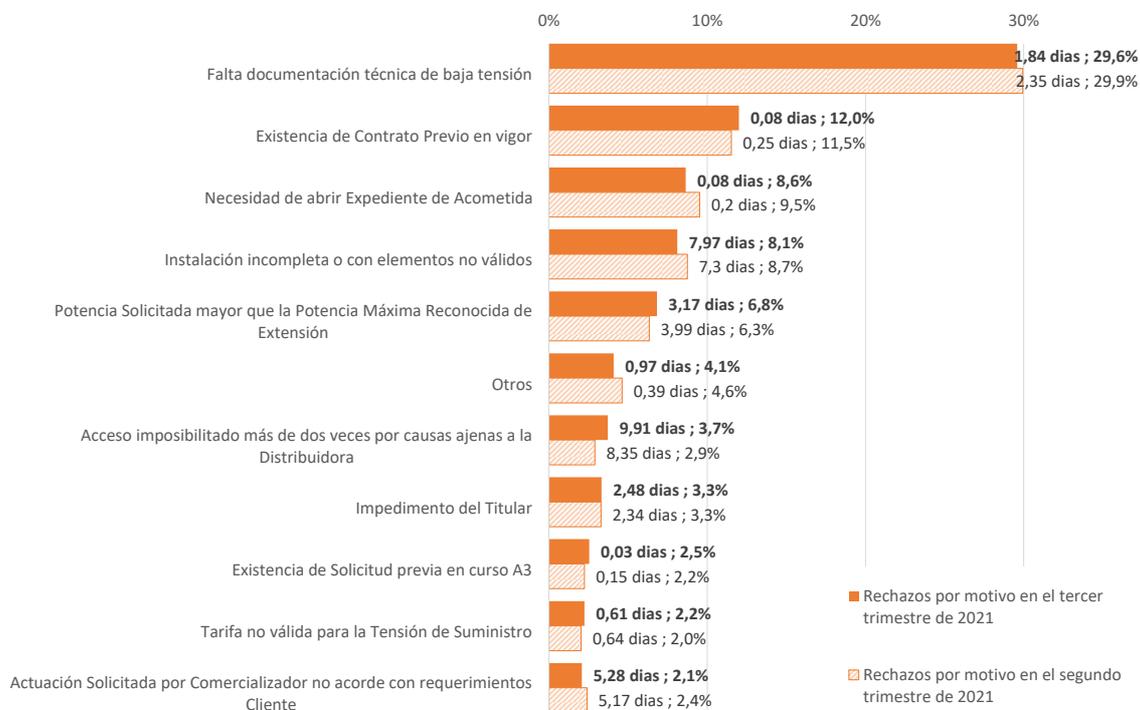
Igualmente a los análisis anteriores, se ha comprobado que algunos comercializadores tienen automatismos que reenvían solicitudes que previamente son rechazadas, contribuyendo con esta operativa a un aumento de las tasas de rechazo calculadas.

### 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 31,5%). Se observa que las tres principales casuísticas de rechazo alcanzan el 50,2% en su conjunto.

**Gráfico 31. Principales motivos de rechazo de solicitudes de alta. Segundo y tercer 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”** (29,6%). Se trata de los casos en que el cliente/comercializador no aporta la documentación técnica (ej. Certificado de Instalación Eléctrica o Acta de Puesta en Marcha) necesaria para poder activar el alta solicitada. Se observa que esta casuística se ha reducido en 0,3 puntos durante el último trimestre (29,9%).

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”** (12%) 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 64% del total de los rechazos por este motivo.

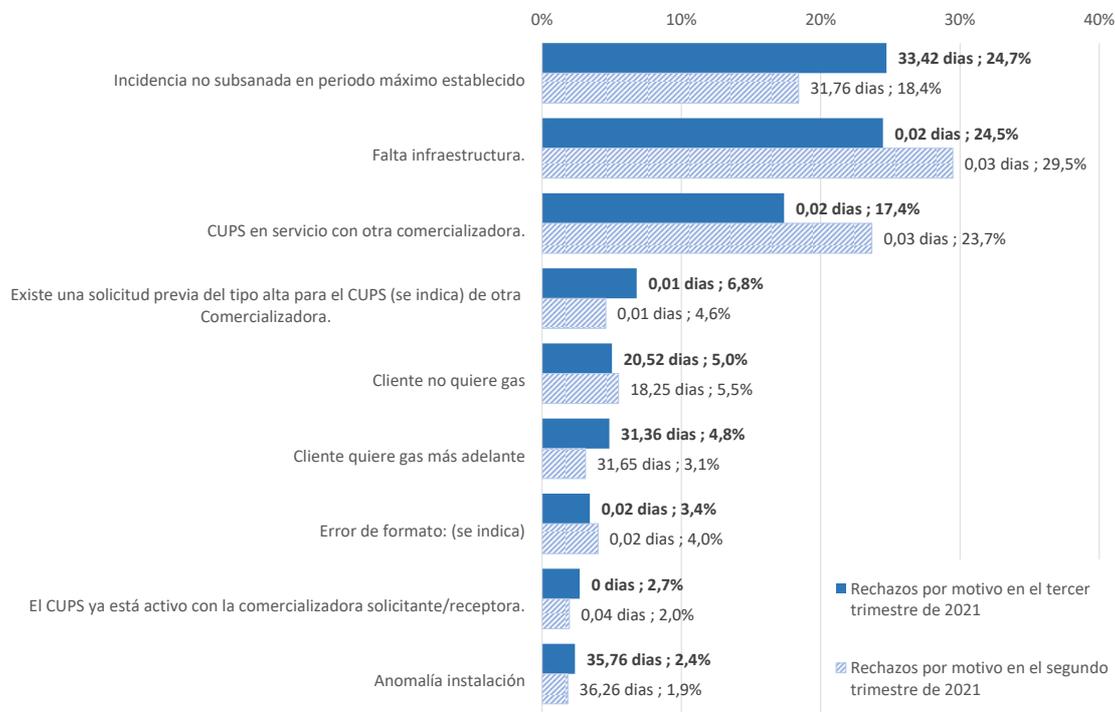
Por su parte, en el **sector gasista** (con una tasa media de rechazo del 29,6%) la tipología de rechazos estuvo mucho más concentrada que en el sector eléctrico, debido a que los tres motivos principales representaron el 66,6% del total de las solicitudes de nuevas altas.

El motivo de rechazo más frecuente durante este trimestre correspondió al motivo **R76. “Incidencia no subsanada en periodo máximo establecido”** (24,7%) que aumentó 6,3 puntos con respecto al trimestre anterior (18,4%). Este hecho está directamente relacionado con los distribuidores gasistas del Grupo Naturgy (65,1% de los rechazos por este motivo). Por norma general, este rechazo se genera de forma automática al cerrarse una incidencia en campo no subsanada en un plazo de 30 días, por lo que el tiempo medio resultante que fue de 33,42 días suele rondar este valor.

En la segunda posición se encuentra el motivo **R04. “Falta infraestructura”** (24,5%), el cual reduce en 5 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 74% de los rechazos por este motivo los recibió el grupo de comercializadores de Iberdrola

El tercer motivo de rechazo más frecuente en el sector gasista correspondió a **R51. “CUPS en servicio con otra comercializadora”** (17,4%). Este motivo se refiere al caso en el que la distribuidora recibe una solicitud de alta tras haber recibido y activado una solicitud previa de alta de otro comercializador. Este motivo de rechazo se reduce en 6,3 puntos en este trimestre.

**Gráfico 32. Principales motivos de rechazo de solicitudes de alta. Segundo y tercer trimestre de 2021– Sector Gasista**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

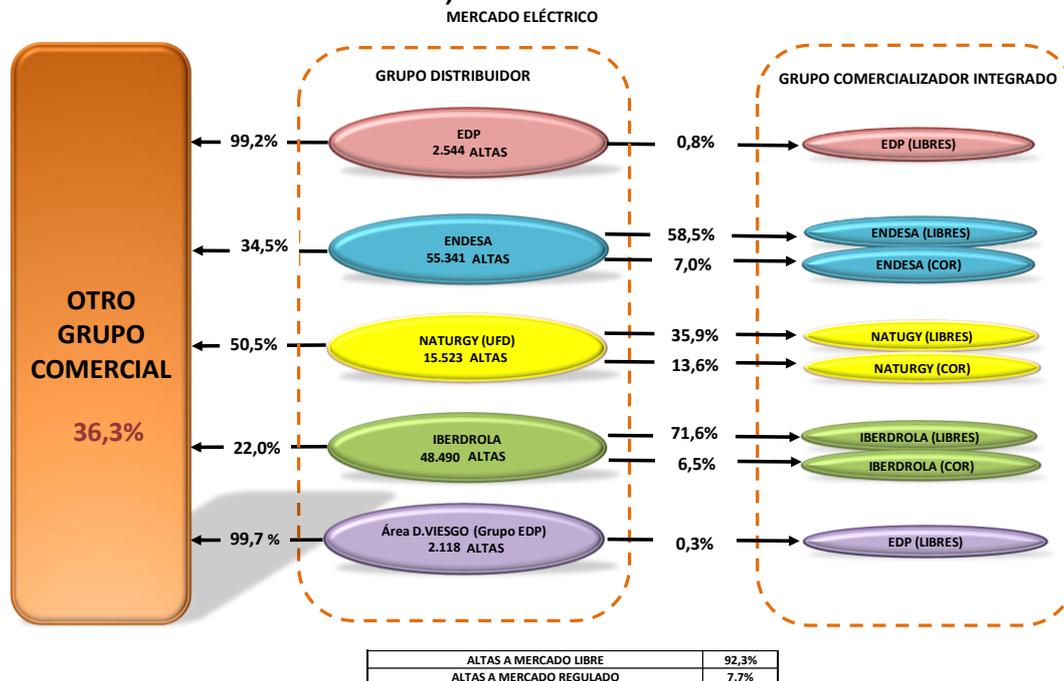
Nota: Se indica el tiempo medio en el que se rechaza por cada motivo la solicitud de alta, y la tasa del motivo de rechazo sobre el total de rechazos trimestral.

### 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 92,3% de las altas se activaron en comercializadores libres. De esas altas, el 61,4% se realizaron a favor de comercializadores verticalmente integrados con el distribuidor (fidelización). El 7,7% 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 71,6% y 58,5%, respectivamente. Por el contrario, el Grupo Naturgy registró la menor tasa de activación de altas a favor de sus comercializadores libres, con un 35,9% 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). Tercer trimestre de 2021 – Sector Eléctrico**

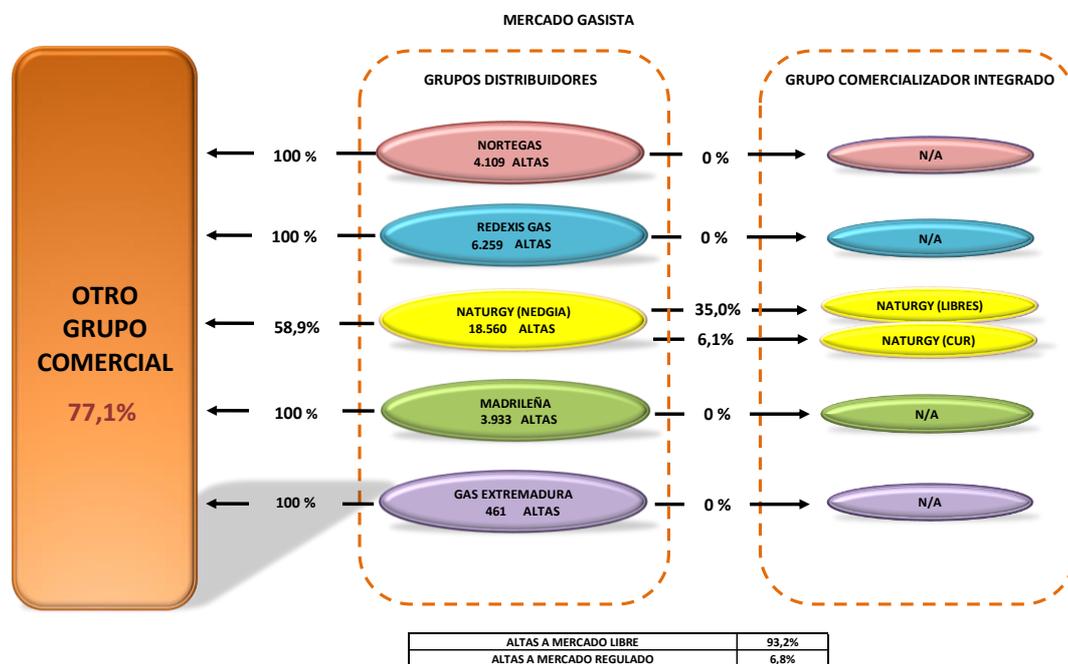


Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Notas: La comercializadora del Grupo EDP recoge los datos de altas correspondientes a EDP Clientes en el tercer 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 93,2% de las altas se activaron en comercializadores libres, entre las que, el 20,9% 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 35% 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). Tercer trimestre de 2021 – Sector Gasista**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

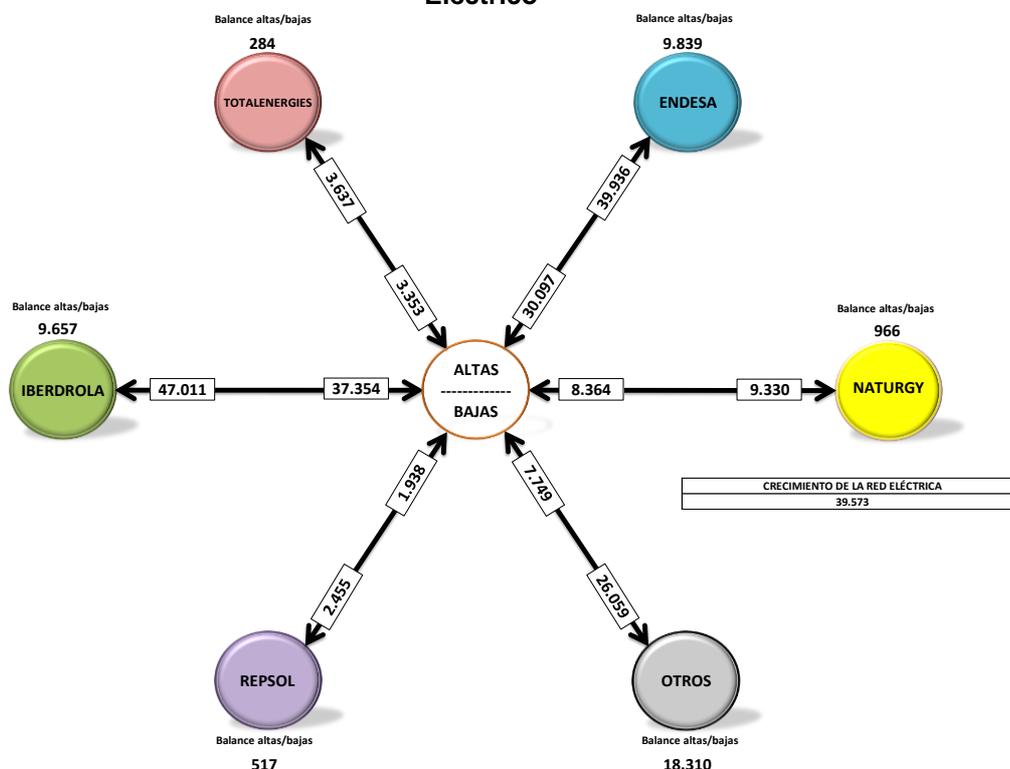
Nota: El porcentaje de altas indicado, referente al número de puntos de suministro con destino "Otro grupo comercial" incluye los que se activan tanto en el mercado regulado como en el libre, en cualquier comercializador no perteneciente al grupo verticalmente integrado con el distribuidor de ese punto 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 tercer 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 tercer trimestre de 2021, sobre un balance de altas/bajas positivo de 39.573 nuevos puntos de suministro, destacaron los datos de los comercializadores pertenecientes a los grupos "Otros", Endesa e Iberdrola con aumentos de 18.310, 9.839 y 9.657 nuevos puntos de suministro, respectivamente. Ningún grupo tuvo un balance de altas/bajas negativo.

**Gráfico 35. Altas y bajas en grupos comerciales. Tercer 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, TotalEnergies Electricidad y Gas España, TotalEnergies Clientes y TotalEnergies Mercado.

En segundo lugar, se obtiene el balance total correspondiente al tercer 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 +52.297 (+1,4%)** y del Grupo **Repsol de +42.385 (+4,2%)** puntos de suministro adicionales comparándolos con el trimestre anterior.

Por otra parte, con un balance total negativo de puntos de suministro eléctricos, se encontraron los comercializadores de los grupos energéticos **Iberdrola con -12.994 (-0,1%)** y **Endesa con -52.360 (-0,5%)**.

**Tabla 28. Balance total de los grupos comercializadores. Tercer 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
REPSOL	87.742	45.795	73	152	2.455	1.938	517	42.385	4,2%
OTROS	325.079	286.653	1	4.440	26.059	7.749	18.310	52.297	1,4%
NATURGY	157.372	144.954	634	571	9.330	8.364	966	13.447	0,3%
IBERDROLA	266.395	290.301	5.111	3.856	47.011	37.354	9.657	-12.994	-0,1%
TOTALENERGIES	35.697	39.138	92	137	3.637	3.353	284	-3.202	-0,3%
ENDESA	247.829	313.273	3.558	313	39.936	30.097	9.839	-52.360	-0,5%
<b>TOTAL</b>	<b>1.120.114</b>	<b>1.120.114</b>	<b>9.469</b>	<b>9.469</b>	<b>128.428</b>	<b>88.855</b>	<b>39.573</b>	<b>39.573</b>	<b>0,1%</b>

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 2021 alcanzó los 187.883 puntos (en línea con el cuarto trimestre de 2020), en el segundo trimestre de 2021 alcanzó los 127.775 puntos y en este trimestre ha alcanzado los 52.297 puntos. El Grupo “Otros es el que más clientes capta trimestralmente. El Grupo Repsol incrementa su cartera de clientes en 42.385 y varía un 4,2% 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, -19.463 en el segundo trimestre de 2021 y de -12.994 este trimestre. Estas cifras son consecuencia del mayor peso de sus pérdidas netas de clientes por cambio de comercializador.

El Grupo Endesa presentó el mayor saldo neto negativo, con disminuciones de cartera de más de 50.000 suministros eléctricos. Este saldo neto negativo en la variación del número de suministros es consecuencia de las pérdidas de clientes por cambio de comercializador, aunque estos saldos se han reducido de -100.000 hasta -62.000 este trimestre.

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

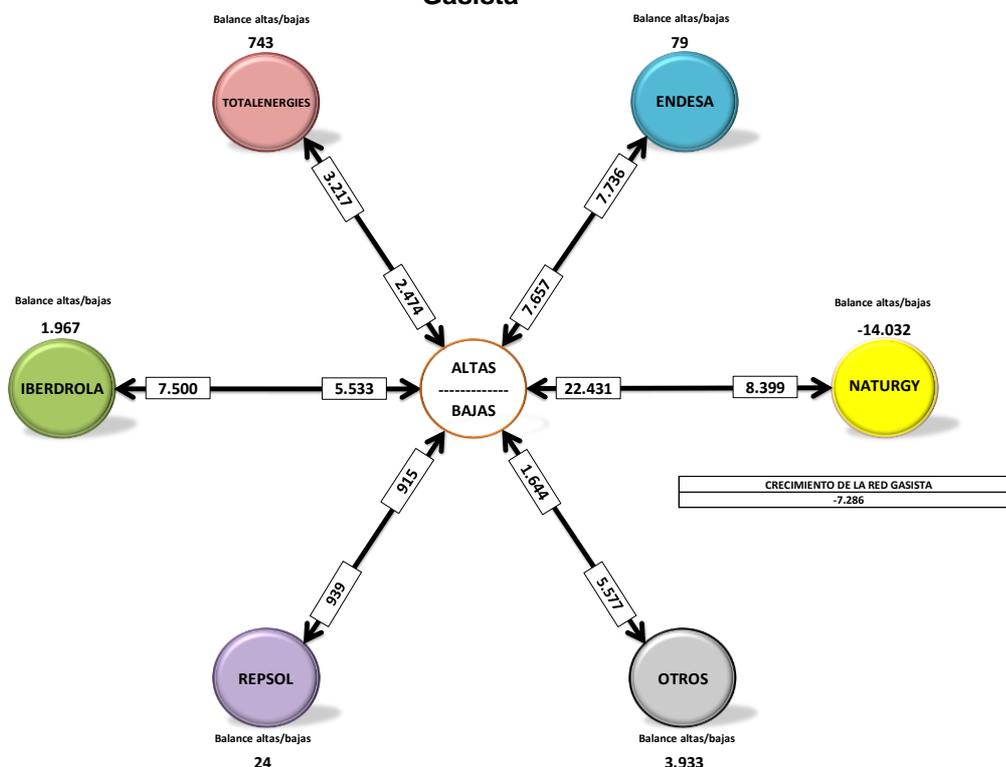
Nota: En el gráfico del Grupo TotalEnergies, los datos reflejados en el balance de evolución son los del Grupo EDP hasta el cuarto trimestre de 2020, por lo que la evolución del Grupo TotalEnergies ha de verse únicamente desde el 1T2021.

Durante el periodo analizado, el Grupo Naturgy muestra una recuperación progresiva de los saldos de los cambios de comercializador al pasar de los -58.061 hasta los +4.622 en dos trimestres y alcanzar los +12.481 en el tercer trimestre.

En el **sector gasista**, en el tercer trimestre de 2021, se observó un balance de altas/bajas total negativo, de -7.286 suministros. El Grupo Naturgy fue el único grupo que sufrió pérdidas con un balance de altas/bajas negativo de -14.032 puntos de suministro este trimestre (-8.827 puntos de suministro en el trimestre anterior). Los grupos “Otros”, Iberdrola y TotalEnergies presentaron un balance de altas/bajas positivos de +3.933, +1.967 y +743 suministros 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 +13.738 (+3,1%)** puntos de suministro, el del **Grupo Repsol, con +8.645 (+3,6%)** y el del **Grupo Iberdrola, con +8.745 (+0,8%)** puntos de suministro adicionales. Por otro lado, destacó el balance total negativo del **Grupo Naturgy con una pérdida de -39.380 (-1,1%)** puntos de suministro durante el tercer trimestre de 2021 y el del **Grupo TotalEnergies con una pérdida de -3.657 (-0,4%) puntos de suministro** (-2.562 en el segundo trimestre de 2021 (-0,3%)). El **Grupo Endesa** es el único que **mejora su balance total** si comparamos con las cifras del segundo trimestre de 2021 al pasar de ser -6.451 (-0,4%) a **+4.623 (+0,3%)**.

**Gráfico 37. Altas y bajas en grupos comerciales. Tercer 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, TotalEnergies Clientes y TotaEnergies Electricidad y Gas España en el trimestre analizado.

**Tabla 29. Balance total de los grupos comercializadores. Tercer 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
REPSOL	19.917	11.154	0	142	939	915	24	8.645	3,6%
OTROS	56.206	45.020	0	1.381	5.577	1.644	3.933	13.738	3,1%
IBERDROLA	38.978	31.589	0	611	7.500	5.533	1.967	8.745	0,8%
ENDESA	55.865	51.336	152	137	7.736	7.657	79	4.623	0,3%
TOTALENERGIES	11.686	16.198	154	42	3.217	2.474	743	-3.657	-0,4%
NATURGY	48.835	76.190	2.153	146	8.399	22.431	-14.032	-39.380	-1,1%
<b>TOTAL</b>	<b>231.487</b>	<b>231.487</b>	<b>2.459</b>	<b>2.459</b>	<b>33.368</b>	<b>40.654</b>	<b>-7.286</b>	<b>-7.286</b>	<b>-0,1%</b>

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Los comercializadores independientes agrupados en el epígrafe “Otros” presentó el saldo neto positivo más alto proveniente tanto de altas como de cambios de comercializador. El Grupo “Otros” alcanzó 14.000 nuevos puntos de suministro en este trimestre. En el trimestre anterior alcanzaron los 23.000.

El Grupo Iberdrola presentó un saldo neto positivo que ha pasado de ser de 3.199 en el primer trimestre de 2020 a 24.047 en el cuarto trimestre de 2020 y posteriormente se va reduciendo dicho saldo, aunque siempre positivo tanto en el saldo de cambios de comercializador como en el saldo de altas/bajas, hasta alcanzar los 8.745 en el tercer trimestre de 2021.

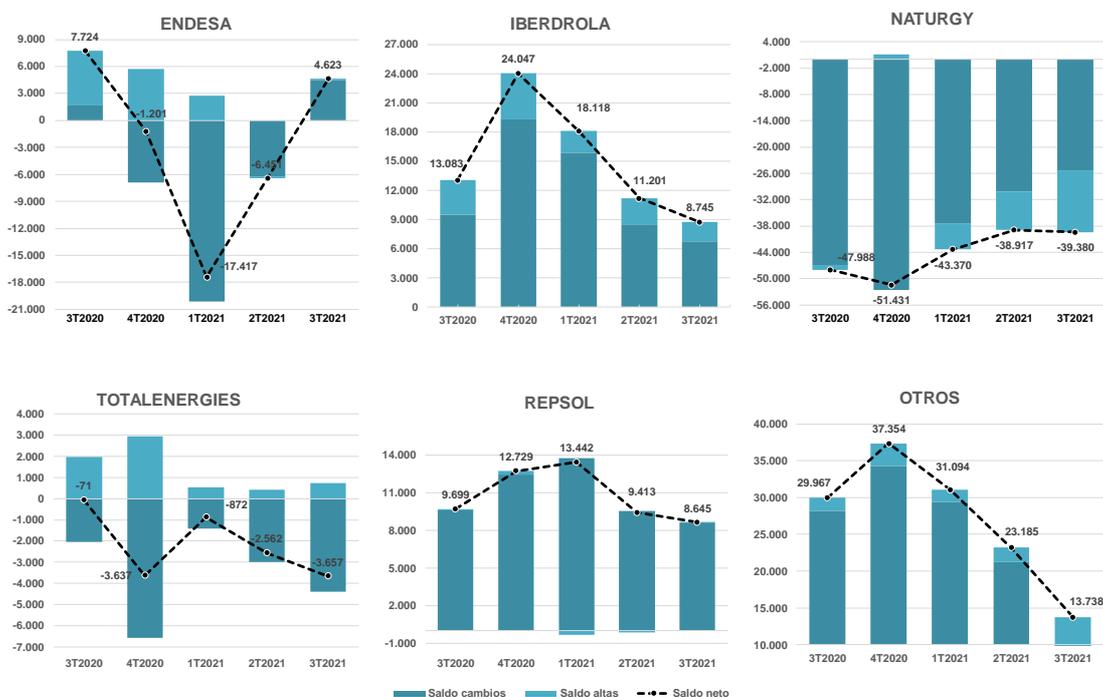
Los comercializadores gasistas del Grupo Repsol presentaban un crecimiento sostenido de su saldo neto con nuevos suministros provenientes de cambios de comercializador. En el segundo trimestre de 2020 se redujo el saldo neto casi un 43% respecto al trimestre anterior. No obstante, en el cuarto trimestre de 2020 el saldo neto se incrementó en un 31,2%, en el segundo trimestre de 2021 se reduce en un -30% si lo comparamos con el del primer trimestre de 2021 y en el tercer trimestre se ha mantenido bastante estable. El Grupo Repsol está en línea con el saldo neto del segundo trimestre de 2020.

El Grupo Endesa registró saldo neto positivo este trimestre que proviene tanto de los procesos de cambio de comercializador como de las altas. En el trimestre anterior, el saldo neto fue negativo en ambos procesos. Ha pasado de tener un saldo negativo de -20.146 en los cambios de comercializador del primer trimestre de 2021, a un saldo positivo de +4.544 en el tercer trimestre de 2021.

El Grupo TotalEnergies presenta un saldo neto igual a -3.657 este trimestre. Mantiene en los tres trimestres de 2021 un balance de altas/bajas positivo.

El Grupo Naturgy presenta saldo negativo durante el tercer trimestre de 2021 en línea con el saldo negativo del trimestre anterior. Este trimestre mejora el saldo de los cambios de comercializador al pasar de -30.000 a -25.000, pero empeora el saldo de altas/bajas al pasar de -9.000 a -14.000.

**Gráfico 38. Resumen balance de evolución de los principales grupos comercializadores entre el tercer trimestre de 2020 y el tercer 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 trimestre<sup>24</sup>.

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

MERCADO	CÓDIGO COM.	COMERCIALIZADORA	VARIACIÓN TRIMESTRAL DE PS	VARIACIÓN % DE PS
Electricidad	R2-860	GURBTEC ENERGÍA	877	333,5%
Electricidad	R2-865	ALQUILER SEGURO ENERGÍA	2.502	164,2%
Electricidad	R2-616	FUSIONA	3.344	145,7%
Electricidad	R2-856	RECICLAJES ECOLÓGICOS NAGINI	1.470	78,9%
Electricidad	R2-255	ACCIONA GREEN ENERGY	826	43,5%
Electricidad	R2-823	MASQLUZ 2020	6.735	31,3%
Electricidad	R2-796	BON PREU	3.786	30,0%
Electricidad	R2-505	ADS ENERGY 8.0	-2.525	-23,2%
Electricidad	R2-586	LUVÓN ENERGÍA	-2.806	-23,6%
Electricidad	R2-552	MI ELÉCTRICA	-823	-58,0%
Gas	"0737"	ALQUILER SEGURO ENERGÍA	1.377	416,0%
Gas	"0600"	MET	1.923	61,2%
Gas	"0704"	MASQLUZ 2020	3.529	37,8%
Gas	"0671"	GAOLANIA SERVICIOS	907	24,7%
Gas	"0654"	AUDAX RENOVABLES	-3.517	-17,6%
Gas	"0567"	ADS ENERGY 8.0	-1.956	-23,6%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Adicionalmente, conviene aclarar que:

**[INICIO CONFIDENCIAL]**  
**[FIN CONFIDENCIAL]**

<sup>24</sup> No se incluyen los comercializadores de referencia (COR/CUR).

## 9. HECHOS RELEVANTES

Durante el tercer 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 (9 comercializadores) o causaron baja (5 comercializadores) durante el tercer trimestre del año 2021<sup>25</sup> se muestran en la siguiente tabla.

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

ESTADO	CÓDIGO COM.	COMERCIALIZADOR	FECHA
Alta	R2-878	TAUTRA ENERGIA, S.L.	01/07/2021
Alta	R2-888	ALUZ ENERGIA ELECTRICA, S.L.	07/07/2021
Alta	R2-879	REMO RENOVABLES, S.L.	09/07/2021
Alta	R2-883	ZERMATT POWER, S.L.	16/07/2021
Alta	R2-886	ENERCO SOLUTION, S.L.	11/08/2021
Alta	R2-882	CRECE SOLUCIONES DE ENERGÍA, S.L.	12/08/2021
Alta	R2-884	OHM EYG COMERCIALIZADORA, S.L.	03/09/2021
Alta	R2-885	SOLARPACK ENERGY, S.L.	15/09/2021
Alta	R2-896	BUTIK ENERGIA, S.L.	30/09/2021
Baja	R2-430	ENERGÍAS DEL ZINQUETA, S.L.	01/07/2021
Baja	R2-664	TESLA MANAGEMENT, S.L.U.	17/07/2021
Baja	R2-739	IBERRRED SOLUTIONS, S.L.	17/07/2021
Baja	R2-335	DISTRIBUIDORA ELECTRICA MONTOLIU, S.L.	06/08/2021
Baja	R2-774	ALDRO ZERO, S.L.	21/09/2021

- Los comercializadores gasistas que se dieron de alta (5 comercializadores) o causaron baja (1 comercializadores) durante el tercer trimestre del año 2021<sup>26</sup> se muestran en la siguiente tabla.

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

ESTADO	CÓDIGO COM.	COMERCIALIZADOR	FECHA
Alta	609	WATIUM, S.L.	01/07/2021
Alta	744	PARATIENERGÍA, S.L.	01/09/2021
Alta	747	MARTIN LOPEZ DE PETROLEOS, S.L.	01/09/2021
Alta	750	CLEARVIEW ENERGY, S.L.	01/09/2021
Alta	753	DESBALANCES DE GAS, S.L.	01/09/2021
Baja	46	REPSOL GENERACIÓN ELÉCTRICA, S.L.U.	02/07/2021

<sup>25</sup> Según el "Listado de Comercializadoras de electricidad" publicado por la CNMC.

<sup>26</sup> Según el "Listado de Comercializadoras de gas" publicado por la CNMC.

- Con relación a denuncias presentadas por consumidores, asociaciones de consumidores y organismos de consumo, por incidencias en el cambio de comercializador, por incumplimiento de las medidas de protección al consumidor relacionadas con los cambios de comercializador, la CNMC dictó dieciséis resoluciones sancionadoras durante el año 2021 contra 11 agentes. Durante los años 2019, 2020 y 2021 se han tramitado respectivamente 157, 167 y 271 expedientes informativos, derivados de denuncias de consumidores por incidencias en los cambios de comercializador. La mayoría de estas incidencias corresponden a cambios de comercializador sin consentimiento.

**Tabla 33. Sancionadores aprobados durante el año 2021**

AGENTE	SANCIONADOR	FECHA DE APROBACIÓN	INFRACCIÓN	SANCIÓN (€)
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	SNC/DE/143/19	27/05/2021	Art.110.t LSH	1.350.000 €
	SNC/DE/002/20	25/11/2021	65.25 LSE	246.000 €
SWAP ENERGÍA, S.A.	SNC/DE/017/20	10/06/2021	65.25 LSE	360.000 €
BASER COMERCIALIZADORA DE REFERENCIA, S.A.	SNC/DE/033/19	01/07/2021	110. d) LSH	150.000 €
	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 €
	SNC/DE/008/21	01/07/2021	66.4 LSE	6.000 €
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS, S.L.U.	SNC/DE/061/21	16/09/2021	66.1 LSE	12.000 €
	SNC/DE/111/21	18/11/2021	66.1 LSE	12.000 €
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.	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 €
RELAX ENERGÍA, S.L.	SNC/DE/107/21	22/12/2021	65.25 LSE	12.000 €
	SNC/DE/108/21	22/12/2021	65.25 LSE	40.000 €

Fuente: CNMC.

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

- El 12 de mayo de 2021, el Grupo Repsol y Krean (Corporación Mondragón) se alían para promover la creación de cooperativas ciudadanas de generación renovable mediante el lanzamiento de Ekiluz Energía. En Julio de 2021, Ekiluz Energía comienza su actividad.
- El 1 de julio de 2021, WATIUM se dio de alta como comercializadora gasista. En abril de 2021, la comercializadora eléctrica WATIUM pasó a formar parte del Grupo VISALIA.
- El 19 de julio de 2021, el Grupo TotalEnergies comunica a la CNMC que las compañías comercializadoras TOTAL GAS Y ELECTRICIDAD ESPAÑA, S.A.U., EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U y EDP ENERGÍA, S.A.U., cambian su denominación social pasando a denominarse TOTALENERGIES ELECTRICIDAD Y GAS ESPAÑA, S.A.U., TOTALENERGIES CLIENTES, S.A.U. y TOTALENERGIES MERCADO, S.A.U.
- El 22 de julio de 2021, la empresa Redexis Gas, S.A. cambió su denominación social a Redexis, S.A.

**[INICIO CONFIDENCIAL]**  
**[FIN CONFIDENCIAL]**

## 10. RESUMEN Y CONCLUSIONES

**Primera. – Estructura del mercado eléctrico.** A 30 de septiembre de 2021, el mercado eléctrico estaba compuesto por 29,8 millones de puntos de suministro aproximadamente, de los cuales 10,5 millones se suministraban a través de un Comercializador de Referencia o COR (35,1%), mientras que el resto, 19,3 millones, se suministraban a través de un comercializador libre (64,9%). Los cuatro grupos comercializadores con mayor cuota suministraban el 75,9% del total de los puntos de suministro del mercado libre (tres años antes suministraban el 84,7%). Por segmentos, estos comercializadores suministraron al 76,8% de los consumidores del segmento doméstico-comercial, al 57,2% de las pymes, al 62,4% de la industria y al 35,1% del vehículo eléctrico. Considerando la totalidad de los puntos de suministro, se observó que tanto el Grupo Iberdrola como el Grupo Endesa, con 10 millones y 9,7 millones de puntos de suministro respectivamente, obtienen las mayores cuotas integradas del mercado (33,3% y 32,7%), seguida por el Grupo Naturgy con 4,1 millones (13,6%). No obstante, esto supone unas pérdidas de clientes en los últimos tres años de 184.000, 755.000 y 538.000, respectivamente. El Grupo TotalEnergies obtiene a 30 de septiembre 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 4,9 millones de puntos de suministro (16,5%). En los últimos tres años, el Grupo Repsol incrementó su número de clientes en 390.000 y el Resto de Comercializadores en 1,5 millones.

**Segunda. – Estructura del mercado gasista.** A 30 de septiembre de 2021, el mercado del gas natural estaba compuesto por cerca de 8 millones de puntos de suministro, de los cuales, 1,5 millones fueron suministrados en el mercado regulado a través de un Comercializador de Último Recurso o CUR (19,4%); mientras que el resto, 6,4 millones se suministraron por comercializadores en el mercado libre (80,6%). En el mercado libre, los cuatro comercializadores con mayor cuota suministraban al 89,1% del total de los puntos de suministro de gas natural pertenecientes al mercado libre (tres años antes suministraban al 96,2%). Por segmentos, estos grupos suministran al 89,4% de los consumidores del segmento doméstico-comercial, al 55,6% de las pymes y al 53,4% 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 (46,5%), seguido por el Grupo Endesa, con 1,5 millones (19,3%), y por el Grupo Iberdrola con 1,1 millones de puntos de suministro (14,2%). Esto supone unas pérdidas de clientes en los últimos tres años en Naturgy de 506.000 clientes (reduce su cuota en -0,4 puntos comparándola con la del segundo trimestre de 2021 y en -7 puntos respecto a la del tercer trimestre de 2018), y por su parte unas ganancias de Grupo Iberdrola de casi 115.000

clientes. El Grupo Endesa no varía prácticamente en ese periodo de tiempo. El Grupo TotalEnergies alcanzó los 0,9 millones de puntos de suministro (11,2%). El Grupo Repsol y el Resto de Comercializadores, en su conjunto, representaron 700.000 puntos de suministro (8,8%). En los últimos tres años, Repsol y el Resto de Comercializadores incrementaron su número de clientes en 155.000 y 324.000 respectivamente.

**Tercera. – Tasas de cambio de comercializador.** La tasa trimestral de *cambio de comercializador* en el sector eléctrico fue del 3,8% (por segmentos: 3,7% en el sector doméstico-comercial, 5,8% en el sector de las pymes y 4,6% en el industrial), mientras que en el sector gasista fue del 2,9% (por segmentos: 2,9% en el sector doméstico-comercial, 4,9% en el sector de las pymes y 3% en el industrial).

- En el sector eléctrico, las provincias de Málaga, Badajoz, Sevilla y Jaén son las que registraron en el tercer trimestre de 2021, las tasas de cambio más elevadas (entre el 4,4% y el 4,5%).
- En el sector gasista, las provincias de Toledo, Málaga, Baleares y Huelva, fueron las que presentaron los valores más altos del tercer trimestre de 2021 (3,6%-3,7%).

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

- **Tiempos medios de cambio de comercializador en el tercer 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 3,6 días en el sector gasista. Esto supuso un descenso durante el último trimestre de 0 días en electricidad y de 0,9 días en gas natural. Estos tiempos medios varían entre los distintos comercializadores. Así, se destacan en el informe a 18 comercializadores en el sector eléctrico, y a 14 en el gasista, que obtuvieron tiempos de cambio inferiores a 5 días.
- **Tiempos medios de cambio de comercializador en el tercer 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 0,8 días en electricidad y de 0,4 días en gas.

**Quinta. – Análisis de eficacia: Tasas de rechazo de solicitudes de cambio de comercializador.** En el tercer trimestre de 2021, las tasas de rechazo de cambio de comercializador aumentaron 0,4 puntos en el sector eléctrico y se redujeron 1 punto en el sector gasista con respecto a los valores presentados el trimestre anterior:

- En el sector eléctrico, la tasa de rechazo registrada fue del 12,8% (12,4% en el segundo trimestre de 2021). Destacaron por presentar las menores

tasas de rechazo, de entre los cinco *comercializadores* libres con mayores cuotas (puntos de suministro), *Endesa Energía* (6,2%) y del resto de *comercializadores*, *Factor Energía España* (5,1%), *Electricidad ELEIA* (5,5%) y *Som Energía* (5,9%). De entre los *distribuidores* destacó el Grupo *Iberdrola* (9,2%).

- En el sector gasista, la tasa de rechazo obtenida fue del 14,5% (15,5% en el segundo trimestre). Destacaron por presentar las menores tasas de rechazo, de entre los cinco *comercializadores* libres con mayores cuotas (puntos de suministro), *Endesa Energía* (7,4%) y del resto de *comercializadores*, *Iris Energía Eficiente* (6,1%) y *Catgas Energía* (6,5%). De entre los *distribuidores* destacaron *Gas Extremadura* (13%) y *Naturgy* (13,5%).

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 tercer trimestre de 2021, los movimientos desde el mercado libre al regulado han sido del 7,6% en el sector eléctrico y 5,5% en el gasista; y los movimientos del regulado al libre han sido del 24,9% en el sector eléctrico y 12,1% en el gasista.

**Séptima. – Movimientos entre comercializadores del mismo grupo empresarial.** En el tercer 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 (58,2% de la totalidad de cambios; 59,4% el trimestre anterior), siendo *Iberdrola* (73,4% 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 33,8% (29,6% en el año trimestre anterior), siendo el grupo con mayor fidelización de clientes el Grupo *Iberdrola* (63,1% de *Curenergía*).

**Octava. – Nuevas altas de puntos de suministro y tiempos medios del proceso de alta.** Se han declarado 128.428 activaciones de nuevas altas en áreas de distribución eléctricas, y 33.368 activaciones de nuevas altas en las áreas de distribución gasista durante el tercer trimestre de 2021. Los tiempos medios del distribuidor en los procesos de alta solicitados en la modalidad “cuanto antes” han sido de 4,1 días en electricidad y de 11 días en gas.

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

- En el **sector eléctrico**, el 92,3% de las altas se activaron en comercializadores libres. De esas altas, el 61,4% se realizaron a favor de comercializadores verticalmente integrados con el distribuidor
- En el **sector gasista**, el 93,2% de las altas se activaron en comercializadores libres, entre las que, el 20,9% se activaron a favor de comercializadores libres verticalmente integrados con el distribuidor<sup>27</sup>.

**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 tercer trimestre de 2021:

- En el sector eléctrico, se obtuvo un balance total positivo de los comercializadores agrupados en el epígrafe “Otros” de +52.297 (+1,4%) y del Grupo Repsol de +42.385 (+4,2%) puntos de suministro adicionales comparándolos con el trimestre anterior. Por otra parte, con un balance total negativo de puntos de suministro eléctricos, se encontraron los comercializadores de los grupos energéticos Iberdrola con -12.994 (-0,1%) y Endesa con -52.360 (-0,5%).
- 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 +13.738 (+3,1%) puntos de suministro, el del Grupo Repsol, con +8.645 (+3,6%) y el del Grupo Iberdrola, con +8.745 (+0,8%) puntos de suministro adicionales. Por otro lado, destacó el balance total negativo del Grupo Naturgy con una pérdida de -39.380 (-1,1%) puntos de suministro durante el tercer trimestre de 2021 y el del Grupo TotalEnergies con una pérdida de – 3.657 (-0,4%) puntos de suministro.

**[INICIO CONFIDENCIAL]**  
**[FIN CONFIDENCIAL]**

---

<sup>27</sup> Se debe tener en cuenta que en gas hay un porcentaje bastante elevado de red de distribución que no está verticalmente integrada (Naturgy es el único grupo integrado verticalmente en la actualidad).

## ACUERDO

La Sala de Supervisión Regulatoria acuerda:

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

## ANEXO I. RESUMEN PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR. TERCER TRIMESTRE DE 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
R1-003	BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS	5.889	5.310	89,56%	100,00%	619	10,44%	100,00%	15	5.286	99,83%	13	0
R1-299	EDISTRIBUCIÓN REDES DIGITALES	595.380	512.453	85,72%	99,70%	85.390	14,28%	97,16%	742	507.409	99,88%	2.548	859
R1-009	ELECTRICA CONQUENSE DISTRIBUCIÓN	1.784	1.597	89,62%	100,00%	185	10,38%	100,00%	7	1.590	100,00%	1	1
R1-018	ESTABANELL Y PAHISA ENERGÍA	1.558	1.247	80,76%	100,00%	297	19,24%	100,00%	4	925	100,00%	19	0
R1-008	HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	18.847	16.373	86,65%	99,47%	2.523	13,35%	99,45%	68	16.457	94,95%	84	0
R1-001	J-DE REDES ELÉCTRICAS INTELIGENTES	455.228	412.814	90,85%	100,00%	41.579	9,15%	99,95%	219	413.060	100,00%	1.065	628
R1-021	SUMINISTRADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ	1.583	1.262	77,14%	7,53%	374	22,86%	1,87%	44	1.194	51,51%	23	0
R1-002	UFD DISTRIBUCIÓN ELECTRICIDAD	164.216	136.413	83,01%	99,37%	27.924	16,99%	99,72%	178	138.191	76,97%	149	0
R1-005	VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	17.868	15.802	87,93%	100,00%	2.169	12,07%	100,00%	67	15.739	99,78%	33	0
RESTO	RESTO	25.469	20.553	84,01%	85,20%	3.912	15,99%	81,03%	491	20.263	93,57%	167	76
TOTAL	TOTAL	1.287.822	1.123.824	87,20%	99,41%	164.972	12,80%	97,79%	1.835	1.120.114	96,86%	4.102	1.564

Cod Com	Comercializador	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
R2-752	AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE	5.815	5.369	92,24%	99,66%	452	7,76%	97,57%	5	5.134	98,71%	3	2
R2-506	ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	43.611	40.147	92,12%	99,47%	3.436	7,88%	98,95%	53	39.579	98,64%	259	203
R2-865	ALQUILER SEGURO ENERGÍA	2.962	2.614	88,28%	99,96%	347	11,72%	100,00%	1	2.711	95,87%	0	0
R2-558	ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	8.907	6.396	71,83%	99,20%	2.508	28,17%	99,12%	6	6.380	98,31%	27	16
R2-499	ANOTHER ENERGY OPTION	3.001	2.664	88,98%	97,94%	330	11,02%	97,27%	13	2.631	98,44%	5	0
R2-387	AUDAX RENOVABLES	1.850	1.622	87,72%	99,32%	227	12,28%	97,80%	5	1.624	93,78%	12	12
R2-794	BIROU GAS	6.908	6.460	93,49%	99,49%	450	6,51%	95,56%	21	6.387	99,11%	23	3
R2-796	BON PREU	5.200	4.080	79,12%	99,36%	1.077	20,88%	98,98%	39	3.950	99,82%	4	0
R2-772	BULB ENERGÍA IBÉRICA	2.780	2.361	84,62%	99,62%	429	15,38%	97,90%	0	2.408	98,63%	12	3
R2-291	CIDE HC ENERGÍA	1.634	1.441	89,45%	95,21%	170	10,55%	95,29%	18	1.474	94,17%	3	2
R2-475	CYE ENERGÍA	1.198	1.090	89,64%	99,72%	126	10,36%	93,65%	5	1.097	98,81%	6	3
R2-758	ELECTRICIDAD ELEIA	3.576	3.333	94,47%	99,67%	195	5,53%	98,46%	59	3.381	97,93%	3	10
R2-001	ENDESA ENERGÍA	237.559	223.839	93,83%	99,39%	14.728	6,17%	90,16%	448	220.184	98,79%	1.452	321
R2-523	ENELUZ 2025	1.875	1.718	91,63%	99,53%	157	8,37%	99,36%	1	1.680	99,23%	8	17
R2-542	ENERGÍA COLECTIVA	44.847	32.051	71,80%	99,39%	12.587	28,20%	99,17%	54	31.746	98,68%	197	55
R2-569	ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA	2.140	1.934	90,08%	99,53%	213	9,92%	96,71%	1	1.930	97,20%	3	3
R2-241	ENERGY VM GESTIÓN DE ENERGÍA	8.223	7.609	92,57%	99,51%	611	7,43%	99,84%	10	7.530	98,84%	10	8
R2-288	ESCANDINAVA DE ELECTRICIDAD	2.949	2.550	86,38%	99,53%	402	13,62%	99,00%	1	2.543	98,39%	5	2
R2-242	FACTOR ENERGÍA ESPAÑA	3.622	3.437	94,87%	99,39%	186	5,13%	96,77%	3	3.310	96,74%	2	2
R2-109	FACTOR ENERGÍA	15.505	14.062	90,69%	99,64%	1.444	9,31%	98,96%	3	13.903	99,45%	9	6
R2-403	FENIE ENERGÍA	11.206	9.672	84,90%	99,61%	1.720	15,10%	91,57%	20	9.502	97,25%	13	23
R2-583	FOX ENERGÍA	1.409	1.324	94,10%	99,85%	83	5,90%	98,80%	3	1.177	99,07%	7	1
R2-616	FUSIONA COMERCIALIZADORA	7.725	6.435	83,58%	99,86%	1.264	16,42%	100,00%	13	6.362	97,28%	73	1
R2-567	GAOLANIA SERVICIOS	5.967	5.556	92,58%	99,42%	445	7,42%	94,38%	6	5.490	98,96%	0	0
R2-140	GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	2.435	2.306	94,70%	99,57%	129	5,30%	100,00%	3	2.480	95,40%	0	1
R2-603	GEO ALTERNATIVA	4.980	3.879	77,92%	99,48%	1.099	22,08%	98,73%	9	3.899	92,77%	46	6
R2-269	GESTERNOVA	2.323	2.056	88,24%	99,42%	274	11,76%	98,54%	4	2.024	97,53%	6	8
R2-460	GOIENER	1.032	967	93,43%	100,00%	68	6,57%	100,00%	0	977	99,80%	2	2
R2-680	GRUPO IBERSOGAS ENERGÍA	6.680	6.142	91,92%	99,58%	540	8,08%	97,96%	2	6.472	98,27%	29	11

R2-408	HOLALUZ - CLIDOM	61.811	40.714	65,69%	99,57%	21.263	34,31%	98,42%	106	40.320	96,20%	150	71
R2-515	IBERDROLA CLIENTES	257.278	226.341	88,07%	99,57%	30.670	11,93%	98,49%	432	226.497	94,24%	471	118
R2-469	INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	1.692	1.496	88,16%	99,33%	201	11,84%	100,00%	0	1.498	95,06%	15	2
R2-744	IRIS ENERGÍA EFICIENTE	6.699	6.205	92,74%	99,81%	486	7,26%	98,97%	7	5.824	98,57%	6	4
R2-823	MASQLUZ 2020	18.013	15.779	87,80%	99,50%	2.192	12,20%	99,27%	7	15.749	98,86%	38	1
R2-608	NABALIA ENERGÍA 2000	2.012	1.867	92,61%	99,14%	149	7,39%	97,99%	2	1.769	96,50%	12	4
R2-142	NATURGY IBERIA	168.779	139.443	82,67%	99,15%	29.228	17,33%	99,21%	54	140.513	96,53%	493	176
R2-161	NEXUS ENERGÍA	4.413	2.945	66,92%	99,46%	1.456	33,08%	99,24%	8	3.107	98,49%	3	3
R2-771	OVO ENERGY SPAIN	2.961	2.284	77,19%	99,91%	675	22,81%	99,85%	1	2.273	98,81%	15	4
R2-565	PEPEENERGY	7.193	6.567	91,31%	99,45%	625	8,69%	99,20%	2	6.490	98,41%	0	1
R2-856	RECICLAJES ECOLÓGICOS NAGINI	2.083	1.859	89,38%	99,89%	221	10,63%	99,10%	4	1.604	98,44%	42	0
R2-243	REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	89.374	81.157	90,80%	99,23%	8.221	9,20%	99,15%	84	81.532	96,60%	60	32
R2-415	SOM ENERGÍA	4.990	4.686	94,08%	99,62%	295	5,92%	99,66%	7	4.697	99,64%	2	29
R2-784	SUMINISTRADOR IBÉRICO DE ENERGÍA	20.213	15.380	76,11%	99,52%	4.827	23,89%	99,46%	4	15.927	97,07%	1	7
R2-388	SYDER COMERCIALIZADORA VERDE	466	389	82,94%	99,74%	80	17,06%	97,50%	1	491	97,96%	0	1
R2-182	TOTALENERGIES CLIENTES	1.662	1.451	87,25%	99,93%	212	12,75%	99,53%	0	1.451	100,00%	4	4
R2-687	TOTALENERGIES ELECTRICIDAD Y GAS ESPAÑA	3.693	3.424	92,82%	99,42%	265	7,18%	96,98%	16	2.895	97,58%	4	0
R2-004	TOTALENERGIES MERCADO ESPAÑA	32.938	28.843	87,26%	99,70%	4.211	12,74%	96,72%	45	28.797	96,96%	72	36
R2-443	UNIELÉCTRICA ENERGÍA	4.288	4.038	93,75%	99,50%	269	6,25%	92,19%	7	3.592	98,83%	8	3
R2-747	VISALIA ENERGÍA	5.218	4.681	89,93%	99,64%	524	10,07%	97,14%	19	5.371	97,11%	109	4
R2-449	WATIUM	2.004	1.877	93,34%	99,79%	134	6,66%	97,76%	1	1.843	98,91%	1	0
R2-456	XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	2.524	2.266	89,39%	97,09%	269	10,61%	97,40%	3	2.360	90,21%	3	0
R2-284	COR - BASER COM. REF.	2.730	2.554	93,48%	99,49%	178	6,52%	98,31%	6	2.554	94,79%	1	0
R2-540	COR - COM. REF. ENERGÉTICO	1.286	1.226	96,76%	90,46%	41	3,24%	92,68%	19	1.223	98,36%	1	1
R2-356	COR - COM. REG., GAS & POWER	16.820	14.058	83,49%	99,47%	2.779	16,51%	98,52%	9	14.379	84,20%	15	8
R2-329	COR - CURENERGÍA C.U.R.	42.099	39.717	94,39%	99,91%	2.362	5,61%	99,20%	25	39.811	96,85%	14	9
R2-292	COR - ENERGÍA XXI COM. REF.	28.523	27.603	96,42%	99,47%	1.025	3,58%	90,44%	35	27.571	99,51%	108	251
RESTO	RESTO	48.141	41.860	86,71%	98,82%	6.417	13,29%	97,16%	125	42.011	97,84%	235	74
TOTAL	TOTAL	1.287.822	1.123.824	87,20%	99,41%	164.972	12,80%	97,79%	1.835	1.120.114	96,86%	4.102	1.564

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)	185.787	161.562	86,50%	99,94%	25.205	13,50%	99,31%	61	163.609	69,74%	289	0
0207	DC GAS EXTREMADURA	2.899	2.523	87,03%	100,00%	376	12,97%	100,00%	0	2.501	0,00%	0	1
0225	GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA	3.374	2.785	82,42%	100,00%	594	17,58%	100,00%	0	2.810	99,86%	5	0
0234	MADRILEÑA RED DE GAS	32.579	26.502	81,55%	99,94%	5.996	18,45%	99,70%	136	26.381	98,85%	41	0
0242	NED ESPAÑA DISTRIBUCIÓN GAS	10.052	8.717	86,51%	99,99%	1.359	13,49%	99,63%	1	8.808	99,89%	16	0
0229	NORTEGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN	11.793	10.053	85,17%	99,97%	1.751	14,83%	99,71%	3	10.223	99,47%	17	0
0238	REDEXIS GAS	20.732	17.086	82,35%	100,00%	3.662	17,65%	99,95%	11	17.094	99,63%	15	0
0216	TOLOSA GASA	69	59	85,51%	100,00%	10	14,49%	100,00%	0	61	100,00%	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>TOTAL</b>	<b>267.285</b>	<b>229.287</b>	<b>85,48%</b>	<b>99,95%</b>	<b>38.953</b>	<b>14,52%</b>	<b>99,48%</b>	<b>212</b>	<b>231.487</b>	<b>77,35%</b>	<b>383</b>	<b>1</b>

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	1.717	1.591	92,61%	99,94%	127	7,39%	100,00%	0	1.612	79,47%	0	0
0537	ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	11.256	10.220	90,76%	99,98%	1.040	9,24%	99,90%	1	10.220	84,62%	13	0
0737	ALQUILER SEGURO ENERGÍA	1.695	1.477	87,14%	99,93%	218	12,86%	100,00%	0	1.462	88,99%	0	0
0588	ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	2.335	1.235	52,89%	100,00%	1.100	47,11%	100,00%	0	1.248	82,69%	3	0
0518	CATGAS ENERGÍA	944	883	93,54%	99,89%	61	6,46%	100,00%	0	868	69,82%	1	0
0007	ENDESA ENERGÍA	56.053	51.972	92,60%	99,97%	4.156	7,40%	98,63%	50	52.006	77,78%	195	0
0638	ENERGÍA COLECTIVA	1.505	1.082	71,89%	100,00%	423	28,11%	100,00%	0	1.105	81,36%	0	0
0038	ENERGÍA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	1.408	1.328	92,80%	100,00%	103	7,20%	97,09%	0	1.360	73,38%	1	0
0082	FACTOR ENERGÍA	3.762	3.334	88,29%	100,00%	442	11,71%	100,00%	0	3.321	74,92%	1	0
0527	FENIE ENERGÍA	1.204	1.032	85,22%	100,00%	179	14,78%	96,09%	0	1.015	76,06%	3	0
0555	FUSIONA SOLUCIONES ENERGÉTICAS	1.738	1.462	83,88%	99,93%	281	16,12%	100,00%	0	1.359	91,98%	41	0
0671	GAOLANIA SERVICIOS	1.294	1.148	88,72%	100,00%	146	11,28%	100,00%	1	1.130	73,27%	0	0
0606	GEO ALTERNATIVA	1.502	1.016	67,28%	100,00%	494	32,72%	98,79%	0	1.041	80,21%	4	0
0089	HOLALUZ - CLIDOM	14.670	10.145	69,17%	99,96%	4.522	30,83%	99,98%	1	10.187	76,97%	4	0
0529	IBERDROLA CLIENTES	42.191	35.217	83,48%	99,93%	6.967	16,52%	99,48%	97	35.355	77,54%	70	0
0612	INSIGNIA GAS	5.868	5.135	87,49%	99,98%	734	12,51%	100,00%	0	5.307	51,22%	1	0
0653	IRIS ENERGÍA EFICIENTE	1.288	1.210	93,94%	100,00%	78	6,06%	100,00%	0	1.201	83,68%	0	0
0704	MASQUZ 2020	8.026	7.172	89,35%	99,93%	855	10,65%	100,00%	0	7.258	76,38%	10	0
0600	MET ENERGÍA ESPAÑA	28	18	64,29%	94,44%	10	35,71%	100,00%	0	25	92,00%	0	0
0033	NATURGY IBERIA	51.763	42.704	81,44%	99,96%	9.730	18,56%	99,21%	11	43.296	77,01%	9	0
0035	NEXUS ENERGÍA	1.126	897	79,59%	99,89%	230	20,41%	100,00%	0	918	79,19%	0	0
0044	REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	20.323	18.309	89,96%	99,96%	2.043	10,04%	99,80%	3	18.787	81,72%	2	0
0002	TOTALENERGIES CLIENTES	11.993	10.497	87,09%	99,95%	1.556	12,91%	99,94%	2	10.620	76,53%	4	0
0060	C.U.R. - BASER COM. REF.	930	816	87,18%	100,00%	120	12,82%	100,00%	0	822	87,71%	2	0
0052	C.U.R. - COM. REG., GAS & POWER	5.966	4.986	82,78%	99,94%	1.037	17,22%	99,90%	14	5.064	74,13%	5	0
0054	C.U.R. - CURENERGÍA C.U.R.	4.290	3.606	83,96%	99,97%	689	16,04%	99,85%	0	3.623	79,13%	1	1
0059	C.U.R. - ENERGÍA XXI COM. REF.	3.814	3.475	91,06%	99,71%	341	8,94%	99,71%	3	3.859	61,75%	7	0
RESTO	RESTO	8.596	7.320	85,21%	99,84%	1.271	14,79%	99,37%	29	7.418	78,73%	6	0
<b>TOTAL</b>	<b>TOTAL</b>	<b>267.285</b>	<b>229.287</b>	<b>85,48%</b>	<b>99,95%</b>	<b>38.953</b>	<b>14,52%</b>	<b>99,48%</b>	<b>212</b>	<b>231.487</b>	<b>77,35%</b>	<b>383</b>	<b>1</b>

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## ANEXO II. RESUMEN PROCESO DE ALTAS DE NUEVOS SUMINISTROS. TERCER 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
R1-003	BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS	735	597	77,03%	100,00%	178	22,97%	100,00%	16	545	100,00%	13	0
R1-299	EDISTRIBUCIÓN REDES DIGITALES	88.795	64.317	66,41%	99,24%	32.533	33,59%	88,98%	1.666	54.899	94,72%	792	0
R1-009	ELÉCTRICA CONQUEENSE DISTRIBUCIÓN	114	65	57,02%	100,00%	49	42,98%	100,00%	0	65	100,00%	1	0
R1-018	ESTABANEL Y PAHISA ENERGÍA	356	310	84,47%	100,00%	57	15,53%	100,00%	16	283	100,00%	1	0
R1-008	HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	4.137	2.629	61,93%	99,51%	1.616	38,07%	96,84%	50	2.542	83,52%	16	0
R1-001	I-DE REDES ELÉCTRICAS INTELIGENTES	66.520	48.854	73,03%	100,00%	18.043	26,97%	100,00%	404	48.321	99,96%	722	0
R1-021	SUMINISTRADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ	397	324	81,61%	83,95%	73	18,39%	1,37%	8	329	100,00%	1	0
R1-002	UFD DISTRIBUCIÓN ELECTRICIDAD	25.639	16.686	61,76%	99,89%	10.332	38,24%	99,91%	28	15.523	36,38%	50	0
R1-005	VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	2.057	1.677	76,89%	100,00%	504	23,11%	100,00%	32	1.573	99,43%	39	0
RESTO	RESTO	5.685	4.744	81,12%	87,18%	1.104	18,88%	85,24%	100	4.348	94,07%	46	6
TOTAL	TOTAL	194.435	140.203	68,49%	99,16%	64.489	31,51%	93,99%	2.320	128.428	89,51%	1681	6

Cod Com	Comercializador	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
R2-752	AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE	109	48	42,48%	100,00%	65	57,52%	100,00%	2	43	83,72%	2	0
R2-506	ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	1.981	1.181	57,73%	99,19%	884	42,81%	96,61%	31	1.066	86,40%	12	0
R2-865	ALQUILER SEGURO ENERGÍA	40	21	47,73%	100,00%	23	52,27%	86,96%	0	21	71,43%	0	0
R2-558	ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	260	162	60,22%	100,00%	107	39,78%	95,33%	2	153	86,93%	2	0
R2-499	ANOTHER ENERGY OPTION	53	26	46,43%	100,00%	30	53,57%	96,67%	1	23	91,30%	0	0
R2-387	AUDAX RENOVABLES	112	86	70,49%	100,00%	36	29,51%	88,89%	2	70	84,29%	0	0
R2-794	BIROU GAS	293	181	60,13%	99,45%	120	39,87%	95,00%	2	160	94,38%	3	0
R2-796	BON PREU	100	63	55,75%	100,00%	50	44,25%	92,00%	4	52	96,15%	0	0
R2-772	BULB ENERGÍA IBÉRICA	257	142	53,38%	100,00%	124	46,62%	99,19%	0	135	88,89%	2	0
R2-291	CIDE HC ENERGÍA	2.377	2.098	90,67%	93,90%	216	9,33%	83,80%	164	1.971	95,33%	1	1
R2-475	CYE ENERGÍA	402	320	76,01%	100,00%	101	23,99%	93,07%	7	292	92,81%	1	0
R2-758	ELECTRICIDAD ELEIA	186	106	52,74%	99,06%	95	47,26%	94,74%	2	94	76,60%	1	0
R2-001	ENDESA ENERGÍA	54.214	40.780	69,59%	99,75%	17.821	30,41%	88,81%	842	35.824	94,80%	471	0
R2-523	ENELUZ 2025	66	30	46,15%	100,00%	35	53,85%	100,00%	1	27	100,00%	1	0
R2-542	ENERGÍA COLECTIVA	637	397	60,33%	98,99%	261	39,67%	95,79%	8	365	89,04%	3	0
R2-569	ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA	151	83	52,53%	100,00%	75	47,47%	94,67%	2	73	67,12%	6	0
R2-241	ENERGY VM GESTIÓN DE ENERGÍA	172	102	58,29%	99,02%	73	41,71%	97,26%	2	50	88,00%	13	0
R2-288	ESCANDINAVA DE ELECTRICIDAD	114	73	61,86%	98,63%	45	38,14%	100,00%	0	73	90,41%	0	0
R2-242	FACTOR ENERGÍA ESPAÑA	115	84	68,85%	98,81%	38	31,15%	84,21%	3	73	75,34%	0	0
R2-109	FACTOR ENERGÍA	453	300	63,83%	100,00%	170	36,17%	95,29%	9	241	92,12%	4	0
R2-403	FENIE ENERGÍA	8.455	6.923	75,37%	99,64%	2.262	24,63%	87,31%	96	6.362	88,51%	36	1
R2-583	FOX ENERGÍA	322	233	70,61%	99,14%	97	29,39%	97,94%	2	223	97,76%	5	0
R2-616	FUSIONA COMERCIALIZADORA	85	22	25,88%	100,00%	63	74,12%	96,83%	2	18	88,89%	0	0
R2-567	GAOLANIA SERVICIOS	523	322	56,99%	100,00%	243	43,01%	95,47%	12	293	82,94%	2	0
R2-140	GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	446	259	54,41%	98,46%	217	45,59%	95,85%	15	227	68,28%	3	0
R2-603	GEO ALTERNATIVA	1.556	1.005	60,84%	100,00%	647	39,16%	96,14%	6	915	89,84%	10	0
R2-269	GESTERNOVA	746	540	66,26%	99,63%	275	33,74%	89,82%	12	438	90,87%	0	0
R2-460	GOIENER	126	102	80,31%	97,06%	25	19,69%	100,00%	2	100	98,00%	0	0

R2-680	GRUPO IBERSOOG ENERGÍA	222	131	51,57%	100,00%	123	48,43%	91,06%	1	105	80,95%	1	0
R2-408	HOLALUZ - CLIDOM	6.960	4.194	56,38%	99,76%	3.245	43,62%	94,14%	148	3.628	89,22%	26	0
R2-515	IBERDROLA CLIENTES	64.818	45.267	67,98%	99,88%	21.319	32,02%	97,84%	511	43.457	95,78%	803	1
R2-469	INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	413	216	50,23%	98,61%	214	49,77%	97,20%	11	204	66,18%	2	0
R2-744	IRIS ENERGÍA EFICIENTE	106	76	66,09%	100,00%	39	33,91%	92,31%	1	75	88,00%	0	0
R2-823	MASQLUZ 2020	1	1	100,00%	100,00%	0	0,00%	0,00%	0	1	100,00%	0	0
R2-608	NABALIA ENERGÍA 2000	132	98	67,59%	100,00%	47	32,41%	91,49%	2	92	73,91%	1	0
R2-142	NATURGY IBERIA	9.884	7.193	68,94%	99,93%	3.240	31,06%	99,01%	28	6.718	39,60%	15	0
R2-161	NEXUS ENERGÍA	228	122	51,05%	100,00%	117	48,95%	97,44%	2	111	90,09%	1	0
R2-771	OVO ENERGY SPAIN	232	124	53,22%	100,00%	109	46,78%	100,00%	1	124	78,23%	4	0
R2-565	PEPEENERGY	289	186	59,81%	100,00%	125	40,19%	91,20%	4	166	81,93%	0	0
R2-856	RECICLAJES ECOLÓGICOS NAGINI	60	14	23,33%	100,00%	46	76,67%	100,00%	0	13	69,23%	0	0
R2-243	REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	3.028	2.163	68,56%	99,26%	992	31,44%	96,17%	26	2.059	86,98%	18	0
R2-415	SOM ENERGÍA	651	503	71,35%	99,40%	202	28,65%	88,12%	7	430	95,58%	7	0
R2-784	SUMINISTRADOR IBÉRICO DE ENERGÍA	2	1	50,00%	100,00%	1	50,00%	100,00%	0	1	100,00%	0	0
R2-388	SYDER COMERCIALIZADORA VERDE	775	657	81,51%	46,42%	149	18,49%	85,91%	3	616	50,49%	0	0
R2-182	TOTALENERGÍAS CLIENTES	206	152	74,15%	100,00%	53	25,85%	100,00%	1	150	100,00%	1	0
R2-687	TOTALENERGÍAS ELECTRICIDAD Y GAS ESPAÑA	304	166	50,15%	100,00%	165	49,85%	94,55%	2	139	87,05%	0	0
R2-004	TOTALENERGÍAS MERCADO ESPAÑA	4.098	3.055	71,36%	99,57%	1.226	28,64%	95,84%	53	2.859	88,63%	9	0
R2-443	UNIELÉCTRICA ENERGÍA	896	686	69,22%	99,42%	305	30,78%	81,64%	23	561	91,62%	5	0
R2-747	VISALIA ENERGÍA	272	105	36,97%	99,05%	179	63,03%	95,53%	4	90	78,89%	5	0
R2-449	WATIUM	145	97	64,24%	100,00%	54	35,76%	98,15%	2	78	96,15%	0	0
R2-456	XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	428	377	82,31%	86,21%	81	17,69%	95,06%	2	355	55,21%	0	0
R2-284	COR - BASER COM. REF.	655	510	75,11%	99,41%	169	24,89%	95,86%	9	489	89,57%	5	0
R2-540	COR - COM. REF. ENERGÉTICO	103	90	86,54%	90,00%	14	13,46%	92,86%	0	91	90,11%	0	0
R2-356	COR - COM. REG., GAS & POWER	3.210	2.542	74,99%	99,76%	848	25,01%	97,88%	8	2.385	46,08%	12	0
R2-329	COR - CURENERGÍA C.U.R.	4.426	3.495	77,70%	99,94%	1.003	22,30%	99,10%	16	3.485	96,44%	30	0
R2-292	COR - ENERGÍA XXI COM. REF.	5.537	4.517	76,21%	99,69%	1.410	23,79%	88,44%	72	3.970	93,40%	54	0
RESTO	RESTO	12.003	7.776	61,75%	95,56%	4.816	38,25%	94,62%	152	6.594	88,13%	104	3
TOTAL	TOTAL	194.435	140.203	68,49%	99,16%	64.489	31,51%	93,99%	2.320	128.428	89,51%	1681	6

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)	29.847	24.126	70,13%	99,99%	10.278	29,87%	59,93%	6	18.560	36,26%	318	0
0207	DC GAS EXTREMADURA	564	527	93,44%	100,00%	37	6,56%	100,00%	0	461	0,00%	5	0
0243	DOMUS MIL NATURAL	49	46	100,00%	17,39%	0	0,00%	0,00%	0	46	17,39%	0	0
0225	GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA	1.170	995	78,78%	100,00%	268	21,22%	73,51%	0	930	96,45%	4	0
0234	MADRILEÑA RED DE GAS	7.071	4.704	61,28%	99,98%	2.972	38,72%	83,51%	1	3.933	0,86%	0	0
0242	NED ESPAÑA DISTRIBUCIÓN GAS	2.701	2.440	73,30%	100,00%	889	26,70%	34,53%	0	1.889	93,54%	4	0
0229	NORTEGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN	2.847	2.385	74,67%	100,00%	809	25,33%	66,50%	0	2.193	98,91%	2	0
0238	REDEXIS GAS	7.499	6.111	74,41%	100,00%	2.102	25,59%	72,55%	0	5.329	92,04%	20	0
0216	TOLOSA GASA	31	31	96,88%	100,00%	1	3,13%	0,00%	0	27	100,00%	0	0
TOTAL	TOTAL	51.779	41.365	70,44%	99,90%	17.356	29,56%	64,80%	7	33.368	49,56%	353	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	17	14	70,00%	100,00%	6	30,00%	50,00%	0	10	50,00%	0	0
0537	ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	452	367	71,54%	99,73%	146	28,46%	60,96%	0	294	62,93%	2	0
0737	ALQUILER SEGURO ENERGÍA	16	9	50,00%	100,00%	9	0,00%	77,78%	0	5	0,00%	0	0
0588	ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	159	127	70,56%	100,00%	53	29,44%	64,15%	0	98	56,12%	0	0
0518	CATGAS ENERGÍA	147	134	83,23%	100,00%	27	16,77%	55,56%	0	137	45,26%	0	0
0007	ENDESA ENERGÍA	12.260	10.293	70,58%	100,00%	4.290	29,42%	55,10%	1	7.469	56,25%	126	0
0638	ENERGÍA COLECTIVA	16	15	88,24%	100,00%	2	11,76%	50,00%	0	13	30,77%	0	0
0038	ENERGÍA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	20	13	48,15%	100,00%	14	51,85%	50,00%	0	8	62,50%	0	0
0082	FACTOR ENERGÍA	159	123	68,72%	100,00%	56	31,28%	67,86%	0	100	72,00%	0	0
0527	FENIE ENERGÍA	744	642	79,75%	100,00%	163	20,25%	68,10%	0	560	62,68%	1	0
0555	FUSIONA SOLUCIONES ENERGÉTICAS	14	9	47,37%	100,00%	10	52,63%	70,00%	0	3	66,67%	0	0
0671	GAOLANIA SERVICIOS	109	79	66,39%	100,00%	40	33,61%	75,00%	0	56	39,29%	0	0
0606	GEO ALTERNATIVA	148	134	74,03%	100,00%	47	25,97%	38,30%	0	106	35,85%	2	0
0089	HOLALUZ - CLIDOM	1.641	1.223	63,86%	100,00%	692	36,14%	63,73%	0	845	40,12%	32	0
0529	IBERDROLA CLIENTES	13.651	8.248	54,88%	100,00%	6.782	45,12%	81,79%	4	6.705	38,37%	104	0
0612	INSIGNIA GAS	119	68	41,72%	100,00%	95	58,28%	64,21%	0	37	56,76%	5	0
0653	IRIS ENERGÍA EFICIENTE	12	12	75,00%	100,00%	4	25,00%	0,00%	0	10	90,00%	0	0
0600	MET ENERGÍA ESPAÑA	2.356	2.214	88,63%	100,00%	284	11,37%	64,44%	0	2.114	94,37%	1	0
0033	NATURGY IBERIA	8.791	8.400	84,98%	99,98%	1.485	15,02%	31,25%	1	7.119	25,24%	20	0
0035	NEXUS ENERGÍA	129	100	72,99%	62,00%	37	27,01%	70,27%	0	92	31,52%	1	0
0044	REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	1.371	1.117	72,67%	100,00%	420	27,33%	64,29%	0	882	49,21%	16	0
0002	TOTALENERGIES CLIENTES	3.728	3.363	78,83%	100,00%	903	21,17%	46,62%	0	2.944	82,44%	8	0
0060	C.U.R. - BASER COM. REF.	370	332	75,97%	100,00%	105	24,03%	41,90%	0	268	88,81%	1	0
0052	C.U.R. - COM. REG., GAS & POWER	1.685	1.534	79,19%	100,00%	403	20,81%	38,71%	0	1.207	37,70%	19	0
0054	C.U.R. - CURENERGÍA C.U.R.	1.394	927	61,15%	100,00%	589	38,85%	82,51%	0	795	36,60%	7	0
0059	C.U.R. - ENERGÍA XXI COM. REF.	402	348	74,20%	100,00%	121	25,80%	48,76%	0	267	44,19%	1	0
RESTO	RESTO	1.869	1.520	72,62%	100,00%	573	27,38%	63,53%	1	1.224	66,09%	7	0
TOTAL	TOTAL	51.779	41.365	70,44%	99,90%	17.356	29,56%	64,80%	7	33.368	49,56%	353	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.

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

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

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

### ANEXO III. COMERCIALIZADORES DEL MERCADO REGULADO (COR/CUR) CON MAYORES CUOTAS EN CADA COMUNIDAD AUTÓNOMA A 30 DE SEPTIEMBRE DE 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	5.131.883	40,2%	ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	38,9%	ANDALUCÍA	477.328	19,9%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	16,9%
ARAGÓN	935.449	35,0%	ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	34,2%	ARAGÓN	245.775	9,8%	ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	9,3%
ASTURIAS	732.228	29,1%	BASER COM. REF., S.A.	24,7%	ASTURIAS	224.840	5,2%	BASER COM. REF., S.A.	5,0%
BALEARES	727.506	28,4%	ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	27,9%	BALEARES	115.927	19,8%	ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	19,6%
CANARIAS	1.220.244	39,7%	ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	39,2%	CANARIAS	-	-	-	-
CANTABRIA	437.983	31,5%	RÉGSITI COM. REF., S.L.U.	27,8%	CANTABRIA	183.871	8,4%	BASER COM. REF., S.A.	7,8%
CASTILLA Y LEÓN	2.059.734	33,0%	CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	21,6%	CASTILLA Y LEÓN	508.235	16,0%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	13,9%
CASTILLA-LA MANCHA	1.458.146	40,8%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	22,8%	CASTILLA-LA MANCHA	285.559	15,5%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	14,0%
CATALUÑA	4.502.704	31,7%	ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	30,9%	CATALUÑA	2.191.568	25,4%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	24,3%
CEUTA Y MELILLA*	63.852	4,3%	ENERGÍA CEUTA XXI COM. REF., S.A.U.	3,7%	CEUTA Y MELILLA*	-	-	-	-
COMUNIDAD VALENCIANA	3.618.546	30,6%	CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	30,0%	COMUNIDAD VALENCIANA	652.535	20,1%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	18,8%
EXTREMADURA	766.123	32,3%	CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	15,2%	EXTREMADURA	88.344	20,7%	ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	14,4%
GALICIA	1.860.315	55,7%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	52,8%	GALICIA	292.848	22,5%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	22,0%
LA RIOJA	251.276	29,8%	CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	28,8%	LA RIOJA	90.462	17,5%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	16,6%
MADRID	3.423.816	33,2%	CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	16,8%	MADRID	1.794.652	22,5%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	13,6%
MURCIA	906.307	27,1%	CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	26,5%	MURCIA	102.383	8,1%	BASER COM. REF., S.A.	6,7%
NAVARRA	396.561	29,3%	CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	28,2%	NAVARRA	151.947	17,0%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	15,9%
PAÍS VASCO	1.323.327	28,3%	CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	27,4%	PAÍS VASCO	562.632	4,1%	BASER COM. REF., S.A.	3,0%
<b>TOTAL</b>	<b>29.816.000</b>	<b>35,1%</b>			<b>TOTAL</b>	<b>7.968.906</b>	<b>19,4%</b>		

\* Ceuta y Melilla son Ciudades Autónomas