

INFORME DE SUPERVISIÓN DE LOS CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR- CUARTO TRIMESTRE DE 2021

REF. IS/DE/014/21

ÍNDICE

INFORME DE SUPERVISIÓN DE LOS CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR– CUARTO 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.....	14
2.1.	SECTOR ELÉCTRICO.....	15
2.2.	SECTOR GASISTA.....	23
3.	EVOLUCIÓN DE LA TASA DE CAMBIO (SWITCHING).....	28
4.	SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR.....	37
4.1.	ANÁLISIS DE LA EFICIENCIA: TIEMPOS MEDIOS DEL PROCESO DE CAMBIO.....	37
4.1.1	TIEMPOS MEDIOS. PERSPECTIVA DEL COMERCIALIZADOR.....	37
4.1.2	TIEMPOS MEDIOS Y DESVIACIONES MEDIAS EN LOS TIEMPOS DE ACTIVACIÓN DEL PROCESO DE CAMBIO. PERSPECTIVA DEL DISTRIBUIDOR.....	43
4.2.	ANÁLISIS DE LA EFICACIA DEL PROCESO DE CAMBIO.....	46
4.2.1.	ANÁLISIS DE LOS RECHAZOS DEL PROCESO DE CAMBIO.....	48
4.2.2.	TASA DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE CAMBIO POR AGENTE.....	49
4.2.3.	MOTIVOS DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE CAMBIO.....	58
5.	ANÁLISIS DE MOVILIDAD DE LOS CONSUMIDORES.....	63
5.1.	MOVILIDAD POR TIPO DE MERCADO.....	63
5.2.	MOVILIDAD RESPECTO A LOS DISTINTOS COMERCIALIZADORES DE REFERENCIA/ÚLTIMO RECURSO.....	66
5.3.	MOVILIDAD ENTRE GRUPOS COMERCIALES.....	67
6.	SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE ALTA DE NUEVOS SUMINISTROS.....	68
6.1.	ANÁLISIS DE EFICIENCIA: TIEMPOS MEDIOS DE ACTIVACIÓN Y DESVIACIONES MEDIAS DE LOS TIEMPOS DE ACTIVACIÓN DEL PROCESO DE ALTA. PERSPECTIVA DEL DISTRIBUIDOR.....	68
6.2.	ANÁLISIS DE LA EFICACIA DEL PROCESO DE ALTA.....	72
6.2.1.	ANÁLISIS DE LOS RECHAZOS DEL PROCESO DE ALTA.....	73
6.2.2.	TASA DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE ALTA POR AGENTE.....	75
6.2.3.	MOTIVOS DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE ALTA.....	83
6.3.	ANÁLISIS DE LA MOVILIDAD DE LAS ALTAS ACTIVADAS.....	86
7.	BALANCE DE LOS COMERCIALIZADORES CON MAYORES CUOTAS (PUNTOS DE SUMINISTRO).....	88
8.	COMERCIALIZADORES CON VARIACIONES SIGNIFICATIVAS EN EL NÚMERO DE SUMINISTROS.....	92
9.	HECHOS RELEVANTES.....	94
10.	RESUMEN Y CONCLUSIONES.....	100
	ACUERDO.....	104
	ANEXO I. ANÁLISIS DE LA INTEGRACIÓN VERTICAL EN EL MERCADO MINORISTA.....	105
	ANEXO II. RECOMENDACIONES CRUCE CUPS.....	112
	ANEXO III. RESUMEN PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR. AÑO 2021.....	114
	ANEXO IV. RESUMEN PROCESO DE ALTAS DE NUEVOS SUMINISTROS. AÑO 2021.....	117
	ANEXO V. COMERCIALIZADORES DEL MERCADO REGULADO (COR/CUR) CON MAYORES CUOTAS EN CADA COMUNIDAD AUTÓNOMA A 31 DE DICIEMBRE DE 2021.....	120

Expediente nº: IS/DE/014/21

SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA

Presidente

D. Bernardo Lorenzo Almendros

Consejeros

D. Xabier Ormaetxea Garai

D.^a Pilar Sánchez Núñez

D.^a María Ortiz Aguilar

Secretario

D. Miguel Bordiu García-Ovies

En Madrid, a 22 de diciembre de 2022

La Sala de Supervisión Regulatoria, en su reunión de 22 de diciembre de 2022, ha aprobado el presente informe de supervisión de los cambios de comercializador producidos en el cuarto trimestre del año 2021 en los sectores de energía eléctrica y de gas natural, de conformidad con lo dispuesto en la Disposición transitoria tercera de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico¹ y en la Disposición adicional séptima de la Orden ITC/1857/2008 de 26 de junio, por la que se revisan las tarifas eléctricas a partir del 1 de julio de 2008².

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

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

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

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

1. INTRODUCCIÓN

1.1. FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Como consecuencia del desarrollo de estas funciones, se elabora el informe de supervisión de los procesos de cambios de comercializador realizados durante el año 2021, 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. Amplia igualmente hasta el 28 de febrero de 2022 la consideración de consumidor vulnerable en los términos que corresponda, según la nueva categoría de consumidores creada en el artículo 5 del Real Decreto-ley 8/2021.

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

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

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

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

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

En primer lugar, se amplía la cobertura para los suministros esenciales de gas natural que no dispongan de contrato de suministro, situación que se da, por ejemplo, ante la desaparición súbita de la comercializadora con la que tengan contratado el suministro. En segundo lugar, se refuerza la garantía de cobro por parte de las comercializadoras de último recurso de gas natural de los déficits

que puedan surgir como consecuencia de la limitación del incremento de la tarifa de último recurso (TUR) de gas establecida por el Real Decreto-ley 17/2021, de 14 de septiembre, de medidas urgentes para mitigar el impacto de la escalada de precios del gas natural en los mercados minoristas de gas y electricidad. Por último, para fomentar el despliegue de la infraestructura de acceso público de recarga rápida de vehículos eléctricos, se introduce una prohibición de las cláusulas de exclusividad en los contratos de suministro de estaciones de servicio.

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

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

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

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

1.3. REFERENCIAS EUROPEAS

Antes de entrar en el análisis del contenido de este Informe, se recuerdan las principales recomendaciones de la Comisión Europea (CE) respecto a los procesos de cambio de comercializador, altas, bajas o reclamaciones, por las repercusiones que las mismas puedan tener tanto en el desarrollo de las próximas actuaciones de la CNMC en este campo⁴, como en la propia gestión de la supervisión de dichos procesos.

En concreto, el artículo 12 de la *“Directiva UE 2019/944 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de junio de 2019, sobre normas comunes para el mercado*

⁴ Con fechas 10 de marzo y 9 de julio de 2015 la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC aprobó sendos informes en los que se proponían mejoras en la regulación de los cambios de comercializador, así como nuevas competencias para la Comisión.

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

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

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

“c) el nombre de la tarifa;”

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

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

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

⁵ Según la Directiva, la información en la factura será precisa, fácil de entender, clara, concisa y fácil de usar. Sin embargo, aunque mostrar demasiados elementos puede disminuir la transparencia, e ir en contradicción con estos principios, la Directiva también indica que no todo tiene que estar impreso en la factura en sí, sino que podría entregarse a través de otros canales, lo que puede facilitar nuevos formatos innovadores de facturación más amigable para el consumidor.

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

Este conjunto de información puede fomentar un incremento en la dinámica del cambio de comercializador. Así, en el Informe del CEER “*CEER Report on Billing Issues after Clean Energy for all Europeans Package*” (publicado el 23 de marzo de 2021) se valora muy positivamente esa regulación, explicando que, de implementarse correctamente, esta información puede incrementar la flexibilidad del consumidor y disminuir las barreras al cambio de comercializador. Además, se advierte que dado que esta información puede ir contra los intereses del comercializador podría ser necesario realizar una supervisión de la misma⁶.

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

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

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

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

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

Por último, 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 Reguladoras Nacionales, se analiza la

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

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

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.

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

Sector eléctrico

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

El 3 de mayo de 2021 comenzaron en el sector eléctrico las pruebas de la versión 2.1 de formatos para adaptarlos a la nueva estructura de peajes y cargos eléctricos. Estas pruebas continuaron hasta el 28 de mayo. Durante el periodo de pruebas se realizó un seguimiento del plan y se resolvieron las consultas recibidas hasta la implantación de la versión el 1 de junio de 2021. El 17 de mayo, se implementa la versión temporal 2.0.1 que expirará con la implantación de la versión 2.1 el 1 de junio de 2021. El 1 de junio de 2021 se inició la reunión 48ª del grupo de trabajo técnico (GT2) para adaptar el formato F1 de facturación de peajes y otros conceptos regulados a las novedades establecidas en la Resolución de 28 de abril de 2021 de la Dirección General de Política Energética y Minas, por la que se establece el contenido mínimo y el modelo de factura de electricidad a utilizar por los comercializadores de referencia en la factura a emitir a los distintos consumidores. Entre las novedades a incluir en el formato F1, destaca la información sobre la potencia máxima demanda por periodo en los últimos doce meses. Estas modificaciones dieron lugar a la versión 2.2 de formatos, con fecha de implantación el 1 de agosto de 2021.

El 28 de junio de 2021 se inició 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 extrajeron 11 líneas de actuación para continuar con la mejora de la gestión del autoconsumo.

En el sector eléctrico, a raíz de la publicación del Real Decreto-ley 17/2021, por el que se crea el Suministro Mínimo Vital (SMV) se inició, el 30 de septiembre de 2021, un nuevo grupo de trabajo para diseñar una nueva versión de formatos de ficheros de intercambio de comunicación entre comercializadores y distribuidores, adaptada al SMV para implantar en las empresas el 1 de noviembre de 2021⁸. El 19 de octubre de 2021 se publica la versión 2.3 de formatos eléctricos adaptados al suministro mínimo vital. El 23 de noviembre de 2021, se inicia un nuevo grupo de trabajo para diseñar una nueva versión de formatos de ficheros de intercambio de comunicación, la versión 2.4, entre comercializadores y distribuidores adaptada a las novedades de la Orden TED/1247/2021 por la que se modifica la regulación del autoconsumo eléctrico para permitir coeficientes de reparto variables en los autoconsumos colectivos. Esta versión de formatos se implantó en las empresas, siguiendo el plazo establecido en la citada Orden, a mediados de abril de 2022. En paralelo, se continuó trabajando en la redacción de una nueva propuesta de Resolución por la que se aprueban los formatos de los ficheros de intercambio para hacer más ágil y eficaz la operativa de contratación, facturación y reclamaciones del autoconsumo eléctrico. Finalmente, el 1 de diciembre de 2021, tuvo lugar una nueva reunión del grupo de trabajo para tratar temas pendientes sobre la contratación del autoconsumo eléctrico a incorporar en la citada propuesta de resolución. Con fecha 21 de julio de 2022, la CNMC aprobó una nueva Resolución de formatos de comunicación para agilizar y mejorar la operativa de los procesos de contratación, facturación y reclamación de autoconsumos eléctricos.

En el último trimestre de 2021 se realizaron dos reuniones monográficas. La primera reunión monográfica, iniciada el 20 de noviembre, fue motivada por el aumento del número de “*cruces*⁹ de CUPS” registrado durante el año 2021. Se abordó la búsqueda de soluciones que minimizaran esta problemática. La segunda reunión monográfica, iniciada el 17 de diciembre, fue motivada por un fallo judicial que obligaba a una distribuidora a realizar siempre una lectura real, o de lo contrario, a informar puntualmente a la empresa comercializadora correspondiente de las razones concretas por las que no se había efectuado la lectura.

Sector gasista

El 4 de enero de 2021 entró en vigor la versión 2.1 de formatos en el sector gasista (fase II). Tras la implantación se comienza a trabajar con los agentes, en

⁸ No obstante, la implantación de esta versión se ha ido postponiendo en el tiempo a raíz de distintas publicaciones de reales decretos leyes. La versión de formatos adaptada al SMV se implanta finalmente el 1 de enero de 2023.

⁹ La CNMC detectó un incremento de los errores en la contratación de las comercializadoras debidos a la asignación de CUPS (Código Unificado de Punto de Suministro) erróneos a los consumidores con el que contratan, y que generalmente pertenecen a terceros, que se ven gravemente afectados

la adaptación de la versión 2.2 al nuevo sistema tarifario recogido en la Circular 6/2020. Adicionalmente, se elabora el plan de pruebas de la versión 2.2 y el 17 de junio se inicia el pre-registro de los agentes en el plan.

En el sector gasista, el 16 de agosto de 2021, se implantó la versión temporal 2.1.1, y se diseñó un protocolo de comunicación para que los distribuidores informen a los comercializadores de los nuevos peajes de aplicación en cada punto de suministro, con 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 realizó el seguimiento y se resolvieron todas las consultas recibidas hasta la implantación de la versión 2.2 el 1 de octubre de 2021.

El 11 de noviembre de 2021 se convocó la reunión 52ª del grupo de trabajo técnico (GT2), para trabajar en una adaptación de los formatos de facturación gasista que diera cumplimiento en forma y plazo a la obligación de incluir un código identificativo denominado *TicketBAI* en las facturas emitidas por empresas que desarrollen actividades económicas y que están sujetas a la competencia normativa de las Haciendas Forales Vascas (la Norma Foral 3/2020 de la Diputación Foral de Guipúzcoa es la primera en establecer su obligación, a partir del 1 de enero de 2022). La modificación propuesta se constituyó en la versión 2.3 de formatos y protocolos de comunicación entre comercializadores y distribuidores de gas natural con fecha de implantación el 1 de enero de 2022. El 21 de diciembre de 2021 se convocó la reunión 55ª del grupo de trabajo técnico (GT2) para abordar los problemas de información detectados, relacionados con los contratos de duración intradiaria, y acabar con las diferentes interpretaciones y confusión que se producían con el formato de contratación. El 21 de enero de 2022 se publicó la versión 2.4 de formatos gasistas.

2. ESTRUCTURA DEL MERCADO MINORISTA

Como paso previo al análisis de los cambios de comercializador, así como de las altas y bajas de puntos de suministro que han tenido lugar durante el año 2021, se recogen los principales datos de la estructura del mercado minorista a 31 de diciembre de 2021, tanto para el sector eléctrico como para el sector gasista. En el año 2021, se cuenta con 883 agentes distribuidores y comercializadores con actividad.

Tabla 1. Agentes con actividad durante 2021.

Sector	Comercializadores	Distribuidores	Total
Electricidad	403	332	735
Gas	129	19	148
TOTAL	532	351	883

Fuente: CNMC.

Respecto al tratamiento de la información recibida, es preciso recordar que la metodología empleada por la CNMC otorga preferencia, en caso de incoherencias entre los datos aportados por los distribuidores y los que presentaron los comercializadores, a la información remitida por los distribuidores, debido a que éstos son los encargados de la tramitación final del cambio de comercializador, así como de las altas, bajas y la gestión de la base de datos de puntos de suministro (SIPS). En cualquier caso, la información de los comercializadores es necesaria para contrastar la anterior, y es utilizada para complementar los datos en caso de ausencia de información presentada por un distribuidor.

En los Anexos III y IV de este informe se incluyen tablas resumen con la información recibida relativa al año 2021.

2.1. SECTOR ELÉCTRICO

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

A 31 de diciembre de 2021, el mercado eléctrico estaba compuesto por 29,9 millones de puntos de suministro aproximadamente, de los cuales 10,1 millones se suministraban a través de un Comercializador de Referencia o COR (33,7%), mientras que el resto, 19,8 millones, se suministraban a través de un comercializador libre (66,3%).

Tabla 2. Evolución de puntos de suministro por tipo de mercado entre 2018 y 2021 – Sector Eléctrico.

TIPO MERCADO	2018		2019		2020		2021	
	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total
Mercado Libre	18.149.356	61,7%	18.566.773	62,8%	18.789.407	63,3%	19.802.311	66,3%
Mercado Regulado	11.261.291	38,3%	10.982.726	37,2%	10.904.676	36,7%	10.064.361	33,7%
TOTAL	29.410.647	100%	29.549.499	100%	29.694.083	100%	29.866.672	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Puntos de suministro registrados a 31 de diciembre 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 1,6 millones (+9,1%), mientras que los suministros en el mercado regulado se han reducido en 1,2 millones (-10,6%).

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

A 31 de diciembre de 2021, los cuatro grupos comercializadores con mayor cuota suministraban el 76,9% del total de los puntos de suministro del mercado libre (tres años antes suministraban el 83,9%). En la misma fecha, los otros comercializadores suministraban el 23,1% de estos suministros, equivalente a aproximadamente 4,6 millones de puntos (tres años antes suministraban el 16,1%, equivalente a 2,9 millones de puntos). Entre ellos destacaron el Grupo Repsol (cuota del 4,5%), Fenie Energía (2,2%), el Grupo CHC (cuota del 1,9%), el Grupo Holaluz (1,6%) Aldro Energía y Soluciones (1,3%), el Grupo Audax (1,2%), Som Energia (0,7%) y Energía Colectiva y el Grupo Factor Energía (0,6%). El resto de comercializadores contaban con cuotas inferiores al 0,6%.

Tabla 3. Evolución de la cuota de mercado libre (por número de puntos de suministro) entre 2018 y 2021 – Sector Eléctrico

COMERCIALIZADORES MERCADO LIBRE	2018		2019		2020		2021	
	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total
GRUPO IBERDROLA	6.638.055	36,6%	6.600.785	35,6%	6.530.315	34,8%	6.786.603	34,3%
GRUPO ENDESA	5.375.220	29,6%	5.440.337	29,3%	5.250.467	27,9%	5.418.078	27,4%
GRUPO NATURGY	2.284.308	12,6%	2.044.852	11,0%	1.890.666	10,1%	2.077.576	10,5%
GRUPO TOTALENERGIES/GRUPO EDP (año 2018 y 2019)	932.279	5,1%	936.604	5,0%	933.287	5,0%	937.945	4,7%
Subtotal 4 grupos comercializadores con mayor cuota	15.229.862	83,9%	15.022.578	80,9%	14.604.735	77,7%	15.220.202	76,9%
GRUPO REPSOL	475.193	2,6%	629.782	3,4%	698.669	3,7%	888.144	4,5%
FENIE ENERGÍA	360.006	2,0%	378.448	2,0%	408.332	2,2%	442.597	2,2%
GRUPO CHC	406.760	2,2%	392.877	2,1%	381.014	2,0%	369.646	1,9%
GRUPO HOLALUZ (incluye BULB en 2021)	143.305	0,8%	188.613	1,0%	231.707	1,2%	318.330	1,6%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	89.443	0,5%	155.863	0,8%	221.704	1,2%	256.750	1,3%
GRUPO AUDAX	156.415	0,9%	193.824	1,0%	248.211	1,3%	237.950	1,2%
SOM ENERGÍA	86.251	0,5%	107.217	0,6%	119.317	0,6%	133.247	0,7%
ENERGÍA COLECTIVA	13.749	0,1%	26.447	0,1%	53.346	0,3%	122.562	0,6%
GRUPO FACTOR ENERGÍA	48.816	0,3%	64.205	0,3%	90.821	0,5%	112.743	0,6%
ALTERNIA OPERADOR INTEGRAL	62.071	0,3%	122.711	0,7%	141.248	0,8%	105.828	0,5%
GRUPO VISALIA/WATIUM (año 2018, 2019 y 2020)	53.203	0,3%	56.898	0,3%	63.718	0,3%	94.070	0,5%
GEO ALTERNATIVA	26.459	0,1%	51.978	0,3%	51.120	0,3%	73.235	0,4%
GRUPO VILLAR MIR	62.250	0,3%	88.220	0,5%	81.774	0,4%	64.614	0,3%
COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ	61.246	0,3%	61.132	0,3%	59.713	0,3%	58.406	0,3%
GESTERNOVA	22.325	0,1%	44.967	0,2%	62.726	0,3%	52.409	0,3%
RESTO DE COMERCIALIZADORES	852.001	4,7%	981.013	5,3%	1.271.252	6,8%	1.251.578	6,3%
Subtotal otros comercializadores	2.919.493	16,1%	3.544.195	19,1%	4.184.672	22,3%	4.582.109	23,1%
Total mercado libre	18.149.355	100%	18.566.773	100%	18.789.407	100%	19.802.311	100%

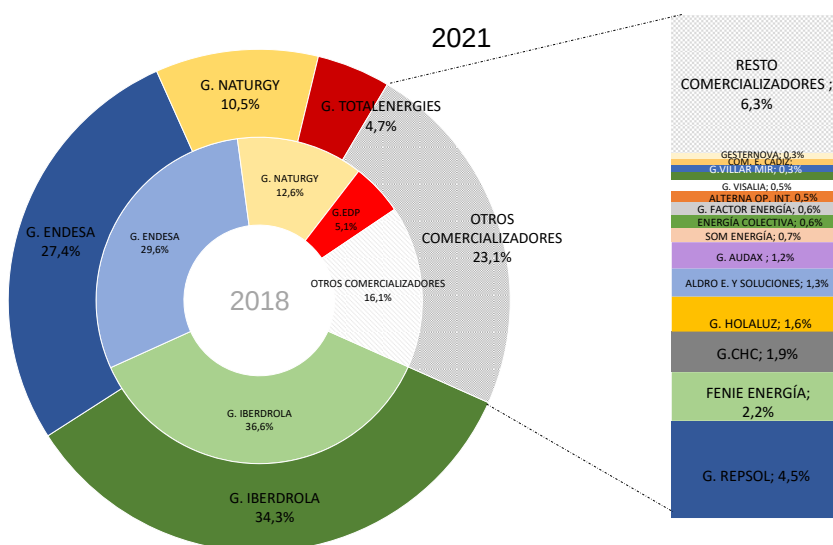
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se consideran los siguientes grupos: Grupo Iberdrola compuesto por Iberdrola Clientes, Iberdrola Servicios Energéticos e Iberdrola Generación España. Grupo Endesa compuesto por Endesa Energía, Empresa de Alumbrado Eléctrico de Ceuta y Endesa Energía Renovable. Grupo Naturgy compuesto por Naturgy Iberia, Gas Natural Comercializadora. Grupo TotalEnergies compuesto por 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; Achorreluz 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. Grupo Holaluz compuesto por Holaluz-Clidom

y Bulb Energía Ibérica desde diciembre 2021. Se muestran las cuotas desglosadas por comercializadores o grupos de comercializadores con más de 50.000 puntos de suministro a 31 de diciembre de 2021.

Resultó especialmente destacable el crecimiento presentado por Energía Colectiva que multiplica por más del doble sus puntos de suministro durante 2021 y por el Grupo Factor Energía que incrementó en casi un 25% dichos puntos.

Gráfico 1. Variación de la cuota de mercado libre (por número de puntos de suministro) entre 2018 y 2021 – Sector Eléctrico



Nota: 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 Visalia compuesto por Ecoluz Energía, Suministrador Ibérico de Energía, Visalia Energía y WATIUM. Grupo Holaluz compuesto por Holaluz-Clidom y Bulb Energía Ibérica desde diciembre 2021.

También conviene analizar estos mismos datos del mercado libre, teniendo en cuenta los diferentes segmentos de mercado (doméstico-comercial, pyme, industrial y vehículo eléctrico). Los cuatro grupos comercializadores con mayor cuota alcanzaron una cuota media del 77,6% en el segmento doméstico-comercial; en los segmentos pyme, industrial y vehículo eléctrico lograron menores participaciones, 61,3%, 65,5% y 32,3% de los suministros del mercado eléctrico, respectivamente. Estas cifras denotan una mayor competencia en los segmentos pyme e industrial en comparación con el segmento doméstico-comercial. También hay que tener en cuenta que el 95% de los puntos de suministro del Mercado Libre se circunscriben en el segmento doméstico-comercial. El Grupo Repsol, Fenie Energía, el Grupo CHC, el Grupo Holaluz, Aldro Energía y Soluciones y el Grupo Audax obtuvieron cuotas entre el 4,6% y el 1,1% en el segmento doméstico-comercial. La suma de las cuotas de estos seis comercializadores alcanzó el 12,6% del total de dicho segmento.

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

COMERCIALIZADORES MERCADO LIBRE	SEGMENTO DE MERCADO				TOTAL
	DOMÉSTICO	PYME	INDUSTRIAL	V. ELÉCTRICO	
GRUPO IBERDROLA	34,6%	25,3%	34,2%	15,7%	34,3%
GRUPO ENDESA	27,6%	22,3%	18,5%	9,7%	27,4%
GRUPO NATURGY	10,4%	11,6%	11,3%	6,7%	10,5%
GRUPO TOTALENERGIES	4,9%	2,0%	1,4%	0,2%	4,7%
Subtotal 4 grupos comercializadores con mayor cuota	77,6%	61,3%	65,5%	32,3%	76,9%
GRUPO REPSOL	4,6%	1,8%	0,9%	22,1%	4,5%
FENIE ENERGÍA	2,2%	3,8%	2,6%	2,5%	2,2%
GRUPO CHC	1,9%	0,7%	1,0%	1,0%	1,9%
GRUPO HOLALUZ (incluye BULB)	1,6%	1,3%	0,4%	0,0%	1,6%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	1,2%	4,2%	2,0%	0,7%	1,3%
GRUPO AUDAX	1,1%	3,9%	2,3%	3,0%	1,2%
SOM ENERGÍA	0,7%	0,3%	0,1%	0,2%	0,7%
ENERGÍA COLECTIVA	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%
GRUPO FACTOR ENERGÍA	0,5%	2,4%	1,1%	1,7%	0,6%
ALterna OPERADOR INTEGRAL	0,6%	0,1%	0,0%	0,0%	0,5%
GRUPO VISALIA	0,4%	1,3%	0,3%	0,2%	0,5%
GEO ALTERNATIVA	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%
GESTERNOVA	0,2%	0,6%	0,8%	0,5%	0,3%
GRUPO VILLAR MIR	0,3%	0,8%	0,9%	0,0%	0,3%
COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ	0,3%	0,1%	0,0%	0,0%	0,3%
RESTO DE COMERCIALIZADORES	5,8%	17,4%	22,2%	35,6%	6,3%
Subtotal otros comercializadores	22,4%	38,7%	34,5%	67,7%	23,1%
Total mercado libre	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se consideran los siguientes grupos: Grupo Iberdrola compuesto por Iberdrola Clientes, Iberdrola Servicios Energéticos e Iberdrola Generación España. Grupo Endesa compuesto por Endesa Energía, Empresa de Alumbrado Eléctrico de Ceuta y Endesa Energía Renovable. Grupo Naturgy compuesto por Naturgy Iberia, Gas Natural Comercializadora. Grupo TotalEnergies compuesto por 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; Ahorrelez 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 50.000 puntos de suministro a 31 de diciembre de 2021. Aldro Energía y Soluciones pertenece al Grupo ENI desde febrero de 2021. Grupo Visalia compuesto por Ecoluz Energía, Suministrador Ibérico de Energía, Visalia Energía y WATIUM. Grupo Holaluz compuesto por Holaluz-Clidom y Bulb Energía Ibérica desde diciembre 2021.

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

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

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

Por su cuota de participación en el mercado en los segmentos pyme e industrial, entre los “otros comercializadores” (ver Tabla 4) destacaron: Aldro Energía y Soluciones (cuotas del 4,2% en pyme y del 2% en industrial); el Grupo Audax (cuotas del 3,9% en pyme y del 2,3% en industrial); Fenie Energía (cuotas del 3,8% en pyme y del 2,6% en industrial); el Grupo Factor Energía (cuotas del 2,4% en pyme y del 1,1% 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 50.000 puntos de suministro en el Mercado Libre, sí que son relevantes en los segmentos pyme e industrial, alcanzando cuotas del 1,1% y 1% en el segmento pyme, y de un 1,6% y un 4,5% 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 el año 2021 dicho segmento cuenta con 405 puntos de suministro. Los cuatro grupos comercializadores con mayor cuota alcanzaron una cuota media del 32,3% en el segmento de mercado vehículo eléctrico. El Grupo Audax, Fenie Energía y el Grupo Factor Energía obtuvieron cuotas de entre el 1,7% y el 3% en dicho segmento.

Si se tiene en cuenta el reparto de puntos de suministro del mercado libre en el segmento doméstico-comercial y en cada provincia española, se obtiene el mapa representativo en el que el color de la provincia corresponde al comercializador con la mayor cuota de puntos de suministro registrados a 31 de diciembre de 2021.

Fueron las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla donde el comercializador dominante tenía una mayor penetración en el mercado, con cuotas que superan el 92% en ambos casos. Centrándose en las provincias, los grupos de Iberdrola y de Endesa representaron los comercializadores mayoritarios en la mayor parte del mapa. En 37 de las 50 provincias, el comercializador dominante registró una cuota superior al 50% de los puntos de suministro domésticos provinciales; y en 6 de estas provincias, esta cifra superó el 70%.

Gráfico 2. Cuota de participación de los tres grupos comercializadores con mayor cuota del mercado libre en cada provincia. Último día del año 2021 - Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

Por último, se analiza la evolución del total de puntos de suministro eléctricos durante los tres últimos años, distribuidos por tipo de mercado y por segmento de consumo. En el año 2021, la mayoría de los puntos de suministro en los segmentos pyme e industrial se encontraban suministrados el 31 de diciembre por comercializadoras libres (98,5% y 98,2%, respectivamente), mientras que, en el segmento doméstico-comercial, el cual incluye a los consumidores con derecho a PVPC, los comercializadores libres suministraron al 65,3% de los puntos de suministro, valor que supuso un aumento de 3,2 puntos respecto al del año anterior (62,2%).

Tabla 5. Evolución del total de los puntos de suministro por segmentos de mercado entre 2018 y 2021 – Sector Eléctrico

TIPO MERCADO	SEGMENTO	2018		2019		2020		2021	
		Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total
Mercado Libre	DOMÉSTICO	17.272.654	60,6%	17.673.357	61,7%	17.893.473	62,2%	18.900.710	65,3%
	PYME	765.390	98,6%	781.609	98,6%	783.985	98,7%	787.588	98,2%
	INDUSTRIAL	111.312	99,1%	111.807	99,2%	111.949	99,2%	113.611	98,5%
	V.ELÉCTRICO	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	402	99,3%
TOTAL LIBRE		18.149.356	61,7%	18.566.773	62,8%	18.789.407	63,3%	19.802.311	66,3%
Mercado Regulado	DOMÉSTICO	11.249.109	39,4%	10.970.775	38,3%	10.893.398	37,8%	10.048.604	34,7%
	PYME	11.215	1,4%	11.056	1,4%	10.384	1,3%	14.042	1,8%
	INDUSTRIAL	967	0,9%	895	0,8%	894	0,8%	1.712	1,5%
	V.ELÉCTRICO	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	3	0,7%
TOTAL REGULADO		11.261.291	38,3%	10.982.726	37,2%	10.904.676	36,7%	10.064.361	33,7%
TOTAL		29.410.647	100,0%	29.549.499	100,0%	29.694.083	100,0%	29.866.672	100,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

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

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

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

Haciendo un análisis más exhaustivo de la estructura sobre el total de puntos de suministro por tipo de mercado y por segmentos de consumo, se observa que el Grupo Iberdrola, con 10 millones de puntos de suministro aproximadamente, obtiene la mayor cuota integrada del mercado (33,4%), seguida por el Grupo Endesa con 9,8 millones (32,8%) y por el Grupo Naturgy con 4,1 millones (13,7%). No obstante, esto supone unas pérdidas de clientes en los últimos tres años de 150.000, 655.000 y 425.000, respectivamente. El Grupo TotalEnergies obtiene a 31 de diciembre 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 4,8 millones de puntos de suministro (16,2%). En los últimos tres años, Repsol incrementó su número de clientes en 400.000 y el Resto de Comercializadores en casi 1,3 millones.

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

GRUPO COMERCIALIZADOR	DOMÉSTICO				PYME				INDUSTRIAL				V.ELÉCTRICO		TOTAL MERCADO	
	%ML	%MR	Suministros	% TOTAL	%ML	%MR	Suministros	% TOTAL	%ML	%MR	Suministros	% TOTAL	Suministros	% TOTAL	Suministros	% TOTAL
IBERDROLA	67,3%	32,7%	9.730.217	33,6%	98,5%	1,5%	202.208	25,2%	98,3%	1,7%	39.568	34,3%	63	15,6%	9.972.056	33,4%
ENDESA	54,4%	45,6%	9.590.870	33,1%	94,8%	5,2%	185.387	23,1%	97,5%	2,5%	21.609	18,7%	41	10,1%	9.797.907	32,8%
NATURGY	49,5%	50,5%	3.985.342	13,8%	99,0%	1,0%	92.405	11,5%	96,5%	3,5%	13.320	11,6%	28	6,9%	4.091.095	13,7%
TOTALENERGIES	79,9%	20,1%	1.152.047	4,0%	97,3%	2,7%	16.519	2,1%	99,4%	0,6%	1.599	1,4%	1	0,2%	1.170.166	3,9%
REPSOL	80,9%	19,1%	1.079.143	3,7%	99,2%	0,8%	14.552	1,8%	99,3%	0,7%	1.042	0,9%	89	22,0%	1.094.826	3,7%
CHC	88,6%	11,4%	409.527	1,4%	100,0%	0,0%	5.499	0,7%	99,8%	0,2%	1.148	1,0%	4	1,0%	416.178	1,4%
RESTO DE COMERCIALIZADORES	100,0%	0,0%	3.002.168	10,4%	100,0%	0,0%	285.060	35,6%	100,0%	0,0%	37.037	32,1%	179	44,2%	3.324.444	11,1%
TOTAL			28.949.314	100,0%			801.630	100,0%			115.323	100,0%	405	100,0%	29.866.672	100,0%

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.

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

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

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

COMERCIALIZADORES	MERCADO LIBRE (PS A 31-12-21)	% MERCADO LIBRE	MERCADO REGULADO (PS A 31-12-21)	% MERCADO REGULADO	MERCADO TOTAL (PS A 31-12-21)	% MERCADO TOTAL
G. IBERDROLA	6.786.603	34,3%	3.185.453	31,7%	9.972.056	33,4%
G. ENDESA	5.418.078	27,4%	4.379.829	43,5%	9.797.907	32,8%
G. NATURGY	2.077.576	10,5%	2.013.519	20,0%	4.091.095	13,7%
G. TALENERGIES	937.945	4,7%	232.221	2,3%	1.170.166	3,9%
G. REPSOL	888.144	4,5%	206.682	2,1%	1.094.826	3,7%
FENIE ENERGÍA	442.597	2,2%			442.597	1,5%
G. CHC	369.646	1,9%	46.532	0,5%	416.178	1,4%
G. HOLALUZ	318.330	1,6%			318.330	1,1%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	256.750	1,3%			256.750	0,9%
G. AUDAX	237.950	1,2%			237.950	0,8%
SOM ENERGÍA	133.247	0,7%			133.247	0,4%
ENERGÍA COLECTIVA	122.562	0,6%			122.562	0,4%
GRUPO FACTOR ENERGÍA	112.743	0,6%			112.743	0,4%
ALterna OPERADOR INTEGRAL	105.828	0,5%			105.828	0,4%
GRUPO VISALIA	94.070	0,5%			94.070	0,3%
GEO ALTERNATIVA	73.235	0,4%			73.235	0,2%
GRUPO VILLAR MIR	64.614	0,3%			64.614	0,2%
COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ	58.406	0,3%			58.406	0,2%
GESTERNOVA	52.409	0,3%			52.409	0,2%
G. GASELEC	30.403	0,2%	125	0,0%	30.528	0,1%
RESTO DE COMERCIALIZADORES	1.221.175	6,2%			1.221.175	4,1%
TOTAL	19.802.311	100,0%	10.064.361	100,0%	29.866.672	100,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: En el Mercado Libre se muestran las cuotas desglosadas por comercializadores o grupos de comercializadores con más de 50.000 puntos de suministro a 31 de diciembre 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 Régsiti 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.

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 V se incluye una tabla resumen con estos COR, por comunidad autónoma a 31 de diciembre de 2021.

2.2. SECTOR GASISTA

El 1 de octubre de 2021 entró en vigor la nueva normativa que se recoge en la Circular 6/2020, de 22 de julio que modificó la metodología de cálculo utilizada para determinar los precios que pagan los consumidores para cubrir los costes regulados del sistema gasista. La nueva tarifa de acceso de gas solo tiene en cuenta el consumo.

A 31 de diciembre 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 (19,1%); mientras que el resto, casi 6,5 millones se suministraron por comercializadores en el mercado libre (80,9%).

Tabla 8. Evolución de puntos de suministro por tipo de mercado entre 2018 y 2021 – Sector Gasista

TIPO MERCADO	2018		2019		2020		2021	
	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total
Mercado Libre	6.300.107	79,8%	6.360.803	80,1%	6.392.976	80,1%	6.447.376	80,9%
Mercado Regulado	1.590.018	20,2%	1.580.837	19,9%	1.586.352	19,9%	1.524.457	19,1%
TOTAL	7.890.125	100%	7.941.640	100%	7.979.328	100%	7.971.833	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

Así, a 31 de diciembre 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 96,1%). Los “otros comercializadores” alcanzaron el 10,9% de estos suministros (tres años antes suministraban al 3,9%), destacando el Grupo Repsol (cuota del 4%), el Grupo Holaluz (cuota del 1,1%), el Grupo Eni (cuota del 0,9%) el Grupo Audax (cuota del 0,8%) y Fenie Energía (cuota del 0,6%).

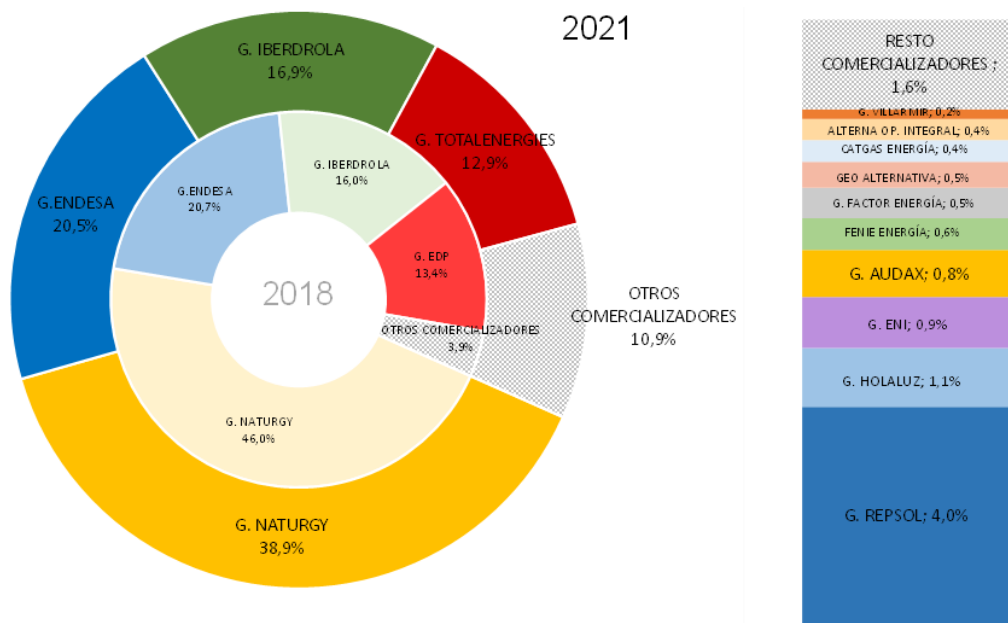
Tabla 9. Evolución de la cuota de mercado libre (por número de puntos de suministro) entre 2018 y 2021 – Sector Gasista

COMERCIALIZADORES MERCADO LIBRE	2018		2019		2020		2021	
	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total
GRUPO NATURGY	2.897.178	46,0%	2.727.028	42,9%	2.570.345	40,2%	2.507.596	38,9%
ENDESA ENERGÍA	1.302.044	20,7%	1.326.698	20,9%	1.323.803	20,7%	1.319.144	20,5%
IBERDROLA CLIENTES	1.008.535	16,0%	1.025.615	16,1%	1.052.516	16,5%	1.088.844	16,9%
GRUPO TOTALENERGIES/GRUPO EDP(año 2018 y 2019)	843.716	13,4%	851.710	13,4%	844.435	13,2%	829.383	12,9%
Subtotal 4 grupos comercializadores con mayor cuota	6.051.473	96,1%	5.931.051	93,2%	5.791.099	90,6%	5.744.967	89,1%
GRUPO REPSOL	101.645	1,6%	166.612	2,6%	214.747	3,4%	255.236	4,0%
GRUPO HOLALUZ	15.644	0,2%	26.397	0,4%	43.259	0,7%	68.088	1,1%
GRUPO ENI/ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES(año 2018, 2019, 2020)	17.490	0,3%	28.015	0,4%	40.335	0,6%	58.725	0,9%
GRUPO AUDAX	17.451	0,3%	31.759	0,5%	52.246	0,8%	54.474	0,8%
FENIE ENERGÍA	22.553	0,4%	26.512	0,4%	31.565	0,5%	36.833	0,6%
GRUPO FACTOR ENERGÍA	6.501	0,2%	15.954	0,3%	29.350	0,5%	35.062	0,5%
GEO ALTERNATIVA/CEPSA C.DE PETROLEO(año 2018, 2019 y 2020)	10.120	0,2%	24.127	0,4%	29.359	0,5%	30.099	0,5%
CATGAS ENERGÍA	8.088	0,1%	17.408	0,3%	22.131	0,3%	24.807	0,4%
ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	9.746	0,2%	21.861	0,3%	27.849	0,4%	24.564	0,4%
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	3.435	0,1%	13.822	0,2%	14.168	0,2%	10.905	0,2%
RESTO COMERCIALIZADORES INDEPENDIENTES	35.961	0,6%	57.285	0,9%	96.868	1,5%	103.616	1,6%
Subtotal otros comercializadores	248.634	3,9%	429.752	6,8%	601.877	9,4%	702.409	10,9%
Total mercado libre	6.300.107	100%	6.360.803	100%	6.392.976	100%	6.447.376	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se consideran los siguientes grupos: Grupo Naturgy compuesto por Naturgy Iberia y Gas Natural Comercializadora. Grupo TotalEnergies compuesto por 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 11.000 puntos de suministro a 31 de diciembre de 2021.

Gráfico 3. Variación de la cuota de mercado libre (por número de puntos de suministro) entre 2018 y 2021 – Sector Gasista



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 11.000 puntos de suministro a 31 de diciembre de 2021.

febrero de 2021. Se muestran las cuotas desglosadas por comercializadores y grupos comercializadores, con más de 11.000 puntos de suministro a 31 de diciembre 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 hasta el 10,6% (1,5 puntos más que el año anterior y 0,7 puntos más que el 31 de diciembre del 2019). En los segmentos pyme e industrial, los “otros comercializadores”, en su conjunto, alcanzaron mayores cuotas, siendo estas del 34% y del 48,1%, respectivamente. Entre los “otros comercializadores” destacaron: Repsol (cuota 4% en el segmento doméstico-comercial), el Grupo ENI y el Grupo Audax (cuota del 7,1% y 2,7% respectivamente en pyme).

Los datos mostrados en la tabla siguiente, denotan una mayor competencia en los segmentos pyme e industrial que en el doméstico-comercial. También hay que tener en cuenta que el 99% de los puntos de suministro del Mercado Libre se circunscriben en el segmento doméstico-comercial.

Tabla 10. Cuota de mercado (por número de puntos de suministro y segmento) en el mercado libre a 31 de diciembre de 2021 – Sector Gasista

COMERCIALIZADORES MERCADO LIBRE	SEGMENTO DE MERCADO			TOTAL
	DOMÉSTICO	PYME	INDUSTRIAL	
GRUPO NATURGY	38,9%	35,8%	33,7%	38,9%
ENDESA ENERGÍA	20,5%	15,5%	15,5%	20,5%
IBERDROLA CLIENTES	17,0%	11,9%	1,2%	16,9%
GRUPO TOTALENERGIES	13,0%	2,9%	1,5%	12,9%
Subtotal 4 grupos comercializadores con mayor cuota	89,4%	66,0%	51,9%	89,1%
GRUPO REPSOL	4,0%	0,9%	0,8%	4,0%
GRUPO HOLALUZ	1,1%	0,1%	0,0%	1,1%
GRUPO ENI	0,8%	7,1%	6,0%	0,9%
GRUPO AUDAX	0,8%	2,7%	0,7%	0,8%
FENIE ENERGÍA	0,6%	0,6%	0,1%	0,6%
GRUPO FACTOR ENERGÍA	0,5%	1,3%	2,9%	0,5%
GEO ALTERNATIVA	0,5%	0,0%	0,0%	0,5%
CATGAS ENERGÍA	0,4%	0,1%	0,1%	0,4%
ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	0,4%	0,1%	0,0%	0,4%
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	0,2%	0,8%	0,3%	0,2%
RESTO COMERCIALIZADORES INDEPENDIENTES	1,4%	20,2%	37,1%	1,6%
Subtotal otros comercializadores	10,6%	34,0%	48,1%	10,9%
Total mercado libre	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se consideran los siguientes grupos: Grupo Naturgy compuesto por Naturgy Iberia y Gas Natural Comercializadora. Grupo 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; Ahorreeluz 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 11.000 puntos de suministro a 31 de diciembre de 2021.

Nota: Relación entre segmento de mercado y tarifas de acceso: Doméstico-comercial, tarifas de acceso 3.1 y 3.2; Pyme tarifas de acceso 3.3 y 3.4; Industrial, todas las demás (hasta septiembre 2021).

Relación entre segmento de mercado y tarifas de acceso: Doméstico-comercial, tarifas de acceso RL01, RL02, RL03, RLPS1, RLPS2 y RLPS3; Pyme tarifas de acceso RL04, RLTB5, RLTB6, RLTB7, RLPS4 y RLPS5; Industrial, todas las demás (desde octubre 2021).

Si se tienen en cuenta los datos del mercado libre a finales del año 2021 para el segmento doméstico en cada provincia española, se obtiene el mapa representativo en el que el color de la provincia corresponde al comercializador con la mayor cuota de suministros en el mercado libre.

Centrándose en las provincias, la mayor parte de ellas están suministradas por el Grupo Naturgy (31 de las 48 provincias con suministro gasista conectado a la red de transporte). En 26 de las 48 provincias con suministro gasista conectado a la red de transporte, el comercializador dominante tiene una cuota superior al 50% de los puntos de suministro domésticos provinciales; y en 4 de estas provincias, esta cifra supera el 73% del mercado doméstico. Destaca la provincia de Asturias, donde el Grupo TOTALENERGIES presentó una cuota del 81,5% de puntos de suministro.

Gráfico 4. Cuota de participación de los tres grupos comercializadores con mayor cuota del mercado libre en cada provincia. Último día del año 2021 - Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

A continuación, se realiza un análisis de la evolución del total de puntos de suministro en el mercado gasista durante los últimos tres años, distribuidos por tipo de mercado y por segmento de consumo.

A finales del 2021, la mayoría de puntos de suministro de los segmentos pyme e industrial se encontraban suministrados por comercializadores libres (95,3% y 99,2%, respectivamente), mientras que, en el segmento doméstico, que incluye a los consumidores con derecho a TUR, los comercializadores del mercado libre suministraron al 80,7% de dicho segmento.

Tabla 11. Evolución del total de los puntos de suministro por segmento de mercado entre 2018 y 2021 – Sector Gasista

TIPO MERCADO	SEGMENTO	2018		2019		2020		2021	
		Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total
Mercado Libre	DOMÉSTICO	6.221.636	79,7%	6.278.948	79,9%	6.311.038	79,9%	6.372.188	80,7%
	PYME	74.189	99,2%	77.547	99,2%	77.622	99,2%	71.657	95,3%
	INDUSTRIAL	4.282	97,8%	4.308	98,0%	4.316	97,9%	3.531	99,2%
TOTAL LIBRE		6.300.107	79,8%	6.360.803	80,1%	6.392.976	80,1%	6.447.376	80,9%
Mercado Regulado	DOMÉSTICO	1.589.316	20,3%	1.580.121	20,1%	1.585.666	20,1%	1.520.875	19,3%
	PYME	606	0,8%	627	0,8%	594	0,8%	3.552	4,7%
	INDUSTRIAL	96	2,2%	89	2,0%	92	2,1%	30	0,8%
TOTAL REGULADO		1.590.018	20,2%	1.580.837	19,9%	1.586.352	19,9%	1.524.457	19,1%
TOTAL		7.890.125	100,0%	7.941.640	100,0%	7.979.328	100,0%	7.971.833	100,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

Nota: Relación entre segmento de mercado y tarifas de acceso: Doméstico-comercial, tarifas de acceso 3.1 y 3.2; Pyme tarifas de acceso 3.3 y 3.4; Industrial, todas las demás (hasta septiembre 2021).

Relación entre segmento de mercado y tarifas de acceso: Doméstico-comercial, tarifas de acceso RL01, RL02, RL03, RLPS1, RLPS2 y RLPS3; Pyme tarifas de acceso RL04, RLTB5, RLTB6, RLTB7, RLPS4 y RLPS5; Industrial, todas las demás (desde octubre 2021).

Haciendo un análisis más exhaustivo de la estructura sobre el total de puntos de suministro por tipo de mercado y por segmentos de consumo, se observó que el Grupo Naturgy, con 3,7 millones de puntos de suministro, obtuvo la mayor cuota integrada del mercado (46,2%), seguido por el Grupo Endesa, con 1,6 millones (19,5%), y por el Grupo Iberdrola con más de 1,1 millones de puntos de suministro (14,4%). Esto supone unas pérdidas de clientes en los últimos tres años en Naturgy de 505.000 clientes, y por su parte unas ganancias de los Grupos Endesa e Iberdrola de 17.000 y 122.000 clientes, respectivamente. El Grupo TotalEnergies alcanzó los 0,9 millones de puntos de suministro (11,1%). El Grupo Repsol y el Resto de Comercializadores, en su conjunto, representaron 0,7 millones de puntos de suministro (8,8%). En los últimos tres años, Repsol incrementó su número de clientes en 154.000 y el Resto de Comercializadores en algo más de 300.000.

Tabla 12. Cuota integrada del mercado (por número de puntos de suministro) por grupo comercializador, tipo de mercado y segmento a 31 de diciembre 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	67,9%	32,1%	3.653.009	46,3%	90,1%	9,9%	28.489	37,9%	98,6%	1,4%	1.206	33,9%	3.682.704	46,2%
ENDESA	84,9%	15,1%	1.539.852	19,5%	96,7%	3,3%	11.467	15,2%	98,2%	1,8%	559	15,7%	1.551.878	19,5%
IBERDROLA	95,0%	5,0%	1.137.567	14,4%	99,3%	0,7%	8.564	11,4%	100,0%	0,0%	44	1,2%	1.146.175	14,4%
TOTALENERGIES	93,3%	6,7%	886.254	11,2%	87,4%	12,6%	2.358	3,1%	94,5%	5,5%	55	1,5%	888.667	11,1%
REPSOL	100,0%	0,0%	254.595	3,2%	100,0%	0,0%	611	0,8%	100,0%	0,0%	30	0,8%	255.236	3,2%
RESTO DE COMERCIALIZADORES	100,0%	0,0%	421.786	5,3%	100,0%	0,0%	23.720	31,5%	100,0%	0,0%	1.667	46,8%	447.173	5,6%
TOTAL			7.893.063	100%			75.209	100%			3.561	100%	7.971.833	100%

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 y 3.2; Pyme tarifas de acceso 3.3 y 3.4; Industrial, todas las demás (hasta septiembre 2021).

Relación entre segmento de mercado y tarifas de acceso: Doméstico-comercial, tarifas de acceso RL01, RL02, RL03, RLPS1, RLPS2 y RLPS3; Pyme tarifas de acceso RL04, RLTB5, RLTB6, RLTB7, RLPS4 y RLPS5; Industrial, todas las demás (desde octubre 2021).

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

COMERCIALIZADORES	MERCADO LIBRE (PS A 31-12-21)	% MERCADO LIBRE	MERCADO REGULADO (PS A 31-12-21)	% MERCADO REGULADO	MERCADO TOTAL (PS A 31-12-21)	% MERCADO TOTAL
G. NATURGY	2.507.596	38,9%	1.175.108	77,08%	3.682.704	46,2%
G. ENDESA	1.319.144	20,5%	232.734	15,27%	1.551.878	19,5%
G. IBERDROLA	1.088.844	16,9%	57.331	3,76%	1.146.175	14,4%
G. TOTALENERGIES	829.383	12,9%	59.284	3,89%	888.667	11,1%
G. REPSOL	255.236	4,0%			255.236	3,2%
G. HOLALUZ	68.088	1,1%			68.088	0,9%
G. ENI	58.725	0,9%			58.725	0,7%
G. AUDAX	54.474	0,8%			54.474	0,7%
FENIE ENERGÍA	36.833	0,6%			36.833	0,5%
G. FACTOR ENERGÍA	35.062	0,5%			35.062	0,4%
GEO ALTERNATIVA	30.099	0,5%			30.099	0,4%
CATGAS	24.807	0,4%			24.807	0,3%
ALterna OPERADOR INTEGRAL	24.564	0,4%			24.564	0,3%
G. VILLAR MIR	10.905	0,2%			10.905	0,1%
RESTO DE COMERCIALIZADORES	103.616	1,6%			103.616	1,3%
TOTAL	6.447.376	100,0%	1.524.457	100,00%	7.971.833	100,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: En el Mercado Libre se muestran las cuotas desglosadas por comercializadores o grupos de comercializadores con más de 11.000 puntos de suministro a 31 de diciembre de 2021.

Nota: Grupo TotalEnergies compuesto por TotalEnergies Electricidad y Gas España, TotalEnergies Clientes y Baser 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 V se incluye una tabla resumen con los CUR con mayores cuotas en cada comunidad autónoma a 31 de diciembre de 2021.

3. EVOLUCIÓN DE LA TASA DE CAMBIO (SWITCHING)

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

año 2021, la evolución de esta tasa varió en función del sector como se muestra a continuación. Dicha evolución debe valorarse conjuntamente con otros indicadores relacionados con la estructura y el grado de satisfacción de los consumidores. 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.

Además, en el Panel de hogares de la CNMC¹⁰ del segundo semestre 2021, se aprecia una reducción en el nivel de satisfacción global con los servicios del sector eléctrico (teniendo en cuenta a los satisfechos con los servicios y a los muy satisfechos), que disminuye en -8,8 puntos porcentuales y en el sector del gas que se reduce en -8,1 puntos porcentuales respecto a los datos del semestre anterior. Si comparamos con los obtenidos tres años antes (en el segundo semestre de 2018), el nivel de mejora de satisfacción global es de +9,7 y +6,9 puntos porcentuales respectivamente, alcanzándose un nivel de satisfacción global en el segundo semestre de 2021 del 40,5% y 44,3% en los sectores de electricidad y en el de gas. El principal motivo de insatisfacción es considerar que es un servicio caro (93,6%), seguido de la falta de claridad de las facturas y de los precios aplicados (48,3%) y de la falta de información sobre las condiciones del suministro y contractuales (34,4%).

Respecto al cambio de suministrador en el Panel de Hogares, un 61,7% de hogares responden que nunca han cambiado de suministrador de electricidad y un 56,7% en gas natural, aunque entre los que sí manifestaron que habían cambiado en los últimos 12 meses, el 65,2% responde que el cambio les resultó muy fácil o bastante fácil en electricidad, siendo este porcentaje de 64,5% en gas. En cuanto a las razones para cambiar de proveedor, los que lo han hecho en los últimos 12 meses, afirman que el principal motivo es abaratar las facturas (79,0% de las respuestas en electricidad y el 72,2% en gas natural); en oposición, la razón más facilitada para no cambiar es que no creen que se ahorren mucho dinero con el cambio de comercializador, esto responden más de un 40% de los encuestados en ambos sectores.

La tasa trimestral de cambio de comercializador se incrementó en 1 punto en el mercado eléctrico (4,8%; por segmentos, 4,7% en el doméstico-comercial, 10% pyme y 3,8% industrial) y aumentó en 0,2 puntos en el mercado gasista (3,1%; por segmentos, 3,1% doméstico-comercial, 4,7% pyme y 9,1% industrial), todo ello respecto al tercer trimestre de 2021.

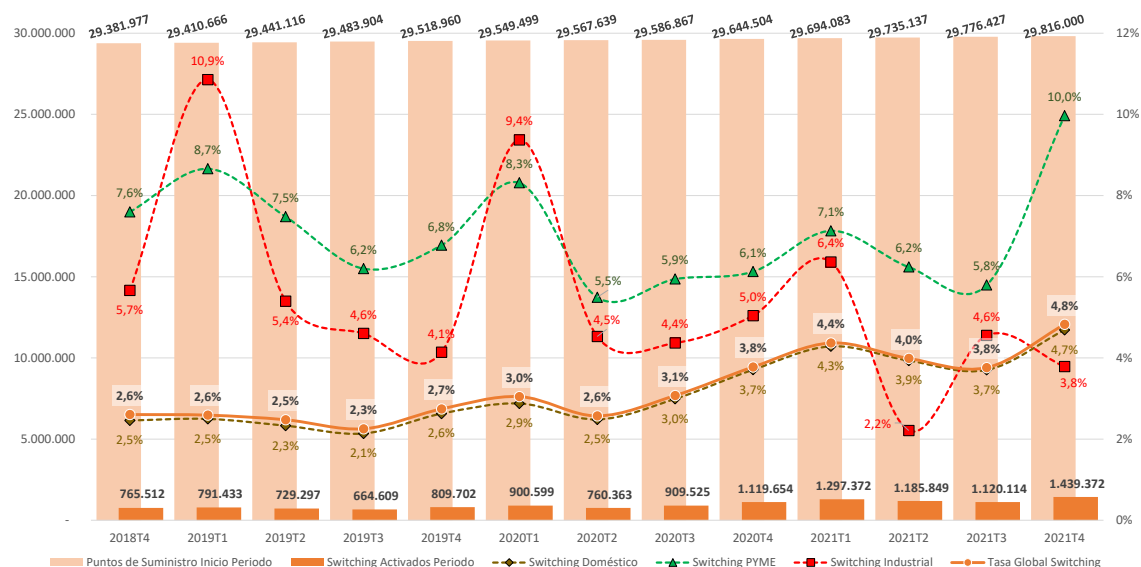
Observando la evolución de las tasas correspondientes a cada segmento del mercado eléctrico, podemos apreciar cómo, mientras que en los segmentos pyme e industrial existen mayores fluctuaciones (tasas máximas coincidentes

¹⁰ Encuesta demoscópica <http://data.cnmc.es/datagraph/> "PANEL DE HOGARES CNMC"

con el ejercicio fiscal, especialmente llamativo en el segmento industrial); en el segmento doméstico-comercial estas fluctuaciones son menores y en buena medida correspondientes a la actividad comercial de los comercializadores, con tasas de *cambio de comercializador* 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 tercer trimestre, 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%). En el cuarto trimestre de 2021, se reduce en 0,8 puntos la tasa de cambio de comercializador en el segmento industrial y aumenta 4,2 puntos en el segmento pyme.

Gráfico 5. Tasas de *cambio de comercializador*. Evolución trimestral desde el cuarto trimestre de 2018 hasta el cuarto trimestre de 2021 – Sector Eléctrico



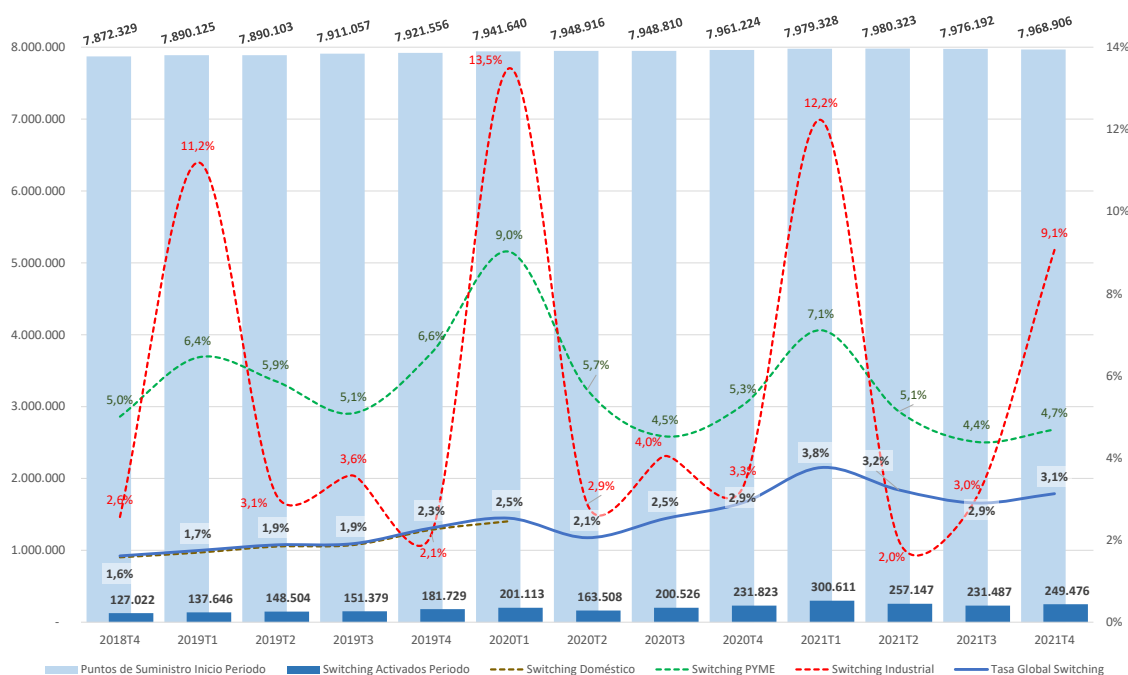
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

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. La tasa de cambio de comercializador del segmento industrial se incrementa en este trimestre en 6,1 puntos y alcanzará en este sector el 9,1% y en el segmento industrial se incrementa en el cuarto trimestre de 2021 en 0,3 puntos pasando a ser del 4,7%.

El cambio de tarifas el 1 de junio en el sector eléctrico y el 1 de octubre en el sector gasista podrían haber contribuido a que se produzcan cambios de comercializador en mayor proporción de lo habitual en el segmento de pymes en el sector eléctrico y en el segmento industrial en gas.

Gráfico 6. Tasas de cambio de comercializador. Evolución trimestral desde el cuarto trimestre de 2018 hasta el cuarto 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 de comercializador global, debido al escaso número de suministros en los segmentos pyme e industrial en comparación con el segmento doméstico-comercial en el mercado gasista.

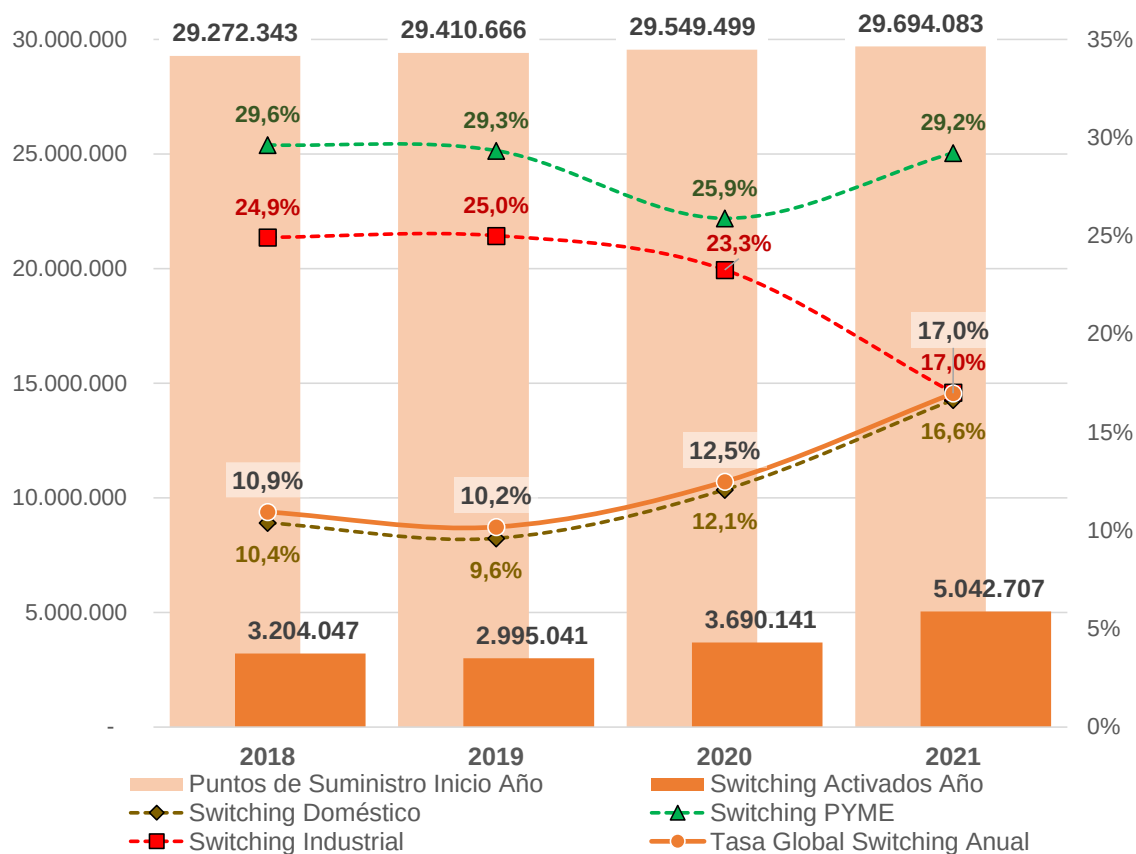
Nota: Relación entre segmento de mercado y tarifas de acceso: Doméstico-comercial, tarifas de acceso 3.1 y 3.2; Pyme tarifas de acceso 3.3 y 3.4; Industrial, todas las demás (hasta septiembre 2021).

Relación entre segmento de mercado y tarifas de acceso: Doméstico-comercial, tarifas de acceso RL01, RL02, RL03, RLPS1, RLPS2 y RLPS3; Pyme tarifas de acceso RL04, RLTB5, RLTB6, RLTB7, RLPS4 y RLPS5; Industrial, todas las demás (desde octubre 2021).

En el sector eléctrico, se registró en el año 2021 una tasa anual de cambio de comercializador del 17% que corresponde a más de 5,2 millones de solicitudes activadas. Se observa, por un lado, que el número de puntos de suministro del sector ha ido aumentando año tras año, mientras que, por otro lado, el número de activaciones de cambio ha tenido una evolución ligeramente descendente desde 2015 hasta el año 2019, aunque en 2020 se incrementó en un 23,2% con respecto al año anterior y ya en 2021 se corrobora esa tendencia al incrementar un 36,7% respecto a 2020. El resultado en 2021 es que la tasa total de *cambio de comercializador* se incrementó en 3 puntos.

Por segmentos de mercado, en 2021 las tasas de cambio de comercializador resultantes son del 16,6% en el segmento doméstico-comercial, del 29,2% en el segmento de las pymes y del 17% en el industrial.

Gráfico 7. Evolución de la tasa de cambio de comercializador entre los años 2018 y 2021– Sector Eléctrico



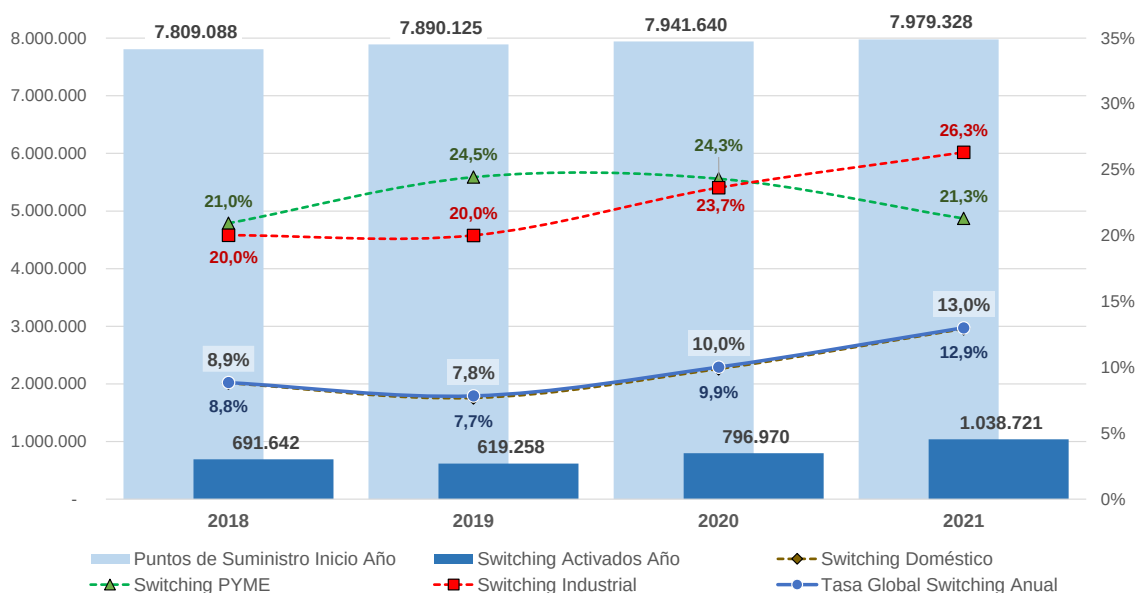
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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.

En el **sector gasista**, se registró una tasa anual de cambio de comercializador del 13% durante 2021, con más de 1 millón de solicitudes activadas. Se observa, por un lado, que el número de puntos de suministro del sector ha ido aumentando año tras año hasta estancarse en el segundo y tercer trimestre de 2021 (variación de menos del -0,1%) y empieza de nuevo en el cuarto trimestre a crecer ligerísimamente respecto al tercer trimestre de 2021, mientras que, por otro lado, el número de activaciones de cambio ha tenido una evolución dispar. En 2020 se incrementó el número de activaciones de cambio en un 28,7% con respecto al año anterior y un 30,3% en 2021 con respecto a 2020. Como consecuencia de la evolución presentada el último año, la tasa total de *cambio de comercializador* se incrementó en 3 puntos durante 2021.

Por segmentos de mercado, en 2021 las tasas de *cambio de comercializador* resultantes son del 12,9% en el sector doméstico-comercial, del 21,3% en el sector de las pymes y del 26,3 % en el industrial. Fijándose en la evolución de las tasas de *cambio de comercializador* correspondientes a cada segmento del mercado gasista, se aprecia cómo, en los segmentos pyme e industrial, ésta es creciente y relativamente elevada, lo que está relacionado con la mayor participación de los comercializadores independientes, teniendo como consecuencia, una mayor competencia en estos segmentos. Muchos comercializadores se han centrado y especializado en clientes pertenecientes a los segmentos pyme e industrial, ofreciendo a las diferentes empresas tarifas con ofertas adaptadas a sus necesidades de consumo (variables en muchos casos). En el año 2020, la tasa de *cambio de comercializador* del segmento pyme, no obstante, se mantiene en línea con la del 2019. En el segmento doméstico-comercial la tendencia en la tasa de *cambio de comercializador* era descendente, con disminuciones continuadas en torno a 1 punto anual desde 2016 hasta 2019 pero en el año 2020 crece 2,2 puntos respecto al año previo y crece 3 puntos en 2021.

Gráfico 8. Evolución de la tasa de cambio de comercializador entre los años 2018 y 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 de comercializador global, debido al escaso número de suministros en los segmentos pyme e industrial en comparación con el segmento doméstico-comercial en el mercado gasista.

Nota: Relación entre segmento de mercado y tarifas de acceso: Doméstico-comercial, tarifas de acceso 3.1 y 3.2; Pyme tarifas de acceso 3.3 y 3.4; Industrial, todas las demás (hasta septiembre 2021).

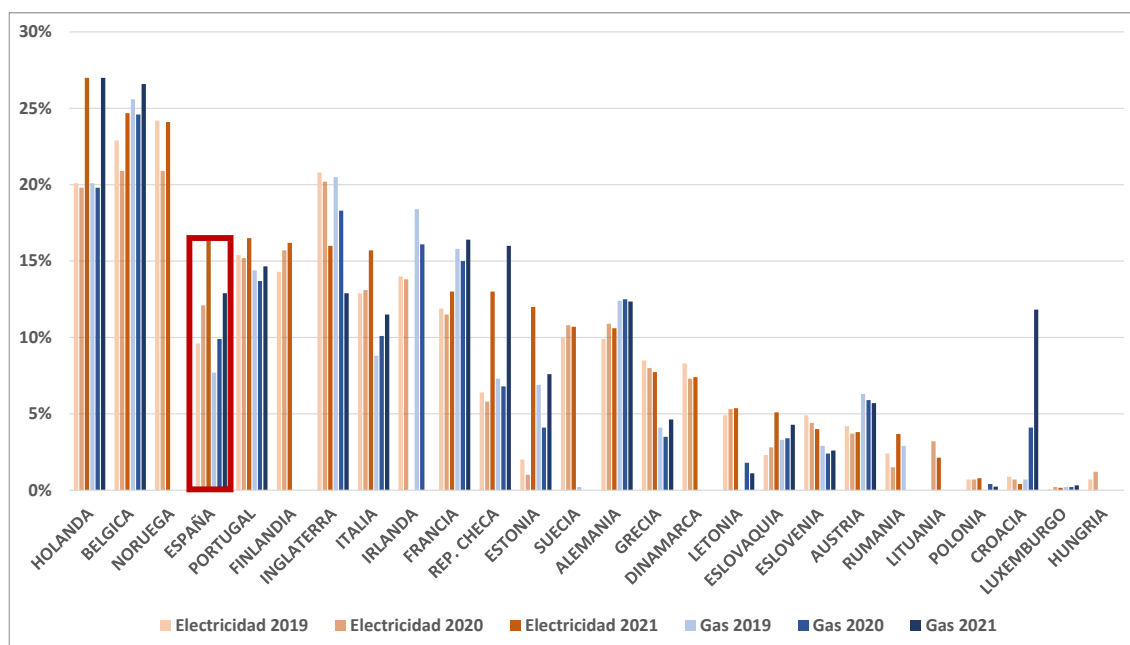
Relación entre segmento de mercado y tarifas de acceso: Doméstico-comercial, tarifas de acceso RL01, RL02, RL03, RLPS1, RLPS2 y RLPS3; Pyme tarifas de acceso RL04, RLTB5, RLTB6, RLTB7, RLPS4 y RLPS5; Industrial, todas las demás (desde octubre 2021).

En el ranking elaborado con la información aportada por los diferentes reguladores europeos en relación con la tasa de switching doméstico-comercial

en el **sector eléctrico**, España presenta una tasa muy superior a la media europea (10,3%), posicionándose en 2021 en cuarta posición justo por detrás de Noruega, Bélgica y Holanda y por delante de países como Portugal, Finlandia, Inglaterra, Italia y Francia. Portugal tiene una tasa de cambio de comercializador muy parecida a la de España, en torno al 16,5%. En 2020 ocupábamos la novena posición

En cuanto al **sector gasista**, la tasa de *switching* doméstico-comercial registrada en España en 2021 también es superior a la media europea (10,5%), situándose en sexta posición por detrás de Portugal, República Checa, Francia, Bélgica y Holanda y por delante de países como Alemania, Croacia e Italia. Inglaterra tiene la misma tasa de cambio de comercializador que España (13% aproximadamente). En 2020 ocupábamos la décima posición.

Gráfico 9. Tasa de cambio de comercializador del segmento doméstico en países europeos



Fuente: ACER-CEER Market Monitoring Report (MMR) 2021. Energy Retail and Consumer Protection Volume. Octubre 2022.

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

A continuación, se realiza un análisis más exhaustivo de la *tasa de cambio de comercializador* en función de las comunidades autónomas y provincias españolas donde se sitúan.

Las comunidades autónomas de Andalucía, Murcia, Madrid, Baleares, Extremadura, Castilla-La Mancha y Cataluña, presentaron las mayores tasas de cambio de comercializador (por encima del 17%) en el mercado eléctrico durante 2021. En el mercado gasista, las comunidades autónomas de Baleares,

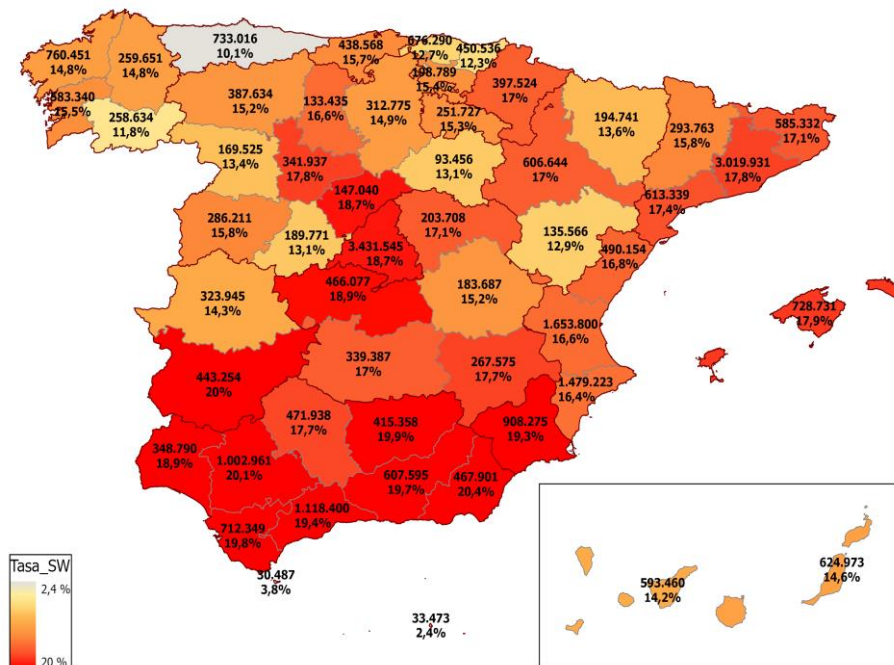
Andalucía, Aragón, Castilla-La Mancha y Extremadura, presentaron las mayores tasas de cambio de comercializador (por encima del 14%). Por el contrario, sin tener en cuenta las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla, fue en Asturias donde se registró una menor tasa de cambio de comercializador (10,1% en el mercado eléctrico y 9,3% en el mercado gasista).

Analizando geográficamente la tasa de cambio de comercializador para ambos sectores en cada provincia, podemos observar que en el **sector eléctrico**, fueron las provincias¹¹ de Almería (20,4%), Sevilla (20,1%) y Badajoz (20,0%) las que registraron en 2021 las tasas de cambio de comercializador más elevadas, mientras que, en el extremo opuesto, exceptuando las Ciudades Autónomas, las provincias de Orense (11,8%) y Asturias (10,1%) registraron las tasas de cambio de comercializador más bajas.

En el **sector gasista**, las provincias de Huelva (18,3%) y Huesca (17,6%) fueron las que sobresalieron más en su tasa de cambio de comercializador al presentar los valores más altos del año 2021. Por el contrario, las provincias con un menor valor de esta tasa fueron las provincias de Gipuzkoa(8,7%), Bizkaia (8,9%) y Asturias (9,3%).

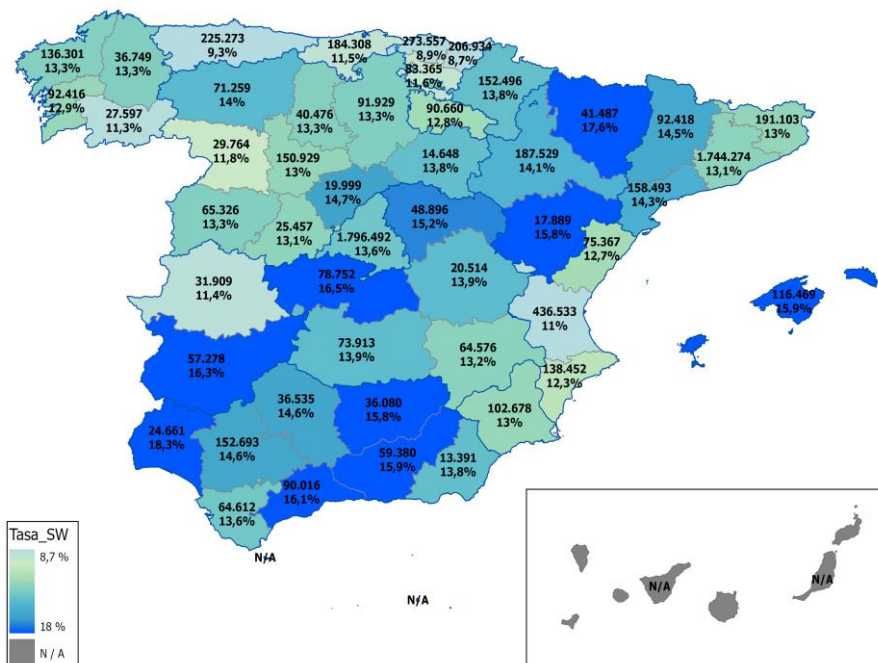
¹¹ Excluyendo las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla.

Gráfico 10. Distribución geográfica de puntos de suministro y tasas globales de cambio de comercializador en el año 2021 - Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Gráfico 11. Distribución geográfica de puntos de suministro y tasas globales de cambio de comercializador en el año 2021 - Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

4. SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR

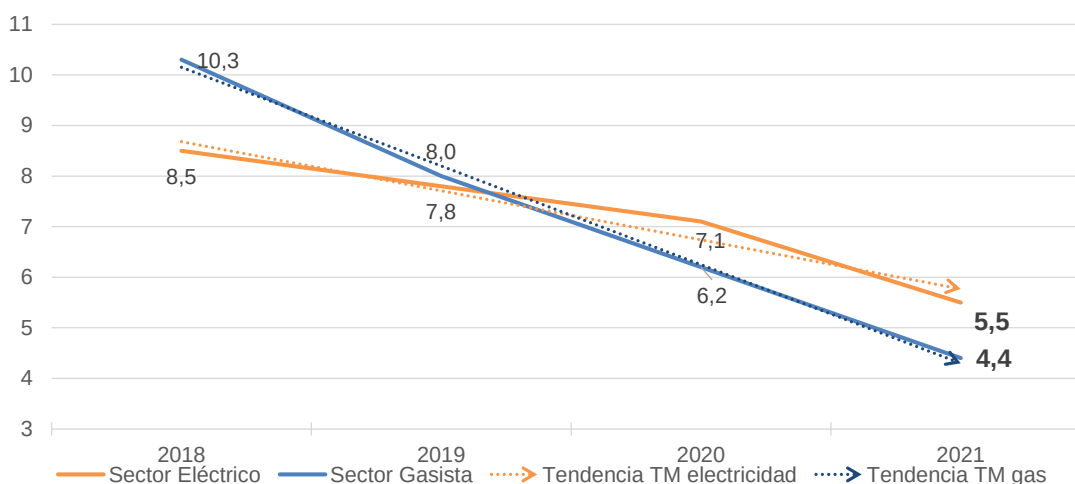
El análisis de los procesos de cambio de comercializador se realiza desde el punto de vista de la eficiencia (menores tiempos en el proceso de cambio) y de la eficacia (menores tasas de rechazo).

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 12. Tiempos medios de activación del proceso de cambio de comercializador. Evolución anual desde el año 2018 hasta el año 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 año 2021, los tiempos medios registrados fueron de 5,5 días en el sector eléctrico, y de 4,4 días en el sector gasista. Esto supuso un descenso durante el último

año de 1,6 días en electricidad y de 1,8 días en gas natural. Los tiempos medios trimestrales del año 2021 oscilaron entre los 5,4 días y los 5,5 días en el sector eléctrico y entre los 3,6 días y 4,8 días en el sector gasista.

- b. Tiempos medios por canal de contratación. Se observa que los tiempos medios del canal Presencial Domiciliario¹² son mucho más altos que los del Presencial no domiciliario, Online y Telefónico en ambos sectores. Estos tiempos medios, superan en 6,2 días y en 4,8 días los tiempos medios del sector eléctrico y gasista, respectivamente. No obstante, el canal Presencial Domiciliario representa el 6,7% (6,5% en 2020) y el 4,3% (3,2% en el año anterior) del total de activaciones en los sectores eléctrico y gasista. En 2019, este canal representaba un 17,3% y un 11,7% del total de activaciones, respectivamente.

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

Los canales de contratación predominantes son el de Presencial no domiciliario (tienda) y el Telefónico para ambos sectores. El canal Presencial no domiciliario se ha incrementado en 0,7 puntos porcentuales en el sector eléctrico y se ha reducido en 1,6 puntos en el sector gasista este año. Sigue siendo el canal más relevante al alcanzar una cuota del 44,5% y 36,0% del total de las contrataciones respectivamente. El canal Telefónico ha disminuido en 5,3 puntos porcentuales en electricidad y en aproximadamente 6 puntos porcentuales en gas si lo comparamos con el año 2020.

- c. Tiempos medios considerando actuaciones en campo. En el sector eléctrico, las solicitudes que requieren actuaciones en campo históricamente conllevaban un tiempo de activación mayor que aquellas en las que no se requiere algún tipo de intervención técnica; aunque durante el primer y segundo trimestre de 2021 la situación prácticamente se equilibra (0,5 y 0,4 días más rápidas las solicitudes que requieren actuación en campo) en el tercer trimestre de 2021 el tiempo medio de actuación en campo versus sin actuación en campo muestra un incremento de 2,2 días; no obstante en el cuarto trimestre casi se igualan (-0,1 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

¹² 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.

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”.

Las solicitudes de cambio de comercializador en electricidad informadas como “actuaciones en campo” en el año 2021 fueron sólo 0,2 días más lentas que el resto de solicitudes. En el sector gasista, las escasas solicitudes que requieren “actuaciones en campo” (0,4%) fueron 2,3 días más lentas que el resto de solicitudes.

- d. Tiempos medios según el indicativo de activación. Es destacable que, en ambos sectores, las solicitudes a “fecha fija”¹³ se activan antes que las solicitadas con el indicativo “cuanto antes”, siendo ésta última, por definición, la opción que debería elegirse cuando se requiere que la activación se realice a la mayor brevedad posible. Durante el año 2020, las solicitudes con fecha de activación con el indicativo “fecha fija” se activaron entre 1,5 y 1,1 días antes que aquellas solicitadas “cuanto antes”, en los sectores eléctrico y gasista, respectivamente; en 2019 las diferencias en los tiempos eran mayores (2,1 y 3,4 días). En el año 2021, aunque las solicitudes con fecha de activación con el indicativo “fecha fija” se activaron también antes que las solicitadas “cuanto antes”, la diferencia en los tiempos se reduce y prácticamente se igualan ambos. En el sector eléctrico se igualan en 5 días y en el sector gasista, las de “fecha fija” se activaron en 4,3 días y las de “cuanto antes” en 4,5 días.

Cabe señalar que, como parte de la operativa habitual de algunos comercializadores, se envían solicitudes de cambio a “fecha fija” para el mismo día en que fue enviada la solicitud, lo que es interpretado desde el punto de vista de los distribuidores como solicitudes a gestionarse con el criterio “cuanto antes”. Adicionalmente, las solicitudes a “fecha fija” en las que no se indica una fecha fija a realizar la activación, han sido también interpretadas por los distribuidores como solicitudes a gestionarse con el criterio “cuanto antes”. No obstante, con la aprobación de la Resolución de la CNMC de 17 de diciembre de 2019, se clarifican estas interpretaciones, y se establece su obligatoriedad a partir de la aplicación de dicha Resolución.

¹³ “Fecha fija”: Cambios cuyo comercializador solicita al distribuidor que sean activados en una fecha en concreto. “Ciclo de lectura”: Cambios cuyo comercializador solicita al distribuidor que sean activados con ciclo de lectura, que puede ser mensual o bimestral. “Cuanto antes”: cambios cuyo comercializador solicita que se realice a la mayor brevedad posible. “1-11-21”: Cambios cuyo comercializador solicita que se realice en los días 1, 11 y 21. Hay casos en los que el propio cliente pide que se active el contrato en una fecha determinada que puede ser semanas después del propio consentimiento, esto no significa que la solicitud esté fuera de plazo.

Finalmente, las activaciones solicitadas por el comercializador a “ciclo de lectura” (que por definición deberían ser de mayor duración que las solicitadas con el indicativo “cuanto antes”) podrían influir en el alargamiento de los tiempos medios totales, y esto, no implicaría necesariamente una gestión operativa más deficiente por parte del comercializador y/o del distribuidor, si no, un deseo del consumidor de cambiar de comercializador en una fecha determinada. No obstante, las activaciones solicitadas a “ciclo de lectura” representan menos del 2% del total de activaciones solicitadas en el sector eléctrico y menos del 1% en el sector gasista y los tiempos medios de las activaciones a “ciclo de lectura” son mayores que los tiempos medios de las activaciones gestionadas con el indicativo “cuanto antes” tanto en electricidad (+25 días) como en gas (+8,1 días) en 2021.

- e. Rankings de comercializadores. En las siguientes tablas se incluye un listado de comercializadores en ambos sectores, en función de los tiempos medios que necesitaron para la realización del cambio, siempre y cuando en estos cambios no se produjeron actuaciones en campo.

Se observó que, entre los 63 **comercializadores eléctricos** con más de 3.000 activaciones¹⁴ realizadas en el año 2021, 26 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, Wombbat Energy y PepeEnergy, con un tiempo medio de cambio entre 0,3 y 1,5 días.

De los comercializadores regulados, Curenergía (Grupo Iberdrola), Energía XXI (Grupo Endesa) y la Comercializadora Regulada Gas & Power (Grupo Naturgy), registraron un tiempo medio de cambio de comercializador entre 1,6 y 2,2 días.

¹⁴ 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 año 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
WOMBAT ENERGY	R2-729	100,0%	0,0%	0,0%	3.193	1,0 días
PEPEENERGY	R2-565	100,0%	0,0%	0,0%	22.957	1,5 días
CURENERGÍA C.U.R.	R2-329	0,0%	100,0%	0,0%	172.964	1,6 días
ENERGÍA COLECTIVA	R2-542	100,0%	0,0%	0,0%	58.017	1,8 días
GOIENER	R2-460	92,9%	7,1%	0,0%	4.295	1,8 días
ENERGÍA XXI COM. REF.	R2-292	96,3%	3,5%	0,2%	124.380	2,1 días
COM. REG., GAS & POWER	R2-356	100,0%	0,0%	0,0%	66.203	2,2 días
EDP CLIENTES	R2-818	21,9%	68,4%	9,7%	3.607	2,8 días
RÉGSITI COM. REF.	R2-290	13,9%	86,1%	0,0%	5.037	2,8 días
IBERDROLA CLIENTES	R2-515	0,0%	99,9%	0,1%	991.228	3,0 días
LUVÓN ENERGÍA	R2-586	95,2%	4,1%	0,7%	3.733	3,2 días
GEO ALTERNATIVA	R2-603	100,0%	0,0%	0,0%	58.763	3,3 días
ENDESA ENERGÍA	R2-001	86,7%	13,0%	0,3%	968.191	3,5 días
CIDE HC ENERGÍA	R2-291	86,8%	11,6%	1,6%	5.700	3,5 días
AXPO IBERIA	R2-235	0,0%	100,0%	0,0%	5.910	3,7 días
BULB ENERGÍA IBÉRICA	R2-772	99,6%	0,3%	0,1%	22.211	3,7 días
GREEN POWER SUPPLY	R2-523	94,0%	5,9%	0,0%	33.649	3,7 días
NINOBE SERVICIOS ENERGÉTICOS	R2-474	89,7%	10,3%	0,0%	4.860	3,8 días
CATGAS ENERGÍA	R2-599	100,0%	0,0%	0,0%	19.040	4,0 días
BON PREU	R2-796	87,8%	1,1%	11,1%	19.681	4,0 días
ESCANDINAVA DE ELECTRICIDAD	R2-288	99,9%	0,1%	0,1%	6.686	4,1 días
OVO ENERGY SPAIN	R2-771	100,0%	0,0%	0,0%	8.676	4,1 días
HOLALUZ - CLIDOM	R2-408	91,6%	0,0%	8,4%	153.590	4,3 días
COM. REF. ENERGÉTICO	R2-540	94,3%	5,0%	0,6%	6.291	4,7 días
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	R2-243	15,3%	84,7%	0,0%	348.943	4,9 días
SWAP ENERGÍA	R2-620	91,9%	8,0%	0,1%	3.258	5,2 días
FENIE ENERGÍA	R2-403	97,5%	0,9%	1,7%	48.734	5,7 días
HANWHA ENERGY RETAIL SPAIN	R2-795	88,8%	11,2%	0,0%	6.282	5,7 días
ALterna OPERADOR INTEGRAL	R2-558	100,0%	0,0%	0,0%	32.129	5,8 días
NATURGY IBERIA	R2-142	98,3%	1,7%	0,0%	543.725	5,9 días
VITA CAPITAL TRADING	R2-776	27,7%	72,3%	0,0%	3.265	5,9 días
SOM ENERGÍA	R2-415	99,7%	0,3%	0,0%	19.775	6,1 días
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	R2-506	98,5%	1,4%	0,0%	175.736	6,6 días
BASER COM. REF.	R2-284	96,7%	3,1%	0,1%	14.570	7,3 días
BIROU GAS	R2-794	56,2%	42,1%	1,7%	7.634	7,4 días
ELECTRICIDAD ELEIA	R2-758	87,2%	12,6%	0,2%	18.977	8,4 días
TOTALENERGIES ELECTRICIDAD Y GAS ESPAÑA	R2-687	3,4%	96,4%	0,2%	12.912	8,6 días
TOTALENERGIES MERCADO ESPAÑA	R2-004	98,0%	2,0%	0,0%	132.043	8,9 días
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	R2-469	0,1%	99,9%	0,0%	7.947	8,9 días
GRUPO IBERSOGAS ENERGÍA	R2-680	5,6%	94,4%	0,0%	10.230	9,1 días
TOTALENERGIES CLIENTES	R2-182	96,8%	3,2%	0,0%	8.491	9,2 días
VISALIA ENERGÍA	R2-747	73,7%	17,1%	9,3%	13.827	9,4 días
SUMINISTRADOR IBÉRICO DE ENERGÍA	R2-784	96,4%	3,6%	0,0%	33.085	9,5 días
ADS ENERGY 8.0	R2-505	0,5%	99,4%	0,1%	13.269	9,6 días
WATIUM	R2-449	87,0%	13,0%	0,0%	7.771	9,8 días
ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA	R2-569	92,4%	7,6%	0,0%	9.741	10,8 días
RECICLAJES ECOLÓGICOS NAGINI	R2-856	14,7%	85,0%	0,3%	5.690	12,5 días
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	R2-140	6,4%	93,6%	0,0%	16.100	13,3 días
TRACTAMENT I SELECCIÓ DE RESIDUS	R2-694	95,0%	5,0%	0,0%	3.285	13,6 días
MASQLUZ 2020	R2-823	0,0%	99,8%	0,2%	58.050	13,7 días
FUSIONA COMERCIALIZADORA	R2-616	19,8%	44,0%	36,2%	7.995	14,2 días
FACTOR ENERGÍA ESPAÑA	R2-242	79,4%	0,7%	19,9%	16.057	15,0 días
IRIS ENERGÍA EFICIENTE	R2-744	0,5%	94,2%	5,4%	24.477	16,0 días
AUDAX RENOVABLES	R2-387	0,3%	89,4%	10,3%	13.126	17,5 días
FOX ENERGÍA	R2-583	1,9%	90,9%	7,2%	6.831	17,9 días
UNIELÉCTRICA ENERGÍA	R2-443	2,9%	81,7%	15,4%	14.109	19,7 días
NEXUS ENERGÍA	R2-161	90,5%	9,5%	0,0%	8.136	20,1 días
FACTOR ENERGÍA	R2-109	55,6%	1,7%	42,8%	75.329	22,0 días
RELAX ENERGÍA	R2-750	0,0%	100,0%	0,0%	4.092	25,3 días
AHORRELIZ SERVICIOS ONLINE	R2-752	0,4%	81,3%	18,3%	18.542	34,0 días
NABALIA ENERGÍA 2000	R2-608	6,6%	62,7%	30,8%	7.221	41,1 días
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	R2-456	100,0%	0,0%	0,0%	13.632	55,4 días

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

Por otra parte, existen 14 **comercializadores gasistas**, de entre los 37 que presentaron más de 500 activaciones realizadas durante el año 2021, que obtuvieron tiempos medios inferiores a 5 días en sus solicitudes de cambio. Tres de ellos fueron comercializadores de último recurso y 11 comercializadores del mercado libre.

Destacan Energía XXI (Grupo Endesa), Curenergía (Grupo Iberdrola) y la Comercializadora Regulada Gas & Power (Grupo Naturgy) con tiempos medios que oscilan entre 1,1 y 1,8 días. Entre los comercializadores libres, Endesa Energía y Holaluz-Clidom registraron ambas un tiempo medio de 2,1 días.

Tabla 15. Tiempos medios de cambio (desde el consentimiento) de los comercializadores durante el año 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		
ENERGÍA XXI COM. REF.	0059	0,7%	98,1%	1,1%	0,0%	18.774	1,1 días
CURENERGÍA C.U.R.	0054	16,2%	83,8%	0,0%	0,0%	20.600	1,6 días
COM. REG. GAS & POWER	0052	90,7%	0,0%	0,0%	9,3%	26.135	1,8 días
ENDESA ENERGÍA	0007	0,6%	98,4%	1,0%	0,0%	192.634	2,1 días
HOLALUZ - CLIDOM	0089	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	39.131	2,1 días
IBERDROLA CLIENTES	0529	12,0%	86,9%	1,1%	0,0%	167.433	2,5 días
INER ENERGÍA CASTILLA-LA MANCHA	0579	97,0%	0,6%	0,0%	2,4%	793	2,8 días
GEO ALTERNATIVA	0606	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	34.054	3,1 días
NATURGY IBERIA	0033	99,5%	0,2%	0,2%	0,0%	175.006	3,5 días
AXPO IBERIA	0049	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2.160	3,6 días
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	0605	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4.314	3,7 días
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	0044	32,2%	0,0%	0,0%	67,8%	88.186	3,7 días
FENIE ENERGÍA	0527	99,9%	0,1%	0,0%	0,0%	5.413	4,4 días
ANOTHER ENERGY OPTION	0611	95,9%	3,8%	0,0%	0,3%	10.650	4,9 días
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	0537	97,5%	0,0%	2,5%	0,0%	37.176	6,2 días
ALterna OPERADOR INTEGRAL	0588	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	7.528	6,3 días
BASER COM. REF.	0060	94,7%	5,2%	0,1%	0,0%	6.099	7,2 días
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	0573	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	1.608	8,1 días
NEXUS ENERGÍA	0035	99,4%	0,6%	0,0%	0,0%	1.795	8,4 días
ADS ENERGY 8.0	0567	0,6%	99,4%	0,0%	0,0%	11.528	8,4 días
TOTALENERGIES CLIENTES	0002	97,7%	2,3%	0,0%	0,0%	40.449	9,3 días
VITA CAPITAL TRADING	0566	16,3%	79,4%	0,0%	4,3%	540	9,6 días
GAOLANIA SERVICIOS	0671	78,9%	0,0%	21,1%	0,0%	910	10,2 días
TOTALENERGIES ELECTRICIDAD Y GAS ESPAÑA	0637	4,7%	95,2%	0,0%	0,1%	1.364	10,5 días
UNIELÉCTRICA ENERGÍA	0628	11,8%	88,2%	0,0%	0,0%	953	10,6 días
FOX ENERGÍA	0634	17,0%	83,0%	0,0%	0,0%	519	11,9 días
BY ENERGYC ENERGÍA EFICIENTE	0708	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	512	12,4 días
ON DEMAND FACILITIES	0076	89,5%	10,5%	0,0%	0,0%	1.502	13,9 días
MASQUZ 2020	0704	0,3%	99,7%	0,0%	0,0%	25.023	14,1 días
ENI ESPAÑA COMERCIALIZADORA DE GAS	0010	0,0%	6,2%	93,8%	0,0%	673	14,2 días
FACTOR ENERGÍA	0082	97,2%	0,2%	2,6%	0,0%	12.797	15,2 días
IRIS ENERGÍA EFICIENTE	0653	2,2%	97,8%	0,0%	0,0%	4.783	15,4 días
AUDAX RENOVABLES	0654	0,8%	98,4%	0,8%	0,0%	2.842	16,7 días
ELECTRICIDAD ELEIA	0710	43,8%	56,0%	0,1%	0,0%	2.120	20,5 días
NABALIA ENERGÍA 2000	0627	25,9%	74,1%	0,0%	0,0%	510	27,9 días
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	0001	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	2.298	29,3 días
AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE	0649	7,2%	92,8%	0,0%	0,0%	7.129	47,1 días

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Dada la extensión de los datos, en esta tabla se reflejan solamente aquellos comercializadores que activaron más de 500 cambios (sin contabilizar actuación en campo) en el año objeto de estudio. Se indican con fondo gris, los comercializadores de último recurso.

4.1.2 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 año 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 año 2021. Sector Eléctrico

GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	Cambios Activados	Tiempo Medio
OTROS	18.732	5,7 días
ÁREA DE DISTRIBUCIÓN DE VIESGO (G.EDP)	57.498	1,8 días
NATURGY	5.907	1,2 días
EDP	39.255	1,2 días
ENDESA	1.624.717	1,2 días
IBERDROLA	1.884.964	0,6 días
TOTAL SECTOR ELÉCTRICO	3.631.073	0,9 días

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

Durante el año 2021, en el sector eléctrico se observó un tiempo medio de gestión del distribuidor (en la modalidad de las solicitudes “cuanto antes”) de 0,9 días. Los distribuidores del Grupo Iberdrola presentaron el menor tiempo medio de activación (0,6 días) y asimismo, el mayor número de cambios activados (51,9%) 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 Endesa, Iberdrola 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 Naturgy 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 año 2021. Sector Eléctrico

GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN	Cambios Activados	Desviación Media
NATURGY	624.491	0,6 días
OTROS	92.983	0,5 días
EDP	68.422	0,2 días
ENDESA	2.257.128	0 días
IBERDROLA	1.893.963	0 días
ÁREA DE DISTRIBUCIÓN DE VIESGO (G.EDP)	105.720	0 días
TOTAL SECTOR ELÉCTRICO	5.042.707	0,1 días

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se muestran las desviaciones medias de los tiempos efectivos respecto a los tiempos previstos de las activaciones. Se consideran las activaciones de los comercializadores de referencia (COR). El Grupo EDP es propietario del grupo de distribución eléctrica de Viesgo al haber sido autorizada la operación de compra en diciembre de 2020. Con ello, el Grupo EDP pasa a tener el control exclusivo indirecto de Viesgo, sociedad en la que Macquarie mantiene un 24,9% del accionariado.

Realizando un análisis de la dispersión de las desviaciones en los tiempos de activación en las principales áreas de distribución, desglosados por los grupos de comercializadores en el sector eléctrico, se obtiene la siguiente información:

- En el área de distribución del Grupo “Otros” (desviación media de 0,5 días), los valores oscilaron entre los 0,2 días para las solicitudes del Grupo Naturgy y 1 día en el caso de las solicitudes de los comercializadores del Grupo Repsol.
- En el área de distribución del Grupo Naturgy se registró una desviación media en el tiempo de activación de 0,6 días. La mayor dispersión de las desviaciones medias, con valor de 1,2 días fue para las solicitudes de los comercializadores del Grupo Iberdrola y la menor dispersión de la desviación (0,3 días) para los comercializadores del Grupo Naturgy.

Asimismo, como resultado del análisis efectuado para el año 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 año 2021. Sector Gasista

GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN GASISTA	Cambios Activados	Tiempo Medio
REDEXIS	74.515	1,1 día
NORTEGAS	79.771	1 día
GAS EXTREMADURA	11.266	1 día
NATURGY	638.906	0,2 días
MADRILEÑA RED DE GAS	90.255	0,2 días
TOTAL SECTOR GASISTA	894.713	0,3 días

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

En el sector gasista se observó un tiempo medio de gestión del distribuidor (en la modalidad de las solicitudes “cuanto antes”) de 0,3 días, así como una desviación media en los tiempos de activación (esto es, diferencia entre el momento previsto por el distribuidor en el mensaje de aceptación para activar el cambio, y la activación real), de 0,1 días.

Las áreas de distribución de los grupos Madrileña Red de Gas y Naturgy presentaron los menores tiempos medios de activación (de 0,2 días) y, por otra parte, Redexis, Nortegas y Gas Extremadura presentaron un tiempo medio entre 1 día y 1,1 días.

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

GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN	Cambios Activados	Desviación Media
NATURGY	714.818	0,2 días
GAS EXTREMADURA	11.266	0,1 días
MADRILEÑA RED DE GAS	124.989	0 días
REDEXIS GAS	93.997	0 días
NORTEGAS	93.651	0 días
TOTAL SECTOR GASISTA	1.038.721	0,1 días

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se muestran las desviaciones medias de los tiempos efectivos respecto a los tiempos previstos de las activaciones. Se consideran las activaciones de las comercializadoras de último recurso (CUR).

De acuerdo con la información recibida, el área de distribución que más solicitudes de cambio activa es la del Grupo Naturgy. El Grupo Naturgy presentó una desviación media en el tiempo de activación de 0,2 días. Las áreas de distribución de los grupos Madrileña Red de Gas, Redexis y Nortegas no presentaron, en media, desviaciones entre la fecha prevista de activación y la fecha real de activación.

El área de distribución del Grupo Naturgy es la que en su conjunto registró una mayor dispersión de desviaciones medias en los tiempos en las solicitudes de cambio (0,3), con valores que oscilan entre los 0,4 días del propio Grupo Naturgy y los 0 días para los grupos Repsol, Iberdrola Endesa y el Grupo “Otros”.

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 y anuales de solicitudes recibidas, aceptadas, rechazadas y finalmente, activadas por los distribuidores.

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

- Los rechazos por parte del distribuidor, que pueden producirse previa a la aceptación (cuando no pasan la validación de contenido) y también posteriormente a la aceptación (cuando existe algún problema en campo), antes de la activación. La mayor parte de la diferencia entre las solicitudes aceptadas y activadas se debe a este concepto de rechazos en campo.
- Las anulaciones de las solicitudes de cambio realizadas por los comercializadores.
- Las solicitudes pendientes de activar en la fecha de la remisión de la información a la CNMC.

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

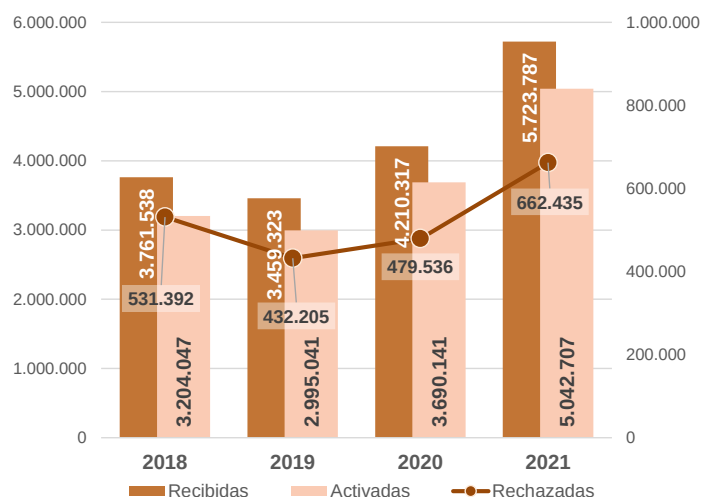
En el **sector eléctrico**, durante el cuarto trimestre de 2021 se recibieron un 24,7% más de solicitudes que en el trimestre anterior y se activaron 1,44 millones de cambios lo que supone un incremento del 28,5%. Durante el mismo periodo, disminuyeron los rechazos en un 4,9% respecto al anterior trimestre.

En el **sector gasista**, se llegaron a recibir un 15,4% más de solicitudes que en el tercer trimestre de 2021, y se activaron 250.000 cambios aproximadamente (un 7,8% más que el trimestre anterior). Durante el cuarto trimestre de 2021 se contabilizaron un 13% más de rechazos respecto al tercer trimestre de 2021.

En este último trimestre de 2021, la **tasa de rechazo** se ha reducido en ambos sectores, pasando del 12,8% al 9,8% en el sector eléctrico, y del 14,5% al 14,3% en el sector gasista. En ambos sectores se han incrementado tanto las

solicitudes de cambio recibidas, como las activadas. En el sector eléctrico las rechazadas además se han reducido.

**Gráfico 13. Proceso seguido por las solicitudes de cambio de comercializador.
Evolución anual entre 2018 y 2021 – Sector Eléctrico**



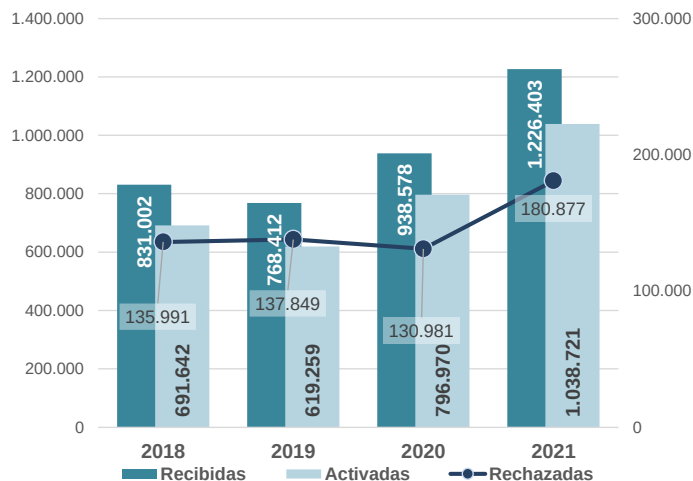
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el **sector eléctrico**, durante el año 2021 se recibieron un 35,9% más de solicitudes que en el año anterior y se activaron 5 millones de cambios. Durante el mismo periodo, y con un incremento del 36,7% de cambios, aumentaron los rechazos en un 38,1% respecto al año 2020.

En el **sector gasista**, se llegaron a recibir un 30,7% más de solicitudes que en el año 2020, y se activaron 1 millón de cambios aproximadamente (. Durante el año 2021, con un incremento del 30,3% en los cambios, se contabilizaron un 38,1% más de rechazos respecto al año anterior.

En el año 2021, la **tasa de rechazo** se incrementó en ambos sectores, pasando del 11,4% al 11,6% en el sector eléctrico, y del 13,9% al 14,8% en el sector gasista.

**Gráfico 14. Proceso seguido por las solicitudes de cambio de comercializador.
Evolución anual entre 2018 y 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 anual, que se calcula como el cociente entre el número de solicitudes rechazadas y el número de solicitudes gestionadas¹⁵ durante el trimestre. Posteriormente, se continúa con un análisis general de las tasas de rechazo de cada grupo de distribución, seguido de un análisis de los motivos de rechazo más utilizados por los distribuidores.

4.2.1. ANALISIS DE LOS RECHAZOS DEL PROCESO DE CAMBIO

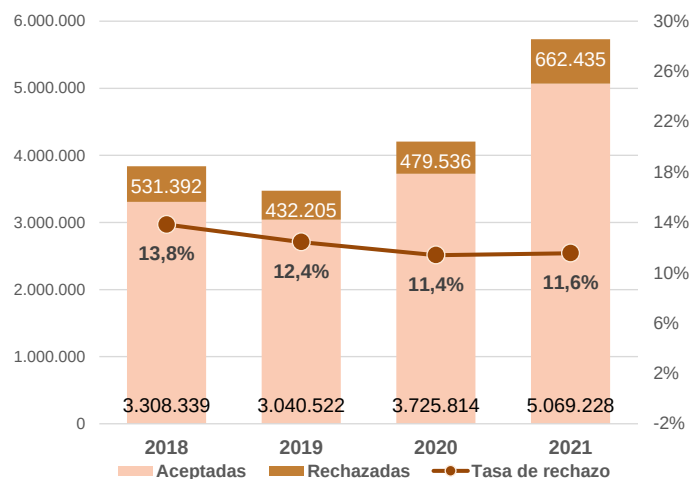
En el **sector eléctrico**, la tasa de rechazo registrada en 2021 fue del 11,6% (9,8% en el cuarto trimestre). En 2019, la tasa de rechazo promedio resultó ser del 12,4% de las solicitudes gestionadas, y en 2020 fue del 11,4%.

En el **sector gasista**, la tasa de rechazo obtenida en 2021 fue del 14,8% (14,3% en el cuarto trimestre). Durante 2019, la tasa de rechazo promedio fue del 18,1% de las solicitudes gestionadas, y en 2020 del 13,9%.

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 2021.

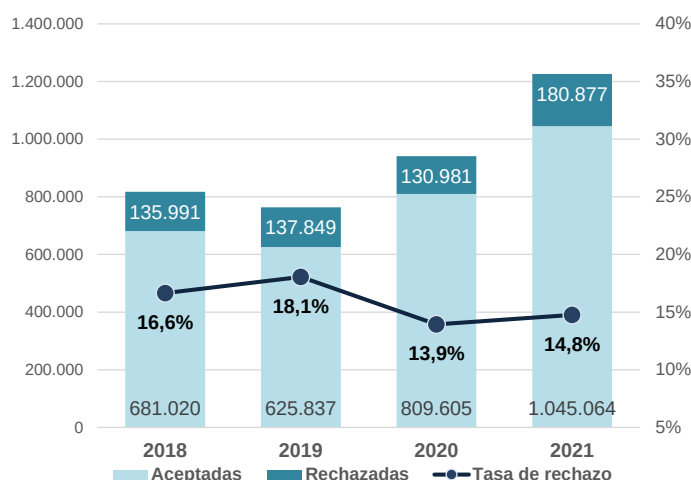
¹⁵ Se entiende por "solicitudes gestionadas" a la suma de solicitudes aceptadas y solicitudes rechazadas. Se señala que las solicitudes anuladas (que también serían en puridad solicitudes gestionadas) no son incluidas en este concepto dado su poca relevancia con respecto al total de solicitudes recibidas (menos del 1%).

**Gráfico 15. Tasa de rechazo de las solicitudes de cambio de comercializador.
Evolución anual entre 2018 y 2021– Sector Eléctrico**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

**Gráfico 16. Tasa de rechazo de las solicitudes de cambio de comercializador.
Evolución anual entre 2018 y 2021– Sector Gasista**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

4.2.2. TASA DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE CAMBIO POR AGENTE

En esta sección se profundiza en el análisis de los rechazos en las solicitudes de cambio según los agentes responsables de las mismas, y se representa de forma gráfica la evolución de las tasas de rechazo medias en cada caso.

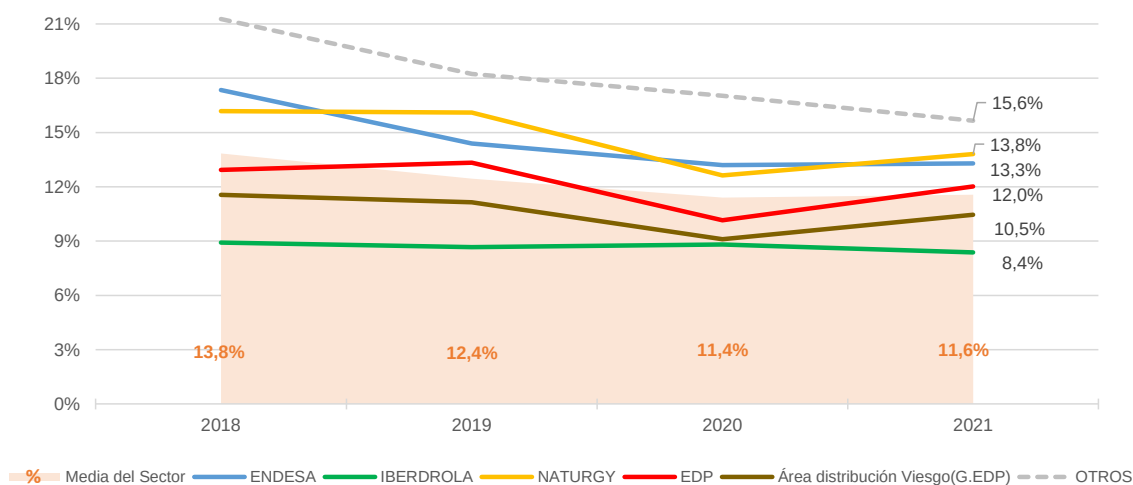
Sector eléctrico:

Los **grupos distribuidores** de Naturgy (UFD Distribución Electricidad, S.A.), área de distribución de Viesgo (Grupo EDP) y del Grupo EDP incrementaron su

tasa media de rechazo entre 1,2 y 1,9 puntos. Estas tasas de rechazo alcanzaron el 13,8%, el 10,5% y el 12% respectivamente. El Grupo Iberdrola redujo ligeramente la tasa de rechazo, siendo ésta de 8,4% (sigue siendo la más baja de todos grupos). El Grupo Endesa obtuvo una tasa de rechazo del 13,3%. Este grupo gestionó el 46% de las solicitudes presentadas en 2021, por lo que la evolución de su tasa de rechazo influyó de forma notable en la tasa de rechazo media del sector.

Los distribuidores independientes, y también los más pequeños, siguen presentando en su conjunto la mayor tasa media de rechazo anual (15,6%), aunque encadenan un importante descenso en los últimos cuatro años (8,6 puntos) y un descenso de 1,4 puntos si comparamos la tasa de rechazo de 2021 con la del año anterior. Este grupo presenta la mayor reducción de la tasa en 2021. No obstante, la tasa presentada por esta agrupación no tiene gran repercusión en la media anual de rechazo del sector dado su poco peso en el número total de solicitudes gestionadas durante el periodo de estudio¹⁶.

Gráfico 17. Tasa de rechazos (solicitud de cambio) de los principales grupos distribuidores. Evolución anual desde 2018 hasta 2021– Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

Por su parte, los **comercializadores** con mayores cuotas (puntos de suministro) **del sector eléctrico**, exceptuando a TotalEnergies, presentaron reducciones en sus tasas de rechazo correspondientes a solicitudes de cambio, con valores que fueron entre 0,2 y 2,8 puntos menores a los obtenidos un año antes.

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

¹⁶ La agrupación «Otros» gestionó 114.663 solicitudes, lo que equivale al 2% del total de solicitudes registradas durante 2021.

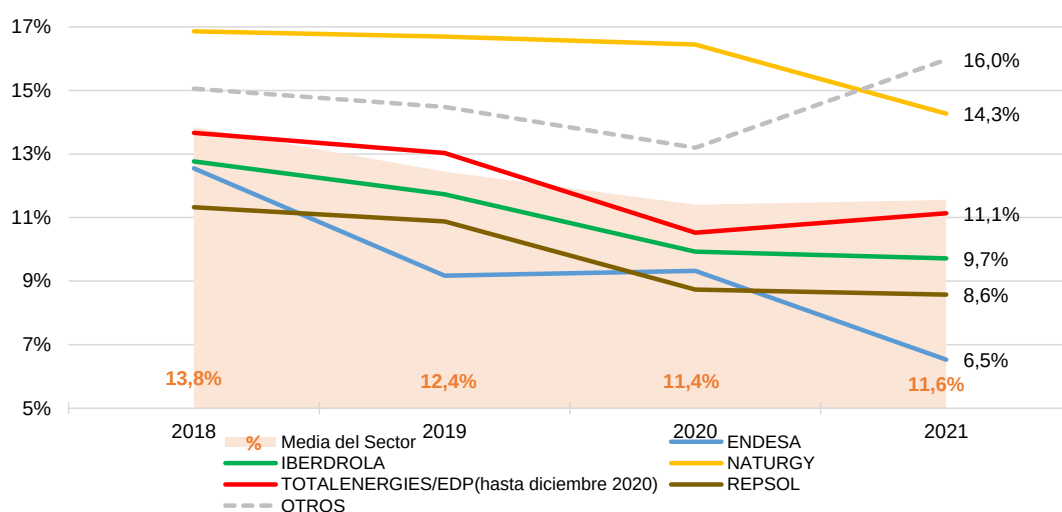
Ceuta XXI Comercializadora de Referencia S.A.) redujo su tasa de rechazo en 2,8 puntos (6,5%), con una participación que alcanzó al 21,3% de las solicitudes de cambio gestionadas durante 2021. Esta tasa de rechazo es la más baja del sector.

El Grupo Naturgy (Naturgy Iberia, S.A., Gas Natural Comercializadora, S.A. y Comercializadora Regulada, Gas & Power, S.A.) presentó una reducción de 2,2 puntos, manteniendo su tasa de rechazo en un 14,3% de rechazos en sus solicitudes de cambio

La agrupación de comercializadores independientes incluidos en el epígrafe “Otros”, aumentó en 2,8 puntos su tasa de rechazo correspondiente a solicitudes de cambio alcanzando una tasa del 16%. Esta tasa de rechazo es la más alta del sector.

Los comercializadores del Grupo TotalEnergies incrementaron su tasa de rechazo en 0,6 puntos (11,1%).

Gráfico 18. Tasa de rechazos (solicitud de cambio) de los grupos comercializadores. Evolución anual desde 2018 hasta 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 9.000 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 500. En cambio, las celdas con texto en color rojo indican

tasas de rechazo con volúmenes relativamente pequeños, de menos de 500 solicitudes anuales.

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

SOLICITUDES DE CAMBIO - ELECTRICIDAD			ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA					
Comercializador eléctrico:			IBERDROLA	ENDESA	NATURGY	VIESGO	EDP	OTROS
Tasa de rechazo media:	11,6%		8,4%	13,3%	13,8%	10,5%	12,0%	15,6%
Solicitudes gestionadas:	5.731.663		2.061.234	2.636.913	719.672	119.838	79.343	114.663
IBERDROLA CLIENTES	10,6%	1.144.553	6,3%	15,0%	18,6%	11,3%	11,4%	19,5%
ENDESA ENERGÍA	6,8%	1.071.283	6,1%	6,1%	10,0%	14,9%	13,9%	18,7%
NATURGY IBERIA	14,4%	662.271	8,9%	20,6%	10,4%	9,6%	20,2%	20,9%
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	8,6%	385.698	6,7%	9,7%	10,1%	7,8%	6,7%	13,2%
TOTAL ENERGÍAS MERCADO ESPAÑA	12,1%	152.770	10,2%	14,1%	13,7%	7,5%	7,4%	23,1%
CURENERGÍA C.U.R.	4,7%	211.384	3,2%	12,8%	13,7%	9,0%	8,1%	14,0%
ENERGÍA XXI COM. REF.	4,2%	147.650	5,0%	3,9%	12,3%	7,2%	16,8%	15,7%
COM. REG., GAS & POWER	13,5%	76.686	11,4%	26,4%	11,1%	7,8%	15,2%	24,1%
BASER COM. REF.	6,6%	15.540	5,6%	9,2%	10,6%	5,4%	4,8%	16,3%
COM. REF. ENERGÉTICO	4,2%	6.826	9,4%	11,8%	14,0%	25,0%		2,9%
RÉGISTI COM. REF.	9,0%	5.564	7,5%	13,9%	12,3%	7,4%	7,0%	13,3%
HOLALUZ - CLIDOM	34,8%	228.493	30,1%	36,6%	38,1%	27,6%	29,1%	29,1%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	7,7%	175.754	5,6%	7,6%	12,3%	6,5%	10,2%	10,8%
ENERGÍA COLECTIVA	26,8%	175.692	26,0%	27,7%	27,2%	26,6%	24,5%	19,1%
MA SOLUZ 2020	11,5%	65.965	9,3%	11,9%	13,5%	16,4%	11,7%	19,8%
GEO ALTERNATIVA	13,2%	64.388	7,4%	19,1%	11,4%	10,8%	15,4%	20,4%
SUMINISTRADOR IBÉRICO DE ENERGÍA	17,1%	64.195	15,6%	19,4%	16,6%	12,3%	20,2%	20,4%
FACTOR ENERGÍA	8,8%	61.863	7,6%	9,3%	10,6%	7,0%	7,8%	10,5%
FENIE ENERGÍA	14,4%	57.931	11,2%	15,9%	16,0%	12,9%	22,4%	15,3%
ALterna OPERADOR INTEGRAL	26,6%	43.591	23,8%	29,4%	25,7%	21,3%	24,2%	27,6%
GREEN POWER SUPPLY	9,3%	40.945	7,8%	9,4%	13,8%	9,5%	10,2%	9,5%
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	7,7%	37.848	5,6%	8,8%	7,3%	8,0%	7,4%	15,0%
BIROU GAS	7,6%	32.234	6,1%	9,3%	8,4%	5,2%	11,3%	11,5%
PEPEENERGY	9,4%	30.256	7,8%	10,1%	11,6%	7,9%	10,9%	7,7%
BON PREU	18,3%	29.098	3,7%	19,4%	20,3%	8,8%	8,9%	16,1%
IRIS ENERGÍA EFICIENTE	7,4%	26.794	5,0%	8,0%	11,7%	2,9%	7,3%	15,0%
VISALIA ENERGÍA	11,0%	25.730	8,6%	13,0%	11,2%	2,9%	23,2%	14,7%
GAOLANIA SERVICIOS	8,5%	23.911	6,3%	8,8%	9,6%	27,3%	10,7%	13,9%
ELECTRICIDAD ELEIA	6,6%	21.998	5,1%	7,0%	8,7%	4,9%	12,2%	10,7%
BULB ENERGÍA IBÉRICA	11,5%	21.895	8,1%	13,3%	16,1%	10,4%	9,9%	9,3%
NEXUS ENERGÍA	27,1%	21.534	24,5%	31,8%	23,7%	11,3%	26,9%	24,2%
SOM ENERGÍA	6,0%	21.132	4,1%	6,3%	6,5%	2,7%	13,6%	7,6%
AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE	8,4%	20.979	7,5%	8,2%	11,5%	8,4%	9,0%	9,8%
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	11,5%	18.459	5,4%	20,5%	6,9%	3,6%	9,1%	1,0%
GRUPO IBERSOGAS ENERGÍA	8,6%	18.421	7,9%	8,4%	11,7%	5,2%	18,1%	11,3%
FACTOR ENERGÍA ESPAÑA	5,1%	18.187	5,3%	6,1%	5,3%	7,4%	12,1%	2,3%
GESTERNOVA	10,9%	17.798	9,2%	12,5%	12,4%	5,8%	9,7%	19,5%
UNIELÉCTRICA ENERGÍA	6,8%	15.420	5,7%	7,1%	8,0%	4,3%	1,4%	14,8%
ADS ENERGY 8.0	10,9%	15.236	8,8%	13,5%	13,6%	9,9%	7,2%	14,4%
TOTAL ENERGÍAS ELECTRICIDAD Y GAS ESPAÑA	6,6%	15.084	5,0%	7,4%	6,8%	5,5%	5,7%	11,6%
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	8,0%	15.021	7,3%	8,9%	8,8%	6,7%	6,7%	6,5%
AUDAX RENOVABLES	8,7%	14.496	7,0%	9,8%	8,2%	6,8%	8,8%	5,7%
ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA	11,1%	12.041	7,3%	12,3%	13,5%	1,3%	12,7%	13,6%
OVO ENERGY SPAIN	19,5%	10.955	17,9%	19,5%	25,0%	18,8%	21,3%	
WATIUM	7,5%	10.889	6,8%	8,1%	4,6%	4,2%	17,6%	25,0%
ESCANINAVA DE ELECTRICIDAD	11,9%	9.838	10,5%	12,3%	13,7%		11,8%	16,2%
TOTAL ENERGÍAS CLIENTES	10,1%	9.783	10,0%			100,0%		24,4%
FUSIONA COMERCIALIZADORA	15,9%	9.694	9,9%	16,5%	25,4%	12,1%	44,8%	16,9%
ANOTHER ENERGY OPTION	12,4%	9.415	12,6%	11,9%	16,9%	8,3%	0,0%	14,6%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Notas: Solo se incluyen los comercializadores con más de 9.000 solicitudes gestionadas en el año 2021. Los cinco comercializadores libres con mayores cuotas (puntos de suministro) aparecen en las primeras posiciones, seguidos de los seis principales comercializadores de referencia.

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

- Todos los comercializadores¹⁷ que pertenecen a grupos verticalmente integrados, mostraron tasas de rechazo por debajo de la media en su área de distribución.
- Repsol Comercializadora de Electricidad y Gas (8,6%), presentó una tasa de rechazo por debajo de la media en todas las áreas de distribución estudiadas.
- De los comercializadores de referencia¹⁸, únicamente Curenergía presentó tasas de rechazo inferiores a la tasa media en todas las áreas de distribución en las que operaron.
- Los distribuidores agrupados en el epígrafe “Otros” (15,6%) presentaron unas tasas de rechazo para los comercializadores libres de los grupos verticalmente integrados muy elevadas, por encima de la media de sus áreas en todos los casos.
- Los comercializadores independientes con tasas de rechazo inferiores a la tasa media en todas las áreas de distribución, con más de 9.000 solicitudes de cambio gestionadas y con más de 500 solicitudes gestionadas por área de distribución, fueron Aldro Energía y Soluciones, Factor Energía, y Enérgya VM Gestión de Energía.
- De entre los comercializadores independientes destacaron negativamente Holaluz-Clidom (con 228.493 solicitudes), Energía Colectiva (con 175.692 solicitudes) y Alterna Operador Integral (con 43.591 solicitudes), con tasas de rechazo muy elevadas que superaron las medias de todas las áreas de distribución, y que ascendieron al 34,8%, al 26,8% y al 26,6%, respectivamente, en este último año.

Sector gasista:

Respecto a los grupos **distribuidores del sector gasista**, la tasa media de rechazo registró un incremento con respecto al año 2020, de 0,9 puntos, alcanzando el 14,8% en 2021. Todos los grupos de distribuidores gasistas incrementaron su tasa de rechazo en mayor o menor medida en 2021.

Los distribuidores gasistas del Grupo Naturgy (Nedgia¹⁹), incrementaron ligeramente su tasa media de rechazo (0,2 puntos), situándola en el 14,3%

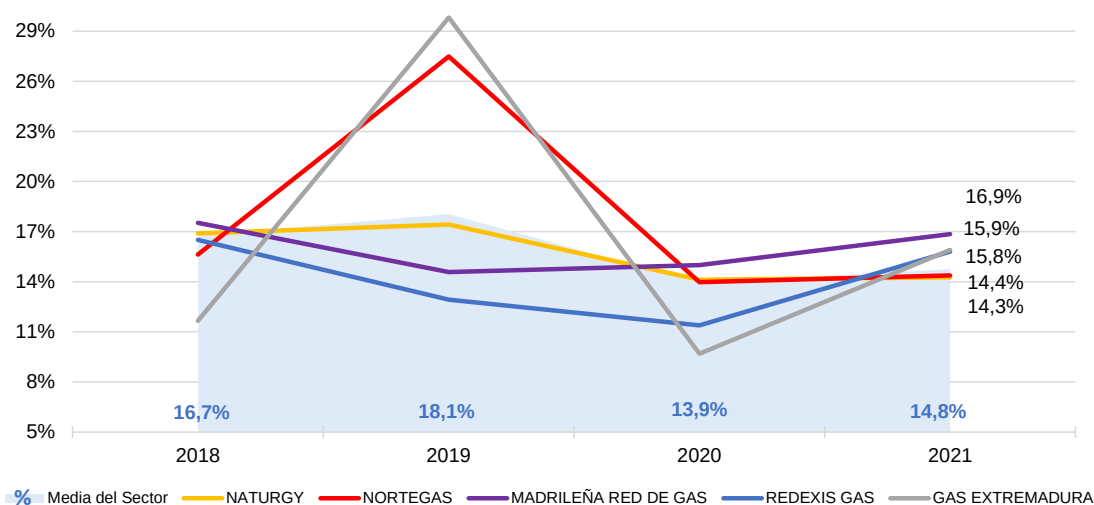
¹⁷ Comercializadores ubicados en el primer bloque de la tabla (filas 1 a 3).

¹⁸ Comercializadores ubicados en el segundo bloque de la tabla (filas 6 a 11).

¹⁹ 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

durante 2021. Es la tasa de rechazo más baja del sector. Durante el año 2021, el 37,7% del total de los rechazos se debió al motivo R12²⁰ y el 26,3% del total de los rechazos al motivo R19²¹.) Conviene resaltar que este grupo gestionó el 68,4% de las solicitudes de cambio gasistas en 2021, por lo que tanto su valor como la evolución de su tasa de rechazo influye de forma muy notable en la tasa media de rechazo en el sector.

Gráfico 19. Tasa de rechazos (solicitud de cambio) de los principales grupos distribuidores. Evolución anual desde 2018 hasta 2021– Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Los mayores incrementos en la tasa media de rechazo registrados en 2021, comparando dicha tasa con la de 2020, corresponden a los distribuidores del Grupo Gas Extremadura, Grupo Redexis Gas y Grupo Madrileña Red de Gas. Los incrementos sobre la tasa media de rechazo fueron de +6,2 puntos, de +4,4 puntos y de +1,9 puntos respectivamente. El Grupo Madrileña Red de Gas tuvo la tasa de rechazo más alta del sector (16,9%).

Los distribuidores del Grupo Nortegas (Nortegas Energía Distribución, S.A.U., NED España Distribución Gas, S.A.U., y Tolosa Gasa, S.A.) y de Gas Extremadura registraron aumentos consecuencia de incidencias en 2019 que provocaron un error en sistemas que produjo un “efecto bucle”, originando rechazos adicionales.

De forma análoga a los distribuidores, la tasa media de rechazos en las solicitudes de cambio presentada por los grupos **comercializadores del sector**

Navarra, S.A.; Nedgia Rioja, S.A.; Nedgia Aragón, S.A.; Nedgia Redes Distribución De Gas, S.A. y Nedgia Balears, S.A.

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

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

gasista, también presentó un aumento con respecto al año anterior de 0,9 puntos, hasta situarse en el 14,8%.

La tasa de rechazo de los comercializadores pertenecientes al Grupo Repsol fue la menor del sector, con el 9%. Mantiene desde 2018 la menor tasa anual de rechazo.

El Grupo Naturgy (Gas Natural Comercializadora, S.A., Naturgy Iberia, S.A. y Comercializadora Regulada Gas & Power, S.A.), redujo su tasa media de rechazo en 3,7 puntos, situándose en el 19,7% durante el periodo analizado. Esta tasa de rechazo es la mayor registrada entre los comercializadores gasistas. Los motivos R12²² y R19²³ abarcan el 69,8% del total de sus rechazos.

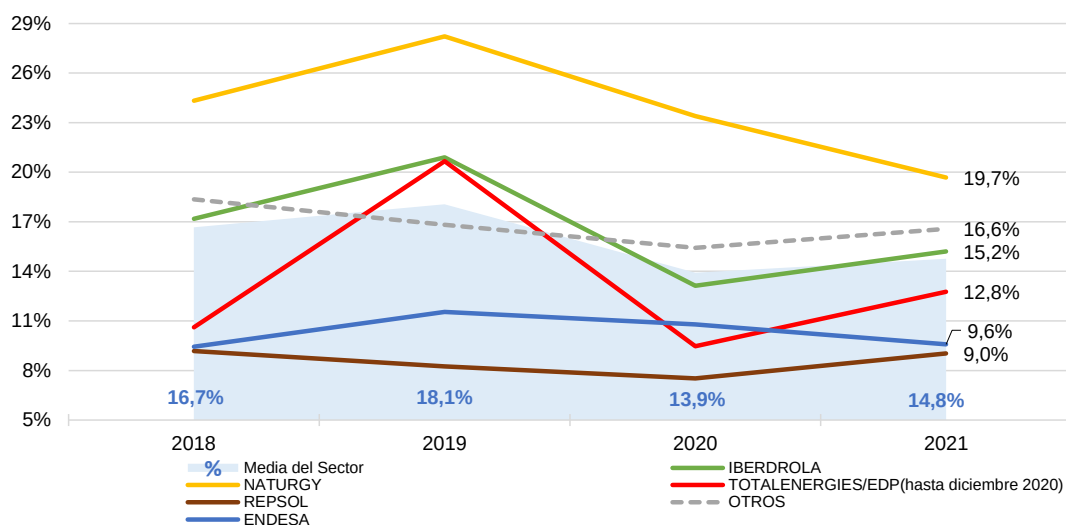
Los grupos comercializadores Endesa (Endesa Energía, S.A., Energía XXI Comercializadora de Referencia, S.L.) e Iberdrola (Iberdrola Clientes, S.A.U. y Curenergía C.U.R., S.A.U.) obtuvieron una tasa media de rechazo del 9,6% y 15,2% respectivamente. El 19,5% del total de solicitudes fueron gestionadas por el grupo comercializador Endesa y el 18,1% por el grupo comercializador Iberdrola. Los comercializadores agrupados en el epígrafe “Otros”, incrementan su tasa de rechazo en 1,2 puntos hasta situarla en el 16,6%. En el año 2016 era del 27,3%.

El Grupo TotalEnergies incrementa en 3,3 puntos su tasa de rechazo y alcanza el 12,8% en 2021. Nótese que el Grupo EDP (EDP Comercializadora, S.A.U. y Baser Comercializadora de Referencia, S.A.), fue el que presentó un mayor aumento de dicha tasa en 2019, al incrementarse en 10,1 puntos y alcanzar el 20,7% en 2019. Este incremento tuvo como principal causante una incidencia que generó un efecto “bucle” en el que se incrementaron los rechazos por motivos R12 y R19 de forma sustancial. En septiembre de 2019, detectaron la incidencia y activaron las solicitudes.

²² Rechazo R12 recogido en la resolución de la CNMC de 20 de diciembre de 2016 – Error de integridad: DNI no coherente con CUPS.

²³ Rechazo R19 recogido en la resolución de la CNMC de 20 de diciembre de 2016 – Si el motivo de modificación es cambio de titular (01), los campos “Nuevo Núm. Documento y Núm. Documento” tienen que ser distintos.

Gráfico 20. Tasa de rechazos (solicitud de cambio) de los grupos comercializadores. Evolución anual desde 2018 hasta 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

En la siguiente tabla se muestra un desglose detallado de las tasas de rechazo de cada comercializador por área de distribución, con más de 800 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 200 solicitudes.

A partir de la información de la Tabla 21, en el **sector gasista** se observa lo siguiente:

- Repsol Comercializadora de Electricidad y Gas (9% de rechazos) mostró una tasa de rechazo por debajo de la media, en todas las áreas de distribución gasista.
- Por su parte, Naturgy Iberia (20,1%), presentó tasas de rechazo por encima de la media en todas las áreas de distribución.
- De entre los comercializadores de referencia²⁴ destacaron Energía XXI y Curenergía al presentar tasas de rechazo por debajo de la media en todas las áreas de distribución gasista.

²⁴ Comercializadores ubicados en el segundo bloque de la tabla (filas 6 a 9).

- De entre los comercializadores independientes con tasas de rechazo inferiores a la tasa media en todas las áreas de distribución y con un volumen total de gestiones realizadas considerable (superior a 5.000), destacaron Aldro Energía y Soluciones, Masqluz 2020, Ads Energy 8.0, Ahorreluz Servicios Online, Enérgya VM Gestión de Energía e Iris Energía Eficiente.
- Sin embargo, destacaron por superar la tasa media de rechazos en todas las áreas de distribución, Holaluz-Clidom, Alterna Operador Integral, Nexus Energía y Energía Colectiva.
- 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 Nexus Energía y Energía Colectiva con el motivo R12.
- Bastantes comercializadores independientes mostraron tasas de rechazo superiores a la tasa media en las áreas de distribución en las que operaron. No obstante, es reseñable que la mayoría de dichos comercializadores no alcanzaron las 200 solicitudes gestionadas durante el año 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. Alterna Operador Integral presenta la tasa de rechazo más alta del sector con un 45,2%.

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

SOLICITUDES DE CAMBIO - GAS		ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN GASISTA				
Comercializador gasista:		NATURGY	MADRILEÑA	REDEXIS	NORTEGAS	GAS EXTREMADURA
Tasa de rechazo media:	14,8%	14,3%	16,9%	15,8%	14,4%	15,9%
Solicitudes gestionadas:	1.225.941	839.138	152.092	111.751	109.551	13.404
NATURGY IBERIA	20,1%	219.056	19,4%	21,0%	23,4%	24,5%
ENDESA ENERGÍA	9,8%	219.023	8,3%	17,0%	11,6%	7,7%
IBERDROLA CLIENTES	15,4%	198.247	15,1%	17,2%	16,2%	13,9%
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	9,0%	97.749	8,7%	9,2%	8,7%	9,9%
TOTALENERGIES CLIENTES	13,3%	58.659	12,9%	13,7%	14,3%	13,6%
COM. REG., GAS & POWER	17,0%	30.231	15,9%	16,4%	19,1%	47,9%
CURENERGÍA C.U.R.	13,3%	23.930	12,6%	16,0%	11,3%	12,6%
ENERGÍA XXI COM. REF.	7,1%	20.447	6,0%	8,3%	10,3%	12,8%
BASER COM. REF.	8,5%	6.714	6,8%	9,2%	15,0%	8,5%
HOLALUZ - CLIDOM	32,3%	59.005	31,6%	32,3%	37,6%	35,6%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	8,7%	47.009	9,0%	10,4%	9,4%	5,8%
GEO ALTERNATIVA	11,4%	36.506	10,0%	7,1%	23,5%	20,0%
MASQLUZ 2020	10,6%	28.109	10,7%	11,0%	9,2%	9,9%
INSIGNIA GAS	13,9%	20.536	13,2%	10,8%	22,3%	15,3%
FACTOR ENERGÍA	11,4%	19.296	9,8%	24,7%	9,8%	9,0%
ALTERNIA OPERADOR INTEGRAL	45,2%	13.631	45,7%	45,0%	43,2%	44,0%
ADS ENERGY 8.0	5,0%	12.361	4,4%	4,6%	3,9%	7,0%
WATIUM	14,7%	10.113	15,4%	15,6%	8,6%	12,9%
AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE	7,7%	7.748	7,7%	6,7%	8,0%	8,4%
ENERGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	6,5%	7.504	6,5%	8,0%	4,9%	5,4%
FENIE ENERGÍA	13,1%	6.182	12,8%	12,1%	11,7%	26,7%
NEXUS ENERGÍA	17,1%	6.007	15,8%	17,9%	24,7%	17,8%
ENERGÍA COLECTIVA	24,6%	5.946	25,3%	25,3%	21,2%	20,6%
IRIS ENERGÍA EFICIENTE	7,8%	5.270	8,2%	5,7%	3,7%	8,5%
GAOLANIA SERVICIOS	9,9%	4.976	9,5%	12,4%	9,8%	10,5%
CATGAS ENERGÍA	9,6%	4.597	9,5%	18,2%	17,4%	22,2%
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	9,4%	4.521	9,7%	20,8%	22,9%	7,9%
BIROU GAS	8,0%	4.460	7,9%	11,7%	13,0%	4,6%
AUDAX RENOVABLES	10,7%	3.295	10,5%	12,0%	10,9%	11,3%
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	17,9%	3.253	15,2%	14,5%	32,6%	29,3%
ELECTRICIDAD ELEIA	16,5%	3.141	15,0%	15,9%	14,2%	23,8%
ALQUILER SEGURO ENERGÍA	17,2%	2.925	13,7%	22,1%	41,2%	22,9%
FUSIONA SOLUCIONES ENERGÉTICAS	16,4%	2.331	14,7%	9,8%	26,9%	14,6%
AB ENERGÍA 1903	4,1%	2.241	6,3%	33,3%	3,7%	0,0%
AXPO IBERIA	21,4%	2.103	21,7%	24,0%	15,7%	19,4%
ANOTHER ENERGY OPTION	24,4%	1.887	23,4%	16,7%	27,3%	42,9%
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	9,2%	1.771	10,4%	16,8%	12,9%	6,6%
TOTALENERGIES ELECTRICIDAD Y GAS ESPAÑA	12,5%	1.686	11,3%	22,0%	12,0%	11,3%
ON DEMAND FACILITIES	14,1%	1.558	12,3%	17,5%	17,1%	7,3%
UNIELÉCTRICA ENERGÍA	10,6%	1.075	10,9%	13,7%	7,8%	13,6%
CORPORACIÓN ALIMENTARIA GUISSONA	15,8%	1.063	16,0%	0,0%	13,3%	0,0%
VITA CAPITAL TRADING	15,6%	987	16,1%	15,7%	13,6%	22,2%
INER ENERGÍA CASTILLA-LA MANCHA	15,9%	960	15,1%	13,8%	19,5%	20,4%
DOMÉSTICA GAS Y ELECTRICIDAD	11,2%	881	8,4%	18,0%	15,3%	22,6%
BY ENERGYC ENERGÍA EFICIENTE	9,6%	842	9,9%	7,7%	13,2%	3,2%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Notas: Solo se incluyen los comercializadores con más de 800 solicitudes gestionadas en el año 2021.

4.2.3. MOTIVOS DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE CAMBIO

Debido a la diversidad de causas por las que un distribuidor puede rechazar una **solicitud de cambio de comercializador** (o bien antes de la aceptación o bien antes de la activación), se han identificado aquellos motivos de rechazo que tienen una mayor relevancia o se reiteran más frecuentemente durante el trimestre analizado.

Los motivos de rechazo más frecuentes en el **sector eléctrico** (con una tasa media de rechazo del 11,6%) se analizan en este apartado. Como en años

anteriores, más de la mitad de los rechazos de cambio registrados (59,6%) se concentraron en dos motivos principales.

El principal motivo de rechazo es el tipo **“03. NIF-CIF No coincide con el del contrato en vigor”** (52,9%), que presentó un aumento de su peso relativo comparado con el año 2020 (45,7%). 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 identificador²⁵ con la información incluida en su base de datos, provocando una demora media en el proceso de cambio de 0,08 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 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.

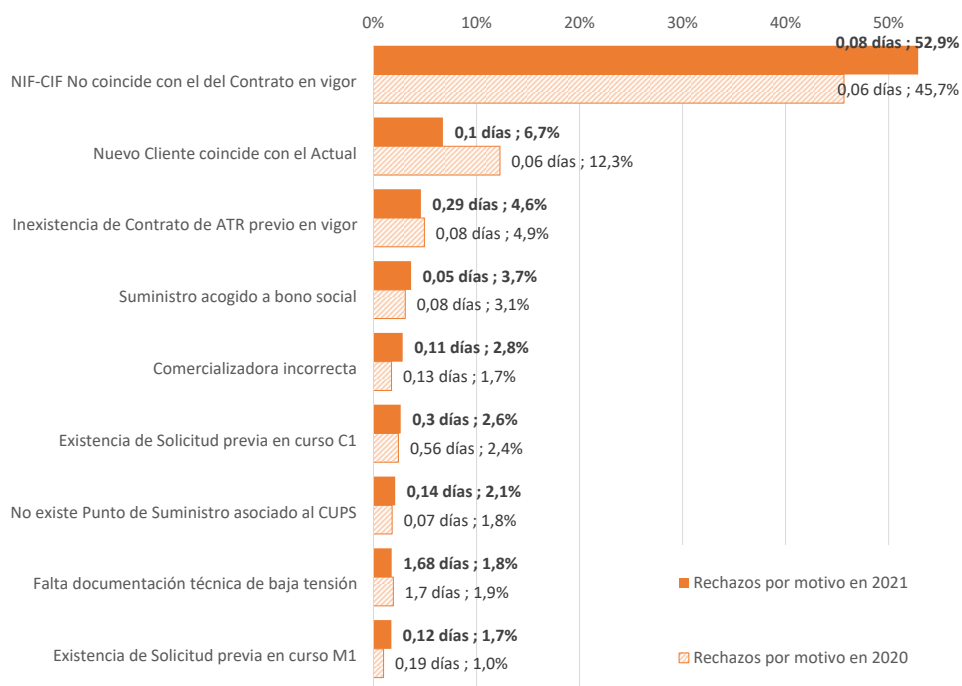
Por lo tanto, este rechazo proporciona una información valiosa al comercializador con respecto a que pudiese existir información errónea en el binomio CUPS-titular del punto de suministro. En estos casos, una buena práctica sería que el comercializador pusiera los medios necesarios para cotejar la validez de esta

²⁵ Campo obligatorio incluido en las solicitudes de cambio de comercializador que identifica al cliente de cada CUPS.

información, con carácter previo al envío del C2 con cambio de titular, para evitar así, los indeseados “cruces de CUPS”.

No obstante lo anterior, también puede existir en ocasiones una cierta desactualización de los titulares de los puntos de suministro que los distribuidores tienen en sus bases de datos, lo que provoca rechazos que, a priori, no deberían haberse producido. Los comercializadores de los grupos EDP y Endesa alegaron que este tipo de rechazo podría reducirse si en el proceso de contratación, el comercializador conociera el campo informante del titular del punto de suministro que contiene la base de datos del distribuidor, lo que en la actualidad no es posible, por no recogerse en el SIPS. No obstante, el comercializador podría solventar este problema realizando una comprobación con una factura del comercializador anterior o mediante la utilización del formato P0. El grupo distribuidor Endesa, presenta el 50,5% del total de rechazos por este motivo. Los comercializadores Energía Colectiva y Holaluz-Clidom, aglutinan el 88,9% y el 76,1% de sus rechazos por este motivo.

Gráfico 21. Principales motivos de rechazo en solicitudes de cambio de comercializador. Años 2021 y 2020– Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

Asimismo, en el Real Decreto-ley 15/2018, de 5 de octubre, se suprimió la necesidad de realizar una verificación de la instalación cuando se produzca un cambio de titular en un punto de suministro con más de 20 años, lo que debería

facilitar, adicionalmente, la actualización de los titulares en las bases de datos de los distribuidores con la reducción de los rechazos por este motivo.

En segundo lugar, se encuentra el motivo de rechazo **“55. Nuevo cliente coincide con el Actual”** (6,7%), que disminuye en 5,6 puntos el dato del año 2020. 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 0,1 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.

Por su parte, en el **sector gasista**, los dos motivos principales representaron el 61,2% del total de las solicitudes de cambio rechazadas.

El motivo de rechazo más frecuente en 2021, continuó siendo el **“R12. Error de integridad: DNI no coherente con CUPS”** (37,6%). En el año 2020 era del 42,4%. Por norma general, este rechazo se genera de forma automática al validar el distribuidor el campo con el número de documento²⁶ con la información incluida en su base de datos, provocando una demora media en el proceso de cambio de 0,21 días.

Los distribuidores del Grupo Naturgy (Nedgia) justificaron históricamente el uso de este motivo de rechazo, debido a que, algunos comercializadores gasistas lanzan varias solicitudes de cambio de un mismo punto de suministro utilizando todos y cada uno de los DNI de los posibles titulares, esperando que alguno de esos documentos de identidad sea el correcto. Por ello, se vuelve a recomendar a los agentes la actualización de los datos del titular de los suministros consultando el Sistema de Información de Puntos de Suministro (SIPS), que se incluyen en el SIPS, a diferencia del sector eléctrico. Este año el Grupo Naturgy presenta el 66,2% 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”** (23,6%), con un incremento de su peso con respecto al año 2020 (22,3%) de 1,3 puntos. Estos rechazos se producen al solicitar un cambio de comercializador con cambio de titular (fichero A1_41), cuando lo correcto sería solicitar un cambio de comercializador sin cambio de titular (fichero A1_02), como también ocurre en el sector eléctrico. Es el Grupo Naturgy quien presenta un 74% del total de rechazos por este motivo.

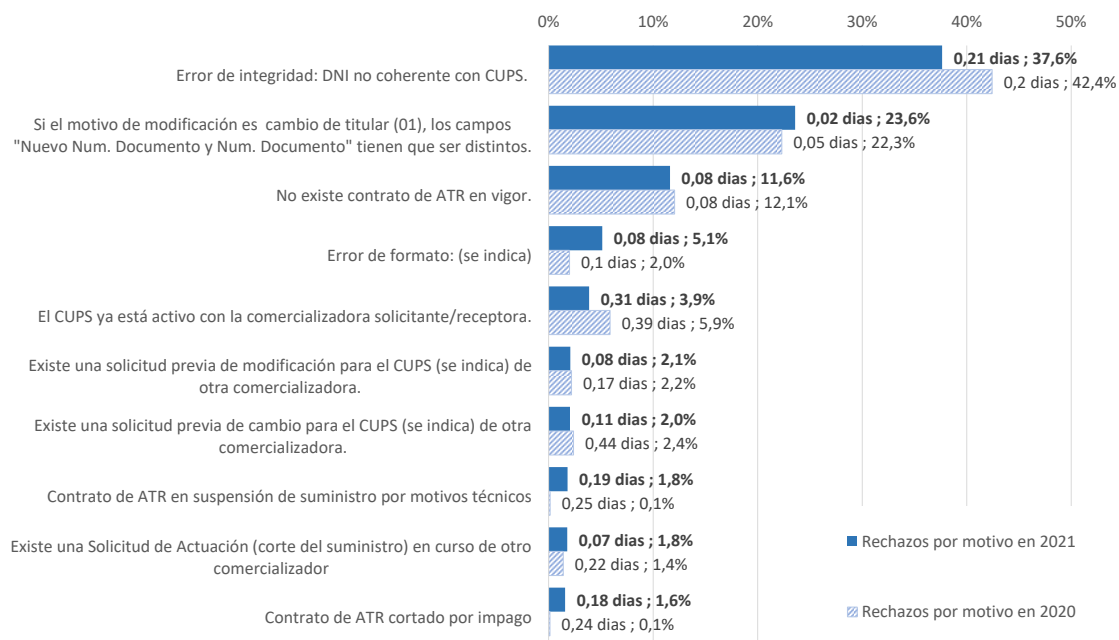
²⁶ Campo obligatorio incluido en las solicitudes de cambio de comercializador que identifica al cliente de cada CUPS.

Adicionalmente, en tercer lugar, el motivo **“R34. No existe contrato de ATR en vigor”** (11,6%) redujo en 0,5 puntos el del año 2020. Se recuerda que éste rechazo se produce cuando se intenta realizar un cambio de comercializador, pero lo que procede es solicitar un alta de nuevo suministro.

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

El motivo **“R74. Error de formato”** ha pasado del 1,7% en 2019 al 2% en 2020 y al 5,1% en 2021. Ha sido el cuarto motivo de rechazo más importante en las solicitudes de cambio de comercializador del sector gasista este año. No obstante, el tiempo de demora en el proceso de cambio de comercializador es muy corto, 0,08 días.

Gráfico 22. Principales motivos de rechazo en solicitudes de cambio de comercializador. Años 2021 y 2020– Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

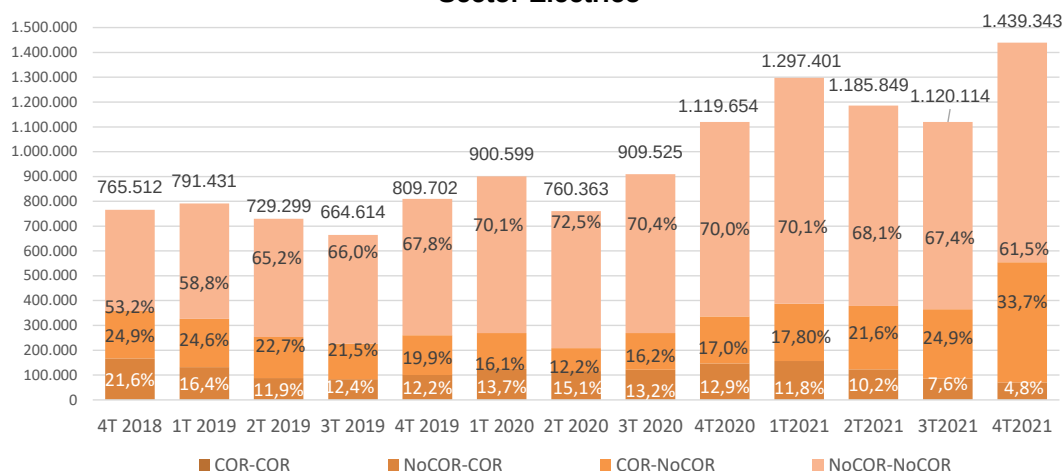
5. ANALISIS DE MOVILIDAD DE LOS CONSUMIDORES

5.1. MOVILIDAD POR TIPO DE MERCADO

En este punto se analizan los cambios de comercializador en función del tipo de movimiento en el mercado. Estos movimientos son; desde el mercado regulado al mercado libre; dentro del mercado libre; o bien, de regreso desde el mercado libre al mercado regulado. Así, se analizan los movimientos desde la perspectiva del comercializador de referencia (COR²⁷) para el sector eléctrico o del comercializador de último recurso (CUR²⁸) para el sector gasista, y de los comercializadores libres (No COR/No CUR).

En el **sector eléctrico**, en el cuarto trimestre de 2021, se produjeron un 28,5% más de activaciones de cambios que en el trimestre anterior, y al igual que sucedió en los periodos precedentes, la mayoría de movimientos se produjeron entre comercializadores libres (61,5%). El peso de los movimientos desde el mercado libre al mercado regulado se redujo en 2,7 puntos, alcanzando el 4,8% de los cambios en el cuarto trimestre de 2021.

Gráfico 23. Desglose de los movimientos entre COR y No COR (solicitudes activadas). Evolución trimestral desde el cuarto trimestre de 2018 hasta el cuarto trimestre de 2021 – Sector Eléctrico



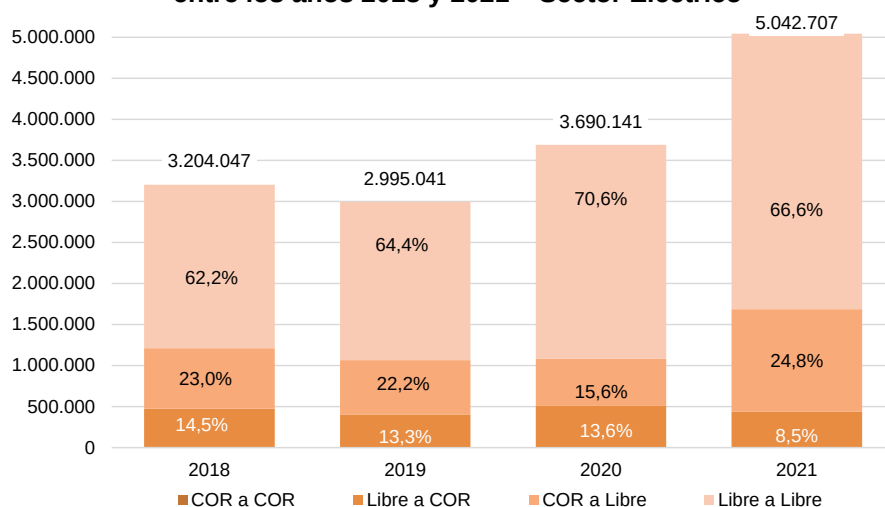
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Los porcentajes correspondientes a los movimientos COR-COR oscilan entre el 0,1% y el 0,23% en los periodos mostrados en el gráfico. Sobre cada columna se indica el número total de activaciones trimestrales

²⁷ 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.

²⁸ 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 24. Desglose de los movimientos entre COR y No COR (solicitudes activadas) entre los años 2018 y 2021 – Sector Eléctrico



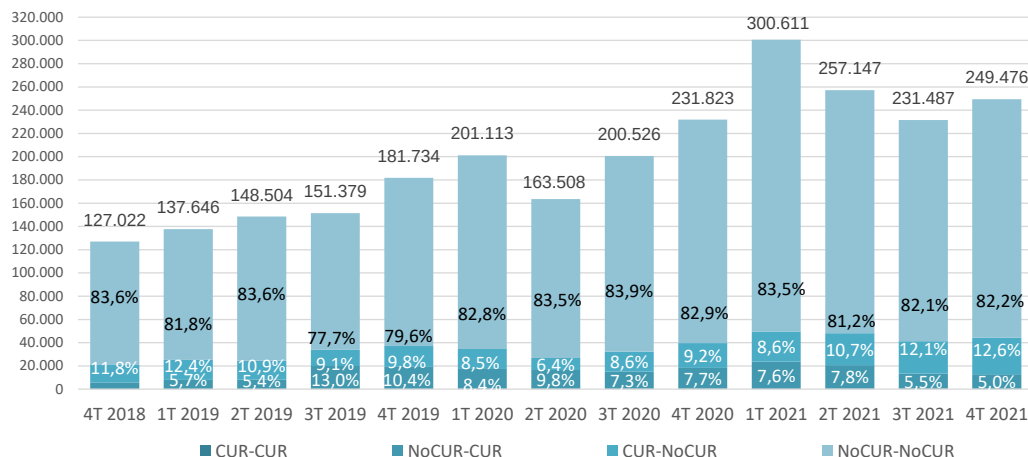
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Los porcentajes correspondientes a los movimientos entre comercializadores regulados oscilaron entre el 0,14% y el 0,29% (2018) en los periodos mostrados en el gráfico. Sobre las columnas se indica en número de activaciones registradas cada año representado.

En el **sector eléctrico**, en el año 2021, se produjeron un 36,7% más de activaciones que en el año anterior; y al igual que sucedió en años precedentes, la mayoría de movimientos se produjeron entre comercializadores libres (3,4 millones de cambios, el 66,6% del total), y entre consumidores que pasaron del mercado regulado al mercado libre (1,25 millones cambios, el 24,8% del total). Por su parte, el número de cambios entre el mercado libre y el mercado regulado (428 mil cambios, el 8,5% del total) se reduce en 5 puntos aproximadamente, si lo comparamos con los dos años anteriores.

En el **sector gasista**, en el cuarto trimestre de 2021, se produjeron un 7,8% más de activaciones de cambios que en el trimestre anterior y prevalecieron los movimientos de cambio de comercializador entre comercializadores del mercado libre (82,2%). El peso de los movimientos desde el mercado libre al mercado regulado se redujo en 0,5 puntos, alcanzando el 5% de los de cambios en el cuarto trimestre de 2021.

Gráfico 25. Desglose de los movimientos entre CUR y No CUR (solicitudes activadas). Evolución trimestral desde el cuarto trimestre de 2018 hasta el cuarto trimestre de 2021 – Sector Gasista

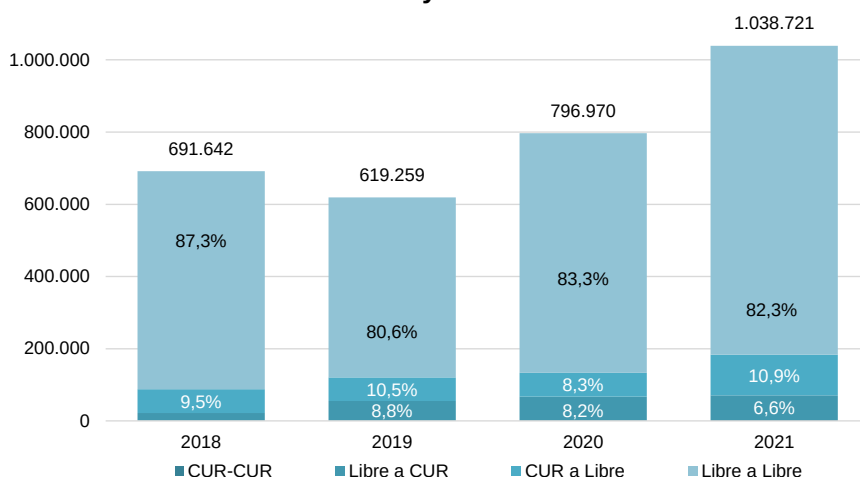


Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

En el **sector gasista**, en el año 2021, se produjeron un 30,3% más de activaciones que en el año 2020, prevalecieron los movimientos de cambio de comercializador entre comercializadores del mercado libre (cerca de 860 mil cambios, el 82,3% del total), y en menor medida, entre consumidores que pasaron del mercado regulado al mercado libre (cerca de 113 mil cambios, el 10,9% del total). El número de movimientos de regreso al mercado regulado prácticamente fueron 68 mil, el 6,6% del total de los cambios de comercializador de 2021.

Gráfico 26. Desglose de los movimientos entre CUR y No CUR (solicitudes activadas) entre los años 2018 y 2021 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

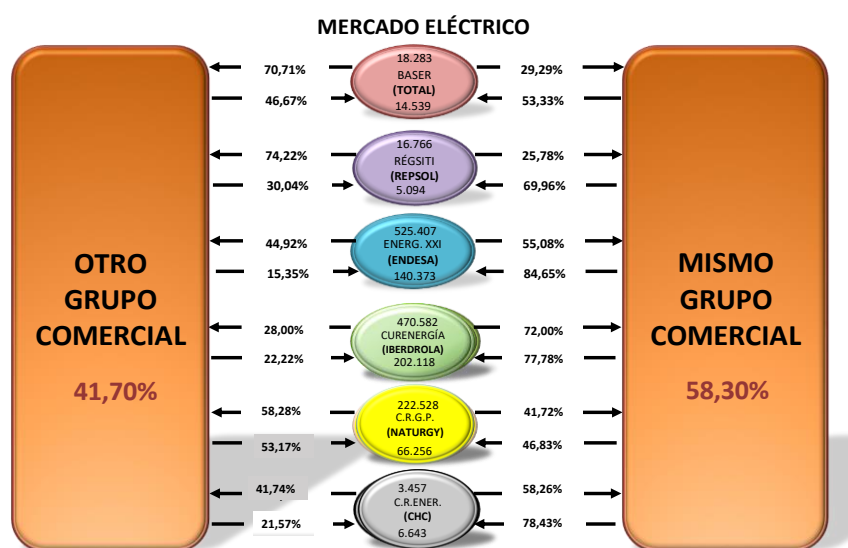
Nota: El porcentaje correspondiente a los movimientos entre el mercado libre y una CUR es del 3,1% en el año 2018. Los porcentajes correspondientes a los movimientos entre comercializadores regulados oscilaron entre el 0,08% y el 0,24% en los períodos mostrados en el gráfico. Sobre las columnas se indica en número de activaciones registradas cada año representado.

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

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

En el **sector eléctrico**, en el año 2021, se observó que la mayoría de cambios de un comercializador de referencia a un comercializador libre, siguen teniendo como destino los comercializadores pertenecientes al mismo grupo empresarial. Este año se ha incrementado ligeramente en un 0,6% (58,3% de la totalidad de cambios; 57,7% el año anterior); siendo los grupos con mayor fidelización de clientes: Iberdrola (72% de Curenergía) y Endesa (55,1% de Energía XXI). En cambio, el grupo Repsol (25,8% de los salientes de Régsiti) registró la menor tasa de fidelización entre los comercializadores eléctricos en el año 2021.

Gráfico 27. Desglose de los movimientos con origen o destino al COR. Solicitudes activadas en el año 2021 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

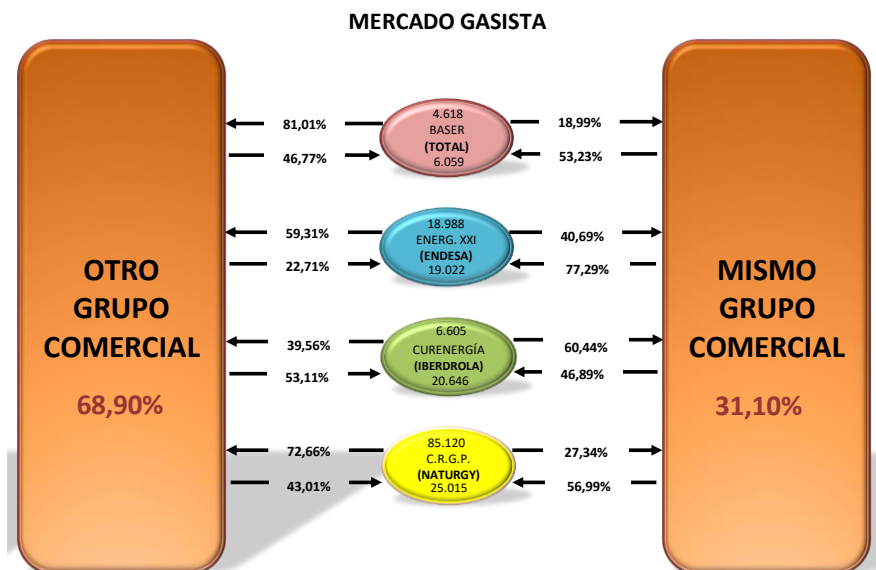
Nota: Se indica la nueva marca de las comercializadoras reguladas tomada tras dar cumplimiento a la DJV/DE/001/18. En la parte superior interna del óvalo, puntos de suministro salientes; en la parte inferior interna, puntos de suministro entrantes. Mismo grupo comercial que Baser Comercializadora de Referencia aglutina los datos de las Comercializadoras: TotalEnergies Electricidad y Gas España, TotalEnergies Clientes y TotalEnergies Mercado del año 2021.

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

En el **sector gasista**, los cambios que se producen desde el comercializador de referencia al comercializador libre del mismo grupo, registraron durante el año 2021 un porcentaje medio del 31,1% del total (23,4% en el año anterior), siendo

los grupos con mayor fidelización Iberdrola (60,4% de Curenergía) y Endesa (40,7% de Energía XXI). Endesa gana 4,4 puntos de cuota en este año. En cambio, el grupo TotalEnergies (19% de los salientes de Comercializadora Baser Comercializadora de Referencia) registró la menor tasa de fidelización entre los comercializadores gasistas en el año 2021.

Gráfico 28. Desglose de los movimientos con origen o destino al CUR. Solicitudes activadas en el año 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 año 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 año 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 año 2021 se han declarado 500.561 activaciones de nuevas altas en áreas de distribución eléctricas, y 140.908 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 año 2021.

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 año 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” (60,7% del total).

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

GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	Altas Activadas	Tiempo Medio
ÁREA DE DISTRIBUCIÓN DE VIESGO (G.EDP)	6.658	5,6 días
ENDESA	203.792	4,7 días
EDP	7.652	3,4 días
NATURGY	47.906	3,1 días
IBERDROLA	38.174	2,9 días
TOTAL SECTOR ELÉCTRICO	304.182	4,2 días

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Las altas activadas corresponden a la modalidad “cuanto antes” o a la modalidad “ciclo de lectura” (Ya que los distribuidores en el caso de las altas deben activar esta modalidad para lo antes posible) y pueden requerir o no actuación en campo. Se consideran las activaciones de los comercializadores de referencia (COR). El Grupo EDP es propietario del grupo de distribución eléctrica de Viesgo al haber sido autorizada la operación de compra en diciembre de 2020. Con ello, el Grupo EDP tiene el control exclusivo indirecto de Viesgo, sociedad en la que Macquarie mantiene un 24,9% del accionariado.

Durante el año 2021, en el sector eléctrico se observó un tiempo medio de gestión del distribuidor (en la modalidad de las solicitudes “cuanto antes”) de 4,2 días. Las áreas de distribución de los grupos EDP, Iberdrola y Naturgy presentaron los menores tiempos medios de activación (de 3,4 , 3,1 y 2,9 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 año 2021– Sector Eléctrico

GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	Altas Activadas	Desviación Media
NATURGY	62.265	2,4 días
EDP	8.973	0,4 días
ENDESA	213.852	0,3 días
OTROS	17.240	0,3 días
ÁREA DE DISTRIBUCIÓN DE VIESGO (G.EDP)	7.974	0 días
IBERDROLA	190.257	0 días
TOTAL SECTOR ELÉCTRICO	500.561	0,5 días

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se muestran las desviaciones medias de los tiempos efectivos respecto a los tiempos previstos de las activaciones. 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 (213.852 activaciones) y una desviación media en el tiempo de activación de 0,3 días. Cabe señalar que, el 65,6% 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 190.257 y 7.974 respectivamente. Por otro lado, la mayor desviación media en el tiempo de activación la presentó el Grupo Naturgy con 2,4 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 área de distribución del Grupo Naturgy presentó una dispersión de la desviación media de 1,9 días, con oscilaciones entre los 3,5 días de media que necesitó el Grupo “Otros” y los 1,6 días del Grupo Endesa.
- El Grupo EDP presentó una dispersión de la desviación media en los tiempos de activación de 1,2 días con oscilaciones entre 1,2 días de media que necesitó el Grupo Iberdrola, y los 0 días que necesitó el Grupo Naturgy.
- El Grupo “Otros” presentó una dispersión de la desviación media en los tiempos de activación de 1,1 días con oscilaciones entre 1,1 días de media que necesitó el Grupo Iberdrola, y los 0 días que necesitaron los grupos Naturgy y TotalEnergies.
- Las áreas con la menor dispersión de desviaciones medias registrada durante el año 2021 fueron las correspondiente al Grupo Iberdrola y al área de distribución de Viesgo (Grupo EDP) (0 días), donde las altas no registraron desviaciones en los tiempos medios.

Asimismo, como resultado del análisis efectuado para el año 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 año 2021. Sector Gasista

GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN GASISTA	Altas Activadas	Tiempo Medio
GAS EXTREMADURA	1.673	14,8 días
NORTEGAS	14.954	12 días
REDEXIS	23.723	10,9 días
MADRILEÑA RED DE GAS	15.168	10,3 días
NATURGY	74.500	9,8 días
TOTAL SECTOR GASISTA	130.018	10,4 días

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Las altas activadas corresponden a la modalidad “cuanto antes” o a la modalidad “ciclo de lectura” (Ya que los distribuidores en el caso de las altas deben activar esta modalidad para lo antes posible) y pueden requerir o no actuación

en campo. Se consideran las activaciones de los comercializadores de referencia (CUR). El Grupo EDP es propietario del grupo de distribución eléctrica de Viesgo al haber sido autorizada la operación de compra en diciembre de 2020. Con ello, el Grupo EDP tiene el control exclusivo indirecto de Viesgo, sociedad en la que Macquarie mantiene un 24,9% del accionariado.

En el sector gasista se observó un tiempo medio de gestión del distribuidor (en la modalidad de las solicitudes “cuanto antes”) de 10,4 días, así como una desviación media en los tiempos de activación de 2,5 días.

Las áreas de distribución de los grupos Madrileña Red de Gas y Naturgy presentaron los menores tiempos medios de activación (de 10,3 y 9,8 días, respectivamente). Nortegas y Redexis presentaron un tiempo medio entre 12 y 10,9 días. Por otra parte, Gas Extremadura presentó el mayor tiempo de gestión del distribuidor (14,8 días).

En relación a las desviaciones, entre los distribuidores gasistas, destacaron los correspondientes al Grupo Nortegas por realizar activaciones de solicitudes de altas con la menor desviación (0,1 días). Por el contrario, la mayor desviación media corresponde a la red de distribución de Gas Extremadura (14,9 días); donde, se realizó por otra parte el menor número de solicitudes de alta (1,4% del total anual). El Grupo Redexis realizó activaciones de solicitudes de altas con una desviación media de 1,2 días.

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

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

GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN GASISTA	Altas Activadas	Desviación Media
GAS EXTREMADURA	1.944	14,9 días
MADRILEÑA RED DE GAS	16.551	8 días
NATURGY	78.963	1,9 días
REDEXIS GAS	25.690	1,2 días
NORTEGAS	16.959	0,1 días
TOTAL SECTOR GASISTA	140.107	2,5 días

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se muestran las desviaciones medias de los tiempos efectivos respecto a los tiempos previstos de las activaciones. Se consideran las activaciones de los comercializadores de referencia (CUR). Durante este año se activaron 801 solicitudes de alta en la distribuidora DOMUS MIL. La mayor parte de ellas gestionadas por NEXUS ENERGÍA

Se registra una mayor dispersión de desviaciones medias en las áreas de distribución de Madrileña Red de Gas (7,8 días), con valores que oscilaron entre los 14,1 días de media que necesitaron las solicitudes de alta del Grupo Repsol, y los 6,3 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 0,4 días, donde estos tiempos oscilaron entre los 2,1 días que necesitaron las solicitudes de alta del Grupo Naturgy y los 1,7 días del Grupo Endesa.

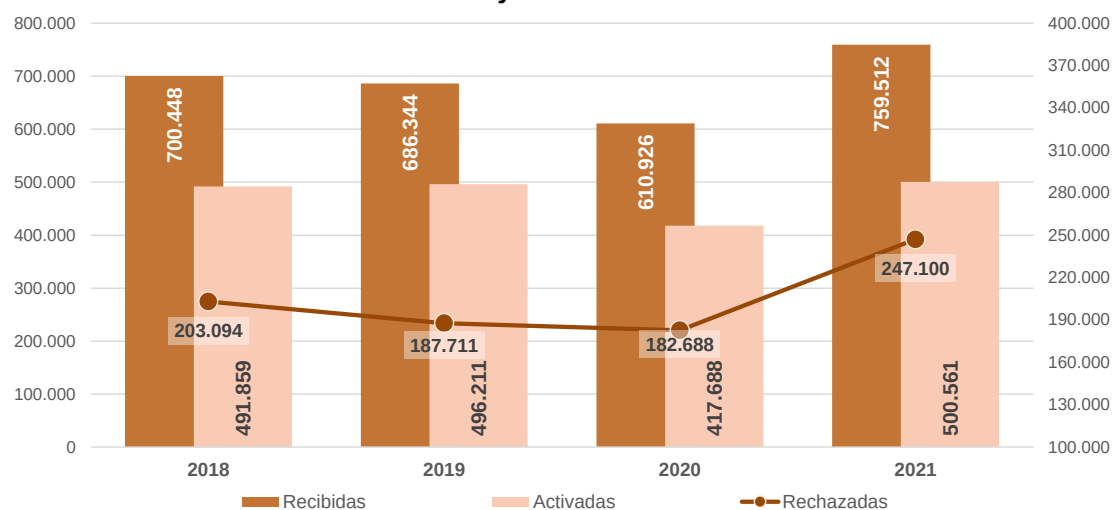
6.2. ANALISIS DE LA EFICACIA DEL PROCESO DE ALTA

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 anuales 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:

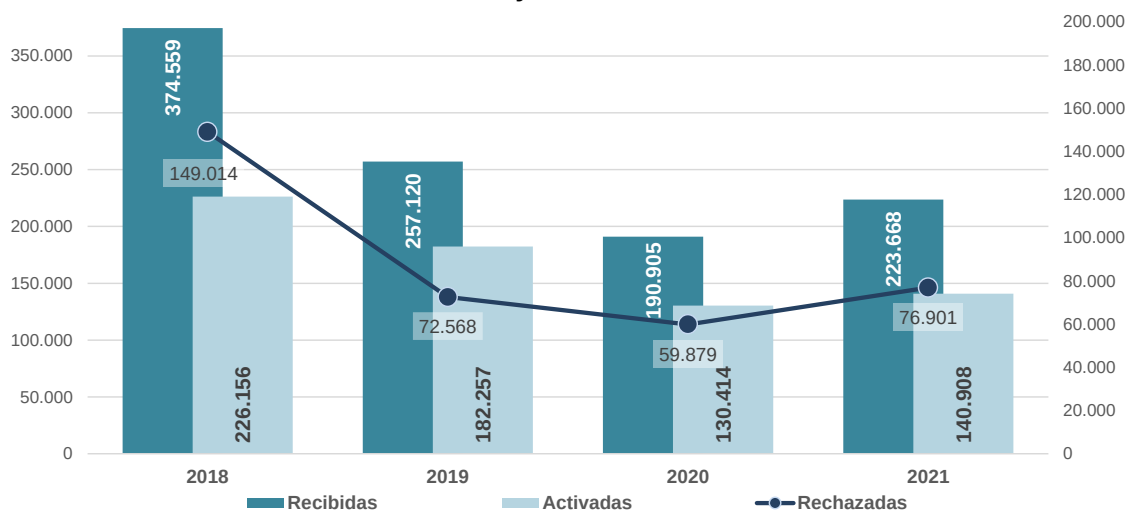
- Los rechazos por parte del distribuidor, que pueden producirse previamente a la aceptación (cuando no pasan la validación de contenido) y también posteriormente a la aceptación (cuando existe algún problema en campo), antes de la activación.
- Anulaciones de las solicitudes de nuevas altas realizadas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

Gráfico 29. Proceso seguido por las solicitudes de nuevas altas. Evolución anual entre los años 2018 y 2021– Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Gráfico 30. Proceso seguido por las solicitudes de nuevas altas. Evolución anual entre los años 2018 y 2021– Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Durante 2021, en el **sector eléctrico** se recibieron 760 mil solicitudes de alta, lo que supuso un incremento importante de un 24,3% respecto al número de solicitudes recibidas el año anterior. En este periodo se activaron 500 mil solicitudes (un 19,8% más) y el número de rechazos contabilizados fue de casi 247 mil (un 35,3% más).

Por su parte, en el **sector gasista**, los distribuidores recibieron 224 mil solicitudes de alta durante el último año, lo que implicó un incremento notable respecto al año anterior (17,2%%). En este periodo se activaron 141 mil solicitudes de alta (un 8% más), y el número de rechazos contabilizados fue de cerca de 77 mil (un 28,4% más).

6.2.1. ANALISIS DE LOS RECHAZOS DEL PROCESO DE ALTA

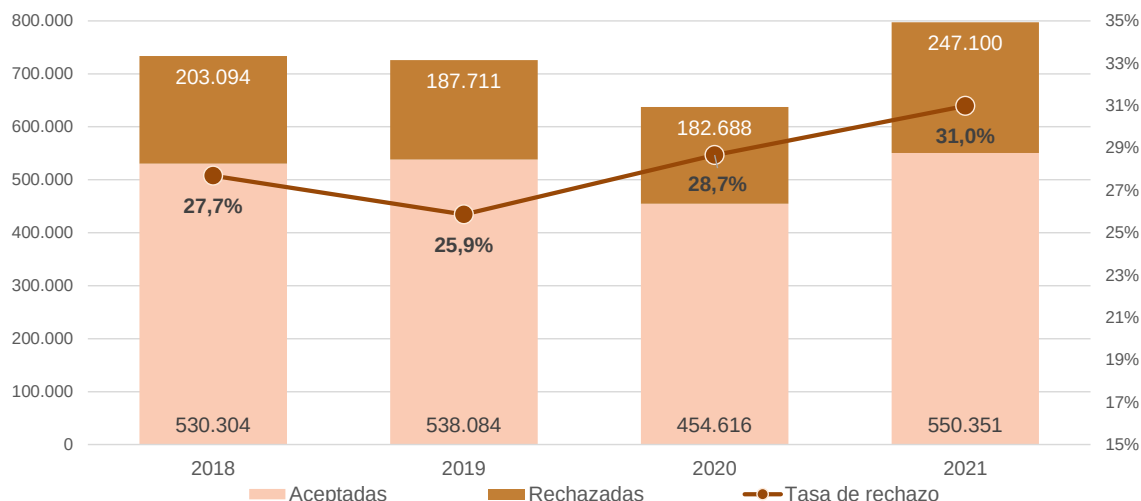
En este punto, se analizan las actuaciones de los agentes responsables de los rechazos, así como las alegaciones y explicaciones que han transmitido a la CNMC. En los siguientes apartados se realiza un estudio operativo en relación con las solicitudes de nuevas altas rechazadas, tal y como se realizó 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 2021, en el **sector eléctrico** se registró una tasa de rechazo anual del 31% de las solicitudes de alta gestionadas, lo que supuso un aumento de 2,3 puntos.

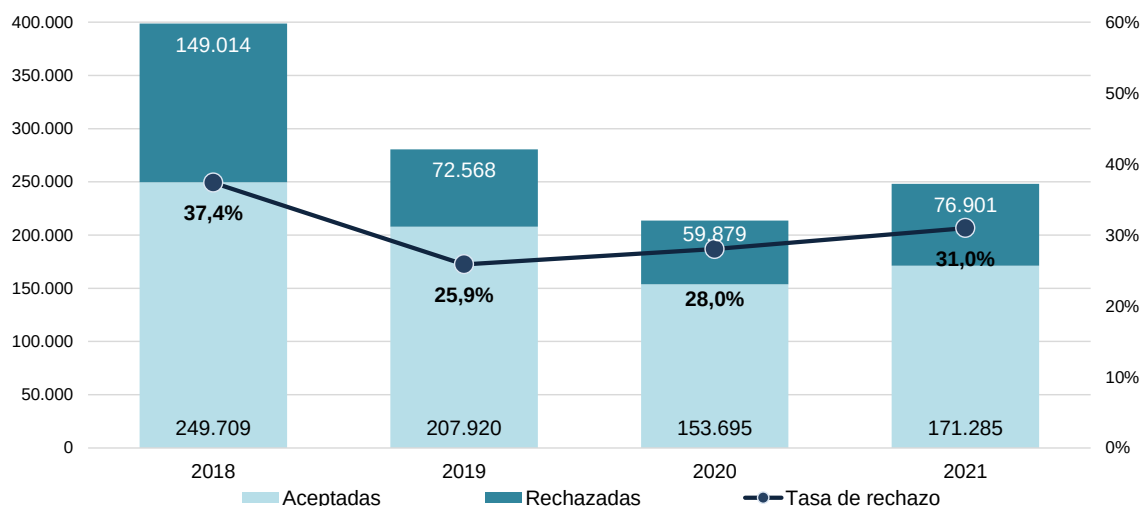
En el **sector gasista**, la tasa de rechazo anual registrada fue también del 31%, lo que supuso un aumento de 3 puntos respecto al año 2020.

Gráfico 31. Tasa de rechazo de las solicitudes de nuevas altas. Evolución anual entre los años 2018 y 2021 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Gráfico 32. Tasa de rechazo de las solicitudes de nuevas altas. Evolución anual entre los años 2018 y 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 ha incrementado para todos los grupos sin excepción. En estas circunstancias, la tasa media de rechazos de solicitudes de alta en el sector aumentó en 2,3 puntos, situándose en el 31% en el año de estudio.

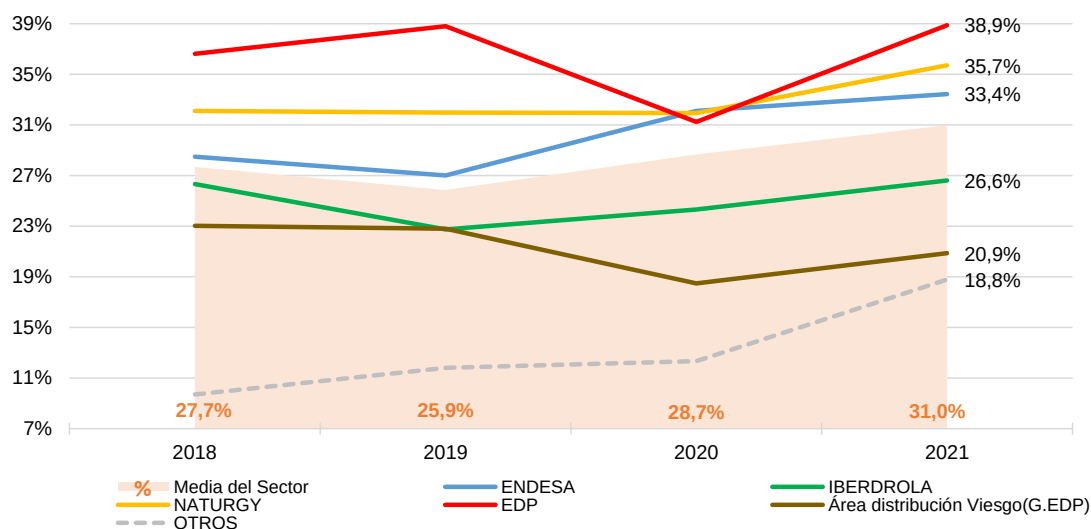
El Grupo EDP (Hidrocantábrico Distribución Eléctrica, S.A.), redujo su elevada tasa de rechazo anual en 7,6 puntos, alcanzando así el 31,2% en 2020 y ha incrementado de nuevo dicha tasa en 7,7 puntos manteniendo casi invariable la tasa que tenía en el 2019 (38,9%). Tiene la tasa más alta del sector. 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 casi la mitad de sus rechazos por motivo 57²⁹(49,3%). Se ha informado a la CNMC de la realización de una serie de acciones complementarias para facilitar la gestión de las altas por parte de los comercializadores, con la puesta a su disposición de un servicio de simulación de contratación (con datos reales) en la página web del distribuidor. Este simulador facilitará a los comercializadores la información necesaria para conocer si la operación solicitada necesita documentación y de qué tipo, la potencia máxima admisible por la instalación, la antigüedad de la misma, así como el uso o actividad que consta para ese suministro. Adicionalmente, EDP tiene habilitado un teléfono específico de atención a los comercializadores.

En este año, el área de distribución de Viesgo (G.EDP) aumentó su tasa de rechazo en un 2,4%. 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 (18,8%). Estos tres grupos suman el 37,4% del total de las altas gestionadas.

Los distribuidores eléctricos del Grupo Endesa (principalmente Edistribución Redes Digitales, S.L.U.) aumentaron en 1,3 puntos su tasa de rechazo de solicitudes de alta, situándose en el 33,4% durante el año 2021. Este grupo gestionó el 47,4% de las solicitudes de alta presentadas ese año, por lo que la evolución de su tasa de rechazo influyó de forma notable en la tasa de rechazo media del sector.

²⁹ Rechazo 57 recogido en la resolución de la CNMC de 20 de diciembre de 2016 – Falta documentación técnica de baja tensión.

Gráfico 33. Tasa de rechazos (nuevas altas) de los principales grupos distribuidores. Evolución anual entre 2018 y 2021 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

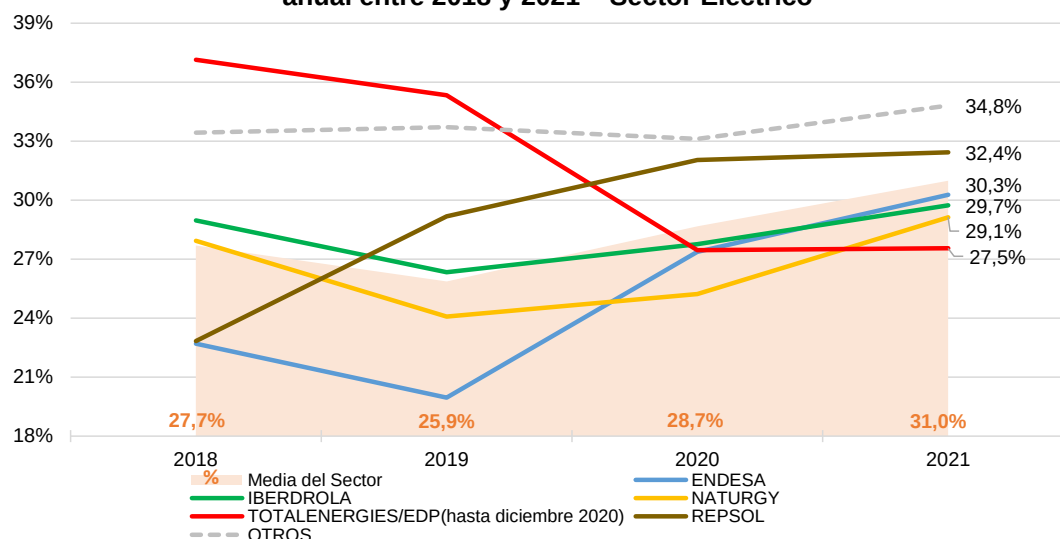
Si se analiza lo que hicieron los grupos **comercializadores del sector eléctrico**, observamos que la tasa media se incrementó, de forma análoga a los distribuidores, en 2,3 puntos alcanzando la cifra del 31% en 2021.

La tasa de rechazo del Grupo Naturgy aumentó en 3,9 puntos y se situó en el 29,1% durante 2021. Este grupo representó el 7,1% de las solicitudes de altas gestionadas. El Grupo Iberdrola y el Grupo “Otros” gestionan el 34,5% y el 22,2% de las solicitudes de alta. El Grupo “Otros” tiene la tasa de rechazo más alta del sector (34,8%)

Los comercializadores del Grupo Endesa (Endesa Energía, S.A., Energía XXI Comercializadora de Referencia, S.L., Empresa de Alumbrado Eléctrico de Ceuta, S.A. y Energía Ceuta XXI Comercializadora de Referencia S.A.) aumentaron su tasa de rechazo conjunta en 2,9 puntos, situándose así en 30,3%, Este grupo gestionó el 31,9% de las solicitudes de alta registradas en 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.), incrementó en 0,4 puntos su tasa de rechazo durante el último año, situándose ésta en el 32,4%. Hay que tener en cuenta que este grupo solamente representó el 1,9 % de las solicitudes de altas gestionadas.

Gráfico 34. Tasa de rechazos (nuevas altas) de los grupos comercializadores. Evolución anual entre 2018 y 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 siguiente tabla se muestra un desglose detallado de las tasas de rechazo de cada comercializador por área de distribución, y con más de 800 solicitudes de alta presentadas. 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 solicitudes. En cambio, las celdas con texto en color rojo indican aquellas con un volumen menor a 200 solicitudes.

Estas tasas, así presentadas, podrían ser un indicativo comparado de la eficiencia en la gestión de las solicitudes de cambio de cada comercializador. A partir de la información que muestra dicha tabla se observó en el **sector eléctrico** lo siguiente:

- Los distribuidores agrupados en el epígrafe “Otros” (18,8%) presentaron unas tasas de rechazo para los comercializadores libres de los grupos verticalmente integrados muy elevadas, por encima de la media de sus áreas en todos los casos, aunque en algunos de los comercializadores libres no llegaron a gestionar el mínimo de solicitudes y por ello aparecen con texto en rojo.
- La tasa de rechazo media de las áreas de distribución de Endesa, Naturgy y EDP superan el 33%.
- La mayoría de los comercializadores independientes mostraron tasas de rechazo superiores a la tasa media en las principales áreas de distribución en las que operaron con más de 800 solicitudes durante el año 2021.

- Entre los comercializadores independientes, Fenie Energía (26% de rechazos), obtuvo tasas de rechazo por debajo de la media en las áreas de distribución de Endesa, Iberdrola, Naturgy, EDP y área de distribución de Viesgo.
- Endesa Energía, Iberdrola Clientes y Naturgy Iberia, mostraron tasas de rechazo por debajo de la media en áreas de distribución correspondientes a su grupo verticalmente integrado, y generalmente por encima de la media en el resto de áreas de distribución.
- Repsol Comercializadora de Electricidad y Gas, presentó una tasa de rechazo por encima de la media en todas las áreas de distribución, con la salvedad del área de distribución de Viesgo y muy cerca de la media en el área de Naturgy. La tasa de rechazo de Repsol Comercializadora fue del 30,5%.

Tabla 26. Tasas de rechazo (solicitudes de nuevas altas) de los comercializadores por área de distribución durante 2021– Sector Eléctrico

SOLICITUDES DE ALTA - ELECTRICIDAD			ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA					
Comercializador eléctrico:			IBERDROLA	ENDESA	NATURGY	EDP	VIESGO	OTROS
Tasa de rechazo media:	31,0%		26,6%	33,4%	35,7%	38,9%	20,9%	18,8%
Solicitudes gestionadas:	797.451		264.501	377.831	105.883	15.335	11.163	22.738
IBERDROLA CLIENTES	30,2%	255.138	21,5%	48,5%	52,3%	55,9%	35,0%	51,3%
ENDESA ENERGÍA	30,8%	228.886	47,8%	27,9%	43,4%	77,3%	27,3%	77,8%
NATURGY IBERIA	30,3%	40.144	43,1%	53,0%	24,3%	73,5%	27,2%	52,1%
TOTAL ENERGIAS MERCADO ESPAÑA	26,7%	14.565	30,3%	34,5%	29,1%	21,4%	16,1%	48,4%
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	30,5%	12.095	35,9%	38,4%	35,4%	57,1%	11,7%	41,9%
ENERGÍA XXI COM. REF.	25,2%	24.797	42,3%	24,6%	45,0%	57,1%	42,9%	43,4%
CURENERGÍA C.U.R.	22,6%	19.421	17,0%	56,3%	45,0%	61,8%	23,5%	52,2%
COM. REG. GAS & POWER	23,1%	14.176	50,7%	52,3%	17,6%	52,0%	29,0%	29,2%
BASER COM. REF.	27,2%	2.729	28,1%	38,6%	33,3%	25,8%	11,5%	50,0%
REGSITI COM. REF.	20,5%	585	40,9%	54,8%	46,8%	0,0%	10,7%	0,0%
COM. REF. ENERGÉTICO	12,6%	467	43,5%	10,9%	40,4%	100,0%	0,0%	5,6%
FENIE ENERGÍA	26,0%	38.475	23,8%	27,3%	26,5%	33,1%	13,8%	29,0%
HOLALUZ - CLIDOM	44,8%	27.803	47,2%	43,5%	44,8%	65,2%	27,8%	61,1%
CIDE HC ENERGÍA	10,5%	8.213	44,8%	41,0%	37,2%	0,0%	0,0%	5,1%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	44,5%	8.079	43,0%	48,0%	46,7%	39,8%	24,6%	47,1%
GEO ALTERNATIVA	37,7%	6.684	31,1%	43,2%	35,7%	59,4%	30,5%	52,9%
UNIELÉCTRICA ENERGÍA	32,8%	3.945	30,7%	34,1%	24,9%	42,9%	14,3%	32,1%
GESTERNOVA	34,4%	3.695	31,6%	34,3%	41,1%	56,8%	17,4%	41,2%
SOM ENERGÍA	32,8%	2.765	48,5%	27,6%	37,3%	30,0%	0,0%	35,7%
THE YELLOW ENERGY	42,3%	2.426	36,2%	38,7%	60,6%	61,5%		18,4%
ENERGÍA COLECTIVA	39,9%	2.346	39,2%	39,5%	40,0%	58,6%	9,1%	61,9%
FACTOR ENERGÍA	31,2%	2.312	43,2%	31,0%	22,1%	35,7%	25,0%	28,6%
GAOLANIA SERVICIOS	45,7%	2.303	44,2%	47,1%	38,2%	46,7%	22,2%	76,9%
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	47,3%	2.106	55,0%	51,4%	32,8%	56,0%	33,3%	28,1%
SYDER COMERCIALIZADORA VERDE	32,2%	1.841	61,2%	28,7%	32,5%	41,7%	0,0%	25,0%
CYE ENERGÍA	24,9%	1.823	20,2%	28,4%	36,6%	34,5%	47,4%	40,0%
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	16,1%	1.682	47,6%	25,9%	15,2%	55,0%	14,3%	4,6%
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	46,8%	1.561	52,6%	62,5%	42,6%	35,7%	36,4%	33,3%
COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ	4,3%	1.476		64,9%				2,8%
GASELEC DIVERSIFICACIÓN	18,5%	1.456						18,5%
ESTABANEL Y PAHISA MERCATOR	12,6%	1.446	87,5%	40,1%				7,1%
ALterna OPERADOR INTEGRAL	40,3%	1.301	40,8%	40,0%	40,0%	66,7%	20,0%	41,2%
VISALIA ENERGÍA	56,3%	1.287	68,6%	52,9%	51,8%	75,0%	36,4%	50,0%
FOX ENERGÍA	31,6%	1.283	30,0%	34,3%	29,0%	63,6%	0,0%	25,0%
PEPEENERGY	42,2%	1.265	42,8%	46,3%	27,2%	44,8%	13,3%	11,8%
BIROU GAS	48,7%	1.135	49,4%	52,8%	53,8%	72,7%	20,6%	71,4%
NEXUS ENERGÍA	48,8%	1.073	53,0%	50,3%	47,1%	66,7%	17,1%	17,1%
ELEGA ENERGÍA	27,5%	1.071		27,0%				45,8%
COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS DEL MEDITERRÁNEO	16,5%	1.029	20,0%	15,6%				52,0%
ELECTRA ALTO MIÑO COMERCIALIZADORA DE ENERGÍA	0,8%	1.027			53,8%			0,1%
TOTAL ENERGIAS ELECTRICIDAD Y GAS ESPAÑA	44,3%	989	58,8%	39,3%	33,3%	62,5%	21,4%	70,0%
TOTAL ENERGIAS CLIENTES	24,8%	909	24,8%		0,0%			
ENERGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	45,9%	883	48,7%	44,2%	53,6%	75,0%	36,4%	50,0%
GRUPO IBERSOGAS ENERGÍA	45,1%	871	62,5%	44,8%	50,0%	100,0%		66,7%
ENARA GESTIÓN Y MEDIACIÓN	50,6%	853	92,8%	39,8%	66,7%			100,0%
ELECTRICIDAD ELEIA	43,6%	846	55,2%	42,6%	30,9%	100,0%	38,9%	62,5%
AXPO IBERIA	63,0%	835	61,1%	65,8%	43,9%	78,6%	45,5%	50,0%
SOLELEC IBÉRICA	47,2%	831	63,6%	45,6%	45,8%	100,0%	0,0%	73,9%
ALCANZIA ENERGÍA	46,2%	821	45,0%	53,8%	44,6%	40,0%	13,0%	100,0%
ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA	47,6%	818	39,3%	53,9%	41,2%	46,4%	8,3%	0,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Notas: Solo se incluyen los comercializadores con más de 800 solicitudes gestionadas en el año 2021. Los cinco comercializadores libres con mayores cuotas (puntos de suministro) aparecen en las primeras posiciones, seguidos de los seis principales comercializadores de referencia.

Por otra parte, las tasas de rechazo de los principales **distribuidores del sector gasista**, en su conjunto ha aumentado en 3 puntos, y alcanzaron el 31% durante el año 2021. De forma generalizada, en el año 2021, todos los grupos (exceptuando Nortegas) incrementaron su tasa de rechazo media.

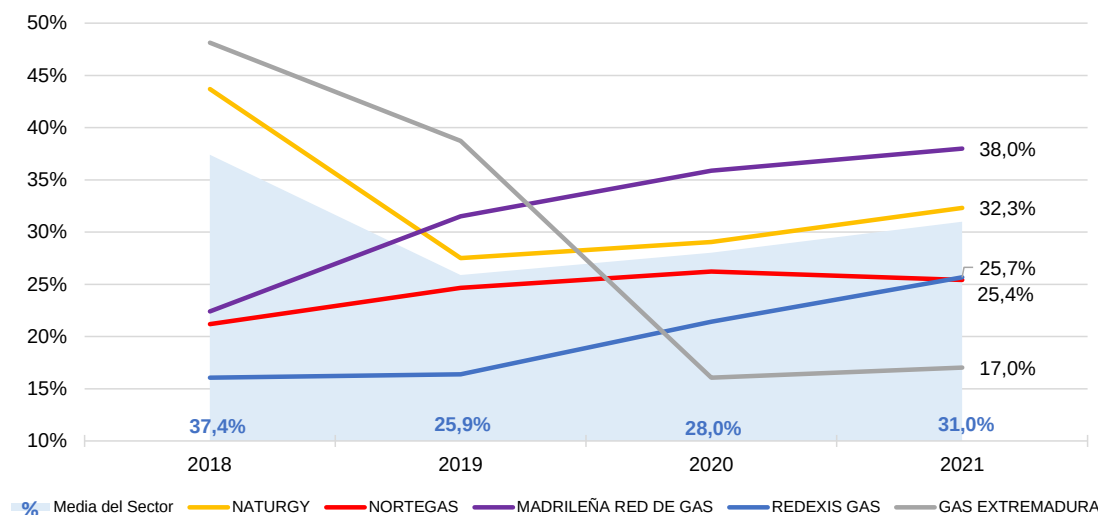
Los distribuidores gasistas del Grupo Naturgy (Nedgia), presentaron en su conjunto un incremento de su tasa de rechazo de 3,2 puntos respecto al año anterior, situándose en el 32,3%, 1,3 puntos por encima de la media. Sus

distribuidores gasistas gestionaron el 59,5% de las solicitudes de alta de suministros presentadas durante el año 2021.

El Grupo Redexis Gas (Gas Energía Distribución de Murcia, S.A. y Redexis, S.A.) aumentó su tasa de rechazo en 4,3 puntos, situándose en el 25,7% anual. Tanto en el Grupo Redexis Gas como en el Grupo Naturgy sus rechazos se engloban mayormente en los códigos de rechazo R04, R76 y R51³⁰ (con más de un 60% de los rechazos)

El Grupo Gas Extremadura pasó a tener el 17% de tasa de rechazo anual. En este caso, se debe tener en cuenta que el volumen de solicitudes gestionadas por el distribuidor es del 1% anual.

Gráfico 35. Tasa de rechazo (nuevas altas) de los principales grupos distribuidores. Evolución anual entre 2018 y 2021 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Gas Extremadura presentó una serie de incidencias indicadas en informes previos, que provocaron las altas tasas de rechazo mostradas en el gráfico. Se debe tener en cuenta el reducido número de altas gestionadas por este distribuidor, por lo que no influye de forma notable en la tasa de rechazo calculada.

Si se analiza lo que hicieron los principales grupos **comercializadores del sector gasista**, observamos que la tasa media aumentó, de forma consistente con los distribuidores, en 3 puntos alcanzando la cifra de 31% durante año 2021. El Grupo Repsol es el único que reduce su tasa de rechazo (-3,1 puntos).

El Grupo Endesa (Endesa Energía, S.A. y Energía XXI Comercializador de Referencia, S.L.) aumentó la tasa de rechazo en 8,1 puntos, hasta situarse en el 29,3%.

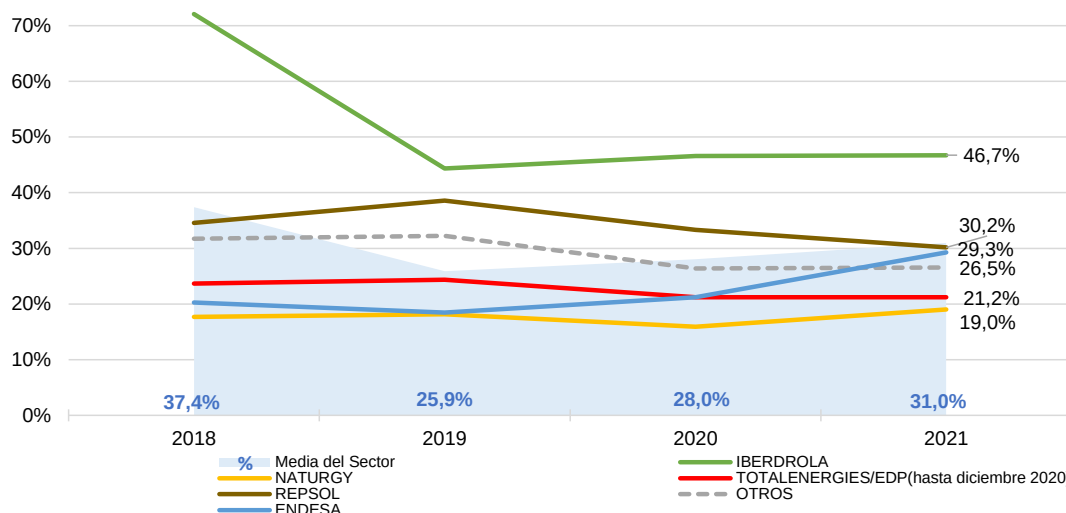
³⁰ "R04. Falta infraestructura". "R76. Incidencia no subsanada en periodo máximo establecido". "R51. CUPS en servicio con otra comercializadora".

El Grupo Iberdrola (Iberdrola Clientes, S.A.U. y Curenergía Comercializador de Último Recurso, S.A.U.) aumentó su tasa de rechazo en 0,1 puntos y gestionó el 28,2% de las solicitudes de alta. Durante el periodo analizado, el 47,7% 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.

La agrupación de comercializadores unificados en el epígrafe “Otros” aumentó ligeramente la tasa de rechazo anual alcanzando una tasa de rechazo en 2021 del 26,5%.

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 19%, la tasa más baja del sector.

Gráfico 36. Tasa de rechazos (nuevas altas) de los grupos comercializadores. Evolución anual entre 2018 y 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.

En la tabla se muestra un desglose detallado de las tasas de rechazo de cada comercializador por área de distribución con más de 200 solicitudes gestionadas durante el año 2021. 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 solicitudes. En cambio, las celdas con texto en color rojo indican aquellas con un volumen menor a 200 solicitudes.

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

SOLICITUDES DE ALTA - GAS			ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN GASISTA					
Comercializador gasista:			NATURGY	REDEXIS	MADRILEÑA	NORTEGAS	GAS EXTREMADURA	
Tasa de rechazo media:			31,0%	32,3%	25,7%	38,0%	25,4%	17,0%
Solicitudes gestionadas:			248.186	147.606	38.695	31.316	27.308	2.526
IBERDROLA CLIENTES	47,1%	63.308	49,2%	61,7%	45,5%	30,3%	22,0%	
ENDESA ENERGÍA	29,1%	61.036	32,8%	19,6%	34,2%	42,1%	9,1%	
NATURGY IBERIA	18,3%	44.400	17,8%	28,4%	16,9%	35,7%	41,4%	
TOTALENERGIES CLIENTES	21,0%	18.597	32,9%	22,3%	26,4%	15,4%	45,5%	
COM. REG., GAS & POWER	21,8%	8.230	21,2%	61,9%	16,2%	54,8%	33,3%	
CURENERGÍA C.U.R.	43,1%	6.764	43,2%	62,2%	48,0%	30,6%	24,9%	
ENERGÍA XXI COM. REF.	33,0%	2.446	36,5%	24,8%	32,9%	31,8%	22,9%	
BASER COM. REF.	22,3%	1.797	24,9%	19,8%	27,7%	21,7%	0,0%	
MET ENERGÍA ESPAÑA	15,2%	8.091	50,3%	14,3%	42,9%	0,0%		
HOLALUZ - CLIDOM	36,0%	7.150	34,3%	42,2%	36,3%	46,1%	9,1%	
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	29,6%	6.281	31,4%	24,0%	25,3%	31,7%	13,7%	
FENIE ENERGÍA	20,1%	3.867	21,3%	17,4%	14,8%	29,1%	11,8%	
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	25,1%	2.258	27,1%	20,7%	24,5%	23,1%	0,0%	
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	16,7%	1.244	28,3%	12,4%	29,2%	27,5%		
NEXUS ENERGÍA	11,0%	1.100	29,9%	44,0%	38,2%	36,1%	0,0%	
ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	28,2%	804	30,0%	23,8%	30,8%	15,1%		
FACTOR ENERGÍA	31,3%	792	27,1%	52,1%	21,3%	38,9%	0,0%	
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	29,8%	774	31,6%	3,3%	22,7%	38,8%	0,0%	
GEO ALTERNATIVA	27,1%	750	28,4%	26,8%	24,8%	43,8%		
CATGAS ENERGÍA	14,1%	559	14,1%			25,0%		
GASINDUR	21,0%	558	21,9%	12,8%	0,0%			
INSIGNIA GAS	59,0%	539	54,7%	62,7%	50,0%	85,1%	0,0%	
GAOLANIA SERVICIOS	35,8%	486	34,2%	62,5%	26,0%	45,7%		
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	34,5%	325	33,9%	33,3%	60,0%	36,4%	0,0%	
SERVIGAS S. XXI	47,9%	259	50,7%	42,9%	36,8%	31,3%		
ON DEMAND FACILITIES	26,6%	244	29,2%	31,0%	15,4%	45,5%	6,7%	
AUDAX RENOVABLES	31,3%	243	32,5%	18,4%	48,0%	25,0%		
UNIELÉCTRICA ENERGÍA	35,7%	241	36,2%	36,1%	36,1%	30,8%	25,0%	
EDP CLIENTES	25,0%	216	55,0%	14,3%	25,0%	22,1%		
GALP ENERGÍA ESPAÑA	46,9%	213	54,8%	66,7%	28,6%	80,0%		
BIROU GAS	46,0%	200	40,7%	50,0%	66,7%	52,9%		

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Notas: Solo se incluyen los comercializadores con más de 200 solicitudes gestionadas en el año 2021. Los cinco comercializadores libres con mayores cuotas (puntos de suministro) aparecen en las primeras posiciones, seguidos de los cuatro comercializadores de último recurso. Durante este año se gestionaron (solicitudes aceptadas + solicitudes rechazadas) 735 solicitudes de alta en la distribuidora DOMUS MIL, la mayor parte de ellas gestionadas por NEXUS ENERGÍA.

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

- El comercializador libre Iberdrola Clientes (47,1% 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.
- Naturgy Iberia (18,3%) presentó la tasa de rechazo más baja si la comparamos con las otras tres comercializadoras libres con mayores cuotas (puntos de suministro).
- De entre los comercializadores regulados, Energía XXI y Com. Reg. Gas & Power obtuvieron las tasas de rechazos más reducidas (21,6% y 20,7% respectivamente).

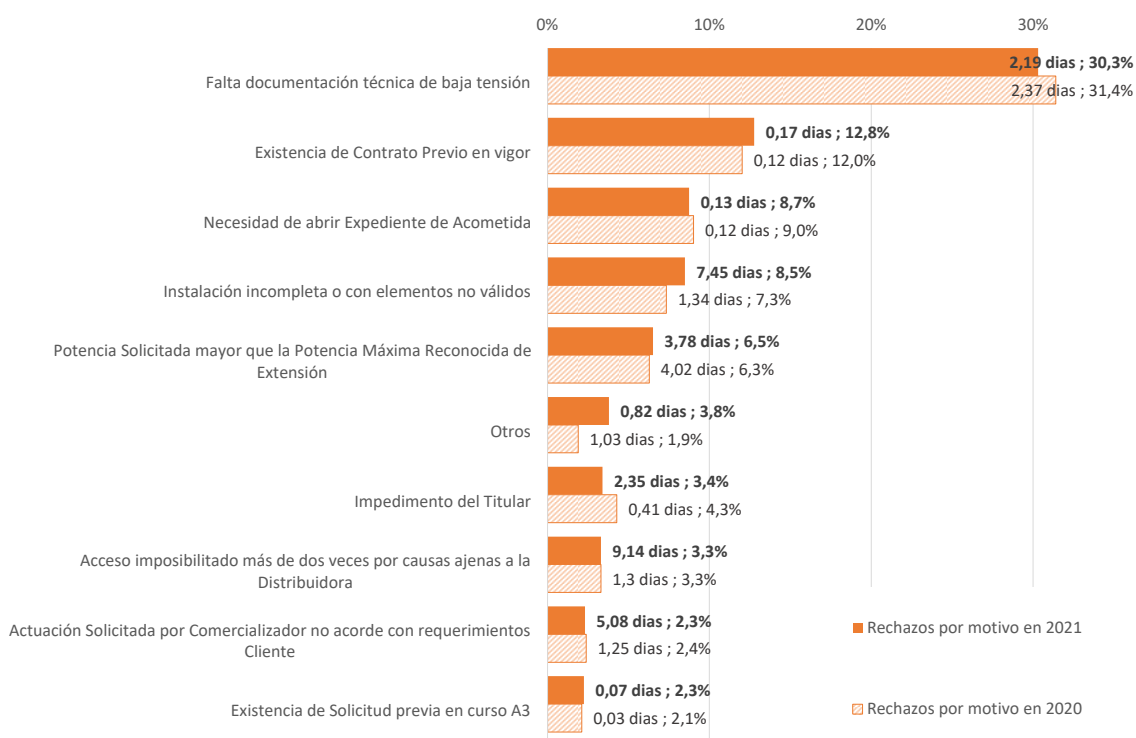
Igualmente a los análisis anteriores, se ha comprobado que algunos comercializadores tienen automatismos que reenvían solicitudes que previamente son rechazadas, contribuyendo con esta operativa a un aumento de las tasas de rechazo calculadas.

6.2.3. MOTIVOS DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE ALTA

Debido a la diversidad de causas por las que un distribuidor puede rechazar una solicitud de alta de un nuevo punto de suministro (o bien antes de la aceptación, o bien antes de la activación), se han identificado aquellos motivos de rechazo que tienen una mayor relevancia y se emplean con una mayor frecuencia.

A continuación, se presentan los motivos de rechazo más frecuentes de solicitudes de nuevas altas en el **sector eléctrico** (con una tasa media de rechazo del 31%). Se observa que las tres principales casuísticas de rechazo redujeron ligeramente su peso en un total de 0,6 puntos durante el año 2021 alcanzando un 51,8% en su conjunto (52,4% en el año anterior).

**Gráfico 37. Principales motivos de rechazo de solicitudes de alta.
Años 2021 y 2020 – Sector Eléctrico**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

El principal motivo de rechazo es el motivo “**57. Falta documentación técnica de baja tensión**” (30,3%). Se trata de los casos en que el

cliente/comercializador no aporta la documentación técnica (ej. Certificado de Instalación Eléctrica o Acta de Puesta en Marcha) necesaria para poder activar el alta solicitada. Se observa que esta casuística ha reducido su tasa en 0,9 puntos durante el último año respecto a la registrada un año antes (31,4%).

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).

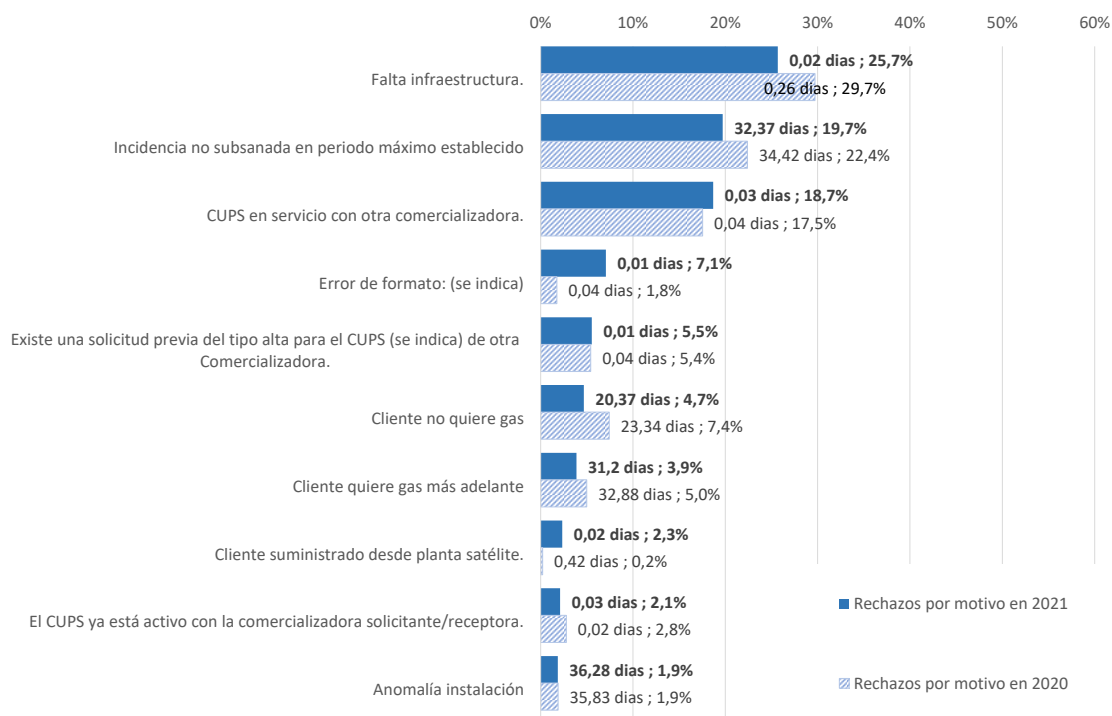
Se espera que el número de rechazos motivados por esta casuística decrezca en el medio plazo, producto del trabajo que ha desarrollado la CNMC con la colaboración de los agentes de los grupos de trabajo de “*Cambio de Comercializador*” en la creación de una base de datos (a la que los agentes pueden 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”** (12,8%) 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 66% del total de los rechazos por este motivo.

En tercer lugar, se sitúa el rechazo por motivo **“53. Necesidad de abrir Expediente de acometida”** (8,7%). Estos rechazos se producen principalmente en las áreas de distribución de los grupos Iberdrola y Naturgy (78,1% de los rechazos por este motivo entre ambos). El Grupo Endesa presenta el 21,3% de los rechazos por este motivo.

Por su parte, en el **sector gasista** (con una tasa media de rechazo del 31%) la tipología de rechazos estuvo mucho más concentrada que en el sector eléctrico, debido a que los tres motivos principales representaron el 64,1% del total de las solicitudes de nuevas altas.

**Gráfico 38. Principales motivos de rechazo de solicitudes de alta.
Años 2021 y 2020 – 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 anual.

El motivo de rechazo más frecuente durante el año 2021 correspondió al **“R04. Falta infraestructura”** (25,7%), el cual disminuye en 4 puntos la cifra del año pasado. Esta casuística está relacionada con aquellas solicitudes sobre puntos de suministro de GLP que están en proceso de transformación a gas natural. El 87% de los rechazos por este motivo los recibió Iberdrola Clientes.

El segundo motivo de rechazo más frecuente en el sector gasista correspondió a **“R76. Incidencia no subsanada en periodo máximo establecido”** (19,7%), que disminuyó 2,7 puntos con respecto al año 2020 (22,4%). Este hecho está directamente relacionado con los distribuidores gasistas del Grupo Naturgy (66,7% de los rechazos por este motivo). Por norma general, este rechazo se genera de forma automática al cerrarse una incidencia en campo no subsanada en un plazo de 30 días. El tiempo medio resultante fue de 32,4 días.

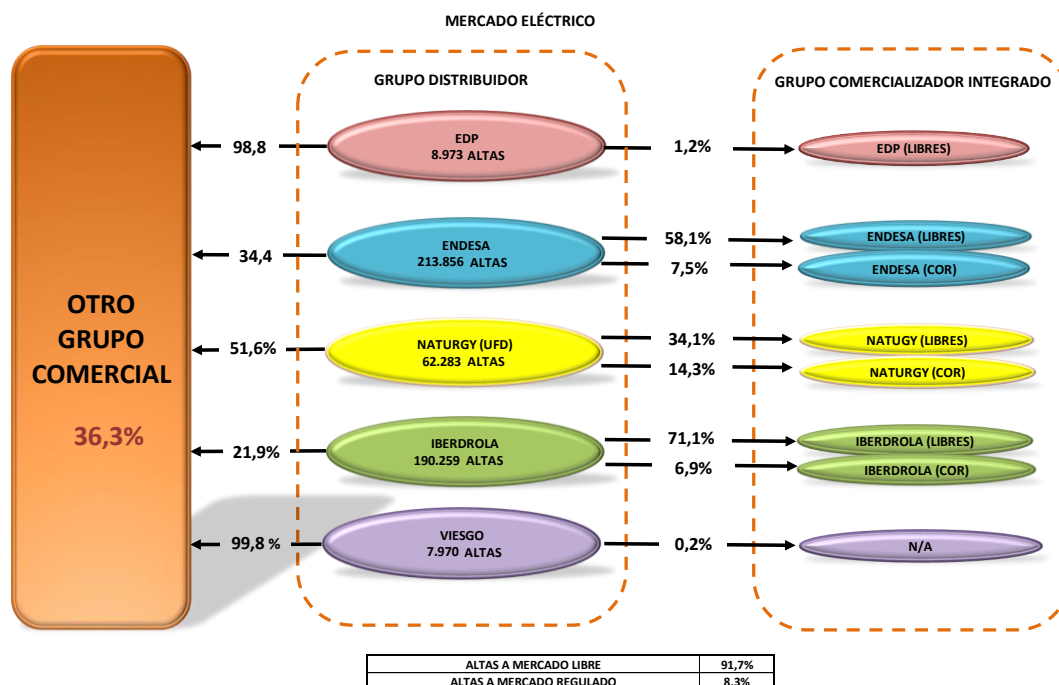
En la tercera posición se encuentra el motivo “**R51. CUPS en servicio con otra comercializadora**” (18,7%). Este motivo se refiere al caso en el que la distribuidora recibe una solicitud de alta tras haber recibido y activado una solicitud previa de alta de otro comercializador. Este motivo de rechazo se incrementa en 1,2 puntos con respecto al del año anterior.

6.3. ANALISIS DE LA MOVILIDAD DE LAS ALTAS ACTIVADAS

En este apartado se incluye un análisis más pormenorizado de las altas (ya sean nuevos suministros o suministros que previamente se encontraban en situación de baja) en función de si son activadas a favor del grupo verticalmente integrado o no, y de si su destino es el comercializador regulado (COR/CUR) o el comercializador libre.

En el **sector eléctrico**, el 91,7% de las altas se activaron en comercializadores libres. De esas altas, el 61,2% se realizaron a favor de comercializadores verticalmente integrados con el distribuidor. El 8,3% del total de altas registradas fueron a favor de comercializadores de referencia (10,3% en el 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 71,1% y 58,1%, respectivamente. Por el contrario, el Grupo EDP y también su área de distribución de Viesgo registraron la menor tasa de activación de altas a favor de sus comercializadores libres, con un 1,2% y un 0,2% de altas en su mismo grupo empresarial. Si analizamos en conjunto al Grupo EDP (incluyendo el área de distribución de Viesgo, la tasa de activación sería del 0,8%. El Grupo Naturgy registró una tasa de activación de altas a favor de sus comercializadores libres, con un 34,1% de altas en su mismo grupo empresarial

Gráfico 39. Desglose del destino de las altas (a grupos verticalmente integrados o no, y si su destino es COR o libre). Año 2021 – Sector Eléctrico



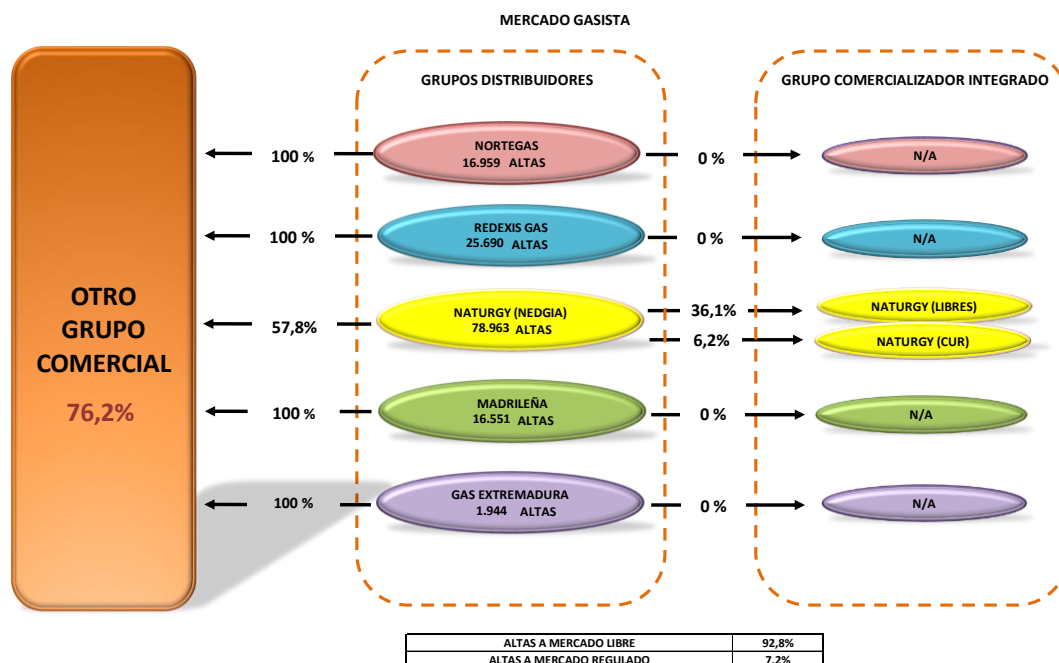
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Notas: La comercializadora del Grupo EDP recoge los datos de altas correspondientes a EDP Clientes. El Grupo EDP es propietario del grupo de distribución eléctrica de Viesgo al haber sido autorizada la operación de compra en diciembre de 2020. El porcentaje de altas indicado, referente al número de puntos de suministro con destino "Otro grupo comercial" incluye las altas que se activan tanto en el mercado regulado como en el mercado libre, en cualquier comercializador no perteneciente al grupo verticalmente integrado con el distribuidor de ese punto de suministro.

En el **sector gasista**, el 92,8% de las altas se activaron en comercializadores libres, entre las que, el 21,9% se activaron a favor de comercializadores libres verticalmente integrados con el distribuidor; mientras que se produjeron un 7,2% de altas a favor de un comercializador de referencia (12,7% en el año 2019). El 36,1% de las altas en el área de distribución del Grupo Naturgy, se producen a favor de los comercializadores libres de su grupo.

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

Gráfico 40. Desglose del destino de las altas (CUR, libre y a grupos verticalmente integrados o no). Año 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.

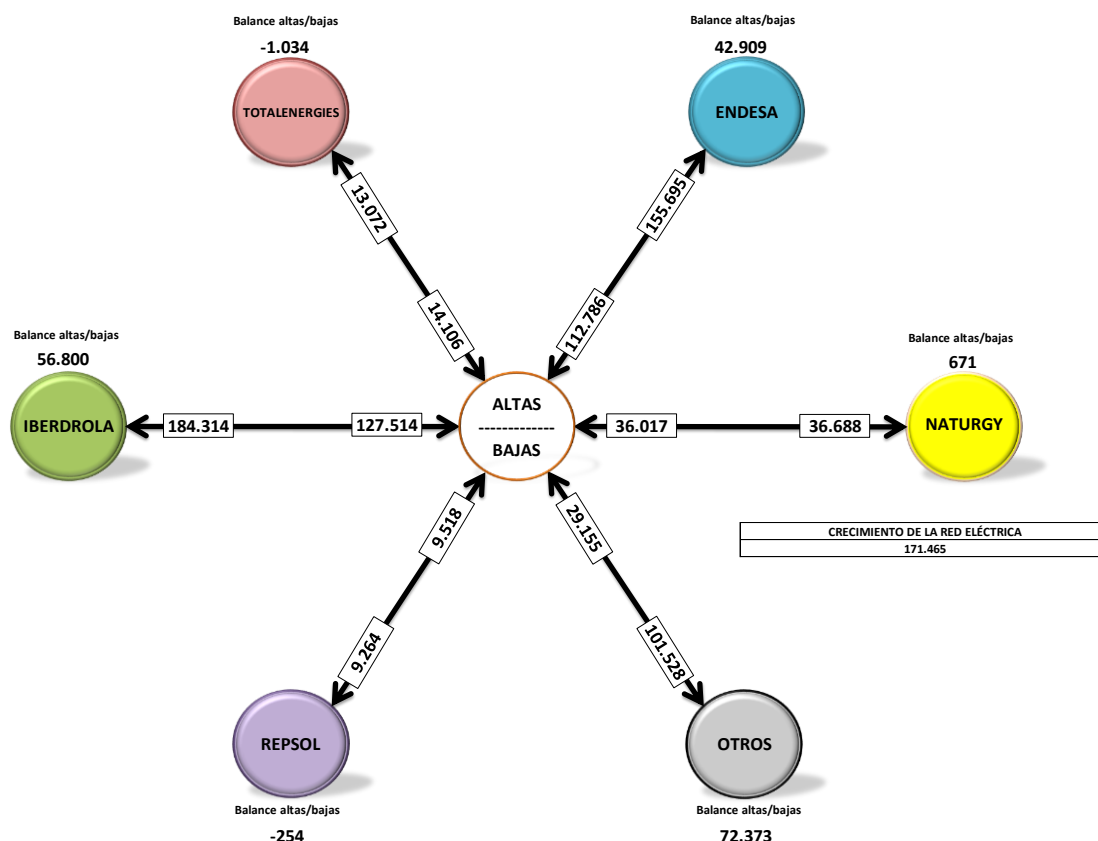
7. BALANCE DE LOS COMERCIALIZADORES CON MAYORES CUOTAS (PUNTOS DE SUMINISTRO)

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 año 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 año 2021.

En el **sector eléctrico**, en el cuarto trimestre de 2021, sobre un balance de altas/bajas positivo de 50.672 nuevos puntos de suministro, destacaron los datos de los comercializadores pertenecientes a los grupos “Otros”, Endesa e Iberdrola con aumentos de 22.011, 18.966 y 9.007 nuevos puntos de suministro, respectivamente. Sólo el Grupo TotalEnergies tuvo un balance de altas/bajas negativo (-864; -0,1%). En el total del año 2021, sobre un balance de altas/bajas positivo de 171.465 nuevos puntos de suministro, destacaron los datos de los comercializadores pertenecientes a los grupos “Otros”, Iberdrola y Endesa con

incrementos de 72.373, 56.800 y 42.909 puntos de suministro, respectivamente. El Grupo TotalEnergies fue el grupo que tuvo un balance de altas/bajas más negativo (perdió 1.034 puntos de suministro).

Gráfico 41. Altas y bajas en grupos comerciales. Año 2021 – Sector Eléctrico

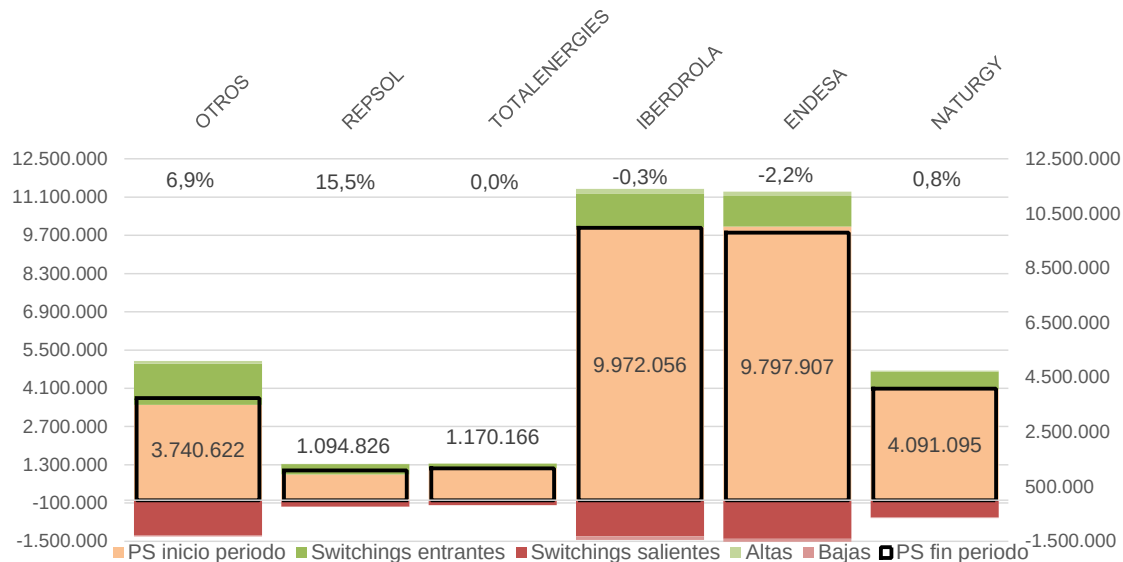


Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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 año 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 +241.071 (+6,9%)** y del **Grupo Repsol de +146.941 (+15,5%)** puntos de suministro adicionales comparándolos con el trimestre anterior. El incremento de la cartera de clientes del Grupo Repsol y del Grupo “Otros” proviene en su mayoría de procesos de cambio de comercializador. Por otra parte, con un balance total negativo de puntos de suministro eléctricos, se encontraron los comercializadores de los grupos energéticos **Iberdrola con -25.193 (-0,3%)** y **Endesa con -222.182 (-2,2%)**.

Gráfico 42. Resumen balance total de los grupos comercializadores en 2021 – Sector Eléctrico

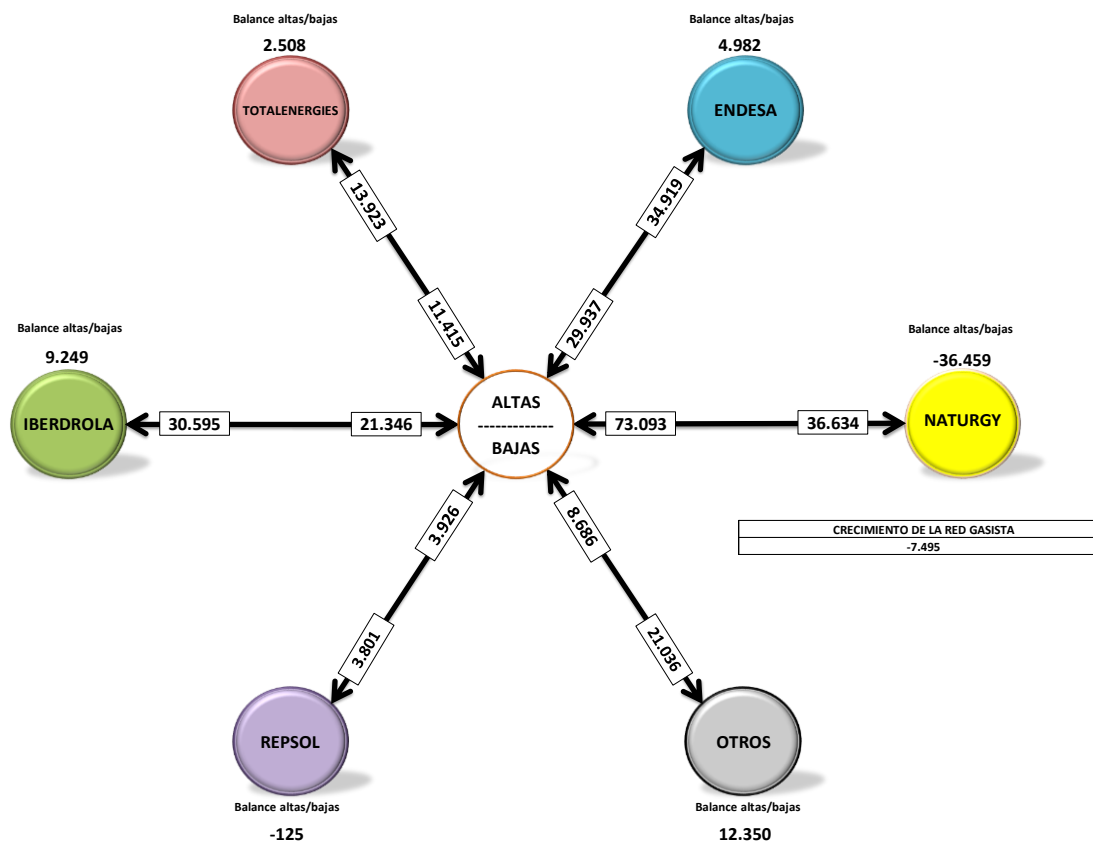


Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se incluye la tasa de variación de puntos de suministro y el número de puntos de suministro a finales de 2021 por grupo comercializador y la agrupación de comercializadores "Otros".

En el **sector gasista**, en el cuarto trimestre de 2021, se observó un balance de altas/bajas total positivo, de +2.927 suministros. El Grupo Naturgy fue el único grupo que sufrió pérdidas con un balance de altas/bajas negativo de -7.706 puntos de suministro este trimestre (-14.032 en el tercer trimestre de 2021). Los grupos "Otros", Endesa e Iberdrola presentaron un balance de altas/bajas positivos de +4.769, +2.420 y +2.319 suministros respectivamente. En el año 2021, se observó un balance de altas/bajas total negativo, de -7.495 suministros. Destacaron los datos obtenidos por los comercializadores pertenecientes a los grupos "Otros", Iberdrola, Endesa, y TotalEnergies con 12.350, 9.249, 4.982 y 2.508 nuevos suministros. El Grupo Naturgy fue el que tuvo un balance de altas/bajas más negativo (-36.459).

Gráfico 43. Altas y bajas en grupos comerciales. Año 2021 – Sector Gasista

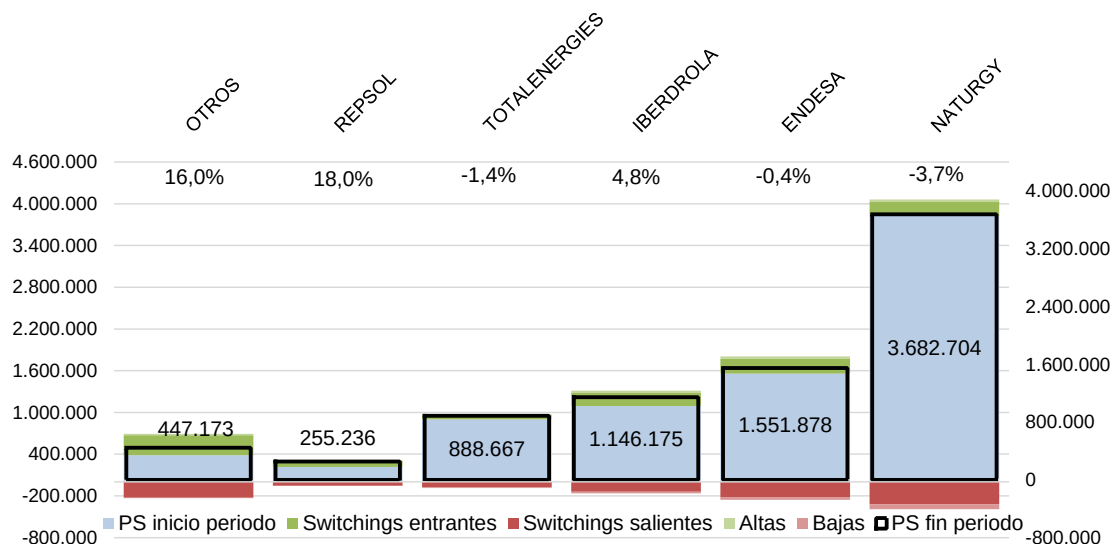


Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: los datos del Grupo TotalEnergies recogen las altas y bajas de las Comercializadoras: Baser Comercializadora de referencia, TotalEnergies Clientes y TotalEnergies Electricidad y Gas España de 2021.

Si además se añaden a estos valores los saldos comerciales, destacó el balance total positivo de la **agrupación de comercializadores independientes “Otros”** al aumentar **+61.564 (+16%)** puntos de suministro, el del **Grupo Iberdrola +52.889 (+4,8%)** y el del **Grupo Repsol**, con **+38.968 (+18%)** puntos de suministro adicionales. Por otro lado, destacó el balance total negativo del Grupo **Naturgy con una pérdida de -143.194 (-3,7%)** puntos de suministro durante el año 2021.

Gráfico 44. Resumen balance total de los grupos comercializadores en 2021 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se incluye la tasa de variación de puntos de suministro y el número de puntos de suministro a finales de 2021 por grupo comercializador y la agrupación de comercializadores "Otros".

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

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

Adicionalmente, conviene aclarar que:

[INICIO CONFIDENCIAL]

[FIN CONFIDENCIAL].

En las tablas 28 y 29 se muestran las variaciones más relevantes de puntos de suministro por comercializador y sector en el año 2021.

En el **sector eléctrico**, los agentes incluidos en la siguiente tabla han experimentado incrementos o decrementos mayores de 3.000 clientes y unas variaciones relativas iguales o superiores a un 20% al finalizar 2021, con respecto a sus clientes del año anterior.

Tabla 28. Variaciones relevantes de puntos de suministro. Año 2021 – Sector Eléctrico

MERCADO	CÓDIGO COM.	COMERCIALIZADORA	VARIACIÓN ANUAL DE PS	VARIACIÓN % DE PS
Electricidad	R2-865	ALQUILER SEGURO ENERGÍA	4.521	N/A
Electricidad	R2-856	RECICLAJES ECOLÓGICOS NAGINI	4.518	N/A
Electricidad	R2-795	HANWHA ENERGY RETAIL SPAIN	6.583	8661,8%
Electricidad	R2-473	THE YELLOW ENERGY	5.549	4172,2%
Electricidad	R2-823	MASQLUZ 2020	26.800	808,7%
Electricidad	R2-784	SUMINISTRADOR IBÉRICO DE ENERGÍA	9.754	552,3%
Electricidad	R2-796	BON PREU	22.615	493,8%
Electricidad	R2-255	ACCIONA GREEN ENERGY DEVELOPMENTS	3.398	209,1%
Electricidad	R2-794	BIROU GAS	14.545	134,1%
Electricidad	R2-542	ENERGÍA COLECTIVA	69.216	129,7%
Electricidad	R2-758	ELECTRICIDAD ELEIA	14.296	118,0%
Electricidad	R2-772	BULB ENERGÍA IBÉRICA	10.168	88,0%
Electricidad	R2-771	OVO ENERGY SPAIN	3.235	56,8%
Electricidad	R2-565	PEPEENERGY	15.392	44,7%
Electricidad	R2-603	GEO ALTERNATIVA	22.115	43,3%
Electricidad	R2-288	ESCANDINAVA DE ELECTRICIDAD	4.105	37,8%
Electricidad	R2-242	FACTOR ENERGÍA ESPAÑA	5.977	33,9%
Electricidad	R2-408	HOLALUZ - CLIDOM	64.903	28,0%
Electricidad	R2-752	AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE	4.149	28,0%
Electricidad	R2-475	CYE ENERGÍA	3.027	24,2%
Electricidad	R2-460	GOIENER	3.629	21,9%
Electricidad	R2-109	FACTOR ENERGÍA	15.944	21,8%
Electricidad	R2-243	REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD	151.972	21,8%
Electricidad	R2-567	GAOLANIA SERVICIOS	6.584	21,3%
Electricidad	R2-583	FOX ENERGÍA	-6.199	-20,0%
Electricidad	R2-241	ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	-17.155	-21,0%
Electricidad	R2-235	AXPO IBERIA	-4.961	-21,8%
Electricidad	R2-476	SOLELEC IBÉRICA	-3.070	-23,6%
Electricidad	R2-558	ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	-35.420	-25,1%
Electricidad	R2-387	AUDAX RENOVABLES	-31.290	-41,0%
Electricidad	R2-586	LUVÓN ENERGÍA	-5.320	-45,3%
Electricidad	R2-529	MULTIENERGÍA VERDE	-6.826	-51,2%
Electricidad	R2-669	VIVE ENERGÍA ELÉCTRICA	-3.325	-55,8%
Electricidad	R2-084	ENERCOLUZ ENERGÍA	-6.887	-93,7%
Electricidad	R2-416	AURA ENERGÍA	-12.631	-97,0%
Electricidad	R2-499	ANOTHER ENERGY OPTION	-7.489	-99,8%
Electricidad	R2-679	CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	-38.864	-100,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes. Nota: Con fondo gris, los comercializadores con crecimientos de más del doble en el número de suministros durante 2021.

En el **sector gasista**, los agentes incluidos en la siguiente tabla han experimentado incrementos o decrementos mayores de 2.000 clientes y unas variaciones relativas iguales o superiores a un 20% al finalizar 2021, con respecto a sus clientes del año 2020.

Tabla 29. Variaciones relevantes de puntos de suministro. Año 2021 – Sector Gasista

MERCADO	CÓDIGO COM.	COMERCIALIZADORA	VARIACIÓN ANUAL DE PS	VARIACIÓN % DE PS
Gas	0737	ALQUILER SEGURO ENERGÍA	2.134	N/A
Gas	0609	WATIUM	5.183	N/A
Gas	0710	ELECTRICIDAD ELEIA	2.043	10752,6%
Gas	0704	MASQLUZ 2020	12.829	1182,4%
Gas	0600	MET ENERGÍA ESPAÑA	5.517	294,1%
Gas	0606	GEO ALTERNATIVA	22.432	292,6%
Gas	0671	GAOLANIA SERVICIOS	3.219	211,6%
Gas	0547	BIROU GAS	2.588	197,0%
Gas	0089	HOLALUZ - CLIDOM	24.829	57,4%
Gas	0638	ENERGÍA COLECTIVA	2.758	45,8%
Gas	0537	ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	15.378	38,1%
Gas	0038	ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	-3.263	-23,0%
Gas	0654	AUDAX RENOVABLES	-12.905	-48,1%
Gas	0546	REMICA COMERCIALIZADORA	-2.002	-75,9%
Gas	0088	CEPSA COMERCIAL PETRÓLEO	-29.220	-100,0%
Gas	0616	CHCUATRO GAS COMERCIALIZADORA	-3.617	-100,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes. Nota: Con fondo gris, los comercializadores con crecimientos de más del doble en el número de suministros durante 2021.

9. HECHOS RELEVANTES

Durante el 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 (69 comercializadores) o causaron baja (22 comercializadores) durante el año 2021³¹ se muestran en la Tabla 30.
- Los comercializadores gasistas que se dieron de alta (30 comercializadores) o causaron baja (14 comercializadores) durante el año 2021³² se muestran en la Tabla 31.

³¹ Según el “Listado de Comercializadoras de electricidad” publicado por la CNMC.

³² Según el “Listado de Comercializadoras de gas” publicado por la CNMC.

Tabla 30. Altas y Bajas de comercializadores eléctricos durante el año 2021

ESTADO	CÓDIGO COM.	COMERCIALIZADOR	FECHA
Alta	R2-843	COMERCIALIZADORA EUROPEA DE ENERGIA LIMPIA, S.L.	08/01/2021
Alta	R2-850	ETER ENERGIA, S.L.	12/01/2021
Alta	R2-852	TELECOR, S.A.U.	19/01/2021
Alta	R2-845	TU COMERCIALIZADORA DE ENERGÍA LUZ, DOS, TRES, S.L.	27/01/2021
Alta	R2-844	OK TU ENERGIA VERDE, S.L.	01/02/2021
Alta	R2-848	SIGNO ENERGY, S.L.	04/02/2021
Alta	R2-847	ENERVER ENERGIA, S.L.	12/02/2021
Alta	R2-851	LIBERA ENERGIAS RENOVABLES, S.L.	10/02/2021
Alta	R2-849	ALUMBRA CORPORACIÓN, S.L.	15/02/2021
Alta	R2-854	CONTALLUM ENERGIA, S.L.	15/02/2021
Alta	R2-855	ADS ENERGIA AUDITORES Y CONSULTORES, S.L.	15/02/2021
Alta	R2-856	RECICLAJES ECOLOGICOS NAGINI, S.L.	25/02/2021
Alta	R2-858	CAUDALIA SOLUCIONES, S.L.	01/03/2021
Alta	R2-859	RELUZCA ENERGÍA, S.L.	03/03/2021
Alta	R2-853	ANILLACO ENERGIA, S.L.	05/03/2021
Alta	R2-861	ENERGÍA ECOLÓGICA ECONÓMICA, S.L.	07/03/2021
Alta	R2-863	LIDERA COMERCIALIZADORA ENERGIA, S.L.	10/03/2021
Alta	R2-857	TUCAN ENERGIA, S.L.	15/03/2021
Alta	R2-860	GURBTEC ENERGIA, S.L.	15/03/2021
Alta	R2-864	EMAYA, S.A.	23/03/2021
Alta	R2-865	ALQUILER SEGURO ENERGÍA, S.A.	26/03/2021
Alta	R2-866	FEED ENERGÍA, S.L.	30/03/2021
Alta	R2-846	MI ENERGIA TU ENERGIA SOLUCIONES, S.A.	01/04/2021
Alta	R2-862	SOLWE ENERGIA, S.L.	01/04/2021
Alta	R2-867	E-LUZ ENERGY SOLUTIONS, S.L.	15/04/2021
Alta	R2-868	SEVEN TRADE SOLUTIONS, S.L.U.	13/05/2021
Alta	R2-869	RECICLAJES ECOLOGICOS CHANDUY, S.L.	03/05/2021
Alta	R2-870	URANOSCOPIAE III ENERGIA, S.L.	18/05/2021
Alta	R2-871	IBERICA IMPULSA, S.L.	01/06/2021
Alta	R2-872	CLOUD ENERGY SYSTEM, S.L.	13/05/2021
Alta	R2-873	ULTREYA SOLUCIONES, S.L.	26/05/2021
Alta	R2-874	UNNA GREENENERGY SERVICES, S.L.	09/06/2021
Alta	R2-875	ENERGIAS ZINQUETA COMERCIALIZADORA, S.L.U.	23/06/2021
Alta	R2-876	SOLAR EAAS, S.L.	13/05/2021
Alta	R2-877	BEROIL ENERGIA ELÉCTRICA, S.L.	10/06/2021
Alta	R2-880	HELIOS ENERGÍA INTELIGENTE, S.L.	22/06/2021
Alta	R2-881	RCM ENERGIA GROUP, S.L.	29/06/2021
Alta	R2-889	ENERGY ON BY KASUMI, S.L.	28/06/2021
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
Alta	R2-904	DEEPI ESPAÑA, S.L.	04/10/2021
Alta	R2-887	AMPERIOS ENERGY TRADE, S.L.	07/10/2021
Alta	R2-906	EMOTION SMART MOBILITY, S.L.	08/10/2021
Alta	R2-892	ENERGY INTERSOL 15, S.L.	14/10/2021
Alta	R2-890	LUZIERNA ZERO, S.L.	20/10/2021
Alta	R2-899	MIGRA ENERGIA, S.L.	22/10/2021
Alta	R2-891	PROSOL ENERGIA COMERCIALIZADORA, S.L.	25/10/2021
Alta	R2-898	SAPIENS ENERGIA COOP.V	26/10/2021
Alta	R2-893	NRG COMERCIALIZACION DE ENERGIA, S.L.	06/11/2021
Alta	R2-895	MYEN XXI, S.L.	08/11/2021
Alta	R2-894	MULTISERVICIOS TECNOLÓGICOS, S.A.	11/11/2021
Alta	R2-903	ASTRALCAD ENERGIA, S.L.	11/11/2021
Alta	R2-897	NEXT ENERGIA XXI, S.L.	15/11/2021
Alta	R2-905	LUMENAZA GMBH	30/11/2021
Alta	R2-907	MARTIN LOPEZ DE PETROLEOS, S.L.	01/12/2021
Alta	R2-924	AHORRA ENERGIA ASESORES, S.L.	02/12/2021
Alta	R2-900	URANOSCOPIAE ENERGÍA V, S.L.	02/12/2021
Alta	R2-901	3D SMART ENERGY, S.L.	08/12/2021
Alta	R2-902	FIBERLUZ COMERCIALIZADORA, S.L.	10/12/2021
Alta	R2-908	ENERGIAS RENOVADORAS, S.L.	13/12/2021
Alta	R2-913	HSAT21 ENERGIA, S.L.	14/12/2021
Alta	R2-910	COMPAÑÍA DEL SOL DE ELECTRICIDAD, S.L.	21/12/2021

ESTADO	CÓDIGO COM.	COMERCIALIZADOR	FECHA
Baja	R2-703	VOLSLUM, S.L.	05/02/2021
Baja	R2-544	TRAILSTONE GMBH	12/02/2021
Baja	R2-713	NATURWATIO, S.L.U.	14/03/2021
Baja	R2-777	LYS ENERGÍAS RENOVABLES, S.L.	15/03/2021
Baja	R2-440	HOLDING SLOVENSKE ELEKTRARNE D.O.O.	12/04/2021
Baja	R2-561	ELYGAS POWER, S.L.	30/04/2021
Baja	R2-800	FACTOR INTEGRAL TRADING SERVICES, S.A.U.	13/05/2021
Baja	R2-522	ENERGIA NARANJA, S.L.	19/05/2021
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	IBERRED 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
Baja	R2-751	LORCA ENERGIA, S.L.	01/10/2021
Baja	R2-552	MI ELECTRICA, S.L.	02/11/2021
Baja	R2-439	ECOEQ ENERGÉTICA, S.L.	15/12/2021
Baja	R2-584	AQUI ENERGIA	09/12/2021
Baja	R2-595	EMASP SOCIEDAD COOPERATIVA	17/12/2021
Baja	R2-499	ANOTHER ENERGY OPTION, S.L.	19/12/2021
Baja	R2-816	SECOM CENTRAL DE COMPRAS, S.L.	19/12/2021
Baja	R2-605	PHOTON GESTION, S.L.	31/12/2021
Baja	R2-776	TAMECO ENERGIA, S.L.U.	31/12/2021

Tabla 31. Altas y bajas de comercializadores gasistas durante el año 2021

ESTADO	CÓDIGO COM.	COMERCIALIZADOR	FECHA
Alta	68	FORTIA ENERGIA, S.L.	01/01/2021
Alta	723	ENERGÍA ECOLÓGICA ECONÓMICA, S.L.	01/01/2021
Alta	724	IBERRED SOLUTIONS, S.L.	01/01/2021
Alta	726	BON PREU, S.A.U.	01/01/2021
Alta	718	BLUEGREEN ENERGY SPAIN, S.L.	31/01/2021
Alta	733	HENARENERGIA, S.L.	19/02/2021
Alta	581	ELEVA 2 COMERCIALIZADORA, S.L.	01/03/2021
Alta	725	EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTES DE MADRID, S.A.	01/04/2021
Alta	737	ALQUILER SEGURO ENERGÍA, S.L.	01/04/2021
Alta	738	FEED ENERGÍA, S.L.	01/04/2021
Alta	735	ALUMBRA CORPORACION, S.L.	15/04/2021
Alta	743	GLOBELIGHT ENERGY, S.L.	01/05/2021
Alta	716	IBERCOEN ENERGIA, S.A.	01/06/2021
Alta	731	ALAS ENERGY GAS, S.L.	01/06/2021
Alta	739	TRADE UNIVERSAL ENERGY, S.A.	01/06/2021
Alta	740	CALORÍFICA DOMÉSTICA, S.L.	01/06/2021
Alta	729	CYE ENERGIA, S.L.	15/06/2021
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
Alta	745	AGRI-ENERGIA, S.A.	01/10/2021
Alta	748	TU COMERCIALIZADORA DE ENERGÍA LUZ, DOS, TRES, S.L.	01/10/2021
Alta	751	QUASAR GAS, S.L.	01/10/2021
Alta	752	BUTIK ENERGIA, S.L.	01/10/2021
Alta	757	TELECOR, S.A.U	01/10/2021
Alta	754	CIDE HCENERGIA, S.A.	30/10/2021
Alta	758	NATURGY NUEVAS ENERGIAS, S.L.U.	15/12/2021
Alta	761	COLABORA ENERGIA-ARGUS, S.L.	24/12/2021

ESTADO	CÓDIGO COM.	COMERCIALIZADOR	FECHA
Baja	544	GNERA ENERGÍA Y TECNOLOGÍA, S.L.	01/01/2021
Baja	639	GAS MARINE LNG, S.L.	01/02/2021
Baja	678	TIERRA ATOMIZADA, S.A.	01/02/2021
Baja	616	CHCUATRO GAS COMERCIALIZADORA, S.L.	06/02/2021
Baja	709	ALSET COMERCIALIZADORA, S.L.	03/03/2021
Baja	31	IBERDROLA, S.A.	03/04/2021
Baja	53	IBERDROLA GENERACIÓN, S.A.U.	03/04/2021
Baja	718	BLUEGREEN ENERGY SPAIN, S.L.	03/04/2021
Baja	46	REPSOL GENERACIÓN ELÉCTRICA, S.L.U.	02/07/2021
Baja	724	IBERRED SOLUTIONS, S.L.	03/10/2021
Baja	739	TRADE UNIVERSAL ENERGY, S.A.	16/10/2021
Baja	531	MULTIENERGIA VERDE, S.L.	01/11/2021
Baja	566	TAMECO ENERGIA, S.L.U.	19/12/2021
Baja	546	CIBELES ENERGIA CENTURY21 GO, S.A.U	31/12/2021

- Con relación a denuncias presentadas por consumidores, asociaciones de consumidores y organismos de consumo, por incidencias en el cambio de comercializador, por incumplimiento de las medidas de protección al consumidor relacionadas con los cambios de comercializador, la CNMC dictó dieciséis resoluciones sancionadoras durante el año 2021 contra 11 agentes.

Tabla 32. Sancionadores aprobados durante 2021.

AGENTE	SANCIONADOR	FECHA DE APROBACIÓN	INFRACCIÓN	SANCIÓN (€)
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	SNC/DE/143/19	27/05/2021	Art.110.i 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 €
	SNC/DE/060/21	22/12/2021	65.25 LSE	64.000 €
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.	SNC/DE/031/20	14/10/2021	65.43 LSE	1.500.000 €
AUDAX RENOVABLES, S.A.	SNC/DE/006/20	14/10/2021	65.25 LSE	32.000 €
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA S.L.U.	SNC/DE/100/21	18/11/2021	65.3 LSE	6.000 €
UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN	SNC/DE/003/20	18/11/2021	65.25 LSE	80.000 €
NATURGY IBERIA, S.A.	SNC/DE/107/21	22/12/2021	65.25 LSE	12.000 €
RELAX ENERGÍA, S.L.	SNC/DE/108/21	22/12/2021	65.25 LSE	40.000 €

Fuente: CNMC.

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

Durante los años 2019, 2020, 2021 y primer semestre de 2022, se han tramitado respectivamente 157, 172, 270 y 232 (en sólo seis meses) 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. Desde el año 2021 se ha producido un fuerte incremento de las denuncias recibidas en la CNMC por los consumidores de electricidad contra las empresas comercializadoras por contrataciones sin consentimiento, cuyo origen se encuentra en la asignación errónea del código CUPS (Código Unificado de Punto de Suministro) durante el proceso de formalización de la contratación. Con ello, se vincula el suministro a otro titular ajeno a este CUPS, y que por tanto no sería el usuario efectivo de la energía o de justo título. Esta problemática comúnmente se denomina “*cruce de CUPS*”. Esta casuística está teniendo lugar de forma más asidua en unas comercializadoras que en otras. Desde enero de 2021 al 30 de junio de 2022, son 4 las comercializadoras que aglutinan el 71% del total de las denuncias causadas por un “*cruce de CUPS*”. Este tipo de denuncias supone el 15% , 33% y 29% del total de denuncias por cambio de comercializador sin consentimiento en el año 2020, 2021 y primer semestre de 2022 recibidas en la CNMC. Del mismo modo, en las consultas recibidas en el “buzón de cambio de comercializador”, el 25% de las consultas realizadas fueron relativas a problemas derivados de “*cruces de CUPS*” en 2021 y alcanzaron el 49% en el primer semestre de 2022 (134 sobre un total de 276).

En definitiva, dado el fuerte incremento de los casos de denuncias motivados por los “*cruces de CUPS*”, que tienen grandes perjuicios para los consumidores

implicados, la CNMC considera necesario llevar a cabo dos actuaciones: a) emitir una serie de *recomendaciones dirigidas a los comercializadores y distribuidores* con el objeto de reducir la incidencia de esta problemática; y b) iniciar el trámite de una *Decisión Jurídicamente Vinculante* dirigida a las empresas en las que este problema tiene más incidencia. En el Anexo II se incluyen dichas recomendaciones.

- En enero 2021, CEPSA anunció la venta del negocio de electricidad y de gas residencial a la Compañía Mi Podo (GEO ALTERNATIVA S.L.).
- El 11 de febrero de 2021, la Comisión Europea recibió la notificación del proyecto de concentración por el que la empresa ENI adquiere el control exclusivo de ALDRO ENERGÍA. La CE aprobó esta operación de concentración. (Asunto M.10178— Eni/Aldro EyS/Instalaciones MD).
- CIDE Servicios Comerciales adquirió la totalidad de la propiedad de CHC Energía mediante la compra a EDP Energía de su participación en la compañía. CHC Energía pasa a ser un grupo independiente con un único accionista. La compraventa de acciones se formalizó definitivamente el 25 de febrero de 2021.
- El 9 de marzo de 2021, REPSOL anuncia la compra de la mayoría accionarial de la comercializadora de electricidad y gas GANA ENERGÍA (GAOLANIA SERVICIOS).
- En abril de 2021, la comercializadora eléctrica WATIUM pasa a formar parte del Grupo VISALIA. El 1 de julio de 2021, WATIUM se dará de alta como comercializadora gasista.
- ENERGÍA ECOLÓGICA ECONÓMICA y FEED ENERGÍA, S.L. se dieron de alta como comercializadores gasistas en enero de 2021 y en abril de 2021 respectivamente. Ambas también se dieron de alta como comercializadores eléctricos en marzo de 2021 (Grupo Audax).
- El 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 28 de mayo de 2021, el Grupo Total durante su junta de accionistas informó del cambio de denominación del Grupo. TOTAL GAZ ELECTRICITÉ HOLDINGS FRANCE pasó a ser TOTALENERGIES GAZ & ELECTRICITÉ HOLDINGS. De la misma forma, el Grupo Total en España pasa a ser el Grupo TotalEnergies. 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 denominarsen TOTALENERGIES ELECTRICIDAD Y GAS ESPAÑA, S.A.U., TOTALENERGIES CLIENTES, S.A.U. y TOTALENERGIES MERCADO, S.A.U.

- 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 22 de julio de 2021, la empresa Redexis Gas, S.A. cambió su denominación social a Redexis, S.A.
- En diciembre de 2021, la comercializadora eléctrica Bulb Energía Eléctrica, S.L. pasa a formar parte del Grupo Holaluz.
- En el año 2021, las comercializadoras de energía eléctrica, IBERRED SOLUTIONS, S.L., TESLA MANAGEMENT, S.L, ANOTHER ENERGY OPTION, S.L. y SECOM CENTRAL DE COMPRAS, S.L., han sido inhabilitadas para el desarrollo de la actividad de comercialización de energía eléctrica. Las comercializadoras CHCUATRO GAS COMERCIALIZADORA, S.L. y TAMECO ENERGÍA, S.L.U. han sido inhabilitada para el ejercicio de la actividad de comercialización de gas natural en el año 2021.

[INICIO CONFIDENCIAL]

[FIN CONFIDENCIAL]

10. RESUMEN Y CONCLUSIONES

Primera. – Estructura del mercado eléctrico. A 31 de diciembre de 2021, el mercado eléctrico estaba compuesto por 29,9 millones de puntos de suministro aproximadamente, de los cuales 10,1 millones se suministraban a través de un Comercializador de Referencia o COR (33,7%), mientras que el resto, 19,8 millones, se suministraban a través de un comercializador libre (66,3%). Los cuatro grupos comercializadores con mayor cuota suministraban el 76,9% del total de los puntos de suministro del mercado libre (tres años antes suministraban el 83,9%). Por segmentos, estos comercializadores suministraron al 77,6% de los consumidores del segmento doméstico-comercial, al 61,3% de las pymes, al 65,5% de la industria y al 32,3% del vehículo eléctrico. Considerando la totalidad de los puntos de suministro, se observó que el Grupo Iberdrola, con 10 millones de puntos de suministro aproximadamente, obtiene la mayor cuota integrada del mercado (33,4%), seguida por el Grupo Endesa con 9,8 millones (32,8%) y por el Grupo Naturgy con 4,1 millones (13,7%). No obstante, esto supone unas pérdidas de clientes en los últimos tres años de 150.000, 655.000 y 425.000,

respectivamente. El Grupo TotalEnergies obtiene a 31 de diciembre 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 4,8 millones de puntos de suministro (16,2%). En los últimos tres años, Repsol incrementó su número de clientes en 400.000 y el resto de Comercializadores en casi 1,3 millones.

Segunda. – Estructura del mercado gasista. A 31 de diciembre 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 (19,1%); mientras que el resto, casi 6,5 millones se suministraron por comercializadores en el mercado libre (80,9%). Los cuatro grupos 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 96,1%). Por segmentos, estos grupos suministran al 89,4% de los consumidores del segmento doméstico-comercial, al 66% de las pymes y al 51,9% de la industria. 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 (46,2%), seguido por el Grupo Endesa, con 1,6 millones (19,5%), y por el Grupo Iberdrola con más de 1,1 millones de puntos de suministro (14,4%). Esto supone unas pérdidas de clientes en los últimos tres años en Naturgy de 505.000 clientes, y por su parte unas ganancias de los Grupos Endesa e Iberdrola de 17.000 y 122.000 clientes, respectivamente. El Grupo TotalEnergies alcanzó los 0,9 millones de puntos de suministro (11,1%). El Grupo Repsol y el resto de Comercializadores, en su conjunto, representaron 0,7 millones de puntos de suministro (8,8%). En los últimos tres años, Repsol incrementó su número de clientes en 154.000 y el resto de Comercializadores en algo más de 300.000.

Tercera. – Tasas de cambio de comercializador (switching). La tasa anual de *switching* en el sector eléctrico fue del 17% (por segmentos: 16,6% en el sector doméstico-comercial, 29,2% en el sector de las pymes y 17% en el industrial), mientras que en el sector gasista fue del 13% (por segmentos: 12,9 % en el sector doméstico-comercial, 21,3% en el sector de las pymes y 26,3% en el industrial). Las mayores tasas en pymes e industria evidencian un mayor grado de competencia en estos segmentos.

- En el sector eléctrico, las provincias de Almería (20,4%), Sevilla (20,1%) y Badajoz (20,0%) fueron las que registraron en 2021 mayores tasas de cambio.
- En el sector gasista, las provincias de Huelva (18,3%) y Huesca (17,6%) fueron las que sobresalieron más en su tasa de cambio de comercializador al presentar los valores más altos del año 2021.
- Finalmente, las comunidades autónomas de Andalucía, Murcia, Madrid, Baleares, Extremadura, Castilla-La Mancha y Cataluña, presentaron las

mayores tasas de cambio de comercializador (por encima del 17%) en el mercado eléctrico durante 2021. En el mercado gasista, las comunidades autónomas de Baleares, Andalucía, Aragón, Castilla-La Mancha y Extremadura, presentaron las mayores tasas de cambio de comercializador (por encima del 14%).

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

- ***Tiempos medios de cambio de comercializador en el año 2021 (perspectiva del comercializador).*** Los tiempos medios desde que el cliente otorga su consentimiento al comercializador hasta que el distribuidor activa el cambio fueron de 5,5 días en el sector eléctrico, y de 4,4 días en el sector gasista. Esto supuso un descenso durante el último año de 1,6 días en electricidad y de 1,8 días en gas natural. Estos tiempos medios varían entre los distintos comercializadores. Así, se destacan en el informe a 26 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 año 2021 (perspectiva del distribuidor).*** Los tiempos medios del distribuidor en los cambios de comercializador solicitados en la modalidad “cuanto antes” y que no requieren de actuación en campo, han sido de 0,9 días en electricidad y de 0,3 días en gas.

Quinta. – *Análisis de eficacia: Tasas de rechazo de solicitudes de cambio de comercializador.* En el año 2021, las tasas de rechazo de cambio de comercializador aumentaron 0,2 puntos en el sector eléctrico y 0,9 puntos en el sector gasista con respecto a los valores presentados el año anterior:

- En el sector eléctrico, la tasa de rechazo registrada fue del 11,6% (11,4% en el año 2020). Destacaron por presentar las menores tasas de rechazo, de entre los cinco *comercializadores* libres con mayores cuotas (en puntos de suministro), *Endesa Energía* (6,8%) y del resto de comercializadores, *Factor Energía España* (5,1%), *Som Energía* (6%) y *Electricidad ELEIA* (6,6%). De entre los distribuidores destacó el *Grupo Iberdrola* (8,4%).
- En el sector gasista, la tasa de rechazo obtenida fue del 14,8% (13,9% en el año 2020). Destacaron por presentar las menores tasas de rechazo, de entre los cinco *comercializadores* libres con mayores cuotas (puntos de suministro), *Repsol Comercializadora de Electricidad y Gas* (9%) y del resto de comercializadores, *AB Energía 1903* (4,1%) y *Ads Energy* 8.0 (5%). De entre los *distribuidores* destacaron *Nortegas* (14,4%) y *Naturgy* (14,3%).

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

Sexta. – Movimientos entre mercado libre y regulado. En ambos sectores, los movimientos predominantes, como en años anteriores, corresponden a cambios de comercializador en el mercado libre. Por otra parte, en el año 2021, los movimientos desde el mercado libre al regulado han sido del 8,5% en el sector eléctrico y 6,6% en el gasista; y los movimientos del regulado al libre han sido del 24,8% en el sector eléctrico y 10,9% en el gasista.

Séptima. – Movimientos entre comercializadores del mismo grupo empresarial. En el año 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 (58,3% de la totalidad de cambios; 57,7% el año anterior); siendo Iberdrola (72% 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 31,1% (23,4% en el año 2020), siendo los grupos con mayor fidelización de clientes: Iberdrola (60,4% de Curenergía) y ENDESA (40,7% de ENERGÍA XXI).

Octava. – Nuevas altas de puntos de suministro y tiempos medios del proceso de alta. Se han declarado 500.561 activaciones de nuevas altas en áreas de distribución eléctricas, y 140.908 activaciones de nuevas altas en las áreas de distribución gasista durante el año 2021. Los tiempos medios del distribuidor en los procesos de alta solicitados en la modalidad “cuanto antes” han sido de 4,2 días en electricidad y de 10,4 días en gas.

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

- En el sector eléctrico, el 91,7% de las altas se activaron en comercializadores libres. De esas altas, el 61,2% se realizaron a favor de comercializadores verticalmente integrados con el distribuidor.
- En el sector gasista, el 92,8% de las altas se activaron en comercializadores libres, entre las que, el 21,9% se activaron a favor de comercializadores libres verticalmente integrados con el distribuidor³³.

Décima. – Balance total de puntos de suministro. Se incluye el balance total de puntos de suministro, como consecuencia de las altas/bajas y de los cambios de comercializador habidos en el año 2021:

³³ 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).

- En el sector eléctrico, se obtuvo un balance de altas/bajas positivo de 171.465 puntos de suministro, destacaron los datos de los comercializadores pertenecientes a los grupos “Otros”, Iberdrola y Endesa con incrementos de 72.373, 56.800 y 42.909 puntos de suministro, respectivamente. El Grupo TotalEnergies fue el grupo que tuvo un balance de altas/bajas más negativo (perdió 1.034 puntos de suministro).
- En el sector gasista, se observó un balance de altas/bajas total negativo, de -7.495 suministros. Destacaron los datos obtenidos por los comercializadores pertenecientes a los grupos “Otros”, Iberdrola, Endesa, y TotalEnergies con 12.350, 9.249, 4.982 y 2.508 nuevos suministros. El Grupo Naturgy fue el que tuvo un balance de altas/bajas más negativo (-36.459).

Undécima.- Cruces de CUPS. Durante el año 2021 (y en gran parte de 2022) se ha experimentado un fuerte incremento de los casos de denuncias motivados por los “*cruces de CUPS*”, que tienen grandes perjuicios para los consumidores implicados (tanto el contratante como el que experimenta que erróneamente se utiliza su CUPS en un contrato no deseado, con las dificultades posteriores para retornar a su situación inicial). La CNMC ha adoptado dos líneas de actuación: a) emitir una serie de *recomendaciones dirigidas a los comercializadores y distribuidores* con el objeto de reducir la incidencia de esta problemática; y b) iniciar el trámite para la aprobación de una *Decisión Jurídicamente Vinculante* dirigida a las empresas en las que este problema tiene más incidencia. En el Anexo II se incluyen dichas recomendaciones.

[INICIO CONFIDENCIAL]

[FIN CONFIDENCIAL]

ACUERDO

La Sala de Supervisión Regulatoria acuerda:

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

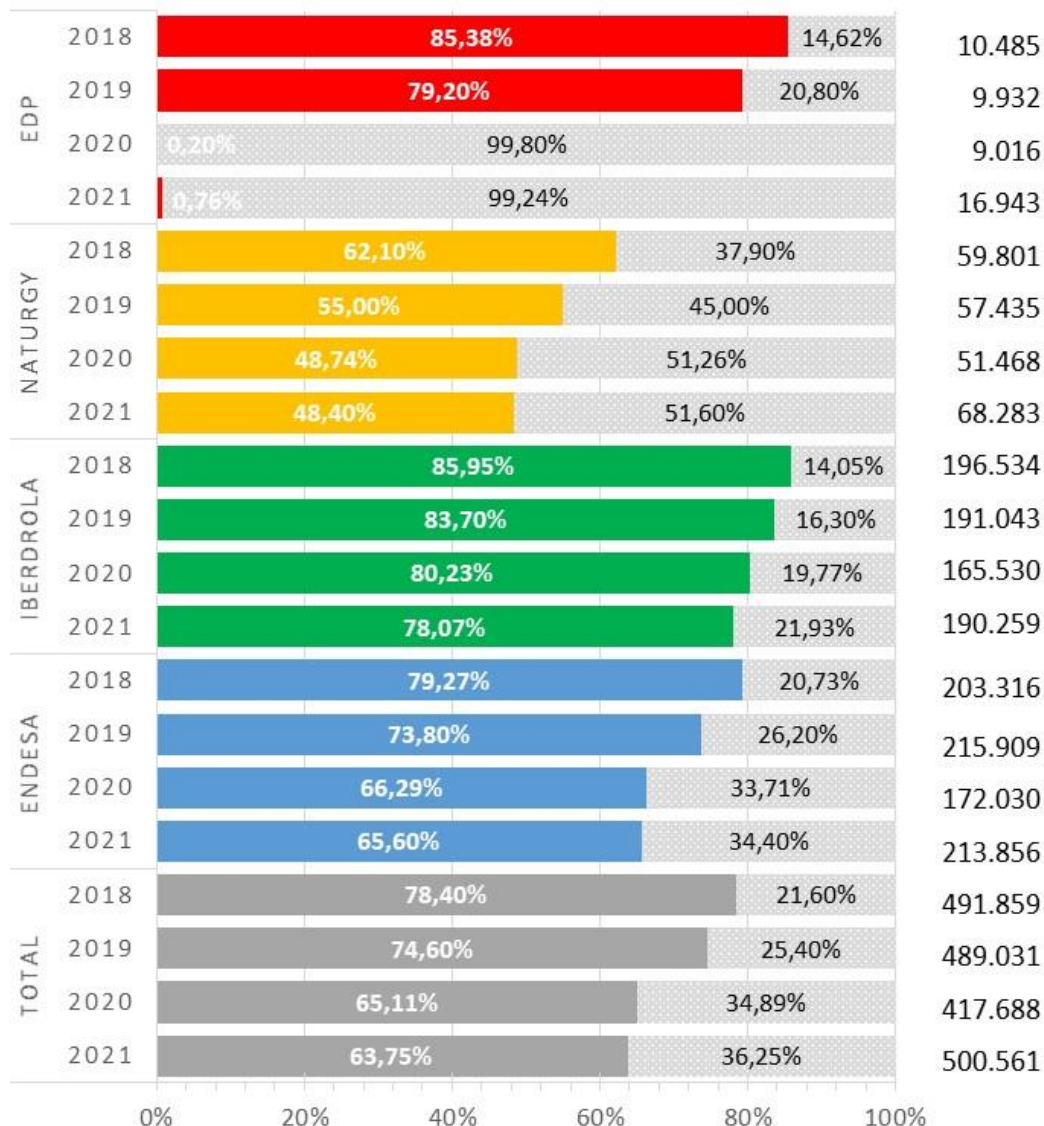
ANEXO I. ANÁLISIS DE LA INTEGRACIÓN VERTICAL EN EL MERCADO MINORISTA

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

En primer lugar, se analiza el porcentaje del total de altas del distribuidor que son suministradas por comercializadores del mismo grupo empresarial. En el gráfico siguiente, correspondiente al **sector eléctrico**, se representan los movimientos de altas por grupos verticalmente integrados, donde destacaron los siguientes resultados relativos al periodo 2018 - 2021:

- En el área de distribución del Grupo Iberdrola, se observó el porcentaje más elevado de altas suministradas por comercializadores pertenecientes al mismo grupo, con el 78,1% en 2021 (86% en 2018). Ha sido este grupo el que presentó un menor descenso en su tasa de altas de nuevos suministros en su área de distribución desde 2015, con 12,6 puntos menos.
- Los distribuidores que presentaron una mayor reducción de la tasa de altas en comercializadores del mismo grupo verticalmente integrado en el periodo comprendido entre los años 2018 y 2021 fueron los pertenecientes al Grupo Naturgy y al Grupo Endesa. Naturgy, pasó del 62,1% de captación en 2018, al 48,4% en 2021. Esto ha supuesto una reducción de 13,7 puntos en los últimos 3 años y de 32,5 puntos en los últimos 6 años. En el Grupo Endesa, el porcentaje de altas en sus redes de distribución durante el último año fue del 65,6%, mientras que en 2018 era del 79,3%. Para este grupo, la reducción de su tasa de captación de nuevas altas en su área de distribución ha sido de 26,1 puntos en los últimos seis años y de 13,7 en los últimos 3 años.
- Por su parte, el Grupo EDP, que presentaba la mayor tasa de captación de nuevas altas en su área de distribución en 2015, con un 94,3% de las activaciones, y que mantuvo esta situación durante los años siguientes; redujo dicho porcentaje de forma notable durante 2019, situándose en un 79,2% (6,2 puntos menos que en 2018). En el año 2020, se ha considerado a la comercializadora EDP Clientes como la comercializadora verticalmente integrada en el Grupo EDP al haber pasado EDP Energía y EDP Comercializadora a formar parte del Grupo Total, ahora Grupo TotalEnergies, en diciembre del año 2020.

Gráfico I.1 Porcentaje del total de altas que son suministradas por comercializadores del mismo grupo empresarial, por otros grupos, y altas totales por área de distribución entre los años 2018 y 2021 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se indica el total de altas por año y grupo distribuidor. El Total Nacional también incluye a otros pequeños grupos.

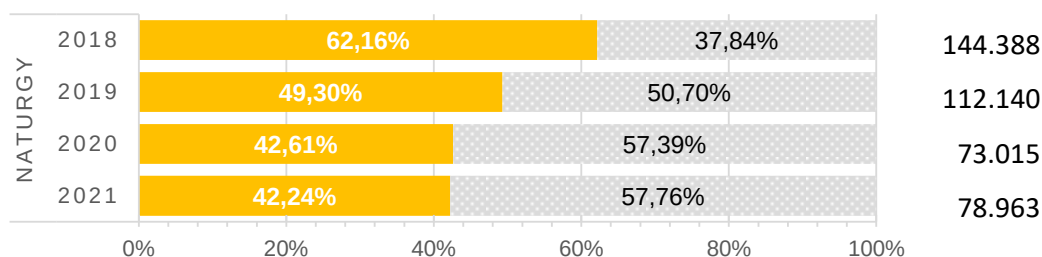
Notas: La comercializadora del Grupo EDP recoge los datos de altas correspondientes a EDP Clientes en 2020 y en 2021. El Grupo EDP es propietario del grupo de distribución eléctrica de Viesgo al haber sido autorizada la operación de compra en diciembre de 2020. En 2021, los datos del Grupo EDP incluyen los datos del área de distribución de Viesgo.

Los datos observados para el periodo comprendido entre los años 2018 y 2021 reflejan la importancia de la integración vertical con el distribuidor de la zona en el suministro a las nuevas altas de energía eléctrica. En el año 2021, el 63,8% de las más de 500 mil altas registradas en áreas de distribución donde existía un comercializador verticalmente integrado, se activaron a favor de comercializadores del mercado libre y del mercado regulado pertenecientes al mismo grupo que el distribuidor. Aunque dicho porcentaje ha disminuido durante el periodo objeto de análisis, la situación actual sigue reflejando una

concentración mayoritaria por parte de los comercializadores del mismo grupo que el distribuidor respecto a las nuevas altas.

En lo referente al **sector gasista**, los comercializadores del Grupo Naturgy suministraron el 42,2% de las altas de puntos de suministro en las zonas de distribución de dicho grupo en el año 2021. Este porcentaje suponía el 87,7% en el año 2015, y sufrió una reducción notable entre los años 2016 y 2017, de 24,4 puntos; y entre los años 2018 y 2019, de 12,9 puntos. Para el conjunto del periodo comprendido entre los años 2018 y 2021, la tasa de captación del grupo en su área de distribución se redujo notablemente; siendo en el último año, casi 20 puntos inferior a la registrada en 2018.

Gráfico I.2 Altas y porcentaje del total de altas que son suministradas por comercializadores del mismo grupo empresarial entre los años 2018 y 2021 - Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

En segundo lugar, por lo que se refiere a los cambios de comercializador que se producen desde el comercializador de referencia (COR) al comercializador libre del mismo grupo, el siguiente gráfico muestra los resultados correspondientes al **sector eléctrico** para el periodo comprendido entre los años 2018 y 2021.

Sobre un total de 1,26 millones de consumidores de energía eléctrica que salieron del comercializador de referencia en 2021, el 58,3% eligieron un comercializador libre del mismo grupo empresarial (733 mil suministros) al que pertenecían cuando se encontraban en el mercado regulado. Cabe señalar que en el año 2015 este porcentaje se situó en el 77,2%, por lo que la reducción en los últimos seis años ha supuesto 19,5 puntos menos. En los últimos 3 años, la reducción ha sido de 8,5 puntos. Para el conjunto de movimientos en el periodo comprendido entre los años 2018 y 2021, cambiaron del mercado regulado al mercado libre cerca de 3,25 millones de suministros, eligiendo el 61% de ellos permanecer en el mismo grupo comercializador.

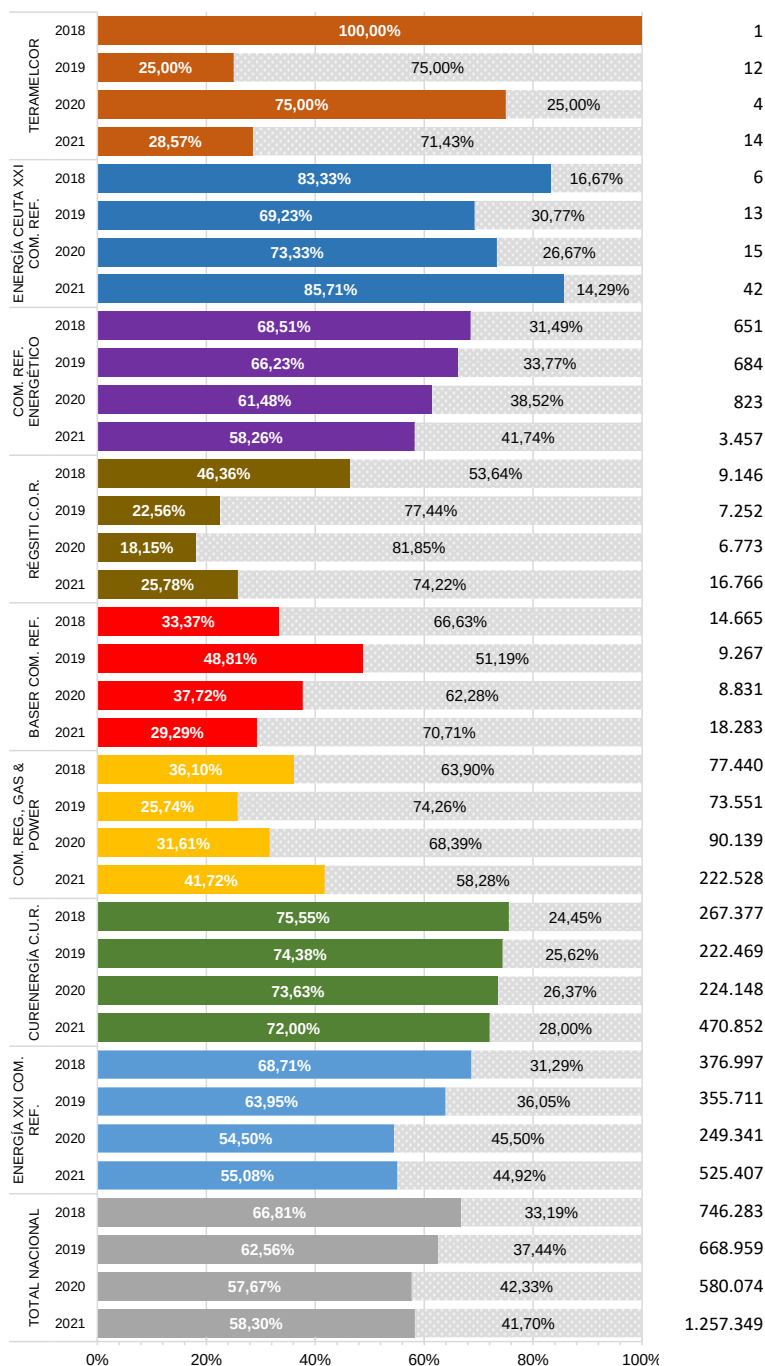
Analizando los casos en función del comercializador de referencia, conviene destacar los siguientes resultados:

- El comercializador regulado Curenergía (Grupo Iberdrola) presentó el mayor porcentaje de salidas a comercializadores libres del mismo grupo

en 2015, cuando captaba el 82,7% de los suministros salientes. En 2021 mantuvo esta situación, siendo la tasa de captación del 72% dentro del Grupo Iberdrola. Para este grupo, la reducción de su tasa de captación interna ha sido de 3,6 puntos en los últimos 3 años.

- Por el contrario, fue el comercializador regulado Régsiti (Grupo Repsol) quien presentó un porcentaje menor de salidas al comercializador libre del mismo grupo durante el año 2021 (25,8%). Se apreció una importante reducción durante el año 2019, al disminuir en más de la mitad el porcentaje de captaciones en relación con el valor presentado un año antes. En el periodo comprendido entre el año 2018 y el 2021 la reducción es de 20,6 puntos. No obstante, ha recuperado 7,6 puntos si comparamos los datos de 2020 y 2021.
- El Grupo Naturgy presentó una tasa de captación de suministros salientes de la Comercializadora Regulada Gas & Power, con destino una de sus comercializadoras libres del 41,7% en 2021. En 2020 captó el 31,6% de los suministros que abandonaron la comercializadora regulada (5,9 puntos más que en el año 2019) y en 2021 aumentó dicha tasa en algo más de 10 puntos si la comparamos con la de 2020.
- Por su parte, el comercializador regulado Energía XXI (Grupo Endesa) fue el que presentó un mayor número de suministros que pasaron al mercado libre en 2021 (más de 500 mil suministros), captando el 55,1% de éstos un comercializador libre de su mismo grupo. Para este grupo, la reducción de su tasa de captación interna ha sido de 13,6 puntos en los últimos 3 años.
- Los comercializadores libres del Grupo TotalEnergies, presentaron una tasa de captación del 29,3% de los suministros salientes de Baser en 2021 lo que supone una reducción de 8,4 puntos respecto a la tasa del año anterior.
- El Comercializador de Referencia Energético (Grupo CHC) presenta un número reducido de suministros que deciden pasarse a un comercializador libre (3.500 suministros en 2021), siendo el destino del 58,3% de ellos el comercializador libre de su mismo grupo.
- Los resultados obtenidos por los comercializadores regulados de las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla, Energía Ceuta XXI (Grupo Endesa) y Teramelcor, no resultaron significativos debido al limitado número cambios registrados en los últimos años.

Gráfico I.3 Número de cambios producidos dentro del mismo grupo comercializador entre el COR y uno libre entre los años 2018 y 2021 – Sector Eléctrico



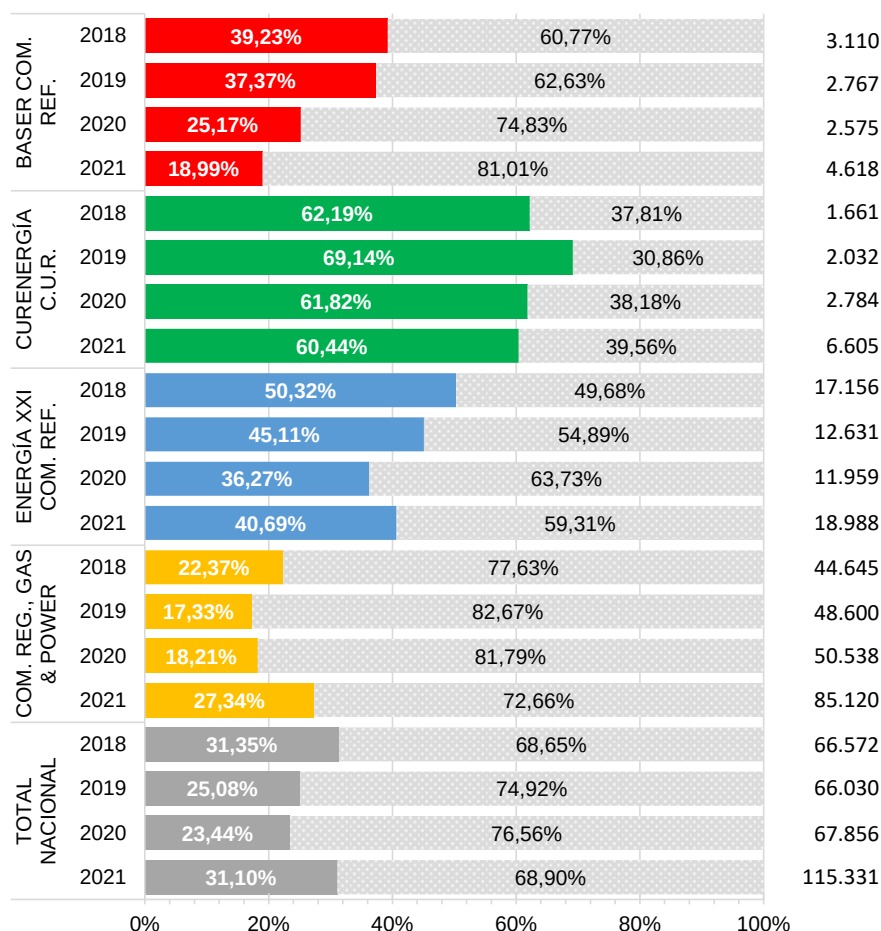
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Las comercializadoras de Viesgo forman parte del Grupo Repsol (Régsiti) desde noviembre de 2018. Mismo grupo comercial que Baser Comercializadora de Referencia aglutina los datos de las Comercializadoras: EDP Energía, EDP Comercializadora y Total Gas y Electricidad España en el año 2020. En 2021, el Grupo TotalEnergies está compuesto por Baser Comercializadora de Referencia, TotalEnergies Electricidad y Gas España, TotalEnergies Clientes y TotalEnergies Mercado debido a cambios de denominación social

Por consiguiente, en el sector eléctrico continúa la inercia detectada hace años de cambio de comercializador hacia comercializadores libres del grupo empresarial al que pertenece el comercializador regulado. Es cierto que se observa una disminución en el porcentaje respecto a años anteriores, pero, aun así, el 58,3% de consumidores que dejaron un comercializador regulado en el año 2021 lo hicieron para pasar a un comercializador libre del mismo grupo.

Sobre un total de 115 mil suministros de gas natural que salieron de un comercializador de último recurso (CUR) en el año 2021, el 31,1% eligieron como destino un comercializador libre del mismo grupo empresarial. En el año 2015 este porcentaje se situó en el 51,6%. Si comparamos la tasa de 2018 con la de 2021, el porcentaje prácticamente no ha variado, aunque si comparamos la de 2021 con la de 2020 la tasa se ha incrementado en 7,6 puntos

Gráfico I.4. Número de cambios producidos dentro del mismo grupo comercializador entre el CUR y uno libre entre los años 2018 y 2021 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Mismo grupo comercial que Baser Comercializadora de Referencia aglutina los datos de las Comercializadoras: EDP Comercializadora y Total Gas y Electricidad España en el año 2020. En 2021, el Grupo TotalEnergies está compuesto por Baser Comercializadora de Referencia, TotalEnergies Electricidad y Gas España, TotalEnergies Clientes debido a cambios de denominación social.

Analizando los datos correspondientes al **sector gasista**, en el gráfico anterior se muestran los resultados para el periodo comprendido entre los años 2018 y 2021.

En el periodo comprendido entre el año 2015 y el año 2021, 613 mil suministros gasistas han cambiado de un comercializador de último recurso a un comercializador libre, y el 37% de ellos (227 mil suministros) eligieron un comercializador libre perteneciente al mismo grupo empresarial para su suministro de gas natural. En el periodo comprendido entre el año 2018 y el 2021, las cifras serían de 316 mil suministros y un 28,2% (90 mil suministros). Iberdrola mostró el porcentaje de captación más elevado en 2021, con un 60,4% de consumidores que salieron de Curenergía hacia un comercializador libre del grupo.

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

Con fecha 6 de septiembre de 2018, la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC aprobó una Resolución sobre el procedimiento para la adopción de una decisión jurídicamente vinculante relativa al cumplimiento efectivo de la obligación legal por las empresas distribuidoras y comercializadoras de referencia pertenecientes a grupos integrados, a no crear confusión a los consumidores en la información, presentación de marca e imagen de marca³⁴, aplicable a empresas con más de 100 mil clientes.

³⁴ Resolución DJV/DE/001/18.

ANEXO II. RECOMENDACIONES A COMERCIALIZADORES Y DISTRIBUIDORES PARA REDUCIR LA INCIDENCIA Y MITIGAR LOS PERJUICIOS DE LOS CRUCES DE CUPS.

A.- Recomendaciones dirigidas a comercializadores para reducir la incidencia de los cruces de CUPS. A continuación, se formulan recomendaciones encaminadas a facilitar el contraste de la información por parte de los comercializadores en caso de detectar inconsistencias, (ya sea a través del propio consumidor, o de la mensajería con el distribuidor por la que recibe información mediante el Formato P0 en electricidad o el A5_29 en gas) o por recibir rechazos en los procesos de cambio de comercializador:

1. Se recomienda proporcionar una formación más adecuada al personal de los Servicios de Atención al Cliente (SAC) de los comercializadores. En particular, en el proceso de contratación para identificar y contrastar la correcta correspondencia de la dirección del punto de suministro con el CUPS y ambos con el titular del CUPS. Asimismo, deben proporcionar al consumidor información precisa y correcta y aconsejarle cómo proceder en estos casos, e igualmente identificar solicitudes posteriores de baja del contrato de acceso cuyo origen pueda ser un “*cruce de CUPS*”³⁵.
2. Recabar en el proceso de contratación si el consumidor afirma ser el titular del punto de suministro en la dirección indicada, y contrastar que es el usuario de justo título³⁶.
3. En todo caso, de realizarse un cambio sin modificaciones contractuales (Formatos C1 o A1_02) con rechazo posterior, se deberían comprobar nuevamente los datos con el consumidor contratante en general y, en particular, asegurarse de que la dirección del punto de suministro y el CUPS son correctos, antes del envío de una nueva solicitud de cambio de comercializador con cambio de titular (Formatos C2 o A1_41).
4. En caso de ser necesario, al solicitar un cambio con modificación del titular (Formatos C2 o A1_41), se recuerda lo establecido en la normativa eléctrica y gasista³⁷, donde se especifica que “*Se entenderá que el cliente*

³⁵ Por ejemplo, antes de aconsejar a un consumidor solicitar un desistimiento tras un cambio de comercializador con cambio de titularidad deben advertirle que el desistimiento implicaría un cambio al COR/CUR. Además, se deberían asegurar de que no hay un “*cruce de CUPS*” previo. Asimismo, informar adecuadamente a los consumidores que solicitan la baja del contrato, primero identificando claramente las causas del mismo, descartando un posible “*cruce de CUPS*”, y explicándole claramente las consecuencias de la solicitud, ya que en ocasiones no son conscientes de que implica un corte del suministro.

³⁶ Por ejemplo, mediante grabación en contratación telefónica, cuestionario en contratación online en que lo confirme, o en el caso en que la contratación sea presencial, bastaría con que se rellene el contrato como titular y esté firmado por este junto con copia del DNI.

³⁷ DA 1ª Orden ITC 1659/2009, de 22 de junio, por la que se establece el mecanismo de traspaso de clientes del mercado a tarifa al suministro de último recurso de energía eléctrica y el procedimiento de cálculo y estructura de las tarifas de último recurso de energía eléctrica. Real Decreto 1434/2002, de 27 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de gas natural.

ha dado su conformidad expresa siempre que ésta sea acreditada por cualquier medio contrastable que permita garantizar la identidad del mismo” Es decir, es deber del comercializador garantizar que la persona que formaliza el contrato es quien dice ser, y por tanto es el usuario de justo título del punto de suministro. En los casos de cambio de titularidad, por tanto, el comercializador deberá recabar documentación que acredite que el consumidor es el usuario efectivo de la energía en el punto de suministro a contratar.

B.- Recomendaciones a comercializadores y distribuidores para mitigar los perjuicios de los cruces de CUPS. Encaminadas a evitar los cortes y facilitar al consumidor información para favorecer su protección:

1. En caso de que el consumidor solicite la baja en el contrato de acceso en los cuatro meses posteriores a un cambio de comercializador con cambio de titular (Formatos C2 o A1_41), el comercializador debería acreditar el motivo de la misma³⁸, y descartar que haya podido haber un “*cruce de CUPS*” antes del envío de la solicitud de baja al distribuidor.
2. Se recomienda al distribuidor que en los cambios de comercializador con cambio de titular (Formatos C2 o A1_41), en caso de ser consultado por el titular anterior del CUPS antes de que transcurran cuatro meses, se comunique a éste la identidad del comercializador entrante.
3. El comercializador entrante deberá demostrar diligencia para resolver el posible problema del “cruce de CUPS”, tanto aceptando la reclamación del consumidor original, afectado por el “*cruce de CUPS*” (titular previo del CUPS), como del nuevo consumidor, cuya contratación ha sido errónea con objeto de reponer al consumidor con justo título a su condición anterior (comercializador y contrato anterior).
4. El comercializador saliente deberá demostrar diligencia para aceptar la reposición del consumidor en los mismos términos del contrato que tenía.

³⁸ Cabe señalar que se dan casos de cruces de CUPS en los que se solicita baja por impago en plazos mayores de estos 4 meses. Por ello, es crítico descartar hasta donde sea razonable un posible “cruce de CUPS” como origen del impago.

ANEXO III. RESUMEN PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR. AÑO 2021

MERCADO ELÉCTRICO													
Cod Dis	Distribuidor	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Póte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
R1-090	ADURIZ DISTRIBUCIÓN	1.644	917	56,26%	98,26%	713	43,74%	99,30%	16	917	91,82%	3	0
R1-014	AGRI ENERGÍA ELÉCTRICA	1.166	796	68,38%	11,43%	368	31,62%	7,34%	16	757	94,06%	4	0
R1-055	AGUAS DE BARBASTRO ELÉCTRICIDAD	1.486	1.208	82,34%	26,24%	259	17,66%	13,69%	21	1.706	97,53%	4	0
R1-043	ANSELMO LEÓN DISTRIBUCIÓN	4.739	4.259	89,81%	100,00%	483	10,19%	99,38%	1	4.283	100,00%	14	6
R1-003	BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS	30.383	27.829	90,98%	100,00%	2.579	9,02%	100,00%	14	27.323	99,66%	67	0
R1-015	BASSOIS ENERGÍA	2.003	1.421	70,99%	98,10%	580	29,34%	96,10%	1	1.394	99,50%	2	0
R1-022	CENTRAL ELÉCTRICA SESTEO Y CIA	2.347	1.962	91,34%	99,95%	186	8,66%	100,00%	17	1.954	96,83%	17	17
R1-044	COMPañÍA DE ELÉCTRICIDAD DEL CONDADO	3.011	2.374	82,78%	96,34%	494	17,22%	70,45%	6	2.223	89,38%	20	20
R1-027	COMPañÍA MELLENSE DE GAS Y ELÉCTRICIDAD	1.595	1.310	79,25%	100,00%	343	20,75%	100,00%	4	800	99,63%	41	0
R1-047	DISTRIBUIDORA ELÉCTRICA DE DON BENITO	3.864	3.356	92,28%	100,00%	279	7,72%	99,28%	7	3.319	95,81%	5	5
R1-294	DISTRIBUIDORA ELÉCTRICA DEL PUERTO DE LA CRUZ	3.162	2.791	87,66%	99,86%	393	12,34%	94,15%	1	2.751	99,82%	8	5
R1-036	DISTRIBUIDORA ELÉCTRICA LOS BERMEJALES	1.864	1.457	89,39%	99,18%	173	10,61%	92,49%	26	1.419	87,03%	14	14
R1-289	DISTRIBUCIÓN REDES DIGITALIS	2.609.413	2.274.608	86,71%	99,83%	348.545	13,29%	95,79%	1.240	2.245.383	99,74%	9.935	3.482
R1-041	ELECTRA ALTO MIÑO DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA	1.430	1.169	82,27%	0,00%	252	17,73%	0,00%	0	1.169	100,00%	9	0
R1-016	ELECTRA CALDENSE	957	877	91,35%	100,00%	83	8,65%	100,00%	3	908	100,00%	83	0
R1-174	ELECTRA CONLENSE	1.912	1.297	75,23%	93,99%	427	24,77%	95,55%	15	1.234	91,73%	6	9
R1-009	ELECTRICA CONQUNSE DISTRIBUCIÓN	7.718	7.029	91,30%	99,99%	670	8,70%	99,55%	0	7.131	96,49%	16	6
R1-019	ELÉCTRICA DEL EBRO	3.106	2.726	86,98%	99,85%	408	13,02%	94,61%	0	2.689	99,93%	9	1
R1-035	ELÉCTRICA DEL OESTE DISTRIBUCIÓN	3.260	2.720	82,75%	100,00%	567	17,25%	99,29%	1	2.437	93,52%	0	0
R1-049	ELÉCTRICAS PITARCH DISTRIBUCIÓN	3.213	2.758	85,57%	100,00%	465	14,43%	99,35%	0	2.482	93,39%	0	0
R1-034	ELÉCTRICIDAD DE PUERTO REAL (EPRESA)	3.234	2.822	87,48%	99,68%	404	12,52%	98,76%	25	2.791	92,33%	18	0
R1-030	EMPRESA DE ALUMBRADO ELÉCTRICO DE CEUTA DISTRIBUCIÓN	1.418	1.206	84,81%	99,75%	216	15,19%	96,30%	1	1.170	99,57%	5	3
R1-054	ENERGIA DE MIJADAS	1.227	1.035	91,76%	98,26%	93	8,24%	98,77%	4	1.002	90,42%	4	4
R1-026	ENERGÍAS DE ARAGÓN I (EASÁ)	2.606	2.322	88,86%	99,83%	291	11,14%	98,28%	1	2.290	99,87%	11	2
R1-018	ESTABANELL Y PAHISA ENERGÍA	6.636	5.663	84,17%	99,42%	1.065	15,83%	99,06%	4	4.948	98,89%	41	0
R1-008	HIDROCANÁBRIACO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	79.341	69.808	87,97%	99,92%	9.535	12,02%	99,41%	81	68.424	93,24%	234	0
R1-133	HIDROELÉCTRICA EL CARMEN	1.312	1.312	100,00%	99,70%	0	0,00%	100,00%	30	1.312	99,77%	17	17
R1-115	HIDROELÉCTRICA VEGA	1.523	1.276	90,30%	100,00%	137	9,70%	100,00%	0	1.280	95,33%	2	2
R1-050	HIJOS DE JACINTO GUILLEN DISTRIBUIDORA ELÉCTRICA	1.392	1.148	91,69%	99,74%	104	8,31%	100,00%	6	1.146	95,46%	0	9
R1-001	IDE REDES ELÉCTRICAS INDEPENDIENTES	2.009.223	1.870.623	93,12%	171,51%	138.600	9,17%	99,31%	245	1.881.363	99,15%	5.213	3.482
R1-025	INPECUARIAS POZOBLANCO	2.223	1.824	88,03%	99,18%	248	11,97%	98,79%	13	1.765	86,57%	17	17
R1-048	LA PROHIDA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	1.142	1.042	91,56%	98,44%	96	8,44%	12,50%	17	984	99,70%	7	0
R1-028	MARINIA GARVEY ELÉCTRICIDAD	3.013	2.693	89,38%	100,00%	320	10,62%	100,00%	0	2.693	99,50%	0	0
R1-020	PEUSA DISTRIBUCIÓN	1.088	797	76,56%	94,10%	244	23,44%	97,13%	52	760	90,13%	9	0
R1-057	ROMERO CANDAU	2.246	1.540	73,54%	99,16%	554	26,46%	94,22%	10	1.470	96,80%	17	17
R1-143	SERVILIANO GARCÍA	2.950	2.720	92,42%	100,00%	223	7,58%	100,00%	0	2.718	100,00%	7	0
R1-040	SOCIEDAD ELÉCTRICISTAS DE TUI DISTRIBUIDORAS	1.231	1.088	93,25%	99,03%	134	10,97%	99,03%	0	1.088	99,51%	7	0
R1-021	SUMINISTRADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ	7.303	5.721	77,36%	6,07%	1.674	22,64%	3,82%	76	5.435	56,10%	86	0
R1-062	SUMINISTRO DE LUZ Y FUERZA	1.984	1.723	86,32%	99,77%	273	13,68%	98,90%	1	1.690	99,64%	20	1
R1-002	TFO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICIDAD	718.339	616.339	90,00%	99,33%	99.339	13,83%	99,77%	608	624.698	99,49%	693	0
R1-042	UNIÓN DE DISTRIBUIDORES DE ELÉCTRICIDAD (UDESA)	1.277	1.142	90,57%	0,00%	133	10,43%	0,00%	0	1.142	99,82%	2	0
R1-005	VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	88.532	79.340	89,60%	100,00%	9.570	10,94%	100,00%	46	78.270	99,65%	178	0
RESTO		99.957	43.263	85,27%	7,43%	56.694	14,67%	71,63%	11	46.637	96,37%	290	152
TOTAL		5.723.787	5.069.238	88,44%	99,44%	662.433	11,56%	96,94%	3.339	5.042.707	96,73%	17.531	6.876

Cod Com	Comercializador	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Póte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
R2-255	ACCIONA GREEN ENERGY DEVELOPMENTS	4.660	4.069	87,96%	99,66%	557	12,04%	99,10%	34	3.932	98,55%	36	5
R2-662	ACSOL ENERGÍA GLOBAL	1.614	1.537	95,35%	99,35%	75	4,65%	96,00%	0	1.450	99,38%	42	2
R2-785	ACTIVA COMERCIALIZADORA DE ENERGÍA	1.280	1.130	88,36%	99,82%	147	11,64%	99,10%	0	1.130	99,22%	0	0
R2-466	ADELFA'S ENERGÍA	1.456	1.263	96,04%	99,92%	205	13,96%	99,02%	0	1.329	99,51%	14	6
R2-505	ADS ENERGÍA 8.0	15.240	13.582	89,14%	99,75%	1.654	10,86%	99,27%	6	13.585	98,22%	76	11
R2-366	AGUAS DE BARBASTRO ENERGÍA	1.412	1.086	84,06%	99,24%	326	23,14%	98,34%	0	1.086	99,44%	0	0
R2-752	AHORRELUX SERVICIOS ONLINE	20.955	19.222	91,62%	99,74%	1.757	8,38%	98,01%	4	18.770	98,38%	173	13
R2-813	AIRE COMERCIALIZADORA	1.324	1.162	87,63%	97,33%	164	12,37%	94,51%	0	1.161	98,45%	1	2
R2-455	ALCANZIA ENERGÍA	2.729	2.302	84,05%	99,87%	437	15,95%	99,31%	0	2.312	92,59%	0	0
R2-506	ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	179.943	179.246	99,62%	99,57%	13.508	7,69%	98,79%	26	169.728	99,88%	985	869
R2-865	ALQUILER SEGURO ENERGÍA	6.530	5.444	83,37%	99,98%	1.086	16,63%	99,82%	1	5.414	93,85%	0	0
R2-558	ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	43.585	31.982	73,37%	99,21%	11.609	26,63%	98,23%	17	32.001	96,08%	100	53
R2-489	ANOTHER ENERGY OPTION	9.383	8.244	87,56%	96,81%	1.171	12,44%	94,19%	0	8.209	98,67%	23	15
R2-641	ARSUS ENERGÍA	1.321	1.116	84,80%	99,46%	200	15,20%	97,00%	0	1.099	99,00%	14	2
R2-808	ATENCO ENERGÍA	2.035	1.810	88,77%	99,94%	229	11,23%	99,13%	1	1.780	100,00%	1	0
R2-387	AUDAX RENOVABLES	14.486	13.238	91,32%	98,99%	1.258	8,68%	98,49%	8	13.482	96,89%	35	49
R2-416	AURA ENERGÍA	4.476	4.010	93,39%	99,33%	476	10,61%	96,43%	0	5.379	98,20%	97	51
R2-235	AXPO IBERIA	8.031	6.197	77,31%	99,61%	1.819	22,69%	99,07%	8	6.323	98,43%	5	18
R2-794	BIROU GAS	32.233	29.774	92,37%	99,58%	2.460	7,63%	98,09%	22	30.106	99,15%	84	27
R2-796	BON PREU	29.045	23.767	81,68%	99,04%	5.331	18,32%	97,56%	35	23.630	99,61%	24	0
R2-772	BULB ENERGÍA IBÉRICA	21.808	19.379	88,51%	99,81%	2.516	11,49%	96,62%	0	19.304	97,14%	102	28
R2-824	BY ENERGYC ENERGÍA EFICIENTE	2.321	2.053	88,49%	99,56%	267	11,51%	99,25%	0	2.062	98,64%	0	0
R2-453	CARVISA ENERGÍA	2.162	1.951	90,20%	95,44%	212	9,80%	98,58%	0	1.949	97,43%	1	1
R2-599	CATGAS ENERGÍA	3.613	3.185	87,45%	99,62%	457	12,55%	94,31%	0	3.157	99,87%	9	14
R2-291	CIDE HC ENERGÍA	8.557	7.649	91,17%	96,08%	741	8,83%	94,87%	37	7.483	96,45%	11	8
R2-766	COMERCIAL SUMINISTROS ELÉCTRICOS Y GAS	1.412	1.319	93,15%	99,92%	97	6,89%	100,00%	0	1.322	98,18%	7	2
R2-635	COMPAÑÍA DE ELÉCTRICIDAD DE DON BENITO	1.512	1.349	98,29%	99,34%	179	11,71%	99,94%	4	1.328	96,08%	0	4
R2-019	COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ	715	668	94,35%	95,36%	47	5,65%	77,50%	0	666	97,15%	1	0
R2-738	COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA PENINSULAR	1.138	924	80,84%	100,00%	219	19,16%	98,63%	0	921	99,35%	0	0
R2-486	CORPORACIÓN ALIMENTARIA GUISSONA	2.997	2.580	96,35%	99,45%	427	14,06%	95,60%	0	2.562	99,65%	0	0
R2-475	CYE ENERGÍA	7.969	7.137	89,18%	99,43%	869	10,82%	97,11%	10	7.124	98,81%	37	12
R2-525	DAIMUZ ENERGÍA	1.525	1.313	83,42%	99,31%	261	16,88%	95,40%	0	1.295	97,92%	6	1
R2-681	DISA ENERGÍA ELÉCTRICA	1.812	1.689	92,75%	99,64%	132	7,25%	99,54%	0	1.681	99,46%	10	0
R2-675	DOMESTICA GAS Y ELÉCTRICIDAD	1.884	1.412	85,44%	98,94%	171	10,80%	98,83%	3	1.413	98,83%	1	0
R2-832	EBROENERGÍA COMERCIALIZADORA	1.097	1.083	98,63%	99,91%	15	1,37%	100,00%	0	1.082	100,00%	1	1
R2-830	ECOLUX ENERGÍA	1.944	1.760	90,49%	99,83%	185	9,51%	99,46%	0	1.756	97,55%	0	0
R2-818	EDP CUENCA	5.340	4.512	84,50%	99,34%	800	15,06%	99,63%	0	4.512	99,63%	18	12
R2-132	ELECTRA ALTO MIÑO COMERCIALIZADORA DE ENERGÍA, S.L	153	145	94,77%	28,97%	8	5,23%	62,50%	0	145	94,48%	0	0
R2-592	ELÉCTRICA DE GUÍXENS ENERGÍA	2.154	1.987	92,42%	98,84%	163	7,58%	97,55%	8	2.068	98,58%	13	0
R2-046	ELÉCTRICA SOLLERENSE	2.617	2.311	92,12%	96,21%	112	4,28%	99,54%	0	2.466	99,54%	7	0
R2-758	ELÉCTRICIDAD ELEIA	22.012	20.554	93,44%	99,39%	1.444	6,56%	98,27%	24	21.659	98,57%	35	138
R2-763	ELEGA ENERGÍA	1.689	1.553	91,78%	99,81%	139	8,22%	95,68%	0	1.358	98,90%	192	2
R2-631													

MERCADO ELÉCTRICO													
Cod Com	Comercializador	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
R2-550	ENERPLUS ENERGÍA	1.908	1.702	88,74%	99,59%	216	11,26%	92,13%	0	1.693	98,82%	7	0
R2-543	ENERXIA GALEGA MAIS	3.504	3.438	98,17%	99,59%	66	1,83%	10,02%	3	3.504	98,44%	35	2
R2-597	ENSTROGA	2.925	2.532	86,50%	99,41%	395	13,50%	95,70%	0	2.670	98,20%	27	1
R2-155	EPRESA ENERGÍA	770	733	95,05%	99,05%	45	5,78%	86,67%	1	724	88,40%	0	0
R2-288	ESCAANDINAVA DE ELECTRICIDAD	9.831	8.668	88,11%	99,41%	1.170	11,89%	98,46%	0	8.595	98,58%	43	9
R2-013	ESTABANELL Y PANISA MERCATOR	2.130	1.952	91,59%	99,59%	282	12,62%	94,68%	5	1.956	99,13%	28	0
R2-242	FACTOR ENERGÍA ESPAÑA	18.181	17.252	94,86%	94,59%	935	5,14%	93,80%	24	16.019	96,19%	400	18
R2-109	FACTOR ENERGÍA	61.778	56.410	91,19%	99,66%	5.453	8,81%	98,00%	8	53.143	99,08%	139	41
R2-403	FENIE ENERGÍA	57.222	49.614	85,64%	99,44%	8.317	14,36%	92,80%	34	48.724	96,71%	61	88
R2-719	FORZA VSUNAIR	3.883	2.343	60,92%	99,85%	1.503	39,08%	99,53%	0	2.350	99,36%	23	1
R2-583	FOX ENERGÍA	7.606	7.008	91,85%	99,83%	622	8,15%	96,95%	0	6.956	99,02%	23	8
R2-616	FUSIONA COMERCIALIZADORA	9.714	8.156	84,13%	99,52%	1.538	15,87%	98,96%	0	8.133	97,10%	75	2
R2-767	GAIA GLOBAL ENERGY	2.407	2.258	93,62%	99,69%	154	6,38%	97,40%	0	2.266	99,74%	5	3
R2-567	GAOLANIA SERVICIOS	23.865	21.890	91,55%	99,71%	2.021	8,45%	97,28%	12	21.834	98,73%	5	3
R2-140	GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	18.457	16.345	88,55%	99,53%	2.114	11,45%	99,57%	31	18.307	98,71%	3	29
R2-811	GASILUZ ECO ENERGÍA	1.820	1.751	96,21%	99,26%	69	3,79%	97,10%	0	1.712	97,08%	47	0
R2-603	GEO ALTERNATIVA	64.287	55.882	86,79%	99,54%	8.506	13,21%	98,39%	3	55.751	97,41%	170	39
R2-265	GEOTANTLER	2.467	1.914	77,96%	99,79%	541	22,04%	99,45%	10	1.909	96,80%	4	2
R2-269	GESTERNOVA	17.690	15.850	89,05%	99,51%	1.948	10,95%	96,15%	2	15.898	94,52%	36	18
R2-536	GLOBAL BIOSFERA PROTEC	2.989	2.715	90,62%	99,59%	281	9,38%	96,44%	2	2.741	99,05%	23	9
R2-732	GLOBELIGHT ENERGY	2.720	2.405	88,52%	99,67%	312	11,48%	96,47%	0	2.403	99,25%	2	2
R2-460	GOENER	4.119	3.895	94,72%	100,00%	217	5,28%	100,00%	3	3.891	99,67%	14	7
R2-680	GRUPO IBERSOGAS ENERGÍA	18.444	16.841	91,42%	99,60%	1.580	8,58%	98,42%	0	16.782	94,52%	82	20
R2-860	GURBTEC ENERGÍA	1.890	1.626	86,31%	99,82%	258	13,69%	99,22%	2	1.609	100,00%	2	0
R2-795	HANWHIA ENERGY RETAIL SPAIN	7.675	7.006	91,45%	99,56%	655	8,55%	98,63%	10	6.904	98,03%	4	0
R2-736	HELIOLEC ENERGÍA ELÉCTRICA	2.911	2.727	93,61%	99,82%	186	6,39%	99,46%	0	2.730	99,86%	9	4
R2-408	HOLALUZ - CLIDOM	227.412	149.040	65,23%	99,60%	79.453	34,77%	97,71%	62	148.365	95,04%	1.183	299
R2-515	IBERDROLA CUENTES	1.144.827	1.027.664	89,77%	99,57%	121.664	10,60%	97,84%	698	1.019.787	97,83%	1.915	504
R2-726	IBERDROLA SERVICIOS ENERGÉTICOS	1.153	1.015	87,50%	99,41%	145	12,50%	100,00%	2	1.349	96,66%	7	0
R2-521	IBERELECTRICA COMERCIALIZADORA	1.500	1.285	85,10%	98,60%	225	14,90%	100,00%	0	1.266	96,68%	10	2
R2-470	INDEXO ENERGÍA	1.398	1.122	79,96%	99,64%	299	21,04%	85,62%	0	1.101	98,09%	7	13
R2-459	INER ENERGÍA	4.569	2.545	55,65%	99,54%	2.024	44,35%	97,34%	6	2.569	95,62%	6	2
R2-837	INER EUSKADI	1.426	1.335	94,08%	99,93%	84	5,92%	100,00%	0	1.328	99,85%	11	0
R2-495	INSIGNIA ENERGÍA	1.883	1.759	93,12%	99,72%	130	6,88%	93,85%	0	1.755	99,20%	3	0
R2-572	INTEGRACION EUROPEA DE ENERGÍA SUR	4.220	3.836	90,86%	99,77%	386	9,14%	97,93%	0	3.856	98,16%	12	7
R2-469	INTEGRACION EUROPEA DE ENERGÍA	9.340	7.971	85,34%	99,08%	1.372	14,68%	98,39%	4	8.024	97,43%	47	10
R2-744	IRIS ENERGÍA EFICIENTE	26.816	24.799	92,55%	99,69%	1.995	7,45%	98,80%	3	24.768	98,52%	32	23
R2-102	LA UNIÓN ELECTRO INDUSTRIAL	2.685	2.251	83,90%	99,51%	432	16,10%	100,00%	0	2.263	99,73%	2	2
R2-826	LOVE ENERGY	1.272	1.196	93,95%	99,00%	77	6,05%	97,40%	0	1.176	99,83%	4	0
R2-849	LOW COST POWER	1.642	1.443	87,67%	99,10%	203	12,33%	99,01%	0	1.429	98,88%	4	0
R2-586	LUVON ENERGÍA	9.637	9.319	96,70%	99,47%	348	3,61%	91,47%	1	9.326	98,01%	6	40
R2-823	MASQLUZ 2020	66.075	58.392	88,52%	99,74%	7.573	11,48%	99,31%	7	58.387	98,88%	148	34
R2-552	MI ELÉCTRICA	1.325	1.111	82,85%	99,82%	230	17,15%	99,91%	0	1.129	90,17%	0	1
R2-529	MULTIENERGÍA VERDE	2.887	2.359	81,29%	99,24%	543	18,71%	97,42%	0	2.432	95,03%	13	3
R2-509	MY ENERGÍA ONER	1.106	912	82,42%	99,57%	172	15,58%	99,42%	1	99,25%	99,25%	84	0
R2-608	NABALIA ENERGÍA 2000	8.032	7.402	92,14%	99,14%	593	7,37%	93,79%	1	7.342	96,21%	29	9
R2-142	NATURGY IBERIA	663.132	566.653	85,56%	99,42%	95.618	14,44%	99,07%	291	563.604	97,67%	1.623	594
R2-161	NEXUS ENERGÍA	21.535	15.702	72,92%	99,42%	5.832	27,08%	98,94%	14	15.204	97,68%	24	12
R2-474	NINOBOT SERVICIOS ENERGÉTICOS	7.853	7.085	89,97%	99,79%	718	9,13%	97,92%	1	7.059	98,55%	11	1
R2-760	OCTOPUS ENERGY ESPAÑA	1.905	1.548	81,22%	99,94%	358	18,78%	99,72%	0	1.553	97,68%	1	2
R2-402	ON DEMAND FACILITIES	3.758	1.444	38,40%	99,31%	330	18,60%	94,24%	3	1.458	97,19%	12	3
R2-771	OVO ENERGY SPAIN	10.961	8.819	80,50%	99,94%	2.136	19,50%	99,77%	2	8.804	99,38%	43	16
R2-565	PEACENERGY	30.499	27.413	90,60%	99,49%	2.843	9,40%	98,70%	6	27.364	97,99%	2	3
R2-497	PETRONIEVES ENERGÍA 1	1.247	1.155	92,62%	99,39%	92	7,38%	97,83%	0	1.160	99,05%	2	0
R2-856	RECICLAJES ECOLÓGICOS NAGINI	6.225	5.554	89,44%	99,59%	656	10,56%	98,48%	0	5.166	98,30%	234	3
R2-750	RELAX ENERGÍA	4.387	4.091	93,25%	99,56%	296	6,75%	99,30%	0	4.262	96,39%	8	4
R2-834	RENOVAE CONSULTING	4.072	3.856	94,55%	99,74%	855	16,85%	99,30%	0	4.206	99,57%	2	0
R2-243	REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	385.477	352.619	91,42%	99,28%	33.079	8,58%	97,98%	93	351.819	95,66%	515	266
R2-674	RESPIRA ENERGÍA ESPAÑA	1.390	1.067	76,87%	100,00%	321	23,13%	97,51%	7	1.035	95,94%	4	1
R2-397	RESPIRA ENERGÍA	2.675	2.110	78,82%	99,91%	567	21,18%	97,71%	8	2.087	97,51%	8	4
R2-594	RONDA OESTE ENERGÍA	1.212	960	78,88%	98,65%	257	21,12%	91,83%	0	1.013	97,43%	3	1
R2-546	SERVIGAS S. XXI	3.055	2.776	90,69%	99,60%	285	9,31%	98,60%	0	2.789	99,18%	8	8
R2-476	SOLELEC IBERICA	5.179	4.637	89,17%	99,20%	563	10,83%	95,91%	1	4.645	98,34%	7	8
R2-415	SOM ENERGÍA	21.143	19.870	93,53%	99,53%	1.262	5,97%	98,97%	3	19.860	99,71%	8	108
R2-784	SUMINISTRADOR IBERICO DE ENERGÍA	64.274	53.211	82,89%	99,69%	10.984	17,11%	99,57%	11	53.398	96,61%	2	18
R2-620	SWAP ENERGÍA	3.523	3.286	93,06%	99,36%	245	6,94%	94,29%	0	3.253	98,31%	8	3
R2-388	SYDER COMERCIALIZADORA VERDE	3.380	2.817	82,68%	99,22%	590	17,32%	96,95%	0	3.041	98,06%	3	2
R2-768	TERUGAS ENERGY	1.468	1.309	88,69%	98,24%	167	11,31%	92,81%	0	1.294	97,99%	5	0
R2-473	THE YELLOW ENERGY	7.582	7.212	95,06%	98,86%	375	4,94%	97,87%	0	7.037	99,69%	8	10
R2-182	TOTALENERGIES CUENTES	99.883	91.993	92,10%	99,90%	7.793	7,80%	99,90%	90	90.995	99,90%	23	14
R2-687	TOTALENERGIES ELECTRICIDAD Y GAS ESPAÑA	15.096	14.091	93,42%	99,47%	993	6,58%	97,28%	36	13.467	97,99%	25	3
R2-004	TOTALENERGIES MERCADO ESPAÑA	152.369	134.273	87,89%	99,69%	18.497	12,11%	97,37%	72	133.296	97,82%	338	182
R2-694	TRACTAMENT I SELECCIÓ DE RESIDUOS	3.044	2.886	94,72%	99,93%	161	5,28%	98,14%	0	2.880	99,93%	1	0
R2-443	UNIELÉCTRICA ENERGÍA	15.327	14.367	93,71%	99,34%	1.053	6,83%	90,41%	8	14.163	97,90%	106	8
R2-845	URANDISCORDAE II ENERGÍA	1.597	1.195	74,97%	99,83%	399	25,03%	99,41%	3	1.194	99,75%	74	5
R2-730	VIRTUS GLOBAL ENERGY	1.060	895	82,56%	99,44%	189	17,44%	88,36%	0	874	99,43%	4	0
R2-747	VISALIA ENERGÍA	25.877	22.899	89,00%	99,59%	2.831	11,00%	97,10%	194	23.369	97,94%	156	13
R2-776	VITA CAPITAL TRADING	4.309	3.938	91,26%	99,85%	377	8,74%	98,94%	0	3.995	98,60%	10	1
R2-660	VIVA ENERGÍA Y SOLUCIONES	3.189	2.806	89,45%	99,92%	84	6,55%	100,00%	0	2.806	99,08%	1	0
R2-669	VIVE ENERGÍA ELÉCTRICA	3.189	2.806	89,45%	99,92%	84	6,55%	100,00%	0	2.806	99,08%	1	0
R2-642	VIVO ENERGÍA FUTURA	1.804	1.649	90,55%	99,51%	172	9,45%	97,79%	0	1.677	98,45%	11	3
R2-449	WATUUM	10.849	10.077	92,54%	99,93%	812	7,46%	95,94%	2	10.048	97,54%	7	7
R2-248	WIND TO MARKET	4.961	4.615	92,19%	99,00%	391	7,81%	96,42%	1	4.617	96,42%	8	1
R2-729	WOMBAT ENERGY	3.755	3.493	93,20%	99,77%	255	6,80%	99,61%	0	3.455	99,16%	12	0
R2-456	XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	14.975	13.815	91,97%	98,68%	1.106	8,03%	98,84%	3	13.895	97,50%	17	1
R2-284	COR - BASER COM. REF.	15.502	14.510	93,37%	99,56%	1.030	6,63%	98,16%	0	14.539	99,38%	20	9
R2-540	COR - COM. REF. ENERGÉTICO	9.251	8.813	95,21%	99,82%	438	4,73%	97,72%	33	8.813	99,19%	14	2
R2-356	COR - COM. REG. GAS & POWER	76.569	66.332	86,50%	99,40%	10.354	13,50%	98,15%	2	66.256	98,26%	109	83
R2-329	COR - CURENERGÍA C.U.R.	211.473	201.345	95,25%	99,90%	10.039	4,75%	99,16%	23	202.118	96,97%	86	27

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)	839.790	719.430	85,73%	99,96%	119.708	14,27%	99,54%	2.280	714.814	83,32%	1.137	0
0207	DC GAS EXTREMADURA	13.403	11.272	84,09%	100,00%	2.132	15,91%	100,00%	0	11.266	0,00%	1	4
0243	DOMUS MIL NATURAL	4	5	100,00%	100,00%	0	0,00%	0,00%	0	4	100,00%	0	0
0225	GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA	14.968	12.741	85,04%	99,99%	2.241	14,96%	99,87%	1	12.701	99,78%	22	0
0234	MADRILEÑA RED DE GAS	151.938	126.463	83,15%	99,94%	25.629	16,85%	99,82%	1	124.989	99,48%	149	0
0242	NED ESPAÑA DISTRIBUCIÓN GAS	48.362	42.024	86,89%	99,99%	6.342	13,11%	99,91%	5	41.858	99,92%	74	0
0229	NORTEGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN	60.866	51.496	84,63%	99,97%	9.349	15,37%	99,91%	13	51.510	99,68%	73	0
0238	REDEXIS GAS	96.732	81.348	84,06%	100,00%	15.421	15,94%	99,91%	2	81.296	99,63%	113	0
0216	TOLOSA GASA	340	285	83,82%	100,00%	55	16,18%	100,00%	0	283	100,00%	1	0
TOTAL	TOTAL	1.226.403	1.045.064	85,25%	99,96%	180.877	14,75%	99,66%	2.302	1.038.721	87,32%	1.570	4

Cod Com	Comercializador	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
0622	AB ENERGÍA 1903	2.239	2.148	95,85%	100,00%	93	4,15%	97,85%	0	2.146	89,89%	0	0
0567	ADS ENERGY 8.0	12.274	11.737	94,95%	100,00%	624	5,05%	100,00%	0	11.980	98,45%	0	0
0649	AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE	7.747	7.153	92,32%	99,97%	595	7,68%	100,00%	0	7.122	94,95%	4	0
0537	ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	47.013	42.896	91,25%	99,96%	4.113	8,75%	99,85%	8	42.673	95,01%	74	0
0737	ALQUILER SEGURO ENERGÍA	2.926	2.421	82,77%	99,96%	504	17,23%	100,00%	0	2.372	93,21%	0	0
0588	ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	13.633	7.473	54,82%	99,99%	6.158	45,18%	99,97%	0	7.529	95,95%	15	0
0611	ANOTHER ENERGY OPTION	1.887	1.426	75,57%	100,00%	461	24,43%	100,00%	0	1.424	92,84%	2	0
0654	AUDAX RENOVABLES	3.295	2.944	89,35%	99,93%	351	10,65%	99,72%	1	2.891	96,75%	1	0
0049	AXPO IBERIA	2.121	1.653	78,60%	100,00%	450	21,40%	100,00%	18	1.230	97,07%	2	0
0547	BIROU GAS	4.531	4.102	91,97%	100,00%	358	8,03%	98,88%	74	4.072	80,82%	1	0
0518	CATGAS ENERGÍA	4.596	4.156	90,41%	99,95%	441	9,59%	100,00%	1	4.045	83,19%	24	0
0710	ELECTRICIDAD ELEIA	3.147	2.624	83,54%	99,81%	517	16,46%	100,00%	7	2.200	97,32%	0	0
0007	ENDESA ENERGÍA	218.710	197.537	90,19%	99,97%	21.486	9,81%	98,89%	48	193.976	92,71%	747	2
0638	ENERGÍA COLECTIVA	5.944	4.481	75,36%	99,98%	1.465	24,64%	99,93%	0	4.520	94,18%	1	0
0038	ENERGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	7.504	7.018	93,52%	99,97%	486	6,48%	98,77%	32	7.051	64,64%	2	0
0082	FACTOR ENERGÍA	19.437	17.092	88,58%	99,99%	2.204	11,42%	100,00%	143	17.156	67,31%	2	0
0527	FENIE ENERGÍA	6.160	5.372	86,90%	99,98%	810	13,10%	97,78%	0	5.417	93,43%	6	0
0555	FUSIONA SOLUCIONES ENERGÉTICAS	2.325	1.948	83,57%	99,95%	383	16,43%	99,74%	0	1.899	93,79%	48	0
0671	GAOLANIA SERVICIOS	4.985	4.484	90,11%	99,98%	492	9,89%	100,00%	16	4.444	61,86%	3	0
0001	GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	3.316	2.671	82,11%	99,89%	582	17,89%	99,83%	64	2.607	94,74%	10	0
0606	GEO ALTERNATIVA	36.479	32.328	88,56%	99,98%	4.178	11,44%	99,62%	0	32.298	98,24%	24	0
0089	HOLALUZ - CLIDOM	59.007	39.927	67,67%	99,96%	19.078	32,33%	99,98%	3	39.851	92,98%	43	1
0529	IBERDROLA CLIENTES	197.984	167.653	84,57%	99,96%	30.594	15,43%	99,63%	33	167.394	92,96%	251	0
0612	INSIGNIA GAS	20.535	17.678	86,08%	99,97%	2.858	13,92%	100,00%	0	17.831	83,02%	17	0
0573	INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	1.771	1.608	90,80%	99,94%	163	9,20%	98,77%	1	1.629	96,56%	5	0
0653	IRIS ENERGÍA EFICIENTE	5.270	4.861	92,24%	100,00%	409	7,76%	99,76%	1	4.871	95,01%	3	0
0704	MASOLUZ 2020	28.109	25.136	89,42%	99,98%	2.973	10,58%	100,00%	1	25.328	92,69%	34	0
0600	MET ENERGÍA ESPAÑA	614	437	71,17%	99,54%	177	28,83%	99,44%	0	444	99,55%	2	0
0033	NATURGY IBERIA	219.793	175.097	79,93%	99,95%	43.959	20,07%	99,67%	1.549	172.714	69,50%	52	0
0035	NEXUS ENERGÍA	6.015	4.982	82,94%	99,98%	1.025	17,06%	100,00%	8	4.978	95,34%	9	0
0076	ON DEMAND FACILITIES	1.559	1.339	85,94%	100,00%	219	14,06%	99,09%	2	1.366	92,09%	3	0
0044	REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	97.696	88.975	91,02%	99,98%	8.774	8,98%	99,79%	3	89.144	95,09%	12	0
0002	TOTALENERGIES CLIENTES	58.817	50.881	86,74%	99,98%	7.778	13,26%	99,82%	230	50.969	85,65%	11	0
0637	TOTALENERGIES ELECTRICIDAD Y GAS ESPAÑA	1.687	1.475	87,49%	99,86%	211	12,51%	100,00%	1	1.396	97,13%	5	0
0628	UNIELECTRICA ENERGÍA	1.075	961	89,40%	100,00%	114	10,60%	99,12%	1	965	95,54%	0	0
0609	WATUIM	10.113	8.626	85,30%	100,00%	1.487	14,70%	100,00%	0	8.332	97,98%	8	0
0605	XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	4.526	4.096	90,60%	99,95%	425	9,40%	100,00%	1	4.126	95,01%	8	0
0060	C.U.R. - BASER COM. REF.	6.735	6.143	91,50%	100,00%	571	8,50%	100,00%	22	6.059	89,11%	2	0
0052	C.U.R. - COM. REG., GAS & POWER	30.246	25.094	83,01%	99,96%	5.137	16,99%	99,98%	0	25.015	55,16%	26	0
0054	C.U.R. - CURENERGÍA C.U.R.	23.905	20.736	86,65%	99,99%	3.194	13,35%	99,84%	0	20.646	93,57%	11	1
0059	C.U.R. - ENERGÍA XXI COM. REF.	20.431	18.992	92,88%	99,94%	1.455	7,12%	99,38%	0	19.022	89,49%	32	0
RESTO	RESTO	20.246	16.703	82,57%	99,81%	3.525	17,43%	99,66%	34	17.589	94,09%	70	0
TOTAL	TOTAL	1.226.403	1.045.064	85,25%	99,96%	180.877	14,75%	99,66%	2.302	1.038.721	87,32%	1.570	4

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ANEXO V. RESUMEN PROCESO DE ALTAS DE NUEVOS SUMINISTROS. AÑO 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
R1-090	ADURIZ DISTRIBUCIÓN	313	215	67,61%	96,28%	103	32,39%	97,09%	1	209	53,59%	0	0
R1-014	AGRI ENERGÍA ELÉCTRICA	354	268	78,13%	67,91%	75	21,87%	20,00%	2	258	95,74%	20	0
R1-055	AGUAS DE BARBASTRO ELÉCTRICIDAD	228	158	69,60%	55,70%	69	30,40%	21,74%	1	159	100,00%	0	0
R1-043	ANSELMO LEON DISTRIBUCIÓN	672	441	65,24%	100,00%	235	34,76%	100,00%	0	432	100,00%	1	0
R1-003	BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS	2.867	2.357	77,81%	100,00%	672	22,19%	100,00%	8	2.103	99,43%	50	0
R1-015	BASSOIS ENERGÍA	474	398	84,05%	97,49%	78	16,39%	93,59%	2	378	85,19%	0	0
R1-022	CENTRAL ELÉCTRICA SESTEO Y CIA	309	259	82,75%	100,00%	54	17,25%	90,74%	0	256	98,05%	1	1
R1-044	COMPañÍA DE ELÉCTRICIDAD DEL CONDADO	355	243	67,88%	99,18%	115	32,12%	96,52%	3	211	94,79%	0	0
R1-027	COMPañÍA MELLENSE DE GAS Y ELÉCTRICIDAD	1.284	1.214	80,50%	100,00%	294	19,50%	100,00%	0	868	100,00%	23	0
R1-047	DISTRIBUIDORA ELÉCTRICA DE DON BENITO	316	224	69,14%	99,13%	100	30,86%	99,00%	1	214	98,11%	1	1
R1-294	DISTRIBUIDORA ELÉCTRICA DEL PUERTO DE LA CRUZ	360	247	68,04%	100,00%	116	31,96%	93,10%	2	234	98,72%	7	0
R1-036	DISTRIBUIDORA ELÉCTRICA LOS BERMEJALES	475	384	76,19%	98,96%	120	23,81%	82,50%	2	348	96,26%	0	0
R1-299	DISTRIBUCIÓN REDES DIGITAL	344.901	249.578	66,55%	99,37%	125.451	33,45%	88,89%	1.137	212.207	95,02%	264	0
R1-041	ELECTRA ALTO MIRO DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA	1.067	1.031	96,72%	0,00%	35	3,28%	0,00%	0	1.031	100,00%	1	1
R1-016	ELECTRA CALDENSE	435	405	92,26%	100,00%	34	7,74%	100,00%	0	391	100,00%	34	0
R1-174	ELECTRA CONENSE	273	237	84,95%	100,00%	42	15,05%	88,10%	0	204	94,15%	0	0
R1-009	ELECTRICA CONENSE DISTRIBUCIÓN	562	354	63,10%	100,00%	207	36,90%	100,00%	0	342	97,95%	1	0
R1-019	ELÉCTRICA DEL EBRO	684	510	64,64%	98,63%	279	35,36%	95,70%	4	380	97,37%	9	0
R1-035	ELÉCTRICA DEL OESTE DISTRIBUCIÓN	375	287	76,53%	100,00%	88	23,47%	100,00%	0	275	95,27%	0	0
R1-049	ELÉCTRICAS FITARCH DISTRIBUCIÓN	333	244	73,05%	100,00%	90	26,95%	100,00%	1	219	96,53%	0	0
R1-034	ELÉCTRICIDAD DE PUERTO REAL (EPRESA)	436	285	62,64%	100,00%	170	37,36%	94,12%	2	269	87,73%	0	0
R1-030	EMPRESA DE ALUMBRADO ELÉCTRICO DE CEUTA DISTRIBUCIÓN	761	579	73,01%	99,83%	214	26,99%	91,12%	1	542	97,60%	7	0
R1-054	EMPRESA DE MAJADAS	203	176	84,13%	100,00%	28	12,74%	92,31%	1	167	98,80%	0	0
R1-026	ENERGÍAS DE ARACÓN I (EASA)	366	292	72,82%	100,00%	109	27,18%	71,56%	2	253	96,44%	3	0
R1-018	ESTABANELL Y PAHISA ENERGÍA	1.434	1.446	88,77%	99,86%	183	11,23%	100,00%	0	1.341	99,93%	2	0
R1-008	HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	15.101	9.371	61,12%	99,69%	5.962	38,88%	97,12%	72	8.971	98,70%	46	0
R1-113	HIDROELÉCTRICA EL CARMEN	322	260	80,43%	99,37%	49	15,45%	97,96%	2	249	99,66%	1	1
R1-115	HIDROELÉCTRICA VEGA	231	194	84,72%	96,39%	35	15,28%	91,43%	4	186	94,62%	1	1
R1-050	HIJOS DE JACINTO GUILLEN DISTRIBUIDORA ELÉCTRICA	195	160	83,77%	98,75%	31	16,23%	100,00%	0	156	100,00%	1	1
R1-001	IDE REDES ELÉCTRICAS INTELIGENTES	261.721	193.263	73,50%	99,99%	69.899	26,50%	99,99%	513	189.416	99,98%	248	0
R1-025	INPECUARIAS POZOBLANCO	199	199	100,00%	100,00%	0	0,00%	90,16%	3	196	98,06%	0	0
R1-048	LA PROHIDA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	112	92	83,64%	29,35%	18	16,36%	11,11%	0	91	97,80%	0	0
R1-028	MEDINA GARVEY ELÉCTRICIDAD	308	198	99,50%	58,08%	1	0,50%	100,00%	42	214	94,39%	0	0
R1-020	PELUSA DISTRIBUCIÓN	396	396	100,00%	78,24%	0	0,00%	83,24%	0	396	97,81%	10	0
R1-057	ROMERO CANDAU	578	449	79,11%	171	27,58%	92,98%	1	379	98,15%	1	1	
R1-143	SERVILIANO GARCÍA	41	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	0	0	0,00%	0	0
R1-040	SOCIEDAD ELÉCTRICISTAS DE TUI DISTRIBUIDORAS	158	142	89,87%	100,00%	14	8,93%	100,00%	0	142	100,00%	0	0
R1-021	SUMINISTRADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ	1.694	1.411	82,71%	89,01%	295	17,29%	1,36%	4	1.335	95,03%	1	0
R1-062	SUMINISTRO DE LUZ Y FUERZA	199	118	57,00%	100,00%	89	43,00%	93,26%	0	109	98,17%	0	0
R1-042	UNO DISTRIBUCIÓN DE LUZ Y FUERZA	100.524	68.074	64,29%	99,80%	37.809	35,71%	99,86%	79	62.283	98,98%	78	198
R1-042	UNIÓN DE DISTRIBUIDORES DE ELÉCTRICIDAD (UDES)	63	57	90,48%	0,00%	6	9,52%	57	0	57	100,00%	0	0
R1-005	VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	7.866	6.473	79,72%	100,00%	1.647	20,28%	100,00%	44	5.867	99,64%	157	0
RESTO	RESTO	9.856	7.731	79,70%	79,67%	1.969	20,30%	72,02%	68	7.327	93,97%	44	10
TOTAL	TOTAL	759.512	550.351	69,61%	99,17%	242.100	30,99%	93,78%	1.597	500.561	89,90%	579	22

Cod Com	Comercializador	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
R2-255	ACCIONA GREEN ENERGY DEVELOPMENTS	112	66	60,00%	96,97%	44	40,00%	97,73%	0	62	82,26%	3	0
R2-662	ACSOL ENERGÍA GLOBAL	72	43	55,84%	100,00%	34	44,16%	91,18%	0	37	89,19%	1	0
R2-785	ACTIVA COMERCIALIZADORA DE ENERGÍA	161	76	45,78%	100,00%	90	54,22%	100,00%	0	69	84,06%	1	0
R2-466	ADIF ELÉCTRICA	69	38	52,17%	100,00%	31	47,83%	100,00%	0	38	97,16%	0	0
R2-505	ADS ENERGY 8.0	1	0	0,00%	0,00%	1	100,00%	100,00%	0	0	0,00%	0	0
R2-366	AGUAS DE BARBASTRO ENERGÍA	477	380	74,22%	82,37%	132	25,78%	78,79%	0	338	95,86%	0	0
R2-752	AGORRELLUZ SERVICIOS ONLINE	306	163	50,00%	100,00%	143	45,00%	99,72%	1	142	97,21%	2	0
R2-813	AIRE COMERCIALIZADORA	213	9	4,50%	100,00%	11	5,50%	100,00%	0	9	88,89%	3	0
R2-455	ALCANZIA ENERGÍA	785	442	53,84%	99,77%	379	46,16%	98,94%	0	418	89,47%	2	0
R2-506	ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	7.758	4.485	55,11%	99,22%	3.594	44,49%	96,10%	19	4.082	87,43%	46	0
R2-865	ALQUILER SEGURO ENERGÍA	87	87	100,00%	100,00%	0	0,00%	94,00%	0	86	93,10%	0	0
R2-558	ALTRNA OPERADOR INTEGRAL	1.221	777	99,72%	99,74%	524	40,28%	94,08%	2	694	88,62%	6	0
R2-499	ANOTHER ENERGY OPTION	180	70	38,67%	100,00%	111	61,33%	93,69%	0	67	92,54%	3	2
R2-641	ARSLUS ENERGÍA	166	84	46,07%	100,00%	96	53,33%	94,79%	1	71	90,14%	1	0
R2-808	ATENCO ENERGÍA	140	83	49,70%	100,00%	84	50,30%	79,76%	2	42	71,43%	1	0
R2-387	AUDAX RENOVABLES	629	414	61,52%	100,00%	259	38,48%	93,05%	5	358	83,80%	7	0
R2-416	AURA ENERGÍA	635	284	43,16%	99,65%	374	56,84%	97,59%	1	251	86,45%	9	0
R2-235	AXPO IBERIA	809	309	37,01%	98,38%	526	62,99%	95,63%	7	294	86,15%	1	0
R2-794	BIROU GAS	1.108	582	51,28%	99,83%	553	48,72%	98,55%	3	544	92,10%	6	0
R2-796	BON PREU	505	294	53,45%	99,66%	256	46,55%	94,92%	3	239	94,98%	3	0
R2-772	BULB ENERGÍA IBERICA	542	339	61,86%	100,00%	209	38,14%	99,04%	1	323	87,00%	7	0
R2-453	CARVISA ENERGÍA	284	170	56,77%	99,41%	130	43,33%	97,69%	0	147	78,23%	3	0
R2-599	CATAS ENERGÍA	436	277	55,07%	100,00%	226	44,93%	80,09%	0	213	94,84%	0	0
R2-291	CIDE HC ENERGÍA	8.171	7.354	89,54%	93,08%	859	10,46%	89,94%	69	6.978	95,08%	12	5
R2-766	COMERCIAL SUMINISTROS ELÉCTRICOS Y GAS	108	48	44,44%	100,00%	60	55,56%	100,00%	0	48	97,92%	0	0
R2-635	COMERCIALIZADORA DE ELÉCTRICIDAD Y GAS DEL CONDADO	965	859	83,48%	100,00%	170	16,52%	81,18%	1	807	98,02%	2	0
R2-019	COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ	1.471	1.412	95,66%	96,81%	64	4,34%	50,00%	1	1.388	99,48%	0	0
R2-738	COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA PENINSULAR	243	243	100,00%	100,00%	0	0,00%	95,38%	151	89	99,88%	1	1
R2-496	CORPORACIÓN ALIMENTARIA GUISSONA	267	205	64,06%	100,00%	115	35,94%	80,87%	0	146	95,89%	2	0
R2-475	CYE ENERGÍA	1.748	1.369	75,10%	99,71%	454	24,90%	93,83%	3	1.258	94,52%	11	0
R2-525	DANINUZ ENERGÍA	581	360	57,88%	99,17%	262	42,12%	90,08%	2	317	88,64%	0	0
R2-681	DISA ENERGÍA ELÉCTRICA	307	240	71,01%	100,00%	98	26,99%	82,63%	1	203	93,60%	3	0
R2-675	DOMÉSTICA GAS Y ELÉCTRICIDAD	188	131	67,53%	98,47%	63	32,47%	90,48%	2	121	94,21%	0	0
R2-832	EBROENERGÍA COMERCIALIZADORA	92	36	39,13%	100,00%	56	60,87%	100,00%	0	32	100,00%	3	0
R2-830	ECOLUZ ENERGÍA	514	60	10,00%	100,00%	454	86,78%	93,33%	3	33	93,94%	0	0
R2-818	EDP CLIENTES	775	397	49,81%	99,50%	400	50,19%	97,75%	5	375	81,60%	3	0
R2-132	ELECTRA ALTO MIRO COMERCIALIZADORA DE ENERGÍA, S.L	1.027	1.019	99,22%	0,69%	8	0,78%	87,50%	0	1.019	99,41%	0	0
R2-592	ELÉCTRICA DE GUINES ENERGÍA	173	173	100,00%	99,78%	0	0,00%	93,62%	106	67	95,14%	0	0
R2-046	ELÉCTRICA SOLERENSE	173	237	67,71%	99,58%	113	32,29%	92,04%	5	217	98,62%	0	0
R2-758	ELÉCTRICIDAD ELEIA	786	477	56,38%	99,16%	369	43,62%	96,75%	2	407	72,97%	3	0
R2-763	ELEGA ENERGÍA	982	777	72,55%	99,49%	294	27,45%	89,46%	0	681	92,36%	2	0
R2-631	ELEK COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA	94	94	100,00%	100,00%	0	0,00%	72,34%	25	100,00%	100,00%	1	0
R2-753	ELEKTRON COMERCIALIZADORA DE ENERGÍA	230	91	37,14%	100,00%	154	62,86%	94,16%	0	89	40,45%	1	0
R2-001	ENDESA ENERGÍA	212.437	158.303	69,16%	99,79%	70.584	30,84%	88,80%	581	138.714	94,59%	1487	6
R2-523	ENELUZ 2025	245	245	100,00%	100,00%	0	0,00%	92,64%	107	138	77,25%	1	135
R2-542	ENERGÍA COLECTIVA	2.260	1.411	60,14%	99,65%	935	39,86%	96,79%	6	1.298	89,45%	10	0
R2-569	ENERGÍA LÍBRE COMERCIALIZADORA	770	429	52,44%	99,77%	389	47,56%	95,63%</					

MERCADO ELÉCTRICO														
Cod Com	Comercializador	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones	
R2-550	ENERPLUS ENERGÍA	358	247	60,10%	100,00%	164	39,90%	91,46%	1	192	86,46%	0	0	
R2-543	ENERXIA GALEGA MAIS	147	91	58,71%	100,00%	64	41,29%	95,31%	0	80	38,73%	1	0	
R2-597	ENSTROGA	266	108	39,85%	100,00%	163	60,15%	98,16%	0	101	90,10%	3	0	
R2-155	EPRESA ENERGÍA	361	326	87,63%	100,00%	46	12,37%	89,13%	1	317	91,17%	0	0	
R2-288	ESCANDINAVA DE ELECTRICIDAD	404	292	67,28%	99,66%	142	32,72%	95,07%	0	262	92,37%	1	0	
R2-013	ESTABANELL Y PAHISA MERCATOR	1.278	1.264	87,41%	100,00%	182	12,59%	94,51%	2	1.148	98,95%	1	0	
R2-242	FACTOR ENERGÍA ESPAÑA	421	347	75,27%	99,73%	114	24,73%	88,60%	0	303	80,53%	0	0	
R2-109	FACTOR ENERGÍA	2.162	1.591	68,81%	99,18%	721	31,19%	91,26%	20	1.188	82,66%	5	0	
R2-403	FENIE ENERGÍA	35.931	28.458	73,96%	10,01%	10.017	26,04%	89,92%	83	25.461	88,50%	87	1	
R2-719	FORZA VSUNAIR	512	177	32,78%	100,00%	363	67,22%	97,25%	3	148	93,24%	0	0	
R2-583	FOX ENERGÍA	1.242	878	68,43%	99,54%	405	31,57%	96,05%	1	839	97,62%	12	0	
R2-616	FUSIONA COMERCIALIZADORA	178	67	34,01%	100,00%	130	65,99%	95,38%	0	48	87,50%	0	0	
R2-767	GAIA GLOBAL ENERGY	86	40	44,94%	97,50%	49	55,06%	95,92%	0	36	97,22%	1	0	
R2-567	GAOLANIA SERVICIOS	2.171	1.250	54,28%	99,84%	1.053	45,72%	94,49%	17	1.098	88,89%	5	0	
R2-140	GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	1.973	1.110	52,71%	98,20%	996	47,29%	95,48%	9	957	69,59%	8	0	
R2-811	GASILUZ ECO ENERGÍA	81	68	77,27%	100,00%	20	22,73%	100,00%	0	62	40,32%	0	0	
R2-603	GEO ALTERNATIVA	6.344	4.161	62,25%	99,83%	2.523	37,75%	96,23%	2	3.791	89,18%	38	0	
R2-265	GEOATLANTER	228	116	50,22%	100,00%	115	49,78%	100,00%	1	111	79,28%	3	0	
R2-269	GESTERNOVA	3.508	2.424	65,60%	99,46%	1.271	34,40%	95,04%	14	2.024	87,15%	7	0	
R2-536	GLOBAL BIOSFERA PROTEC	249	157	58,15%	100,00%	113	41,85%	92,92%	0	135	93,33%	3	0	
R2-732	GLOBELIGHT ENERGY	144	74	50,00%	100,00%	74	50,00%	100,00%	0	72	86,11%	1	0	
R2-460	GOIENER	572	435	75,39%	99,31%	142	24,61%	100,00%	1	427	99,53%	2	0	
R2-680	GRUPO IBERSOGAS ENERGÍA	772	478	54,88%	99,37%	393	45,12%	89,06%	1	364	87,09%	4	0	
R2-795	HANWHA ENERGY RETAIL SPAIN	69	19	27,54%	100,00%	50	72,46%	98,00%	0	19	52,63%	0	0	
R2-736	HELIOLEC ENERGÍA ELÉCTRICA	442	256	57,79%	100,00%	187	42,21%	97,33%	2	248	93,55%	6	0	
R2-408	HOLALUZ - CLIDOM	25.964	15.341	55,18%	99,58%	12.462	44,82%	94,17%	75	13.212	88,75%	82	0	
R2-515	IBERDROLA CLIENTES	249.757	177.991	69,76%	99,88%	77.147	30,24%	97,60%	657	169.320	95,60%	2815	3	
R2-726	IBERDROLA SERVICIOS ENERGÉTICOS	556	334	54,66%	99,70%	277	45,34%	90,25%	2	270	75,56%	5	0	
R2-521	IBERELÉCTRICA COMERCIALIZADORA	474	366	65,95%	99,45%	189	34,05%	77,78%	0	265	90,94%	6	0	
R2-470	INDEXO ENERGÍA	326	192	53,04%	100,00%	170	46,96%	88,82%	1	148	94,59%	7	0	
R2-459	INER ENERGÍA CASTILLA LA MANCHA	444	298	66,08%	100,00%	153	33,92%	99,35%	1	288	77,78%	2	0	
R2-837	INER EUSKADI	95	30	31,58%	100,00%	65	68,42%	96,92%	0	25	96,00%	2	0	
R2-495	INSIGNIA ENERGÍA	238	172	65,65%	100,00%	90	34,35%	82,22%	0	146	91,10%	0	1	
R2-572	INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA SUR	591	352	55,17%	100,00%	286	44,83%	90,91%	1	302	87,75%	0	0	
R2-469	INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	1.514	831	53,24%	99,04%	730	46,76%	98,08%	2	779	74,33%	4	0	
R2-744	IRIS ENERGÍA EFICIENTE	539	367	63,06%	100,00%	215	36,94%	87,91%	0	326	87,12%	1	0	
R2-102	LA UNIÓN ELECTRO INDUSTRIAL	243	156	64,20%	100,00%	87	35,80%	100,00%	1	150	99,33%	3	0	
R2-826	LOVE ENERGY	22	11	47,83%	100,00%	12	52,17%	91,67%	0	11	100,00%	1	0	
R2-849	LOW COST POWER	43	18	38,30%	100,00%	29	61,70%	100,00%	0	13	92,31%	0	0	
R2-586	LUVÓN ENERGÍA	439	249	52,98%	99,60%	221	47,02%	89,14%	0	225	76,89%	1	0	
R2-823	MASQUILZ 2020	15	11	78,57%	100,00%	3	21,43%	100,00%	0	11	100,00%	0	0	
R2-552	MI ELECTRICA	33	34	53,07%	100,00%	29	46,03%	89,66%	0	25	76,00%	1	0	
R2-529	MULTIENERGÍA VERDE	32	11	34,38%	90,91%	21	65,63%	90,48%	0	11	81,82%	0	0	
R2-509	MY ENERGÍA ONER	121	79	63,20%	100,00%	46	36,80%	100,00%	0	74	100,00%	0	0	
R2-608	NABALIA ENERGÍA 2000	693	534	71,68%	82,58%	211	28,32%	95,73%	0	354	70,06%	5	0	
R2-142	NATUREY OBRIN	38.002	27.972	69,69%	99,90%	12.167	30,31%	98,65%	61	25.665	45,55%	61	38	
R2-161	NEXUS ENERGÍA	1.053	549	51,16%	100,00%	514	48,84%	95,80%	56	492	85,57%	0	0	
R2-474	NINOBE SERVICIOS ENERGÉTICOS	744	254	32,86%	99,61%	519	67,14%	98,65%	0	231	94,37%	1	0	
R2-760	OCTOPUS ENERGY ESPAÑA	319	186	55,69%	99,46%	148	44,31%	97,97%	0	170	88,24%	3	0	
R2-402	ON DEMAND FACILITIES	439	222	47,64%	99,55%	244	52,36%	98,36%	0	191	84,82%	4	0	
R2-771	OVO ENERGY SPAIN	361	213	57,88%	100,00%	155	42,12%	97,15%	0	197	97,60%	1	0	
R2-565	PEPEENERGY	1.191	731	57,79%	99,59%	534	42,21%	93,07%	5	655	84,27%	2	0	
R2-497	PETRONIEVES ENERGÍA 1	66	40	54,05%	100,00%	34	45,95%	88,24%	0	27	85,19%	1	0	
R2-856	RECICLAJES ECOLÓGICOS NAGINI	198	49	24,50%	97,96%	151	75,50%	99,34%	0	40	80,00%	7	0	
R2-750	RELAX ENERGÍA	280	152	50,00%	100,00%	152	50,00%	96,71%	0	129	86,92%	3	0	
R2-834	RENOVAE CONSULTING	107	55	50,00%	100,00%	55	50,00%	94,55%	0	49	97,96%	3	0	
R2-243	REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	11.598	8.410	69,53%	99,55%	3.685	30,47%	95,96%	32	7.733	86,71%	68	0	
R2-674	RESPIRA ENERGÍA ESPAÑA	164	92	53,18%	100,00%	81	46,82%	93,83%	2	79	84,81%	1	0	
R2-397	RESPIRA ENERGÍA	601	440	68,64%	88,18%	201	31,36%	91,04%	0	366	78,96%	6	0	
R2-594	RONDA OESTE ENERGÍA	96	39	39,00%	97,44%	61	61,00%	95,08%	0	34	76,47%	0	0	
R2-546	SERVIGAS S. XXI	85	30	34,88%	100,00%	56	65,12%	98,21%	0	26	100,00%	1	0	
R2-476	SOLELEC IBERICA	776	439	52,83%	99,09%	392	47,17%	92,09%	4	374	93,85%	1	0	
R2-415	SOM ENERGÍA	2.531	1.859	67,23%	99,25%	906	32,77%	89,40%	2	1.561	91,22%	26	0	
R2-784	SUMINISTRADOR IBERICO DE ENERGÍA	123	17	13,82%	100,00%	106	86,18%	100,00%	1	13	92,31%	0	0	
R2-620	SWAP ENERGÍA	302	222	71,61%	100,00%	88	28,39%	95,45%	0	211	91,94%	2	0	
R2-388	SYDER COMERCIALIZADORA VERDE	1.761	1.248	67,79%	71,79%	593	32,21%	93,09%	5	1.155	66,32%	5	0	
R2-768	TERUGAS ENERGY	62	33	50,77%	100,00%	32	49,23%	93,75%	0	31	90,32%	0	0	
R2-473	THE YELLOW ENERGY	2.355	1.399	57,67%	96,43%	1.027	42,33%	98,64%	11	724	79,23%	4	0	
R2-182	TOTALENERGIES CLIENTES	908	684	75,25%	100,00%	225	24,75%	100,00%	5	677	100,00%	0	0	
R2-687	TOTALENERGIES ELECTRICIDAD Y GAS ESPAÑA	918	551	55,71%	99,82%	438	44,29%	93,15%	4	466	84,55%	1	0	
R2-004	TOTALENERGIES MERCADO ESPAÑA	14.055	10.683	73,35%	99,69%	3.882	26,65%	95,83%	55	10.029	89,35%	49	0	
R2-694	TRACTAMENT I SELECCIO DE RESIDUS	576	484	74,46%	100,00%	166	25,54%	84,34%	0	392	88,52%	3	0	
R2-443	UNIELÉCTRICA ENERGÍA	3.521	2.971	67,20%	98,01%	1.294	32,80%	84,78%	14	2.947	91,85%	28	0	
R2-845	URANOSCOPIDAE I ENERGÍA	23	11	47,83%	100,00%	12	52,17%	100,00%	1	10	100,00%	0	0	
R2-730	VIRTUS GLOBAL ENERGY	239	162	62,07%	99,38%	99	37,93%	79,80%	0	135	97,04%	3	0	
R2-747	VISALIA ENERGÍA	1.241	563	43,75%	99,64%	724	56,25%	96,55%	4	512	83,20%	13	0	
R2-774	VITA CAPITAL TRADING	235	130	45,45%	100,00%	132	45,45%	95,45%	0	104	92,91%	2	0	
R2-660	VIVA ENERGÍA Y SOLUCIONES	298	178	55,45%	98,31%	143	44,55%	96,50%	0	151	86,09%	2	0	
R2-669	VIVE ENERGÍA ELÉCTRICA	401	229	55,31%	100,00%	185	44,69%	98,92%	0	217	89,40%	5	0	
R2-642	VIVO ENERGÍA FUTURA	221	126	50,00%	100,00%	126	50,00%	92,06%	0	93	90,32%	4	0	
R2-449	WATUM	711	517	67,14%	99,81%	253	32,86%	89,72%	1	451				

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)	131.045	99.911	67,69%	99,95%	47.695	32,31%	68,44%	13	78.963	39,97%	1501	0
0207	DC GAS EXTREMADURA	2.526	2.096	82,98%	100,00%	430	17,02%	100,00%	0	1.944	0,00%	9	0
0243	DOMUS MIL NATURAL	870	729	99,18%	88,75%	6	0,82%	100,00%	1	801	22,47%	0	0
0225	GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA	5.227	4.295	77,32%	99,95%	1.260	22,68%	76,98%	0	3.922	97,42%	11	0
0234	MADRILEÑA RED DE GAS	29.416	19.418	62,01%	99,99%	11.898	37,99%	91,49%	0	16.551	0,66%	4	0
0242	NED ESPAÑA DISTRIBUCIÓN GAS	10.511	9.162	72,15%	99,96%	3.537	27,85%	43,71%	8	6.919	94,87%	9	0
0229	NORTEGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN	13.257	11.110	76,75%	99,99%	3.366	23,25%	70,38%	28	9.953	99,10%	12	0
0238	REDEXIS GAS	30.690	24.469	73,84%	100,00%	8.671	26,16%	76,43%	2	21.768	92,79%	93	0
0216	TOLOSA GASA	126	95	71,43%	100,00%	38	28,57%	84,21%	0	87	100,00%	1	0
TOTAL	TOTAL	223.668	171.285	69,01%	99,92%	76.901	30,99%	72,18%	52	140.908	51,37%	1640	0

Cod Com	Comercializador	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
0622	AB ENERGÍA 1903	127	104	77,61%	100,00%	30	22,39%	76,67%	0	95	97,89%	0	0
0567	ADS ENERGY 8.0	1	0	0,00%	0,00%	1	100,00%	100,00%	0	0	0,00%	0	0
0649	AHORRELUX SERVICIOS ONLINE	40	30	71,43%	100,00%	12	28,57%	66,67%	0	27	59,26%	2	0
0537	ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	2.030	1.692	74,93%	99,94%	566	25,07%	64,31%	0	1.386	67,53%	7	0
0737	ALQUILER SEGURO ENERGÍA	35	18	46,15%	100,00%	21	53,85%	80,95%	0	10	10,00%	0	0
0588	ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	713	577	71,77%	100,00%	227	28,23%	66,08%	0	470	49,79%	3	0
0611	ANOTHER ENERGY OPTION	72	41	48,81%	100,00%	43	51,19%	72,09%	0	28	28,57%	0	0
0654	AUDAX RENOVABLES	221	167	68,72%	100,00%	76	31,28%	73,68%	0	146	62,33%	0	0
0049	AXPO IBERIA	154	100	57,80%	100,00%	73	42,20%	76,71%	0	83	46,99%	2	0
0547	BIROU GAS	178	108	54,00%	100,00%	92	46,00%	78,26%	0	92	46,74%	0	0
0518	CATGAS ENERGÍA	520	480	85,87%	99,79%	79	14,13%	56,96%	0	446	34,53%	8	0
0710	ELECTRICIDAD ELEIA	122	83	61,94%	100,00%	51	38,06%	78,43%	0	66	65,15%	0	0
0007	ENDESA ENERGÍA	53.140	43.248	70,86%	99,99%	17.788	29,14%	62,78%	5	33.533	59,55%	533	0
0638	ENERGÍA COLECTIVA	56	41	64,06%	100,00%	23	35,94%	73,91%	0	32	37,50%	0	0
0038	ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	122	76	55,88%	100,00%	60	44,12%	78,33%	0	56	60,71%	1	0
0082	FACTOR ENERGÍA	725	544	68,69%	100,00%	248	31,31%	75,40%	0	482	66,39%	3	0
0527	FENIE ENERGÍA	3.602	3.089	79,88%	99,90%	778	20,12%	70,57%	0	2.744	60,28%	22	0
0555	FUSIONA SOLUCIONES ENERGÉTICAS	79	55	57,89%	100,00%	40	42,11%	67,50%	0	39	58,97%	1	0
0671	GAOLANIA SERVICIOS	449	312	64,20%	100,00%	174	35,80%	78,74%	0	263	53,99%	0	0
0001	GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	645	543	70,16%	100,00%	231	29,84%	46,32%	0	378	49,21%	5	0
0606	GEO ALTERNATIVA	658	547	72,93%	100,00%	203	27,07%	60,10%	0	442	36,43%	7	0
0089	HOLALUZ - CLIDOM	6.164	4.573	63,96%	100,00%	2.577	36,04%	66,47%	1	3.257	44,46%	100	0
0529	IBERDROLA CLIENTES	58.376	33.477	52,88%	99,96%	29.831	47,12%	85,94%	8	27.195	44,74%	497	0
0612	INSIGNIA GAS	441	221	41,00%	100,00%	318	59,00%	77,04%	0	119	54,62%	8	0
0573	INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	1.168	1.036	83,28%	100,00%	208	16,72%	70,19%	0	961	93,44%	3	0
0653	IRIS ENERGÍA EFICIENTE	79	48	54,55%	100,00%	40	45,45%	77,50%	0	37	70,27%	0	0
0704	MASQLUZ 2020	15	5	33,33%	100,00%	10	66,67%	100,00%	0	4	75,00%	0	0
0600	MET ENERGÍA ESPAÑA	7.712	6.859	84,77%	99,99%	1.232	15,23%	76,70%	0	6.054	94,85%	8	0
0033	NATURGY IBERIA	40.382	36.268	81,68%	99,96%	8.132	18,32%	54,51%	9	31.016	26,72%	151	0
0035	NEXUS ENERGÍA	1.197	979	89,00%	91,62%	121	11,00%	69,42%	1	1.014	28,90%	3	0
0076	ON DEMAND FACILITIES	220	179	73,36%	100,00%	65	26,64%	63,08%	0	154	43,51%	2	0
0044	REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	5.645	4.419	70,36%	100,00%	1.862	29,64%	70,89%	1	3.536	53,45%	68	0
0002	TOTALENERGIES CLIENTES	16.392	14.700	79,05%	99,93%	3.897	20,95%	49,83%	20	12.729	82,94%	52	0
0637	TOTALENERGIES ELECTRICIDAD Y GAS ESPAÑA	114	66	54,10%	100,00%	56	45,90%	85,71%	0	53	60,38%	1	0
0628	UNIELECTRICA ENERGÍA	216	155	64,32%	100,00%	86	35,68%	70,93%	0	132	49,24%	1	0
0609	WATIUM	163	139	72,77%	100,00%	52	27,23%	50,00%	0	105	59,05%	0	0
0605	XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	293	213	65,54%	100,00%	112	34,46%	72,32%	0	176	32,95%	4	0
0060	C.U.R. - BASER COM. REF.	1.543	1.397	77,74%	99,93%	400	22,26%	42,50%	1	1.141	86,59%	2	0
0052	C.U.R. - COM. REG., GAS & POWER	7.376	6.433	78,17%	100,00%	1.797	21,83%	55,04%	0	5.240	42,02%	60	0
0054	C.U.R. - CURENERGÍA C.U.R.	6.406	3.852	56,95%	99,92%	2.912	43,05%	90,14%	1	3.400	39,35%	30	0
0059	C.U.R. - ENERGÍA XXI COM. REF.	2.152	1.639	67,01%	99,94%	807	32,99%	68,15%	0	1.386	51,01%	23	0
RESTO	RESTO	3.925	2.772	63,84%	99,96%	1.570	36,16%	75,61%	5	2.381	55,94%	33	0
TOTAL	TOTAL	223.668	171.285	69,01%	99,92%	76.901	30,99%	72,18%	52	140.908	51,37%	1640	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.

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

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

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

ANEXO V. COMERCIALIZADORES DEL MERCADO REGULADO (COR/CUR) CON MAYORES CUOTAS EN CADA COMUNIDAD AUTÓNOMA A 31 DE DICIEMBRE 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	5.145.294	38,5%	ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	37,3%	ANDALUCÍA	477.368	19,5%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	16,5%
ARAGÓN	936.951	33,7%	ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	32,9%	ARAGÓN	246.905	9,8%	ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	9,2%
ASTURIAS	733.016	28,5%	BASER COM. REF., S.A.	24,2%	ASTURIAS	225.273	5,4%	BASER COM. REF., S.A.	5,1%
BALEARES	728.731	27,0%	ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	26,6%	BALEARES	116.469	19,4%	ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	19,1%
CANARIAS	1.218.433	37,9%	ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	37,4%	CANARIAS	-	-	-	-
CANTABRIA	438.568	30,5%	RÉGSITI COM. REF., S.L.U.	27,0%	CANTABRIA	184.308	8,4%	BASER COM. REF., S.A.	7,8%
CASTILLA Y LEÓN	2.061.784	31,7%	CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	20,6%	CASTILLA Y LEÓN	509.787	15,8%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	13,7%
CASTILLA-LA MANCHA	1.460.434	39,2%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	22,0%	CASTILLA-LA MANCHA	286.651	15,2%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	13,7%
CATALUÑA	4.512.363	30,6%	ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	29,8%	CATALUÑA	2.186.288	25,0%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	23,8%
CEUTA Y MELILLA*	63.960	4,4%	ENERGÍA CEUTA XXI COM. REF., S.A.U.	3,8%	CEUTA Y MELILLA*	-	-	-	-
COMUNIDAD VALENCIANA	3.623.177	29,2%	CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	28,6%	COMUNIDAD VALENCIANA	650.352	19,9%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	18,6%
EXTREMADURA	767.199	31,3%	CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	14,6%	EXTREMADURA	89.187	20,8%	ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	14,5%
GALICIA	1.862.076	53,5%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	50,7%	GALICIA	293.063	22,2%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	21,8%
LA RIOJA	251.727	28,6%	CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	27,6%	LA RIOJA	90.660	17,4%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	16,3%
MADRID	3.431.545	31,7%	CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	16,0%	MADRID	1.796.492	22,2%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	13,4%
MURCIA	908.275	25,6%	CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	25,1%	MURCIA	102.678	8,1%	BASER COM. REF., S.A.	6,6%
NAVARRA	397.524	28,0%	CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	26,9%	NAVARRA	152.496	16,9%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	15,7%
PAÍS VASCO	1.325.615	27,2%	CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	26,3%	PAÍS VASCO	563.856	4,3%	BASER COM. REF., S.A.	3,1%
TOTAL	29.866.672	33,7%			TOTAL	7.971.833	19,1%		

* Ceuta y Melilla son Ciudades Autónomas