



INFORME DE SUPERVISIÓN DE LOS MERCADOS MINORISTAS DE GAS Y ELECTRICIDAD

Año 2021 y avance 2022

IS/DE/027/22

Fecha: 11 de mayo de 2023

www.cnmc.es

INFORME DE SUPERVISIÓN DE LOS MERCADOS MINORISTAS DE GAS Y ELECTRICIDAD

Año 2021 y avance 2022

IS/DE/027/22

SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA

Presidente

D. Ángel Torres Torres

Consejeros

D. Xabier Ormaetxea Garai

D^a. Pilar Sánchez Núñez

D^a. María Ortiz Aguilar

D^a. María Pilar Canedo Arrillaga

Secretario

D. Miguel Bordiu García-Ovies

En Madrid, a 11 de mayo de 2023

ÍNDICE

1. Resumen 2021 y avance 2022	5
2. Indicadores de mercado	13
3. Evolución de los mercados minoristas de electricidad y gas natural. 16	
3.1. Evolución de la demanda de electricidad y de gas natural	16
3.2. Evolución de la comercialización de electricidad y de gas natural	16
3.3. El grado de fidelización en el sector de la electricidad y del gas natural	23
3.4. Evolución de los precios minoristas de electricidad y de gas natural en el mercado libre.....	23
3.5. Implicación del consumidor en el mercado minorista	38
3.6. Medidas de protección al consumidor de energía.....	45
4. Actuaciones de la CNMC, de los reguladores europeos y de la Comisión Europea en materia de protección al consumidor y sobre el mercado minorista desde 2021	50
4.1. Actuaciones de la CNMC.....	50
4.2. Actuaciones de los reguladores europeos y de la Comisión Europea....	57
5. Recomendaciones y propuestas normativas	60
5.1. Propuestas normativas	61
5.2. Recomendaciones a los comercializadores.....	71
5.3. Recomendaciones para el consumidor	76
ANEXO I. Datos estadísticos del mercado minorista de electricidad	78
Evolución de la demanda de electricidad	78
Evolución de la comercialización de electricidad	78
La distribución de electricidad.....	91
ANEXO II. Datos estadísticos del mercado minorista de gas.....	93
Evolución de la demanda de gas	93
Evolución de la comercialización de gas.....	102
La distribución de gas	112
ANEXO III. Evolución de los precios de electricidad y gas	114
Precio medio del suministro eléctrico.....	114
Estimación del margen de comercialización de electricidad en el mercado libre.....	116
Precios del suministro de gas.....	119
ANEXO IV. Implicación del consumidor en el mercado minorista. Datos estadísticos	125
Cambio de comercializador	125
Reclamaciones de los consumidores a las comercializadoras y distribuidoras	130
Autoconsumo de electricidad	137

Contratación de ofertas verdes de electricidad	139
ANEXO V. Protección al consumidor de energía.....	141
Suministro de referencia y de último recurso	141
Bono social eléctrico	142
Resolución alternativa de litigios	143
ANEXO VI. Procedimientos sancionadores	144
ANEXO VII. Cifras sobre el avance de 2022	147

1. Resumen 2021 y avance 2022

Este informe responde a la función de la CNMC prevista en el artículo 7.11 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de supervisar el mercado minorista de electricidad y gas natural y publicar recomendaciones, al menos anualmente, para la adecuación de los precios de los suministros a las obligaciones de servicio público y a la protección de los consumidores. El objetivo de este informe es analizar la situación global del mercado minorista de gas y electricidad en España durante 2021. Asimismo, debido al incremento significativo de los precios en los mercados mayoristas energéticos que se inició en el segundo semestre de 2021, y que ha continuado a lo largo de 2022, adicionalmente se introducen algunas consideraciones relativas al contexto de precios en 2022.

Este informe utiliza las métricas definidas por CEER para la evaluación del funcionamiento del mercado¹. En particular, se valora el nivel de competencia en el mercado con indicadores como la estructura de mercado, el número de nuevos entrantes o el grado de fidelización del consumidor. Asimismo, se analiza la evolución de los precios y el grado de implicación del consumidor en este mercado, dedicando un especial interés a los cambios regulatorios y a las recomendaciones, que se consideran necesarias para garantizar la protección del consumidor, derecho especialmente relevante en el contexto actual de precios. Todo ello, se realiza teniendo en cuenta el marco de innovación, de desarrollo digital y de descarbonización que está experimentando el sector energético en este momento.

Algunas de las cuestiones más destacadas durante **el año 2021** se resumen a continuación:

- Tras la crisis sanitaria de 2020, el año 2021 supuso una recuperación de la actividad económica y de los precios del gas en los mercados mayoristas europeos. La **demanda** en punto de consumo en los sectores energéticos del gas natural y la electricidad se incrementó con respecto a 2020, en línea con la recuperación económica y social, un 5% y 2%, respectivamente.
- Los **precios del gas** en los mercados mayoristas europeos comenzaron una escalada a partir de la segunda mitad del año llegando a máximos no registrados hasta entonces en el invierno de 2021-2022, por la incertidumbre del suministro ruso y la fuerte competencia por los cargamentos spot de GNL a nivel mundial. Así, los precios del gas en diciembre de 2021 en MIBGAS D+1 llegaron a ser un 350% más altos que en mayo de 2021. Este incremento de precios se reflejó en los precios del mercado mayorista eléctrico, en tanto que el gas es el principal combustible utilizado para garantizar la cobertura de la demanda eléctrica cuando la generación a partir de fuentes de energía renovable y la nuclear son insuficientes. En particular, el precio del mercado diario de electricidad en zona española se incrementó un 260% en diciembre de 2021 frente a mayo de ese mismo año.
- Esta situación afectó significativamente a algunas de **las comercializadoras no vinculadas a los grupos tradicionales energéticos**², tensionando su situación

¹ Council of European Energy Regulators (CEER): Handbook for National Energy Regulators - How to assess retail market functioning.

² Considerados a los efectos de este informe en el sector eléctrico: Endesa, Iberdrola, Naturgy y EDP; y en el sector del gas, Naturgy.

financiera, especialmente por no contar con coberturas en los mercados a plazo y por no contar con la cobertura natural con la que cuentan las empresas verticalmente integradas. En 2021, se registraron 22 ceses (4 por inhabilitación) y 19 ceses (2 por inhabilitación) de comercializadoras eléctricas y gasistas, respectivamente, mientras que en 2020, el número de ceses fue de 13 y 3, respectivamente.

- Como consecuencia, en el sector eléctrico, **las cuotas** de las comercializadoras no vinculadas a los grupos tradicionales energéticos se redujeron, pasando de representar un 29% en 2020, hasta el 28% en 2021. Así, la senda creciente de su participación en el mercado minorista que habían conseguido estas empresas en los últimos años, pasó a presentar una evolución decreciente a partir del segundo semestre de 2021 en todos los segmentos -doméstico, pymes e industrial-, destacando particularmente el descenso de la cuota del segmento pymes, que se situó en el 38% en 2021 (frente al 45% de 2020). El segmento con mayor nivel de concentración continuó siendo el segmento doméstico con un índice HHI de 2.291³.
- En el sector del gas, la cuota del principal grupo comercializador aumentó hasta situarse en el 27% en 2021, cuando en 2020 había sido de un 22% tras una senda de continuas reducciones. El segmento de mercado con mayor grado de concentración empresarial fue el segmento doméstico-comercial con un HHI de 2.081 con respecto al volumen de ventas, mientras que en el mercado de gas industrial (HHI de 1.095) y para generación eléctrica (HHI de 1.835) existió una menor concentración.
- Ante este incremento de precios, se tomaron **diferentes medidas normativas** con el fin de reducir la factura final eléctrica al consumidor. En particular, en 2021 se redujeron los precios de los cargos, el IVA del 21% al 10%, para los consumidores domésticos (siempre que se mantuviesen precios elevados en el mercado mayorista, y en todo caso para los consumidores vulnerables) y también se redujo el impuesto eléctrico en septiembre de 2021 al 0,5%. Asimismo, se amplió seis meses adicionales el plazo de pago de la factura de electricidad de los consumidores vulnerables, sin que su suministro se viese interrumpido, se introdujo el suministro mínimo vital para los consumidores vulnerables y se incrementaron los descuentos del bono social.
- Adicionalmente en el sector eléctrico, en septiembre de 2021 se incorporó un mecanismo de minoración de la retribución de la actividad de producción de energía eléctrica de las instalaciones de producción de tecnologías no emisoras de gases de efecto invernadero, en una cuantía proporcional al mayor ingreso obtenido por estas instalaciones como consecuencia de la incorporación a los precios de la electricidad en el mercado mayorista del valor del precio del gas natural por parte de las tecnologías emisoras marginales. La liquidación de este mecanismo (provisionalmente 138 M€ en 2021) sirvió de base para la reducción de cargos eléctricos en ese año.
- Así, en electricidad, si bien el coste de la energía facturado se incrementó un 14% para consumidores domésticos en mercado libre, sus **precios finales medios** facturados (incluyendo impuestos) se redujeron un 5% en 2021, beneficiados por

³ El Índice de Herfindahl o Índice de Herfindahl y Hirschman (HHI) es una medida que informa sobre la concentración de un mercado. El índice se calcula elevando al cuadrado la cuota de mercado que cada empresa posee y sumando esas cantidades, por lo que los resultados pueden variar de un valor cercano a 0 (competencia perfecta) a 10.000 (control monopolístico). Se considera que índices de entre 1.000 y 1.500 puntos reflejan una concentración de mercado moderada, mientras que con índices con valores superiores a 2.500 puntos se considera que el mercado es demasiado concentrado.

los descensos en las tarifas de acceso y cargos e impuestos y porque en su mayoría estaban protegidos de la subida del coste de la energía por la existencia de contratos a precio fijo previos. Las pymes vieron un incremento del coste de la energía de un 20% mientras que sus precios finales medios facturados se incrementaron únicamente un 2%. En el caso de los consumidores industriales, su coste de energía se incrementó el 84% y sus precios medios finales un 49%, debido a la existencia de un mayor volumen de consumidores en este colectivo con contratos indexados al mercado mayorista al contado de electricidad. Del mismo modo, un consumidor medio acogido al PVPC vio incrementados sus precios en un 39%, al reflejar este precio la evolución de los precios del mercado mayorista de forma directa. Así pues, en 2021 se produjo la situación inversa a la observada en 2020, en que los consumidores con PVPC se habían beneficiado de las bajadas experimentadas en el mercado mayorista, mientras que la media de los consumidores domésticos en mercado libre no vio reducidos sus precios.

- En términos medios, las **ofertas** para los consumidores domésticos de electricidad disponibles en el comparador de las empresas energéticas tradicionales pasaron a ser inferiores a las del resto de comercializadoras a partir de septiembre de 2021, a diferencia de lo ocurrido en los años anteriores, a excepción de 2020. Este hecho pudiera estar reflejando una falta de cobertura previa en los mercados a plazo por parte de las comercializadoras no tradicionales.
- El **margen bruto de comercialización eléctrica** en 2021, calculado como la diferencia entre el precio de la energía implícito en los precios facturados por las comercializadoras a su cartera de clientes y el coste estimado de aprovisionamiento, se redujo muy significativamente en el caso de considerar un aprovisionamiento de energía en el mercado spot, alcanzando pérdidas no registradas hasta entonces en todos los segmentos. En el caso de considerar un aprovisionamiento a plazo, los márgenes se mantuvieron estables en el caso de los consumidores domésticos y pymes, incrementándose en el segmento industrial, posiblemente motivado por el hecho de que, en este segmento, existe un volumen relevante de consumidores expuestos al precio del mercado spot no siendo tan relevante esta referencia de aprovisionamiento. Por otra parte, destacaron los márgenes medios brutos para los nuevos clientes (estimados a partir de las ofertas del comparador para domésticos y pymes) que se incrementaron significativamente pasando a duplicarse frente a los que se venían registrando antes del Covid19, posiblemente ante la fuerte volatilidad registrada por los precios en el mercado de contado y de futuro.
- En el sector del gas, se introdujo una limitación al incremento del coste de la materia prima incluido en la tarifa de último recurso (TUR) de gas natural para octubre de 2021, limitando así los incrementos de la TUR. En concreto, el incremento del coste de la materia prima que se utiliza para calcular la TUR de gas se limitó normativamente al 35% en la revisión de octubre de 2021, con objeto de amortiguar la imputación en la misma de la excepcional subida de cotizaciones internacionales del gas natural.
- En el segmento doméstico gasista se registró un cambio en la evolución de los precios en el mercado libre, de forma que, muchas ofertas que solían estar ligadas a la TUR, durante 2021 se vincularon a los precios del mercado mayorista, registrando, por tanto, incrementos superiores a la TUR. Esta medida motivó que esta tarifa fuese entre el 40 y el 100% más barata que la oferta del mercado libre más económica disponible en el comparador de la CNMC.

- En 2021 tuvo lugar la implementación de la nueva estructura de los peajes y cargos en el sector eléctrico y parcialmente en el sector del gas. El objetivo de las nuevas estructuras de peajes y cargos tiene como objetivo inducir cambios en los componentes de los consumidores que contribuyesen a fomentar la eficiencia energética y la descarbonización de la economía, así como a facilitar el despliegue de puntos de recarga del vehículo eléctrico. Particularmente, en el caso de la estructura de peajes y cargos del sector eléctrico cabe destacar la introducción de la discriminación horaria tanto en el término de potencia como en el término de energía para todos los consumidores, así como la introducción de un peaje específico con objeto de facilitar la penetración de puntos de recarga de vehículo eléctrico de acceso público.
- En este contexto de escenario de precios elevados coincidente en el tiempo con un cambio de estructura en los peajes, el número de **reclamaciones** se incrementó un 56% con respecto a 2020, especialmente por el aumento de las reclamaciones de electricidad.
- Igualmente se incrementó la **tasa de cambio de comercializador** que pasó de 12,5% en 2020 a un 17% en 2021, en el sector eléctrico y de un 10% en 2020 a un 13% en 2021 en el sector del gas. Destacó el incremento significativo en el sector eléctrico del porcentaje de cambios desde el PVPC a mercado libre sobre el total de cambios.
- En cuanto a la **implicación del consumidor en la descarbonización** y en la transición energética, cabe destacar el fuerte incremento de instalaciones de autoconsumo durante 2021, que pasaron de 170 MW fotovoltaicas en enero 2021 a 441 MW en diciembre de 2021 (datos de REE), una vez que la regulación sobre este tipo de instalaciones entró en vigor en marzo de 2020.
- En el sector eléctrico, continuó el interés de los comercializadores por las garantías de origen renovable, de tal forma, las garantías expedidas mediante este sistema representaron el 94,9 % (81,8% en 2020) de la producción nacional procedente de fuentes de energía renovables y de cogeneración. En gas, continuaron los avances normativos para la integración de los gases renovables (biogás e hidrógeno verde) en el sistema gasista que cuenta en la actualidad con 6 plantas de biometano en explotación, aprobándose, en mayo de 2022, el sistema de garantías de origen para los gases renovables.

Los precios de la energía siguieron aumentando significativamente a lo largo **del año 2022** debido a las reducciones en el suministro de gas, especialmente tras el inicio de la guerra de Rusia contra Ucrania en febrero de 2022. Estos aumentos de precios impactaron de forma muy importante en los consumidores de toda la Unión Europea (UE) en la medida que sus contratos se fueron renovando, por lo que los Estados miembros adoptaron diferentes medidas para mitigarlos. A escala europea, **la UE proporcionó un conjunto de instrumentos** para hacer frente a los elevados precios, destinados en particular a los consumidores más vulnerables, así como el plan REPowerEU, con nuevas medidas y financiación para impulsar la eficiencia energética y las energías renovables, y reducir así la dependencia de los combustibles fósiles rusos. Destacaron entre estas medidas, el establecimiento de un esquema de limitación de precios para evitar beneficios extraordinarios tanto en los mercados del gas como de la electricidad o la posibilidad de introducir precios regulados para el consumidor doméstico y pyme por debajo de coste.

Asimismo, cabría destacar, tras el debate iniciado sobre el diseño del mercado eléctrico a nivel europeo en 2021, la publicación en marzo de 2023 de la propuesta, por parte de la Comisión Europea (CE), de mejora del diseño del mercado eléctrico a través de la modificación de la Directiva 2019/944 y del Reglamento 2019/943. En ella, se introducen propuestas para fomentar el uso de instrumentos a más largo plazo, como los acuerdos de compra de energía y los contratos por diferencias, y para conseguir la integración y la liquidez de los mercados a plazo. También potencia soluciones de flexibilidad como la respuesta a la demanda y el almacenamiento y se introducen medidas para garantizar la cobertura de los comercializadores ante próximos escenarios de crisis.

En **España cabría destacar en 2022** las siguientes cuestiones en lo relativo al mercado minorista:

- Ante la situación excepcional de precios elevados, se puso en marcha a partir de junio de 2022 un mecanismo temporal para limitar el precio de la electricidad en el mercado mayorista ibérico, conocido como **mecanismo de ajuste**, tope del gas o mecanismo ibérico. Bajo este mecanismo las instalaciones de combustibles fósiles (fundamentalmente, ciclos combinados, carbón y cogeneración) deben ofertan al mercado de electricidad internalizando el tope de gas establecido. A cambio estas tecnologías perciben un ajuste proporcional a la diferencia entre el precio de mercado del gas y un precio de referencia, debiendo internalizar la cuantía unitaria del ajuste en sus ofertas en mercado. Este coste de ajuste es financiado por las unidades de adquisición y en último término por el consumidor (con excepciones para el almacenamiento), excluyéndose aquellas que tuviera instrumentos de cobertura a plazo o contratos con clientes finales a precio fijo celebrados antes de una determinada fecha. Este mecanismo entró en vigor el 15 de junio y ha sido prorrogado hasta el 31 de diciembre de 2023.
- La entrada de este mecanismo permitió desvincular el precio del mercado mayorista de electricidad -tanto de contado como a plazo- de los fuertes incrementos del precio del gas que se registraron en 2022. Así, el precio del mercado medio diario en España fue de 130,98 €/MWh en el periodo del 15 de junio al 31 de diciembre, mientras que en Alemania fue de 282,60 €/MWh y en Francia de 320,50 €/MWh. Por su parte, en los mercados a plazo, las cotizaciones de los contratos a plazo en España con liquidación en el periodo de vigencia del mecanismo frenaron su subida, mientras que las cotizaciones a plazo con subyacente alemán y francés con liquidación en 2022 prosiguieron al alza en una escalada de precios sin precedente⁴. En el mercado minorista, la mayor parte de los nuevos contratos que se fueron realizando, así como sus renovaciones pasaron a incorporar un coste adicional correspondiente a la financiación del mecanismo de ajuste. Si bien es difícil estimar el ahorro para el mercado libre de la implantación del mecanismo, para los consumidores acogidos al PVPC, se puede estimar dicho ahorro de manera aproximada en el entorno del 18% en el coste de la energía desde la puesta en marcha del mecanismo hasta el 31 de diciembre de 2022.

⁴ Por ejemplo, el precio del contrato Q3-22 se situaba al inicio de 2022 en 182 €/MWh, unos 15 €/MWh – 17 €/MWh por encima de su equivalente con subyacente alemán y francés, respectivamente; mientras que, con la entrada en aplicación del mecanismo de ajuste, los spreads fueron positivos (precio a plazo en España inferiores a los de Alemania y Francia) ampliándose drásticamente hasta 143,82 €/MWh y 193,35 €/MWh para el contrato Q3-22 con subyacentes alemán y francés respectivamente (a 28 de junio de 2022, último día de cotización del referido contrato).

- Desde la puesta en marcha de este mecanismo, la CNMC ha venido realizando una serie de actividades en el ámbito de sus funciones de comprobación, **análisis y supervisión** para asegurar la correcta declaración de las empresas a efectos de quedar exentos de la financiación del mecanismo, así como para asegurar el correcto traslado del coste y comunicación correspondiente al consumidor (CNS/DE/751/22). Ello ha permitido reducir la energía exenta declarada inicialmente (por ejemplo, gracias a la supervisión realizada, la energía declarada exenta en el mes de marzo de 2023 ha sido finalmente un 36% inferior a la declarada por las comercializadoras en el momento de la puesta en marcha del mecanismo en mayo de 2022). Asimismo, ha supuesto la regularización de las facturas en los casos en los que las comercializadoras no habían reflejado correctamente el coste del mecanismo (estas incidencias han dado lugar a la apertura de varios expedientes informativos iniciados en 2022).
- Desde que comenzó la escalada de precios, varias comercializadoras han modificado el precio de sus contratos y, en algunos casos, han rescindido sus contratos a precio fijo, ante la imposibilidad de seguir suministrando a sus clientes a los precios pactados, por la falta de coberturas contratadas para hacer frente a sus compromisos con sus clientes. En este contexto, la CNMC ha dedicado un especial esfuerzo a conseguir que las comercializadoras comunicaran de manera clara y transparente el impacto de estas modificaciones en la factura del consumidor, de acuerdo con lo establecido por motivos de transparencia en el Real Decreto-ley 23/2021, con el fin de motivar al consumidor a analizar la existencia de otras alternativas más favorables para él. Este proceso, que se inició en 2022, ha conseguido una gran mejora en las comunicaciones realizadas, si bien se continúa requiriendo modificaciones a algunas comercializadoras (INF/DE/30/22).
- Los **impagos por falta de compras** de energía de los comercializadores eléctricos siguió incrementándose en 2022, de tal forma que la deuda acumulada de estas empresas alcanzó los 89 M€ desde el segundo semestre de 2021 hasta febrero de 2023. Ello motivó que, en septiembre de 2022, la CNMC modificara los procedimientos de operación del sistema (POs 14.4 Y 14.1) para identificar desde el inicio a los comercializadores que no compran energía, sin necesidad de esperar a la liquidación de medidas de demanda. Todo ello, con el fin de reducir el impacto sobre los sujetos que financian dicha deuda y sobre la sostenibilidad del sistema.
- En el sector eléctrico, debido a la exposición que ha tenido el consumidor doméstico a la volatilidad experimentada por el precio en los mercados mayoristas de contado, se ha iniciado la tramitación del Proyecto de Real Decreto por el que se modifica el Real Decreto 216/2014, de 28 de marzo, por el que se establece la metodología de cálculo de los Precios Voluntarios para el Pequeño Consumidor de energía eléctrica y su régimen jurídico de contratación, para la **indexación del PVPC a señales a plazo** y reducción de su volatilidad, proyecto que fue informado por la CNMC a finales de 2022.
- Durante 2022, se reforzaron las medidas para la protección del consumidor vulnerable de electricidad, en particular, se incrementaron los descuentos del bono social, se aumentaron los límites de energía sobre la que se aplicaba el descuento y se creó una nueva categoría de hogares trabajadores con bajos ingresos.
- En el sector del gas se mantuvo la **limitación mencionada en la TUR** de gas con el fin de amortiguar el impacto de las cotizaciones internacionales del gas natural en las facturas de electricidad y gas de los consumidores. Además, en octubre de 2022, se creó una nueva TUR de gas aplicable temporalmente a las comunidades

de propietarios de uso residencial, así como a empresas de servicios energéticos que les presten servicio.

- En el sector eléctrico **continuó la reducción de la cuota** de mercado de las comercializadoras no pertenecientes a los grupos tradicionales: en términos de energía, pasaron de representar un 28% al final de 2021 a un 26% en el tercer trimestre de 2022. La cuota de estas comercializadoras en el segmento pymes continuó su senda decreciente iniciada desde el segundo trimestre de 2021 donde alcanzó una cuota de un 47% hasta representar un 34% en el tercer trimestre de 2022. Lo mismo ocurrió con la evolución de su cuota en el segmento doméstico pasando de un 22% a un 18%. Por el contrario, la cuota de estas empresas se mantuvo relativamente estable en el segmento industrial desde el inicio de la crisis energética, posiblemente debido a que en este segmento existían menos contratos a precio fijo que en el resto de los segmentos.
- En el sector del gas, la cuota del principal grupo comercializador siguió aumentando, continuando así con la senda iniciada en el segundo semestre de 2021 hasta situarse en el 29% en tercer trimestre de 2022 (22% en 2020), aumentando su cuota tanto en el segmento pymes como en el doméstico.
- Ante el escenario de elevados precios en el mercado de contado mayorista de electricidad, **siguieron produciéndose cambios** del PVPC al mercado libre, de tal forma que la cuota de la energía suministrada en PVPC descendió 10 puntos, pasando del 32% en el segundo trimestre de 2021 hasta el 22% en el tercer trimestre de 2022. En el sector del gas, el porcentaje de energía suministrada a la TUR se mantuvo estable en el tercer trimestre de 2022 respecto del tercer trimestre de 2021, a pesar de que el precio de la TUR fue significativamente inferior al precio del mercado libre debido a limitación normativa indicada anteriormente. A este respecto, resultó llamativo el incremento de movimientos al mercado libre ante un PVPC más caro en el sector eléctrico, frente al reducido nivel de movimientos en el sector del gas desde el mercado libre a la TUR, a pesar de ser la TUR un precio significativamente más barato. No es hasta el último trimestre de 2022 hubo un incremento significativo de cambios del mercado libre al regulado derivado de la limitación mencionada en la TUR de gas.
- Teniendo en cuenta estos movimientos, la tasa de cambio de comercializador fue del 21,5% y del 19% en el sector eléctrico y gasista respectivamente. Los cambios de comercializador del mercado regulado a libre en electricidad de 2022 respecto al 2021 se incrementaron un 41% (alcanzando casi los 1,8 millones) y los cambios de comercializador de mercado libre a regulado en gas de 2022 respecto al 2021 se multiplicaron por 8,5 (alcanzando casi los 600 mil)⁵.
- Por tanto, de un escenario histórico de decremento continuado de las cuotas de las comercializadoras tradicionales, se pasó, a partir fundamentalmente del segundo trimestre de 2021, a un escenario de **mayor concentración** en favor de esos grupos en el mercado minorista. En el sector eléctrico, las circunstancias que pudieron influir en este cambio de tendencia fueron principalmente, para las pequeñas comercializadoras, la imposibilidad de hacer frente a los contratos a precios fijos realizados con clientes, la dificultad de encontrar coberturas a largo plazo a precios competitivos, las tensiones financieras para poder hacer frente a las compras de energía y a las garantías en los mercados y, la ventaja competitiva

⁵ Ver anexo 1 “Tasas de cambio de comercializador y cambios activados” del Informe de Supervisión de los cambios de comercializador - primer trimestre de 2022 (IS/DE/014/22).

de las empresas tradicionales que contaban con cobertura natural, especialmente favorable en el caso de la generación inframarginal. A este respecto, cabe señalar que los incrementos en los precios del mercado mayorista de electricidad, junto con su elevada volatilidad y los mayores requerimientos de garantías solicitados, contribuyeron a reducir la **liquidez de los mercados a plazo**, reduciéndose un 57% el volumen negociado en 2022 con respecto a 2021, e incrementándose la concentración de la negociación en agentes de mayor tamaño.

- El efecto de esta última circunstancia se pudo ver favorecido por la entrada en vigor en septiembre de 2021 del mecanismo de minoración del exceso de retribución de las instalaciones de producción de energía eléctrica inframarginales, indicado anteriormente, ya que, el propio diseño del mecanismo incentivaba a las empresas tradicionales a formalizar contratos con consumidores a precios inferiores al precio del mercado mayorista de electricidad de contado (cualquier energía inframarginal bilateralizada vinculada a un contrato de suministro a un precio por encima del umbral previsto -67€/MWh más margen de comercialización- se ve afectada por el mecanismo de minoración y debe devolver al sistema los ingresos obtenidos por encima de ese umbral). Es decir, la propia regulación, orientada a proporcionar precios asequibles al consumidor, incentivó la existencia de ofertas por parte de las comercializadoras tradicionales a precios más favorables que las ofertas del resto de comercializadoras. No obstante, se debe señalar que el incremento de las cuotas de las empresas tradicionales se produjo con carácter previo a la entrada de este mecanismo, una vez que los precios en el mercado mayorista de electricidad empezaron a incrementarse a partir de junio de 2021, por lo que no se puede distinguir el posible impacto que haya podido tener este mecanismo sobre la pérdida de cuota de las pequeñas comercializadoras.
- Finalmente, con respecto al **consumidor**, la CNMC dirigió sus esfuerzos en reforzar los trabajos para conseguir que este se involucre en su suministro energético, conozca las opciones que mejor se adaptan a su perfil de consumo y a sus necesidades y entienda los componentes de su facturación, en particular la relativa al mecanismo de ajuste.
 - Así, en 2021, se adaptó el comparador para que el consumidor pudiera acceder a través del código QR que aparece en la factura eléctrica, sin necesidad de rellenar ninguna información. En 2022 se modificaron los parámetros que debía incluir el código QR, con el fin de que incorporara nuevos conceptos que han surgido, como por ejemplo la financiación del mecanismo de ajuste.
 - Se incluyó una herramienta para que el consumidor pudiera consultar los precios horarios del PVPC, con el fin de incentivar a estos consumidores a adaptar sus pautas de consumo a los periodos más baratos. Esta herramienta resulta especialmente relevante en el contexto actual para los consumidores que cuentan con precios indexados al precio del mercado mayorista, ya que la producción solar y el autoconsumo se han incrementado significativamente, haciendo que las horas de mayor radiación solar registren precios significativamente inferiores a los del resto del día en determinados periodos del horario de verano.
 - Se incluyó una herramienta para que el consumidor pudiera comprobar el importe del coste del mecanismo de ajuste incluido en su factura.
 - Se aumentó la vigilancia de la obligación establecida en el artículo 4 del Real Decreto-ley 23/2021 relativo a la remisión a la CNMC por parte de las

comercializadoras de todas sus ofertas disponibles en cada momento, con el fin de que estén en el Comparador de Ofertas de Energía.

Finalmente cabe señalar que en este informe se realizan una serie de **recomendaciones** al comercializador y al consumidor, así como de **propuestas** normativas que podrían mejorar la competencia en el mercado minorista y la protección del consumidor, así como facilitar la cobertura a plazo a precios asequibles a pequeñas comercializadoras y consumidores.

2. Indicadores de mercado

En la siguiente tabla se resumen los principales indicadores del mercado minorista de electricidad y gas en España en el año 2021.⁶

⁶ Las fuentes utilizadas en este informe son las siguientes: Circular 5/2008, de 22 de diciembre, de la CNMC de petición de información del mercado minorista de gas, Circular informativa 5/2021, de 2 de junio, de la CNMC, sobre el mercado minorista español de gas natural., Circular 1/2005, de 30 de junio, de la CNMC, sobre petición de información de consumidores de energía eléctrica en el mercado a los distribuidores, Circular 2/2005, de 30 de junio, de la CNMC, sobre petición de información de consumidores de energía eléctrica en el mercado, a los comercializadores, excepto para los cambios de comercializador que se calculan a partir de los datos informados a estos efectos. La explicación de la metodología de cálculo de cada indicador se encuentra en el cuerpo del informe.

Tabla 1. Indicadores del mercado minorista de electricidad en 2021

Indicadores principales del mercado minorista de electricidad en España	Año 2021 y variación respecto a 2020		Comentario
Demanda de electricidad	229 TWh	+2%	Incremento en la demanda debido a cierta recuperación económica tras la pandemia de la Covid-19
Número de clientes de electricidad	29.889.828 clientes	+185.175 clientes	
Número de comercializadores con ventas a cliente final (N.º de comercializadores registrados)	397	+23	Incluidas las comercializadoras de referencia. Se siguen incorporando nuevas empresas al mercado minorista
N.º de comercializadores con un volumen de ventas > 5%	4	=	Endesa, Iberdrola, Naturgy y EDP
N.º de comercializadores con número de clientes > 5%	3	=	Endesa, Iberdrola y Naturgy
Tasa de cambio de comercializador	17%	+4,5 pp	Aumenta en 2021
Porcentaje de clientes con precio regulado	35%	-3 pp	Sobre el total de consumidores de energía eléctrica. Se reduce en 3 pp
HHI en términos de ventas en el sector doméstico	2.291	-64	Se mantiene respecto de años anteriores
HHI en términos de ventas en el sector Pyme	1.373	+249	Aumenta por la mayor cuota de los grandes grupos
HHI en términos de ventas en el sector industrial	1.629	+34	Se mantiene respecto de años anteriores
HHI en términos de clientes en el sector doméstico	2.453	-84	
HHI en términos de clientes en el sector Pyme	1.375	111	
HHI en términos de clientes en el sector industrial	1.733	115	
Número de beneficiarios del bono social eléctrico	1.223.250	+114.014	Aumenta en 2021
N.º de cortes por impago	522.107	+282.037	18 cortes/1.000 clientes. Aumentan al eliminarse las restricciones al corte del suministro en la vivienda habitual por la Covid-19.
Evolución del precio de la electricidad a tarifa PVPC para un consumidor promedio a 31 de diciembre (2,6 MWh), impuestos incluidos	285 €/MWh	+82 €/MWh	El PVPC se incrementa debido al aumento del precio en el mercado mayorista.
Número de ofertas de electricidad (adicionales al PVPC, diciembre 2021, según el comparador de ofertas de la CNMC)	134	-492	Disminuye el número de ofertas por la reducción del número de tarifas de acceso en baja tensión.
Número de reclamaciones de los consumidores de electricidad	1.472.868	+70%	5,0 reclamaciones por cada 100 consumidores

Tabla 2. Indicadores del mercado minorista de gas en 2021

Indicadores principales del mercado minorista de gas natural en España	Año 2021 y variación respecto a 2020		Comentario
Demanda de gas natural en 2021	378 TWh	5,44%	La demanda industrial crece un 9%, superando el nivel pre-pandemia
Número de clientes de gas natural	7.966.765 clientes	-19.107 clientes	Se produce un estancamiento en la captación de nuevos clientes
N.º de comercializadores con ventas a cliente final	129	4	Se siguen incorporando nuevas empresas al mercado minorista
N.º de comercializadores con un volumen de ventas > 5%	5	-1	Naturgy, Endesa, Repsol, Iberdrola y Cepsa
N.º de comercializadores con número de clientes > 5%	4	=	Naturgy, Endesa, Iberdrola y TotalEnergies
Tasa de cambio de suministrador	13 %	3 pp	Aumenta en 2021
Porcentaje de clientes a tarifa regulada	19%	-0,74 pp	Continúa el trasvase al mercado liberalizado: los clientes a TUR disminuyen en 63.000.
HHI en términos de ventas	1.271	+ 201	La concentración del mercado es mayor en el segmento doméstico (HHI en clientes)
HHI en términos de clientes	2.856	-379	
N.º de cortes por impago	26.853	17.766	Los cortes por impago aumentan un 51,2% al eliminarse las restricciones
Evolución del precio del gas a tarifa TUR para un consumidor promedio a 31 de diciembre (9.000 kWh/año), impuestos incluidos	623,51 €/año 6,93 c€/kWh	+13,7% (+75,12 €/año)	El RD 17/2021 limita los incrementos de la TUR a partir de octubre de 2021.
Número de ofertas de gas en el mercado libre (diciembre 2020, según el comparador de ofertas de gas y electricidad de la CNMC)	53	-70	El 92% de las ofertas estaban dirigidas a consumidores con derecho a TUR.

3. Evolución de los mercados minoristas de electricidad y gas natural

3.1. Evolución de la demanda de electricidad y de gas natural

Tras un año 2020 marcado por la crisis sanitaria de la Covid-19, la demanda en los sectores energéticos del gas natural y de electricidad se incrementó en 2021 como consecuencia de una cierta recuperación de la actividad económica y social.

Así, la demanda eléctrica en España en 2021 fue de 229 TWh, frente a los 224 TWh de 2020, lo que significó un aumento del 2%, mientras que la demanda del gas natural fue de 378 TWh, un 5% superior a la de 2020.

En electricidad, la mayor recuperación se dio en el segmento PYME, con un incremento de la demanda del 7%, mientras que en los segmentos doméstico e industrial, los incrementos fueron del 1% y del 2%, respectivamente.

En el sector del gas natural, en 2021 se produjo un inapreciable descenso del 0,21% en la demanda de gas destinada a la generación eléctrica en centrales térmicas de ciclo combinado. La demanda industrial creció con fuerza, un 9,15%, llegando a ser el máximo histórico de demanda para dicho uso, alcanzando los 220,9 TWh. La demanda para el sector doméstico comercial, muy vinculada al comportamiento de las temperaturas, aumentó ligeramente en un 1,79%, gracias a la recuperación de demanda generalizada y a las bajas temperaturas de enero de 2021, con la tormenta Filomena.

En el caso de la electricidad, a 31 de diciembre de 2021 había dados de alta 29,9 millones de puntos de suministro, algo más de 185.000 puntos de suministro más que en 2020.

El número de clientes de gas natural rozó los 8 millones a finales de 2021. Sin embargo, se dio una reducción de aproximadamente 19.000 clientes con respecto al año 2020.

En los anexos I y II se muestra el detalle de la evolución de la demanda y del número de clientes de electricidad y gas, respectivamente.

3.2. Evolución de la comercialización de electricidad y de gas natural

Todos los consumidores tienen en España la posibilidad de elegir libremente su suministrador de electricidad y gas entre un amplio conjunto de comercializadores, resultándoles de aplicación las condiciones reflejadas en la oferta contratada (esta actividad es conocida habitualmente como mercado libre). Adicionalmente, los consumidores de menor tamaño pueden optar a ser suministrados por los denominados comercializadores de referencia de electricidad y comercializadores de último recurso de gas natural (ver apartado de **Medidas de protección al consumidor de energía**).

Comercializadores registrados

Durante el año 2021, se inscribieron en el listado 69 empresas comercializadoras de energía eléctrica y otras 22 cesaron la actividad, 4 de ellas por inhabilitación por

incumplimiento de los requisitos para llevar a cabo la actividad⁷. A 31 de diciembre de 2021, el número de comercializadores de electricidad registrados ascendía a 496⁸ (449 en 2020).

En el caso del gas natural, durante el año 2021, se inscribieron en el listado 38 empresas comercializadoras de gas natural y otras 19 cesaron la actividad. A 31 de diciembre de 2021, el número de comercializadores de gas natural registrados era de 265⁹ (246 en 2020). Durante el año 2021 se inhabilitaron para el ejercicio de la actividad de comercialización a dos empresas comercializadoras¹⁰ y otras 2 empresas, fueron inhabilitadas a principios del año 2022.

Comercializadores activos en el mercado minorista¹¹

A 31 de diciembre de 2021, del total de comercializadores registrados, 397 comercializadores de energía eléctrica y 126 comercializadores de gas natural suministraron a consumidores finales, incluidos los comercializadores de referencia y los comercializadores de último recurso.

Esto supuso incrementos de 23 y 19 nuevos comercializadores de electricidad y gas, respectivamente, en 2021 con respecto a 2020.

Evolución de las cuotas de mercado en términos de venta de energía

Sector eléctrico

En el sector eléctrico en 2021, los grupos empresariales con una cuota de ventas superior al 5% fueron: Endesa (31%), Iberdrola (23%), Naturgy (10%) y EDP (6%).

Estos grupos aglutinaron en el sector eléctrico el 70% de toda la energía suministrada, lo que supuso un aumento de un punto con respecto a la cuota del año anterior¹².

⁷ Las comercializadoras de electricidad inhabilitadas por Orden del Ministerio de Transición Ecológica y Reto Demográfico durante 2021 fueron IBERRED SOLUTIONS SL, TESLA MANAGEMENT SL, SECOM CENTRAL DE COMPRAS SL, ANOTHER ENERGY OPTION, S.L. El 31 de diciembre se inhabilitaron las comercializadoras LUVON ENERGÍA, S.L. y VIVE ENERGÍA ELÉCTRICA S.A.U. produciéndose el cese efectivo un mes más tarde. Adicionalmente, durante 2022 se han inhabilitado las siguientes: FUSIONA COMERCIALIZADORA S.A., RENOVABLES ENRED ENERGÍA, S.L., COMERCIAL SUMINISTROS ELECTRICOS Y GAS, S.L., ENERGÍA GRAFENO S.L., ASISTENCIA ENERGETICA, S.L., ELEKTRON COMERCIALIZADORA DE ENERGIA S.L., RELAX ENERGIA S.L., KIPIN ENERGY S.L., SIMPLES ENERGIA DE ESPAÑA, S.L., ENERGIA DLR COMERCIALIZADORA, S.L., SOLELEC IBERICA S.L., COMERCIALIZADORA ENERGÉTICA FINANCIERA S.L.U., ANILLACO ENERGIA, S.L.

⁸ Listado de comercializadores de electricidad: <https://sede.cnmc.gob.es/listado/censo/2>

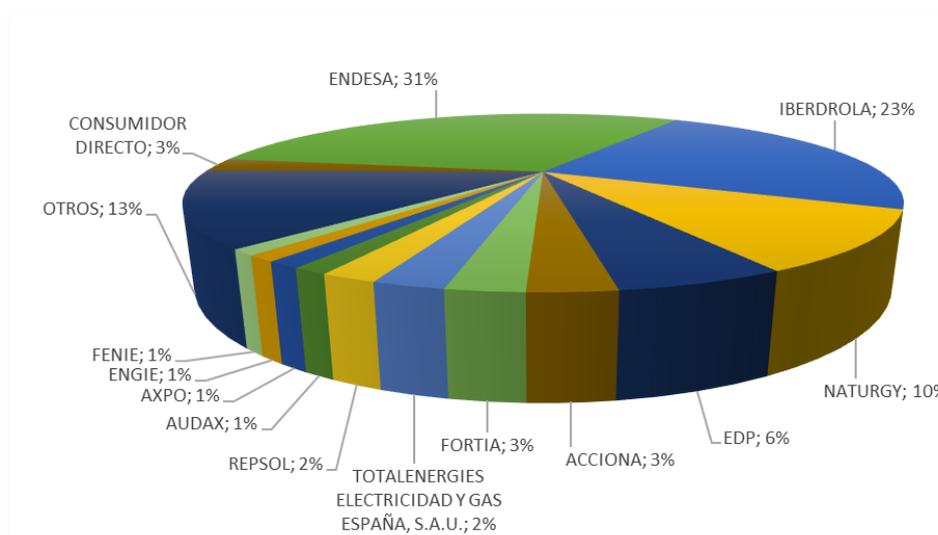
⁹ Listado de comercializadores de gas: <https://sede.cnmc.gob.es/listado/censo/4>

¹⁰ Las comercializadoras de gas inhabilitadas por Orden del Ministerio de Transición Ecológica y Reto Demográfico durante 2021 fueron Tameco Energía, S.L.U (antes Vita Capital Trading) y Chcuatro Gas Comercializadora, S.L. en 2021 y a principios de 2022, Another Energy Option, S.L y Fusiona Soluciones Energéticas, S. A

¹¹ Se consideran comercializadores activos aquellos con al menos un cliente final en 2021.

¹² En diciembre de 2020, el grupo TotalEnergies completó la adquisición de la cartera de clientes residenciales en España de electricidad y gas del grupo EDP. En línea con lo mostrado en el informe correspondiente a 2020, sólo a efectos de estos informes, y con el fin de mostrar la estructura de mercado existente durante la mayor parte del año 2020, -dado que la compraventa se realizó a

Gráfico 1. Cuotas de mercado por volumen de ventas finales de electricidad en el año 2021



Fuente: CNMC

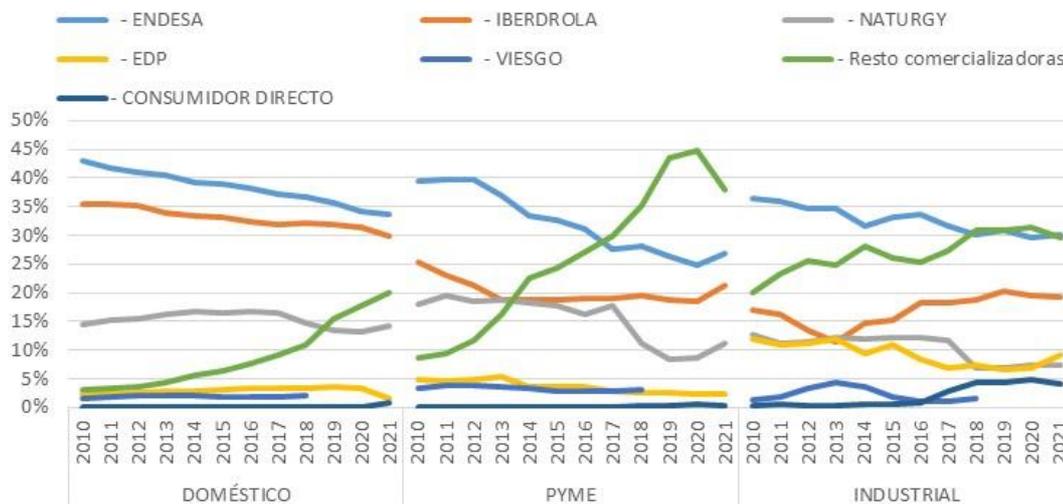
Mientras, las comercializadoras no tradicionales, que venían incrementándose de manera progresiva, y de manera muy significativa en los últimos años, perdieron cuota, especialmente en el segmento pyme, con una cuota conjunta del 38% en 2021, frente al 45% de 2020¹³. En el segmento doméstico, Endesa, Iberdrola y EDP perdieron entre 1 y 2 puntos de cuota, (esta última como consecuencia de la venta de su cartera de consumidores domésticos), mientras que Naturgy recupera 1 punto. En el segmento industrial, se registran pocas variaciones, siendo lo más destacable el incremento de cuota de EDP en 2 puntos (Ver **Gráfico 18. Evolución de la cuota de energía suministrada en todo el mercado por grupo de comercialización y segmento de consumidores; Gráfico 19. Variación de la energía suministrada en todo el mercado por grupo de comercialización y segmento de consumo 2021 vs 2020**).

finales del año-, los datos de energía suministrada ese año y el número de clientes a 31 de diciembre de 2020 se muestran como correspondientes a EDP.

Las agrupaciones empresariales se han establecido teniendo en cuenta la información disponible en esta Comisión.

¹³ Los valores por segmento hasta 2020 difieren de los publicados en informes anteriores debido a la reclasificación de las tarifas de acceso, como se ha señalado previamente.

Gráfico 2. Evolución de la cuota de mercado de ventas de electricidad, por grupo de comercialización y segmento de consumidores



Fuente: CNMC

El índice de concentración Hirschman-Herfindahl (HHI)¹⁴ del mercado, continuó su progresiva reducción en el segmento doméstico, si bien continúa por encima de 2.000, considerándose por tanto un segmento con una alta concentración. En el segmento industrial, el HHI se incrementa ligeramente, mientras que en el segmento pyme el incremento del índice es más acusado, como consecuencia de la menor cuota de los grandes grupos de comercialización. Aun así, es en este segmento donde el HHI presentó un menor valor (Ver **Tabla 6. Evolución de las cuotas de energía suministrada en todo el mercado por grupo de comercialización y HHI**).

En un análisis excluyendo la comercialización de referencia (considerándose únicamente comercializadores libres y consumidores directos a mercado), los resultados son análogos a los del análisis para todo el mercado, si bien el HHI en el segmento doméstico quedó por debajo del nivel 2.000, motivado por el aumento de cuota de las pequeñas empresas durante el primer semestre de 2021.

En el **ANEXO I. Datos estadísticos del mercado minorista de electricidad** se muestra el número de suministros y el volumen de energía de los comercializadores con mayor cuota en cada segmento del mercado libre.

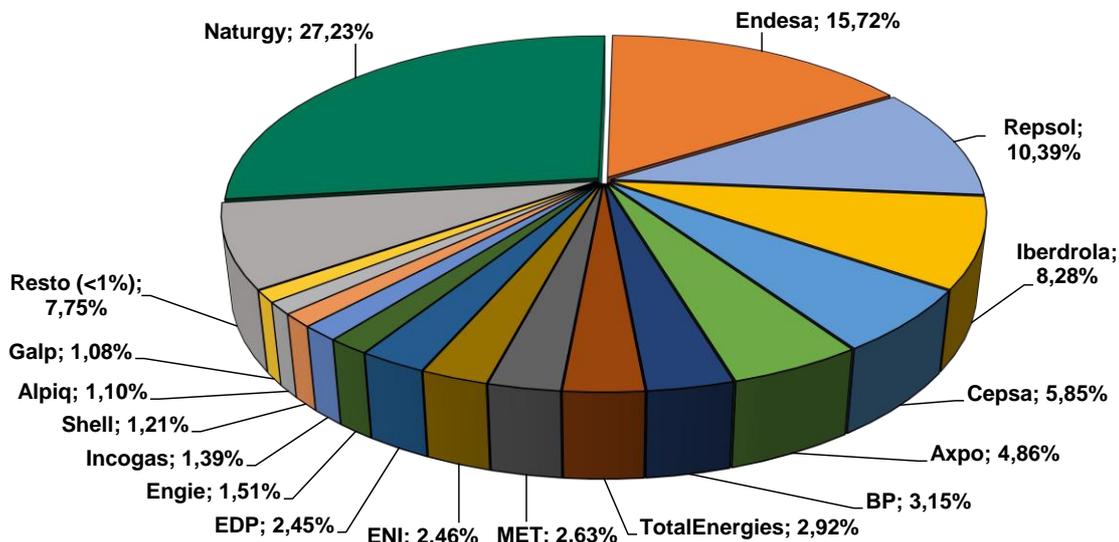
Sector de gas natural

El Grupo Naturgy continuó ocupando el primer lugar por volumen de ventas de gas en el mercado español en 2021, con un 27,23%, seguido de Endesa con un 15,72%, Repsol con un 10,39%, Iberdrola con un 8,28%, Cepsa con un 5,85%, y Axpo con un

¹⁴ El Índice de Herfindahl o Índice de Herfindahl y Hirschman (HHI) es una medida que informa sobre la concentración de un mercado. El índice se calcula elevando al cuadrado la cuota de mercado que cada empresa posee y sumando esas cantidades, por lo que los resultados pueden variar de un valor cercano a 0 (competencia perfecta) a 10.000 (control monopolístico). Se considera que índices de entre 1.000 y 1.500 puntos reflejan una concentración de mercado moderada, mientras que con índices con valores superiores a 2.500 puntos se considera que el mercado es demasiado concentrado.

4,86%; el resto de los grupos comercializadores sumaban una cuota conjunta de 27,66%.

Gráfico 3. Cuotas de mercado por volumen de ventas finales de gas natural en el año 2021



Fuente: CNMC

Comparándolos con los valores registrados en el año 2020, en términos de ventas, se redujeron las cuotas de los grupos comercializadores Repsol con un -1,86 puntos porcentuales, EDP, en -1,73 puntos porcentuales y BP, -1,11 puntos porcentuales; y habían aumentado el principal grupo, Naturgy, en 5,28 puntos porcentuales, TotalEnergies, en 2,90 puntos porcentuales y ENI en 2,25 puntos porcentuales.

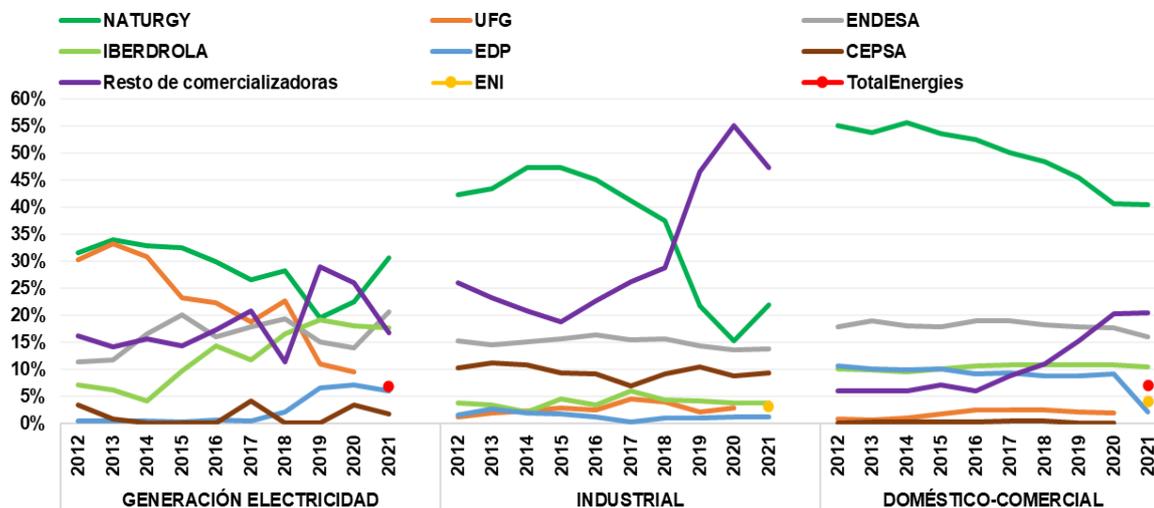
El valor del índice Herfindahl-Hirschman (HHI) fue 1.271, superior al del año anterior, como consecuencia del incremento de cuota del principal grupo comercializador por ventas.

Analizando las cuotas de ventas por segmentos de mercado:

- Las ventas de gas natural para el sector industrial durante 2021 fueron de 220.853 GWh, lo que representó un incremento del volumen total del 9,15 % con respecto al año 2020. En este segmento de mercado había 82 comercializadores activos. Naturgy ocupó el primer lugar por volumen de ventas de gas, con un 21,88%, seguido de Repsol (14,60%), Endesa (13,64%), Cepsa (9,25%), Axpo (6,20%) y BP (5,37%); el resto de las compañías con una cuota inferior al 5% sumaban en conjunto una cuota del 29,06%.
- Las ventas de gas natural para generación eléctrica (ciclos combinados) durante 2021 fueron de 90.411 GWh, lo que representaba un descenso del volumen total del 0,21% con respecto al año 2020. En este segmento de mercado había 13 comercializadores activos. Naturgy ocupó el primer lugar por volumen de ventas de gas, con un 30,62%, seguido de Endesa con un 20,62% e Iberdrola con un 17,67%.
- Las ventas en el sector doméstico comercial fueron de 66.493 GWh, lo que representa un ascenso del 1,79% con respecto al año 2020. Naturgy ocupó el primer lugar, con un 40,40%, seguido de Endesa 15,95%, Iberdrola 10,41%, TotalEnergies 6,93% y ENI 3,93%. Por otro lado, se observó un conjunto de 107

compañías con ventas inferiores al 3%, que en conjunto representaban el 22,38% de las ventas totales del segmento doméstico comercial.

Gráfico 4. Evolución de la cuota de mercado de ventas de gas por segmento de mercado en 2021¹⁵.



Fuente: CNMC

Evolución de las cuotas de mercado por número de clientes

Sector eléctrico

Considerando el número de puntos de suministro de todo el mercado, las comercializadoras de los grupos de Endesa e Iberdrola, con casi 10 millones de puntos de suministro, continuaron ostentando las mayores cuotas, con el 33% del total cada una de ellas. Les siguieron las comercializadoras del grupo Naturgy con una cuota del 14%, mientras que la cuota de EDP en término de número de clientes es casi nula al mantener únicamente sus clientes industriales. El número de clientes suministrados por comercializadores de los grupos no tradicionales se incrementó 6 puntos porcentuales, de forma que su cuota pasó del 14% en 2020 al 20% al 2021 (Ver **Gráfico 21, Tabla 13 y siguientes**), como consecuencia principalmente de la adquisición por parte de TotalEnergies de la cartera de clientes residenciales de electricidad a EDP. Ocho de las comercializadoras no tradicionales contaban en 2021 con más de 200.000 clientes, dos más que en 2020, al incorporarse dos comercializadoras del grupo TotalEnergies.

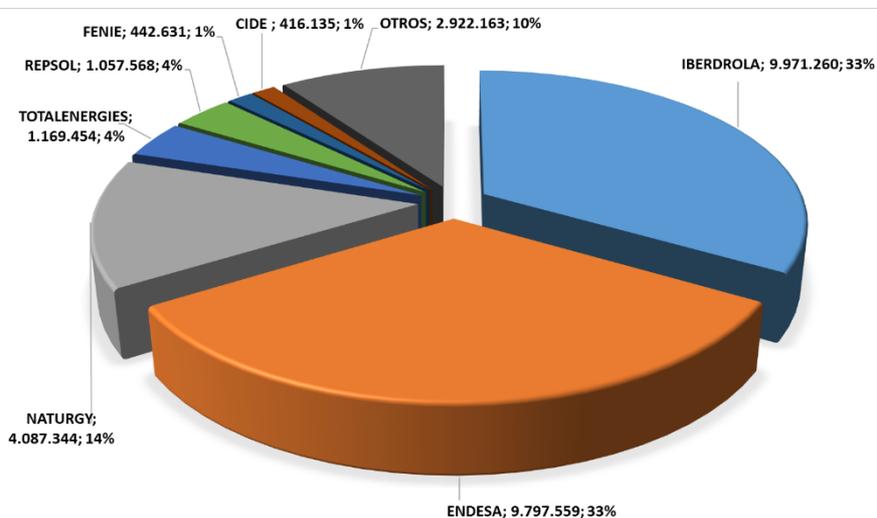
En cuanto al tamaño de las empresas, de las comercializadoras existentes en el segmento doméstico, casi el 90% tiene menos de 15.000 puntos de suministro, mientras que únicamente 13 empresas cuentan con más de 100.000 puntos de suministro (12 en 2020)¹⁶. En el sector pymes, casi el 90% de las comercializadoras cuentan en 2021 con menos de 2.000 puntos de suministro. Mientras, en el sector industrial, el tamaño de las empresas por puntos de suministro es mucho menor, contando casi el 80% de los comercializadores con menos de 100 clientes, si bien el

¹⁵ En 2021, el grupo TotalEnergies completó la adquisición de la cartera de clientes en España de gas del grupo EDP, tanto en el mercado libre (a través de EDP Comercializadora y EDP Energía), como en el regulado (a través de Baser Comercializadora y ENI adquiere en 100% de Unión Fenosa Gas.

¹⁶ Pasa a tener más de 100.000 clientes en 2021 ENERGÍA COLECTIVA, S.L.

volumen de energía suministrada por cada cliente resulta mucho mayor (Ver **Tabla 4. Evolución del número de comercializadores en mercado libre, agrupados por el número de suministros, por segmento**). De las comercializadoras que comienzan su actividad en 2021, el tamaño medio adquirido en ese año es 532, 123 y 11 puntos de suministro, en los segmentos doméstico, pyme e industrial, respectivamente.

Gráfico 5. Cuotas de mercado por número de clientes de electricidad, en el año 2021.

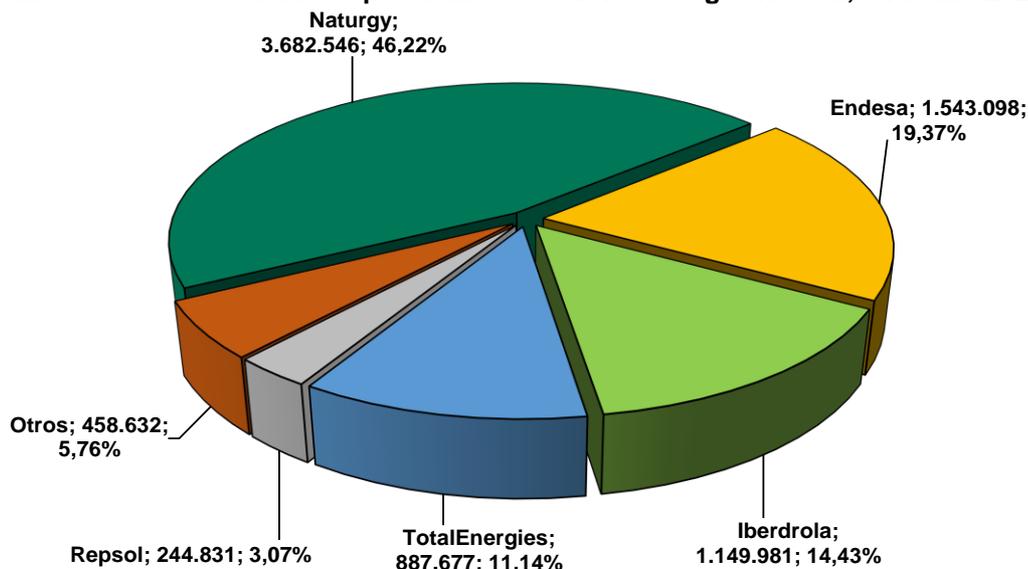


Fuente: CNMC

Sector de gas natural

A finales de 2021, el principal comercializador por número de clientes fue el Grupo Naturgy, con un 46,22%, seguido de Endesa (19,37%), Iberdrola (14,43%), TotalEnergies (11,14%) y Repsol (3,07%); el resto de las compañías sumaron aproximadamente 458.632 clientes.

Gráfico 6. Cuotas de mercado por número de clientes de gas natural, en el año 2021.



Fuente: CNMC

3.3. El grado de fidelización en el sector de la electricidad y del gas natural

Otro índice que se suele analizar para valorar el nivel de competencia del mercado minorista de electricidad es el grado de fidelización que presenta el consumidor hacia la comercializadora perteneciente al mismo grupo empresarial que el de su distribuidora.

Muchas de las comercializadoras del sector eléctrico pertenecen a grupos empresariales que cuentan también con empresas distribuidoras. En concreto, los grupos de Endesa, Iberdrola, Naturgy y EDP, cuentan con empresas de distribución, así como numerosas empresas de grupos a los que pertenecen las distribuidoras de menos de 100.000 clientes.

Si bien se venía apreciando una tendencia descendente en el volumen de energía suministrada por el comercializador libre del grupo empresarial de la red de distribución de su zona, en 2021 el grado de fidelización se mantuvo en las redes de Endesa, Iberdrola y Naturgy y únicamente se redujo en la red de EDP, como consecuencia de la venta de gran parte de la cartera de comercialización. Así, el grado medio de fidelización del mercado libre – calculado como porcentaje de energía suministrada por el comercializador en la red del distribuidor del mismo grupo- fue en 2021 del 39%, frente al 40% de 2020 (Ver **Gráfico 27. Evolución de la energía suministrada por los comercializadores libres en la red del distribuidor perteneciente a su grupo empresarial**).

En el sector del gas, el único grupo distribuidor integrado verticalmente con la comercialización de gas es Nedgia, del grupo Naturgy, tras las desinversiones realizadas por el resto de los grupos anteriormente integrados. En 2021, al igual que en años anteriores, se observó una cuota de comercialización por parte de Naturgy mucho más elevada en aquellas comunidades autónomas en las que también operaba la red de distribución.

3.4. Evolución de los precios minoristas de electricidad y de gas natural en el mercado libre

Evolución de los precios de electricidad

En la segunda mitad de 2021 se inició una escalada de precios del mercado spot mayorista de electricidad, como consecuencia, principalmente, del incremento de las cotizaciones del gas natural en los mercados europeos (para más información, puede consultarse el informe de supervisión del mercado peninsular mayorista al contado de electricidad, año 2021¹⁷). Así, el precio en el mercado diario mayorista spot de la electricidad en España se incrementó en 2021 un 230% con respecto al año anterior, pasando de 34 €/MWh en 2020 a 112 €/MWh en 2021.

Estos incrementos tuvieron un efecto directo en los contratos minoristas con precios indexados a los mercados mayoristas, incluido el PVPC. Los consumidores en mercado libre con precios fijos estuvieron temporalmente protegidos de los incrementos, y soportaron de manera mucho más atenuada las variaciones del precio del mercado mayorista.

La Orden TED/1271/2020, de 22 de diciembre, prorrogó los peajes de acceso de energía eléctrica a partir del 1 de enero de 2021, en previsión de la entrada en aplicación de la Circular 3/2020 de la CNMC el 1 de junio de 2021. Posteriormente, la

¹⁷ <https://www.cnmc.es/expedientes/isde01322>

Resolución de 18 de marzo de 2021 de la CNMC estableció los precios de los peajes de acceso a las redes de transporte y distribución de electricidad mientras que la Orden TED/371/2021, de 19 de abril, estableció los precios de los cargos del sistema eléctrico y de los pagos por capacidad, en ambos casos de aplicación a partir del 1 de junio de 2021 (previamente, el Real Decreto 148/2021, de 9 de marzo, había establecido la metodología de cálculo de los cargos del sistema eléctrico).

Ante la escalada de precios en los mercados mayoristas, en la segunda mitad del año se tomaron una serie de medidas para mitigar su impacto en los mercados minoristas, incluyendo la reducción de cargos. Esta reducción se articuló a través del Real Decreto-ley 17/2021, de 14 de septiembre, de aplicación desde su entrada en vigor hasta el 31 de diciembre de 2021.

Adicionalmente, también con el fin de reducir la factura al consumidor, se tomaron diversas medidas fiscales, y en 2021 se redujo el tipo impositivo del IVA del 21% al 10%, para consumidores domésticos (siempre que se mantuvieran los elevados precios del mercado mayorista, y, en todo caso, para consumidores vulnerables), reducción que, en 2022, se amplió del 10% al 5%. Además, en 2021, se redujo también el impuesto especial sobre la electricidad, del 5,11% al 0,5%, para todos los consumidores¹⁸.

De acuerdo con la información de facturación remitida por los comercializadores de electricidad a través de la Circular 2/2005, el componente implícito en la facturación del coste de suministro de la energía (incluidas pérdidas y otros costes)¹⁹ se incrementó en 2021 con respecto a 2020 un 14% para consumidores domésticos, un

¹⁸ El Real Decreto-ley 12/2021, de 24 de junio, por el que se adoptan 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 redujo el tipo impositivo del IVA desde el 21% al 10% para los contratos de energía eléctrica con potencia contratada igual o inferior a 10 kW, siempre y cuando el precio medio aritmético del mercado diario correspondiente al último mes natural anterior al del último día del periodo de facturación fuera superior a los 45 €/MWh (excepto para los consumidores vulnerables). El tipo del 10%, inicialmente previsto hasta el 31 de diciembre de 2021, se prorrogó en sucesivos reales decretos ley y se redujo al 5%, hasta el 31 de diciembre de 2022, en el Real Decreto-ley 11/2022, de 25 de junio, por el que se adoptan y se prorrogan determinadas medidas para responder a las consecuencias económicas y sociales de la guerra en Ucrania, para hacer frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica, y para la recuperación económica y social de la isla de La Palma.

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 redujo el Impuesto Especial sobre la Electricidad, del 5,11269632% al 0,5% hasta el 31 de diciembre de 2021. El tipo del 0,5% se ha prorrogado en sucesivos reales decretos ley, hasta el 31 de diciembre de 2022.

¹⁹ Precios medios facturados por el suministro de energía y declarados a la CNMC a través de la Circular 2/2005, por los comercializadores libres que han mantenido de forma sostenida cuotas de mercado en volumen de energía superior al 1%.

Los precios incluyen otros costes asociados al suministro: cuantía relativa al pago de los comercializadores para la financiación de la retribución del Operador del Mercado Ibérico de Energía, Polo Español; cuantía relativa al pago de los comercializadores para la financiación de la retribución del Operador del Sistema, pago de los mecanismos de capacidad de generación, cuantía para la financiación del servicio de interrumpibilidad, aportación al Fondo Nacional de Eficiencia Energética e impuesto de ocupación de la vía pública.

Por el contrario, se excluyen todos los impuestos, gravámenes o recargos aplicables a la electricidad a excepción de la moratoria nuclear (hasta el año 2015). Asimismo, excluyen los costes asociados a derechos de acometida, enganche, verificación, alquiler de equipos de medida, o cualquier otro concepto no relacionado con la compra de energía.

20% para pymes y un 84% para consumidores industriales, reflejando el mayor peso de sus contratos con indexación al mercado spot. En cuanto a los precios medios finales de electricidad para el consumidor en el mercado libre en 2021, incluidos peajes de acceso y cargos²⁰, e impuestos, disminuyeron un 5% para los consumidores domésticos, dado que las reducciones de peajes de acceso y cargos y fiscales fueron mayores al aumento en el precio de suministro de la energía²¹. Por el contrario, los precios para las pymes se incrementaron un 2%, mientras que el incremento fue más acusado para los consumidores industriales, un 49%. En el mercado regulado se produjo un incremento del 39%, debido a que el término de energía del PVPC está directamente vinculado al mercado mayorista de producción de electricidad.

Analizando precios medios de electricidad a partir de las ofertas publicadas en el comparador de ofertas de energía de la CNMC, los precios de las ofertas, incluidos impuestos, se incrementaron en torno a un 9% - 13%, para los consumidores a los que iban dirigidas las ofertas -domésticos y pymes-²², mientras que el PVPC se incrementó un 39%, como se ha indicado en el párrafo anterior (Ver **Gráfico 63. Evolución del precio medio anual (€/MWh) de las ofertas eléctricas sin servicios adicionales publicadas en el comparador de ofertas de energía de la CNMC (con impuestos)**).

²⁰ En los precios no se incluyen derechos, alquileres ni otros conceptos no relacionados con el suministro de energía. Se incluye la media de facturación de los comercializadores declarada a la CNMC correspondientes a todos los contratos de la cartera del comercializador en mercado libre, tanto con contrato a precio fijo como indexado.

²¹ Tal y como se ha señalado previamente, con la entrada en aplicación de la Circular 3/2020, se han reclasificado los segmentos de consumo. Se considera consumidores domésticos aquellos con peajes de acceso 2.x, hasta el 31/05/2021 y 2.0TD a partir del 01/06/2021; pymes aquellos puntos de suministro con peaje de acceso 3.0A hasta el 31/05/2021 y 3.0TD a partir del 01/06/2021; y consumidores industriales aquellos con peajes de acceso 3.1A y 6.x hasta el 31/05/2021 y 6.xTD a partir del 01/06/2021.

²² El análisis de las ofertas de suministro de electricidad y gas recogidas en el comparador web de la CNMC se basa en la estimación de la facturación anual durante el primer año de contrato, correspondiente a cada consumidor tipo, teniendo en cuenta las ofertas introducidas en cada momento en el comparador y activadas por la CNMC. Estos importes, expresados en euros, incluyen el impuesto de la electricidad, el impuesto de hidrocarburos y el IVA, pero no incluyen el importe del alquiler de los equipos de medida. Debe tenerse en cuenta que, para las ofertas con revisión inferior al año, la estimación del importe anual recogido en el comparador se realiza considerando que los precios introducidos en un momento dado serán mantenidos durante todo un año, ya que generalmente las revisiones de precios están ligadas a la evolución futura de otros índices. Tampoco recogen las posibles variaciones, al alza o a la baja, derivadas de la aplicación de la normativa (variaciones de los componentes regulados). Por tanto, dicho importe podría ser superior o inferior a la facturación real correspondiente a dichas ofertas.

Los importes se han calculado para los siguientes consumidores tipo definidos para cada peaje de acceso:

	Tipo consumidor	Peaje de acceso	Potencia eléctrica (kW)	Consumo anual (kWh)
Estructura de peajes vigente hasta el 31/05/2021	Pequeño consumidor doméstico	2.0A	4,4	3.000
	Pequeño consumidor doméstico con DH	2.0DHA	5,5	5.000
	Gran consumidor doméstico	2.1A	12	10.000
	Gran consumidor doméstico con DH	2.DHA	12,5	15.000
Estructura de peajes vigente a partir del 01/06/2021	Pyme	3.0A	32	40.000
	Consumidor doméstico	2.0TD	4,4	3.000
	Pyme	3.0TD	32	40.000

Para poder realizar una comparación homogénea en el segmento doméstico, únicamente se tienen en cuenta, hasta el 31/05/2021, las ofertas dirigidas al pequeño consumidor doméstico (tarifa 2.0A).

Comparativa de precios minoristas de electricidad con Europa

De acuerdo con la información publicada por Eurostat²³, los precios minoristas de electricidad en España se situarían, en el segmento doméstico, por encima de la media del conjunto de países de la UE, al igual que en el segmento industrial en el que solían situarse por debajo (no obstante, se ha de señalar que cada país aplica distintas compensaciones o gravámenes a los precios de electricidad de la industria, por lo que la comparación puede no ser homogénea).

En 2021, la tendencia creciente de los precios fue generalizada en los países de la UE (ver **Gráfico 65. Comparativa de precios finales de electricidad en los segmentos doméstico e industrial en la UE en el año 2021. Impuestos incluidos**).

Evolución de los precios de gas natural

Los precios del gas natural se recuperaron fuertemente de manera global durante 2021, habiendo alcanzado máximos de más de diez años en Norteamérica y máximos históricos en Asia y Europa en el último trimestre del año por la incertidumbre del suministro ruso y la fuerte competencia por los cargamentos spot de GNL a nivel mundial como resultado de un crecimiento de la demanda mayor al esperado.

En el caso de España, el producto diario en 2021 marcó una media de 47,31 €/MWh, 3,6 veces superior al precio de 2020, marcando un precio máximo histórico de 183 €/MWh el 21 de diciembre, muy por encima de la punta de precios registrada en enero de 2021, como consecuencia del temporal de nieve Filomena lo que a su vez influyó en la evolución del precio del gas en el mercado minorista

En el año 2021, la tarifa de último recurso se revisó en enero, julio y octubre. Respecto de diciembre de 2020, el coste de materia prima acumuló una subida del 217%, principalmente influenciado por la subida del Brent y del NBP. Este incremento hubiera supuesto una subida de la TUR de un 30-40% según la banda de consumo. Con el fin de proteger a los consumidores vulnerables, 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, introdujo una limitación del 35% al incremento del coste de la materia prima incluido en la tarifa de último recurso de gas natural para octubre de 2021 y del 15% para enero de 2022, con objeto de amortiguar la imputación en la misma de la excepcional subida de cotizaciones internacionales del gas natural. Esta medida ha sido prorrogada posteriormente, manteniéndose la limitación del 15% hasta la revisión de la TUR de octubre de 2023²⁴.

Por otra parte, en octubre de 2021²⁵, entraron en vigor los nuevos peajes y cargos, en los que el grupo tarifario 3.2 de consumidores con consumo anual entre 5.000 y 50.000 kWh/año, se dividió en dos grupos: RL2, para consumidores con consumo anual entre 5.000 y 15.000 kWh/año y RL3, para consumidores con consumo anual entre 15.000

²³ <https://ec.europa.eu/eurostat/web/main/data/database>

²⁴ RD-L18/2022, de 18 de octubre, por el que se aprueban medidas de refuerzo de la protección de los consumidores de energía y de contribución a la reducción del consumo de gas natural en aplicación del "Plan + seguridad para tu energía (+SE)", así como medidas en materia de retribuciones del personal al servicio del sector público y de protección de las personas trabajadoras agrarias eventuales afectadas por la sequía.

²⁵ Resolución de 27 de mayo de 2021, de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, por la que se establecen los peajes de acceso a las redes de transporte, redes locales y regasificación para el año de gas 2022.

y 50.000 kWh/año. En consonancia, la TUR de octubre recogió esta nueva estructura de peajes.

Con todo lo anterior, en el caso de la tarifa TUR 1 el término variable disminuyó un 13,37%, y para consumidores de la TUR 2 bajó un 17,08%, con respecto a finales de 2020. El término fijo disminuyó, un 0,23% para consumidores del grupo de la tarifa 3.1 y un 4,3% para consumidores del grupo 3.2 (ver **Tabla 28. Comparación de los términos de la TUR a finales de 2020 y 2021**)

En diciembre de 2021, el coste del suministro de gas para un cliente tipo de 2.500 kWh/año en la tarifa TUR1 supuso 221,26 €/año (+7,98% con respecto a 2020), lo que representa un gasto de 16,35 € más con respecto a 2020. Para un cliente tipo de 9.000 kWh/año en la tarifa TUR2 supuso un coste de suministro de 623,51 €/año (+13,70% con respecto a 2020), lo que representaba un gasto de 75,12 €/año más con respecto a 2020. Para un cliente tipo de 18.700 kWh/año en la tarifa TUR3 supuso un coste de suministro de 1.248,49 €/año (+23,13% con respecto a 2020), lo que representaba un gasto de 234,56 €/año más con respecto a 2020. (Ver **Gráfico 72. Evolución del término fijo de la tarifa de último recurso desde el año 2008 hasta el año 2021 (precios antes de impuestos)**, **Gráfico 73. Evolución del término variable de la tarifa de último recurso desde el año 2008 hasta el año 2021 (precios antes de impuestos)** y **Gráfico 74. Evolución de la tarifa de último recurso para dos clientes tipo**)

Evolución de los precios en el mercado liberalizado de gas con respecto a la tarifa de último recurso.

En diciembre de 2021, el comparador de ofertas de la CNMC mostraba 53 ofertas de gas de 14 comercializadores distintos, siete comercializadores menos que en diciembre de 2020. El número de ofertas se redujo considerablemente debido a la situación del mercado, de altos precios y enorme volatilidad. Asimismo, los comercializadores empezaron a ofrecer ofertas referenciadas a precios de mercado mayorista, que actualmente no pueden introducirse en el comparador. El 92% de las ofertas estaban dirigidas a consumidores con derecho a TUR.

Analizando precios medios de gas a partir de las ofertas publicadas en el comparador de ofertas de energía de la CNMC, se apreció un cambio en la evolución de las ofertas de suministro de gas en la segunda mitad del año y especialmente en el último trimestre, ya que el precio del gas aumentó de manera considerable y se vio reflejado en las ofertas a precio libre, mientras que la TUR aumentaba en un porcentaje mucho menor, debido a la limitación del 35% al incremento del coste de la materia prima en la tarifa TUR, citada anteriormente.

Además, en las ofertas a precio libre, con carácter general, los comercializadores van revisando y cambiando el precio de la oferta según las variaciones del mercado mientras que la TUR se revisa trimestralmente. No obstante, una vez contratada una oferta por un consumidor, en la mayoría de las ofertas de suministro de gas para consumidores con derecho a la tarifa de último recurso, el precio de la oferta se revisa anualmente, es decir, se mantiene fijo durante un año. (ver **Gráfico 74. Evolución de la tarifa de último recurso para dos clientes tipo**).

Para estos consumidores, con derecho a TUR, se apreció en 2021 un aumento considerable del diferencial de precios entre las ofertas más competitivas y las ofertas más caras, considerando solo las ofertas sin servicios adicionales.

La elección de contratar una u otra suponía, para las ofertas disponibles en diciembre de 2021, una diferencia en facturación de entre 273 €/año y 1.149 €/año dependiendo del tipo de consumidor (ver **Gráfico 76. “Spread” entre la oferta máxima y mínima sin servicios adicionales por tipo de consumidor de gas. Diciembre de 2021.**).

Hasta septiembre, las ofertas de suministro para consumidores sin derecho a la TUR, también siguen en cierta medida la tendencia de las ofertas para consumidores con derecho a TUR, ya que reflejan también las variaciones en el coste de aprovisionamiento de gas. Para este tipo de consumidores se observaba un menor número de ofertas porque debido a las características de este tipo de consumidores es habitual que las ofertas de suministro sean personalizadas y. Adicionalmente, el Real Decreto-ley 23/2021, de 26 de octubre, de 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, incluyó en la ley la obligación de publicar los precios de suministro para los consumidores con un consumo anual inferior a 50.000 kWh.

Para los consumidores sin derecho a TUR, para los que no existe una tarifa de referencia, las empresas tienen sus propias tarifas compuestas por término fijo y término variable. En general, las empresas utilizan el término fijo de conducción del peaje de transporte y distribución firme como término fijo de sus ofertas. También tienen ofertas con precios indexados a mercados de referencia como TTF o MIBGAS.

Para estos consumidores, la diferencia entre la oferta mínima y máxima en diciembre de 2021 se duplicó o casi triplicado según el volumen de consumo anual del consumidor, en torno a 0,033-0,034 €/kWh, lo que debido al alto consumo de este tipo de consumidores, representó una diferencia en la facturación anual de entre 3.389 € y 16.453 € en función del consumidor considerado.

Para estos consumidores, sin derecho a TUR, también se apreció en 2021 un aumento en la diferencia de precios entre las ofertas más competitivas y las ofertas más caras, considerando solo las ofertas sin servicios adicionales.

Comparativa de precios minoristas de gas con Europa

De acuerdo con los datos de la Comisión Europea, los precios de gas en Europa para un consumidor doméstico (en la banda de 5.500 a 55.500 kWh/año), aumentaron un 12% respecto al segundo semestre del 2020 marcando 0,0782 €/kWh.

Las diferencias entre países eran muy elevadas. En el caso de España, el precio final del gas para el consumidor doméstico (impuestos incluidos) se mantuvo, al igual que en el segundo semestre del 2020, como el cuarto más caro de Europa, principalmente por el mayor coste de los peajes por el uso de la red. Si se consideran los precios antes de impuestos, el precio en España fue el tercero más caro de Europa. (ver **Gráfico 77. Precio del gas natural para un consumidor doméstico en la Unión Europea. Segunda mitad 2021.**).

Si se observan los precios de gas natural en Europa para un consumidor no doméstico (en la banda de 2,8 a 27,8 GWh/año), en este segmento de mercado España presentó valores ligeramente por encima de la media europea (ver **Gráfico 78. Precio del gas natural para un consumidor no doméstico en la Unión Europea. Segunda mitad 2021.**).

Evolución de los márgenes de comercialización de electricidad

Un indicador de competencia que suele utilizarse en el mercado minorista es el grado de alineación existente entre la evolución de los precios en los mercados mayoristas y el componente de energía de los precios facturados al consumidor. En el caso eléctrico, este indicador se ha calculado estimando el margen de comercialización implícito en la facturación media realizada por los comercializadores, tanto en la información declarada por éstos en la Circular 2/2005²⁶, como en las ofertas incluidas en el comparador de ofertas de la CNMC. Para ello, se han estimado los costes de abastecimiento de las comercializadoras de acuerdo con la metodología descrita en anteriores informes²⁷ considerando tanto la posibilidad de que los comercializadores se hayan cubierto en los mercados a plazo como que se hayan encontrado expuestos al mercado spot.

Como ya se ha indicado anteriormente, los precios en los mercados mayoristas se incrementaron en 2021, de forma especialmente significativa en el spot, que fue un 230% superior al del año anterior, pasando de 34 €/MWh en 2020 a 112 €/MWh en 2021. Los precios de las referencias a plazo también experimentaron incrementos en 2021, en torno a un 30% para las referencias *ex post* y en torno a un 70% las

²⁶ Precios medios facturados por el suministro de energía y declarados a la CNMC a través de la Circular 2/2005, por los comercializadores libres que han mantenido de forma sostenida cuotas de mercado en volumen de energía superior al 1%- El Anexo I contiene un listado con las comercializadoras obligadas a la remisión de información de la Circular 2/2005 de la CNMC.

Los precios incluyen otros costes asociados al suministro: cuantía relativa al pago de los comercializadores para la financiación de la retribución del Operador del Mercado Ibérico de Energía, Polo Español; cuantía relativa al pago de los comercializadores para la financiación de la retribución del Operador del Sistema, pago de los mecanismos de capacidad de generación, cuantía para la financiación del servicio de interrumpibilidad, aportación al Fondo Nacional de Eficiencia Energética e impuesto de ocupación de la vía pública

Por el contrario, se excluyen todos los impuestos, gravámenes o recargos aplicables a la electricidad a excepción de la moratoria nuclear. Asimismo, excluyen los costes asociados a derechos de acometida, enganche, verificación, alquiler de equipos de medida, o cualquier otro concepto no relacionado con la compra de energía.

²⁷ Ver [Informe de Supervisión del mercado Minorista de Electricidad. Año 2019](#). Tal y como se describe en el Anexo V de este informe, el coste estimado de las comercializadoras se calcula considerando todos los costes en los que incurren: coste de aprovisionamiento de la energía en los mercados mayoristas (perfilado), sobre coste de los servicios de ajuste, pagos por capacidad, las cuantías para la financiación al operador del sistema y al operador del mercado, el servicio de interrumpibilidad, pérdidas, contribución al Fondo Nacional de Eficiencia Energética, el coste de la financiación del bono social y la tasa de ocupación de la vía pública.

En cuanto al coste de aprovisionamiento en los mercados mayoristas se elaboran varias referencias: aprovisionamiento sin cobertura, con compra de la energía en el mercado spot y aprovisionamiento con cobertura, con compra de la energía en los mercados a plazo (OMIP y, desde 2018, también las negociaciones OTC, al adquirir estas, cada vez mayor peso). A su vez, para el aprovisionamiento con cobertura a plazo, se elaboran dos referencias, denominadas “ponderada” y “dinámica”. La primera representa el coste de cobertura del conjunto de los comercializadores, mientras que la segunda, representa el coste de cobertura de un comercializador que negocia en mercados derivados las renovaciones de los contratos de su cartera de clientes, suponiendo que ésta se renueva de forma homogénea en el tiempo (Ver el citado informe para mayor detalle).

Adicionalmente, se elaboran referencias *ex ante*, que se corresponderían con los costes esperados por el comercializador en un periodo dado, y *ex post*, que corresponderían con los costes realmente soportados por el comercializador en un periodo dado, haya comprado el comercializador en el mercado spot o se haya aprovisionado en los mercados a plazo.

referencias exante²⁸, con precios que varían entre los 59 €/MWh y 74 €/MWh, en función de la metodología utilizada para su cálculo.

En este escenario, y teniendo en cuenta que el resto de componentes no tuvieron cambios significativos, el coste de aprovisionamiento estimado en el mercado spot se incrementó alrededor de un 180% – 189%, dependiendo del tipo de consumidor, mientras que el coste estimado de aprovisionamiento en los mercados a plazo se incrementó entre un 20% y un 67%, dependiendo del tipo de consumidor y de la referencia utilizada. Al igual que ocurriera en 2015, 2017 y 2018, en 2021 el coste de abastecimiento en el mercado spot resultó superior al coste de abastecimiento en los mercados a plazo: en 2021 se obtuvieron primas de riesgo negativas y muy significativas en todos los mercados, en tanto que los precios a plazo no previeron la senda ascendente de los precios spot hasta que estos comenzaron a incrementarse, ni tampoco anticiparon los valores de precios finalmente alcanzados²⁹.

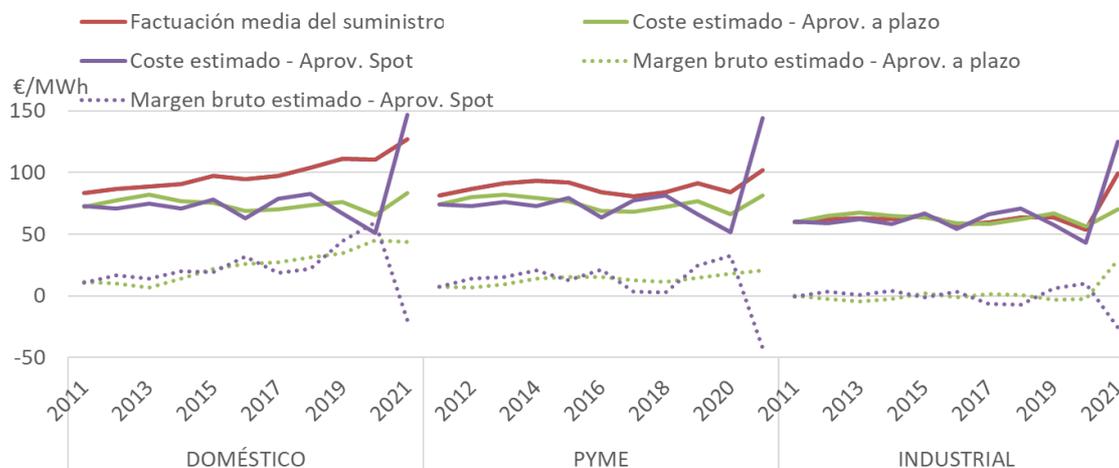
Por su parte, el precio medio del componente del suministro de energía implícito en la facturación de los comercializadores, incluyendo el margen, se incrementó en todos los segmentos, si bien este incremento fue inferior al del coste estimado de aprovisionamiento.

Como resultado, el margen bruto de comercialización en 2021, calculado como la diferencia entre el precio de la energía implícito en los precios facturados por las comercializadoras y el coste estimado de aprovisionamiento, se redujo muy significativamente en el caso de considerar un aprovisionamiento en el mercado spot, alcanzando niveles no registrados hasta entonces en todos los segmentos. En el caso de considerar un aprovisionamiento a plazo, los márgenes se mantienen estables en el caso de los consumidores domésticos y pymes, incrementándose en el segmento industrial, posiblemente motivado por el hecho de que, en este segmento, existe un volumen relevante de consumidores expuestos al precio del mercado spot no siendo tan relevante esta referencia de aprovisionamiento.

²⁸ El coste estimado de aprovisionamiento del suministro exante de acuerdo con metodología descrita en el [Informe de Supervisión del mercado Minorista de Electricidad. Año 2019.](#), - correspondería con el coste esperado de un comercializador para un periodo dado p. Este coste se ha calculado teniendo cuenta la negociación en los mercados a plazo del precio base del mercado diario (tomando como referencia la cobertura dinámica o ponderada) hasta el comienzo del periodo p con entrega en el periodo p. El Coste de aprovisionamiento expost correspondería con el coste realmente soportado por el comercializador en el periodo p, de acuerdo con las estimaciones realizadas en este documento. Para ello, se considera la posibilidad de que el comercializador haya cubierto la totalidad de su suministro del periodo p en mercados a plazo (tomando como referencia la cobertura dinámica o ponderada) o que, por el contrario, haya estado expuesto al precio del mercado spot durante ese periodo sin cobertura alguna.

²⁹ Ver Boletín anual de mercados a plazo de energía eléctrica en España (balance 2021). IS/DE/003/21

Gráfico 7. Evolución de precios anuales facturados junto con las estimaciones de costes de aprovisionamiento y márgenes brutos para el conjunto de comercializadoras en mercado libre, según referencia de aprovisionamiento y por segmento de consumo



Fuente: CNMC

Se muestra en el gráfico el coste estimado de aprovisionamiento en el mercado a plazo correspondiente a la referencia denominada en la metodología del Informe de supervisión del mercado minorista de 2019 “Cobertura a plazo ponderada”, ya que proporciona un rango más amplio de estimaciones de aprovisionamiento que la referencia denominada “Cobertura a plazo dinámica” al ser esta última una referencia más cercana al aprovisionamiento en el mercado spot.

Los valores de márgenes resultaron negativos en todos los segmentos para el aprovisionamiento spot, mientras que para las referencias a plazo, se situarían entorno a los 44 €/MWh para consumidores domésticos (un 4% menos que en 2020), en torno a los 20 €/MWh para pymes (un 15% más que en 2020) y en torno a los 28 €/MWh para consumidores industriales (frente a los valores negativos que se registraban en 2020 en el caso de aprovisionamiento a plazo). (Ver Tabla 27. **Márgenes brutos estimados para el conjunto de comercializadora en mercado libre, según referencia de aprovisionamiento (spot – a plazo) y segmento de consumo. €/MWh**).

En relación con lo anteriormente señalado se ha de puntualizar que los márgenes estimados corresponden a los efectivamente obtenidos derivados de la facturación, teniendo en cuenta diversas hipótesis de coberturas en mercado a plazo y exposición en mercados spot, y resto de costes de suministro reales.

Haciendo el mismo análisis, pero teniendo en cuenta las expectativas de los comercializadores a la hora de plantear sus ofertas para sus nuevos clientes, los márgenes brutos se incrementaron en los productos publicados en el comparador de ofertas, tanto en las ofertas dirigidas a los consumidores domésticos como a las pymes, situándose los márgenes brutos en torno a los 36 €/MWh (Ver Gráfico 67. **Evolución de los precios asociados al suministro eléctrico de las ofertas con revisión anual publicadas por las comercializadoras libres en el comparador de ofertas de energía de la CNMC y estimaciones de costes de aprovisionamiento del suministro y márgenes esperados**).

Si estos análisis se hacen agrupando, por una parte, las comercializadoras libres tradicionales y, por otra, el resto de comercializadoras, se aprecia que, en términos medios y como en años anteriores, los márgenes fueron mayores en las comercializadoras libres tradicionales que en el resto de comercializadoras libres, en el caso de precios facturados a los consumidores domésticos. Se aprecia sin embargo que, desde el mes de julio de 2021, esta tendencia se invierte, con menores márgenes en las comercializadoras tradicionales, debido a que ofertan con precios más bajos.

En los segmentos pyme e industrial, las diferencias de márgenes entre ambos colectivos de empresas fueron menos significativas (Ver **Gráfico 68. Evolución anual del precio medio de suministro de energía facturado por las comercializadoras a toda su cartera de clientes y estimaciones de márgenes brutos, según tipo de comercializadora, referencia de adquisición de la energía y por segmento**). Si se analizan los márgenes esperados implícitos en las ofertas de los comercializadores se obtienen unos resultados similares (Ver **Gráfico 69. Evolución mensual del precio medio de suministro de energía implícito en las ofertas publicadas en el comparador de ofertas de energía de la CNMC para el consumidor doméstico y márgenes brutos esperados estimados para las comercializadoras libres. Ofertas con revisión de precios anual**).

Evolución de los márgenes de comercialización de gas natural

El margen de comercialización del gas natural se calcula con la información declarada por las empresas a través de la Circular 5/2021, sobre el mercado minorista español de gas natural. Dicha circular recoge de forma mensual, entre otras cosas, el precio medio para cada grupo tarifario, excluyendo todos los impuestos, gravámenes o recargos aplicables al gas, así como cualquier concepto no relacionado con el suministro de gas.

Como referencia de coste de gas se opta por utilizar los índices de aprovisionamientos de coste en la Aduana Española, así como la cotización en el mercado MIBGAS del producto spot D+1.

Se obtiene así un margen de comercialización teórico, puesto que no se conoce la estructura concreta de aprovisionamiento de gas de cada comercializador, que puede tener porcentajes muy diferentes de aprovisionamiento a través de compras spot en el mercado de gas o a través de contratos de largo plazo, a precio negociado con el productor. Por ello, el margen real de cada comercializador puede ser muy diferente en función de su estructura de costes de aprovisionamiento (ver **Gráfico 79. Evolución de las referencias de precios de aprovisionamientos empleadas para el margen de comercialización**).

Para el cálculo del margen bruto de comercialización se definen cuatro **consumidores tipo** diferentes:

- **Consumidor doméstico acogido en el mercado libre³⁰:**
- **Consumidor doméstico acogido a la TUR**
- **Consumidor industrial medio³¹**
- **Gran consumidor industrial o ciclo combinado³²**

³⁰ **Consumidor doméstico acogido en el mercado libre y a la TUR (9.000 kWh/año)** se utiliza el grupo de peaje 3.2 (entre 5.000 y 50.000 kWh/año) hasta septiembre de 2021 y grupo de peaje RL02 (entre 5.000 y 15.000 kWh/año), desde octubre de 2021.

³¹ **Consumidor industrial medio:** grupo de peaje 2.3 (más de 4 bar y consumo superior a 5 GWh/año e inferior o igual a 30 GWh/año) hasta septiembre de 2021, y desde octubre 2021, grupo de peaje RL07 (consumo superior a 5 GWh/año e inferior o igual a 15 GWh/año).

³² **Gran consumidor industrial o ciclo combinado:** calculado como la media ponderada por el consumo de grupo de peaje 1.2 (más de 60 bar y consumo superior a 200 GWh/año e inferior o igual a 1.000 GWh/año), grupo de peaje 1.3 (más de 60 bar y consumo superior a 1.000 de GWh/año) y grupo de peaje 2.6 (más de 4 bar y consumo superior a 500 GWh/año) hasta septiembre de 2021 y, desde octubre 2021, con el grupo de peaje RL11 (consumo superior a 500 GWh/año).

Los márgenes de comercialización se calculan para los consumidores tipo definidos según el punto anterior. En el caso de los consumidores industriales se utiliza una banda de consumo, mientras que para el doméstico se toma un consumidor con un consumo promedio de 9.000 kWh/año.

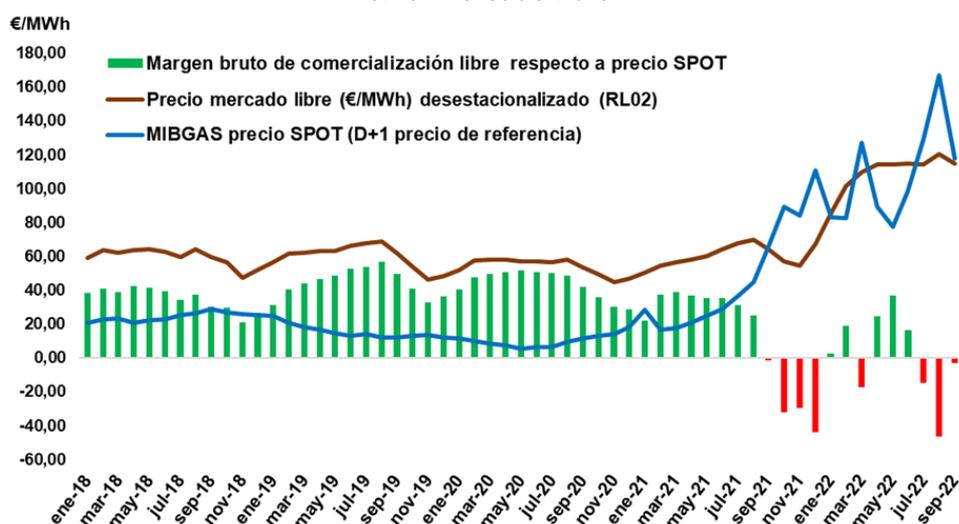
A continuación, se analizan los resultados obtenidos para el margen bruto de comercialización, calculado como la diferencia entre el precio declarado por las comercializadoras y el coste estimado de aprovisionamiento.

1. Margen bruto para un consumidor doméstico en el mercado libre

En este caso, es necesario desestacionalizar la serie puesto que el coste del término fijo hace que el promedio de precios declarado en el verano (en €/kWh) sea muy superior y no se han tenido en cuenta las comercializadoras CUR.

Margen bruto frente al precio spot de MIBGAS:

Gráfico 8: Margen bruto frente al precio spot de MIBGAS para un consumidor doméstico en el mercado libre

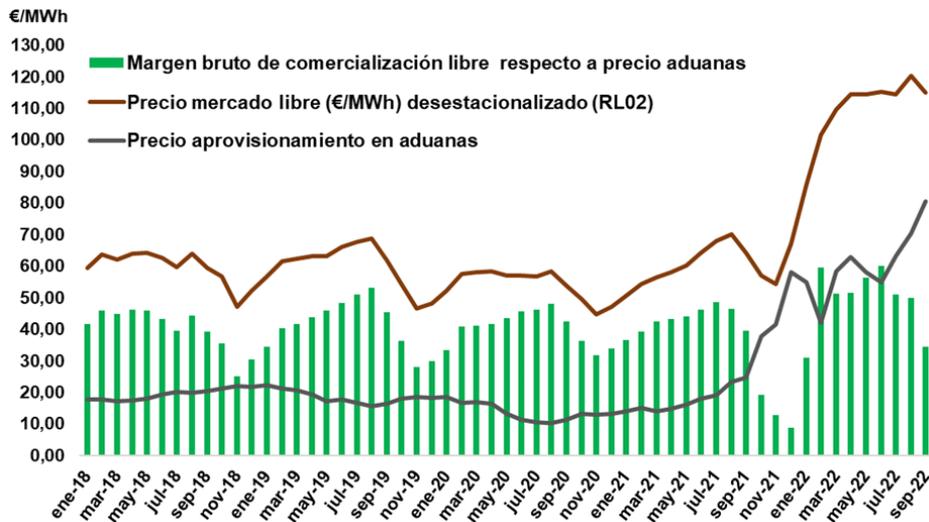


Fuente: CNMC

Como se puede observar en la imagen, desde años anteriores hasta mitad de 2021, el margen bruto se situaba entre 30 y 50 €/MWh. Sin embargo, el margen se volvió negativo a partir de septiembre de 2021, es decir, pasaba a ser más alto el precio del producto D+1 que el medio de las comercializadoras en el mercado libre. Dicho margen se fue recuperando conforme la subida de precios del gas se fue repercutiendo en las renovaciones anuales de los contratos de suministro, pero volvió a ser negativo en el verano de 2022.

Margen bruto frente al precio de aduanas:

Gráfico 9. Margen bruto frente al precio de aduanas para un consumidor doméstico en el mercado libre



Fuente: CNMC

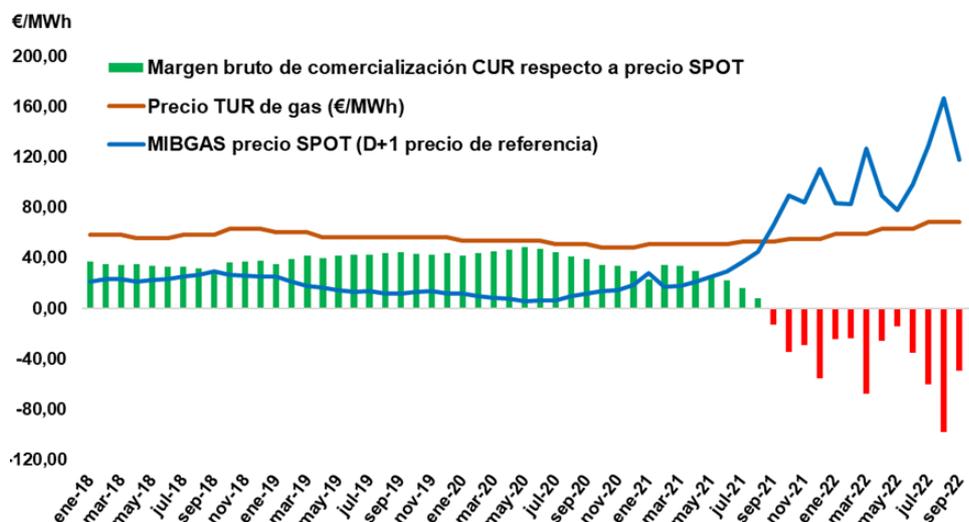
El rango que venía siguiendo de años anteriores el margen bruto con respecto al precio de aduanas, se situaba entre los 25 y 45 €/MWh. Sin embargo, en octubre de 2021 el margen bruto para un consumidor doméstico en el mercado libre frente al precio de aduanas disminuyó considerablemente. Desde el año 2022, los precios de los contratos de suministro subieron más que el precio de aduanas, volviendo a aumentar el margen frente a este índice.

2. Margen bruto para un consumidor doméstico a TUR

Se calcula directamente a partir del precio de la TUR vigente cada mes, considerando un consumidor tipo de 9.000 kWh/año.

Margen bruto frente al precio spot de MIBGAS:

Gráfico 10. Margen bruto frente al precio spot para un consumidor doméstico a TUR

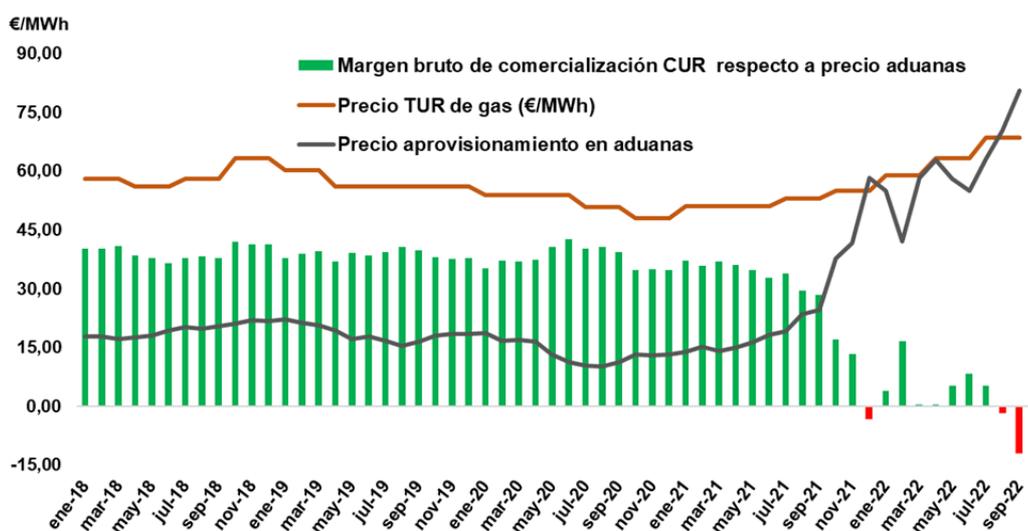


Fuente: CNMC

El margen bruto del precio de la TUR con respecto al precio spot de MIBGAS se mantenía en valores constantes de entre 30 y 40 €/MWh, hasta el mes de septiembre de 2021, cuando se volvió negativo, por la limitación a la subida de la TUR de gas, frente a la subida del precio spot.

- Margen bruto frente al precio de aduanas:

Gráfico 11. Margen bruto frente al precio de aduanas para un consumidor doméstico a TUR



Fuente: CNMC

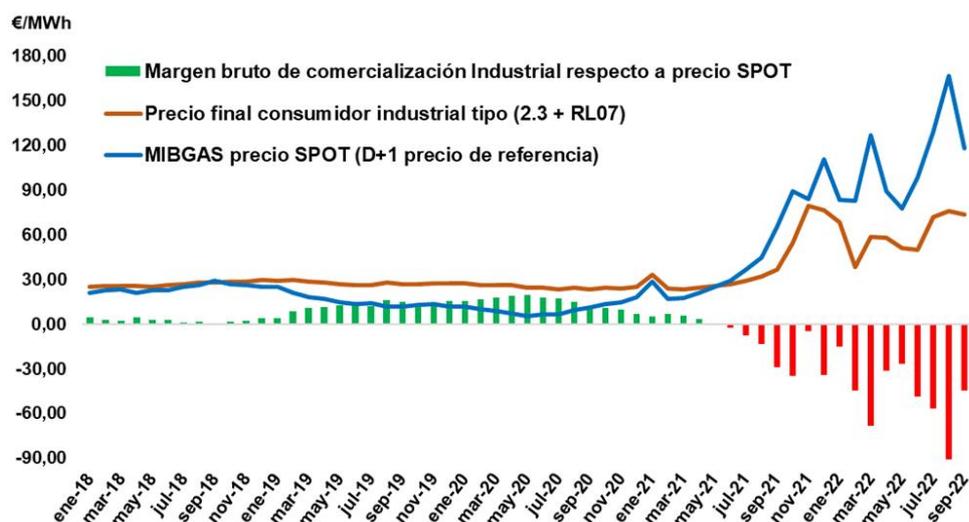
El margen bruto del precio de la TUR con respecto al precio de aduanas se situaba alrededor de los 30 y 40 €/MWh. En el mes de diciembre de 2021 el margen se volvió negativo, por la limitación a la subida de la TUR de gas y la volatilidad del precio de aprovisionamientos en aduanas. Desde ese momento se recuperó el margen hasta el verano de 2022 donde volvió a ser negativo.

3. Margen bruto para un consumidor industrial medio

Se calcula el índice del precio de suministro como la media de los costes declarados por los comercializadores en el mercado libre (excluyendo los CUR) con los datos obtenidos de la Circular 5/2021, de cada comercializador en los escalones anteriormente indicados.

Margen bruto frente al precio spot de MIBGAS

Gráfico 12. Margen bruto frente al precio spot de MIBGAS para un consumidor industrial medio

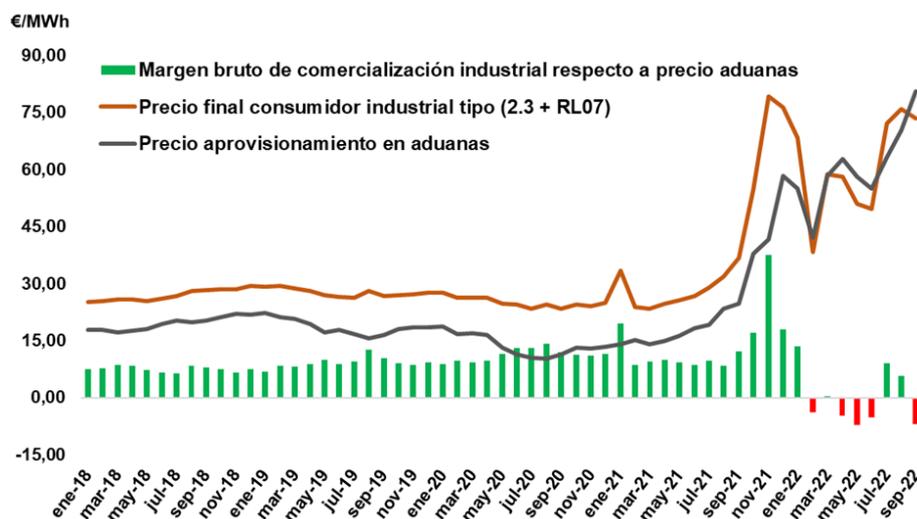


Fuente: CNMC

No existe una buena correlación entre el precio industrial y el precio spot de MIBGAS. El margen aumentaba en 2019 y 2020 ya que el precio industrial no recogió la bajada del precio spot. Se volvió negativo a partir de junio de 2021 porque el precio del producto D+1 subió mucho más que el industrial.

Margen bruto frente al precio de aduanas:

Gráfico 13 Margen bruto frente al precio de aduanas para un consumidor industrial medio



Fuente: CNMC

Con respecto al precio de un consumidor industrial medio y el coste de aprovisionamientos en aduanas, existió una buena correlación hasta julio 2021. Hasta dicho año, el margen bruto se mantuvo mayoritariamente entre 8 y 11 €/MWh. Sin embargo, la volatilidad de precios desde septiembre de 2021 provocó márgenes

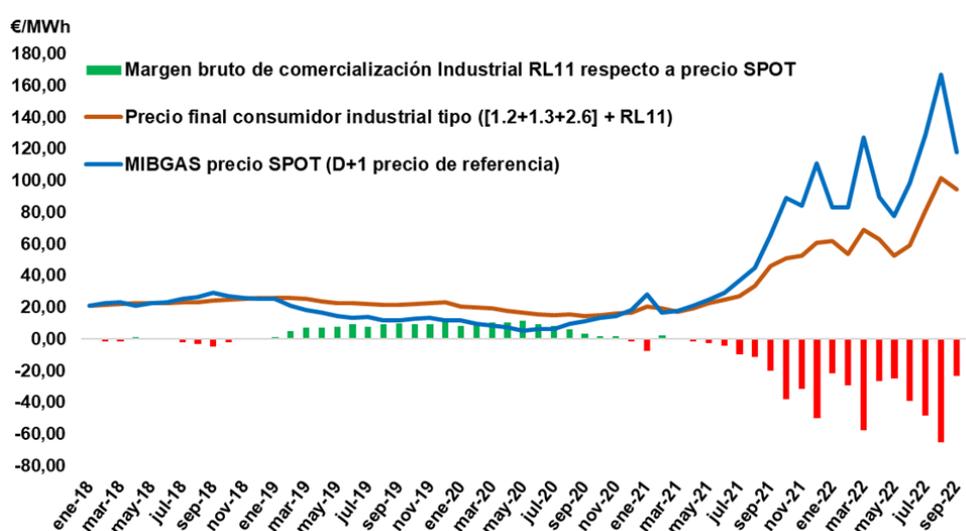
récord en noviembre de 2021 (40 €/MWh) y márgenes negativos a partir de febrero de 2022.

4. Margen bruto para un gran consumidor industrial

Se calcula el índice del precio de suministro como la media ponderada por el consumo de los costes declarados por los comercializadores en el mercado libre (excluyendo los CUR) con los datos obtenidos de la Circular 5/2021, de cada comercializador en los escalones anteriormente indicados.

Margen bruto frente al precio spot de MIBGAS:

Gráfico 14. Margen bruto frente al precio spot de MIBGAS para un gran consumidor industrial

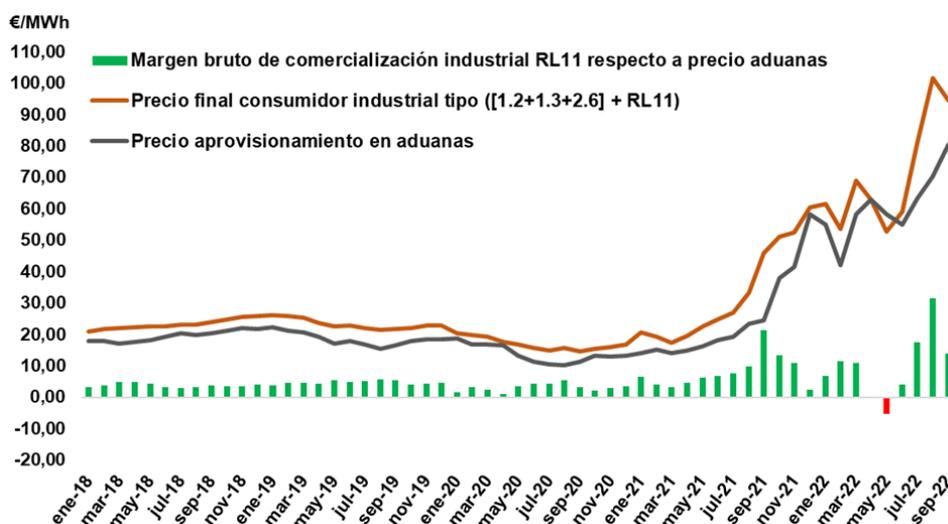


Fuente: CNMC

Con respecto al precio para un gran consumidor industrial, no hay una buena correlación con el precio spot de MIBGAS. Igual que para el margen bruto del consumidor industrial medio, el margen aumento en 2019 y 2020 porque el precio industrial no recogió la bajada del precio spot. El margen se volvió negativo a partir de marzo de 2021, donde el precio spot subió mucho más que el industrial.

Margen bruto frente al precio de aduanas:

Gráfico 15. Margen bruto frente al precio de aduanas para un gran consumidor industrial



Fuente: CNMC

De forma similar a lo que ocurre con el margen bruto del consumidor industrial medio, existe una buena correlación entre el precio de un gran industrial y el coste de aprovisionamiento en aduanas, posiblemente porque en general estos consumidores tienen contratos de suministro con duración superior al año.

Hasta 2021, el margen bruto se mantuvo mayoritariamente entre 3 y 6 €/MWh pero la volatilidad de precios en 2022 provocó márgenes récord en julio de 2022 (31,42 €/MWh) y márgenes negativos en mayo de 2022 (-5,29 €/MWh).

3.5. Implicación del consumidor en el mercado minorista

Se recogen a continuación una serie de indicadores que muestran el interés del consumidor por ser un sujeto activo y con conocimiento en el suministro y en la descarbonización.

Evolución de la tasa de cambio de comercializador de electricidad y de gas natural³³

La tasa de cambio de comercializador se calcula como el número de cambios de comercializador activados durante un periodo sobre el total de puntos de suministro existentes al inicio del periodo.

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 millones de solicitudes activadas. El número de activaciones de cambio tuvo 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 corroboró esa tendencia al incrementar un 36,7% respecto a 2020. El resultado en 2021 es que la tasa total de

³³Ver [Informe de supervisión de cambio de comercializador](#). Cuarto trimestre de 2021.

cambio de comercializador se incrementó en 4,5 puntos con respecto a 2020 (Ver **Gráfico 80. Evolución de la tasa de cambio de comercializador. Electricidad y gas y siguiente**).

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

En el ranking elaborado con la información aportada por los diferentes reguladores europeos en relación con la tasa de cambio de comercializador doméstico-comercial en el sector eléctrico, España presentó 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 tuvo una tasa de cambio de comercializador muy parecida a la de España, en torno al 16,5%. En 2020 España ocupaba la novena posición (Ver **Gráfico 83. Tasa de cambio de comercializador del sector doméstico en países europeos**).

En el sector gasista, 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 los 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 año 2022, un 27,5% más de activaciones que en 2021³⁴. 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, lo que supuso un incremento de 3 puntos con respecto a 2020 (Ver **Gráfico 82. Evolución de la tasa de cambio de comercializador por tipo de cliente. Sector Gasista**).

Por segmentos de mercado, en 2021 las tasas de cambio de comercializador resultantes fueron del 12,9% en el sector doméstico-comercial, del 21,3% en el sector de las pymes y del 26,3 % en el industrial³⁵. 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 era creciente y relativamente elevada, lo que estaba 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 mantuvo en línea con la del 2019. En el segmento doméstico-comercial la tendencia en la tasa de cambio de comercializador fue descendente, con disminuciones continuadas en torno a 1 punto

³⁴Ver [Informe de supervisión de cambio de comercializador](#). Primer trimestre de 2022 con datos provisionales en el Anexo 1 a 31 de diciembre de 2022.

³⁵ *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).*

anual desde 2016 hasta 2019 pero en el año 2020 creció 2,2 puntos respecto al año previo y creció 3 puntos en 2021.

En comparación con otros países europeos, en el sector gasista, la tasa de cambio de comercializador 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.

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. En el año 2022, un 46% más de activaciones que en el 2021³⁶.

Evolución de las reclamaciones de gas y electricidad

En relación con las reclamaciones planteadas por los consumidores a comercializadoras y distribuidoras, de acuerdo con la información recabada, en el año 2021, se presentaron un total de 1.988.958 reclamaciones (un 56% más que en 2020 y un 44% más que en 2019), de las cuales 1.472.868 correspondieron al sector eléctrico y 516.090 al sector del gas natural (Ver **Tabla 29. Evolución del número de reclamaciones planteadas por los consumidores en los sectores de electricidad y gas natural**). Esto supuso una media de 5,0 y 6,5 reclamaciones/año por cada 100 clientes de electricidad y gas, respectivamente.

El 86% del total de las reclamaciones en ambos sectores fueron presentadas al comercializador y el resto al distribuidor.

Como viene siendo habitual, los consumidores de energía eléctrica de mayor tamaño fueron los que más reclamaciones plantearon proporcionalmente, lo que puede considerarse esperable por la mayor complejidad de las fórmulas de facturación que tienen habitualmente sus contratos de suministro, así como por el mayor importe económico de la factura de suministro (Ver **Tabla 30. Reclamaciones recibidas por tipo de consumidor en los sectores de electricidad y gas natural. Año 202**).

El canal más utilizado por los consumidores para efectuar una reclamación continuó siendo en 2021 el telefónico (61%), lo que muestra la utilidad del teléfono gratuito de atención al cliente, seguido del presencial (15%) y de los canales telemáticos (página web o correo electrónico, 18%). Por último, por registro oficial se presentaron un 5% del total de reclamaciones.

De las reclamaciones interpuestas por los consumidores, el 36% en el sector eléctrico y el 30% en el sector gasista se resolvieron de manera favorable al consumidor.

En cuanto a los motivos de las reclamaciones en el sector eléctrico, la “facturación y el cobro” fue el principal motivo seguido de las “discrepancias con la medida”, los

³⁶ Ver anexo 1 “Tasas de cambio de comercializador y cambios activados” del Informe de Supervisión de los cambios de comercializador - primer trimestre de 2022 (IS/DE/014/22).

“precios y tarifas aplicados” y la “contratación y ventas”. En total, suponían aproximadamente, el 65 % de todas las reclamaciones recibidas, (ver: **Gráfico 89. Motivos de las reclamaciones recibidas por los comercializadores y distribuidores. Año 202**).

En el suministro de gas, los motivos más frecuentes de las reclamaciones fueron las discrepancias sobre la medida, la facturación, cobro y los precios y tarifas aplicadas que suponían, aproximadamente, el 65 % de todas las reclamaciones recibidas, seguidas por las reclamaciones relacionadas con el proceso de contratación del suministro (13%) y la atención al consumidor (9%).

En el sector eléctrico, Galicia continuó siendo la comunidad con mayor número de reclamaciones en términos porcentuales, seguida de Comunidad de Madrid y Castilla – La Mancha (Ver **Gráfico 91. Número de reclamaciones de consumidores de energía eléctrica por cada 100 puntos de suministro por Comunidad Autónoma. Año 2021**).

Por comunidades autónomas, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Madrid, Galicia, Murcia, La Rioja, Navarra y Cataluña han tenido más de 6 reclamaciones por cada 100 puntos de suministro de gas natural en el año 2021. (Ver **Gráfico 90. Número de reclamaciones de consumidores de gas natural por cada 100 puntos de suministro por Comunidad Autónoma. Año 2021**).

El consumidor tiene la posibilidad de acudir a una entidad de resolución alternativa de litigios cuando el resultado de la reclamación no es favorable. Tanto la Ley 24/2013 como la Ley 34/1998 del sector eléctrico y gasista respectivamente, disponen que las empresas comercializadoras deben ofrecer a sus consumidores la posibilidad de solucionar sus conflictos a través de una entidad de resolución alternativa de litigios en materia de consumo, y de informarles de su existencia. Este procedimiento será gratuito para el consumidor³⁷.

Del análisis realizado por la CNMC³⁸, un 96,9% de los consumidores eléctricos y 99,1% de gas (porcentajes muy similares a los de 2020, si bien significativamente mayores a los de 2019, con 84% y 49% respectivamente en 2019) contrataron en 2021 con comercializadores que estaban adheridos a entidades de resolución alternativa de litigios en materia de consumo conforme a la normativa UE. Por el contrario, el número de comercializadores que informaron no haber solicitado la adhesión a entidades de resolución alternativa de litigios fue de 7 en electricidad y 3 en gas³⁹, destacando entre ellos FENÍE ENERGÍA con una cuota significativa de consumidores en electricidad (de 1,5%).

El número de reclamaciones presentadas a arbitraje en 2021 fue de 4.762 (3.370 en electricidad y 1.392 en gas), mientras que en 2020 fue de 1.920, y en 2019 fue de 3.509, valores que continúan siendo muy reducidos con respecto al número de reclamaciones totales (Ver **Tabla 36. Reclamaciones presentadas y resueltas mediante resolución alternativa de litigios en 2021**).

Se produjo una reducción en el número de reclamaciones en arbitraje durante el 2020 como también ocurrió en el número de reclamaciones en general, que repunta en 2021

³⁷ Así lo establece la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

³⁸ La CNMC ha analizado una muestra de los 62 mayores comercializadores, con una cuota de mercado agregada por puntos de suministro superior al 96% en el segmento de pequeños consumidores en electricidad y de un 98% en el del gas.

³⁹ [IS/DE/017/20: Informe de supervisión del proceso de resolución alternativa de litigios en los sectores eléctricos y gasistas](#)

a niveles superiores a los años prepandemia. Vuelve a destacar el reducido número de reclamaciones no favorables que terminaron finalmente en una solicitud de arbitraje, 0,20% en 2021 (0,24% en 2020, 0,25% en 2019 y 0,21% en 2018).

Respecto a la tipología de reclamaciones gestionadas mediante arbitraje, se reprodujeron los tipos más habituales de las reclamaciones. Así, en 2021, el 51% en electricidad y 28% en gas versaron sobre facturación, mientras que las reclamaciones presentadas a arbitraje sobre contratación y ventas supusieron un 34% y un 27%, respectivamente. Adicionalmente en el sector gasista destacan las reclamaciones por atención al cliente con un peso del 36%. (Ver **Tabla 37. Motivos de reclamaciones gestionadas mediante resolución alternativa de litigios en 2021**)

Respuesta de la demanda

Con respecto a la respuesta a la demanda⁴⁰ en el sector eléctrico, cabe señalar la entrada en vigor el 1 de junio de 2021 de la aplicación de la nueva estructura de peajes y cargos definida en la Circular 3/2020, que desincentivó el consumo en las horas de mayor demanda, trasladando consumos a las horas valles. Esta normativa supuso la implementación de la nueva estructura de los peajes con diferentes precios por tramos horarios, cuyo objetivo fue incentivar cambios en los comportamientos de los consumidores con el fin de contribuir a una mayor sostenibilidad del desarrollo de estos sectores, así como a facilitar el despliegue de puntos de recarga del vehículo eléctrico. No obstante, ante la escalada de precios de la energía que se produjo coincidiendo con la entrada en vigor de la nueva estructura el 1 de junio, el componente de peajes pasó a representar un peso muy inferior al que tenía en los meses anteriores en el total de la factura⁴¹. Asimismo, muchos de los contratos que fueron apareciendo en el mercado pasaron a ofrecer el mismo precio en todos los tramos horarios, por lo que, la señal de la nueva estructura de peajes pasó a tener una menor relevancia para el consumidor.

También es destacable en el ámbito de la respuesta *implícita* de la demanda, el despliegue de contadores inteligentes de los consumidores domésticos⁴² y el desarrollo de ofertas con contratos que reflejan la variación del precio en los mercados mayoristas, tanto en el mercado libre como a través del PVPC, en línea con los contratos con precios dinámicos que prevé Directiva (UE) 2019/944.

Con respecto a la respuesta *explícita* de la demanda, con motivo de la aplicación a nivel nacional de los reglamentos europeos, en especial del Reglamento (UE)

⁴⁰ *Demand response* en terminología anglosajona, se define como la capacidad de los consumidores de modificar sus hábitos de consumo con el fin de responder a las señales del mercado (por ejemplo, reduciendo el consumo en las horas más caras y desplazándolo, o evitándolo, en las horas de menor precio).

⁴¹ Por ejemplo, si bien en 2019, el peso del componente regulado representaba un XX% de la factura del consumidor acogido al PVPC, en octubre de 2021, el peso de ese componente pasó a representar un xx% de la factura. el componente de energía en marzo suponía el 30% de la factura del consumidor acogido al PVPC, mientras que en septiembre, el peso de ese componente pasó a representar un 71% de la factura.

⁴² Según el último informe de la Sala de Supervisión de la CNMC, sobre la efectiva integración de los contadores sustituidos en el sistema de telemedida y telegestión de consumidores eléctricos con potencia contratada inferior a 15 kW (equipos de medida tipo 5), correspondiente al año 2019, a 31 de diciembre de dicho año, un 99,22% del total de contadores tipo 5 había sido sustituido por contadores telegestionados. [IS/DE/002/20 Equipos integrados en el sistema de telegestión. Año 2019](#)

2017/2195, de 23 de noviembre de 2017, por el que se establece una directriz sobre el balance eléctrico, y del Reglamento (UE) 2017/1485, de 2 de agosto de 2017, por el que se establece una directriz sobre la gestión de la red de transporte de electricidad, en 2021, la demanda pasó a convertirse en proveedora de servicios de balance, con la aprobación por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia de la Resolución de 10 de diciembre de 2020, por la que se aprueba la adaptación de los procedimientos de operación del sistema a las condiciones relativas al balance, aprobadas a su vez por Resolución de 11 de diciembre de 2019. Posteriormente, la aprobación de las condiciones aplicables a los servicios de no frecuencia, mediante Resolución de 8 de septiembre de 2022, ha abierto la puerta a la participación de la demanda en la provisión de los servicios de no frecuencia y la resolución de restricciones técnicas. Los siguientes hitos a este respecto en la regulación española serán la regulación de la hibridación de tecnologías y de la figura del agregador independiente.

Cabe también mencionar a este respecto el desarrollo por la agencia ACER en 2022 de una directriz sobre respuesta de la demanda⁴³, al objeto de fomentar la participación de la demanda en todos los mercados y servicios de flexibilidad, así como sentar las bases para la armonización de dichos mercados en el ámbito europeo.

En cuanto al acceso de los consumidores a sus datos, los consumidores pueden acceder a sus consumos horarios a través del portal de medidas de su distribuidora⁴⁴. A este respecto, cabe citar que, mediante la Resolución de 11 de diciembre de 2019, de la Secretaría de Estado de Energía, por la que se aprueban determinados procedimientos de operación para su adaptación al Real Decreto 244/2019, se reguló de forma homogénea la manera en cómo todos los clientes (y no solo los pequeños consumidores como ocurría hasta esta modificación) podían acceder a través de la web de sus distribuidoras a sus datos de consumo. Adicionalmente, se introdujo la obligación de la distribuidora de publicar la potencia máxima demandada y de permitir la reconexión del ICP en remoto. Finalmente, se incorporó la obligación del comercializador de incluir en la factura al consumidor el vínculo para acceder de forma directa a la web del distribuidor donde puede obtener toda esta información.

A nivel europeo, de acuerdo con el informe de ACER/CEER de supervisión de los mercados minoristas de electricidad y gas en 2021, un total de 12 países, entre ellos España, habrían alcanzado el 80% o más de contadores inteligentes⁴⁵.

Evolución del autoconsumo en electricidad

El 1 de marzo de 2020 entró en vigor el nuevo esquema de autoconsumo en España, que define dos modalidades: “autoconsumo sin excedentes” y “con excedentes”, y dentro de esta última, la posibilidad de que exista compensación simplificada por parte del comercializador al consumidor. Resulta destacable el incremento que continúa registrándose por las instalaciones con excedentes y compensación simplificada, que sumaban en diciembre de 2021, 315 MW, con 58.000 instalaciones frente a los 65 MW y 10.500 instalaciones en octubre de 2020 (Ver **Tabla 31. Evolución de instalaciones**

⁴³ <https://www.acer.europa.eu/news-and-events/news/acer-submitted-framework-guideline-demand-response-european-commission-first-step-towards-binding-eu-rules>

⁴⁴ Listado de los portales disponible en: <https://sede.cnmc.gob.es/listado/censo/1>

⁴⁵ Estos países son: Italia, Malta, Luxemburgo, Dinamarca, Estonia, Noruega, Suecia y Finlandia, Luxemburgo, Malta, Países Bajos, Francia y Eslovenia, además de España. <https://www.acer.europa.eu/electricity/market-monitoring-report>

de autoconsumo y potencia instalada y ^[Error! No se encuentra el origen de la referencia.]). Destacó el incremento de la tecnología fotovoltaica, que pasó de 11.000 instalaciones y un total de 112 MW en octubre de 2020 a 60.000 instalaciones y un total de 441 MW en diciembre de 2021, multiplicándose por 4 la potencia instalada. No obstante, a diciembre de 2022 la potencia fotovoltaica de autoconsumo instalada no alcanzaba el 2% de la capacidad de generación del sistema eléctrico nacional.

Contratación de electricidad con garantías de origen

Otra de las opciones de que dispone el consumidor en el mercado libre y que muestran la implicación del consumidor en el suministro y en particular, en la transición energética, es la posibilidad de elegir “productos verdes”. En el comparador de ofertas de la CNMC vienen etiquetadas las ofertas eléctricas como “verdes” solo si cumplen con el sistema de garantía de origen y etiquetado de la CNMC⁴⁶.

En el año 2021, por primera vez en los últimos años, se reduce el número de comercializadoras participantes en el sistema de garantías de origen, 237 frente a las 247 del año 2020 (Ver **Gráfico 96. Evolución de la expedición de Garantías de Origen**). Continuó sin embargo incrementándose tanto el número de instalaciones participantes como la energía expedida. Ver **Gráfico 97. Evolución de las comercializadoras participantes en el Sistema de Garantías de Origen** y **Gráfico 98. Evolución de las redenciones en consumidor final (número de consumidores)**

Las garantías expedidas mediante este sistema representaron el 94,9 % (81,8% en 2020) respecto de la producción nacional procedente de fuentes de energía renovables y de cogeneración.

A partir de abril de 2022, los consumidores comenzaron a recibir en sus facturas el etiquetado de la electricidad con un diseño más sencillo, mostrando la información relativa sobre las características medioambientales del producto contratado con su comercializador⁴⁷.

Panel de Hogares. Valoración del servicio por el consumidor

La CNMC viene recogiendo información para elaborar una serie de indicadores en el “Panel de Hogares CNMC”⁴⁸. En el segundo semestre de 2021, se apreció una significativa 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 disminuyó en -8,8 puntos porcentuales y en el sector del gas que se reduce en -8,1 puntos porcentuales respecto a los datos del segundo semestre del 2020. Se alcanzó 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 fue considerar que fue 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%).

⁴⁶ https://gdo.cnmc.es/CNE/resumenGdo.do?informe=garantias_etiquetado_electricidad

⁴⁷ <https://www.cnmc.es/expedientes/cirde00420>

⁴⁸ Estos indicadores recaban información sobre la disponibilidad de los servicios y equipos, los consumos y gastos, y los hábitos y percepciones de los usuarios en los sectores supervisados por la CNMC. <https://data.cnmc.es/panel-hogares/conjuntos-de-datos/panel-de-hogares>

Respecto al cambio de suministrador en el Panel de Hogares, un 61,7% de hogares respondió 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% respondió 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 hicieron en los últimos 12 meses, afirmaron que el principal motivo fue 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 fue que no creen que se ahorrasen mucho dinero con el cambio de comercializador, esto respondieron más de un 40% de los encuestados en ambos sectores.

Adicionalmente, estas encuestas en el primer semestre de 2021, evidenciaron el amplio desconocimiento de los sectores de electricidad y gas natural por parte de los usuarios, que no distinguieron entre mercado libre y mercado regulado (+68%) o desconocían la existencia del bono social (un 31% de los hogares no conocía su existencia).

3.6. Medidas de protección al consumidor de energía

Medidas extraordinarias para paliar el impacto de los elevados costes de los combustibles en los consumidores y otras medidas de protección al consumidor

La situación de crisis energética ha llevado a que se vengán aprobando diversas medidas de protección a los consumidores, y en particular a aquellos en situaciones de vulnerabilidad económica y social. Estas medidas temporales incluyen la reducción de los tipos impositivos de los impuestos de electricidad y el IVA, la reducción de cargos durante los últimos meses de 2021, el incremento en los descuentos del bono social, la minoración⁴⁹ o el mecanismo de ajuste⁵⁰ y el establecimiento de un tope al incremento de la TUR de gas (ver detalle normativo en el apartado 3.4).

Asimismo, con el fin de promocionar la transparencia y supervisión en los mercados minoristas de gas y electricidad, se reforzó la obligación a los comercializadores de publicar información transparente, comparable, adecuada y actualizada sobre los precios aplicables a todas las ofertas disponibles para consumidores domésticos, y se añadió la obligación de incluir en las revisiones de precios 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.

El precio voluntario para el pequeño consumidor (precio regulado de electricidad)

Los consumidores de energía eléctrica conectados en baja tensión con potencia contratada menor o igual a 10 kW tienen, además de la opción de contratar con una comercializadora en mercado libre, la opción de ser suministrados por alguno de los denominados comercializadores de referencia, (ver **Tabla 32. Comercializadoras de**

⁴⁹ 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.

⁵⁰ Real Decreto-ley 20/2022, de 27 de diciembre, de medidas de respuesta a las consecuencias económicas y sociales de la Guerra de Ucrania y de apoyo a la reconstrucción de la isla de La Palma y a otras situaciones de vulnerabilidad.

Referencia de electricidad), resultándoles de aplicación un precio de venta cuyos términos se encuentran regulados, el denominado Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor (PVPC). Este precio se calcula en función del precio horario del mercado mayorista spot de electricidad, tratándose por tanto de un precio dinámico.

A 31 de diciembre de 2021, algo más de 10 millones de consumidores estaban acogidos al PVPC con un consumo anual de 21 TWh, lo que representa un 34% del total de consumidores y un 10% del total de consumo de electricidad. Estas cuotas, que se han venido reduciendo progresivamente, lo están haciendo de manera muy significativa desde mediados del año 2021, con el incremento de los precios del mercado mayorista spot. Así, a 31 de diciembre de 2022, el número de consumidores acogidos a PVPC era inferior a los 9 millones.

Con la regulación del PVPC en 2014, las tarifas de último recurso quedaron reservadas a partir de ese momento para dos colectivos de consumidores: los conectados en baja tensión y con potencia contratada de hasta 10 kW, entre los que se encuentran los denominados vulnerables, los cuales tienen derecho a la percepción de un bono social, y aquellos consumidores que, teniendo una potencia contratada superior a 10 kW⁵¹, carecen transitoriamente de un contrato de suministro con un comercializador.

Actualmente, el mecanismo de cálculo de PVPC se encuentra en proceso de revisión con el fin de limitar la exposición al mercado spot, incorporando en su formulación de cálculo una componente de precio basada en una cesta de productos a plazo y del mercado diario e intradiario⁵². Adicionalmente, el proyecto contempla la adecuación del PVPC a lo previsto en la Directiva (UE) 2019/944, de forma que el PVPC solo pueda aplicar a clientes domésticos y microempresas.

El bono social de electricidad

A 31 de diciembre de 2021, 1,2 millones de consumidores eran beneficiarios del bono social. De ellos, 2.069 correspondían al colectivo de beneficiarios incluidos en 2020 como consecuencia de las medidas tomadas por la Covid-19. Así, el número de

⁵¹ Los comercializadores de referencia tienen asimismo la obligación de suministrar a los consumidores que tengan la condición de vulnerables. La Ley del Sector Eléctrico definió esta figura, vinculada a determinadas características sociales, de consumo y poder adquisitivo. De acuerdo con el Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica, tienen consideración de consumidores vulnerables las personas físicas en su vivienda habitual que teniendo una potencia inferior o igual a 10 kW, cumplen una serie de criterios socio económicos: criterios de renta, ser familia numerosa o ser pensionistas del Sistema de la Seguridad Social por jubilación o incapacidad permanente percibiendo cuantía mínima. Adicionalmente, se establece un bono social de mayor cuantía para los consumidores vulnerables severos, que se definen por referencia a umbrales de renta más bajos que los establecidos con carácter general. Dentro de esta categoría, se define también al consumidor en riesgo de exclusión social, siendo aquel que, reuniendo los requisitos del consumidor vulnerable severo, sea atendido por los servicios sociales de una Administración autonómica o local y que financie al menos el 50 por ciento del importe de su factura.

⁵² Esta modificación obedece al mandato contemplado en el Real Decreto-ley 6/2022, de 29 de marzo, por el que adoptan medidas urgentes en el marco del Plan Nacional de respuesta a las consecuencias económicas y sociales de la guerra en Ucrania, por medio del cual se debe introducir una señal de precios a plazo en el PVPC que fomente la contratación de instrumentos de cobertura por el lado de la demanda por parte de las comercializadoras de referencia, lo que en conjunto posibilita la entrada de liquidez en los mercados a plazo.

beneficiarios del bono social se incrementó un 10% con respecto a 2020, debido principalmente al mayor número de beneficiarios vulnerables severos, en las categorías de unidad de convivencia sin menores y unidad de convivencia con un menor -en torno a un 15% en ambos casos (Ver **Tabla 34. Número de beneficiarios del bono social eléctrico**). En cuanto al coste del bono social eléctrico, este aumentó de 131 millones de € en 2020 a 208 millones en 2021. Este incremento se debió principalmente al aumento del precio del PVPC en 2021 (Ver **Tabla 35. Coste del bono social eléctrico por categoría (€)**).

Desde 2021 se vienen ampliando las medidas de protección al consumidor vulnerable, ante el escenario de precios elevados. Así, el Real Decreto-ley 21/2021, de 26 de octubre, incrementó los porcentajes de descuento aplicables a cada categoría. Estos descuentos fueron prorrogados por el Real Decreto-ley 6/2022 de 29 de marzo, y posteriormente ampliados en el Real Decreto-ley 18/2022, de 18 de octubre. Este real decreto-ley introdujo adicionalmente un nuevo bono social de electricidad a los hogares trabajadores con bajos ingresos y aumentó los límites máximos de consumo sujetos a descuento.

Por otra parte, en 2022 mediante el Real Decreto-ley 6/2022, de 29 de marzo, se estableció un nuevo mecanismo de financiación del bono social de forma que el coste del mismo es asumido por los sujetos del sector eléctrico que participan en las actividades destinadas al suministro de energía eléctrica, incluyendo la producción, transporte, distribución y comercialización de energía eléctrica, así como por los consumidores directos en mercado.

La Directiva (UE) 2019/944 establece que los Estados miembros deben adoptar las medidas necesarias para proteger a los consumidores vulnerables y en situación de pobreza energética. A estos efectos, en el marco de la Estrategia Nacional contra la Pobreza Energética 2019-2024 el 5 de abril de 2019, el Real Decreto 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 introdujo el **suministro mínimo vital** para los consumidores vulnerables perceptores del bono social eléctrico. Con esta medida, 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 extendió seis meses adicionales, durante los cuales se fijó una potencia que garantizase unas condiciones mínimas de confort a los hogares acogidos a dicha medida.

La tarifa de último recurso de gas natural

La tarifa de último recurso es el precio regulado al que los comercializadores de último recurso venden el gas natural al consumidor final. La tarifa de último recurso la fija el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.

Los consumidores de gas natural con un consumo inferior a 50.000 kWh/año pueden optar por suministrarse a precio libre o a tarifa de último recurso.

De acuerdo con el artículo 81 de la Ley 34/1998, el Gobierno determina qué comercializadores asumirán la obligación de suministradores de último recurso, debiendo atender las solicitudes de suministro de gas natural de los consumidores con derecho al mismo.

La TUR de gas ha tenido limitado normativamente el incremento del coste de la materia prima a un 35% para octubre de 2021 y del 15% para enero de 2022, con objeto de amortiguar la imputación en la misma de la excepcional subida de

cotizaciones internacionales del gas natural. Esta medida ha sido prorrogada posteriormente, manteniéndose la limitación del 15% hasta la revisión de la TUR de octubre de 2023, lo que ha motivado que esta tarifa sea, en tanto dure esta medida, entre el 40 y el 100% más barata que la oferta del mercado libre más económica disponible en el comparador de la CNMC. Además, en octubre de 2022, se creó una **nueva TUR de gas aplicable temporalmente a las comunidades de propietarios de uso residencial**, así como a empresas de servicios energéticos que les presten servicio.

El mercado minorista de gas natural ha experimentado en el periodo 1999-2020 una transición progresiva de la tarifa regulada (suministro a través del distribuidor de la zona) a la tarifa de último recurso (comercializador de último recurso) y hacia el suministro a precio libre (suministro a través de un comercializador). En diciembre de 2021 el porcentaje de clientes en el mercado liberalizado alcanzaba ya el 80%.

No obstante, como consecuencia de la aplicación de la Disposición adicional séptima del Real Decreto-ley 17/2021, que limitó la subida del coste de materia prima empleado en las revisiones trimestrales de la TUR desde finales de 2021, se produjo un trasvase de clientes a la TUR en unos 200.000 clientes aproximadamente.

En términos de volumen de consumo, el 98% de las ventas de gas se realizaron a precio libre, y solo un 2% de las ventas correspondieron a clientes en régimen de tarifa de último recurso.

El bono social térmico (ayuda para la calefacción)

El **bono social térmico** es un programa de ayudas creado en el artículo 5 del Real Decreto-ley 15/2018, de 5 de octubre, de medidas urgentes para la transición energética y la protección de los consumidores, para compensar los gastos térmicos ocasionados a los consumidores más vulnerables por el uso de la calefacción y el agua caliente o cocina, independientemente de cuál sea la fuente de energía utilizada en la vivienda del consumidor. Son beneficiarios de este bono social térmico los beneficiarios del bono social eléctrico a 31 de diciembre del año anterior, con excepción de los nuevos beneficiarios del bono social de electricidad establecido en el Real Decreto-ley 18/2022, de 18 de octubre (hogares trabajadores con bajos ingresos). Por lo tanto, en 2021, el número de beneficiarios fue de 1,2 millones de consumidores, estimándose que alrededor de un tercio correspondió a viviendas con gas natural. Los beneficiarios del bono social térmico no tuvieron que efectuar ninguna gestión adicional para solicitar esta ayuda, que se articuló mediante un pago único a realizar por las Comunidades Autónomas y que se abonó en la cuenta corriente del beneficiario en la que tenía domiciliada la factura eléctrica.

El crédito presupuestario para 2021 fue de 202,5 millones de euros y el importe de la ayuda varió entre unos 25 y 125 € al año por beneficiario, atendiendo al grado de vulnerabilidad del beneficiario (vulnerable, vulnerable severo, riesgo de exclusión social), así como a la zona climática (cálida o fría) en la que estuviera su vivienda habitual.

En caso de tratarse de un consumidor vulnerable severo o en riesgo de exclusión social, la ayuda se incrementaba en un 60% con respecto a la que le correspondería por su zona climática.

Para el año 2022 con la aprobación del Real Decreto-ley 18/2022, de 18 de octubre, se introdujeron novedades como fue aumentar las ayudas del bono social térmico, así

como la aprobación de un suplemento de crédito presupuestario para dicho año de 225 millones de euros.

Prohibición de suspensión del suministro

En relación con la suspensión del suministro eléctrico, tal y como establece el artículo 52 de la Ley 24/2013, del Sector Eléctrico, el suministro de energía eléctrica podrá suspenderse cuando conste dicha posibilidad en el contrato de suministro o de acceso. Sin embargo, en el caso de personas físicas en su vivienda habitual con potencia contratada igual o inferior a 10 kW, el procedimiento de suspensión queda regulado en el Real Decreto 897/2017, de tal forma que el suministro no pueda suspenderse hasta que hayan transcurrido al menos dos meses desde que les hubiera sido requerido fehacientemente el pago, sin que el mismo se hubiera hecho efectivo⁵³.

Este plazo se amplía a cuatro meses para consumidores vulnerables acogidos al bono social y excepcionalmente, como medida de protección social durante la pandemia, se prohibió efectuar cortes de suministro a los beneficiarios del bono social. Posteriormente el Real Decreto-ley 8/2021, de 4 de mayo de 2021, prorrogó esta medida, que ha ido extendiéndose, de modo que no pueden efectuarse cortes de suministro a los beneficiarios del bono social hasta el 31 de diciembre de 2023.

Adicionalmente, la ley contempla una serie de suministros “esenciales”, a los cuales en ningún caso se les puede suspender el suministro. En ellos se incluyen los suministros de consumidores vulnerables severos en riesgo de exclusión social, y desde 2018, los de aquellos beneficiarios del bono social que, incurriendo en impago de la factura eléctrica, forman parte de una unidad familiar con al menos un menor de 16 años; o bien el titular, o alguno de los miembros de la unidad familiar se encuentra en situación de dependencia reconocida de grado II o III; o bien tiene una discapacidad reconocida igual o superior al 33%⁵⁴.

Durante 2021 se ejecutaron por impago 26.853 cortes de suministro de gas y 522.107 cortes de suministro eléctrico, alcanzando unos niveles muy similares al año 2019 en ambos casos.

Nuevo modelo de factura de electricidad para consumidores domésticos

Con la entrada en aplicación de la nueva estructura de peajes y cargos el 1 de junio de 2021, el Ministerio de Transición Ecológica y Reto Demográfico aprobó una nueva factura para los clientes acogidos al PVPC con potencias contratadas hasta 15 kW que actualiza el modelo de la factura de las comercializadoras de referencia y el contenido mínimo de la factura eléctrica de las comercializadoras en mercado libre.

La nueva factura incluye aspectos que ayudan a los clientes a ser cada vez más eficientes en su consumo eléctrico. Entre otros aspectos, incluye información sobre el consumo facturado comparado con otros meses, la manera de presentar una reclamación, el resumen de los importes que componen la factura y su porcentaje sobre el importe final, así como la posibilidad de solicitar la factura electrónica y de acceder a información relevante a través de medios digitales, incluyendo en la factura

⁵³ Real Decreto-ley 7/2016, de 23 de diciembre, por el que se regula el mecanismo de financiación del coste del bono social y otras medidas de protección al consumidor vulnerable de energía eléctrica.

⁵⁴ Real Decreto-ley 15/2018, de 5 de octubre, de medidas urgentes para la transición energética y la protección de los consumidores.

un código QR a través del que se facilita a los consumidores acceder al comparador de ofertas disponibles en el mercado de la CNMC.

Actualmente el modelo está en revisión, con el fin, principalmente, de incluir información al consumidor en relación con las medidas introducidas para reducir la factura de electricidad, como son la reducción de los tipos impositivos o el mecanismo de ajuste establecido en el Real Decreto-ley 10/2022 (ver apartado de actuaciones de la CNMC)⁵⁵.

4. Actuaciones de la CNMC, de los reguladores europeos y de la Comisión Europea en materia de protección al consumidor y sobre el mercado minorista desde 2021

4.1. Actuaciones de la CNMC

Ha de indicarse, de entrada, que, para los aspectos regulados del suministro eléctrico o de gas natural, la competencia para la resolución de reclamaciones de los consumidores es autonómica (conforme al artículo 98 del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, y el artículo 61 del Real Decreto 1434/2002, de 27 de diciembre). Por otra parte, ya se trate de contrato de suministro a precio regulado o de un contrato de suministro a precio libre, celebrado con un consumidor, es posible acudir a un mecanismo de resolución alternativa de litigios en materia de consumo, en los términos previstos en el artículo 46.1.n) de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, y en el artículo 57 bis.j) de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos; mecanismo que se habrá de sustanciar por alguna de las entidades acreditadas al respecto⁵⁶.

No obstante, se resumen a continuación las actuaciones en materia de protección al consumidor que esta Comisión viene realizando, con el objetivo de vigilar y garantizar la defensa de los derechos de los consumidores. Estas actuaciones resultan de una mayor relevancia en el escenario actual de precios elevados, así como por el contexto de transformación energética en la que se encuentra envuelto el consumidor. Asimismo, se recogen las actuaciones orientadas a fomentar el aumento de la competencia y de la transparencia del mercado, además de aquellas dirigidas a aliviar la situación financiera de las comercializadoras y la detección temprana de impagos por parte de estas empresas.

Comparador de ofertas de energía: Todos los consumidores de gas y electricidad tienen la posibilidad de elegir libremente su compañía suministradora, y tienen a su disposición una gran variedad de ofertas en el mercado⁵⁷. Adicionalmente, el despliegue de contadores inteligentes de electricidad está facilitando la existencia de nuevas ofertas con precios diferentes en función del periodo de consumo. Todo ello está haciendo que el consumidor tenga que enfrentarse a una multitud de opciones para elegir suministrador o para seleccionar el producto a contratar, siendo este

⁵⁵ <https://www.cnmc.es/expedientes/infde03021>

⁵⁶ Cuyo listado se publica en <https://www.consumo.gob.es/es/consumo/listado-entidades-notificadas-comision-europea-autoridades-competentes-espana>

⁵⁷ Adicionalmente, los consumidores domésticos, aquellos con potencia contratada inferior a 10 kW en el suministro eléctrico o consumidores de gas natural de presión inferior a 4 bares y un consumo anual de hasta 50.000 kWh, pueden optar por el suministro en el mercado regulado a través de un comercializador de referencia o de último recurso.

proceso cada vez más complejo. Para ayudar al consumidor en este proceso, la CNMC cuenta con un comparador de ofertas de energía, tanto de gas como de electricidad.

La disponibilidad de al menos una herramienta de comparación de ofertas es una obligación para los Estados Miembros que se introdujo en la Directiva (UE) 2019/944. El comparador de la CNMC cumple con los requisitos que exige la mencionada directiva para este tipo de herramientas, que ya venían definidos en las Guías de buen funcionamiento de CTs (*Comparison Tools*), de CEER⁵⁸

Todas las comercializadoras deben publicar sus ofertas en el comparador⁵⁹. La CNMC mantiene actualizada la información de las ofertas de suministro de electricidad y gas y valida cada una de las ofertas introducidas en el comparador antes de su publicación, tras un proceso de revisión de la exactitud de la información allí recogida, lo que facilita a los consumidores la elección de su contrato de suministro con la mayor garantía posible. Esta herramienta está disponible en <https://comparador.cnmc.gob.es>.

En el año 2021, el comparador se adaptó a la nueva estructura de peajes de gas y electricidad y se añadió el histórico del PVPC junto con el resto de ofertas de electricidad. También se habilitó para extraer los parámetros de consumo del usuario a partir del código QR o vínculo en caso de factura electrónica, incluidos en las facturas de electricidad, y se incluyeron dos tipos de comparaciones: anual y mensual. En la comparación mensual, el consumidor puede comparar el importe de su propia factura con el del resto de ofertas, en caso de acceder con el código QR, o vínculo.

Durante 2022, el comparador se ha adaptado para tener en cuenta el mecanismo de ajuste definido en el Real Decreto-ley 10/2022. Los comercializadores han optado en general por trasladar la cuantía correspondiente a aquellos consumidores que les aplica, de forma que las ofertas en el comparador no incluyen este nuevo concepto en

⁵⁸La Directiva (UE) 2019/944 establece los siguientes requisitos que han de cumplir los comparadores de ofertas:

- a) ser independientes de todos los participantes en el mercado y garantizar que todas las empresas eléctricas reciben un trato equitativo en los resultados de las búsquedas,
- b) indicar claramente sus propietarios, así como información sobre cómo se financian las herramientas,
- c) establecer criterios claros y objetivos en los que se basa la comparación
- d) utilizar un lenguaje sencillo e inequívoco,
- e) proporcionar información precisa y actualizada,
- f) ser accesibles para las personas con discapacidad,
- g) ofrecer un procedimiento eficaz de notificación de errores en la información sobre las ofertas publicadas; y
- h) limitar la información personal solicitada a aquellos datos estrictamente necesarios para la comparación.

⁵⁹La Disposición adicional novena de la Orden ITC/3519/2009, de 28 de diciembre, por la que se revisan los peajes de acceso a partir de 1 de enero de 2010 y las tarifas y primas de las instalaciones del régimen especial, encomendaba a la extinta Comisión Nacional de la Energía tener disponible en su página web un sistema de comparación de ofertas de suministro de electricidad y gas que la comercializadoras ofrecen para colectivos o grupos de consumidores. El 27 de abril de 2011, la Comisión Nacional de la Energía, actualmente integrada en la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), puso en funcionamiento esta herramienta web.

Adicionalmente, el Real Decreto-ley 23/2021, de 26 de octubre, de 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, modificó las leyes del Sector Eléctrico y del Sector de Hidrocarburos obligando a publicar todas sus ofertas disponibles, tanto en todos los medios donde se publicite como en el comparador de la CNMC.

sus precios⁶⁰. Sin embargo, el comparador muestra a modo orientativo el importe del mecanismo para un consumidor acogido a PVPC con un consumo similar al introducido.

Actualmente, el comparador se está adaptando al nuevo código QR (ver apartado siguiente).

Del total de comercializadores, 134 comercializadores de electricidad y 53 comercializadores de gas natural contaban con ofertas de suministro en el comparador de ofertas de gas y electricidad de la CNMC, a 31 de diciembre de 2021.

Inclusión de un código QR en las facturas de electricidad: Para las ofertas eléctricas, la CNMC ha definido los parámetros que debe contener el código QR, o hipervínculo en facturas electrónicas, incluido en las facturas eléctricas dirigidas a consumidores conectados en baja tensión de hasta 15 kW de potencia contratada⁶¹. Cuando se accede a través del código QR, o vínculo en caso de factura electrónica, el comparador de ofertas extrae los datos de consumo del consumidor, de forma que autocompleta el filtro de entrada, facilitando considerablemente su acceso, al no tener que introducir el usuario estos datos, que, además, a menudo desconoce.

Posteriormente en 2022, se actualizó el contenido de los códigos QR, o vínculos en facturas electrónicas, con el fin de incluir los nuevos conceptos regulados introducidos en los últimos meses (financiación del bono social, financiación del mecanismo de ajuste previsto en el Real Decreto-ley 10/2022, de 13 de mayo), así como precisar algunos términos de la resolución anterior con el fin de evitar posibles interpretaciones⁶². El objetivo es poder explicar adecuadamente la factura al consumidor y poder comparar de manera correcta las ofertas disponibles con el precio contratado por el consumidor.

Simulador de la factura de electricidad: La CNMC mantiene actualizada una herramienta que le permite a los consumidores acogidos al PVPC y a los consumidores con bono social comprobar sus facturas de electricidad y simular una facturación para este tipo de consumidores. Está disponible en <https://factualuz.cnmc.es>.

Simulador del coste del mecanismo de ajuste definido en el Real Decreto-ley 10/2022: La CNMC ha desarrollado esta herramienta con el fin de que los consumidores acogidos a PVPC puedan conocer este coste, y que el resto de consumidores domésticos en mercado libre dispongan de un valor orientativo, ya que

⁶⁰ El precio de la repercusión del coste del mecanismo del Real Decreto-ley 10/2022 es un precio horario que depende del precio del gas natural y de la programación de centrales con combustibles fósiles en cada hora. Dada la dificultad de realizar una estimación precisa y la inexistencia de un producto con el que se puedan cubrir por este concepto, las comercializadoras han optado en general por trasladar este concepto al consumidor sin internalizarlo en sus precios y facturándolo como concepto separado en la factura.

⁶¹ Así se dispuso 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.

⁶² Resolución de 6 de octubre de 2022, de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, por la que se modifica la de 24 de junio de 2021, por la que se determina la información necesaria que deben contener los códigos QR para acceder al comparador de ofertas de gas y electricidad de la CNMC, que han de incluirse en la factura de electricidad, y la información a incluir en los vínculos en las facturas electrónicas. BOE https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2022-16989

el coste facturado dependerá de la forma en cómo el comercializador lo traslade. Está disponible en <https://comparador.cnmc.gob.es/mecanismoajuste>

Precios horarios del Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor. Se ha incluido en la web de la CNMC una herramienta que muestra de manera simple los precios horarios más baratos del término de energía del PVPC. Está disponible en <https://comparador.cnmc.gob.es/preciosPVPC>

Herramienta para comprobar si se es beneficiario del bono social: La CNMC dispone de una herramienta que le permite al consumidor comprobar si es considerado consumidor vulnerable y se le proporciona toda la información necesaria para solicitar el bono social. Esta herramienta ha sido elaborada por la fundación CIVIO, en colaboración con la CNMC, y está disponible en <https://civio.es/bono-social>.

Publicación de guías y recomendaciones sobre el funcionamiento de los mercados energéticos: La CNMC publica una serie de guías y recomendaciones prácticas, en las que el consumidor puede encontrar información sobre la legislación en vigor y los derechos de los consumidores en relación con el mercado energético, así como las vías de solución de conflictos de que disponen los consumidores en caso de litigios. Durante el año 2021 se han añadido las guías correspondientes a la nueva factura de la luz y la nueva factura del gas, con motivo del cambio de la estructura de los peajes de gas y electricidad. Estas guías y recomendaciones están disponibles en: <https://www.cnmc.es/ambitos-de-actuacion/energia/consumidores-energia>.

Gestión de las bases de datos SIPS de los puntos de suministro de electricidad y de gas natural. De acuerdo con sus funciones, la CNMC es responsable de entregar las bases de datos de puntos de suministro a los comercializadores de energía eléctrica y gas natural que las soliciten. La descarga del SIPS completo o parcial por parte de los comercializadores del mercado libre es muy habitual, tanto en el sector eléctrico como en el gasista: en particular, hasta diciembre de 2021, el total de comercializadores de electricidad que se habían autenticado en la CNMC para acceder al SIPS era de 259 (214 en 2020 y 175 en 2019), mientras que los comercializadores gasistas autenticados eran 107 (91 en 2020 y 69 en 2019). En diciembre de 2022, como dato provisional, los comercializadores de electricidad y gasistas autenticados fueron 305 y 115 respectivamente.

Mejora y actualización de los formatos de los ficheros de intercambio de información entre distribuidores y comercializadores de electricidad y gas.

La CNMC lidera un grupo de trabajo de “cambio de comercializador” 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 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.

Durante el año 2021, se trabajó entre otros, en la adaptación de los formatos a las Circulares 3/2020 y 6/2020 de peajes eléctricos y gasistas, la regulación del suministro mínimo vital, la adaptación del formato de facturación de peajes y otros conceptos regulados y los coeficientes de reparto variable del autoconsumo. Asimismo, se ha

trabajado en los grupos de trabajo “Cambio de comercializador” en el autoconsumo eléctrico.

La Sala de Supervisión Regulatoria aprobó el 21 de junio de 2022, una nueva Resolución de formatos de comunicación entre distribuidores y comercializadores eléctricos, que pretende agilizar y mejorar la operativa de los procesos de contratación, facturación y reclamación de autoconsumos eléctricos. Además, durante el año se adaptaron los formatos vigentes a la normativa que fue promulgando el gobierno. Así, se elaboraron distintas versiones de formatos para considerar a los consumidores electrointensivos, según el RDL 6/2022, el Suministro Mínimo Vital del RDL 17/2021 con fecha de implantación 1 de enero de 2023, los coeficientes variables del autoconsumo colectivo de la Orden TED/1247/2021, el descuento por retardo en activación autoconsumo previsto en el RDL 14/2022, y la información de los consumos medios en las facturas de electricidad y de gas, previstos en el RDL 18/2022.

Supervisión de los servicios de atención al cliente. La CNMC realiza periódicamente informes en los que se analizan los servicios de atención al cliente (SAC) de las empresas del sector energético⁶³. La CNMC analizó durante el año 2020 los servicios relacionados con la contratación e información telefónica de las cinco mayores empresas de ambos sectores, utilizando la técnica denominada “*mystery shopper*”, o cliente de incógnito/misterioso⁶⁴. La evaluación de los SAC se centró en operaciones que realizan, por lo general, los consumidores domésticos. Se evaluó la agilidad/facilidad de acceso a estos SAC, el cumplimiento de la normativa con respecto a la información que se debe aportar al consumidor, y las buenas y malas prácticas detectadas⁶⁵.

Durante el año 2022 se realizó un nuevo análisis para comprobar la evolución de estos servicios y si las deficiencias detectadas habían sido mitigadas, ampliando el ámbito del mismo al canal online e incluyendo un mayor número de comercializadoras, cuyos resultados se publicarán en 2023.

Supervisión de cambio de suministrador. La CNMC es responsable de supervisar el cumplimiento de la normativa y de los procedimientos que se establecen en los procesos de cambio de comercializador. Entre otros, supervisar que los consumidores han otorgado su efectivo consentimiento al cambio de comercializador en los sectores de electricidad y del gas natural. Así, el 17 de febrero de 2022 la CNMC aprobó el Informe de verificación del consentimiento efectivo del consumidor al cambio de comercializador⁶⁶. Asimismo, la CNMC gestionó varios expedientes informativos y en

⁶³ [IS/DE/041/18](#).

⁶⁴ Es decir que, mediante un cliente instrumental, se realizaron contrataciones de energía/servicios, y actuaciones de consulta/reclamación a través de los servicios telefónicos de atención al cliente de las empresas comercializadoras de electricidad y de gas

⁶⁵ En el análisis de las diversas gestiones ejecutadas se encontraron casos reseñables de información insuficiente precontractual, omisión de información (en los cambios a mercado libre desde el PVPC y Bono Social) o información errónea (sobre la reducción de potencia contratada). Y, entre las prácticas manifiestamente mejorables por parte de algunos comercializadores destacaron, en ciertos casos, los comentarios negativos sobre la contratación de las ofertas a tarifa regulada (PVPC) frente a la tarifa del mercado libre, el intento de venta de servicios adicionales o la dificultad para interponer reclamaciones y su resolución.

⁶⁶ IS/DE/020/20 <https://www.cnmc.es/expedientes/isde02020>

su caso, sancionadores, de cambio de suministrador sin consentimiento. En concreto, en el año 2021 y en el primer semestre de 2022 se recibieron a este respecto, 270 y 232 denuncias, respectivamente (frente a las 159 y 172 de 2019 y 2020).

Cabe señalar que 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. 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 definitiva, dado el fuerte incremento de los casos de denuncias con grandes perjuicios para los consumidores implicados, la CNMC ha llevado a cabo las siguientes actuaciones:

- a) Emitir una serie de **recomendaciones dirigidas a los comercializadores y distribuidores** con el objeto de reducir la incidencia de esta problemática⁶⁷.
- b) Asimismo, el 28 de febrero de 2023 la CNMC aprobó una **Decisión Jurídicamente Vinculante**⁶⁸ dirigida a las empresas en las que este problema tiene más incidencia, mediante la que se imponía una serie de medidas con el objeto de reducir la ocurrencia de los cruces CUPS y evitar sus posibles perjuicios al consumidor

Durante el año 2021, la CNMC resolvió 13 expedientes por incumplimiento de medidas de protección al consumidor y por incumplimiento de los comercializadores de sus obligaciones de comprar energía en el mercado de producción, de prestar las garantías correspondientes al operador del sistema o de abonar el peaje de acceso a las empresas distribuidoras (Ver **ANEXO VI. Procedimientos sancionadores**). De forma adicional a estos motivos, en el año 2021 se ha resuelto 1 expediente sancionador y

Con fecha 28 de febrero de 2022 la CNMC publicó el Informe de supervisión del Informe de supervisión del efectivo consentimiento del consumidor al cambio de comercializado. Se eligieron 4.420 cambios de forma aleatoria, con el objeto de establecer muestras estadísticas representativas.

Se detectó que siguen registrándose casos en los que empresas de electricidad y gas no pudieron acreditar el consentimiento de algunos clientes al cambio de compañía. Los resultados en general mejoraron los del Informe anterior. Aun así, se encontró que 29 beneficiarios del bono social perdieron su derecho a percibirlo a raíz de un cambio de compañía. La CNMC incoó 8 expedientes sancionadores, en relación con las distintas casuísticas identificadas en este informe.

⁶⁷ <https://www.cnm.es/prensa/cups-djv-20230315>

⁶⁸ <https://www.cnm.es/expedientes/djvde00522>

se están tramitando otros 2 por reducción de potencia contratada ante el distribuidor sin el consentimiento de los clientes.

Modelo de factura eléctrica y contenido mínimo para el pequeño consumidor. La CNMC ha elaborado y publicado el Informe, a solicitud de la Dirección General de Política Energética y Minas, sobre la propuesta de Resolución por la que se establece el contenido mínimo y el modelo de factura de electricidad a utilizar por los comercializadores de referencia⁶⁹. En él se señala la importancia de simplificar el contenido de la factura que deben utilizar los comercializadores con el fin de proporcionar una información más sencilla y concisa al consumidor, según lo previsto en la Directiva (UE) 2019/944.

Metodología del cálculo de los precios voluntarios para el pequeño consumidor. La CNMC ha elaborado y publicado, a solicitud de la Secretaría de Estado de Energía, un informe sobre el proyecto de Real Decreto por el que se modifica el Real Decreto 216/2014, de 28 de marzo, por el que se establece la metodología de cálculo de los precios voluntarios para el pequeño consumidor⁷⁰. En este informe se reflexiona sobre la conveniencia de mantener precios regulados y la idoneidad de la reforma en el momento actual de crisis, así como el hecho de que el descuento del bono social sea calculado sobre el precio del PVPC, en tanto que estos consumidores pueden responder en menor medida a la señal del precio del mercado de contado.

Adicionalmente, se han finalizado o se encuentran en tramitación varios expedientes en relación con la protección del consumidor, como son:

- ✓ Supervisión de la correcta aplicación de la reducción de cargos contemplada en el Real Decreto-ley 17/2021, INF/DE/149/21⁷¹.
- ✓ Acuerdo por el que se contesta a consultas ocasionadas por la ausencia o los retrasos de facturación por parte de las empresas distribuidoras o las comercializadoras, CNS/DE/964/21⁷².
- ✓ Decisión Jurídicamente Vinculante de la CNMC en relación con los retrasos en la lectura y facturación de los suministros de energía eléctrica, DJV/DE/019/21⁷³.
- ✓ Acuerdo por el que se contestan las consultas formuladas en relación con el Real Decreto-ley 23/2021, de medidas urgentes en materia de energía para la

⁶⁹ [INF/DE/235/22](#)

⁷⁰ [IPN/CNMC/044/22](#)

⁷¹ En general, las comercializadoras aplicaron correctamente la reducción de cargos, si bien la CNMC está realizando actuaciones sobre alguna de ellas.

⁷² Con la aplicación de la nueva estructura de peajes y cargos, varias distribuidoras dejaron de enviar a las comercializadoras los datos de consumo, de manera que estas no pudieron facturar a sus clientes. En estos casos, se recuerda que, de acuerdo con la normativa vigente, el consumidor tiene derecho a fraccionar el pago de la deuda en tantas facturas mensuales como meses haya estado sin recibir la factura.

⁷³ Las empresas de distribución de electricidad afectadas por esta DJV fueron UFD DISTRIBUCIÓN ELECTRICIDAD, S.A. y EDISTRIBUCIÓN REDES DIGITALES, S.L.U. Estas distribuidoras tuvieron que ofrecer a todas las comercializadoras con las que tuvieron facturas retrasadas desde el 1 de junio de 2021 un aplazamiento o fraccionamiento que no podía ser inferior al tiempo medio de retraso calculado para cada comercializador y tuvieron que proporcionar una flexibilidad superior a la hora de fraccionar el pago, facilitando planes de pago del triple de ese tiempo.

<https://www.boe.es/boe/dias/2022/02/22/pdfs/BOE-B-2022-5513.pdf>

protección de los consumidores y la introducción de transparencia en los mercados mayorista y minorista de electricidad y gas natural, CNS/DE/1154/21⁷⁴.

- ✓ Supervisión de la adecuación de las comunicaciones de modificación de las condiciones de los contratos enviadas por las empresas comercializadoras a sus clientes. Si bien la CNMC continúa supervisando estas modificaciones, de la labor realizada se desprende que las comercializadoras han ido mejorando sus modelos de comunicaciones INF/DE/030/22.
- ✓ Supervisión del cumplimiento de tareas del distribuidor como encargado de la lectura. Se están analizando los retrasos en la facturación y la falta de lecturas por parte de algunas distribuidoras. CNS/DE/037/22.

Por otra parte, la CNMC aprobó en noviembre de 2021 la modificación de las reglas del mercado diario e intradiario de electricidad y de los procedimientos de operación del sistema eléctrico, al objeto de ajustar los mecanismos de garantías, de modo que permitieran tanto aliviar las cargas financieras de los comercializadores, como proteger al sistema de posibles impagos⁷⁵.

4.2. Actuaciones de los reguladores europeos y de la Comisión Europea

Durante los años 2021 y 2022, el trabajo de los reguladores europeos en materia de energía se ha seguido centrando en la figura del consumidor, como principal protagonista de la transición energética, en línea con las prioridades establecidas en los documentos de estrategia de CEER 2019-2021 y 2022-2025⁷⁶, y más aún desde el segundo semestre de 2021, dada la situación de altos precios derivados de la crisis energética.

En estos años, la principal tarea de los reguladores energéticos se ha centrado en agilizar el proceso de transposición de las disposiciones del “*Clean Energy Package*”. En el ámbito de los mercados minoristas, destaca la publicación del informe sobre el

⁷⁴ El objeto de este documento es responder a las diferentes consultas recibidas de distintas empresas comercializadoras, tanto de gas como de electricidad, sobre la aplicación de las medidas de protección de los consumidores establecidas en el Real Decreto-ley 23/2021, en concreto, sobre la obligación de publicar la información de precios de las ofertas y remisión a la CNMC y sobre el derecho de los consumidores a ser debidamente avisados de las revisiones de precios y recibir una comparativa de los precios aplicados antes y después de la revisión. <https://www.cnmc.es/expedientes/cnsde115421>

⁷⁵ [DCOOR/DE/013/21](#) y modificación de los Procedimientos de Operación 14.3., 14.1. y 14.4. Garantías de pago [DCOOR/DE/009/21](#).

Recientemente, con fecha 23 de febrero de 2023, se han aprobado las nuevas reglas, con el fin, entre otros, de implementar el mecanismo para la liquidación del régimen económico de energías renovables en aplicación del Real Decreto 960/2020, de 3 de noviembre, por el que se regula el régimen económico de energías renovables para instalaciones de producción de energía eléctrica. [DCOOR/DE/006/22](#)

⁷⁶ La base de estrategia CEER 2019-2021 es la de las 3 Ds: Digitalización, Descarbonización y Regulación dinámica (Digitalization, Decarbonisation, Dynamic regulation), con el fin de fomentar los mercados de energía y empoderar al consumidor.

La base de la estrategia CEER 2022-2025 es “Empowering Consumers for the Energy Transition”, de forma que los reguladores deben promover la transición energética y contribuir a una sociedad y economía neutras en carbono a la vez que empoderan a los consumidores para dicha transición energética.

diseño de la factura eléctrica⁷⁷, que hace hincapié en la necesidad de priorizar y reducir la información a aportar al consumidor (con facturas claras, concisas y transparentes) para reforzar su participación en el sector eléctrico, facilitar su comprensión, garantizar el acceso al comparador de precios o agilizar el proceso de cambio de comercializador. En este ámbito, los reguladores insisten en la necesidad de poner la digitalización al servicio del consumidor, de manera que el diseño de las herramientas digitales promueva la accesibilidad y la simplicidad, y constituyan una verdadera mejora para el consumidor, en lugar de una barrera adicional.

En materia de supervisión, destaca la publicación anual del informe Market Monitoring Report⁷⁸ elaborado conjuntamente por CEER y ACER y, en concreto, el volumen dedicado al mercado minorista y a la protección del consumidor. En esta edición, se pone el énfasis en los efectos que ha tenido la pandemia en el sector energético, por un lado, y en las medidas extraordinarias que se han adoptado a nivel europeo y nacional para paliar los efectos de la crisis de los altos precios de la energía, por otro.

En este sentido, hay que destacar la publicación de la Comunicación de la CE de fecha 13 de octubre (*Toolbox*)⁷⁹ proponiendo 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 destacan:

- Esquemas de soporte a clientes en pobreza energética con bonos o con pagos parciales de facturas que puedan ser soportados por fondos procedentes del mercado de derechos de emisión.
- Autorizar aplazamientos temporales de facturas.
- Medidas que eviten las desconexiones de la red.
- Reducciones temporales de impuestos para clientes vulnerables.
- Proporcionar ayudas a las empresas compatibles con las reglas europeas de ayudas.
- 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.
- Reforzar la participación de los consumidores en el mercado, promoviendo la gestión de la demanda y el autoconsumo de manera individual y colectiva.
- Evitar la financiación de las energías renovables con cargo a la factura eléctrica.

Como respuesta a esta Comunicación de la CE, CEER ha suscrito una Declaración conjunta para reforzar la protección de los consumidores⁸⁰ en la que los agentes se comprometen a implementar una serie de medidas específicas para proteger a los

⁷⁷ <https://www.ceer.eu/documents/104400/-/-/5f7bcb34-ae39-086d-58b3-5fd0cecf4039>

⁷⁸ <https://www.acer.europa.eu/electricity/market-monitoring-report>

⁷⁹ https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/qanda_21_5202

⁸⁰ Joint Declaration on Enhanced Consumer Protection suscrita por BEUC, CEER, Eurelectric, Eurogas, EER, EU DSO Entity, E. DSO, CEDEC and GEODE en diciembre de 2022. Esta declaración se encuentra disponible en:

https://energy.ec.europa.eu/declaration-enhanced-consumer-protection-winter_en

consumidores durante la crisis energética y, al menos, hasta marzo de 2023. Entre estas medidas destacan:

- Poner a disposición del consumidor la posibilidad de acogerse al pago aplazado de las facturas energéticas mediante planes de financiación.
- Evitar la desconexión de consumidores durante el invierno, en particular de los más vulnerables.
- Minimizar los cambios contractuales de carácter unilateral durante el invierno.
- Ofrecer una información más clara y transparente al consumidor que le permita conocer las mejores opciones a la hora de contratar su suministro de energía, en concreto en cuanto al precio de la energía, las condiciones de facturación de su consumo y cómo optimizar el uso de la energía.

Por su parte, ACER está analizando, en colaboración con las Autoridades Reguladoras Nacionales (ARNs), la adecuación del diseño del mercado eléctrico para dar una respuesta a la actual crisis de los precios energéticos y proteger a los consumidores en este contexto. En particular, los reguladores europeos destacan la necesidad de contar con un mecanismo de último recurso que sea ágil y eficaz para proteger a los consumidores afectados en caso de cese de actividad o quiebra del comercializador y la importancia de informar al consumidor durante todo el proceso sobre el traspaso al comercializador de referencia, tarifa aplicada, condiciones y plazos, etc. Además, en este escenario de altos precios, los reguladores destacan la necesidad de promover el ahorro de energía, fomentar la eficiencia energética y facilitar el acceso al comparador de precios, como medidas principales para reducir el consumo y promover el ahorro por parte de los consumidores energéticos.

En este sentido, la CE se ha hecho eco de gran parte de estas medidas en su propuesta normativa de reforma del mercado eléctrico: El 14 de marzo de 2023, la Comisión Europea propuso una reforma del mercado de la electricidad de la UE⁸¹, con el objetivo de reducir la volatilidad de los precios para los consumidores y crear condiciones favorables para los inversores en energía baja en carbono. La reforma incluye dos propuestas legislativas: una sobre el diseño del mercado de la electricidad y otra sobre la protección contra la manipulación del mercado mayorista de la energía. La reforma del mercado de la electricidad pretende que las facturas energéticas de consumidores y empresas dependan menos de las fluctuaciones de precios a corto plazo, que a menudo dependen de los precios de los combustibles fósiles. También mejora la protección del consumidor ofreciendo más contratos de precio fijo y reforzando las obligaciones del proveedor, e incentiva soluciones como las comunidades energéticas, el autoconsumo y el uso compartido de energías renovables.

Entre las propuestas más relevantes se encuentran las siguientes:

- Se introducen propuestas para fomentar el uso de instrumentos a más largo plazo, como los acuerdos de compra de energía y los contratos por diferencia, y mejora la integración y la liquidez de los mercados a plazo. También potencia soluciones de flexibilidad como la respuesta a la demanda y el almacenamiento. Además, pretende mejorar el control y la transparencia del mercado y la protección contra la manipulación.

⁸¹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52023PC0148&qid=1679410882233>

- Se introduce la obligación de ofrecer un producto a precio fijo para los comercializadores con más de 200.000 clientes. El contrato a precio fijo será de, al menos, 1 año de duración y el comercializador no podrá modificar los términos y condiciones del contrato de forma unilateral durante la vigencia del contrato.
- Se introduce la obligación a los comercializadores de tener una estrategia de coberturas que limite el riesgo de los cambios en el mercado mayorista en la viabilidad económica de sus contratos. En este sentido, será la ARN quien debe asegurar que los comercializadores adopten una estrategia de cobertura apropiada, siempre y cuando exista un mercado lo suficientemente desarrollado, y con una competencia efectiva. Además, asegurarán el acceso a productos de cobertura por parte de comunidades energéticas (renovables y ciudadanas).
- Se introduce el derecho al intercambio de energía (energy sharing) como el autoconsumo de energía renovable, procedente de una instalación de su propiedad o alquilada, o bien transferida por otro consumidor activo. El objetivo es facilitar el acceso a la generación renovable a aquellos consumidores que no tienen posibilidad de autoconsumo, ya sea por no disponer de espacio, capacidad técnica o medios financieros.
- Se introduce el derecho a que el consumidor disponga de más de un equipo de medida, añadido al que ya tenía en caso de tener más de un contrato de suministro con distintos comercializadores. El objetivo es favorecer la respuesta de la demanda, por ejemplo, permitiendo que un consumidor con bomba de calor o vehículo eléctrico pueda beneficiarse de ofertas innovadoras.
- Con el fin de asegurar la seguridad de suministro en el caso de quiebras de comercializadores, se obliga a los Estados miembros a designar Comercializadores de Último Recurso, al menos para los consumidores domésticos.
- En situaciones de crisis energética, los Estados miembros podrán intervenir los precios para consumidores domésticos y pymes, por debajo de coste, para un volumen limitado de energía y temporalmente durante el periodo de emergencia.

5. Recomendaciones y propuestas normativas

A continuación, se recogen una serie de propuestas normativas que se consideran necesarias, ya sea en el ámbito de la transposición de la Directiva del mercado de electricidad como por considerarlas convenientes para resolver algunos de los problemas detectados en el mercado minorista. Asimismo, y hasta que algunas de estas propuestas se incorporen a la normativa, se recogen una serie de recomendaciones para el comercializador que se consideran oportunas para asegurar el cumplimiento de la protección y los derechos del consumidor.

5.1. Propuestas normativas

Transposición de la Directiva (UE) 2019/944 de 5 de junio de 2019 sobre normas comunes para el mercado interior de la electricidad a la normativa española

El Real Decreto-ley 23/2020, de 23 de junio, por el que se aprueban medidas en materia de energía y en otros ámbitos para la reactivación económica traspuso algunas disposiciones de la Directiva (UE) 2019/944 de 5 de junio de 2019 sobre normas comunes para el mercado interior de la electricidad. Queda, sin embargo, varios aspectos aún pendientes que deberían incorporarse a nuestra regulación, entre los que cabe destacar los siguientes:

- **Eliminación de las penalizaciones por cancelación anticipada del contrato a clientes domésticos y pequeñas empresas**

La Directiva eléctrica establece, en su artículo 12.3, que no se podrán cobrar penalizaciones por resolución del contrato a los clientes que pongan fin a su contrato de suministro de electricidad antes de su vencimiento. Como excepción, los Estados miembros únicamente podrán permitir el cobro de penalizaciones por cancelación anticipada en los contratos de suministro a precio fijo de electricidad, siempre que estén justificadas, no debiendo sobrepasar la pérdida económica directa para el suministrador. En este caso la aplicación de la penalización deberá ser supervisada por la autoridad reguladora, recayendo la carga de la prueba sobre el suministrador.

Actualmente, de acuerdo con lo dispuesto en el Real Decreto 1435/2002, de 27 de diciembre, por el que se regulan las condiciones básicas de los contratos de adquisición de energía y de acceso a las redes en baja tensión, se permite una penalización máxima del 5% del precio del contrato por la energía estimada pendiente de suministro, cuando, a causa del consumidor, se rescinda un contrato durante el primer año de suministro y siembre que cause daños al suministrador. Se debería, por tanto, modificar esta redacción para adecuarla a lo establecido en la Directiva, eliminando en todo caso las penalizaciones en los contratos con precios variables.

En el sector de gas natural, mediante el Real Decreto- Ley 18/2022, de 18 de octubre, se establece para los consumidores domésticos que en el caso de rescindir el contrato de suministro antes del cumplimiento de un año el comercializador puede aplicar una penalización que será como máximo el 5% del precio del contrato por la energía estimada pendiente de suministro. Además, los servicios adicionales que hayan sido contratados por el consumidor junto con el suministro deberán ser rescindidos a la vez que el suministro, salvo que el consumidor indique expresamente lo contrario en el momento de la finalización del contrato.

De manera análoga al sector eléctrico, se propone extender la eliminación de las penalizaciones por cancelación anticipada a los contratos de suministro de gas natural, para consumidores de los grupos de peaje RL1 a RL5 anticipando la transposición de la nueva directiva de gas en fase de tramitación⁸².

⁸² En diciembre de 2021 se publicó el Paquete relativo al hidrógeno y al gas descarbonizado que incorporan una propuesta de Directiva y de Reglamento.

- **Derecho de los consumidores a la resolución extrajudicial de litigios**

La Directiva 2019/944 reafirmó la obligatoriedad de las empresas comercializadoras de electricidad de ofrecer a sus clientes domésticos mecanismos de resolución extrajudicial de litigios (artículo 26.3).

Actualmente, no todas las comercializadoras están adheridas a una entidad de arbitraje, o bien lo están de manera parcial o solo para determinadas zonas geográficas. Las leyes del Sector Eléctrico y del Sector de Hidrocarburos contemplan la obligación por parte de las comercializadoras de ofrecer a sus consumidores, la posibilidad de solucionar sus conflictos a través de una entidad de resolución alternativa de litigios en materia de consumo, sin que sea obligatoria su adhesión previa. Por ello, las citadas leyes deberían modificarse con el fin de establecer la obligatoriedad de la adhesión. Esta información debería aparecer en las páginas web de los comercializadoras y en los contratos celebrados con los consumidores, dado que el arbitraje constituye un potente mecanismo de protección al consumidor.

Según lo indicado en el apartado 3.5, resulta procedente que se incremente la utilización de este mecanismo a la vista del reducido número de reclamaciones no favorables que terminaron finalmente en una solicitud de arbitraje.

Asimismo, en el último Informe de supervisión del proceso de resolución alternativa de litigios entre comercializadores y consumidores de energía eléctrica y gas natural se incluye de manera detallada propuestas adicionales de la CNMC en esta materia⁸³.

- **Acceso por parte de la CNMC a los datos históricos de consumo de los consumidores**

Las ofertas con precios dinámicos de electricidad deben ser incluidas en las herramientas de comparación, según el artículo 14 de la Directiva. A este respecto, con el fin de facilitar las comparaciones al consumidor de este tipo de ofertas, sería conveniente que la CNMC pudiera acceder a sus datos de consumo horario, lo que requiere una modificación del Real Decreto 1435/2002⁸⁴.

Propuesta para el establecimiento de la obligación de disponer de un canal telemático a los CUR de gas y COR de electricidad, que permita contratar la tarifa regulada de gas y electricidad (TUR de gas y PVPC en electricidad)

La limitación de la subida de la TUR de gas introducida por el Gobierno ha supuesto un incremento importante de solicitudes de contratación de dicha tarifa por parte de los consumidores con derecho a TUR con las comercializadoras de último recurso, en particular en el último cuatrimestre de 2022.

El incremento exponencial de solicitudes de contratación de la TUR llevó a un deterioro de la calidad de atención al cliente en los canales de contratación telefónica y en oficina comercial a partir de finales de septiembre, saturación que se mantuvo hasta la segunda quincena de noviembre de 2022.

Como medida preventiva, para evitar la repetición de estos episodios, se propone establecer la obligación, para los CUR de gas y COR de electricidad, de disponer de

⁸³ <https://www.cnmc.es/expedientes/isde01722>

⁸⁴ Esta propuesta fue incorporada en el Informe sobre el Proyecto de Real Decreto por el que se regula la actividad de prestación de servicios de recarga energética de vehículos eléctricos. IPN/CNMC/010/21

un canal de contratación telemática – adicional al telefónico- que permita a los consumidores la contratación de la tarifa regulada de gas y electricidad (TUR de gas y PVPC en electricidad). Se entiende por contratación telemática la que se realiza completamente por estos medios, sin necesidad de tener que contactar posteriormente con un operador para concluir la contratación.

El establecimiento de un canal de contratación online no supone un incremento de los costes de la CUR, y de facto, ya es posible realizar este tipo de contratación con la mayoría de los CUR/COR.

Al contrario, la apuesta por la digitalización de este servicio puede permitir reducir los costes de contratación y, en caso de que se produjera un nuevo incremento inesperado de solicitudes, permitiría gestionar de manera automática una parte importante de las mismas, sin sobrecargar otros canales como el telefónico.

Desde el punto de vista del consumidor, el canal online elimina las esperas para ser atendido y permite al consumidor tener un registro de la operación, si bien es necesario que coexista con otros canales de contratación (telefónico o en oficina comercial), porque algunos consumidores pueden tener problemas para realizar gestiones de forma telemática.

También se ha visto en algún caso que, aunque la CUR disponía de canal telemático, a los consumidores que acudían a la página web les costaba encontrarlo.

Por ello, adicionalmente se propone establecer que los CUR/COR presenten de manera destacada en su página web los distintos canales disponibles para la contratación de la tarifa regulada (telefónico, telemático y presencial), proporcionando de manera claramente visible la información detallada de los distintos canales, incluido el enlace de acceso a la contratación online.

Propuesta para la publicación de ofertas de gas para consumos mayores de 50.000 kWh en el comparador de ofertas de la CNMC

El comparador de ofertas de energía de la CNMC ha ido mostrando desde su puesta en marcha, en abril de 2011, las ofertas de gas para consumidores con presión inferior a 4 bar independientemente de su consumo (grupo 3 de los anteriores grupos de peaje). Con la aplicación de los nuevos peajes el pasado 1 de octubre de 2021, y con el fin de abarcar el mismo grupo de consumidores, desde la CNMC se indicó a las empresas comercializadoras la obligación de publicar las ofertas dirigidas a consumidores de los grupos RL1 a RL4 y RLTB5.

Sin embargo, el Real Decreto-ley 23/2021, limitó la obligación de publicar sus ofertas en el comparador a aquellas dirigidas a consumidores con consumo anual inferior a 50.000 kWh. Esta disposición ha motivado que las ofertas para los grupos de consumo superiores hayan dejado de ser de obligada publicación en el comparador, por lo que, en la fecha de emisión de este informe, no hay ninguna oferta en el comparador para estos grupos de consumo.

Se propone extender la obligación de notificar las ofertas para consumidores de los grupos RL4 y RLTB5, con el fin de que las comunidades de propietarios con instalaciones centralizadas de agua caliente y/o calefacción o pequeños negocios, que se encuentran en esos grupos tarifarios, puedan comparar ofertas, tal como podían hacer con anterioridad a la entrada en vigor del Real Decreto-ley 23/2021.

Propuesta para eliminar la permanencia de un año en los consumidores que retornan a la tarifa regulada de gas

El artículo 47.4 del Real Decreto 1434/2002 establece que en el caso de los clientes que retornan a la tarifa regulada (TUR), deberán permanecer al menos un año en el sistema regulado. Esta disposición es contradictoria con el principio de libre elección de suministrador, y constituye un obstáculo a la competencia, máxime cuando se ha limitado la existencia de penalizaciones por la cancelación anticipada de contratos en el mercado libre.

Propuesta para eliminar el preaviso de 15 días por parte del consumidor

En el artículo 38 de este mismo real decreto cabría eliminar el preaviso de 15 días para que el consumidor avise de la rescisión del contrato, puesto que, en la práctica, el contrato se rescinde cuando el consumidor realiza un contrato con otro comercializador, sin que medie ningún aviso directo del consumidor al comercializador. Además, este preaviso supondría un retraso en el proceso de activación de un cambio de comercializador. Adicionalmente, cabría aclarar que el límite de penalización por rescisión aplica a todos los servicios contratados por el consumidor y facturados conjuntamente con el contrato de suministro de gas.

Propuesta para la inclusión del código QR con el vínculo al comparador de ofertas de energía de la CNMC en las facturas de gas, con el mismo contenido que en la factura eléctrica

En Real Decreto-ley 18/2022, de 18 de octubre, se incorpora la obligación de incluir en las facturas de gas natural el enlace y código QR a la página web del comparador de ofertas de energía de la CNMC, pero sin que este contenga información sobre los datos del consumidor como ocurre en la factura eléctrica.

Cuando se accede a través del código QR, o hipervínculo en caso de factura electrónica de electricidad, el comparador de ofertas extrae los datos de consumo del consumidor, de forma que autocompleta el filtro de entrada, facilitando considerablemente su acceso, al no tener que introducir el usuario estos datos que, además, a menudo desconoce. Por ello, se propone incluir en las facturas de suministro de gas un código QR con la información necesaria para acceder al comparador de ofertas de la CNMC, de manera similar a lo dispuesto en la factura de electricidad con la Resolución de 28 de abril de 2021, de la DGPEyM.

Propuesta para la tipificación como infracción leve de los incumplimientos de las resoluciones de los formatos de ficheros de intercambio aprobados por la CNMC

La CNMC recibe denuncias de consumidores y comercializadores por incumplimiento de los formatos estandarizados establecidos por la CNMC, para lo que abre periodos de información previa. Sin embargo, para estos expedientes informativos no existe a nivel de Ley un tipo infractor en el que se pueda subsumir el incumplimiento de los indicados formatos. Cabe señalar que para garantizar el cumplimiento de los formatos estandarizados establecido por la CNMC lo cual, en última instancia, redundaría en el correcto funcionamiento del mercado minorista de gas y electricidad, podría ser necesario establecer un tipo infractor que proporcione un incentivo a las empresas,

que han sido objeto de diversas reclamaciones por incumplimiento de los mismos, a aplicarlos correctamente.

Por lo tanto, como en informes anteriores de supervisión de cambios de comercializador, se propone al Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico la tipificación como infracción leve de los incumplimientos de las resoluciones de los formatos de ficheros de intercambio aprobados por la CNMC

Propuesta sobre llamadas telefónicas para ofertas comerciales

El Real Decreto-Ley 15/2018, de 5 de octubre, de medidas urgentes para la transición energética y la protección de los consumidores prohibió la realización de contrataciones en los domicilios de los clientes de forma directa, salvo que exista una petición expresa del cliente para establecer la cita. Esta medida ha evitado gran parte de las malas prácticas que venían registrándose para la captación de clientes. No obstante, se sigue observando en el canal de venta telefónico que hay cierta falta de transparencia antes y durante la contratación de la oferta. En este sentido, se recuerda que el comercializador en las contrataciones a distancia debe cumplir con lo dispuesto en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. Asimismo, se propone, que en las llamadas comerciales se establezca un procedimiento, en el que, entre otros, se realice la grabación de la llamada completa, la comercializadora se identifique correctamente, especificando tanto su razón social como su marca, e informe al consumidor de que su oferta comercial conllevaría un cambio de comercializador⁸⁵.

Sobre la necesidad de revisar la metodología del cálculo del precio para los consumidores vulnerables

Como se ha indicado en el apartado 3.6, el precio que aplica a los consumidores vulnerables es el precio del PVPC menos el descuento del bono social, que se calcula como un porcentaje del precio del PVPC.

A este respecto, en el Informe de la CNMC al Proyecto de Real Decreto por el que se modifica el Real Decreto 216/2014, de 28 de marzo, por el que se establece la metodología de cálculo de los precios voluntarios para el pequeño consumidor de energía eléctrica y su régimen jurídico de contratación, para la indexación del PVPC a señales a plazo y reducción de su volatilidad⁸⁶, se indicaba que convendría revisar la metodología que se aplica a los consumidores vulnerables y en particular, reflexionar sobre la conveniencia de que el descuento del bono social sea calculado sobre el precio del PVPC, en tanto que estos consumidores pueden responder en menor manera a la señal del precio del mercado.

En este sentido, teniendo en cuenta la mayor protección que requieren este tipo de consumidores, cabría analizar otras alternativas, que ofrecieran unas condiciones de precios más favorables y estables aprovisionando a estos consumidores, por ejemplo,

⁸⁵ Ver apartado 7.2 del Informe de supervisión de los servicios telefónicos de atención al cliente de empresas comercializadoras de electricidad y gas ([IS/DE/041/18](#)), 17 de septiembre de 2020.

⁸⁶ <https://www.cnmc.es/sites/default/files/4475431.pdf>

a través de la energía asignada en las subastas de energías renovables previstas en el Real Decreto 960/2020, de 3 de noviembre.

Esta formulación del precio regulado que pagan los consumidores vulnerables y su coste de energía, en particular, supondría una simplificación en el mecanismo de la financiación del bono social cuyo diseño actual hace que recaiga, de forma acumulada, sobre el consumidor de electricidad. En relación con la metodología prevista sobre la financiación del bono social, cabe señalar que, según la modificación incluida por el Real Decreto 6/2022 - como consecuencia de los fallos de las Sentencias del Tribunal Supremo de 31 de enero de 2022 y concordantes-, todos los sujetos que participan en las actividades de la cadena de suministro de energía eléctrica deben financiar el coste correspondiente al bono social. La implementación de esta metodología requiere que los sujetos regulados financien el coste correspondiente de esta financiación y que luego les sea reconocido posteriormente en su retribución. Por su parte los sujetos no regulados – generación y comercialización- trasladan directamente el coste correspondiente en sus ofertas al mercado y para sus clientes. Es decir, tras una operativa significativamente compleja de liquidación que afecta a todos los sujetos del sector, son los consumidores los que finalmente terminan financiando el mecanismo y no los sujetos de la cadena de suministro, como indica el mencionado real decreto-ley.

Por todo ello, se propone la revisión de la metodología del precio para los consumidores vulnerables.

Sobre la necesidad de establecer un mecanismo de traspaso de consumidores en caso de impago por parte de las comercializadoras, así como en el caso de suspensión de comercializadores derivada del incumplimiento de la obligación de pago del mecanismo de ajuste contemplado en el Real Decreto-ley 10/2022

Se ha informado, a solicitud de la Dirección General de Política Energética y Minas, sobre varios acuerdos de inicio de procedimiento de inhabilitación y traspaso de clientes de varias comercializadoras a un comercializador de referencia. Estas inhabilitaciones se han derivado de los incumplimientos de estas comercializadoras en lo referente a sus obligaciones de abono de los peajes de acceso a las redes a las empresas distribuidoras, y de adquisición de la energía necesaria para el suministro de sus clientes. Como ya se ha puesto de manifiesto en varias ocasiones, la regulación actual no evita estos comportamientos, ya que la deuda del comercializador que no cumple con las mencionadas obligaciones se incrementa progresivamente mientras sigue manteniendo los clientes en cartera⁸⁷.

Por ello, se reitera lo señalado en diversos informes anteriores, sobre la necesidad de establecer un mecanismo específico de traspaso de clientes para los supuestos de impago, que sea ágil y complementario al contemplado en el artículo 47.2 de la Ley del Sector Eléctrico.

Adicionalmente, se observa una circunstancia similar, en el caso de que la comercializadora sea suspendida cuando incumple la obligación de pago de la liquidación correspondiente al mecanismo del ajuste del operador del mercado que se contempla en el Real Decreto-ley 10/2022. Las comercializadoras no están

⁸⁷ Para poder traspasar los clientes a un comercializador de referencia, de acuerdo con la normativa actual, se requiere la tramitación de un procedimiento administrativo de inhabilitación, lo que implica un plazo de tres meses.

comprando la energía en el mercado, al tener sus unidades de adquisición suspendidas y, sin embargo, siguen manteniendo e incluso aumentando su cartera de clientes. A estos efectos, sería conveniente ampliar el artículo 4.1 del Real Decreto 216/2014 para incluir los supuestos de suspensión temporal de los sujetos, regulando adicionalmente las comunicaciones necesarias para que en tales casos se pueda articular la asunción del punto de suministro por parte de la comercializadora de referencia.

Propuesta de establecimiento de coberturas en la actividad de comercialización

Como se ha indicado anteriormente, desde el comienzo en junio de 2021 del incremento de los precios de electricidad en los mercados mayoristas, algunas comercializadoras cesaron en su actividad, otras fueron inhabilitadas y otras modificaron las condiciones de sus contratos por no poder hacer frente a los compromisos adquiridos con sus consumidores. Esta situación fue motivada con carácter general por la existencia de comercializadoras que no contaban con las coberturas necesarias para hacer frente a sus contratos a precios fijos con los clientes.

En este contexto, se considera necesario que los proveedores que suministran a una cartera de clientes cuenten con una cobertura suficiente o que cuenten con la capacidad financiera necesaria para gestionar dicha cartera de clientes. De otra forma, los cambios en los precios mayoristas de la electricidad pueden ponerlos en situación de riesgo financiero y causar su quiebra, transfiriendo los costes a los consumidores y a otros sujetos del sistema. A este respecto, cabe recordar que la Comisión Europea ha propuesto una reforma del mercado de la electricidad de la UE en marzo de 2023, donde se introduciría la obligación a los comercializadores de tener una estrategia de coberturas que limite el riesgo de los cambios en el mercado mayorista en la viabilidad económica de sus contratos.

Por otra parte, la CNMC se pronunció en su informe sobre la propuesta de Resolución de la Secretaría de Estado de Energía por la que se aprueban determinados procedimientos de operación, para su adaptación a mejoras en relación con las garantías exigidas a los sujetos participantes en el mercado, y a mejoras en la gestión técnica de las medidas del sistema eléctrico (INF/DE/044/22) en cuanto a la necesidad de que cada comercializador cuente con las garantías necesarias para poder hacer frente a la compra de energía correspondiente a sus clientes. Para ello, sería necesario que se modifique el Procedimiento de Operación del Sistema 10.5, de tal forma que se establezcan los intercambios de información necesarios para que no se permita la captación de nuevos clientes a los comercializadores que no cuenten con las garantías suficiente⁸⁸.

Propuesta de establecimiento de unos requisitos mínimos en las comunicaciones de los comercializadores a sus clientes

Se viene observando una diversidad de modelos de comunicaciones por parte de las comercializadoras a sus clientes con el fin de informar sobre la modificación de las condiciones contractuales o sobre las revisiones de precios que exige el artículo

⁸⁸ Ver informe para mayor detalle <https://www.cnmc.es/expedientes/infde04422>

44.1.e) de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico⁸⁹. En este sentido, se ha apreciado, por una parte, que ha sido una práctica habitual el incorporar este tipo de informaciones en notas en las facturas que, en muchos casos, pasan inadvertidos a los clientes y, por otra, comparativas imprecisas, poco claras y no homogéneas entre los precios aplicados antes y después de la revisión. A este respecto, se han recibido varias reclamaciones señalando esta falta de información ante cambios de las condiciones contractuales realizadas por las comercializadoras, lo que motiva que el consumidor no sea consciente, ni de la aplicación de los nuevos precios, ni del impacto que le suponen en su factura.

En este ámbito, con el fin de resolver algunas dudas que habían surgido al respecto, el 17 febrero 2022 se aprobó el Acuerdo de la CNMC por el que se contestan las consultas formuladas en relación con el Real Decreto-ley 23/2021, de 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 (CNS/DE/1154/21⁹⁰). Asimismo, en marzo y en junio de 2022 y en enero de 2023, la CNMC realizó diversas solicitudes de información a los comercializadores sobre la adecuación de las comunicaciones enviadas a los consumidores al marco legal previsto en el mencionado artículo 44.1.e). Estas actuaciones, si bien han permitido mejorar sustancialmente la claridad de las comunicaciones proporcionadas a los consumidores por parte de los comercializadores, ponen de manifiesto la necesidad de que se establezcan algunas propuestas en la regulación, con el fin de aumentar la calidad conseguida en estas comunicaciones. En el Informe INF/DE/235/22⁹¹ se recoge una propuesta concreta de modelo de comunicación.

Propuesta para fomentar la contratación a plazo a través del mecanismo de minoración previsto en el Real Decreto-ley 17/2021

El objetivo del Real Decreto-ley 17/2021 fue evitar los sobreingresos que estaban percibiendo las instalaciones inframarginales por el alto precio del mercado eléctrico derivados del incremento del precio del gas. Con el fin de tener en cuenta los beneficios extraordinarios que estas instalaciones realmente estaban percibiendo, se estableció un límite a partir del cual se minoraban los ingresos que superaban ese límite, tanto los obtenidos en mercado mayorista de contado, como los de mercado a plazo.

⁸⁹ El art. 4.2 del Real Decreto-ley 23/2021, de 26 de octubre de 2021 modifica la letra e) del apartado 1 por el: *Artículo 44. Derechos y obligaciones de los consumidores en relación con el suministro.*

1. *Los consumidores tendrán los siguientes derechos, y los que reglamentariamente se determinen, en relación al suministro: [...] e) Ser debidamente avisados de forma transparente y comprensible de cualquier intención de modificar las condiciones del contrato e informados de su derecho a rescindir el contrato sin coste alguno cuando reciban el aviso. Asimismo, ser notificados de forma directa por su suministrador sobre cualquier revisión de los precios derivada de las condiciones previstas, con al menos un mes de antelación a su aplicación de forma transparente y comprensible.*

Las comunicaciones de revisiones de precios deberán 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.

⁹⁰ <https://www.cnmc.es/expedientes/cnsde115421>

⁹¹ <https://www.cnmc.es/expedientes/infde23522>

Una vez contemplada una duración más prolongada del mecanismo (hasta diciembre de 2023), con el fin de fomentar el acceso de comercializadores y grandes consumidores a contratos de larga duración a precios más asequibles que los disponibles en los mercados a plazo, cabría revisar dicha formulación ya que esta estaría incentivando a los titulares de instalaciones de generación inframarginal a optar por la minoración frente a la realización de contratos de cobertura con comercializadores o consumidores, a efectos de quedar exentos de esa minoración: En la redacción actual del Real Decreto-ley 17/2021 hay una asimetría en la regulación que hace que los productores renovables prefieran vender al mercado spot y ser minorados, en lugar de vender a una comercializadora y quedar exento por el exceso de retribución hasta el límite que prevé la normativa de los 67€/MWh. El impacto de esta asimetría hace que la minoración declarando coberturas sea un 30% superior a la que resulta quedando totalmente expuesto, dependiendo del escenario⁹², por lo que un productor renovable no sólo consigue una menor minoración si decide no realizar coberturas, sino que también evita el riesgo de entrega que podría tener con un comercializador.

Propuesta para facilitar el acceso a coberturas de largo plazo al comercializadores no perteneciente a las empresas verticalmente integradas

Como se ha indicado en los apartados 1 y 3.2, se ha observado un cambio en las tendencias de los mercados minoristas de electricidad desde mediados de 2021 por el incremento de los precios en los mercados mayorista, destacando a partir de entonces un proceso de concentración en favor de los grupos verticalmente integrados. Asimismo, en línea con lo anterior, se observa que, por lo general, los precios ofrecidos en el comparador por estos grupos son inferiores a los ofrecidos por el resto de competidores en mercado libre lo que justifica este proceso de atracción de clientes a los grupos tradicionales.

En el sector eléctrico, las circunstancias que pudieron influir en este cambio de tendencia fue principalmente, para las pequeñas comercializadoras, la imposibilidad de hacer frente a los contratos a precios fijos realizados, por falta de coberturas, la dificultad de encontrar coberturas a largo plazo a precios competitivos, las tensiones financieras para poder hacer frente a las compras de energía, incremento de los costes de las garantías necesarias para poder participar en los mercados mayoristas, falta de liquidez en los mercados a plazo, incremento del riesgo de contrapartida en los contratos de compra a largo plazo y la ventaja competitiva de las empresas tradicionales que contaban con cobertura natural, especialmente favorable en el caso de la procedente de la generación inframarginal.

⁹² La minoración general sin cobertura prevista en el art. 4 de ese mismo RDL17/21 contempla la siguiente formulación $(P_{GN}-20)/FMG*\alpha$, siendo α , 0,9; FMG es el factor medio de internalización del precio del gas natural en el precio del mercado diario en el Mercado Ibérico de la Electricidad; y P_{GN} es el precio medio del gas natural. Por el contrario, la energía producida que se encuentre cubierta por algún instrumento de contratación a plazo cuya fecha de celebración sea anterior a la de la entrada en vigor del Real Decreto-ley 6/2022, de 29 de marzo, será minorada de acuerdo con la siguiente formulación $(P_{cobertura} - 67)*\alpha$. El resultado de ambas formulaciones hace que, suponiendo un precio de CO2 de 68€/TCO2 y un precio de gas de 20€/MWh (precio que daría como resultado un precio eléctrico de 67€/MWh), el impacto de la minoración sea un 30% superior declarando coberturas en los mercados a plazo que sin declararlas. Con precios de CO2 superiores a 68€/TCO2, el impacto de la minoración sería aun mayor. Se ha considerado FMG = 0,8/0,55, siendo 0,8 el porcentaje de horas en las que el precio eléctrico ha internalizado el precio del gas desde la puesta en marcha del mecanismo de minoración hasta febrero de 2023.

El efecto de esta última circunstancia se pudo ver reforzado por la entrada en vigor en septiembre de 2021 del mecanismo de minoración del exceso de retribución de las instalaciones de producción de energía eléctrica inframarginales, indicado anteriormente, ya que, el propio diseño del mecanismo incentivaba a las empresas titulares de estas centrales (empresas tradicionales en su mayor parte) a formalizar contratos con nuevos consumidores a precios inferiores al precio del mercado mayorista de electricidad de contado⁹³, con el fin de proporcionar precios asequibles y estables al consumidor eléctrico. Ello fomentó la existencia de nuevas ofertas para los consumidores por parte de las comercializadoras tradicionales a precios más favorables que las ofertas del resto de comercializadoras, precisamente por contar aquellas con generación inframarginal con unos costes de generación inferiores a los precios del mercado mayorista, lo que propicia una pérdida de clientes por parte de los no integrados.

Con el fin de fomentar la contratación a plazo por parte de los comercializadores no tradicionales, mientras se mantuviese el contexto de incremento de la concentración del nivel del mercado minorista y la reducida liquidez de los mercados a plazo (ver **Gráfico 107. Volumen anual negociado (TWh) en el mercado a plazo con subyacente el precio de contado en España y demanda anual (TWh). Periodo: De 2007 a 2022**), cabría plantear la implementación de los contratos a plazo mediante mecanismos de mercado para la asignación de energía inframarginal gestionable y no emisora, previstos en el Real Decreto-ley 17/2021.

Finalmente, se debería abordar lo indicado en el Informe a la Propuesta de Orden por la que se actualizan los parámetros retributivos de las instalaciones tipo aplicables a determinadas instalaciones de producción de energía eléctrica a partir de fuentes de energía renovables, cogeneración y residuos, a efectos de su aplicación al semiperiodo regulatorio que tiene su inicio el 1 de enero de 2023⁹⁴, en cuanto al potencial de instalaciones renovables que podría verse afectado por el mecanismo de minoración. En el mencionado informe se señalaba la importancia de que determinadas instalaciones que se encuentran dentro del régimen retributivo específico pero que ya han alcanzado una retribución razonable y que, por tanto, no precisan de retribución alguna adicional a los ingresos de mercado, pasaran a incluirse dentro del ámbito de aplicación del mecanismo de minoración. Una vez incorporadas al mecanismo, estas instalaciones deberían de tener los incentivos necesarios para la realización de coberturas a plazo - en línea con lo indicado en la propuesta anterior -, de tal forma que los comercializadores y consumidores pudieran acceder a dichas coberturas a precios asequibles.

Propuesta para la recuperación de los mayores ingresos que hayan percibido las empresas comercializadoras por la facturación del coste del mecanismo de ajuste de costes de producción para la reducción del precio de la electricidad en el mercado mayorista previsto en el Real Decreto-ley 10/2020

El Real Decreto-ley 10/2022 contempla un plazo de 5 días hábiles, a partir de la entrada en vigor del real decreto-ley para proceder a las declaraciones de energía exenta de la financiación del mecanismo, previéndose asimismo en la disposición

⁹³ Cualquier energía inframarginal vinculada a un contrato de suministro a un precio por encima del umbral previsto -67€/MWh más margen de comercialización-, se ve afectada por el mecanismo de minoración y debe devolver al sistema los ingresos obtenidos por encima de ese umbral.

⁹⁴ IPN/CNMC/050/22

transitoria un breve plazo de subsanación. Este mismo proceso se ha previsto en el Real Decreto-ley 3/2023, que prórroga el mecanismo de ajuste de costes de producción para la reducción del precio de la electricidad en el mercado mayorista regulado en el Real Decreto-ley 10/2022, de 13 de mayo.

Así pues, la norma fija un mecanismo de declaración de energía exenta que se realiza ex ante. Por ello, y habida cuenta del amplio periodo abarcado por dichas declaraciones (hasta mayo de 2023 en el caso del Real Decreto-ley 10/2022 y hasta diciembre de 2023 en el caso del Real Decreto-ley 3/2023), se tratará de una declaración que puede ser inexacta, en función de los hechos que puedan trascurrir con posterioridad a la declaración.

Esta inexactitud será más probable en el caso de los grupos verticalmente integrados con coberturas bilateralizadas, los cuales, conforme a lo previsto en dichos reales decreto-ley, declaran su energía exenta en base a los contratos suscritos con los clientes finales, los cuales están sujetos a un gran número de modificaciones (cambios de comercializador, bajas...).

Por ello, se considera conveniente que la norma prevea algún tipo de regularización de las declaraciones de energía exenta una vez finalizado el mecanismo, para que se produzca un ajuste. El importe que resulte de dicha regularización debería incorporarse en las Liquidaciones de las Actividades Reguladas, para su consideración en la reducción de los cargos eléctricos.

5.2. Recomendaciones a los comercializadores

Sobre las penalizaciones por cancelación anticipada en los contratos de suministro de electricidad

Se han observado ciertas irregularidades en el clausulado de algunos contratos de suministro de electricidad en baja tensión, en relación con las penalizaciones aplicadas por la pronta resolución del contrato por parte del consumidor. De acuerdo con estos contratos, el comercializador, adicionalmente a la penalización contemplada en el Real Decreto 1435/2002, de 27 de diciembre, por el que se regulan las condiciones básicas de los contratos de adquisición de energía y de acceso a las redes en baja tensión, está aplicando otro tipo de cargos por *indemnizaciones*, como, por ejemplo, la devolución de posibles descuentos aplicados al precio durante la vigencia del contrato o el pago de costes asociados a servicios adicionales cuyo contrato se ha rescindido. Estos productos publicitados a través del comparador de ofertas de la CNMC están siendo revisados por la CNMC, para que sean modificados por los comercializadores, sin perjuicio de las actuaciones que se puedan llevar a cabo derivadas de los posibles incumplimientos en relación con las obligaciones de las comercializadoras o las medidas de protección del consumidor. Se recuerda a los comercializadores que, de acuerdo con la normativa actual, la máxima penalización contemplada por rescisión de contrato en baja tensión, cuando ésta cause daños al suministrador, no puede exceder el 5% del precio del contrato por la energía estimada pendiente de suministro, empleando, a estos efectos, el método de estimación de medidas vigente para el cambio de suministrador.

También señala la norma que las prórrogas de los contratos podrán ser rescindidas por el consumidor con un preaviso de quince días de antelación, sin que proceda cargo alguno en concepto de penalización por rescisión de contrato. Queda claro que el objetivo de esta normativa es que no se cobren penalizaciones una vez cumplido un

año de permanencia con un mismo comercializador, con independencia de que se hayan producido revisiones derivadas de las cláusulas contractuales. Por ello, el comercializador no debe poner a la firma del consumidor un nuevo contrato cuando en realidad se trata de una prórroga del mismo.

Por último, en aquellos contratos en los que se mantienen las condiciones económicas durante un periodo superior a un año, aplica igualmente lo anteriormente señalado sobre la penalización máxima durante el primer año de suministro.

Sobre la información de producto indexado eléctrico en la factura

Como se ha indicado anteriormente, muchos de los comercializadores que tienen un contrato con el consumidor con un precio indexado al mercado, no lo reflejan de manera transparente y comprensible en sus facturas, por lo que se considera necesario que se indique expresamente en la factura, tal y como se recoge en el Informe sobre contenido mínimo y modelo de factura eléctrica (INF/DE/235/22)⁹⁵

Sobre los precios del alquiler de los equipos de medida y otros conceptos facturados por el distribuidor de electricidad

Otra irregularidad detectada es la aplicación por parte de algunos comercializadores de importes en concepto del alquiler del equipo de medida superiores a los facturados por el distribuidor. En este sentido, y con el fin de cumplir con la transparencia dictada en la Ley 24/2013 sobre precios, tanto del suministro como del acceso, el comercializador debe trasladar el importe facturado por el distribuidor. En caso de ofrecer un servicio adicional, debería anotarlo en la factura dirigida al consumidor de manera independiente al concepto de alquiler del equipo de medida.

Sobre la titularidad del punto de suministro de electricidad

Se continúan registrando denuncias sobre la existencia de cambios de titularidad del suministro sin justificación. Se ha observado que algunas empresas de servicios en energéticos y asesoras energéticas están procediendo a cambiar la titularidad del punto de suministro a su nombre, con el fin de poder modificar los parámetros del contrato de acceso sin requerir la autorización expresa del consumidor y de poder revender la electricidad al consumidor a unos precios más altos que los facturados por el comercializador. El hecho de privar al usuario final de la titularidad de su contrato de suministro podría derivar en una limitación de sus derechos, como el de elección de suministrador, modificación de parámetros de su propio contrato de acceso e incluso podría producirse un corte de suministro si la comercializadora incurre en impago, aun habiéndose producido el pago por parte del consumidor. De acuerdo con la normativa actual, el contrato de suministro es personal, y su titular deberá ser el efectivo usuario de la energía, que no podrá utilizarla en lugar distinto para el que fue contratada, ni cederla, ni venderla a terceros.

Por ello, es importante que los comercializadores, con el fin de asegurar el cumplimiento de la regulación vigente y de garantizar que no se vean limitados los derechos de los consumidores, fortalezcan sus procedimientos asociados al proceso de cambio de titularidad de tal forma que se asegure que únicamente el usuario efectivo de la energía podrá ser titular del punto del suministro.

⁹⁵ <https://www.cnmc.es/expedientes/infde23522>

A este respecto, cabe señalar que únicamente aquellos consumidores que cuenten con el justo título que acredite el título de propiedad, contrato de alquiler o, cualquier otro que legitime la ocupación del inmueble o del uso de las instalaciones, o en su defecto, declaración responsable de contar con el mismo, podrán solicitar un cambio de titularidad a su favor. El comercializador no podrá considerar justo título para el cambio de titularidad un contrato de servicios energéticos.

Sobre la facturación del gas consumido hasta que se ejecuta un corte de suministro

Los distribuidores de gas llevan tiempo denunciando la imposibilidad de facturar el gas consumido por los clientes que han sido dados de baja por impago a su comercializador pero que continúan consumiendo gas debido a la imposibilidad física de efectuar el corte físico del suministro de gas por imposibilidad de acceder el distribuidor al domicilio del cliente.

La realización física de la suspensión del suministro requiere el cierre y precinto de la válvula de corte situada al inicio de la instalación individual, así como la retirada del contador y la puesta en seguridad de la instalación (purgado del gas).

Una parte importante de los contadores de gas (alrededor del 60% en el caso de las redes de gas natural) se encuentran en el interior de la vivienda del consumidor, por lo que la operación de corte del suministro requiere que el consumidor facilite el acceso a su vivienda al personal del distribuidor.

Sin embargo, la regulación actual relativa al corte de suministro exime al comercializador de toda responsabilidad sobre el gas natural entregado al consumidor a partir del sexto día hábil, contado a partir de la notificación al distribuidor de la solicitud de suspensión del suministro.

Esta regulación imposibilita la facturación del gas consumido por los clientes dados de baja por impago por su comercializador, pero que no permiten el acceso a su domicilio para efectuar el corte físico del suministro de gas, por lo que continúan consumiendo gas sin contrato de suministro.

Adicionalmente, tras la desaparición del suministro a tarifa, la regulación imposibilita al distribuidor la realización del suministro de gas a los consumidores finales. Además, la Disposición Final Tercera del Real Decreto 485/2009, de 3 de abril, establece que los CUR no tiene la obligación de atender las solicitudes de suministro cuando el contrato de suministro previo hubiera sido rescindido por impago.

Así pues, esta situación favorece a los clientes morosos, puesto que pasan a encontrarse conectados a la red sin tener contratado el suministro con ninguna empresa comercializadora.

Esta disfunción en la regulación se produce al no hacer coincidir la fecha de suspensión del contrato de suministro, entre el consumidor y el comercializador, con la fecha real del corte o desconexión del cliente de la red de distribución.

Esta situación no se producía en la etapa anterior a la liberalización: mientras el cliente seguía conectado a la red de distribución, seguía consumiendo, y por lo tanto no se consideraba extinguido el contrato de suministro entre distribuidor y consumidor, que en todo caso, seguía acumulando deuda pendiente de cobro hasta el momento del corte efectivo.

Por ello, para la solución de esta casuística en el mercado liberalizado sería precisa una adaptación del procedimiento de corte por impago establecido en el Real Decreto

1434/2002, haciendo coincidir a todos los efectos la fecha efectiva de baja del contrato del suministro con el comercializador con la fecha real de corte o desconexión del suministro por parte de la empresa distribuidora⁹⁶.

Sobre la facturación del fraude eléctrico por parte de las distribuidoras

En relación con la detección de conductas fraudulentas de los consumidores, en el caso de los enganches directos, las empresas distribuidoras facturan el suministro directamente al cliente final. Para ello, emplean la metodología de cálculo que se determina en el artículo 87 del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, para girar la facturación estimada de la tarifa de acceso y por otro lado unos importes basados en estimaciones para la determinación del precio de la energía.

Respecto a esta forma de proceder es importante destacar que no existe en la normativa actual ninguna referencia a cómo debe realizarse esta estimación del valor de la energía, ni sobre el tratamiento que debe darse a estas facturaciones en las liquidaciones de las actividades reguladas.

Por ello, ante el incremento registrado del fraude en estos últimos años de acuerdo con la información aportada por las distribuidoras, sería conveniente regular el tratamiento económico que las empresas distribuidoras deben dar a los denominados enganches directos y su consideración en las liquidaciones del sector eléctrico, con el fin de evitar tratamientos asimétricos y proporcionar los incentivos suficientes a que se detecten dichos comportamientos

Sobre el fuerte incremento de la incidencia de errores en la asignación de los CUPS en los procedimientos de cambio de comercializador

Como se ha señalado en el apartado 4, la CNMC ha recomendado a comercializadores y distribuidores una serie de acciones para reducir la incidencia y mitigar los perjuicios causados por 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. 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*”

⁹⁶ En particular, se propone incorporar un nuevo punto en los artículos 55 y 57 del Real Decreto 1434/2002 en el que se indique lo siguiente:

La fecha efectiva de baja del contrato de suministro será la que comunique la empresa distribuidora como resultado del cierre, retirada del contador y puesta en seguridad de la instalación. En el resto de los casos, la comercializadora no correrá con ningún coste asociado a ese suministro a partir de la fecha de rescisión.

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 título.
3. En todo caso, de realizarse un cambio sin modificaciones contractuales 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
4. En caso de ser necesario, al solicitar un cambio con modificación del titular se recuerda lo establecido en la normativa eléctrica y gasista⁹⁷, donde se especifica que “*Se entenderá que el cliente 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 el comercializador debería acreditar el motivo de la misma⁹⁸, 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 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.

⁹⁷ 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.

⁹⁸ 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.

Sobre las modificaciones de precios durante la vigencia de los contratos

Se observa que muchos contratos de suministro incluyen una cláusula que habilita a los comercializadores a modificar las condiciones económicas de los mismos. Esta práctica está favoreciendo que se hayan modificado sustancialmente las condiciones de los contratos durante el año 2021, coincidiendo con el escenario de precios elevados en el mercado mayorista de gas y electricidad. Este modo de actuar, como ya se señaló en el informe de supervisión del mercado minorista correspondiente al año 2017⁹⁹, podría no adecuarse al carácter “equitativo” (en el sentido de estar basado en la reciprocidad) que se exige en las Directivas 2009/72/CE y 2009/73/CE al respecto de las condiciones del suministro dejaría la interpretación del contrato a la voluntad de una de las partes, lo que no parece adecuarse a derecho y, asimismo, esas prácticas podrían no reflejar la obligación de información transparente sobre precios y condiciones del suministro que se contiene en esas mismas directivas (conforme a la interpretación del concepto de transparencia hecha por el Tribunal de Justicia en la sentencia de 21 de marzo de 2013; asunto C-92/11 ¹⁰⁰).

5.3. Recomendaciones para el consumidor

Se recomienda a los consumidores contrastar periódicamente las condiciones de su oferta contratada en mercado libre con el resto de opciones disponibles (consultar para ello el comparador de ofertas de gas y electricidad de la CNMC), dado que, en muchos casos, las comercializadoras ofrecen mejores condiciones a los nuevos clientes que a los que tienen en cartera.

En el caso concreto de aquellos consumidores de energía eléctrica con un único precio de energía las 24 horas del día, se les recomienda considerar otras opciones con discriminación horaria, que les podría ayudar a ahorrar en su factura con algún cambio en sus hábitos de consumo y a contribuir con el desarrollo sostenible.

⁹⁹ <https://www.cnmc.es/expedientes/isde03318>. En este caso, se hacía referencia a la rescisión unilateral del contrato por parte del comercializador.

¹⁰⁰ La sentencia del Tribunal de Justicia de 21 de marzo de 2013 (asunto C-92/11) considera que el derecho de información transparente al consumidor sobre precios y condiciones del suministro implica la información adecuada y transparente sobre los motivos y las cuantías por los que pueden variar los precios del contrato, sin que la falta de dicha información al tiempo de la celebración del contrato de suministro pueda ser suplida luego por una información posterior sobre esos motivos y cuantías de la modificación:

“Por lo que se refiere a la apreciación de una cláusula que permite al profesional modificar unilateralmente el coste del servicio que ha de prestarse, el Tribunal de Justicia ya ha declarado que de los artículos 3 y 5 y de los apartados 1, letras j) y l), y 2, letras b) y d), del anexo de la Directiva 93/13 resulta que tiene una importancia esencial a tal efecto determinar, por una parte, **si en el contrato se expone de manera transparente el motivo y el modo de variación del coste relacionado con el servicio que ha de prestarse, de forma que el consumidor pueda prever, sobre la base de criterios claros y comprensibles, las eventuales modificaciones del coste**, y, por otra parte, si el consumidor dispone del derecho a rescindir el contrato en caso de que el coste se modifique efectivamente (véase, en este sentido, la sentencia Invitel, antes citada, apartados 24, 26 y 28).

(...) La falta de información a este respecto antes de celebrarse el contrato no puede ser compensada, en principio, por el mero hecho de que el consumidor será informado, durante la ejecución del contrato, de la modificación del coste con una antelación razonable...”

También se le recomienda comparar su potencia contratada con la máxima potencia demandada, pudiendo consultar ambos datos en su factura¹⁰¹.

Finalmente, se les recuerda a los consumidores de energía eléctrica que en su factura tienen disponible un código QR, o un hipervínculo en el caso de facturas electrónicas, que les facilita el acceso al comparador de ofertas, al extraerse automáticamente sus datos de consumo. También tienen a disposición otra serie de herramientas: *simulador de la factura de electricidad* que les permite a los consumidores acogidos a PVPC, con y sin bono social, comprobar su correcta facturación; herramienta para comprobar si cumple con los requisitos para ser beneficiario del bono social; herramienta para visualizar las horas más baratas para los consumidores acogidos al PVPC; herramienta para simular la facturación del mecanismo de ajuste; herramienta para ayudar al consumidor a entender su factura (tanto de gas como de electricidad) y conocer las características de su contrato.

Este informe y su anexo serán publicados en la página web de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (www.cnmc.es).

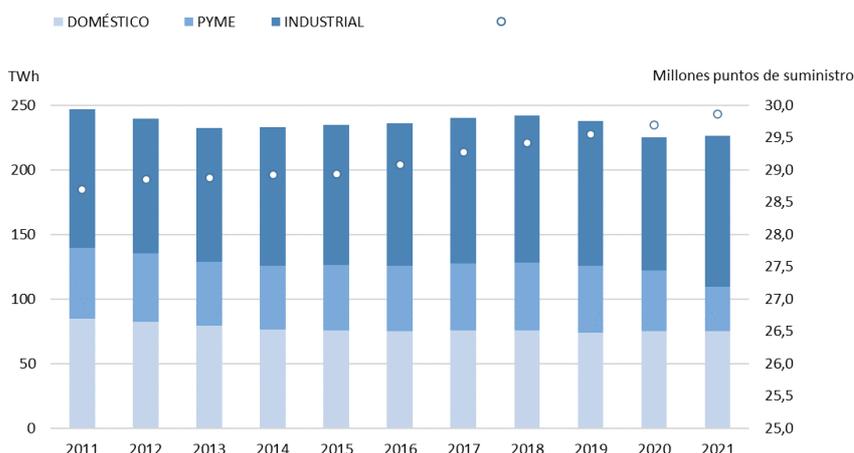
Notifíquese el presente informe a la Secretaría de Estado de Energía del Ministerio de Transición Ecológica y el Reto Demográfico.

¹⁰¹ La inclusión en la factura de la información relativa a la máxima potencia demandada se estableció 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. Anteriormente, los consumidores únicamente podían consultar este dato en la web de su distribuidor.

ANEXO I. DATOS ESTADÍSTICOS DEL MERCADO MINORISTA DE ELECTRICIDAD

Evolución de la demanda de electricidad

Gráfico 16. Evolución de la demanda anual y del número de puntos de suministro de electricidad



Fuente: CNMC

Tabla 3. Energía eléctrica suministrada en España en 2021 y número de suministros por segmento a 31 de diciembre de 2021

	Consumo GWh	%Consumo	Nº Suministros	%Nº Suministros
Doméstico	76.700	34%	28.947.572	96,93%
Pyme	33.990	15%	801.103	2,68%
Industrial	118.001	52%	115.439	0,39%
Total	228.692	100%	29.864.114	100%

Fuente: CNMC

Evolución de la comercialización de electricidad

Número de comercializadores de electricidad

Tabla 4. Evolución del número de comercializadores en mercado libre, agrupados por el número de suministros, por segmento

Segmento doméstico

Número de puntos de suministro	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
< 15.000	90	101	135	173	216	222	250	273	288	315	332
15.000 - 100.000	9	11	12	12	13	15	17	21	24	28	33
100.000 - 200.000	2	1	1	2	2	1	1	2	5	4	4
> 200.000	6	7	6	6	6	7	7	7	7	8	9
Total	107	120	154	193	237	245	275	303	324	355	378

Segmento pymes

Número de puntos de suministro	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
< 2.000	82	99	132	165	204	212	238	263	281	303	329
2.000 - 10.000	7	8	6	8	9	13	17	22	23	26	29
> 10.000	6	6	9	10	10	10	9	10	10	12	8
Total	100	121	157	190	231	239	271	301	318	348	366

Segmento industrial

Número de puntos de suministro	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
< 100	54	71	96	109	137	154	166	178	181	212	238
100 - 1.000	13	14	15	23	25	32	39	40	51	57	54
> 1.000	7	8	12	12	13	12	11	14	14	16	13
Total	49	61	86	96	115	132	155	176	181	203	305

Fuente: CNMC

Tabla 5. Evolución de empresas comercializadoras de energía eléctrica

Fecha	Número total de comercializadores en el listado	Variación neta del número de empresas comercializadoras
31/12/2010	177	30
31/12/2011	203	26
31/12/2012	208	5
31/12/2013	234	26
31/12/2014	276	42
31/12/2015	329	53
31/12/2016	338	9
31/12/2017	382	44
31/12/2018	390	8
31/12/2019	409	19
31/12/2020	449	40
31/12/2021	496	47
Total incorporaciones desde el año 2010		349

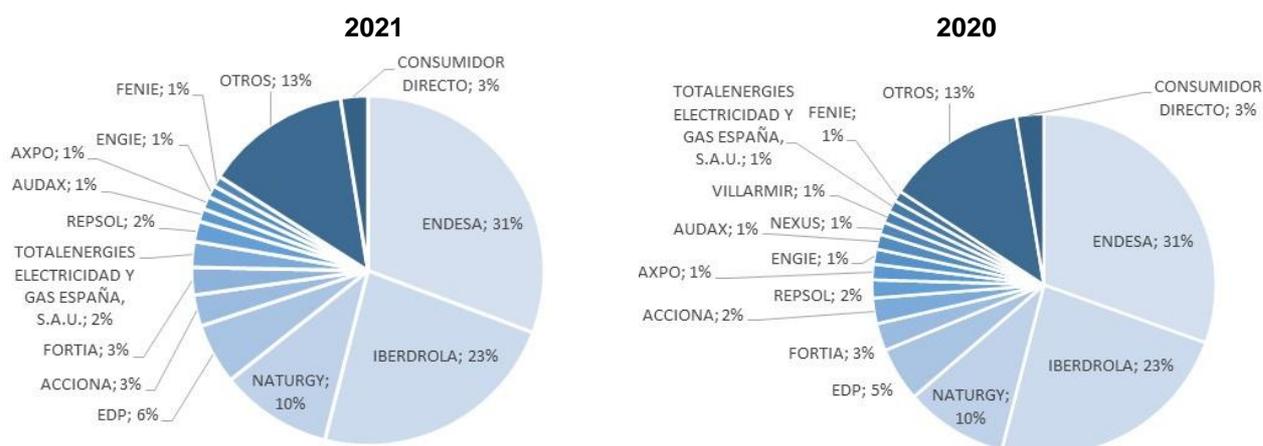
Fuente: CNMC

Estructura del mercado minorista de electricidad

En términos de energía

Estructura del Mercado considerando todos los comercializadores y los consumidores directos

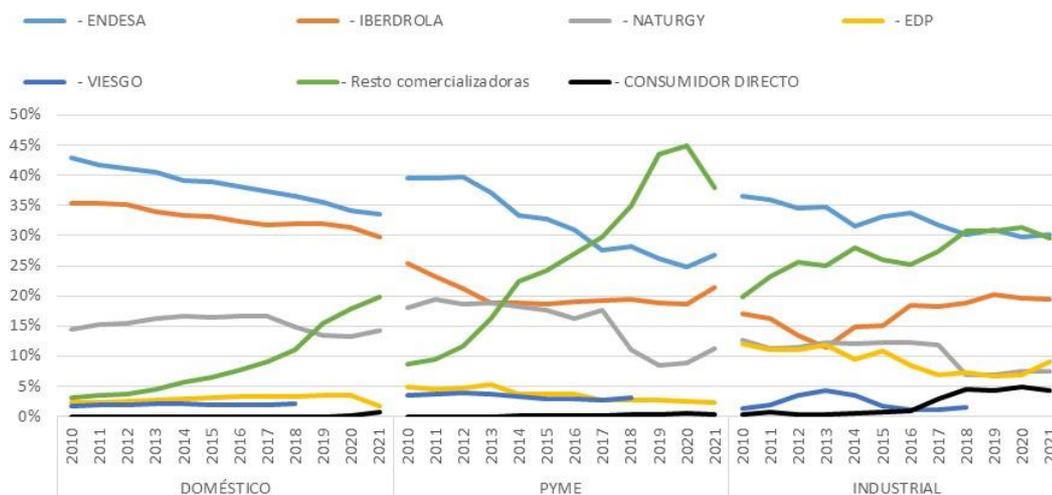
Gráfico 17. Cuota de energía suministrada en todo el mercado por grupo de comercialización



Fuente: CNMC

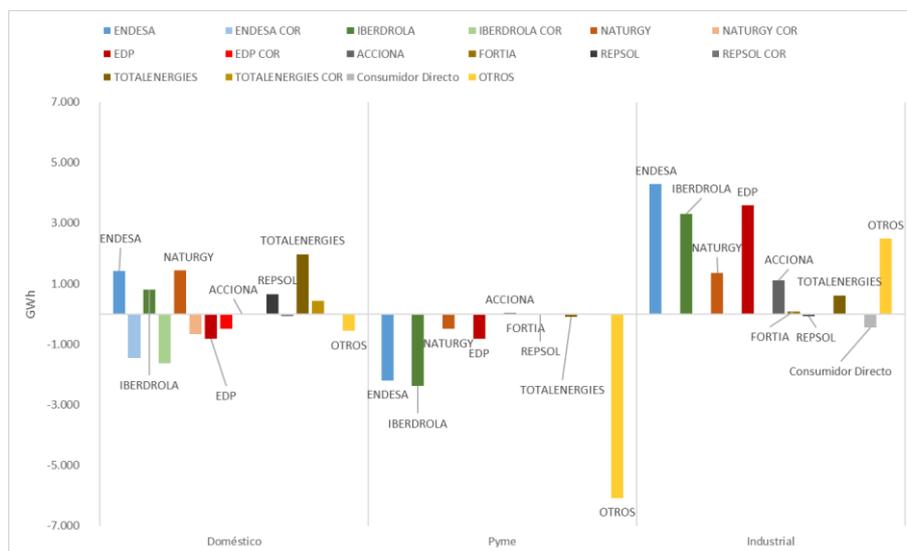
Nota: se muestran los grupos con cuota superior al 1%.

Gráfico 18. Evolución de la cuota de energía suministrada en todo el mercado por grupo de comercialización y segmento de consumidores



Fuente: CNMC

Gráfico 19. Variación de la energía suministrada en todo el mercado por grupo de comercialización y segmento de consumo 2021 vs 2020



Fuente: CNMC

Tabla 6. Evolución de las cuotas de energía suministrada en todo el mercado por grupo de comercialización y HHI en el segmento doméstico

	ENDESA	IBERDROLA	NATURGY	REPSOL	TOTALENERGIES	EDP	FENIE	CIDE	ENI	PLENITUDE	VIESGO	OTROS	HHI
2011	42%	35%	15%	0%	0%	2%	0%	1%	0%	2%	2%	2%	3.236
2012	41%	35%	16%	0%	0%	3%	0%	1%	0%	2%	2%	2%	3.172
2013	41%	34%	16%	0%	0%	3%	0%	1%	0%	2%	3%	3%	3.070
2014	39%	33%	17%	0%	0%	3%	1%	1%	0%	2%	3%	3%	2.942
2015	39%	33%	17%	0%	0%	3%	1%	1%	0%	2%	4%	4%	2.902
2016	38%	32%	17%	0%	0%	3%	1%	1%	0%	2%	5%	5%	2.795
2017	37%	32%	17%	0%	0%	3%	1%	1%	0%	2%	6%	6%	2.693
2018	37%	32%	15%	0%	1%	3%	1%	1%	0%	2%	7%	7%	2.608
2019	36%	32%	13%	3%	1%	4%	1%	1%	1%	0%	9%	9%	2.499
2020	34%	31%	13%	3%	1%	3%	2%	1%	1%	0%	11%	11%	2.355
2021	34%	30%	14%	4%	3%	2%	2%	1%	1%	0%	10%	10%	2.291

Fuente: CNMC

Nota 1: Se muestran los grupos con cuota superior al 1% en 2021, más Viesgo.

Nota 2: El índice HHI se ha calculado con las cuotas de "otros" desglosadas por grupo empresarial, sin considerar los consumidores directos a mercado, al no disponer de información desagregada de estos.

Tabla 7. Evolución de las cuotas de energía suministrada en todo el mercado por grupo de comercialización y HHI en el segmento pyme

	ENDESA	IBERDROLA	NATURGY	AUDAX	ENI	PELNUIDE	FENIE	EDP	TOTALENERGI E.C.	AXPO	FACTOR	REPSOL	NEXUS	VILLARMIR	VIESGO	OTROS	HHI
2011	40%	23%	19%	0%	0%	0%	0%	5%	0%	0%	2%	0%	2%	1%	4%	4%	2.533
2012	40%	21%	19%	1%	0%	0%	0%	5%	0%	0%	3%	0%	1%	2%	4%	4%	2.427
2013	37%	19%	19%	3%	0%	1%	1%	5%	0%	0%	3%	0%	2%	3%	4%	5%	2.153
2014	33%	19%	18%	5%	0%	1%	1%	4%	0%	0%	3%	0%	2%	3%	3%	8%	1.878
2015	33%	19%	18%	3%	0%	2%	2%	4%	0%	0%	3%	0%	2%	3%	3%	11%	1.798
2016	31%	19%	16%	3%	1%	2%	2%	4%	0%	0%	3%	0%	1%	2%	3%	14%	1.650
2017	28%	19%	18%	2%	1%	2%	2%	3%	0%	1%	2%	0%	2%	2%	3%	18%	1.500
2018	28%	19%	11%	5%	4%	3%	3%	3%	0%	1%	2%	0%	2%	2%	3%	17%	1.386
2019	26%	19%	8%	5%	5%	2%	2%	3%	1%	2%	2%	2%	2%	2%	0%	21%	1.213
2020	25%	19%	9%	5%	4%	2%	2%	2%	2%	3%	2%	2%	2%	2%	0%	23%	1.124
2021	27%	21%	11%	4%	4%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	1%	1%	0%	19%	1.373

Fuente: CNMC

Nota 1: Se muestran los grupos con cuota superior al 1% en 2021, más Viesgo.

Nota 2: El índice HHI se ha calculado con las cuotas de "otros" desglosadas por grupo empresarial, sin considerar los consumidores directos a mercado, al no disponer de información desagregada de estos.

Tabla 8. Evolución de las cuotas de energía suministrada en todo el mercado por grupo de comercialización y HHI en el segmento industrial

	ENDESA	IBERDROLA	EDP	NATURGY	FORTIA	ACCIONA	ENGIE	AXPO	TOTALENERGI ES	CEPSA	VILLARMIR	NEXUS	ALPIQ	VIESGO	REPSOL	OTROS	CONSUMIDOR DIRECTO	HHI
2011	36%	16%	11%	11%	8%	3%	0%	2%	0%	1%	2%	1%	0%	2%	0%	6%	1%	1.937
2012	35%	13%	11%	12%	8%	4%	2%	4%	0%	1%	3%	1%	0%	3%	0%	3%	0%	1.772
2013	35%	12%	12%	12%	7%	4%	2%	4%	0%	1%	3%	1%	0%	4%	0%	4%	0%	1.755
2014	32%	15%	9%	12%	7%	3%	2%	5%	0%	1%	4%	1%	0%	4%	0%	5%	1%	1.592
2015	33%	15%	11%	12%	7%	4%	2%	3%	0%	1%	4%	1%	0%	2%	0%	5%	1%	1.727
2016	34%	18%	8%	12%	7%	4%	2%	2%	0%	1%	4%	1%	0%	1%	0%	6%	1%	1.815
2017	32%	18%	7%	12%	7%	4%	1%	2%	0%	1%	2%	1%	0%	1%	0%	8%	3%	1.711
2018	30%	19%	7%	7%	7%	4%	2%	2%	1%	1%	2%	1%	0%	2%	0%	9%	4%	1.604
2019	31%	20%	7%	7%	5%	4%	3%	2%	2%	1%	2%	2%	1%	0%	1%	8%	4%	1.674
2020	30%	20%	7%	8%	5%	5%	3%	2%	2%	1%	2%	2%	1%	0%	1%	9%	5%	1.595
2021	30%	19%	9%	7%	5%	5%	2%	2%	2%	1%	1%	1%	1%	0%	1%	8%	4%	1.629

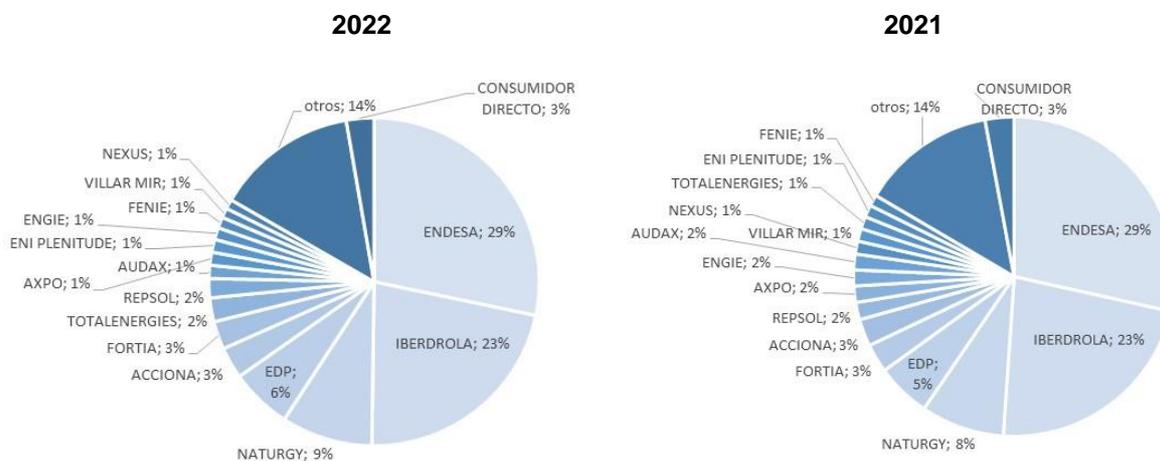
Fuente: CNMC

Nota 1: Se muestran los grupos con cuota superior al 1% en 2020, más Viesgo.

Nota 2: El índice HHI se ha calculado con las cuotas de "otros" desglosadas por grupo empresarial, sin considerar los consumidores directos a mercado, al no disponer de información desagregada de estos.

Estructura de mercado considerando únicamente el mercado libre

Gráfico 20. Cuota de energía suministrada en mercado libre por grupo de comercialización, incluyendo el consumo de los consumidores directos a mercado



Fuente: CNMC

Tabla 9. Evolución de las cuotas de energía suministrada en mercado libre por grupo de comercialización, incluido el consumo de los consumidores directos a mercado, en el segmento doméstico

	IBERDROLA	ENDESA	NATURGY	VIESGO	REPSOL	TOTLENERGI FS	EDP	FENIE	ENI PLENITUDE	CLIDOM	AUDAX	CIDE	OTROS	HHI
2011	40%	30%	15%	2%	0%	0%	4%	0%	0%	0%	0%	3%	6%	2.769
2012	41%	29%	15%	3%	0%	0%	4%	0%	0%	0%	0%	2%	5%	2.792
2013	38%	32%	15%	2%	0%	0%	4%	1%	0%	0%	0%	2%	5%	2.731
2014	37%	32%	15%	2%	0%	0%	4%	1%	0%	0%	1%	2%	6%	2.615
2015	36%	32%	15%	2%	0%	0%	4%	2%	0%	0%	1%	2%	6%	2.586
2016	35%	32%	15%	2%	0%	0%	4%	2%	0%	1%	1%	2%	7%	2.469
2017	34%	31%	15%	2%	0%	0%	4%	2%	0%	1%	1%	2%	8%	2.362
2018	33%	31%	13%	3%	0%	0%	4%	2%	1%	1%	1%	2%	9%	2.270
2019	33%	30%	11%	0%	3%	0%	4%	2%	1%	1%	2%	2%	11%	2.139
2020	32%	28%	10%	0%	4%	0%	4%	2%	1%	1%	2%	1%	13%	1.962
2021	31%	29%	12%	0%	5%	4%	2%	2%	1%	1%	1%	1%	10%	1.965

Fuente: CNMC

Nota 1: Se muestran los grupos con cuota superior al 1% en 2021, más Viesgo.

Nota 2: El índice HHI se ha calculado con las cuotas de “otros” desglosadas por grupo empresarial, sin considerar los consumidores directos a mercado, al no disponer de información desagregada de estos.

Tabla 10. Evolución de la energía (GWh) suministrada en mercado libre por grupo de comercialización en el segmento doméstico

	IBERDROLA	ENDESA	NATURGY	VIESGO	REPSOL	TOTALENE RGIES	EDP	FENIE	ENI PLENITUDE	CLIDOM	AUDAX	CIDE
2011	13.307	9.960	4.976	755	-	-	1.274	11	-	1	4	990
2012	15.465	11.154	5.712	973	-	-	1.504	158	-	4	86	936
2013	15.885	13.280	6.266	1.008	-	-	1.663	385	0	113	180	904
2014	16.091	13.869	6.667	1.089	-	-	1.769	549	11	138	357	805
2015	16.700	14.985	7.112	1.025	-	-	1.905	706	61	182	371	903
2016	16.773	15.465	7.436	1.107	-	-	2.054	814	164	250	339	927
2017	16.704	15.551	7.377	1.106	-	0	2.147	988	218	331	320	888
2018	16.913	15.654	6.393	1.321	1	21	2.104	1.091	336	481	736	838
2019	16.239	14.943	5.398	-	1.715	86	2.163	1.080	633	577	803	781
2020	16.114	14.298	5.212	-	1.958	94	2.101	1.180	754	690	876	692
2021	16.923	15.713	6.652	-	2.619	2.068	1.277	1.187	773	749	700	668

Fuente: CNMC.

Nota: Grupos de comercialización con una cuota de energía en mercado libre superior al 1% en el segmento doméstico en 2021, más Viesgo.

Tabla 11. Evolución de la energía (GWh) suministrada en mercado libre por grupo de comercialización. Segmento pyme

	ENDESA	IBERDROLA	NATURGY	AUDAX	ENI PLENITUDE	FENIE	EDP	TOTALENE RGIES	AXPO	FACTOR	REPSOL	NEXUS	VILLAR MIR	VIESGO
2011	14.708	8.592	7.236	95	-	46	1.687	-	6	793	-	795	390	1.408
2012	14.346	7.662	6.706	443	-	154	1.731	-	10	1.022	-	511	799	1.435
2013	12.844	6.504	6.546	904	-	290	1.854	-	24	1.098	-	565	943	1.292
2014	11.392	6.423	6.192	1.594	27	430	1.238	-	162	1.123	-	623	947	1.148
2015	11.367	6.471	6.143	1.148	147	558	1.299	-	72	1.119	-	554	1.003	996
2016	10.913	6.660	5.708	1.049	258	636	1.307	-	162	936	-	522	1.042	1.039
2017	9.905	6.864	6.331	815	342	854	998	5	308	684	-	571	784	988
2018	10.262	7.098	4.071	1.870	1.395	1.026	997	101	196	667	26	790	721	1.159
2019	9.712	6.932	3.108	1.705	1.858	795	1.002	534	737	662	786	913	608	-
2020	7.872	5.891	2.795	1.436	1.220	741	787	523	794	552	511	652	555	-
2021	9.112	7.253	3.845	1.278	1.234	807	767	693	626	619	562	498	342	-

Fuente: CNMC

Nota: Comercializadoras con una cuota de energía en mercado libre superior al 1% en el segmento pyme en 2021, más Viesgo

Tabla 12. Evolución de la energía (GWh) suministrada en mercado libre por grupo de comercialización en el segmento industrial

	ENDESA	IBERDROLA	EDP	NATURGY	FORTIA	ACCIONA	ENGIE	AXPO	TOTAL ENERGIES	CEPSA	VILLARMIR	NEXUS	ALPIQ	VIESGO	REPSOL
2011	44.108	19.849	13.545	13.848	10.099	3.188	208	2.800	-	788	2.241	1.485	-	2.231	-
2012	41.793	16.220	13.386	14.306	9.599	5.091	2.258	5.008	-	851	3.277	1.035	-	4.160	-
2013	41.476	13.780	14.297	14.841	7.915	4.267	2.893	4.665	-	913	3.352	1.214	-	5.194	-
2014	38.717	18.149	11.588	14.833	9.046	3.171	2.636	6.528	-	1.035	4.814	1.445	-	4.383	-
2015	41.536	18.910	13.661	15.221	9.337	4.556	1.952	3.395	-	938	4.545	1.354	-	2.184	-
2016	42.589	23.226	10.603	15.459	8.774	4.601	2.156	2.935	-	793	4.507	1.060	54	1.366	-
2017	41.181	23.664	9.006	15.365	9.297	5.254	1.916	3.071	1	965	3.099	1.142	200	1.438	-
2018	39.220	24.475	9.498	9.046	9.506	5.679	2.458	2.932	1.100	1.376	2.952	1.660	463	1.981	17
2019	39.292	25.743	8.490	8.872	6.287	5.054	4.305	2.441	2.126	1.645	2.305	2.059	883	-	1.296
2020	34.493	22.792	8.018	8.709	5.769	5.399	3.067	2.406	1.876	1.598	1.743	1.745	1.310	-	997
2021	35.520	22.852	10.793	8.829	5.854	6.384	2.408	2.028	2.247	1.735	1.511	1.323	1.036	-	833

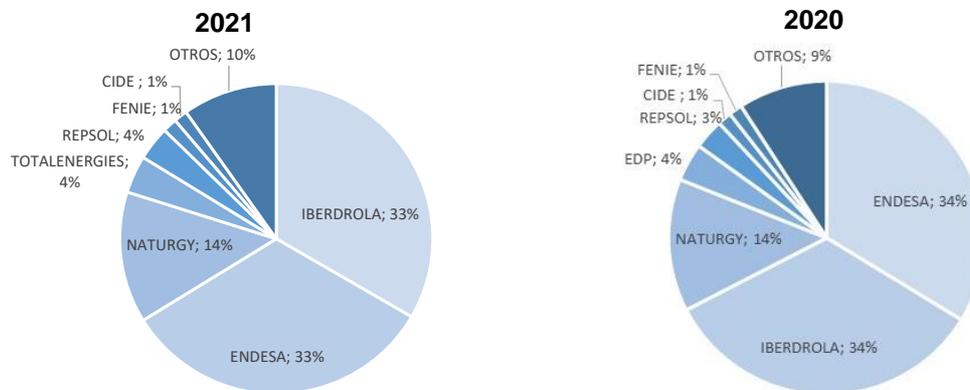
Fuente: CNMC

Nota: Comercializadoras con una cuota de energía en mercado libre superior al 1% en el segmento industrial en 2021, más Viesgo.

En términos de puntos de suministro

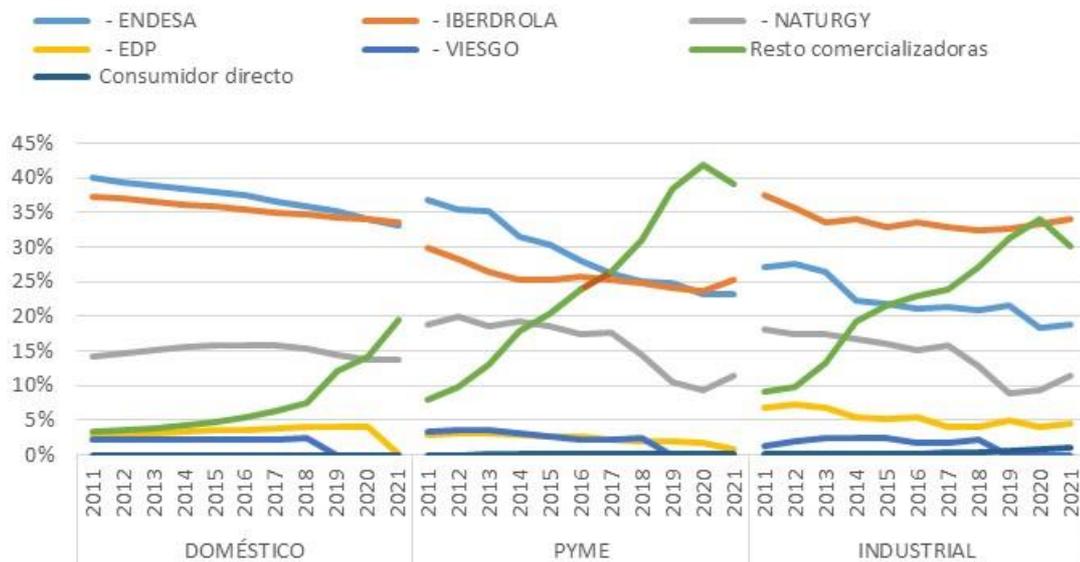
Estructura del mercado considerando todos los comercializadores y los consumidores directos

Gráfico 21. Cuota de puntos de suministro en todo el mercado (libre + COR + consumidores directos a mercado) por grupo de comercialización



Fuente: CNMC

Gráfico 22. Evolución de la cuota de número de suministros en todo el mercado (libre + COR + consumidores directos a mercado) por grupo de comercialización y segmento de consumo



Fuente: CNMC

Gráfico 23. Variación del número de suministros en todo el mercado (libre + COR + consumidores directos a mercado) por grupo de comercialización y segmento de consumo 2021 vs 2020



Fuente: CNMC

Tabla 13. Evolución de las cuotas de puntos de suministro en todo el mercado (libre + COR + consumidores directos a mercado) por grupo de comercialización por segmento doméstico

	IBERDROLA	ENDESA	NATURGY	TOTALENER GIES	REPSOL	FENIE	CIDE	OTROS	HHI
2011	37%	40%	14%	0%	0%	0%	2%	5%	3.213
2012	37%	39%	15%	0%	0%	0%	2%	5%	3.156
2013	37%	39%	15%	0%	0%	0%	1%	5%	3.110
2014	36%	38%	16%	0%	0%	0%	1%	6%	3.043
2015	36%	38%	16%	0%	0%	1%	1%	6%	2.996
2016	35%	38%	16%	0%	0%	1%	1%	7%	2.935
2017	35%	37%	16%	0%	0%	1%	1%	8%	2.840
2018	35%	36%	15%	0%	0%	1%	1%	9%	2.761
2019	34%	35%	14%	0%	3%	1%	1%	10%	2.652
2020	34%	34%	14%	0%	3%	1%	1%	12%	2.537
2021	34%	33%	14%	4%	4%	1%	1%	9%	2.453

Fuente: CNMC

Nota 1: Se muestran los grupos con cuota superior al 1% en 2021.

Nota 2: El índice HHI se ha calculado con las cuotas de "otros" desglosadas por grupo empresarial. La cuota de los consumidores directos a mercado se ha considerada agregada, al no disponer de información desagregada de estos.

Tabla 14. Evolución de las cuotas de puntos de suministro en todo el mercado (libre + COR + consumidores directos a mercado) por grupo de comercialización por segmento pyme

	IBERDROLA	ENDESA	NATURGY	ENI PLENITUDE	AUDAX	FENIE	FACTOR	TOTAL ENERGIES	REPSOL	VISALIA	HOLALUZ CLIDOM	NEXUS	OTROS	HHI
2011	30%	37%	19%	0%	0%	0%	2%	0%	0%	0%	0%	1%	11%	2.639
2012	28%	35%	20%	0%	0%	0%	3%	0%	0%	0%	0%	1%	12%	2.489
2013	26%	35%	19%	0%	1%	1%	4%	0%	0%	0%	0%	1%	13%	2.323
2014	25%	32%	19%	0%	3%	2%	5%	0%	0%	0%	0%	1%	14%	2.060
2015	25%	30%	19%	0%	2%	2%	4%	0%	0%	0%	0%	1%	15%	1.952
2016	26%	28%	18%	1%	2%	3%	4%	0%	0%	0%	1%	1%	18%	1.806
2017	25%	26%	18%	1%	2%	3%	3%	0%	0%	0%	1%	1%	20%	1.681
2018	25%	25%	15%	3%	4%	4%	2%	0%	0%	0%	1%	1%	20%	1.527
2019	24%	25%	11%	5%	5%	3%	3%	1%	3%	0%	1%	2%	19%	1.393
2020	24%	23%	9%	4%	5%	4%	2%	1%	2%	1%	1%	2%	22%	1.264
2021	25%	23%	11%	4%	4%	4%	2%	2%	2%	1%	1%	1%	19%	1.375

Fuente: CNMC

Nota 1: Se muestran los grupos con cuota superior al 1% en 2021.

Nota 2: El índice HHI se ha calculado con las cuotas de "otros" desglosadas por grupo empresarial. La cuota de los consumidores directos a mercado se ha considerada agregada, al no disponer de información desagregada de estos.

Tabla 15. Evolución de las cuotas de puntos de suministro en todo el mercado (libre + COR + consumidores directos a mercado) por grupo de comercialización por segmento industrial

	IBERDROLA	ENDESA	NATURGY	EDP	FENIE	AUDAX	ENI PLENITUDE NEXUS	ACCIONA	TOTALENERGIES	AXPO	FACTOR	OTROS	CONSUMIDOR DIRECTO	HHI
2011	37%	27%	18%	7%	0%	0%	0%	2%	0%	0%	0%	7%	0%	2.528
2012	36%	28%	18%	7%	0%	0%	0%	2%	0%	0%	0%	8%	0%	2.418
2013	34%	26%	17%	7%	1%	1%	0%	2%	1%	0%	1%	9%	0%	2.200
2014	34%	22%	17%	5%	2%	2%	0%	2%	1%	0%	1%	13%	0%	2.004
2015	33%	22%	16%	5%	2%	2%	0%	2%	1%	0%	1%	15%	0%	1.895
2016	34%	21%	15%	6%	2%	2%	0%	2%	1%	0%	1%	16%	0%	1.881
2017	33%	21%	16%	4%	3%	1%	0%	2%	1%	0%	1%	17%	0%	1.853
2018	32%	21%	13%	4%	4%	3%	2%	2%	2%	0%	1%	16%	0%	1.733
2019	33%	22%	9%	5%	3%	3%	3%	2%	1%	1%	1%	17%	1%	1.703
2020	33%	18%	9%	4%	2%	3%	2%	2%	1%	1%	1%	20%	1%	1.618
2021	34%	19%	11%	4%	3%	2%	2%	2%	1%	1%	1%	17%	1%	1.733

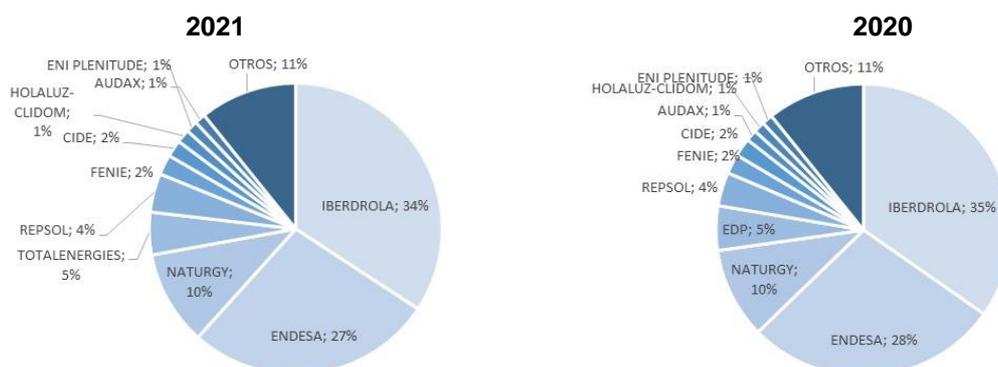
Fuente: CNMC

Nota 1: Se muestran los grupos con cuota superior al 1% en 2021.

Nota 2: El índice HHI se ha calculado con las cuotas de “otros” desglosadas por grupo empresarial. La cuota de los consumidores directos a mercado se ha considerada agregada, al no disponer de información desagregada de estos.

Estructura de mercado considerando únicamente el mercado libre

Gráfico 24. Cuota de puntos de suministro en mercado libre por grupo de comercialización



Fuente: CNMC

Tabla 16. Evolución de las cuotas de número de puntos de suministro en mercado libre por grupo de comercialización, incluido el consumo de los consumidores directos a mercado, en el segmento doméstico

	IBERDROLA	ENDESA	NATURGY	TOTAL ENERGIES	REPSOL	FENIE	CIDE	HOLALUZ CLIDOM	ENI	PLENITUDE	AUDAX	OTROS	HHI
2011	43%	25%	11%	0%	0%	0%	6%	0%	0%	0%	0%	15%	2.690
2012	45%	24%	13%	0%	0%	0%	4%	0%	0%	0%	0%	14%	2.824
2013	43%	28%	13%	0%	0%	1%	3%	0%	0%	0%	0%	12%	2.834
2014	42%	29%	13%	0%	0%	1%	3%	0%	0%	0%	0%	12%	2.799
2015	40%	30%	13%	0%	0%	1%	3%	0%	0%	0%	0%	12%	2.748
2016	39%	31%	13%	0%	0%	1%	3%	0%	0%	0%	0%	12%	2.680
2017	38%	30%	13%	0%	0%	2%	2%	1%	0%	0%	0%	13%	2.574
2018	37%	30%	12%	0%	0%	2%	2%	1%	0%	1%	1%	14%	2.483
2019	36%	30%	11%	0%	3%	2%	2%	1%	1%	1%	1%	13%	2.349
2020	35%	28%	10%	0%	4%	2%	2%	1%	1%	1%	1%	15%	2.197
2021	35%	28%	10%	5%	4%	2%	2%	2%	1%	1%	1%	10%	2.132

Fuente: CNMC

Nota 1: Se muestran los grupos con cuota superior al 1% en 2021.

Nota 2: El índice HHI se ha calculado con las cuotas de "otros" desglosadas por grupo empresarial. La cuota de los consumidores directos a mercado se ha considerada agregada, al no disponer de información desagregada de estos.

Tabla 17. Evolución del número de puntos de suministro en mercado libre (miles) por grupo de comercialización en el segmento doméstico

	IBERDROLA	ENDESA	NATURGY	TOTAL ENERGIES	REPSOL	FENIE	CIDE	HOLALUZ CLIDOM	ENI	PLENITUDE	AUDAX
2011	3.385	1.993	885	-	-	1	436	0	-	-	0
2012	4.491	2.444	1.262	-	-	25	428	0	-	-	2
2013	5.259	3.360	1.552	-	-	78	405	7	-	-	13
2014	5.847	4.057	1.845	-	-	135	401	38	1	-	25
2015	6.088	4.591	2.044	-	-	186	415	48	9	-	36
2016	6.220	4.966	2.127	-	-	227	415	68	27	-	41
2017	6.376	5.121	2.229	-	-	278	416	94	44	-	45
2018	6.410	5.195	2.157	3	0	328	400	135	64	-	119
2019	6.374	5.228	1.951	12	608	348	386	178	117	-	150
2020	6.305	5.052	1.806	17	681	377	374	222	185	-	194
2021	6.547	5.220	1.972	920	836	410	363	286	222	-	204

Fuente: CNMC

Nota: Grupos de comercialización con una cuota de los puntos de suministro en mercado libre superior al 1% en el segmento doméstico en 2021.

Tabla 18. Evolución del número de puntos de suministro en mercado libre (miles) por grupo de comercialización en el segmento pyme

	IBERDROLA	ENDESA	NATURGY	ENI PLENITUDE	AUDAX	FENIE	FACTOR	TOTAL ENERGIES	REPSOL	VISALIA	HOLALUZ CLIDOM	NEXUS
2011	234	288	147	-	1	1	14	-	-	-	0	11
2012	220	277	156	-	2	3	22	-	-	-	0	9
2013	203	270	142	-	11	7	29	-	-	-	0	9
2014	188	235	143	0	20	12	34	-	-	-	1	8
2015	187	224	136	3	17	17	30	-	-	-	3	8
2016	192	209	131	6	17	20	28	-	-	-	4	8
2017	192	198	134	8	14	24	21	0	-	-	5	9
2018	192	195	113	24	34	28	19	1	0	-	8	10
2019	191	197	83	36	36	27	20	5	20	1	10	14
2020	187	184	74	35	36	28	19	10	16	4	9	12
2021	202	186	91	33	31	30	19	16	14	10	10	9

Fuente: CNMC

Nota: Grupos de comercialización con una cuota de los puntos de suministro en mercado libre superior al 1% en el segmento pyme en 2021

Tabla 19. Evolución del número de puntos de suministro en mercado libre por grupo de comercialización en el segmento industrial

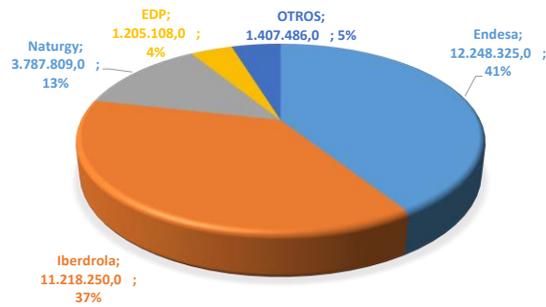
	IBERDROLA	ENDESA	NATURGY	EDP	FENIE	AUDAX	ENI PLENITUDE	NEXUS	ACCIONA	TOTAL ENERGIES	AXPO	FACTOR
2011	40.658	29.373	19.761	7.415	88	85	-	2.523	181	-	285	498
2012	38.996	30.095	19.104	7.860	526	219	-	1.903	503	-	495	165
2013	36.423	28.527	18.919	7.483	1.081	1.395	-	2.057	1.090	-	988	233
2014	37.405	24.448	18.305	5.986	1.758	2.625	17	2.370	691	-	1.209	689
2015	36.459	24.084	17.761	5.757	2.178	2.165	141	2.091	1.516	-	1.209	773
2016	37.212	23.489	16.662	6.117	2.402	1.810	358	1.829	1.574	-	902	893
2017	36.803	23.824	17.597	4.613	3.094	1.597	516	1.767	1.310	-	802	664
2018	36.219	23.397	14.245	4.477	4.156	3.224	2.170	2.139	1.688	117	627	740
2019	36.847	24.204	9.986	5.576	2.937	3.278	3.206	2.551	1.658	1.067	1.041	785
2020	38.737	21.509	10.838	4.642	2.866	3.166	2.311	2.341	1.258	1.553	1.579	821
2021	39.325	21.633	13.240	5.113	2.967	2.604	2.205	2.001	1.700	1.520	1.371	1.263

Fuente: CNMC

Nota: Grupos de comercialización con una cuota de los puntos de suministro en mercado libre superior al 1% en el segmento industrial en 2021

La distribución de electricidad

Gráfico 25. Cuotas de distribución de electricidad por número de puntos de suministro, en 2021.



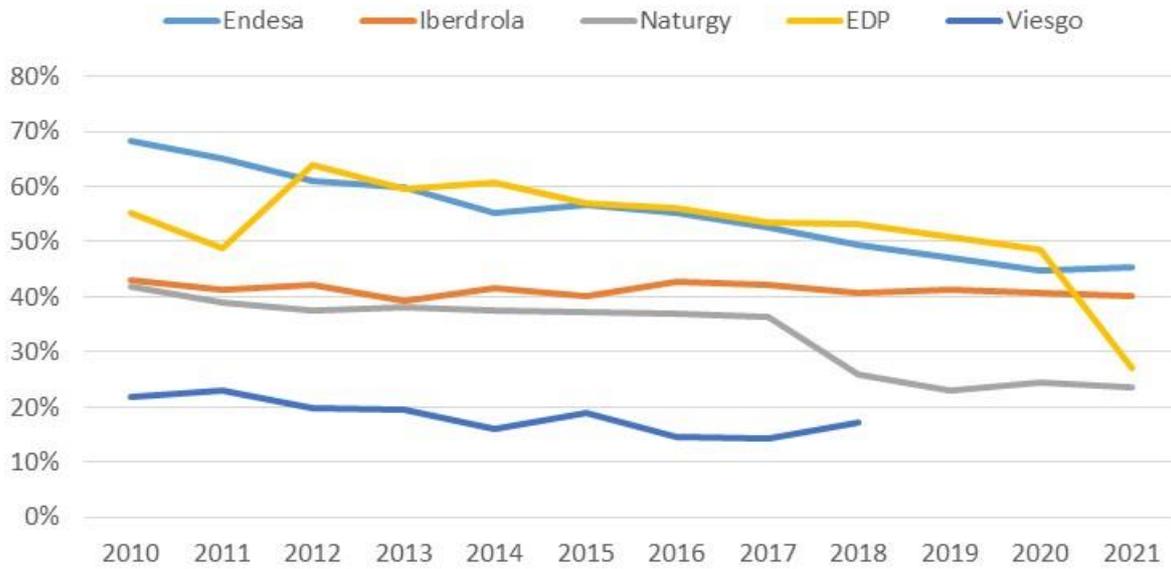
Fuente: CNMC

Gráfico 26. Distribuidor eléctrico con mayor cuota, en número de puntos de suministro por provincia en 2021



Fuente: CNMC

Gráfico 27. Evolución de la energía suministrada por los comercializadores libres en la red del distribuidor perteneciente a su grupo empresarial



Fuente: CNMC

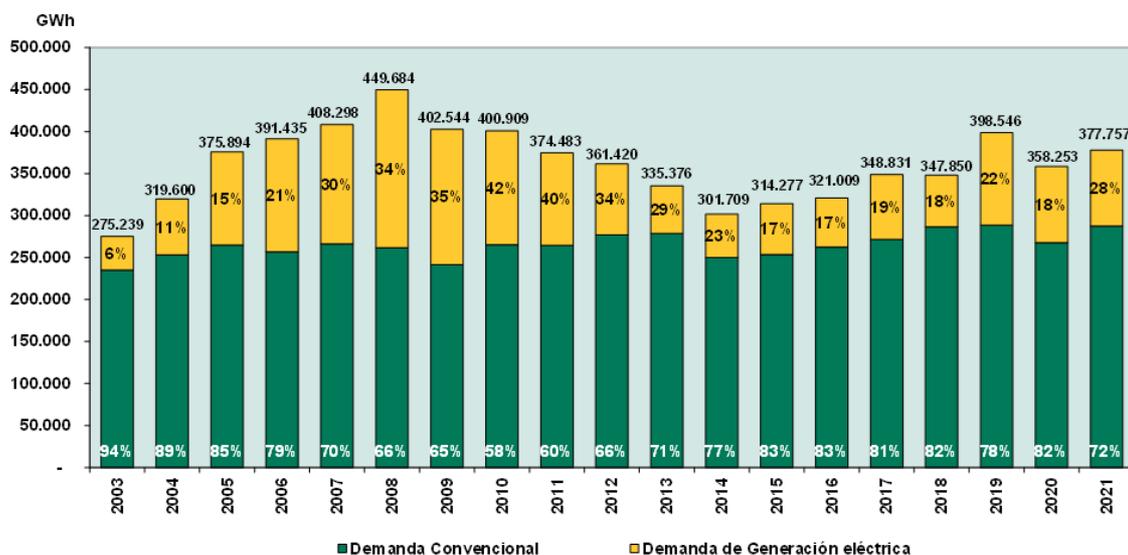
ANEXO II. DATOS ESTADÍSTICOS DEL MERCADO MINORISTA DE GAS

Evolución de la demanda de gas

Tabla 20. Consumo (MWh) y clientes por grupos tarifarios en 2021

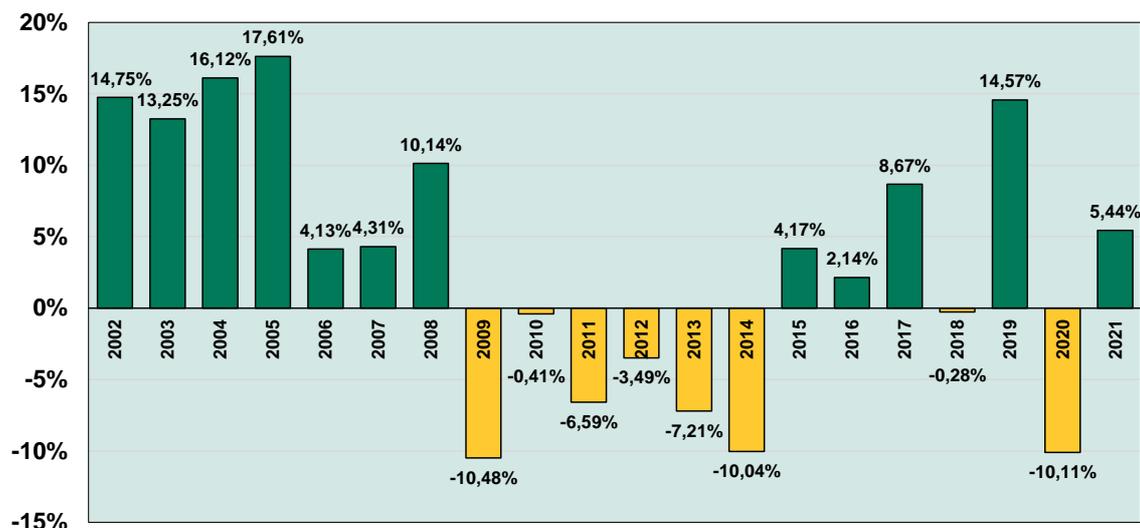
Grupos tarifarios	Consumo (MWh)	Clientes
P. Monocliente	11.901.302	1.231
RL01	12.907.081	4.456.215
RL02	26.570.424	2.887.206
RL03	4.611.303	383.358
RL04	8.617.060	50.619
RL05	2.233.775	3.292
RL06	1.991.192	416
RL07	2.278.254	69
RL08	19.085.157	728
RL09	27.860.309	338
RL10	43.014.798	271
RL11	194.463.686	119
RLPS01	253.376	107.723
RLPS02	459.026	44.220
RLPS03	99.548	8.755
RLPS04	101.128	840
RLPS05	280.728	193
RLPS06	71.222	38
RLPS07	71.824	16
RLPS08	91.821	6
RLTA5	935.202	721
RLTA6	1.939.238	824
RLTA7	5.045.340	699
RLTB5	7.365.820	16.615
RLTB6	3.260.840	1.859
RLTB7	2.247.231	394
TOTAL	377.756.685	7.966.765

Gráfico 28. Evolución de la demanda de gas natural desde el año 2003 hasta el año 2021



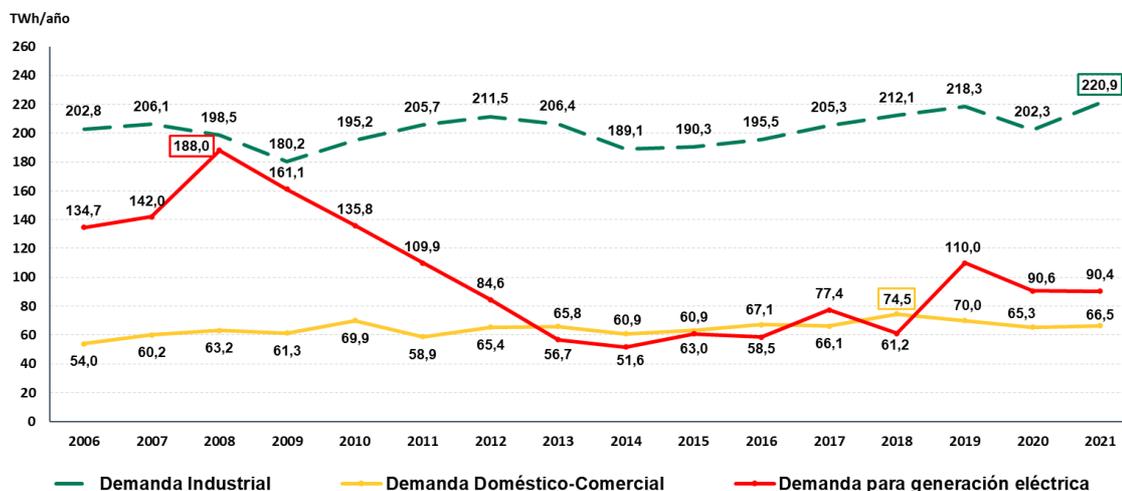
Fuente: CNMC

Gráfico 29. Variación anual de la demanda de gas en España (en términos porcentuales) desde 2002 hasta 2021



Fuente: CNMC

Gráfico 30. Evolución de la demanda de gas natural por segmento de consumo desde el año 2006 hasta el año 2021



Fuente: CNMC

Tabla 21. Consumo de gas natural en el año 2021 por grupos de consumo (MWh)

Cantidad suministrada por escalones de consumo. Año 2020	Total
3.1: Consumo inferior o igual a 5.000 kWh/año	10.831.822
3.2: Consumo superior a 5.000 kWh/año e inferior o igual a 50.000 kWh/año	27.188.967
3.3: Consumo superior a 50.000 kWh/año e inferior o igual a 100.000 kWh/año	1.665.741
3.4: Consumo superior a 100.000 kWh/año hasta 1 GWh	20.935.373
3.5: Consumo superior a 8 GWh/año	4.698.962
2.1: Consumo inferior o igual a 500.000 kWh/año	605.402
2.2: Consumo superior a 500.000 kWh/año e inferior o igual a 5 GWh/año	2.867.853
2.3: Consumo superior a 5 GWh/año e inferior o igual a 30 GWh/año	12.987.159
2.4: Consumo superior a 30 GWh/año e inferior o igual a 100 GWh/año	18.566.725
2.5: Consumo superior a 100 GWh/año e inferior o igual a 500 GWh/año	53.260.869
2.6: Consumo superior a 500 GWh/año	35.347.925
1.1: Consumo inferior o igual a 200 GWh/año	15.746.156
1.2: Consumo superior a 200 GWh/año e inferior o igual a 1.000 GWh/año	19.632.732
1.3: Consumo superior a 1.000 de GWh/año	116.387.371
Peaje temporal de Materia Prima	5.747.003
Planta satélite para un solo consumidor	11.783.287
TOTAL GENERAL 2020	358.253.347

Cantidad suministrada por escalones de consumo. Año 2021	Total
RL01: Consumo igual o inferior a 5.000 kWh/año	12.907.081
RL02: Consumo superior a 5.000 kWh/año e inferior o igual a 15.000 kWh/año	26.570.424
RL03: Consumo superior a 15.000 kWh/año e inferior o igual a 50.000 kWh/año	4.611.303
RL04: Consumo superior a 50.000 kWh/año e inferior o igual a 300.000 kWh/año	8.617.060
RL05: Consumo superior a 300.000 kWh/año e inferior o igual a 1,5 GWh/año	2.233.775
RLTA5: (presión > 4 bar) Consumo superior a 300.000 kWh/año e inferior o igual a 1,5 GWh/año	935.202
RLTB5: (presión ≤ 4 bar) Consumo superior a 300.000 kWh/año e inferior o igual a 1,5 GWh/año	7.365.820
RL06: Consumo superior a 1,5 GWh/año e inferior o igual a 5 GWh/año	1.991.192
RLTA6: (presión > 4 bar) Consumo superior a 1,5 GWh/año e inferior o igual a 5 GWh/año	1.939.238
RLTB6: (presión ≤ 4 bar) Consumo superior a 1,5 GWh/año e inferior o igual a 5 GWh/año	3.260.840
RL07: Consumo superior a 5 GWh/año e inferior o igual a 15 GWh/año	2.278.254
RLTA7: (presión > 4 bar) Consumo superior a 5 GWh/año e inferior o igual a 15 GWh/año	5.045.340
RLTB7: (presión ≤ 4 bar) Consumo superior a 5 GWh/año e inferior o igual a 15 GWh/año	2.247.231
RL08: Consumo superior a 15 GWh/año e inferior o igual a 50 GWh/año	19.085.157
RL09: Consumo superior a 50 GWh/año e inferior o igual a 150 GWh/año	27.860.309
RL10: Consumo superior a 150 GWh/año e inferior o igual a 500 GWh/año	43.014.798
RL11: Consumo superior a 500 GWh/año	194.463.686
RLPS: Consumo igual o inferior a 5.000 kWh/año y superior a 500 GWh/año	1.428.673
Planta satélite para un solo consumidor	11.901.302
TOTAL GENERAL 2021	377.756.685

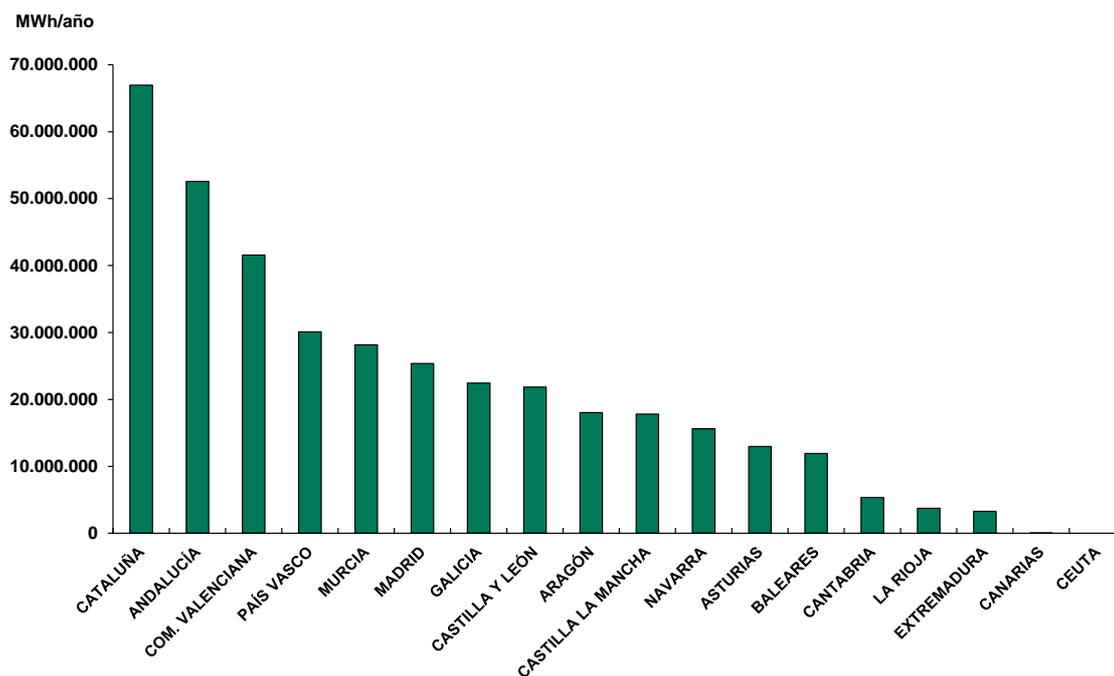
Fuente: CNMC

Tabla 22. Consumo de gas natural en el año 2021 por comunidad autónoma (MWh)

CCAA	TOTAL		Variación 2021 s/ 2020	
	2020	2021	ABS	%
ANDALUCÍA	53.749.751	52.579.973	-1.169.778	-2,2%
ARAGÓN	20.891.501	18.026.399	-2.865.102	-13,7%
ASTURIAS	12.023.129	12.981.489	958.360	8,0%
BALEARES	7.357.197	11.918.806	4.561.609	62,0%
CANARIAS	12.499	20.199	7.700	61,6%
CANTABRIA	5.058.932	5.347.175	288.243	5,7%
CASTILLA LA MANCHA	19.674.687	17.797.637	-1.877.050	-9,5%
CASTILLA Y LEÓN	21.475.099	21.855.267	380.168	1,8%
CATALUÑA	62.513.231	66.958.604	4.445.373	7,1%
CEUTA	-	-	-	
COM. VALENCIANA	37.994.142	41.580.552	3.586.410	9,4%
EXTREMADURA	2.972.692	3.282.190	309.498	10,4%
GALICIA	18.098.938	22.449.173	4.350.235	24,0%
LA RIOJA	3.067.558	3.728.341	660.783	21,5%
MADRID	22.988.841	25.370.273	2.381.432	10,4%
MELILLA	-	-	-	
MURCIA	30.709.385	28.153.128	-2.556.257	-8,3%
NAVARRA	12.390.712	15.628.178	3.237.466	26,1%
PAÍS VASCO	27.275.053	30.079.301	2.804.248	10,3%
TOTAL ESPAÑA	358.253.347	377.756.685	19.503.338	5,44%

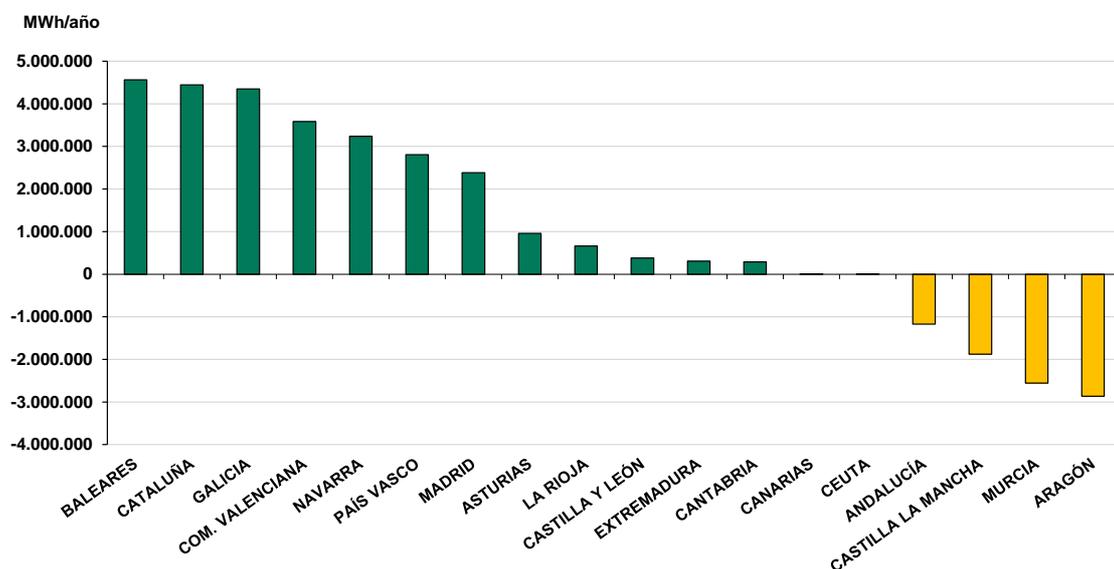
Fuente: CNMC

Gráfico 31. Consumo de gas natural por CC.AA. en el año 2021



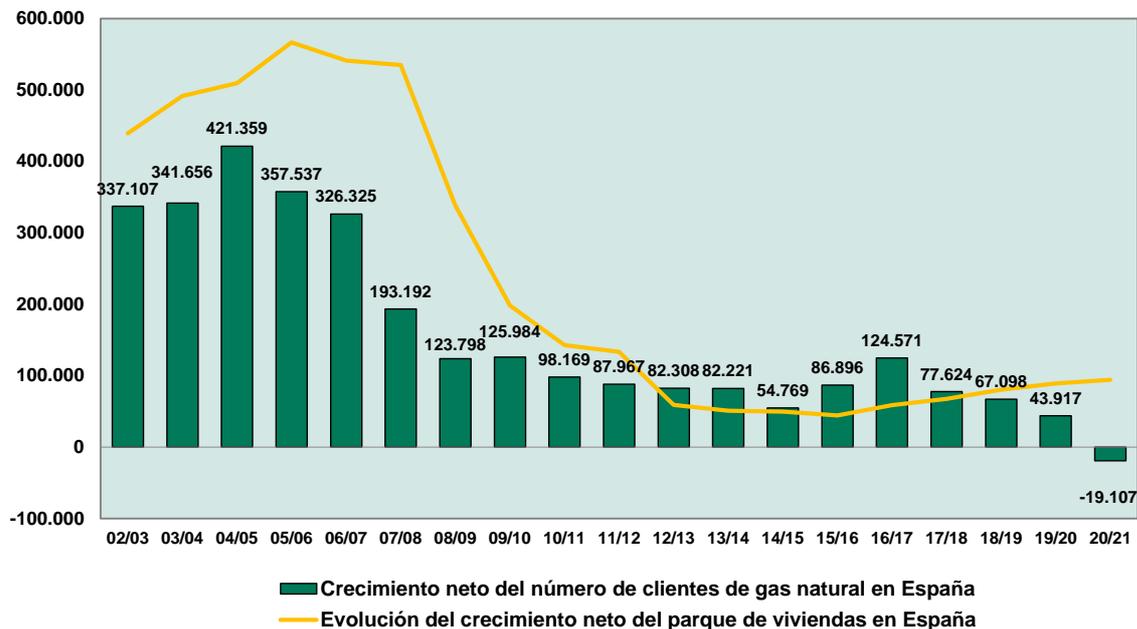
Fuente: CNMC

Gráfico 32. Variación del consumo de gas natural por CC.AA. en el año 2021



Fuente: CNMC

Gráfico 33. Evolución del crecimiento del número de clientes de gas natural y del parque de viviendas en España



Fuente: CNMC

Tabla 23. N.º de Clientes de gas natural a finales de año 2021. Diferenciando por grupos de consumo

Clientes por escalones de consumo. Año 2020	Total
3.1: Consumo inferior o igual a 5.000 kWh/año	4.602.007
3.2: Consumo superior a 5.000 kWh/año e inferior o igual a 50.000 kWh/año	3.297.594
3.3: Consumo superior a 50.000 kWh/año e inferior o igual a 100.000 kWh/año	26.705
3.4: Consumo superior a 100.000 kWh/año hasta 1 GWh	54.254
3.5: Consumo superior a 8 GWh/año	371
2.1: Consumo inferior o igual a 500.000 kWh/año	639
2.2: Consumo superior a 500.000 kWh/año e inferior o igual a 5 GWh/año	1.440
2.3: Consumo superior a 5 GWh/año e inferior o igual a 30 GWh/año	1.086
2.4: Consumo superior a 30 GWh/año e inferior o igual a 100 GWh/año	406
2.5: Consumo superior a 100 GWh/año e inferior o igual a 500 GWh/año	288
2.6: Consumo superior a 500 GWh/año	34
1.1: Consumo inferior o igual a 200 GWh/año	45
1.2: Consumo superior a 200 GWh/año e inferior o igual a 1.000 GWh/año	28
1.3: Consumo superior a 1.000 de GWh/año	69
Peaje temporal de Materia Prima	3
Planta satélite para un solo consumidor	903
TOTAL GENERAL 2020	7.985.872

Clientes por escalones de consumo. Año 2021	Total
RL01: Consumo igual o inferior a 5.000 kWh/año	4.456.215
RL02: Consumo superior a 5.000 kWh/año e inferior o igual a 15.000 kWh/año	2.887.206
RL03: Consumo superior a 15.000 kWh/año e inferior o igual a 50.000 kWh/año	383.358
RL04: Consumo superior a 50.000 kWh/año e inferior o igual a 300.000 kWh/año	50.619
RL05: Consumo superior a 300.000 kWh/año e inferior o igual a 1,5 GWh/año	3.292
RLTA5: (presión > 4 bar) Consumo superior a 300.000 kWh/año e inferior o igual a 1,5 GWh/año	721
RLTB5: (presión ≤ 4 bar) Consumo superior a 300.000 kWh/año e inferior o igual a 1,5 GWh/año	16.615
RL06: Consumo superior a 1,5 GWh/año e inferior o igual a 5 GWh/año	416
RLTA6: (presión > 4 bar) Consumo superior a 1,5 GWh/año e inferior o igual a 5 GWh/año	824
RLTB6: (presión ≤ 4 bar) Consumo superior a 1,5 GWh/año e inferior o igual a 5 GWh/año	1.859
RL07: Consumo superior a 5 GWh/año e inferior o igual a 15 GWh/año	69
RLTA7: (presión > 4 bar) Consumo superior a 5 GWh/año e inferior o igual a 15 GWh/año	699
RLTB7: (presión ≤ 4 bar) Consumo superior a 5 GWh/año e inferior o igual a 15 GWh/año	394
RL08: Consumo superior a 15 GWh/año e inferior o igual a 50 GWh/año	728
RL09: Consumo superior a 50 GWh/año e inferior o igual a 150 GWh/año	338
RL10: Consumo superior a 150 GWh/año e inferior o igual a 500 GWh/año	271
RL11: Consumo superior a 500 GWh/año	119
RLPS: Consumo igual o inferior a 5.000 kWh/año y superior a 500 GWh/año	161.791
Planta satélite para un solo consumidor	1.231
TOTAL GENERAL 2021	7.966.765

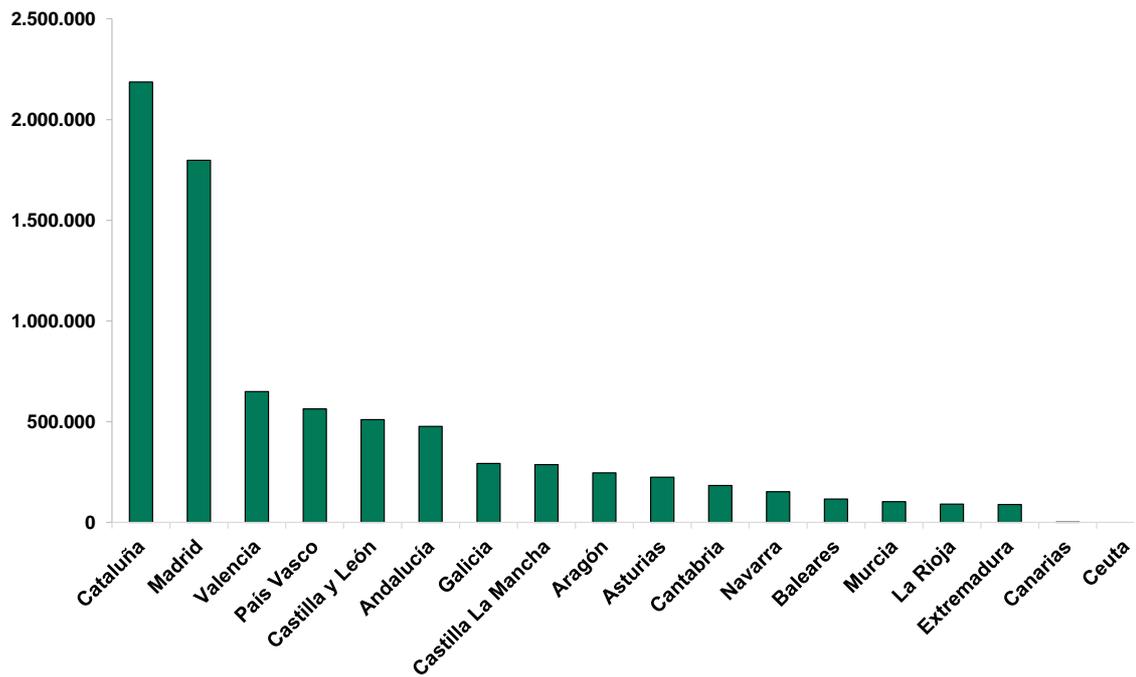
Fuente: CNMC

Gráfico 34. Consumo de gas natural por cliente del sector doméstico-comercial en el año 2021



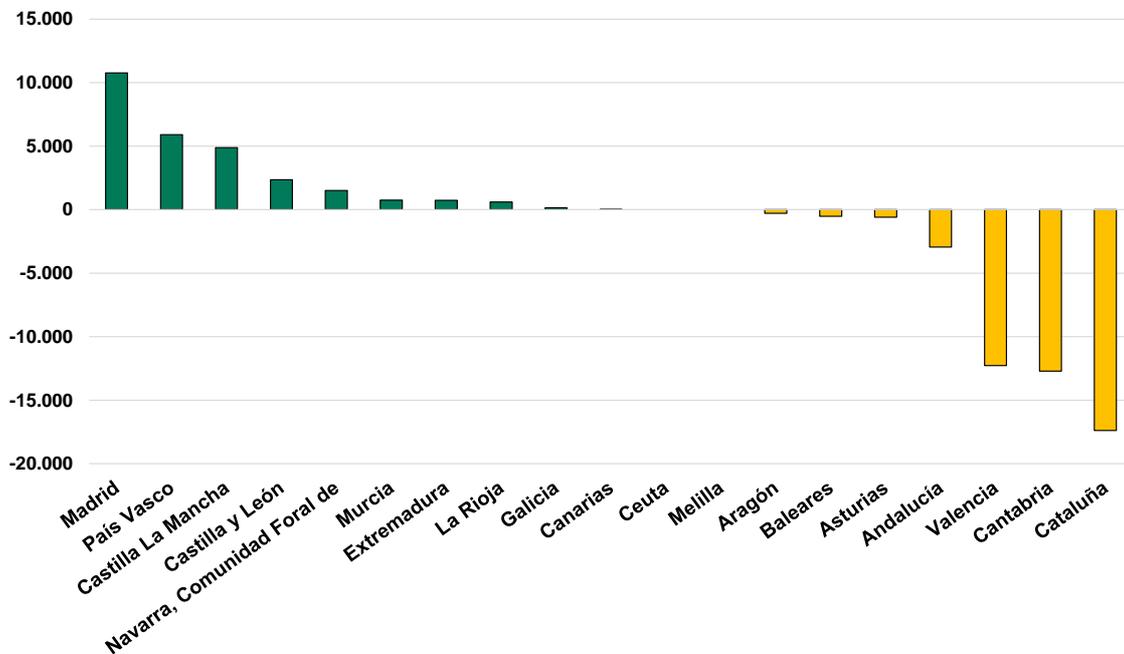
Fuente: CNMC

Gráfico 35. Número de clientes de gas natural por CC.AA. en el año 2021



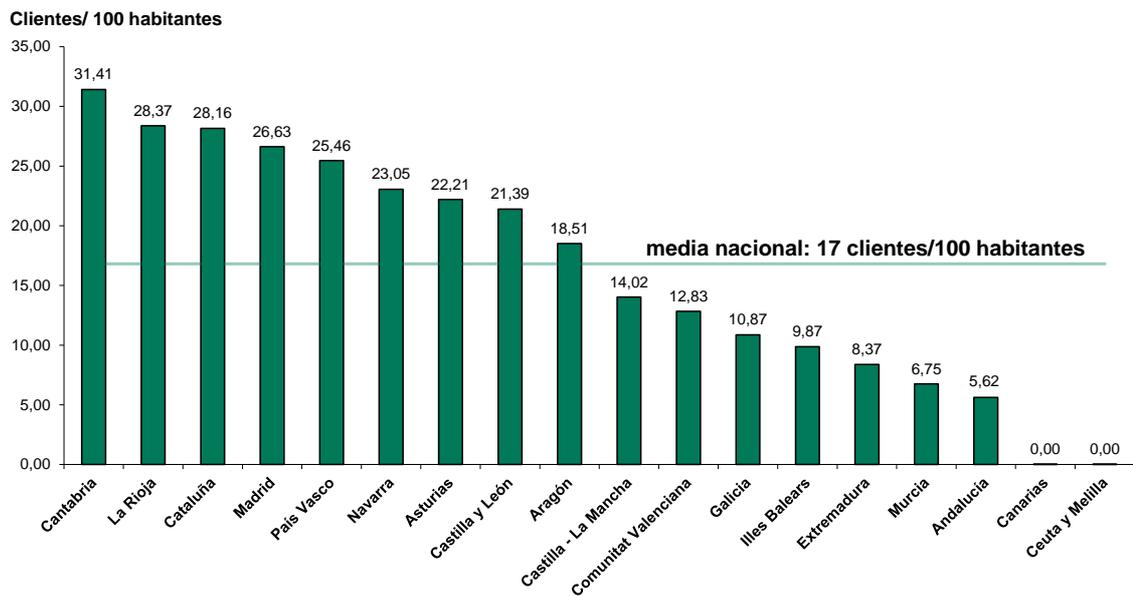
Fuente: CNMC

Gráfico 36. Crecimiento del número de clientes de gas natural por CC.AA. en el año 2021



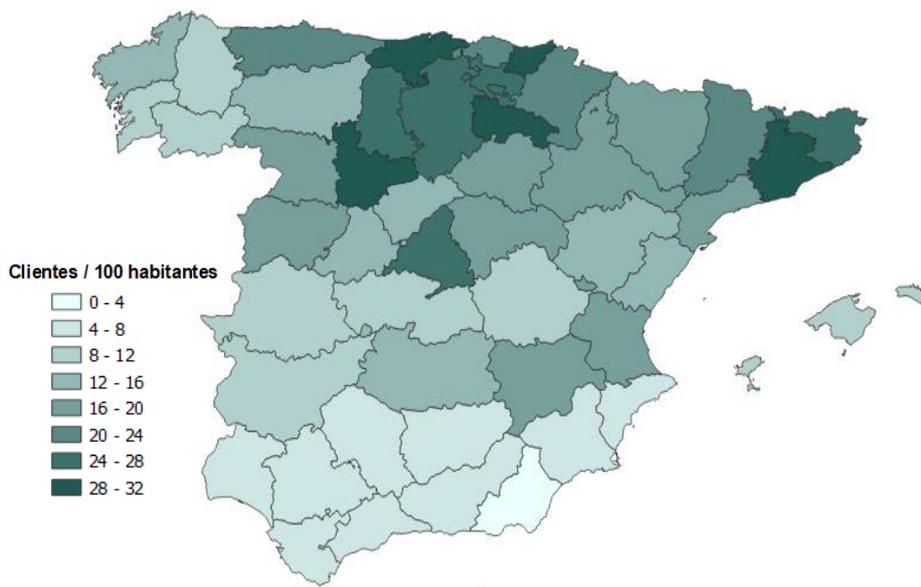
Fuente: CNMC

Gráfico 37. Número de clientes con suministro de gas natural por cada 100 habitantes, por Comunidad Autónoma a finales del año 2021



Fuente: CNMC

Gráfico 38. Número de clientes con suministro de gas natural por provincias a finales del año 2021 y ratio clientes/100 habitantes



Fuente: CNMC

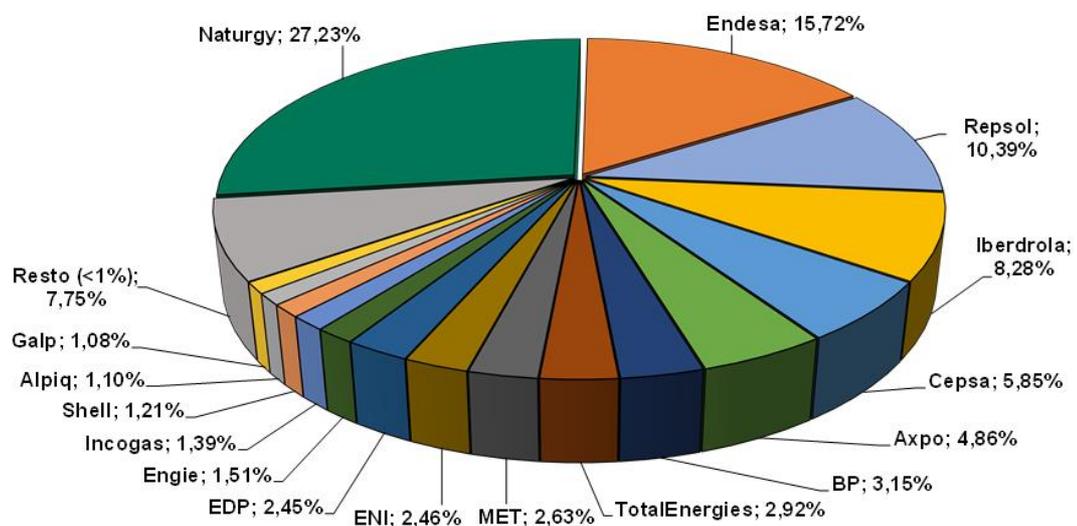
Evolución de la comercialización de gas

Tabla 24. Evolución del número de comercializadores activos en el mercado minorista, por segmentos de consumidores

Número de comercializadores	Segmento para generación eléctrica mediante CTCC	Segmento industrial	Segmento Doméstico Comercial	Total
2012	11	22	20	37
2013	11	21	20	35
2014	12	22	25	41
2015	11	25	33	50
2016	11	33	42	56
2017	8	38	60	65
2018	12	49	68	78
2019	12	52	85	94
2020	15	71	109	122
2021	12	80	112	126

Fuente: CNMC

Gráfico 39. Cuotas de mercado por volumen de ventas finales de gas natural en el año 2021



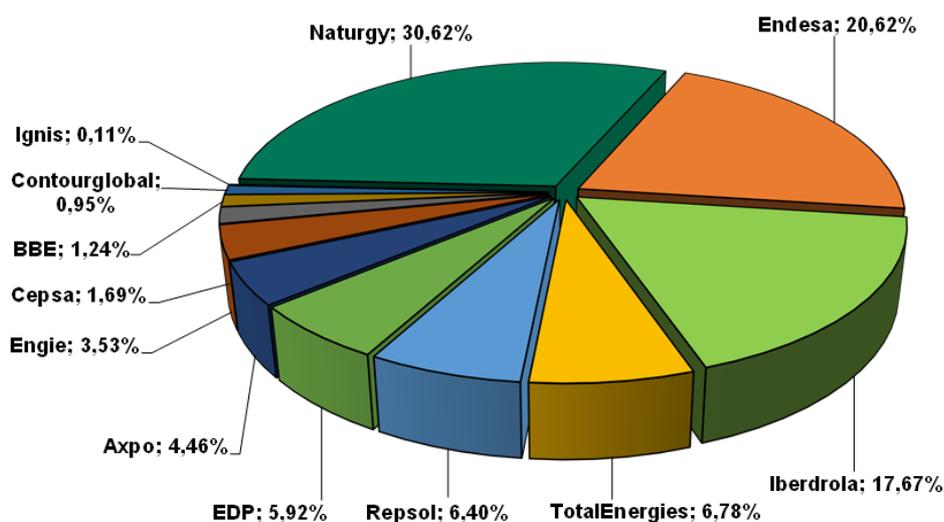
Fuente: CNMC

Tabla 25. Variación de cuota en el mercado por volumen de ventas de gas natural en 2021

Ventas por grupo comercializador	2020 (%)	2021 (%)	Diferencia interanual
Naturgy	21,96%	27,23%	5,28%
Endesa	14,73%	15,72%	0,99%
Repsol	12,25%	10,39%	-1,86%
Iberdrola	8,67%	8,28%	-0,38%
Cepsa	6,14%	5,85%	-0,30%
Axpo	5,46%	4,86%	-0,59%
BP	4,26%	3,15%	-1,11%
TotalEnergies	0,02%	2,92%	2,90%
MET	2,60%	2,63%	0,03%
ENI	0,21%	2,46%	2,25%
EDP	4,18%	2,45%	-1,73%
Engie	2,40%	1,51%	-0,89%
Incogas	1,11%	1,39%	0,28%
Shell	1,75%	1,21%	-0,54%
Alpiq	1,06%	1,10%	0,05%
Galp	1,76%	1,08%	-0,68%
Resto (<1%)	11,46%	7,75%	-3,70%
Total (MWh)	358.253.347	377.756.685	19.503.338
HHI	1.070	1.271	201

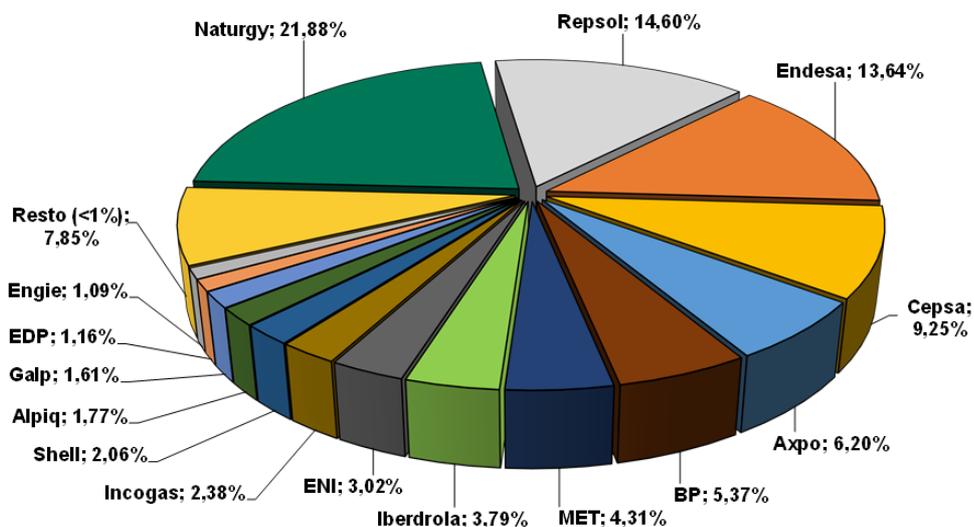
Fuente: CNMC

Gráfico 40. Cuotas de mercado por volumen de ventas finales de gas natural para generación eléctrica en el año 2021



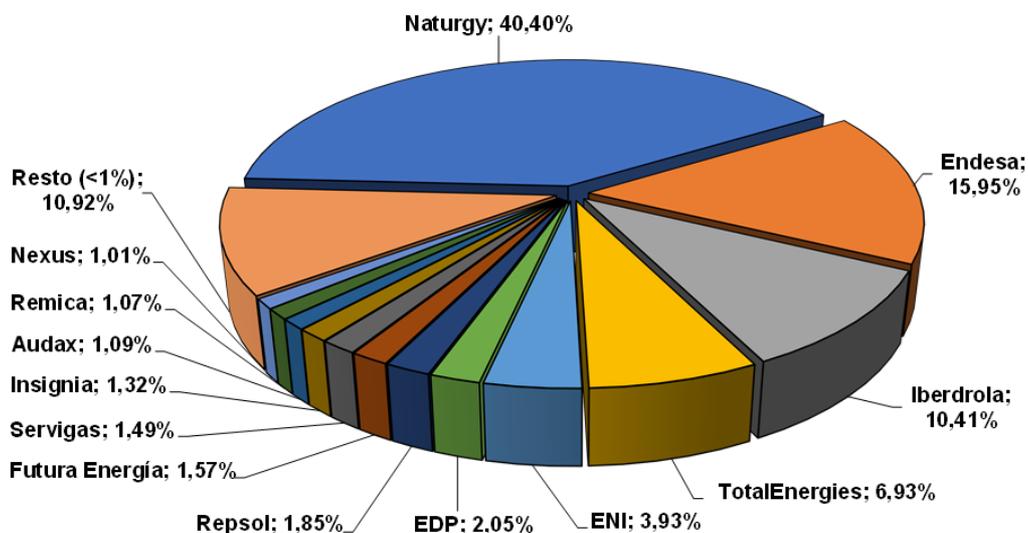
Fuente: CNMC

Gráfico 41. Cuotas de mercado por volumen de ventas finales de gas natural para el sector industrial en el año 2021



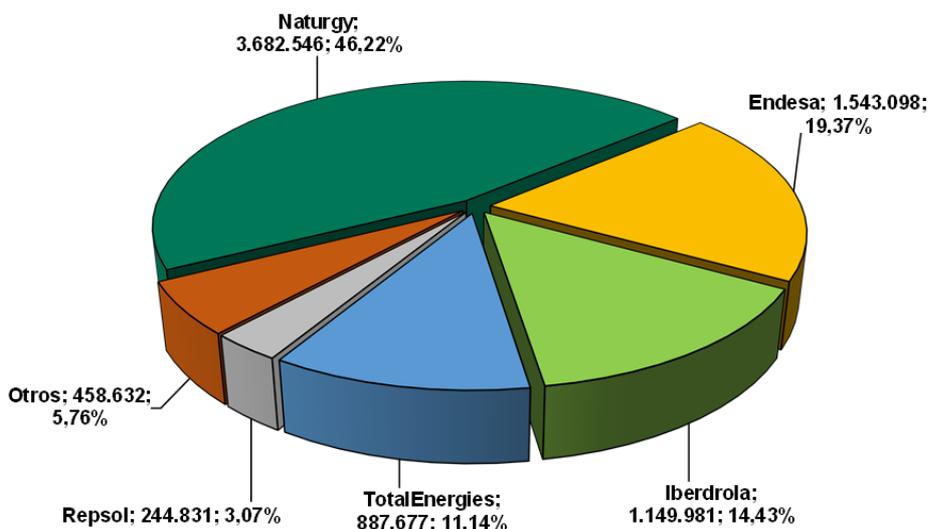
Fuente: CNMC

Gráfico 42. Cuotas de mercado por volumen de ventas finales de gas natural para el sector doméstico-comercial en el año 2021



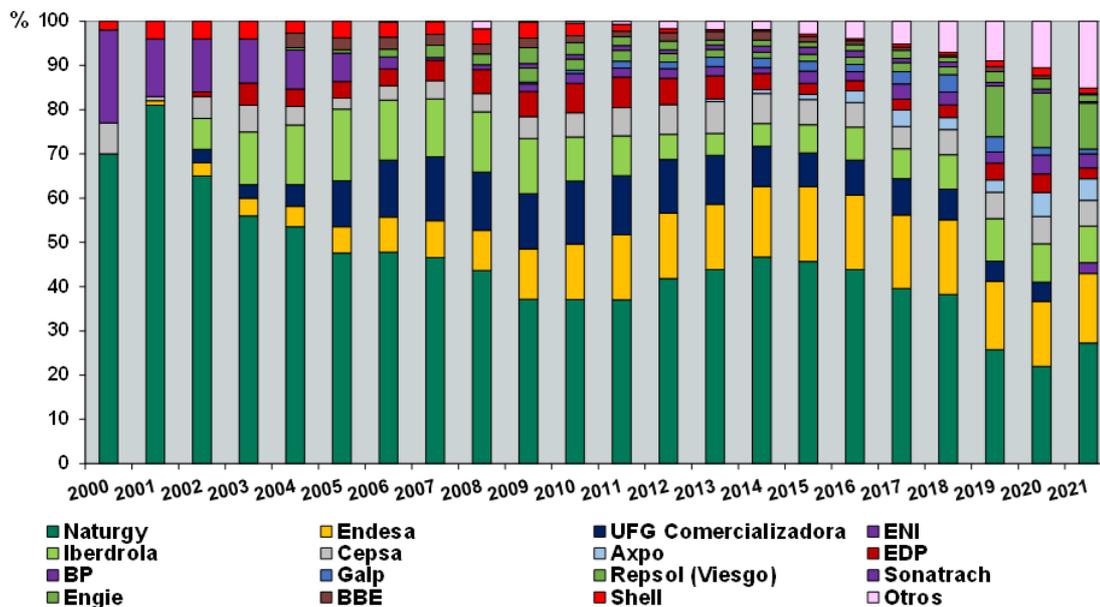
Fuente: CNMC

Gráfico 43. Cuotas de mercado por número de clientes de gas natural, en el año 2021



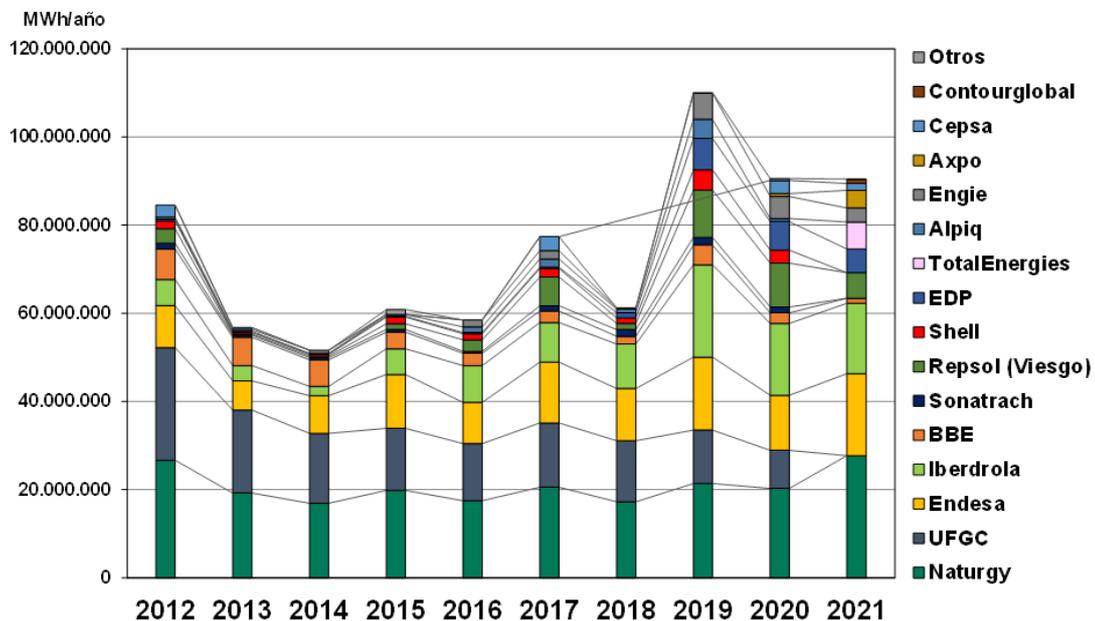
Fuente: CNMC

Gráfico 44. Evolución de las cuotas de mercado minorista del gas natural por empresa comercializadora desde el año 2000 hasta el año 2021



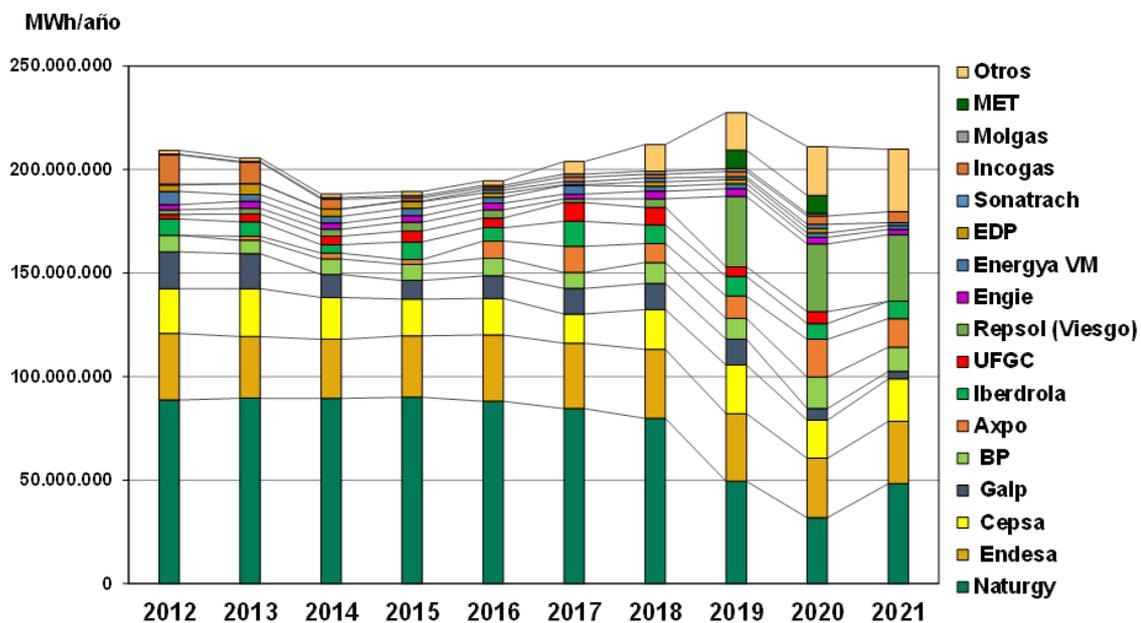
Fuente: CNMC

Gráfico 45. Evolución de las cuotas de mercado minorista del gas natural para el segmento para generación eléctrica por empresas desde el año 2012 hasta el año 2021



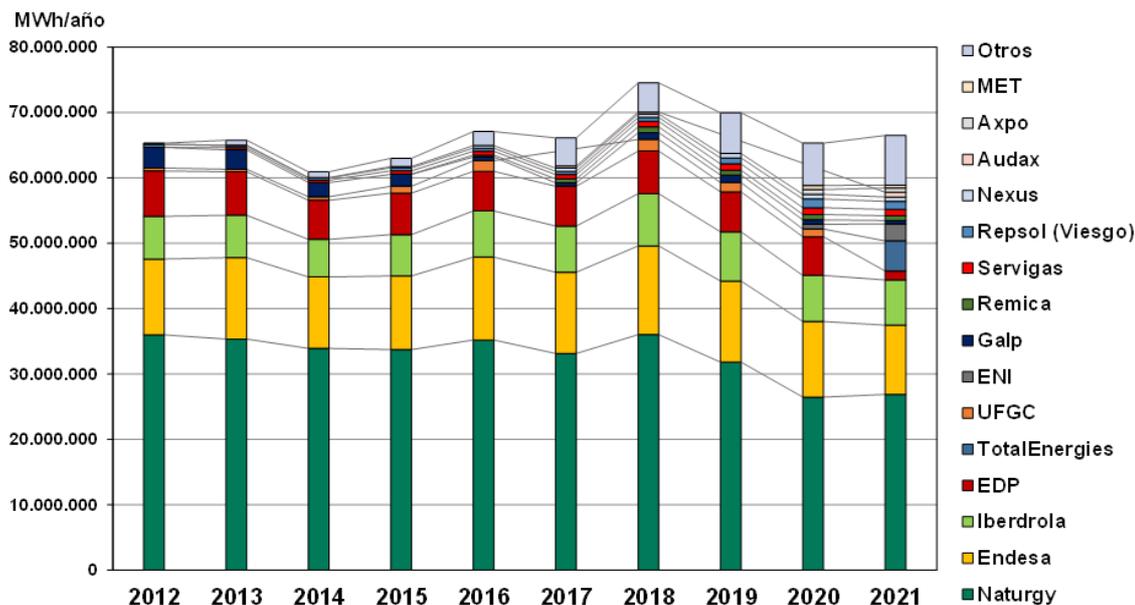
Fuente: CNMC

Gráfico 46. Evolución de las cuotas de mercado minorista del gas natural para el segmento industrial por empresas desde el año 2012 hasta el año 2021



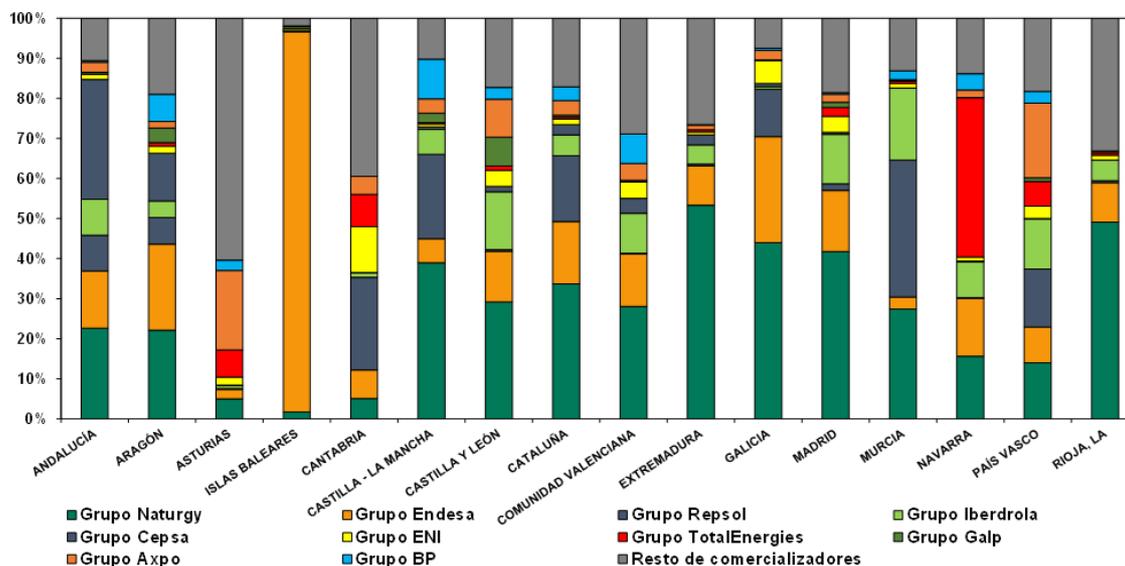
Fuente: CNMC

Gráfico 47. Evolución de las cuotas de mercado minorista del gas natural para el segmento doméstico comercial por empresas desde el año 2012 hasta el año 2021



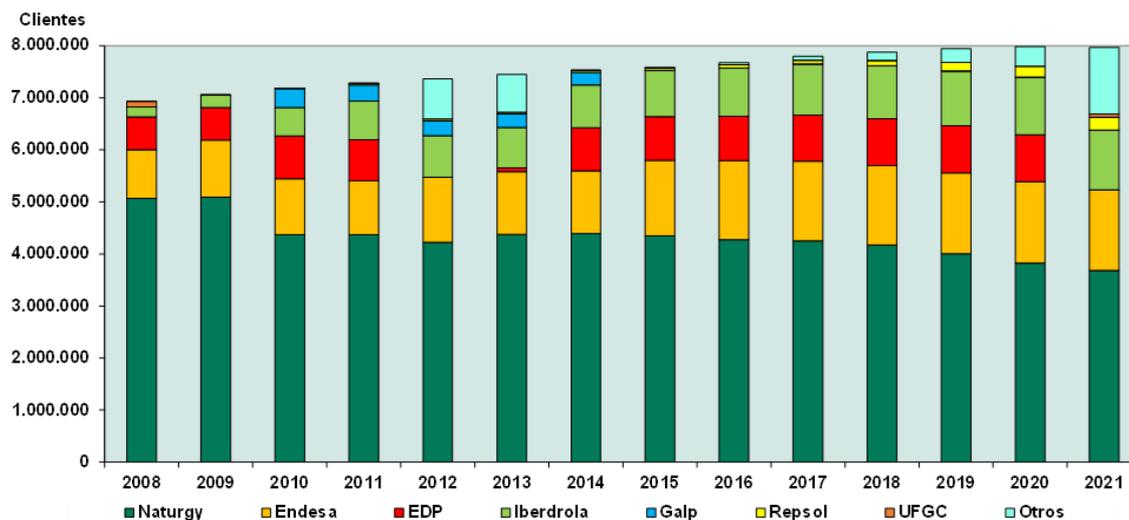
Fuente: CNMC

Gráfico 48. Cuotas de ventas de gas natural en el año 2021, por comercializadora



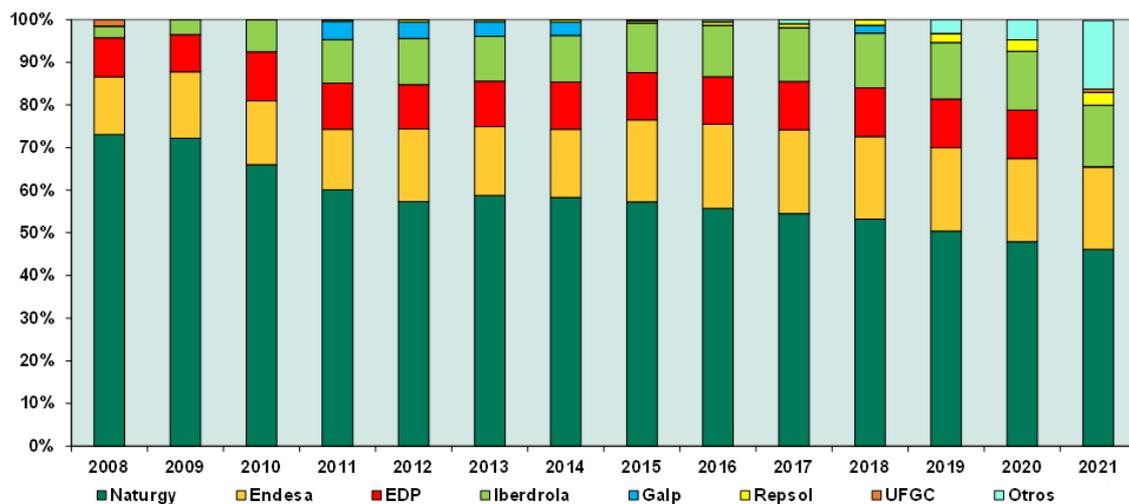
Fuente: CNMC

Gráfico 49. Evolución del número de clientes por grupos empresariales, desde el año 2008 hasta el año 2021



Fuente: CNMC

Gráfico 50. Evolución de las cuotas por número de clientes desde el año 2008 hasta el año 2021



Fuente: CNMC

Gráfico 51. Evolución de las cuotas por número de clientes y segmentos de mercado en 2021

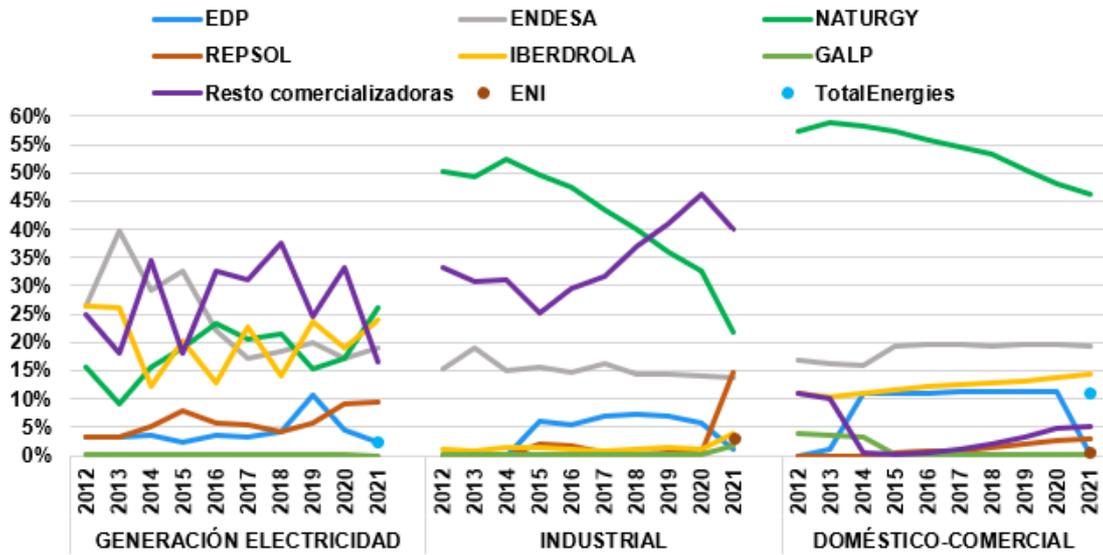
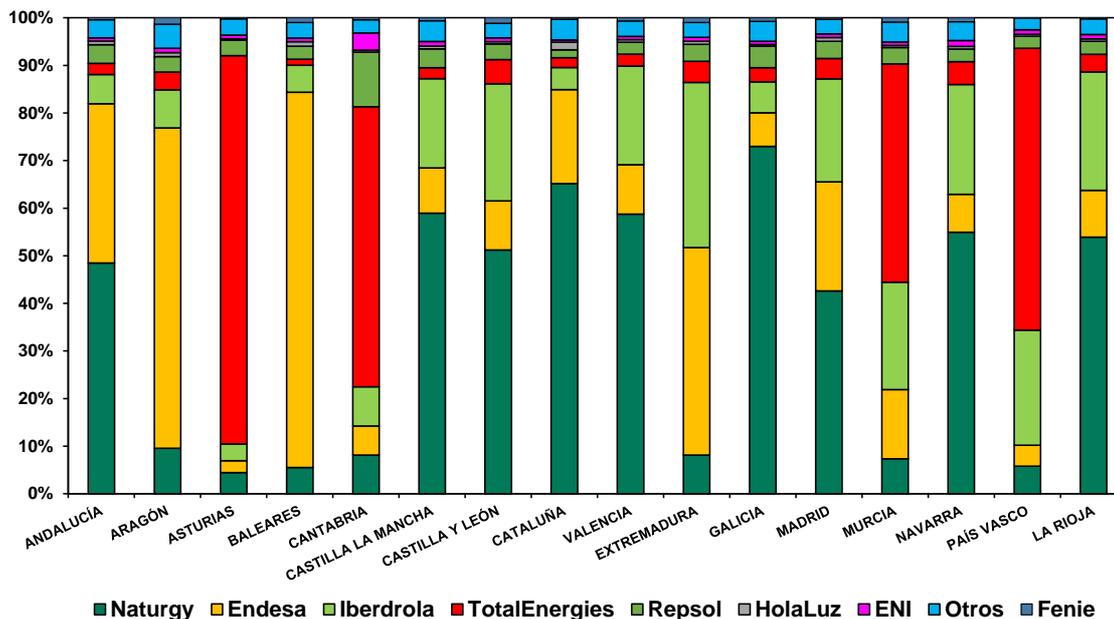


Gráfico 52. Grupo empresarial con mayor número de clientes de gas, por provincia



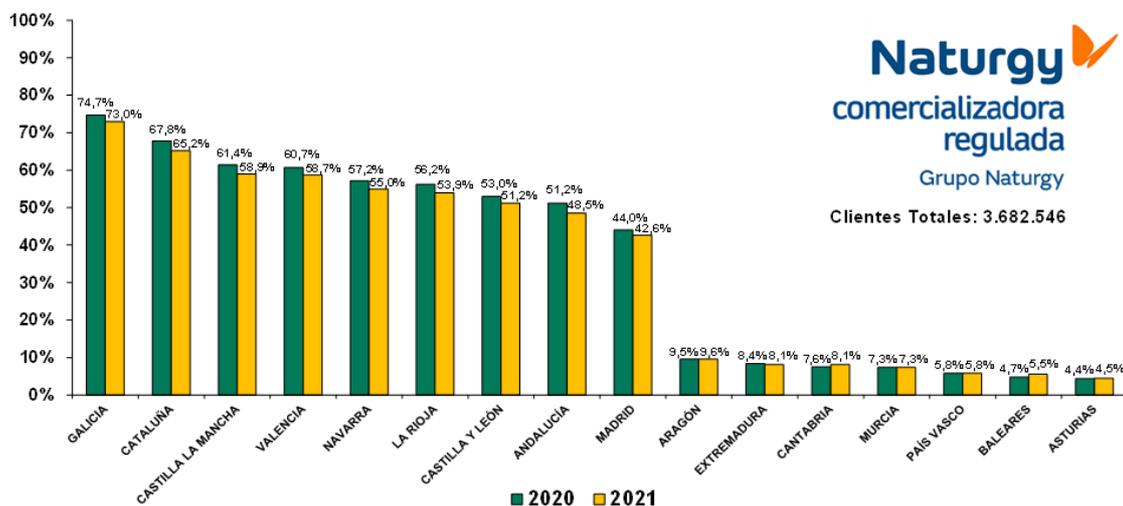
Fuente: CNMC

Gráfico 53. Cuotas de mercado por número clientes de gas natural a 31 de diciembre de 2021, por Comunidad Autónoma y comercializadora.



Fuente: CNMC

Gráfico 54. Cuotas de mercado por número clientes de gas natural y C.C.A.A. a 31 de diciembre de 2021 del grupo Naturgy.



Fuente: CNMC

Gráfico 55. Cuotas de mercado por número clientes de gas natural a 31 de diciembre de 2021 del grupo Endesa.

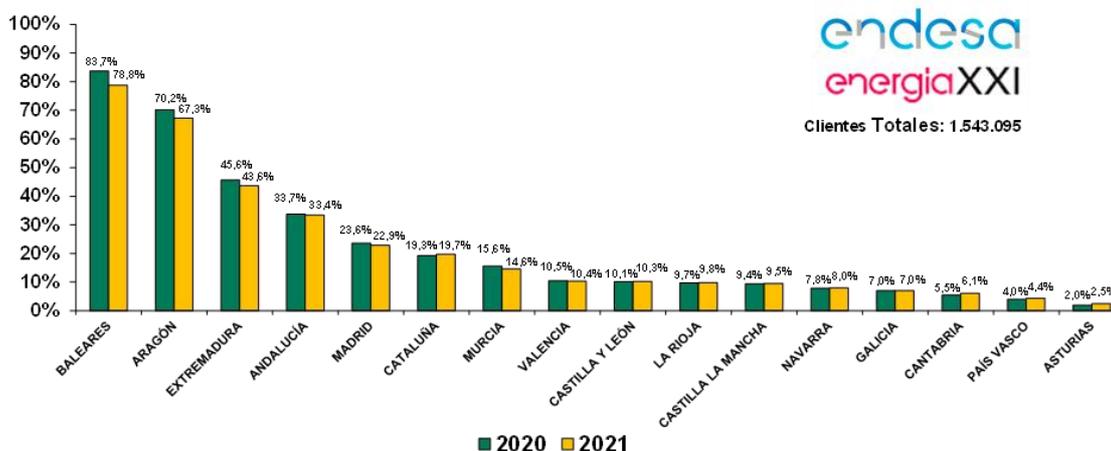


Gráfico 56. Cuotas de mercado por número clientes de gas natural a 31 de diciembre de 2021 del grupo Iberdrola.

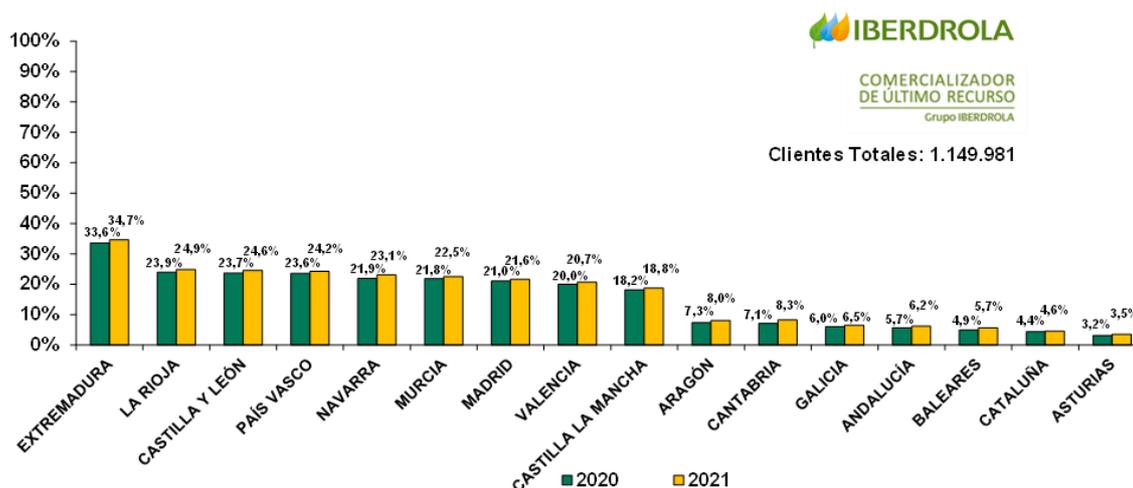
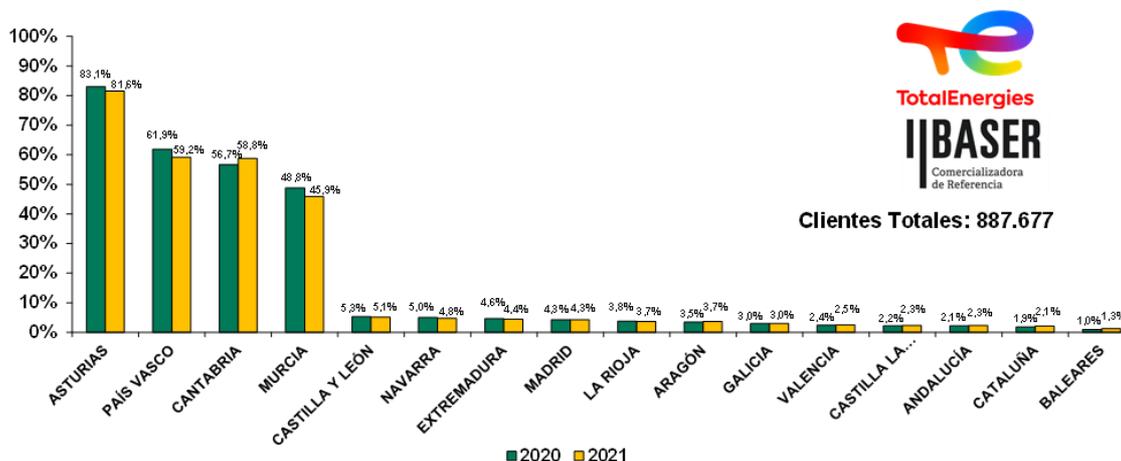
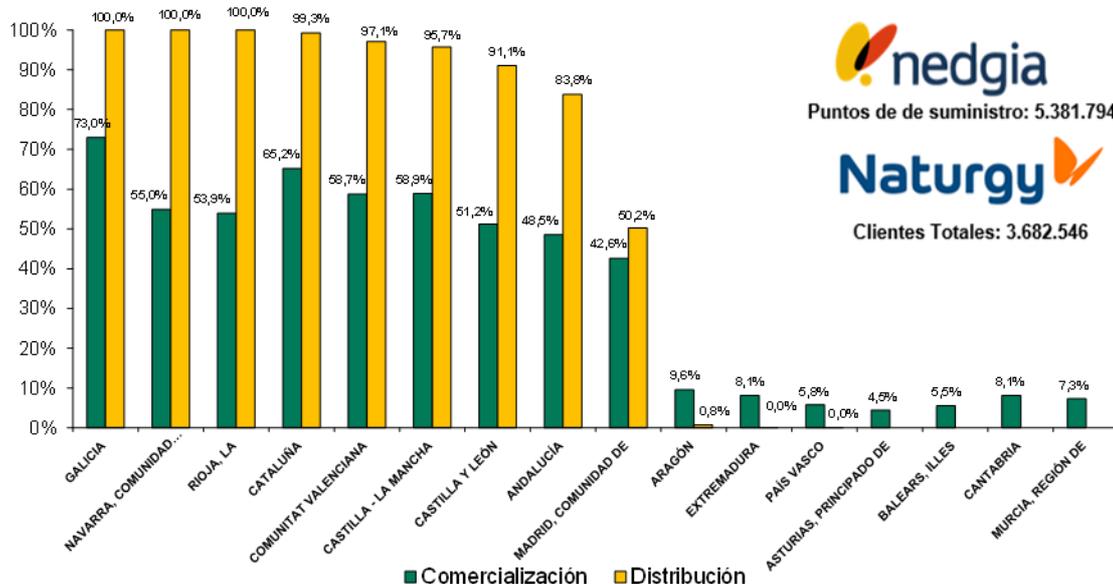


Gráfico 57. Cuotas de mercado por número clientes de gas natural a 31 de diciembre de 2021 del grupo EDP



Fuente: CNMC

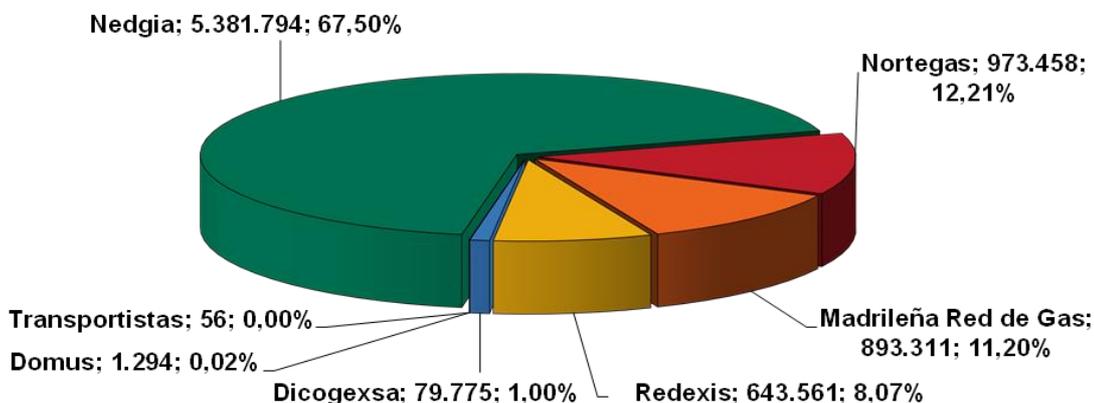
Gráfico 58. Cuotas de mercado por número clientes y redes de distribución de gas natural a 31 de diciembre de 2021 del grupo Naturgy



Fuente: CNMC

La distribución de gas

Gráfico 59. Cuotas de mercado por número de puntos de suministro, en el año 2021.



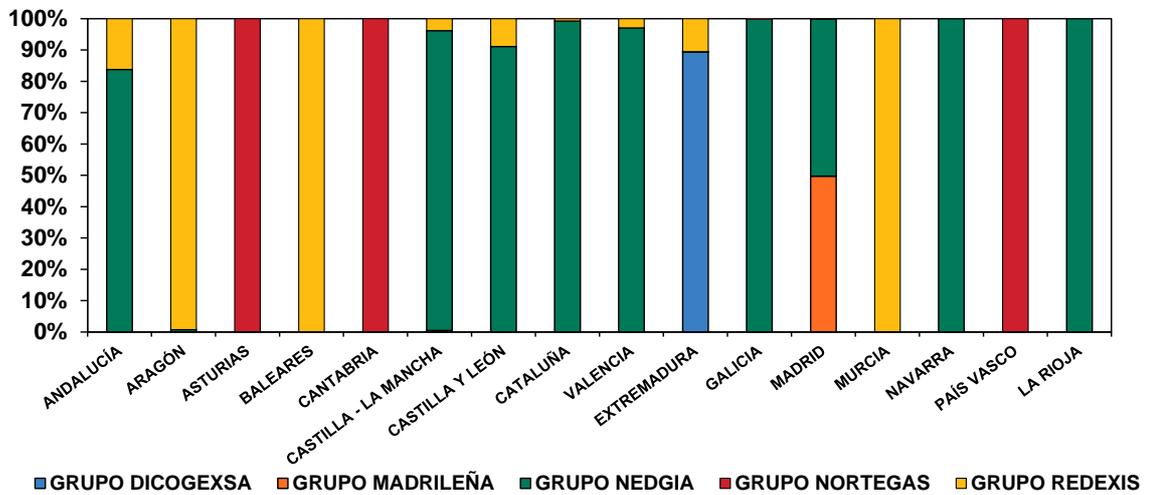
Fuente: CNMC

Gráfico 60. Grupo distribuidor con mayor número de puntos de suministro, por provincia en 2021



Fuente: CNMC

Gráfico 61. Cuotas de mercado por número de puntos de suministro de gas natural a 31 de diciembre de 2021, por Comunidad Autónoma y distribuidor



Fuente: CNMC

ANEXO III. EVOLUCIÓN DE LOS PRECIOS DE ELECTRICIDAD Y GAS

Precio medio del suministro eléctrico

Tabla 26. Precios medios finales (€/MWh), impuestos incluidos, según el tipo de consumidor según información de facturación declarada por las comercializadoras

AÑO	Doméstico P<=10 kW PVPC(*)	Doméstico Mercado libre	PYME Mercado libre	Industrial Mercado libre
2015	237	257	199	122
2016	215	254	186	111
2017	236	257	180	113
2018	240	264	181	119
2019	224	269	189	119
2020	203	272	187	106
2021	285	259	190	158

Fuente: CNMC

Los tipos de consumidores han sido adaptados según la nueva estructura de tarifas de acceso vigente desde el 1 de junio de 2021.

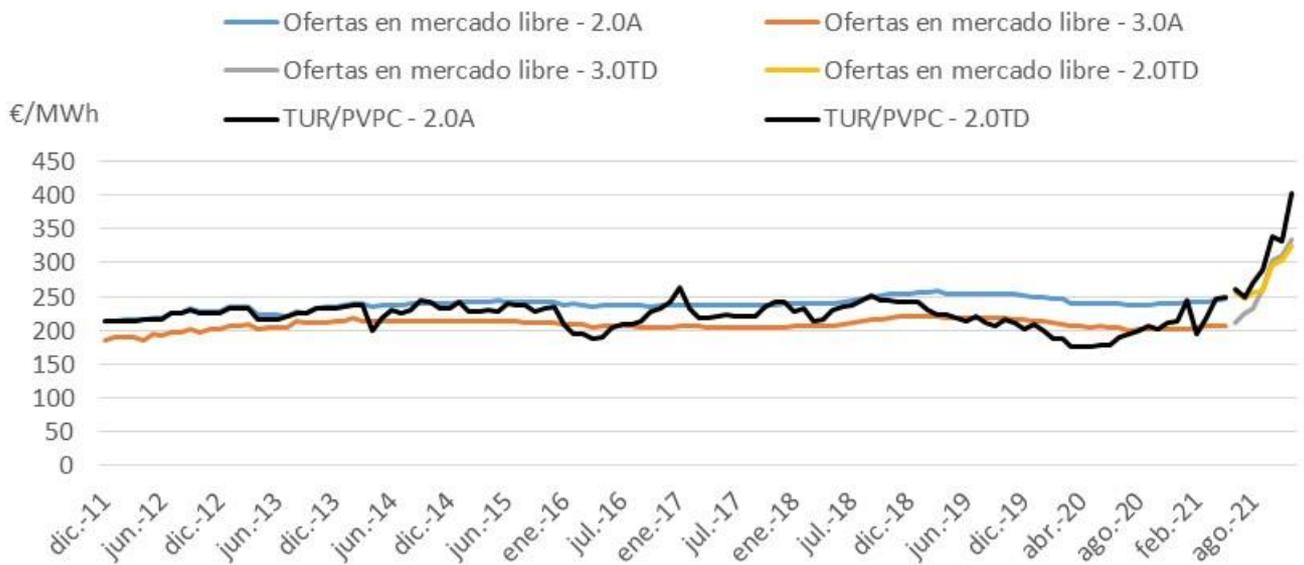
(*) Consumidor medio con consumo anual de 2,5 MWh y potencia contratada de 4,2 kW en peaje de acceso 2.0A y consumo anual de 2,9 MWh y potencia de 4,6 kW en peaje de acceso 2.0 DHA, ponderados considerando un consumo del 80% para peaje de acceso 2.0A hasta 2020. En 2021 se usa la misma ponderación hasta el 1 de junio y a partir de ahí el nuevo peaje 2.0TD, considerando en ambos casos un consumidor medio con consumo anual de 2,6 MWh y potencia contratada 4,3 kW. Datos de consumo de acuerdo con Circular 2/2005. Datos de potencia de acuerdo con liquidaciones de peajes aportados por las distribuidoras a esta Comisión (SINCRO).

Gráfico 62. Desglose de los precios medios finales (€/MWh) en mercado libre según el tipo de consumidor (impuestos incluidos)



Fuente: CNMC

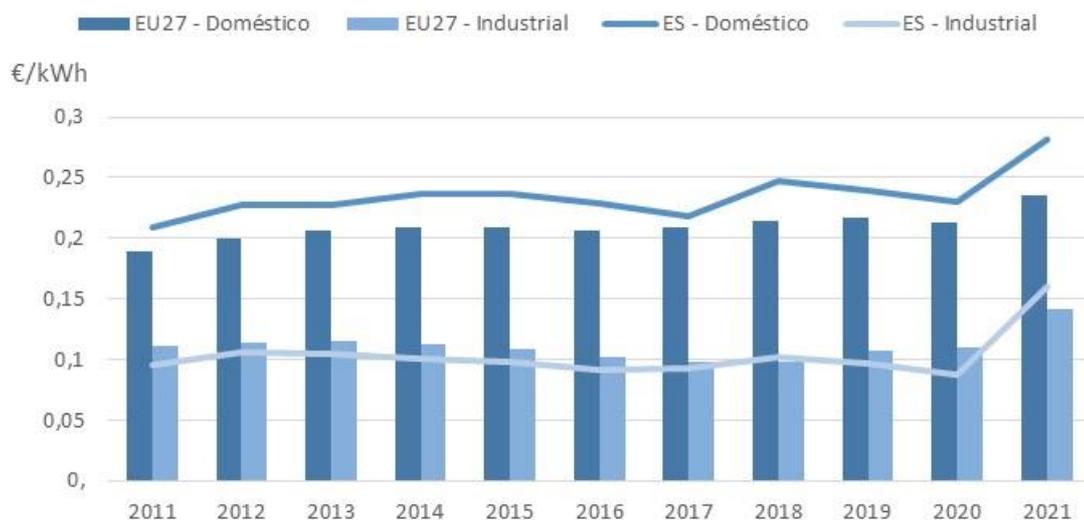
Gráfico 63. Evolución del precio medio anual (€/MWh) de las ofertas eléctricas sin servicios adicionales publicadas en el comparador de ofertas de energía de la CNMC (con impuestos)



Fuente: Comparador de ofertas de la CNMC

Comparativa europea de precios minoristas de electricidad

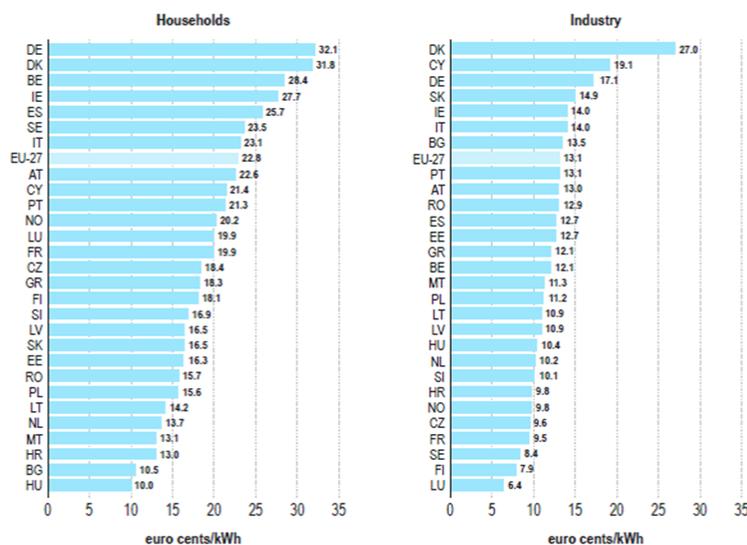
Gráfico 64. Precios finales de electricidad en los segmentos doméstico e industrial en la UE. Impuestos incluidos



Fuente: Eurostat

Nota: Se muestran los siguientes tipos de consumidor: doméstico con consumo anual en la banda 2.500 – 5.000 kWh e industrial con consumo anual en la banda 20 – 70 GWh.

Gráfico 65. Comparativa de precios finales de electricidad en los segmentos doméstico e industrial en la UE en el año 2021. Impuestos incluidos



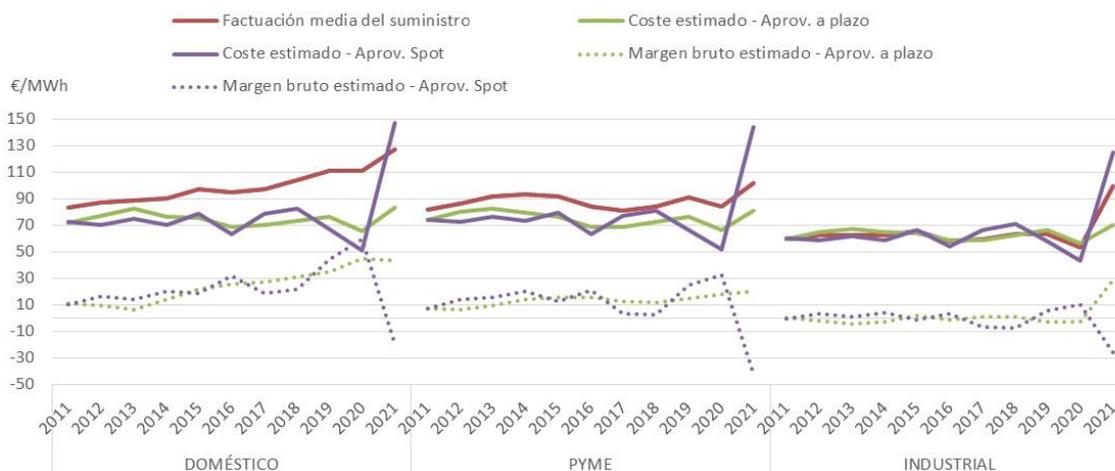
Fuente: ACER

Estimación del margen de comercialización de electricidad en el mercado libre

Márgenes brutos estimados de la actividad de comercialización en el mercado libre

Márgenes brutos estimados para el conjunto de la comercialización libre

Gráfico 66: Evolución de precios anuales facturados y márgenes brutos para el conjunto de comercializadoras en mercado libre, según referencia de aprovisionamiento y por segmento de consumo



Fuente: CNMC

Nota: Se muestra en el gráfico el coste estimado de aprovisionamiento en el mercado a plazo correspondiente a la referencia denominada en la metodología del Informe de supervisión del mercado minorista de 2019 “Cobertura a plazo ponderada”, ya que proporciona un rango más amplio de estimaciones de aprovisionamiento que la referencia denominada “Cobertura a plazo dinámica” al ser esta última una referencia más cercana al aprovisionamiento en el mercado spot.

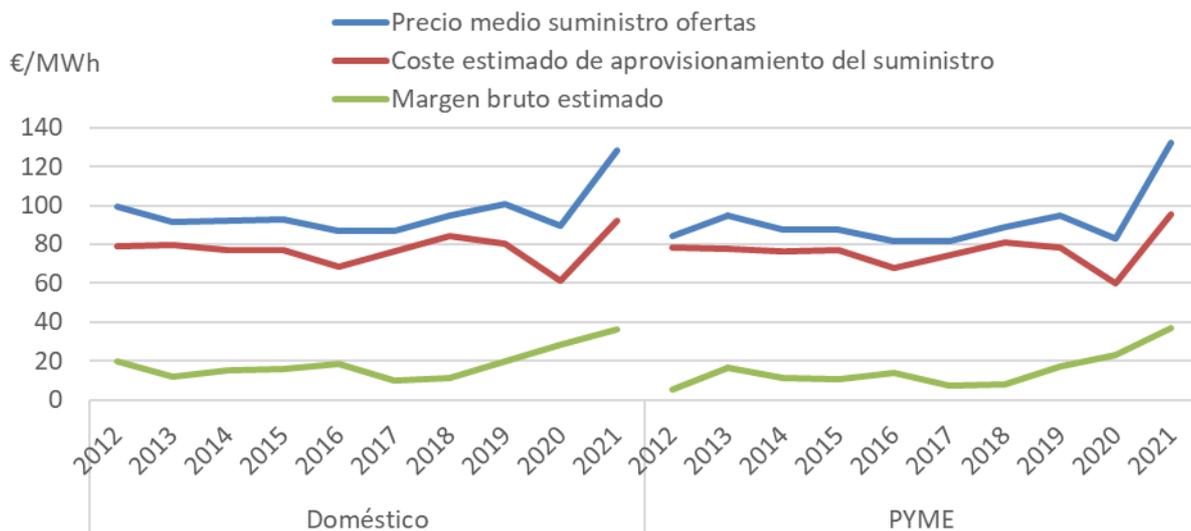
Tabla 27. Márgenes brutos estimados para el conjunto de comercializadora en mercado libre, según referencia de aprovisionamiento (spot – a plazo) y segmento de consumo. €/MWh

	Doméstico	Pyme	Industrial
2011	10 – 11	8 – 7	-1 – 0
2012	16 – 10	14 – 7	4 – -2
2013	14 – 6	15 – 9	1 – -4
2014	20 – 14	20 – 14	4 – -3
2015	19 – 22	12 – 15	-1 – 2
2016	32 – 26	21 – 16	3 – -1
2017	18 – 27	4 – 13	-7 – 1
2018	22 – 31	2 – 11	-7 – 1
2019	44 – 35	25 – 15	6 – -3
2020	60 – 45	32 – 18	10 – -3
2021	-20 – 44	-42 – 21	-26 – 29

Fuente: CNMC

Nota. El límite izquierdo de cada rango mostrado en esta tabla corresponde al estimado considerando la referencia de aprovisionamiento spot mientras que el límite derecho se ha estimado con la referencia de aprovisionamiento a plazo

Gráfico 67. Evolución de los precios asociados al suministro eléctrico de las ofertas con revisión anual publicadas por las comercializadoras libres en el comparador de ofertas de energía de la CNMC y estimaciones de costes de aprovisionamiento del suministro y márgenes esperados

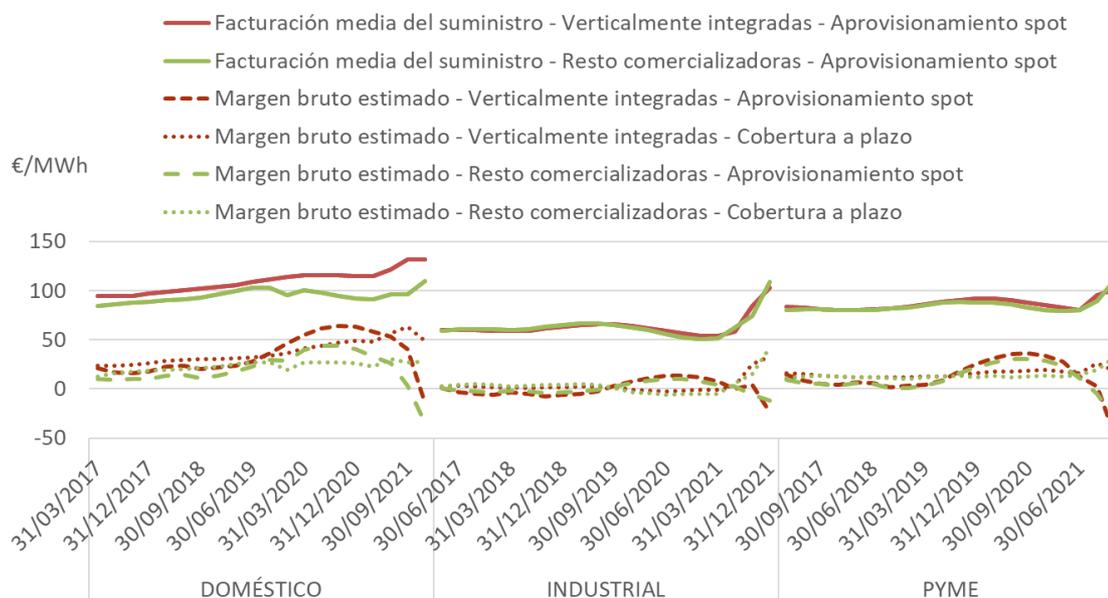


Fuente: CNMC

Nota: El coste estimado de aprovisionamiento del suministro corresponde a la estimación de Coste de aprovisionamiento *ex ante* de acuerdo de acuerdo con metodología descrita en el Anexo V [Informe de Supervisión del mercado Minorista de Electricidad. Año 2019](#), calculada como media de la estimación de las coberturas a plazo dinámica y ponderada del año móvil siguiente. Por tanto, el coste estimado mostrado en cada mes en el gráfico corresponde al coste esperado en los mercados a plazo del año móvil que comienza en ese mes. De igual manera, los importes corresponden a importes anuales que resultan de las ofertas con revisión anual disponibles en ese mes en el comparador de ofertas.

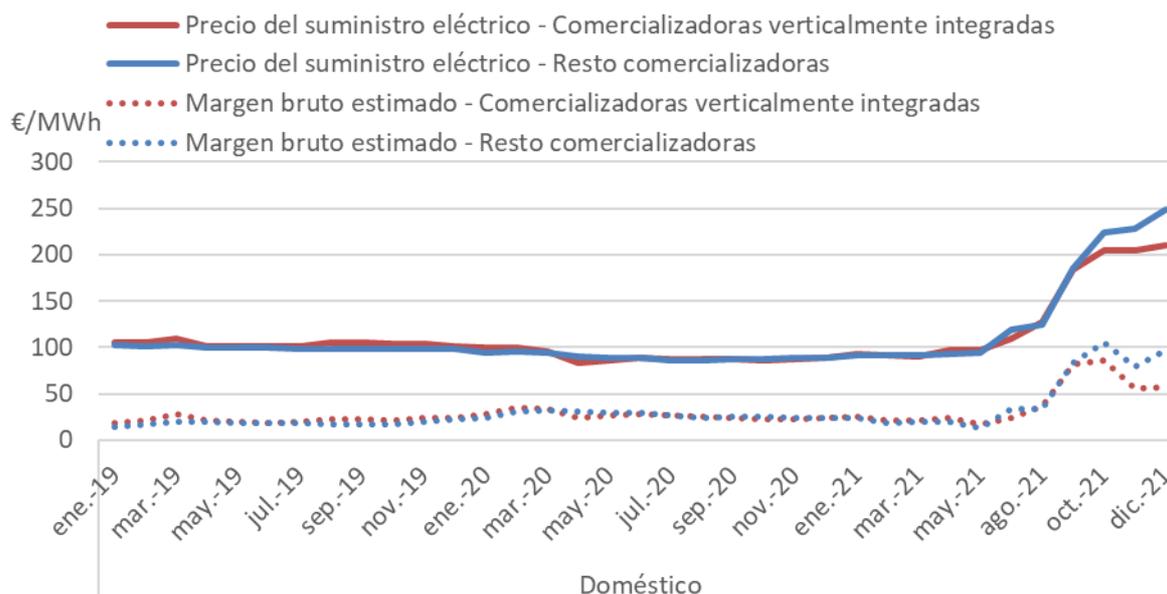
Márgenes brutos estimados por tipo de comercializadora (empresa tradicional / resto)

Gráfico 68. Evolución anual del precio medio de suministro de energía facturado por las comercializadoras a toda su cartera de clientes y estimaciones de márgenes brutos, según tipo de comercializadora, referencia de adquisición de la energía y por segmento



Fuente: CNMC

Gráfico 69. Evolución mensual del precio medio de suministro de energía implícito en las ofertas publicadas en el comparador de ofertas de energía de la CNMC para el consumidor doméstico y márgenes brutos esperados estimados para las comercializadoras libres. Ofertas con revisión de precios anual o superior



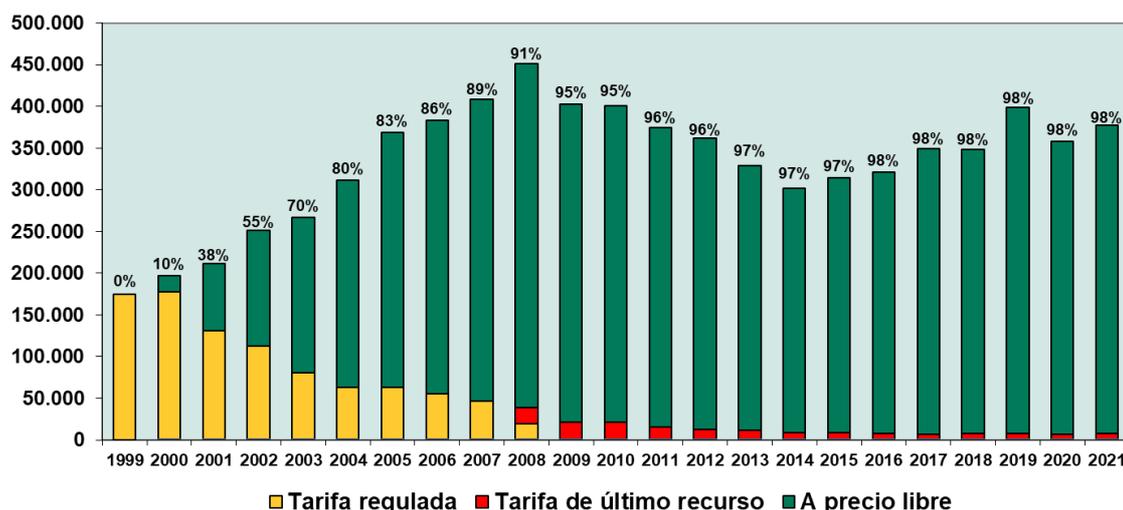
Fuente: CNMC

Nota: Se han eliminado 5 ofertas significativamente más caras que el resto dentro del colectivo de empresas tradicionales, dado que en meses donde hay menos número de ofertas activas daría lugar a variaciones muy bruscas en los resultados

Precios del suministro de gas

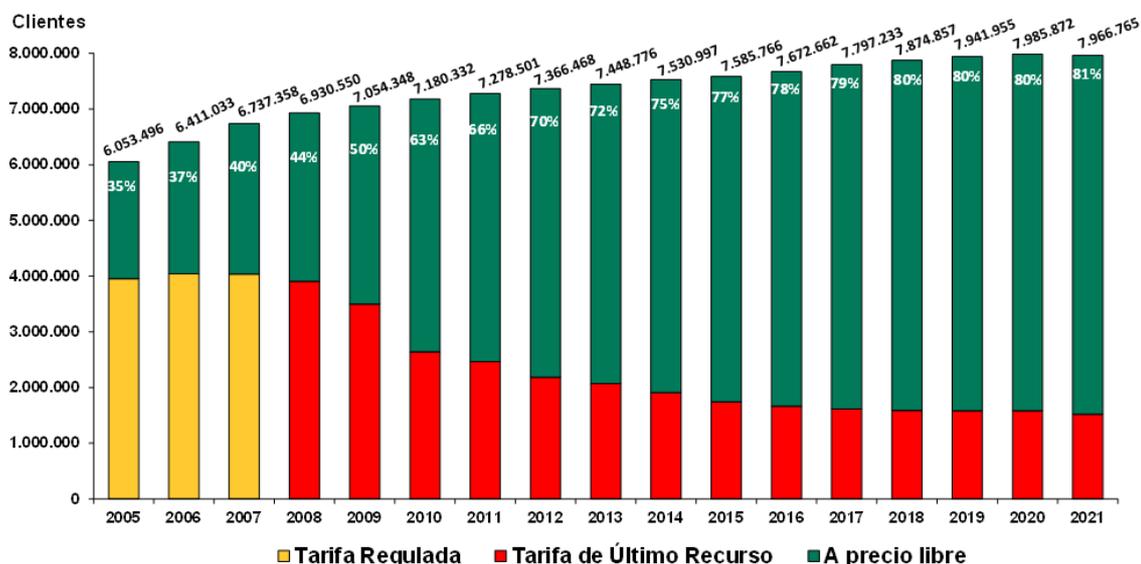
Evolución del mercado regulado

Gráfico 70. Evolución del proceso de liberalización del mercado minorista de gas natural por consumo desde el año 1999 hasta el año 2021.



Fuente: CNMC

Gráfico 71. Evolución del proceso de liberalización del mercado minorista del gas natural por clientes desde el año 2005 hasta el año 2021¹⁰²



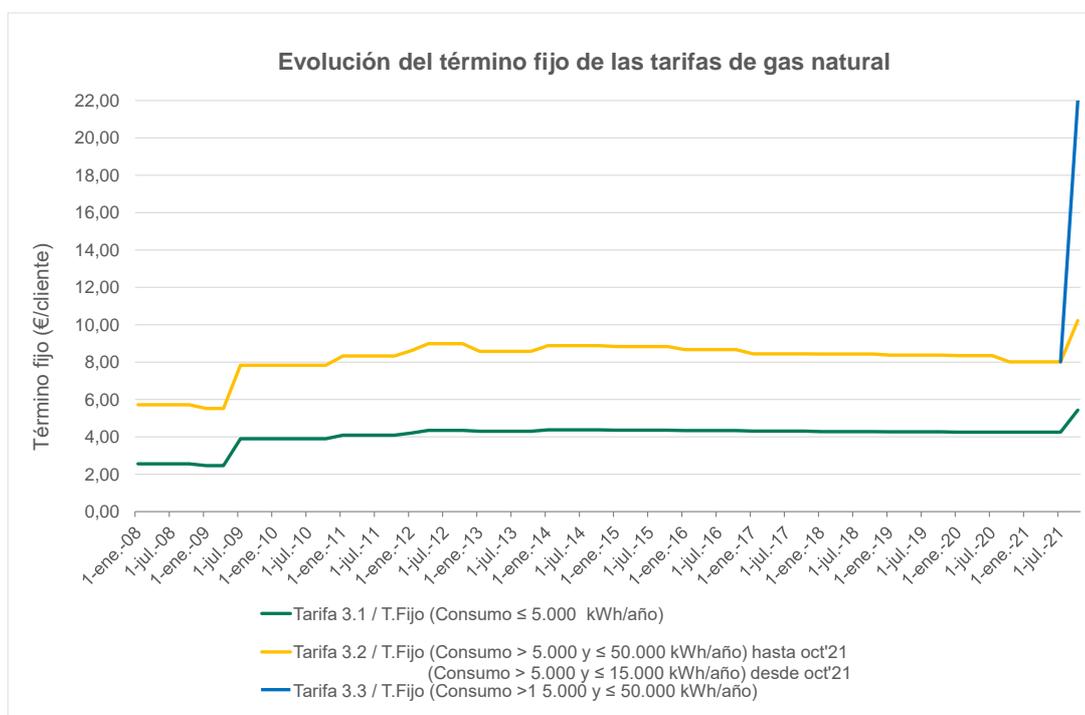
Fuente: CNMC

¹⁰² De acuerdo con la Orden ITC/2309/2007, a partir del 1 de julio de 2008, los consumidores que eran suministrados por una empresa distribuidora en el régimen de tarifa regulada, sin que hubiesen elegido una empresa comercializadora, pasaron a ser suministrados por el comercializador de último recurso perteneciente al grupo empresarial de la empresa distribuidora.

Tabla 28. Comparación de los términos de la TUR a finales de 2020 y 2021

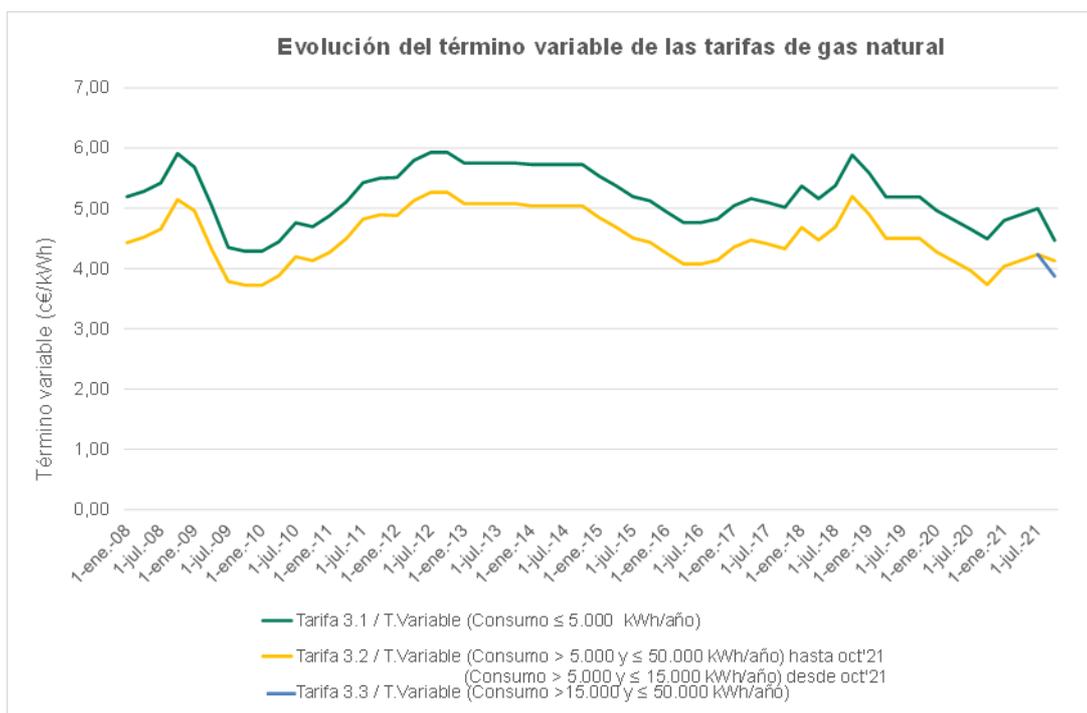
TUR		2020	2021	Variación (%)
Tarifa 3.1/RL1/T.1 (Consumo ≤ 5.000 kWh/año)	T.Fijo (€/mes)	4,26	5,44	27,70%
	T.Variable (c€/kWh)	4,495080	4,469191	-0,58%
Tarifa 3.2/RL2/T.2 (Consumo > 5.000 y ≤ 50.000 kWh/año) hasta oct'21 (Consumo > 5.000 y ≤ 15.000 kWh/año) desde oct'21	T.Fijo (€/mes)	8,02	10,23	27,56%
	T.Variable (c€/kWh)	3,732380	4,127554	10,59%
*Tarifa RL3/T.3 (desde octubre 21) (Consumo > 15.000 y ≤ 50.000 kWh/año)	T.Fijo (€/mes)	8,02	21,99	174,19%
	T.Variable (c€/kWh)	3,732380	3,872565	3,76%

Fuente: CNMC

Gráfico 72. Evolución del término fijo de la tarifa de último recurso desde el año 2008 hasta el año 2021 (precios antes de impuestos)


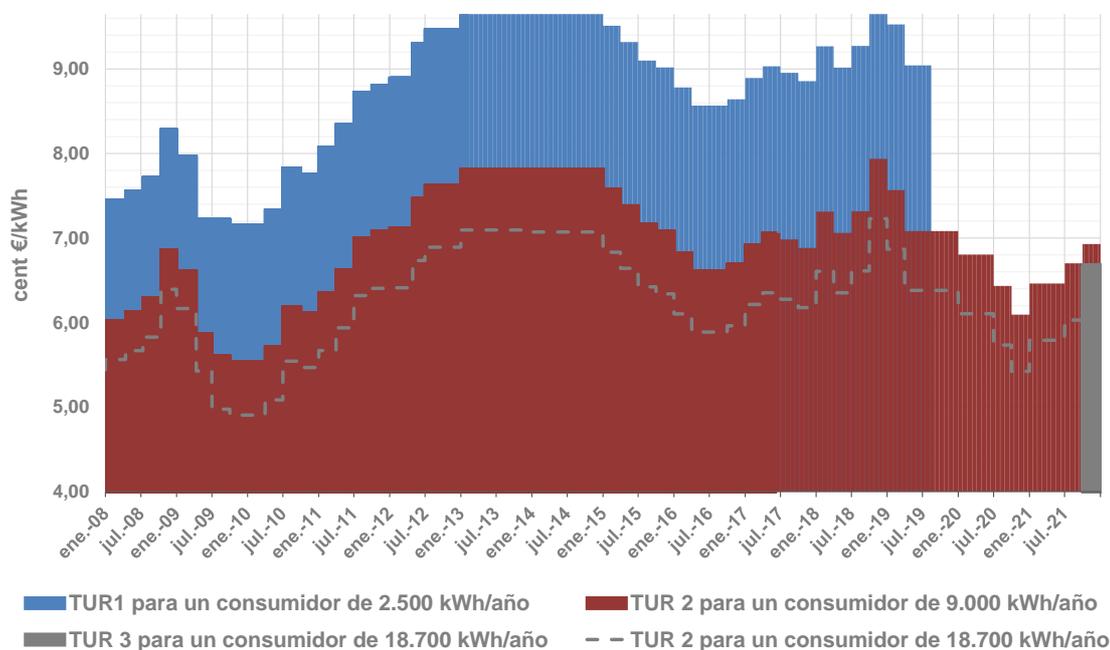
Fuente: CNMC

Gráfico 73. Evolución del término variable de la tarifa de último recurso desde el año 2008 hasta el año 2021 (precios antes de impuestos)



Fuente: CNMC

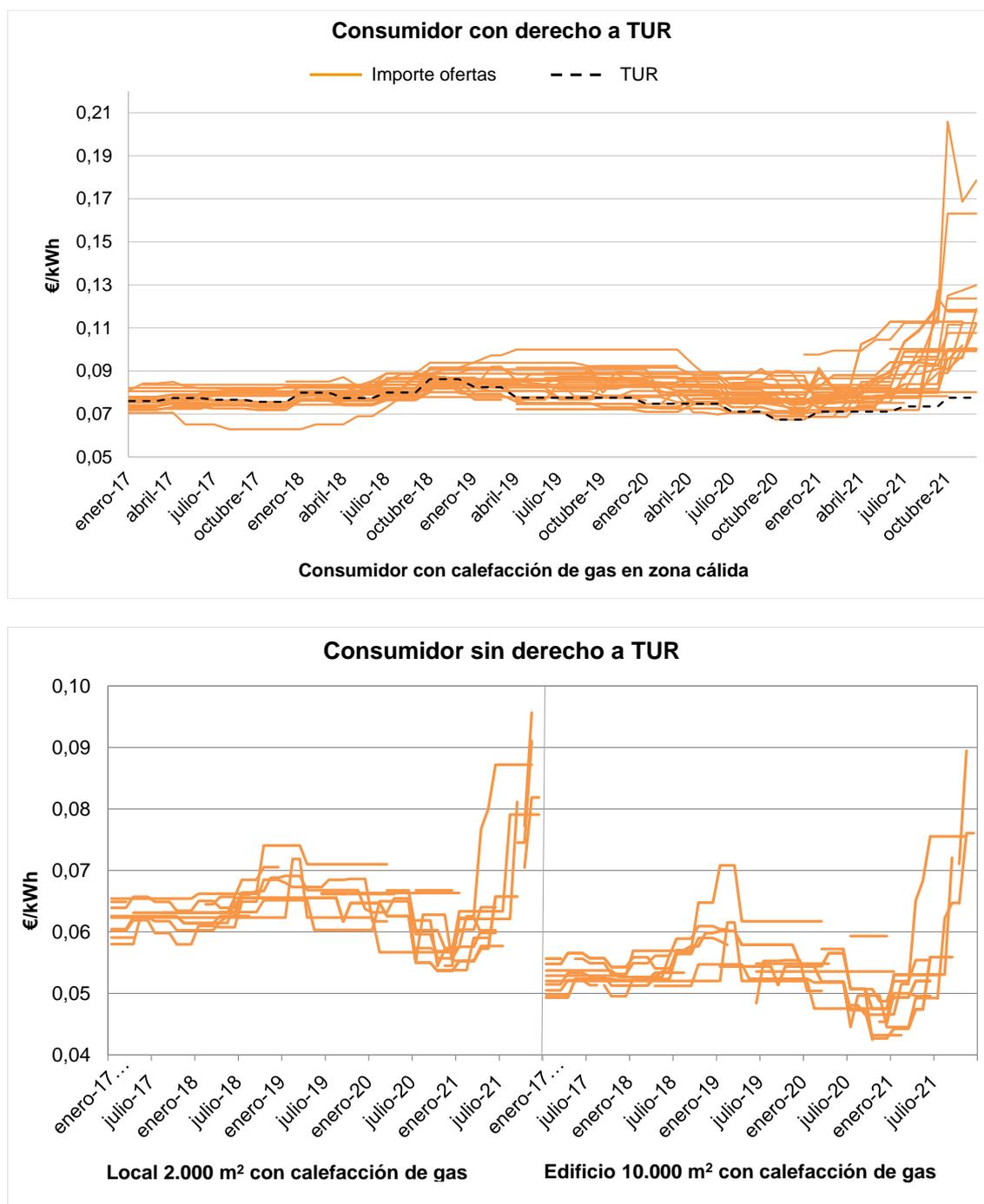
Gráfico 74. Evolución de la tarifa de último recurso para dos clientes tipo



Fuente: CNMC

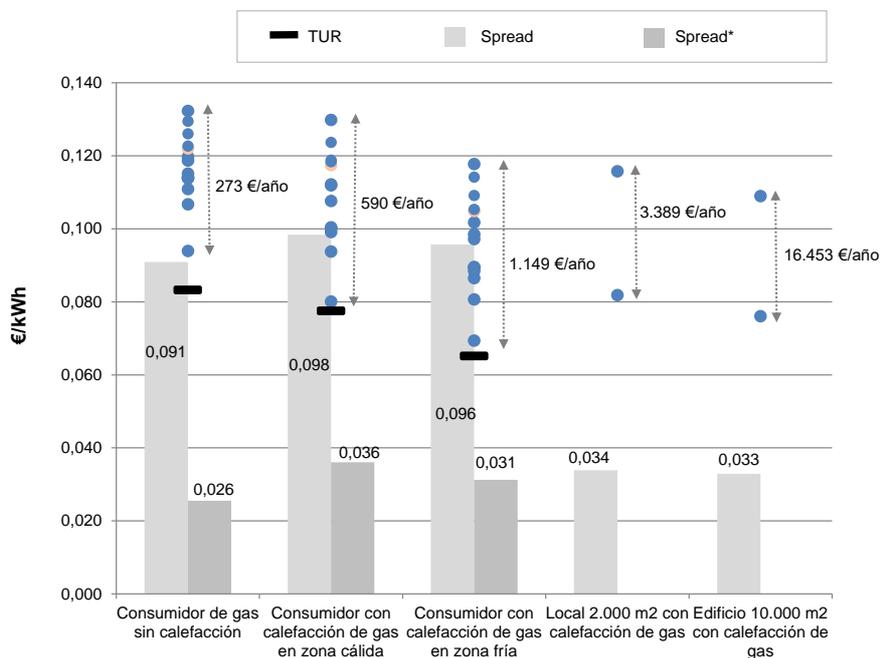
Evolución de las ofertas en el mercado libre

Gráfico 75. Representación del importe anual (€/kWh) de las ofertas de gas por tipo de consumidor sin servicios adicionales. Enero, 2017 – diciembre, 2021



Fuente: CNMC

Gráfico 76. “Spread” entre la oferta máxima y mínima sin servicios adicionales por tipo de consumidor de gas¹⁰³. Diciembre de 2021.



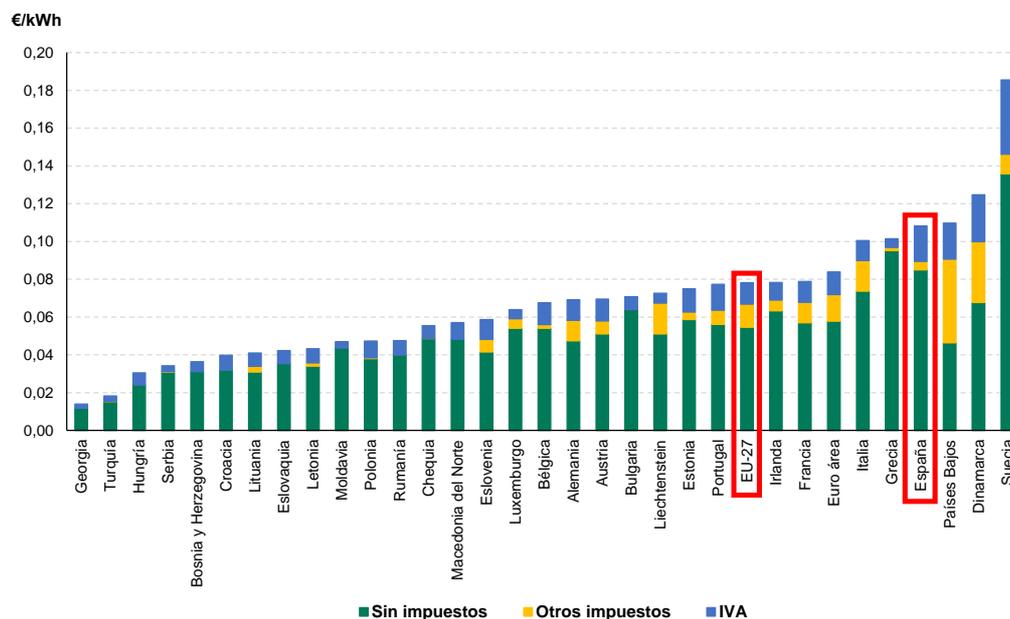
Fuente: Comparador de ofertas de gas y electricidad de la CNMC.

Nota: spread calculado sin considerar las ofertas significativamente desviadas de la media.

¹⁰³ Los consumidores tipo considerados son los siguientes: Consumidor de gas sin calefacción: 3.000 kWh; Consumidor con calefacción de gas en zona cálida: 6.000 kWh; Consumidor con calefacción de gas en zona fría: 12.000kWh; Local 2.000m² + Calefacción: 100.000 kWh; Edificio 10.000m² + Calefacción: 500.000 kWh.

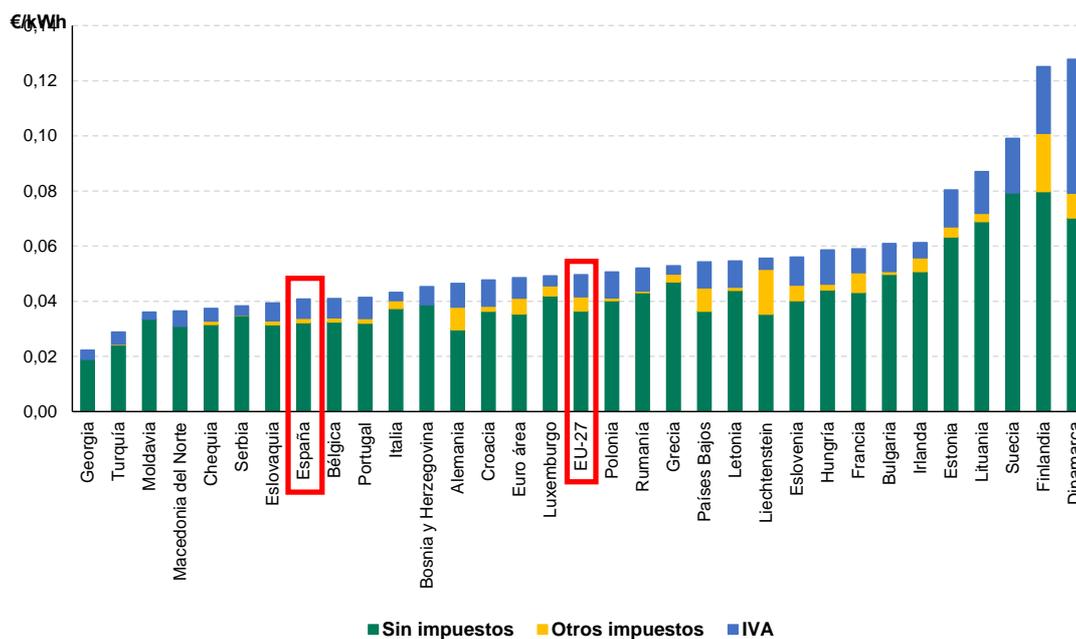
Comparativa europea de precios minoristas de gas

Gráfico 77. Precio del gas natural para un consumidor doméstico en la Unión Europea. Segunda mitad 2021.



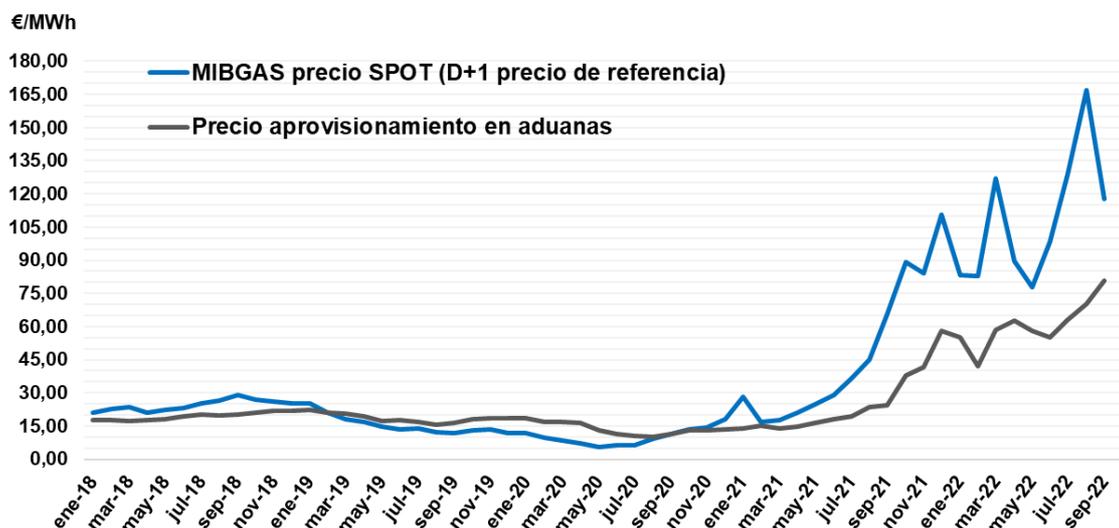
Fuente: CNMC

Gráfico 78. Precio del gas natural para un consumidor no doméstico en la Unión Europea. Segunda mitad 2021.



Fuente: Eurostat Energy Database Gas Prices

Gráfico 79. Evolución de las referencias de precios de aprovisionamientos empleadas para el margen de comercialización.

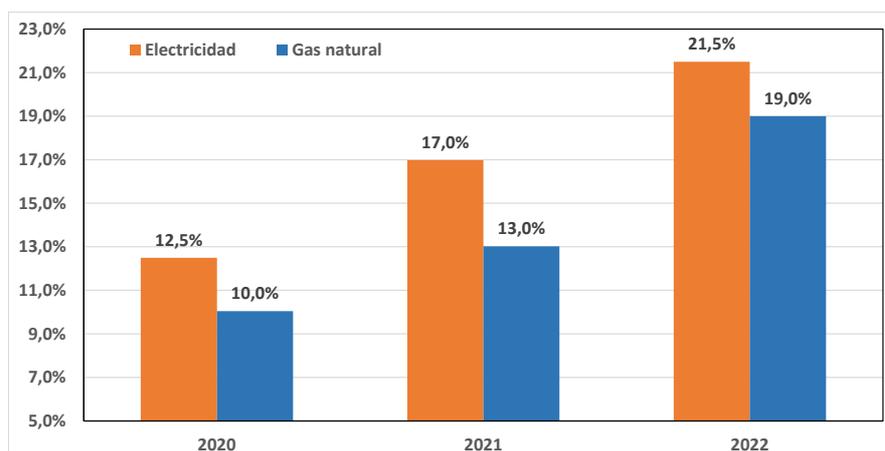


Fuente: CNMC

ANEXO IV. IMPLICACIÓN DEL CONSUMIDOR EN EL MERCADO MINORISTA. DATOS ESTADÍSTICOS

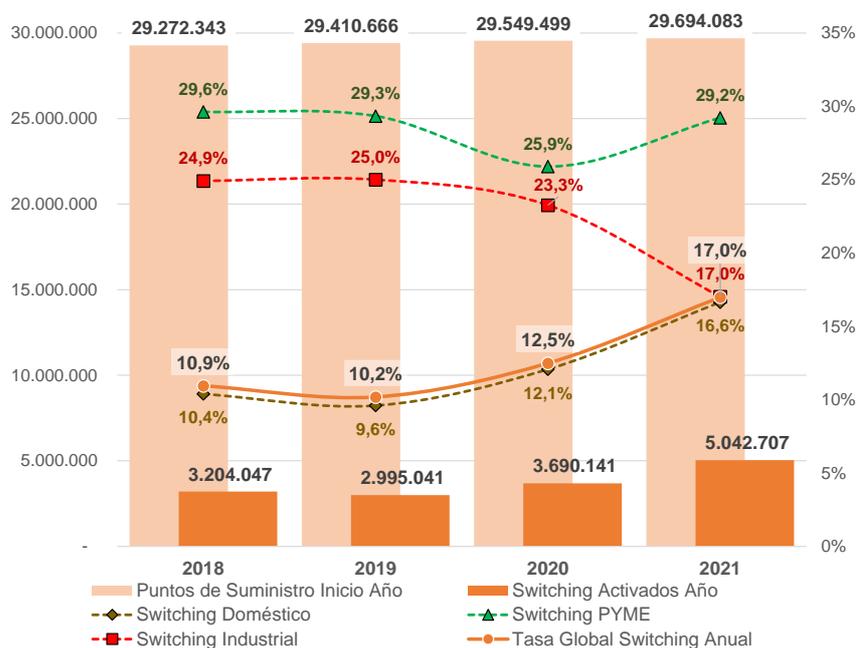
Cambio de comercializador

Gráfico 80. Evolución de la tasa de cambio de comercializador. Electricidad y gas



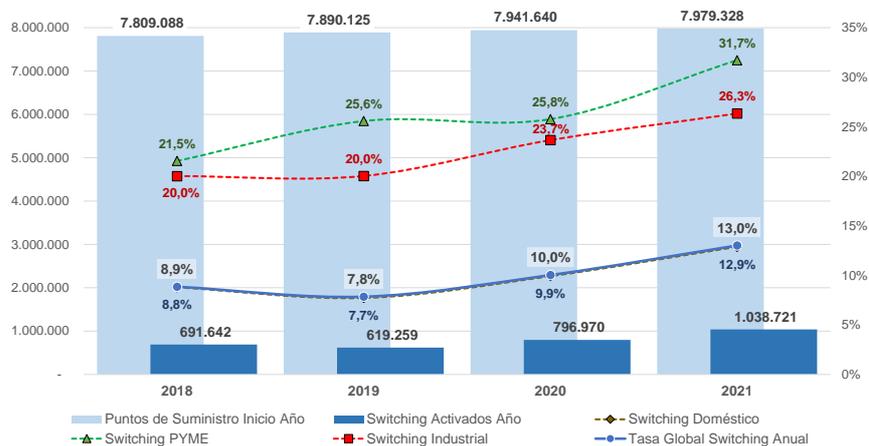
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.
 Nota: Tasa de cambio de comercializador calculada como el cociente entre el número de cambios activados hasta el último día del año, y el número de puntos de suministro registrados el mismo día del año anterior.
 Datos de 2022, provisionales.

Gráfico 81. Evolución de la tasa de cambio de comercializador por tipo de cliente. Sector Eléctrico



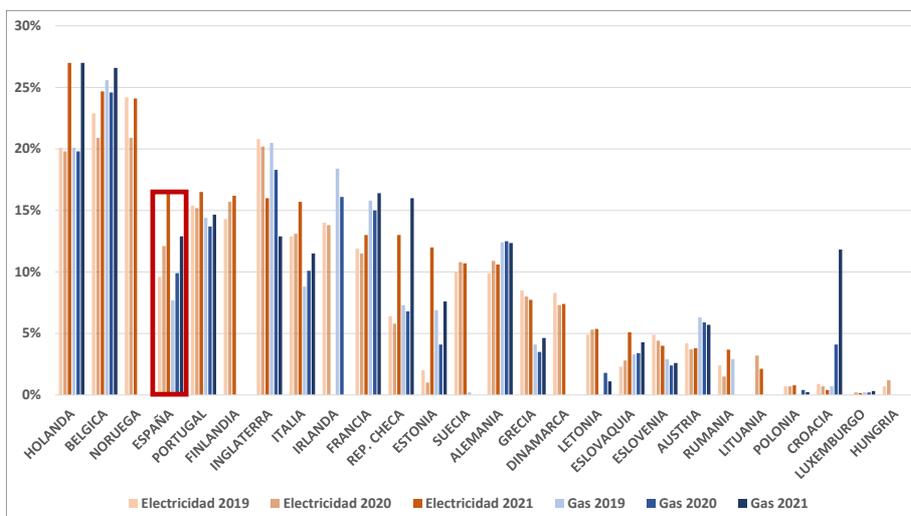
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.
 Nota: Tasa de cambio de comercializador calculada como el cociente entre el número de cambios activados hasta el último día del año, y el número de puntos de suministro registrados el mismo día del año anterior.

Gráfico 82. Evolución de la tasa de cambio de comercializador por tipo de cliente. 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 hasta el último día del año, y el número de puntos de suministro registrados el mismo día del año anterior.

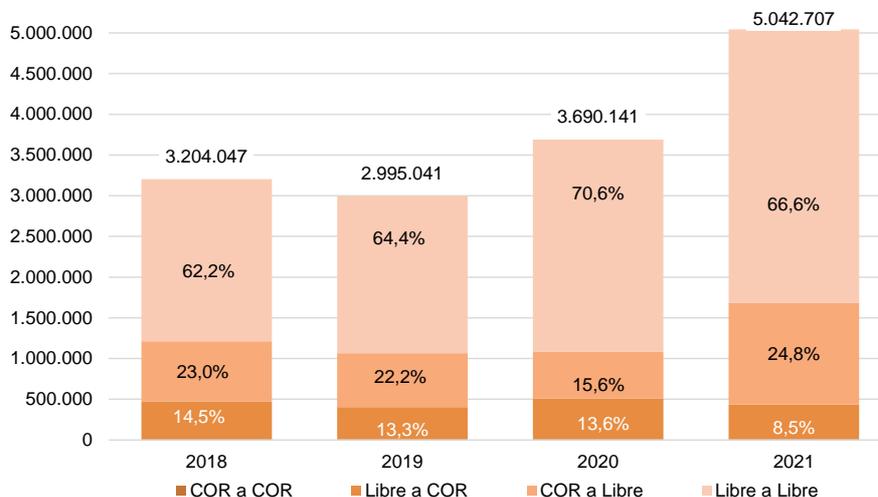
Gráfico 83. Tasa de cambio de comercializador del sector doméstico en países europeos



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 en base a la información facilitada por los países que aparecen en el gráfico.

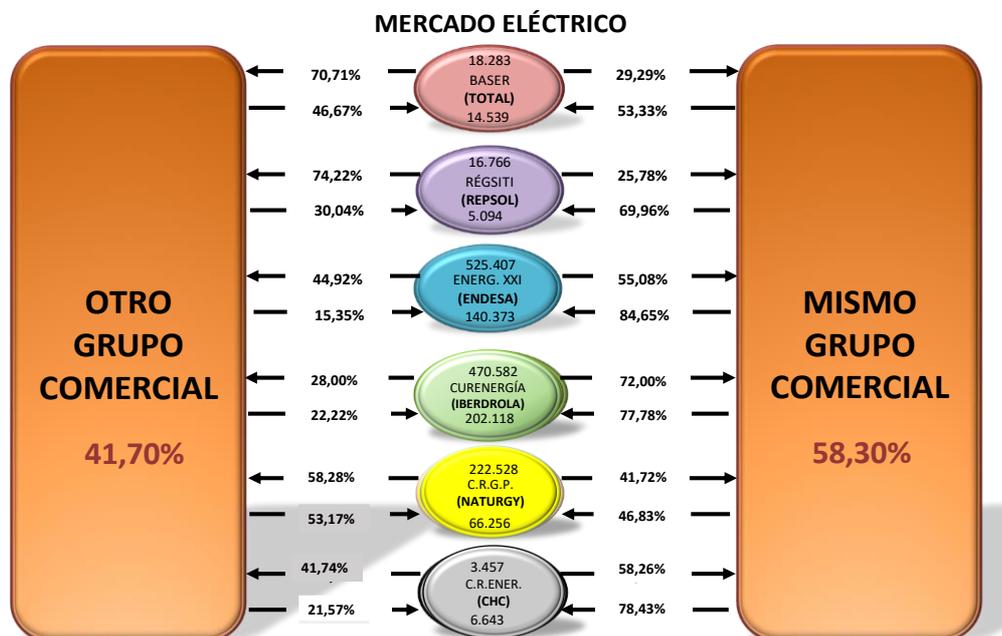
Gráfico 84. Desglose de los movimientos entre COR y No COR (solicitudes activadas). Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

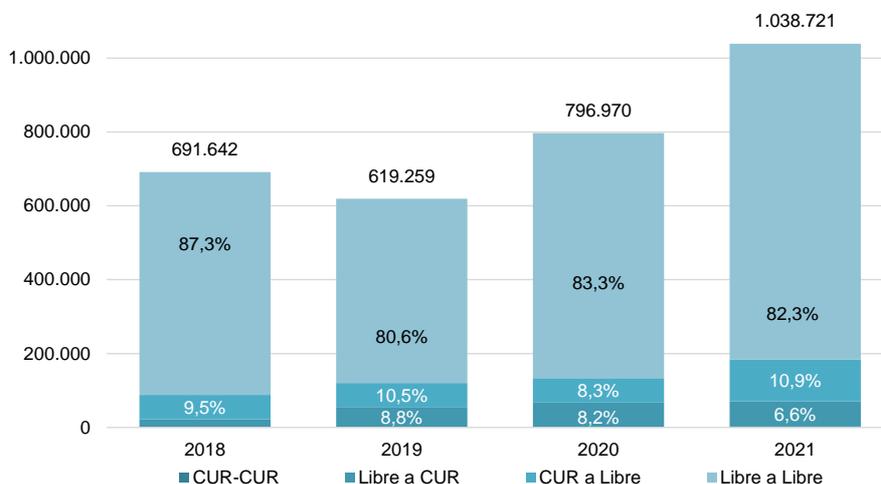
Nota: Los porcentajes correspondientes a los movimientos entre comercializadores regulados oscilaron entre el 0,14% y el 0,29% (2018) en los periodos mostrados en el gráfico. Sobre las columnas se indica en número de activaciones registradas cada año representado

Gráfico 85. 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

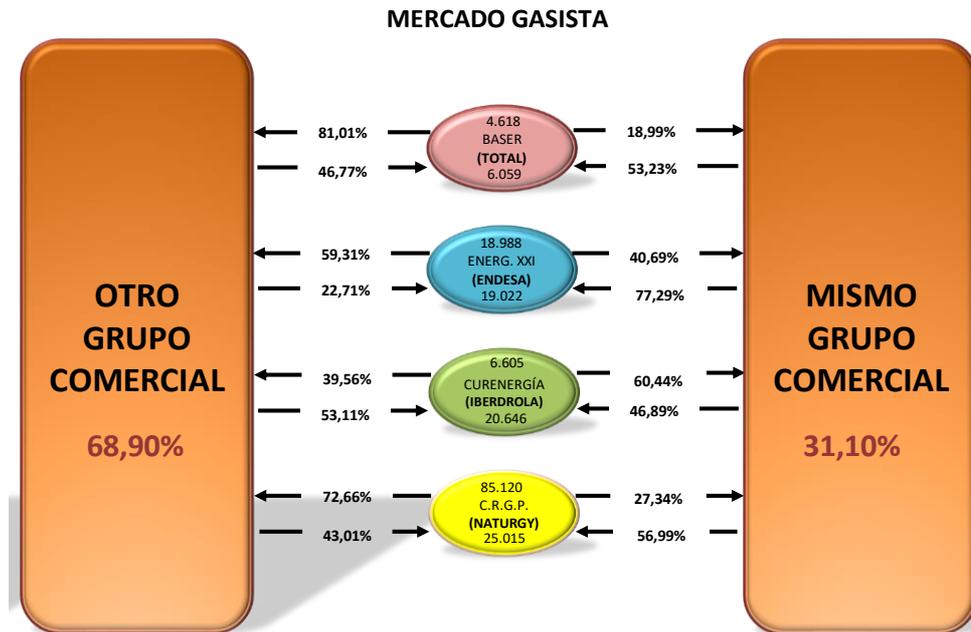
Gráfico 86. Desglose de los movimientos entre CUR y No CUR (solicitudes activadas). Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Los porcentajes correspondientes a los movimientos entre el mercado libre y una CUR 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.

Gráfico 87. 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

Gráfico 88. Tasa de cambio de comercializador anual por sector

Tasa SW	2020	2021	2022*
ELECTRICIDAD	12,49%	16,98%	21,50%
GAS	10,04%	13,02%	19,00%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes. Ver Informe de supervisión de cambios de comercializador 2022 T1 con los datos provisionales a 31 de diciembre de 2022.

Reclamaciones de los consumidores a las comercializadoras y distribuidoras

Tabla 29. Evolución del número de reclamaciones planteadas por los consumidores en los sectores de electricidad y gas natural

Sector	Tipo reclamación	2017	2018	2019	2020	2021
Electricidad	Planteadas al comercializador sin intervención del distribuidor	366.716	362.447	225.444	193.321	345.398
	Planteadas al comercializador con intervención del distribuidor	597.351	665.166	552.047	524.281	930.511
	Reclamaciones planteadas al distribuidor	172.920	153.724	159.371	145.540	196.959
Total Electricidad		1.136.987	1.181.337	936.862	863.142	1.472.868
Gas	Planteadas al comercializador sin intervención del distribuidor	51.176	62.853	77.249	101.839	99.664
	Planteadas al comercializador con intervención del distribuidor	237.781	308.989	276.410	246.278	339.702
	Planteadas al distribuidor	80.805	95.254	91.556	61.917	76.724
Total Gas		369.762	467.096	445.215	410.034	516.090

Fuente: Circular 2/2016 CNMC

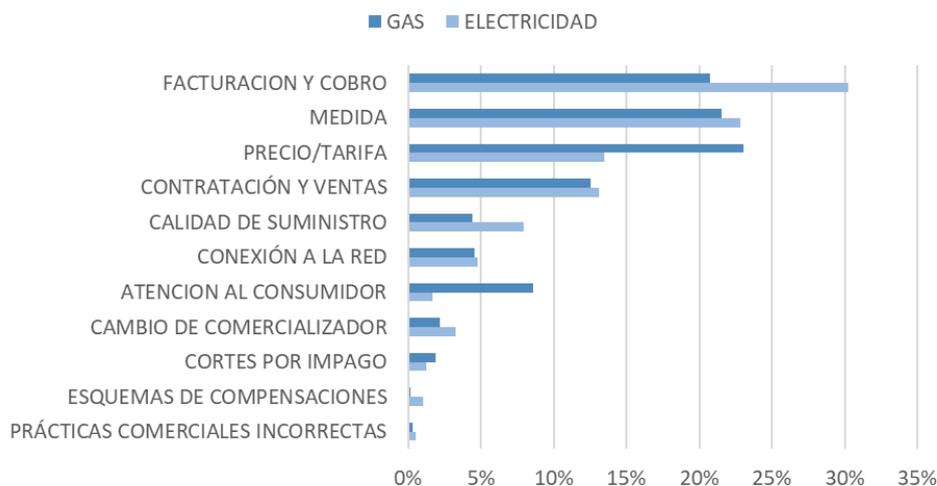
Tabla 30. Reclamaciones recibidas por tipo de consumidor en los sectores de electricidad y gas natural. Año 2021

Tipo consumidor	Electricidad		Gas Natural	
	Número	Por 100 puntos de suministro	Número	Por 100 clientes
Doméstico	1.274.874	4,5	506.198	6,5
Pyme	94.914	12,0		
Industrial	23.617	20,8	1.575	0,9
Sin CUPS o contrato de acceso	79.463		8.317	
Total general	1.472.868	5,0	516.090	6,5

Nota: En el sector del gas natural no se distingue entre consumidor doméstico y pyme.

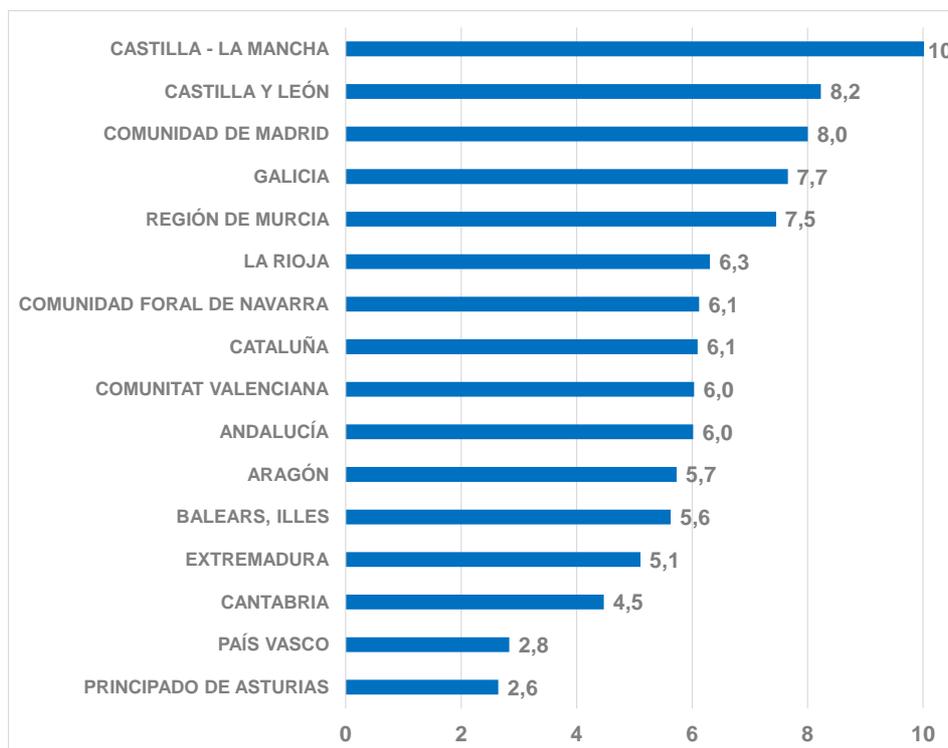
Fuente: Circular 2/2016 CNMC, Circular 1/2005 CNMC, Circular 5/2008.

Gráfico 89. Motivos de las reclamaciones recibidas por los comercializadores y distribuidores. Año 2021



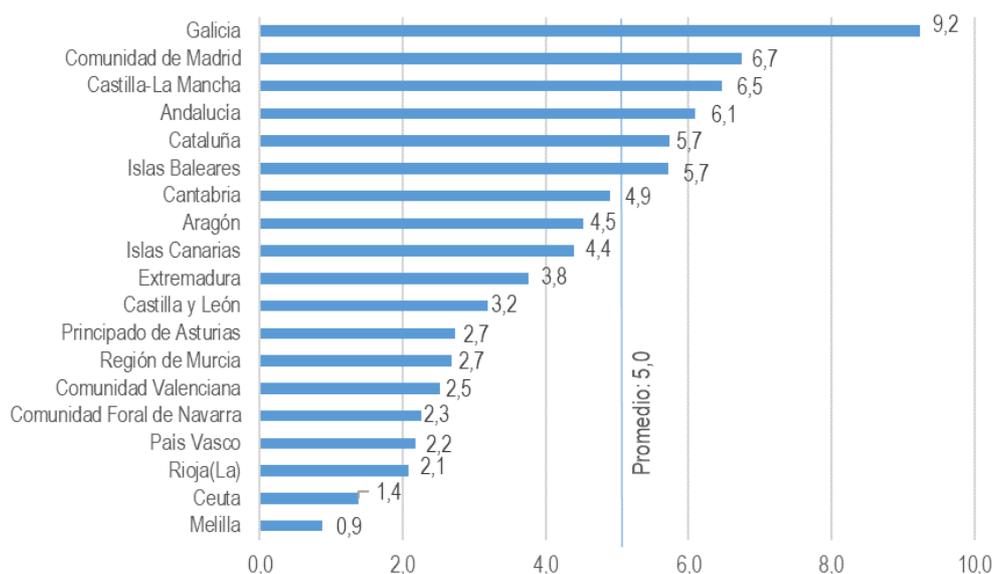
Fuente: Circular 2/2016 CNMC

Gráfico 90. Número de reclamaciones de consumidores de gas natural por cada 100 puntos de suministro por Comunidad Autónoma. Año 2021



Fuente: Circular 2/2016

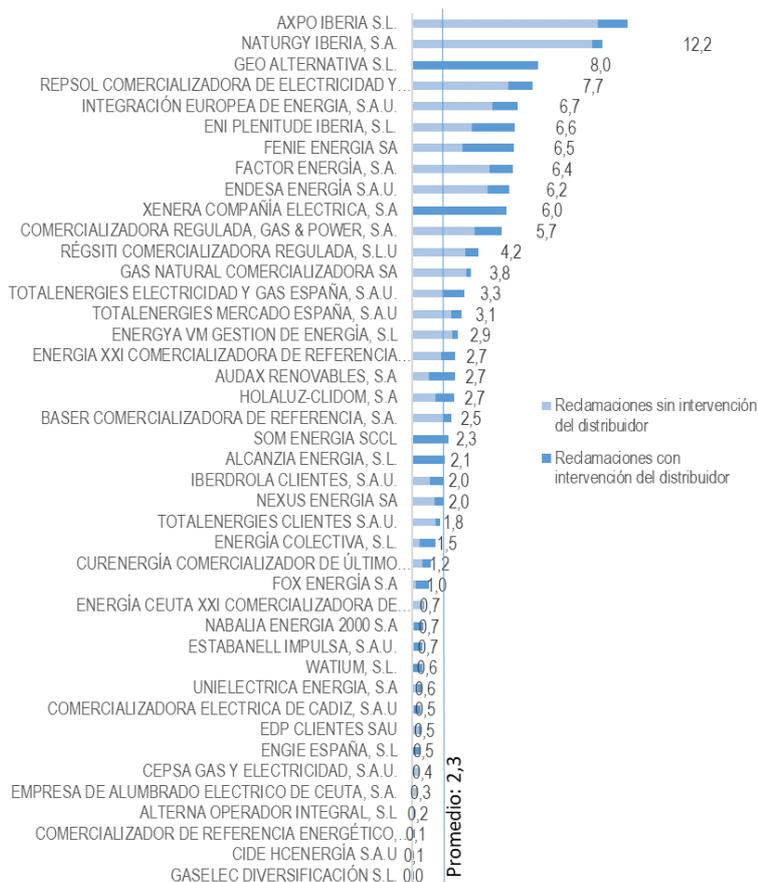
Gráfico 91. Número de reclamaciones de consumidores de energía eléctrica por cada 100 puntos de suministro por Comunidad Autónoma. Año 2021



Fuente: Circular 2/2016

Gráfico 92. Número de reclamaciones de consumidores de energía eléctrica por cada 100 puntos de suministro por comercializador. Año 2021

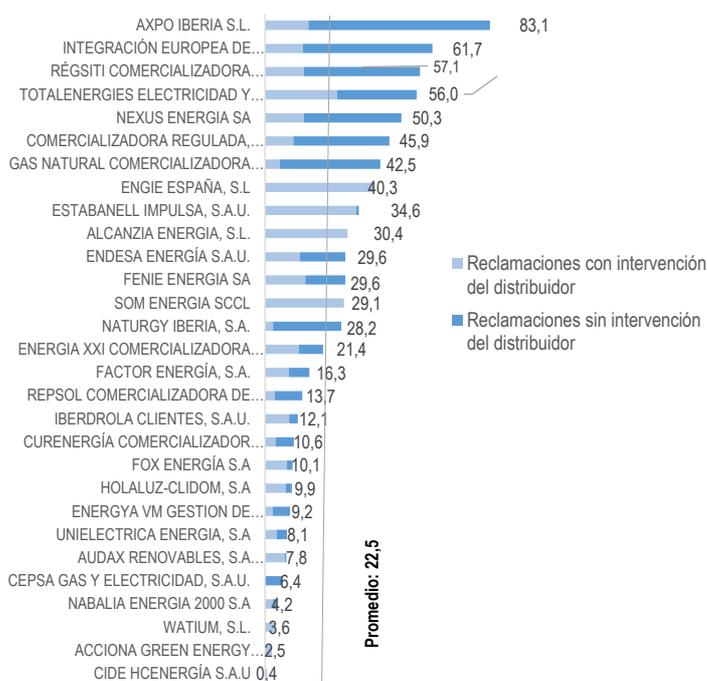
Segmento doméstico



Segmento pyme

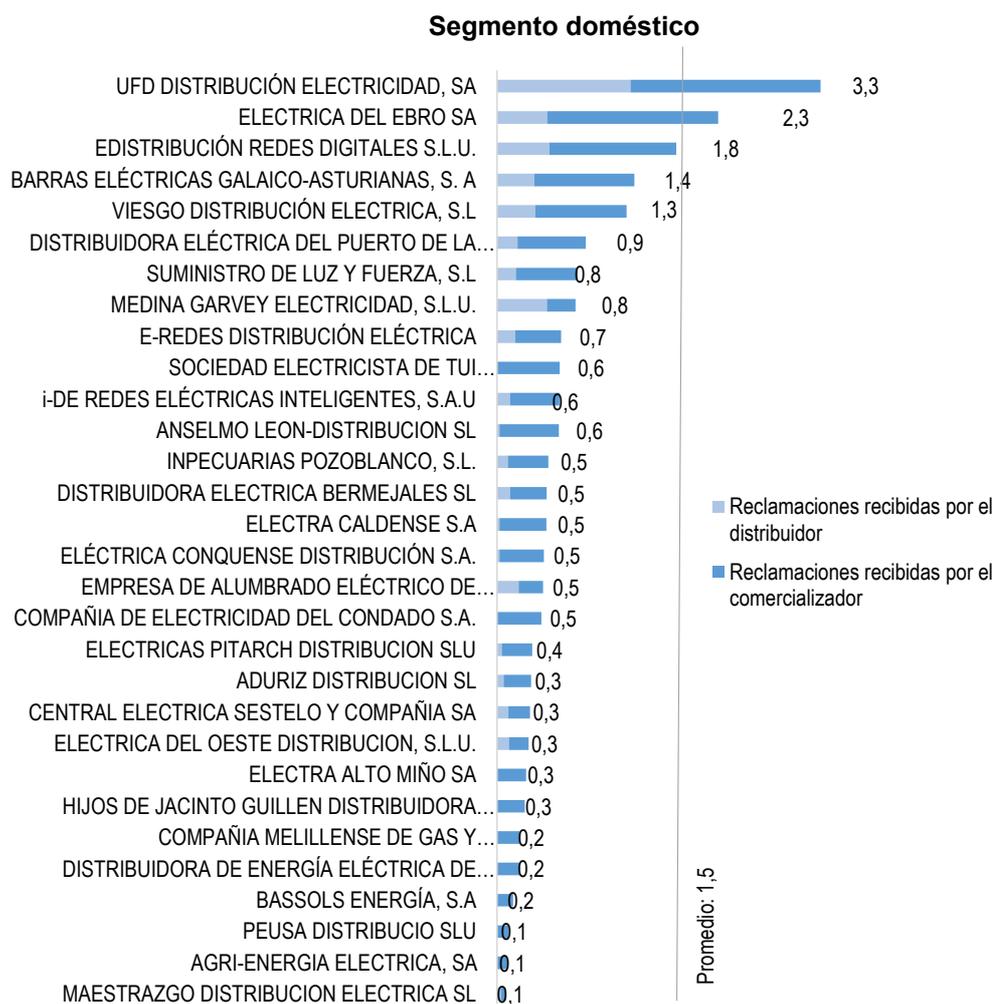


Segmento industrial

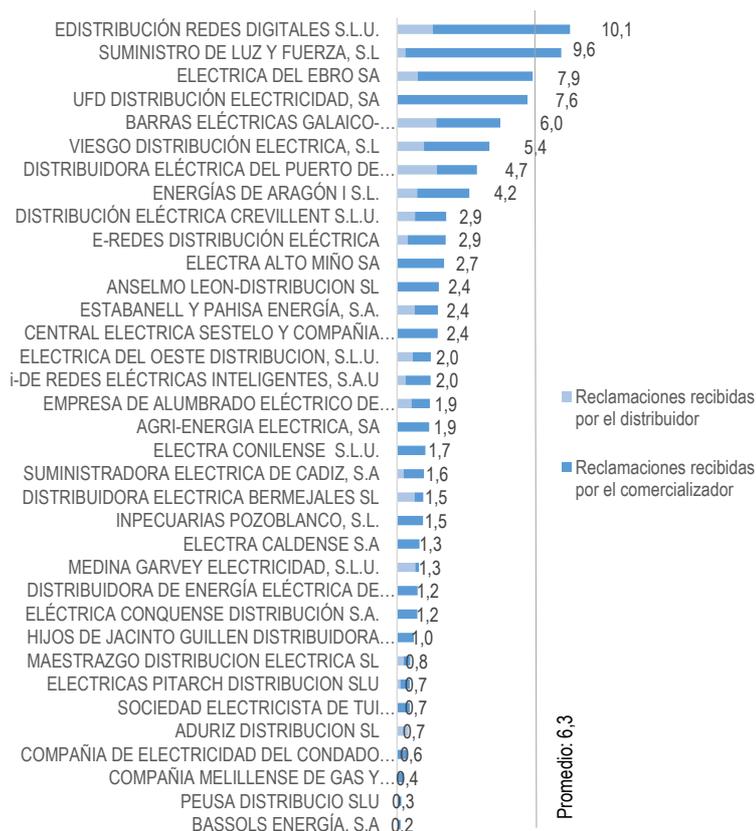


Fuente: Circular 2/2016 y Circular

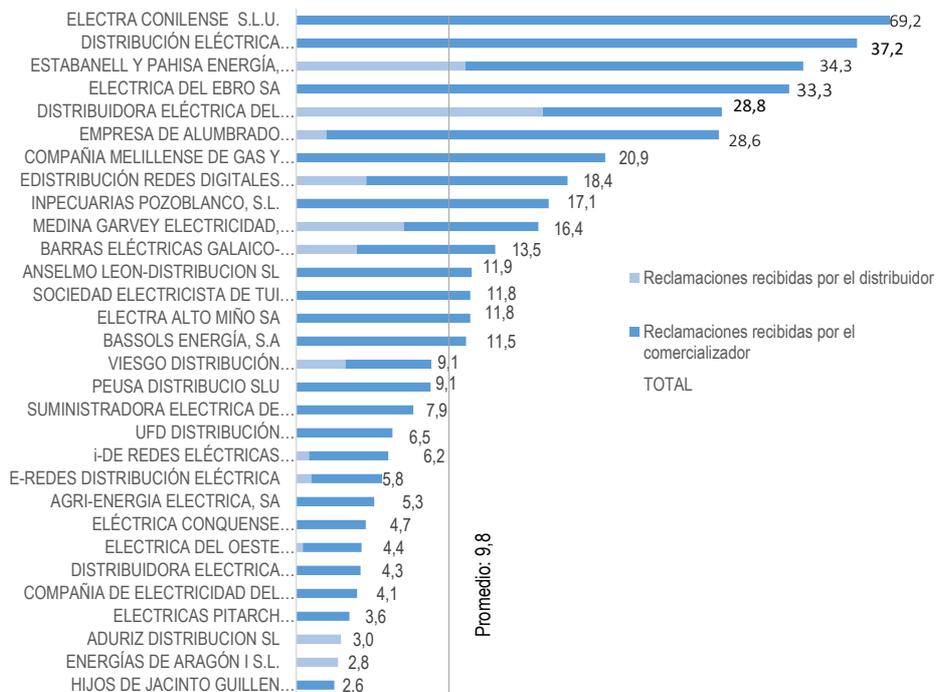
Gráfico 93. Número de reclamaciones de consumidores de energía eléctrica por cada 100 puntos de suministro por distribuidor. Año 2021



Segmento pyme

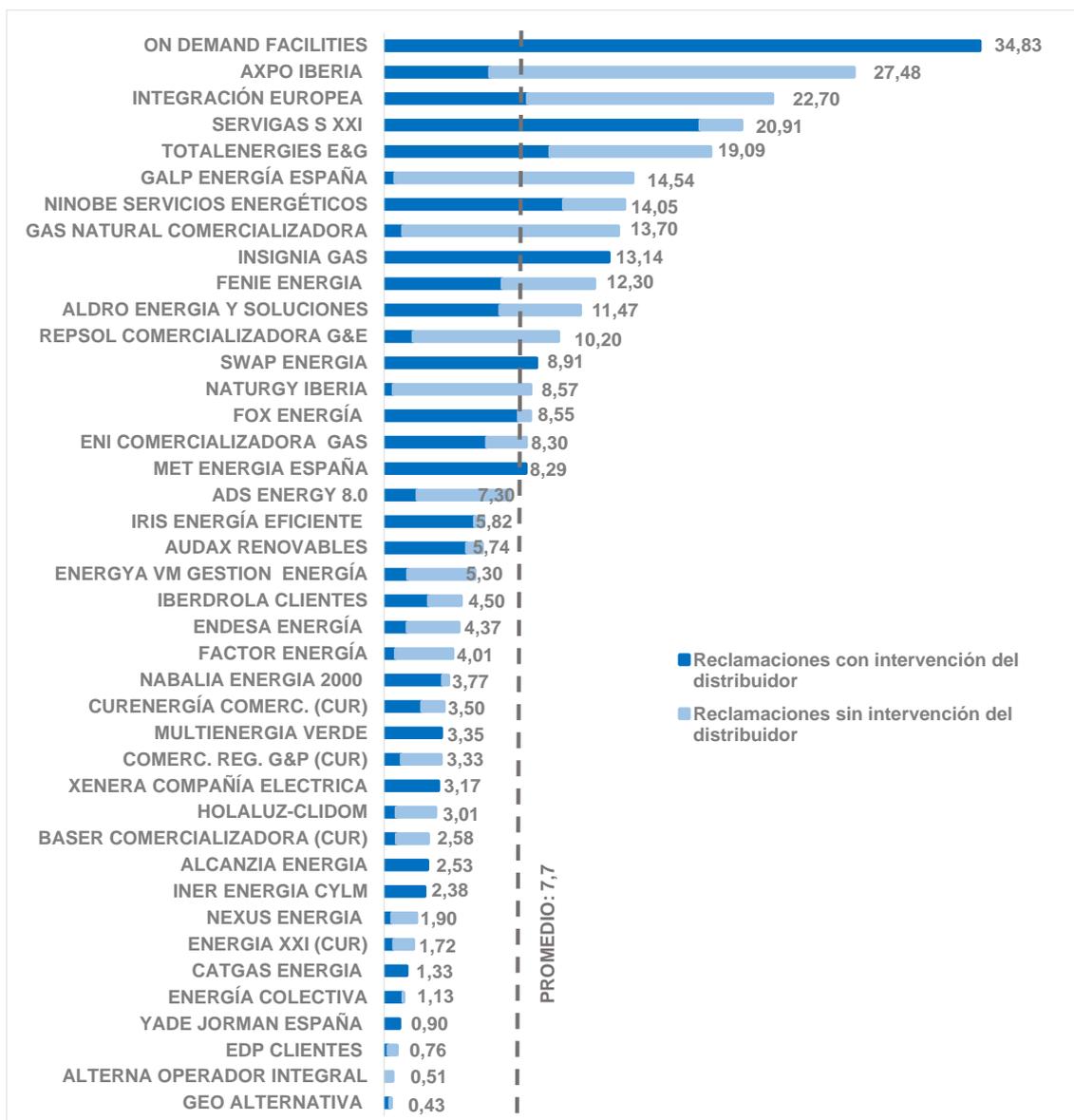


Segmento industrial



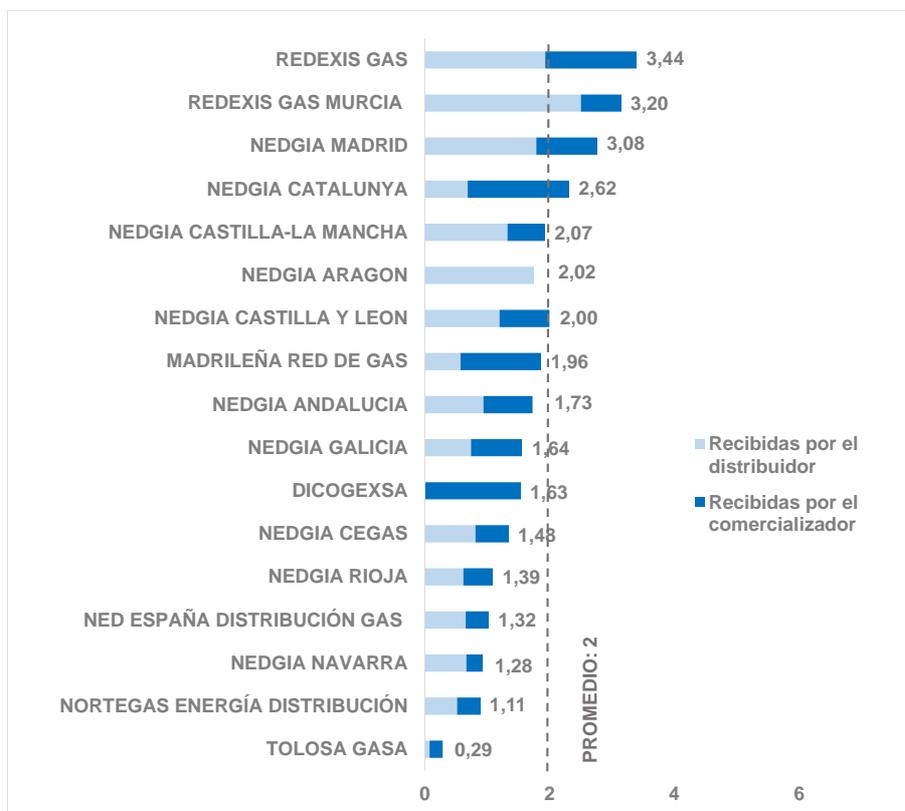
Fuente: Circular 2/2016 y Circular 1/2005

Gráfico 94. Número de reclamaciones de consumidores de gas natural por cada 100 puntos de suministro por comercializador. Año 2021.



Fuente: Circular 2/2016

Gráfico 95. Número de reclamaciones de consumidores de gas natural por cada 100 puntos de suministro por distribuidor. Año 2021.



Fuente: Circular 2/2016

Autoconsumo de electricidad

Tabla 31. Evolución de instalaciones de autoconsumo y potencia instalada

Por modalidad de autoconsumo

MW / nº instalaciones	Sin excedentes		Excedentes con compensación simplificada		Excedentes sin compensación	
	Nº	MW	Nº	MW	Nº	MW
2020 Octubre	329	26,67	10.474	64,88	442	1.391,31
2020 Noviembre	355	27,85	12.030	74,41	486	1.402,63
2020 Diciembre	391	31,07	13.735	85,81	475	1.441,71
2021 Enero	439	32,71	19.438	114,28	484	1.446,28
2021 Febrero	496	38,07	22.316	130,71	679	1.529,09
2021 Marzo	545	42,07	26.540	154,48	731	1.627,02
2021 Abril	599	55,80	30.655	176,41	809	1.712,96
2021 Mayo	655	60,37	33.970	195,15	851	1.833,07
2021 Junio	706	64,22	37.648	214,58	862	1.826,13
2021 Julio	760	68,35	41.351	233,53	872	1.827,19
2021 Agosto	809	71,34	45.271	253,16	877	1.857,43
2021 Septiembre	841	73,07	50.142	277,23	882	1.859,82
2021 Octubre	901	76,64	54.469	297,99	888	1.857,79
2021 Noviembre	921	78,26	55.656	304,21	889	1.857,70
2021 Diciembre	971	82,51	57.886	314,99	1.183	1.867,95

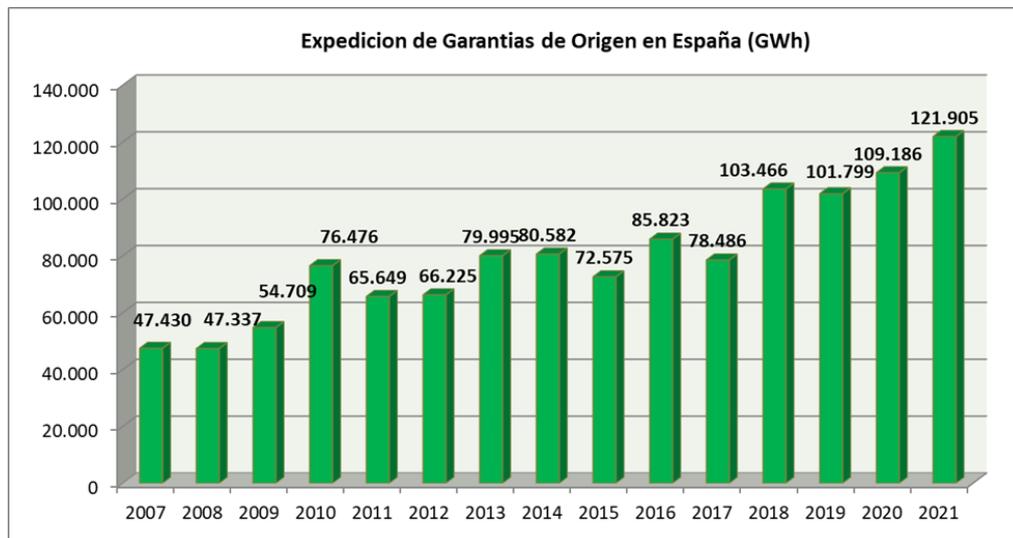
Por tecnología

MW / nº instalaciones	Fotovoltaica		Cogeneración		Eólica		Hidráulica		Otras renovables		Residuos	
	Nº	MW	Nº	MW	Nº	MW	Nº	MW	Nº	MW	Nº	MW
2020 Octubre	10.959	111,99	249	1.225,87	7	3,82	4	6,07	19	25,67	8	109,45
2020 Noviembre	12.579	124,82	249	1.225,87	9	8,33	7	10,91	20	25,52	8	109,45
2020 Diciembre	14.309	138,58	253	1.267,57	8	8,31	5	9,83	19	24,86	8	109,45
2021 Enero	20.067	169,62	253	1.268,94	9	10,61	5	9,83	18	24,86	9	109,45
2021 Febrero	23.192	195,00	255	1.347,92	10	10,63	7	10,02	18	24,86	9	109,45
2021 Marzo	27.512	225,85	257	1.442,41	11	10,96	8	10,05	18	24,86	10	109,46
2021 Abril	31.755	263,51	259	1.525,99	11	10,96	9	10,07	19	25,19	10	109,46
2021 Mayo	35.154	287,87	266	1.640,66	11	10,96	9	10,07	25	27,58	11	111,46
2021 Junio	38.893	311,85	267	1.633,03	11	10,96	9	10,07	25	27,58	11	111,46
2021 Julio	42.659	336,01	267	1.633,03	11	10,96	9	10,07	25	27,58	11	111,46
2021 Agosto	46.635	359,33	267	1.662,54	11	10,96	9	10,07	25	27,58	11	111,46
2021 Septiembre	51.543	387,53	267	1.662,54	11	10,96	9	10,07	25	27,58	11	111,46
2021 Octubre	55.935	409,82	267	1.663,54	11	10,96	9	10,07	26	27,58	11	111,46
2021 Noviembre	57.142	417,58	267	1.663,54	11	10,96	9	10,07	26	27,58	11	111,46
2021 Diciembre	59.703	440,82	273	1.663,23	12	11,06	11	10,15	30	28,74	11	111,46

Fuente: REE a partir de la información aportada por las distribuidoras

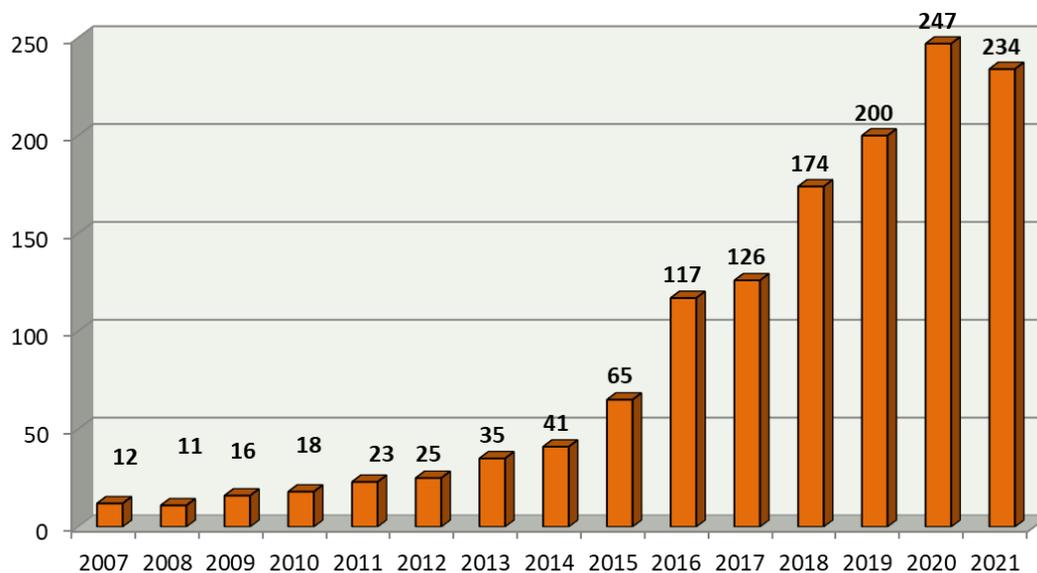
Contratación de ofertas verdes de electricidad

Gráfico 96. Evolución de la expedición de Garantías de Origen



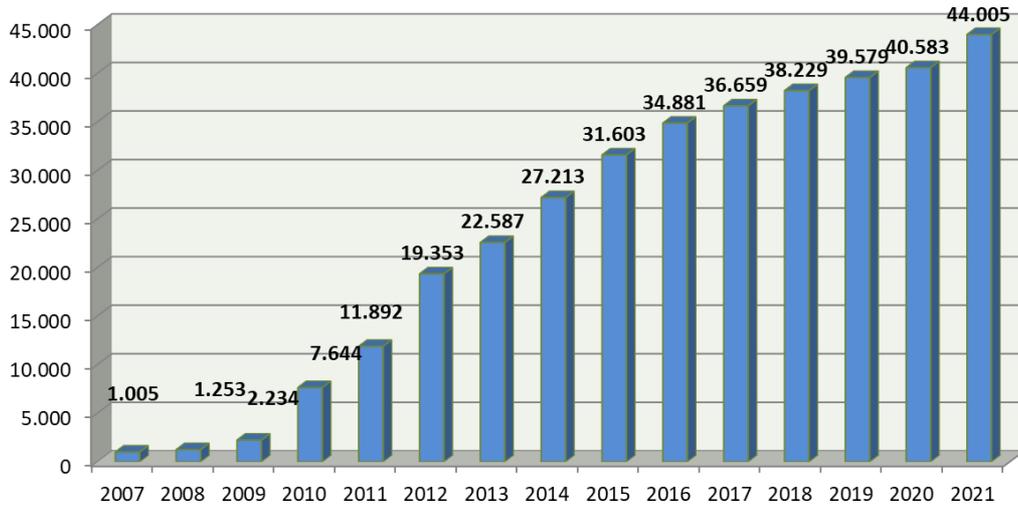
Fuente: Sistema de Garantías y Etiquetado de la CNMC

Gráfico 97. Evolución de las comercializadoras participantes en el Sistema de Garantías de Origen



Fuente: Sistema de Garantías y Etiquetado de la CNMC

Gráfico 98. Evolución de las redenciones en consumidor final (número de consumidores)



Fuente: Sistema de Garantías y Etiquetado de la CNMC

ANEXO V. PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE ENERGÍA

Suministro de referencia y de último recurso

Tabla 32. Comercializadoras de Referencia de electricidad

Comercializadoras de Referencia
BASER COMERCIALIZADORA DE REFERENCIA, S.A. (Grupo Total)
COMERCIALIZADOR DE REFERENCIA ENERGÉTICO, S.L.U. (Grupo CHC)
COMERCIALIZADORA REGULADA , GAS & POWER, S.A. (Grupo Naturgy)
CURENERGÍA COMERCIALIZADOR DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.U. (Grupo Iberdrola)
ENERGÍA CEUTA XXI COMERCIALIZADORA DE REFERENCIA, S.L. (Grupo Endesa, solo en Ceuta)
ENERGÍA XXI COMERCIALIZADORA DE REFERENCIA, S.L. (Grupo Endesa)
RÉGSITI COMERCIALIZADORA REGULADA, S.L.U. (Grupo Repsol)
TERAMELCOR S.L. (Grupo Gaselec, solo en Melilla)

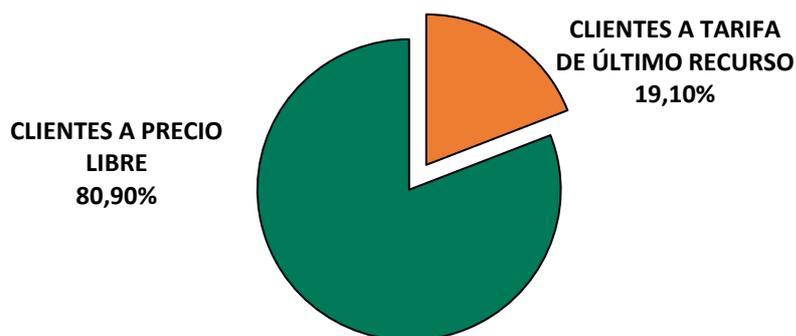
Fuente: CNMC

Tabla 33. Comercializadoras de Último Recurso de gas natural

Comercializadoras de Último Recurso
BASER COMERCIALIZADORA DE REFERENCIA, S.A. (Grupo Total)
ENERGÍA XXI COMERCIALIZADORA DE REFERENCIA S.L.U. (Grupo Endesa)
COMERCIALIZADORA REGULADA , GAS & POWER, S.A. (Grupo Naturgy)
CURENERGÍA COMERCIALIZADOR DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.U. (Grupo Iberdrola)

Fuente: CNMC

Gráfico 99. Distribución de los clientes de gas natural por tipo de suministro (Suministro a tarifa TUR y suministro a precio libre) en 2021.



Fuente: CNMC

Gráfico 100. Cuotas de mercado de gas por tipo de suministro 2021.

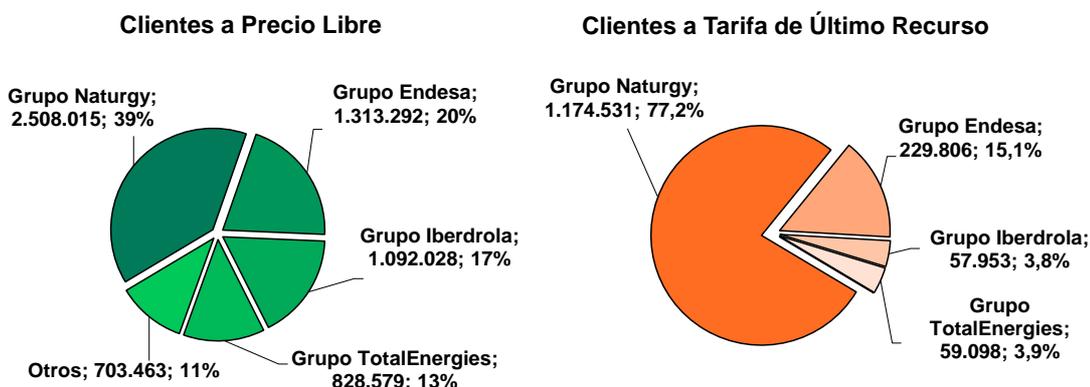
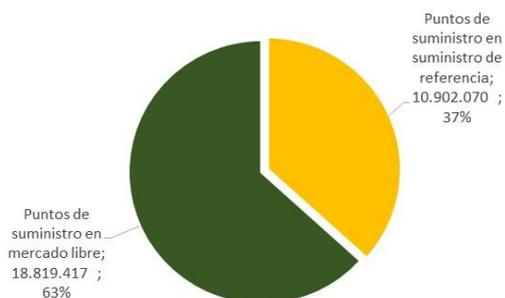


Gráfico 101. Distribución de los puntos de suministro de electricidad por tipo de suministro (suministro de referencia / suministro en mercado libre) en 2021



Fuente: CNMC

Bono social eléctrico

Tabla 34. Número de beneficiarios del bono social eléctrico a 31 de diciembre

Categoría Bono Social	Número de beneficiarios					
	2017	2018	2019	2020	2021	
Antiguo Bono Social	Potencia contratada inferior a 3kW	1.668.109	0	0	0	0
	Pensionistas	332.302	0	0	0	0
	Familia Numerosa	256.542	0	0	0	0
	Familia en paro	75.697	0	0	0	0
Consumidores Vulnerables	Unidad Familiar sin menores	150	235.242	292.411	228.316	253.540
	Unidad Familiar con un menor	67	14.127	21.049	17.827	19.386
	Unidad Familiar con dos menores	110	11.466	16.878	14.480	15.546
	Familia Numerosa	1.593	178.610	220.755	233.758	248.235
	Pensionistas	72	89.348	100.474	71.366	74.684
	Medidas Covid - Art.28 RD-ley 11/2020	0	0	0	325	0
Consumidores Vulnerables Severos	Medidas Covid - DA 6ª RD-ley 30/2020	0	0	0	2.357	2.069
	Unidad Familiar sin menores	442	276.467	351.865	306.384	352.335
	Unidad Familiar con un menor	234	42.286	63.553	59.982	69.169
	Unidad Familiar con dos menores	180	25.527	39.490	36.760	41.856
	Familia Numerosa	585	76.569	92.137	80.006	85.711
	Pensionistas	102	67.191	74.034	49.979	53.131

Categoría Bono Social	2017	Número de beneficiarios			
		2018	2019	2020	2021
Consumidores en Riesgo de Exclusión Social	3123	4.840	4.917	7.696	7.588
Total	2.339.308	1.021.673	1.277.563	1.109.236	1.223.250

Fuente: CNMC

Nota: se ha actualizado el número de consumidores

Tabla 35. Coste del bono social eléctrico por categoría (€)

Categoría Bono Social	2017	2018	2019	2020	2021
Vulnerable	154.536.215	159.557.813	60.851.784	57.818.125	97.303.917
Vulnerable severo	29.620.091	35.618.152	78.094.191	72.789.044	109.780.684
Riesgo de exclusión social	17.107	38.274	291.454	352.245	443.327
No suspensión Art. 52.4.k) Ley 24/2013			32.432	171.212	47.000
Total	184.173.413	195.214.239	139.269.861	131.130.626	207.574.928

Fuente: CNMC

Resolución alternativa de litigios

Tabla 36. Reclamaciones presentadas y resueltas mediante resolución alternativa de litigios en 2021

Tipo reclamación	Electricidad		Gas	
	Núm. Reclamaciones	Núm. Reclamaciones %	Núm. Reclamaciones	Núm. Reclamaciones %
Cierres arbitrales favor consumidor	815	24%	545	39%
Cierres arbitrales favor empresa	739	22%	323	23%
Total	3.370		1.392	

Fuente: Información proporcionada por los comercializadores en mayo 2022 en respuesta al oficio remitido por la CNMC.

Nota: Parte de las reclamaciones presentadas no desembocan en un fallo y cierre al llegarse a un acuerdo entre las partes durante el proceso, de ahí que la suma de cierres no constituya el 100% de las mismas.

Tabla 37. Motivos de reclamaciones gestionadas mediante resolución alternativa de litigios en 2021

	Electricidad	Gas Natural
Atención al cliente	48	507
Calidad de suministro	66	63
Cobro	154	37
Contratación y ventas	1162	377
Facturación	1744	399
Gestión de deuda	196	9
Total	3.370	1.392

Fuente: Información proporcionada por los comercializadores en mayo 2022 en respuesta al oficio remitido por la CNMC.

ANEXO VI. PROCEDIMIENTOS SANCIONADORES

Durante 2021, se han resuelto los siguientes expedientes referentes al incumplimiento de las obligaciones de las comercializadoras de adquisición de energía, de prestar garantías al operador del sistema, de impago de peajes a empresas distribuidoras y por incumplimiento de medidas de protección al consumidor.

I.1 Incumplimiento de la obligación de adquirir energía del artículo 46.1.c) de la Ley 24/2013, del Sector Eléctrico

Este incumplimiento está tipificado como infracción muy grave sobre la base del artículo 64.39 de dicha ley.

Tabla 38. Expedientes sancionadores por incumplimiento de la obligación de adquirir energía del artículo 46.1.c) de la Ley 24/2013, del Sector Eléctrico

Empresa Comercializadora	Referencia	Fecha de Incoación	Fecha de Resolución	Multa
ENERKIA ENERGIA S.L	SNC/DE/014/20	05/03/2021	21/07/2021	50.000,00
SECOM CENTRAL DE COMPRAS, S.L.	SNC/DE/021/21	15/03/2021	18/11/2021	8.000,00
RENOVABLES ENRED ENERGIA, S.L	SNC/DE/101/21	28/09/2021	08/09/2022	150.000,00
VIVA LUZ SOLUCIONES, S.L.	SNC/DE/143/21	03/12/2021	15/04/2022	15.000,00
AURA ENERGÍA S.L	SNC/DE/185/21	22/12/2021	01/12/2022	100.000,00

Fuente: CNMC

I.2 Incumplimiento de la obligación de prestar garantías al operador del sistema, según el artículo 46.1.e) de la Ley 24/2013, del sector eléctrico.

Este incumplimiento está tipificado como infracción leve sobre la base del artículo 66.2 de dicha ley.

Tabla 39. Expedientes sancionadores por incumplimiento de la obligación de prestar garantías al operador del sistema, según el artículo 46.1.e) de la Ley 24/2013, del sector eléctrico

Empresa Comercializadora	Referencia	Fecha de Incoación	Fecha de Resolución	Multa
ENERKIA ENERGIA S.L.	SNC/DE/030/20	26/02/2021	08/07/2021	20.000,00
TESLA MANAGEMENT S.L.	SNC/DE/137/19	05/03/2021	18/11/2021	10.000,00
IBERRED SOLUTIONS S.L.	SNC/DE/012/20	18/03/2021	14/10/2021	72.000,00
VIT PLASTIC, S.L.	SNC/DE/010/21	22/03/2021	30/11/2021	1.500,00
INTERCOT, S.A	SNC/DE/013/21	25/03/2021	07/10/2021	8.000,00
SECOM CENTRAL DE COMPRAS	SNC/DE/022/21	25/03/2021	31/11/2021	10.000,00
RENOVABLES ENRED ENERGÍA S.L	SNC/DE/115/21	16/09/2021	12/05/2021	50.000,00
MI ELECTRICA, S.L.	SNC/DE/113/21	17/09/2021	26/11/2021	50.000,00
VIVA LUZ SOLUCIONES, S.L	SNC/DE/116/21	20/09/2021	19/04/2022	10.000,00
CAULA ALIMENTS, S.L.	SNC/DE/118/21	23/09/2021	10/05/2022	10.800,00
TAMECO ENERGÍA, S.L.U.	SNC/DE/159/21	28/10/2021	24/02/2022	40.000,00
AGRARIA PLANA DE VIC I SECCIO DE CREDIT SCCL	SNC/DE/160/21	18/11/2021	23/06/2022	3.000,00
SUMINISTRADORA ELECTRICA DE ENERGIA LIMPIA S.L	SNC/DE/211/21	21/12/2021	28/04/2022	8.400,00
ENERKIA ENERGIA S.L	SNC/DE/030/20	26/02/2021	08/07/2021	20.000,00
TESLA MANAGEMENT S.L	SNC/DE/137/19	05/03/2021	18/11/2021	10.000,00
IBERRED SOLUTIONS S.L.	SNC/DE/012/20	18/03/2021	14/10/2021	72.000,00
VIT PLASTIC, S.L.	SNC/DE/010/21	22/03/2021	30/11/2021	1.500,00
INTERCOT S.A	SNC/DE/013/21	25/03/2021	07/10/2021	8.000,00
SECOM CENTRAL DE COMPRAS	SNC/DE/022/21	25/03/2021	31/11/2021	10.000,00

Fuente: CNMC

I.3 Incumplimiento de la obligación de abonar el peaje de acceso a las redes de transporte y distribución correspondiente a la empresa distribuidora, según el artículo 44.1d) de la Ley 24/2013, del Sector Eléctrico

Este incumplimiento está tipificado como infracción grave sobre la base del artículo 65.3 de dicha ley.

Tabla 40. Expedientes sancionadores por incumplimiento de la obligación de abonar el peaje de acceso a las redes de transporte y distribución correspondiente a la empresa distribuidora del artículo 46.1.d) de la Ley 24/2013, del Sector Eléctrico

Empresa Comercializadora	Referencia	Fecha de Incoación	Fecha de Resolución	Multa
ENERGÍA Y SERVICIOS ABY 20118 S.L.	SNC/DE/125/19	10/03/2021	30/09/2021	100.000,00
IBERRED SOLUTIONS S.L	SNC/DE/037/20	12/03/2021	14/07/2021	75.000,00
ELURENERGIA VERDE, S.L	SNC/DE/019/21	22/03/2021	14/07/2021	20.000,00
SOLELEC IBERICA, S.L	SNC/DE/016/21	12/04/2021	29/09/2021	300.000,00
SECOM CENTRAL DE COMPRAS S.L.U.	SNC/DE/043/21	21/05/2021	25/11/2021	10.000,00
LUVON ENERGIA, S.L	SNC/DE/067/21	27/05/2021	25/11/2021	10.000,00
24-7 UTILITIES, S.L.U.	SNC/DE/069/21	07/06/2021	16/09/2021	600,00
ANOTHER ENERGY OPTION, S.L	SNC/DE/042/21	21/06/2021	12/05/2021	650.000,00
ALCANZIA ENERGIA, S.L.	SNC/DE/068/21	30/06/2021	14/12/2021	2.500,00
ENERGIA NARANJA S.L	SNC/DE/049/21	21/09/2021	10/03/2022	5.000,00
ENERGIA GRAFENO, S.L.	SNC/DE/130/21	29/09/2021	26/05/2022	70.000,00
ENERGIA LIBRE COMERCIALIZADORA, S.L.U.	SNC/DE/138/21	29/09/2021	01/12/2022	60.000,00
CONECTA ENERGIA VERDE, S.L.	SNC/DE/140/21	30/09/2021	10/11/2022	40.000,00
INSIGNIA ENERGIA, S.L.	SNC/DE/137/21	30/09/2021	07/07/2022	24.000,00
VITA CAPITAL TRADING	SNC/DE/134/21	01/10/2021	30/06/2022	60.000,00
VIVE ENERGIA ELECTRICA S.A	SNC/DE/132/21	01/10/2021	09/06/2022	200.000,00
VIVA LUZ SOLUCIONES, S.L.	SNC/DE/133/21	04/10/2021	26/05/2022	15.000,00
RENOVABLES ENRED ENERGIA, S.L.	SNC/DE/135/21	05/10/2021	26/05/2022	15.000,00
BIROU GAS, S.L	SNC/DE/142/21	07/10/2021	09/06/2022	75.000,00
ENERGIA DLR COMERCIALIZADORA S.L	SNC/DE/146/21	14/10/2021	30/06/2022	84.000,00
WEGO ENERGY S.L.	SNC/DE/145/21	15/10/2021	12/01/2023	15.000,00
COMERCIAL SUMINISTROS ELECTRICOS Y GAS, S.L	SNC/DE/148/21	18/10/2021	21/07/2022	15.000,00
ELEKTRON COMERCIALIZADORA DE ENERGIA, S.L	SNC/DE/152/21	19/10/2021	30/06/2022	250.000,00
MI ELÉCTRICA, S.L	SNC/DE/155/21	02/11/2021	21/07/2022	190.000,00
AURA ENERGÍA, S.L	SNC/DE/186/21	23/11/2021	01/12/2022	200.000,00

Fuente: CNMC

I.4 Incumplimiento de las condiciones legales del suministro de energía eléctrica, según el artículo 65.26 de la Ley 24/2013, del Sector Eléctrico

Tabla 41. Expedientes sancionadores por incumplimiento de las condiciones legales del suministro de energía eléctrica

Empresa Comercializadora	Referencia	Fecha de Incoación	Fecha de Resolución	Multa
DOW CHEMICAL IBÉRICA, S.L.	SNC/DE/052/21	14/09/2021	16/12/2021	9.000,00

Fuente: CNMC

I.5 Incumplimiento de medidas de protección al consumidor

Los siguientes expedientes incluyen incumplimiento de las medidas de protección a los consumidores, tipificado como infracción grave sobre la base del artículo 65.25 de la Ley 24/2013, del Sector Eléctrico; incumplimiento en relación con la formalización de los contratos de suministro tipificado como infracción leve sobre la base del artículo 66.1 y 111a) de la LSH, o infracción grave sobre la base del artículo 65.23 de la Ley 24/2013, del Sector Eléctrico; e incumplimiento de requisitos de contratación y de apoderamiento con los clientes, incluidos cambios de comercializador sin consentimiento, tipificado como infracción leve sobre la base del artículo 66.4 o infracción grave sobre la base del artículo 65.25 de la Ley 24/2013, del Sector Eléctrico.

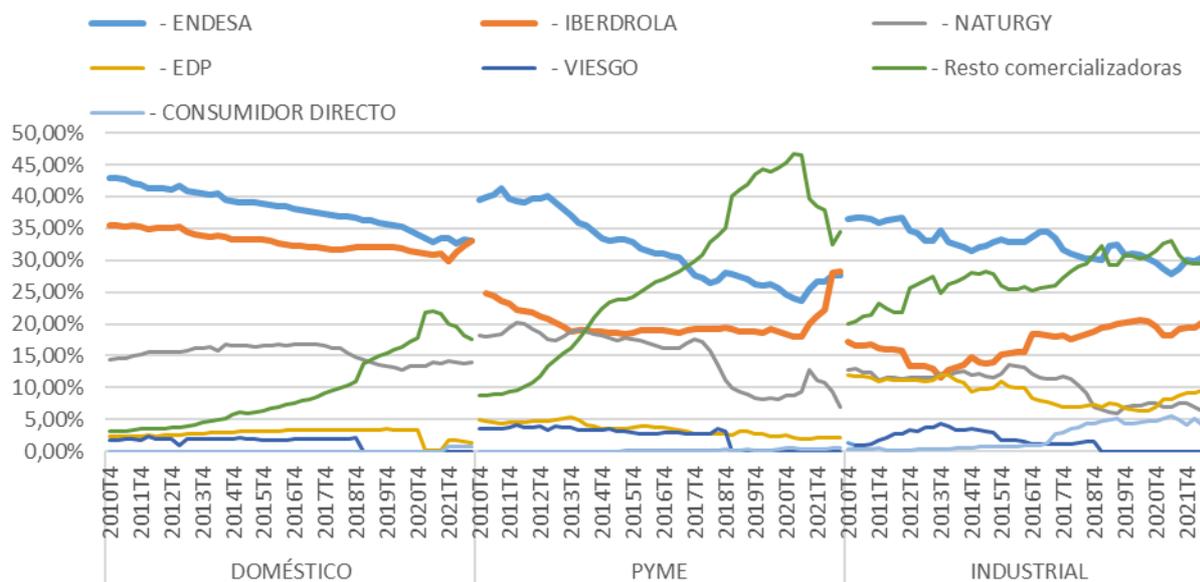
Tabla 42. Expedientes sancionadores por incumplimiento de medidas de protección al consumidor

Empresa Comercializadora	Referencia	Fecha de Incoación	Fecha de Resolución	Multa
ENI PLENITUDE IBERIA, S.L	SNC/DE/061/21	18/06/2021	16/09/2021	12.000
ENI PLENITUDE IBERIA, S.L	SNC/DE/111/21	23/08/2021	18/11/2021	12.000
ENI PLENITUDE IBERIA, S.L	SNC/DE/060/21	20/09/2021	22/12/2021	64.000
AUDAX RENOVABLES, S.A.	SNC/DE/031/20	07/04/2020	14/10/2021	1.500.000
TOTALENERGIES MERCADO ESPAÑA, S.A	SNC/DE/005/20	26/11/2020	16/09/2021	6.000
ENERGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	SNC/DE/006/20	30/11/2020	14/10/2021	32.000
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	SNC/DE/002/20	27/11/2020	25/11/2021	246.000
NATURGY IBERIA, S.A.	SNC/DE/003/20	26/11/2020	18/11/2021	80.000
RELAX ENERGÍA, S.L.	SNC/DE/107/21	04/10/2021	22/12/2021	12.000
RELAX ENERGÍA, S.L.	SNC/DE/108/21	24/09/2021	22/12/2021	40.000
FACTOR ENERGÍA, S.A	SNC/DE/044/21	27/09/2021	28/07/2022	58.000
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS, S.L.U.	SNC/DE/008/21	12/03/2021	01/07/2021	6.000
UFD DISTRIBUCIÓN ELECTRICIDAD, S.A.	SNC/DE/100/21	01/09/2021	18/11/2021	6.000

Fuente: CNMC

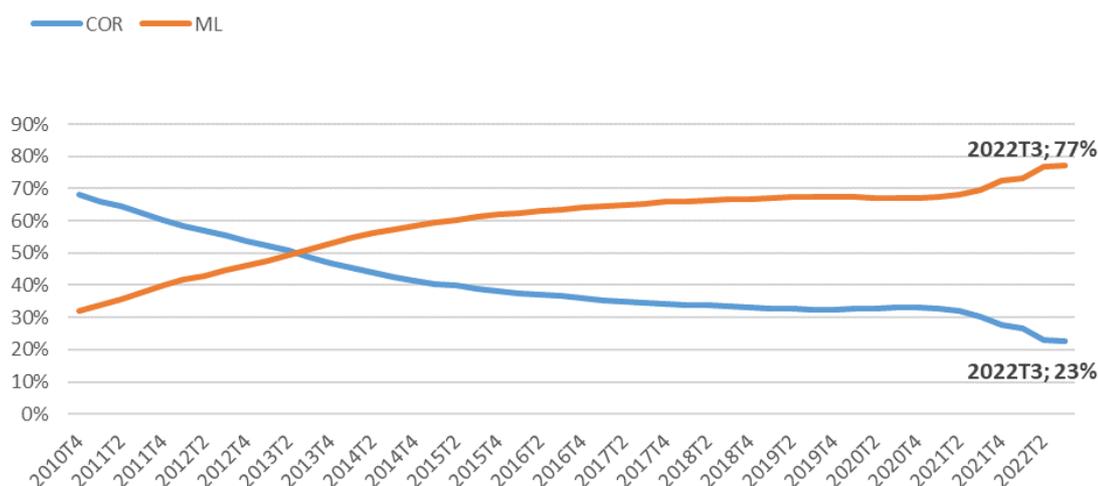
ANEXO VII. CIFRAS SOBRE EL AVANCE DE 2022

Gráfico 102. Evolución trimestral de la cuota de energía eléctrica suministrada en términos anuales en todo el mercado por grupo de comercialización y segmento de consumidores. Datos hasta tercer trimestre de 2022



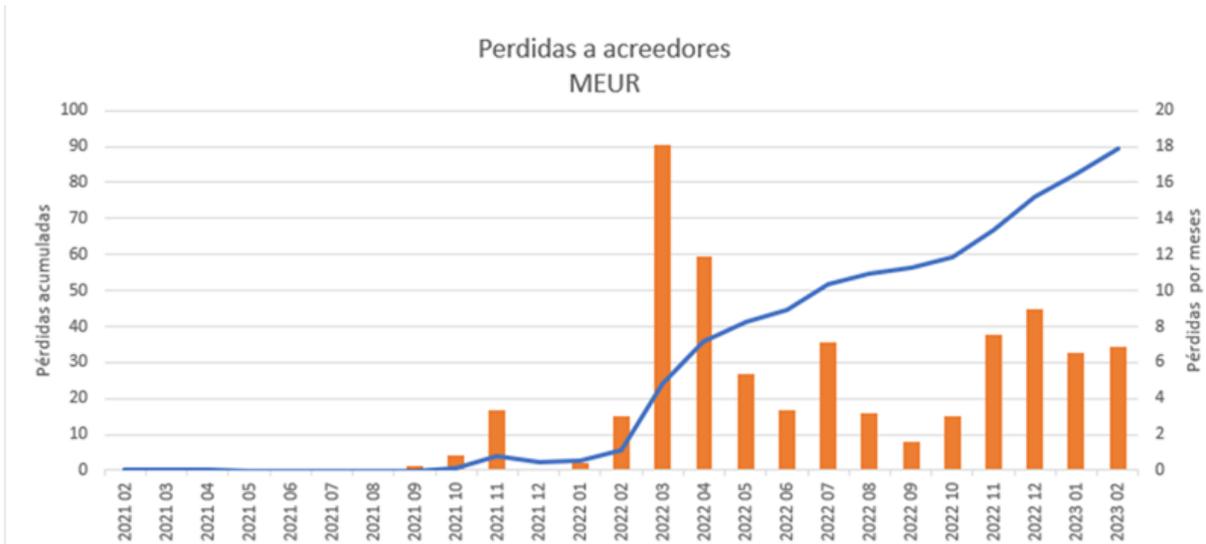
Fuente: CNMC

Gráfico 103. Evolución trimestral de la cuota de energía eléctrica suministrada en el segmento doméstico en mercado libre (ML) y a través de comercializadoras de referencia (COR) . Datos hasta tercer trimestre de 2022



Fuente: CNMC

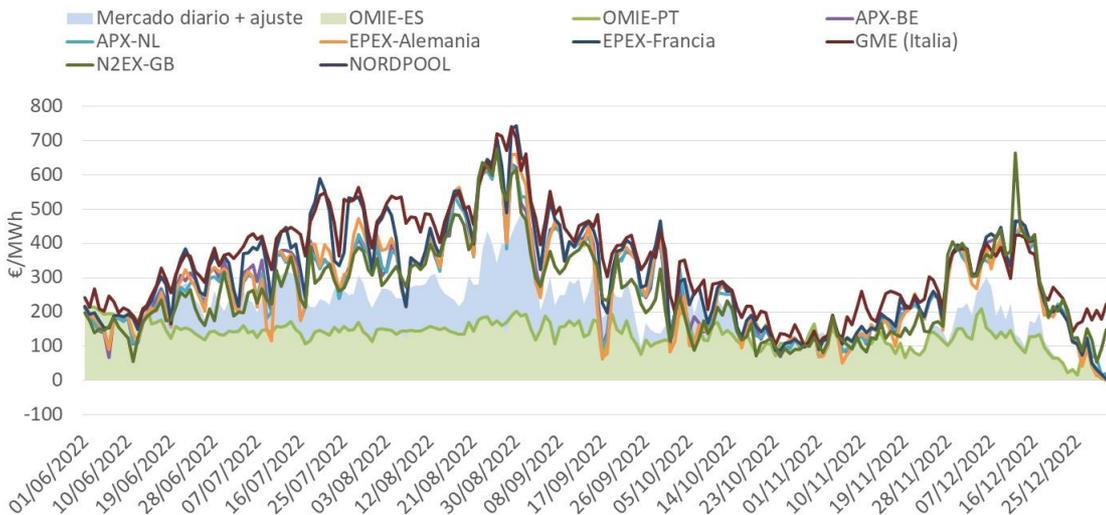
Gráfico 104. Impagos con pérdidas a acreedores en cada mes desde 2021 y el acumulado desde enero de 2021 hasta febrero de 2023 (no se tienen en cuenta en la gráfica las deudas previas a esa fecha)



Fuente:REE

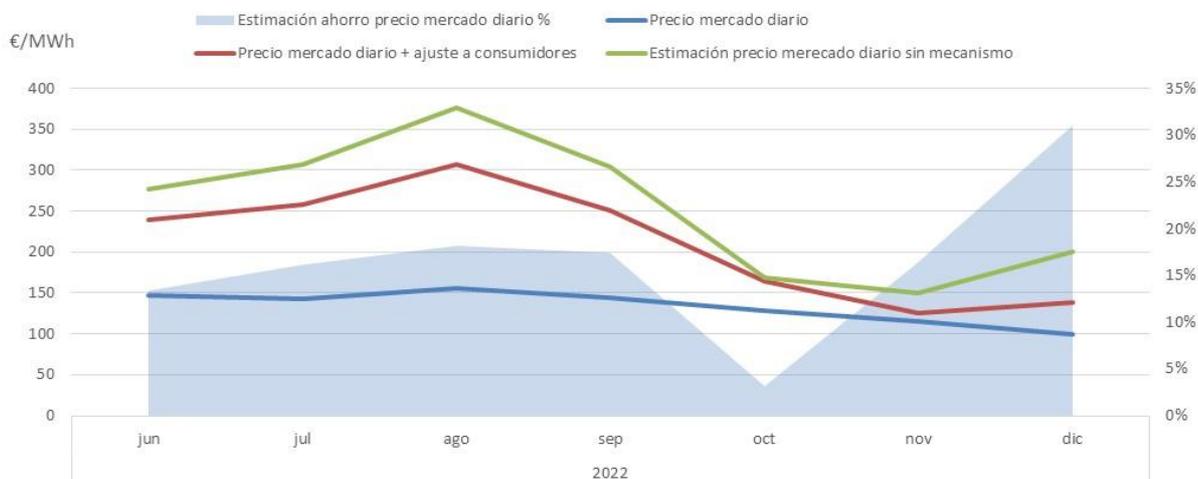
Nota: No se tienen en cuenta los impagos en los que se han ejecutado garantías (22 millones de euros desde enero de 2021).

Gráfico 105. Evolución del precio del mercado diario mayorista de electricidad en los diferentes mercados europeos junto con el coste de la financiación del mecanismo de ajuste del RDI 10/2022 que soportan los consumidores no exentos de su financiación (precios en barras de central)



Fuente: CNMC

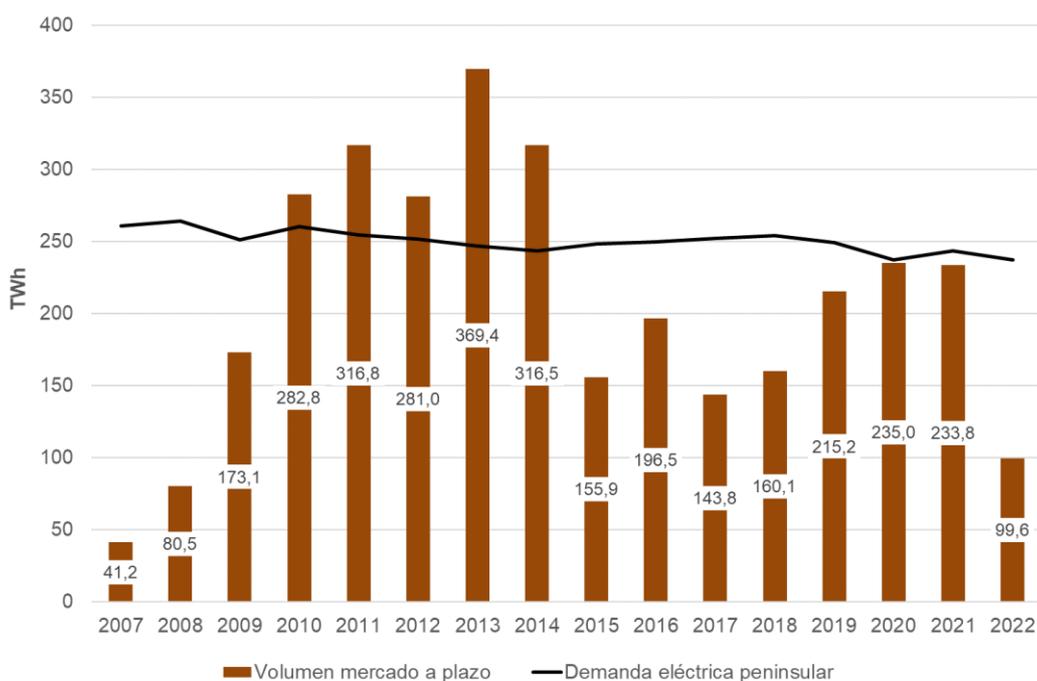
Gráfico 106. Evolución del precio estimado de mercado diario de electricidad mayorista que habría existido si no hubiera entrado en aplicación el mecanismo de ajuste previsto en el RDL 10/2022, junto con el precio que soportan los consumidores no exentos de la financiación de su coste (precios en barras de central)



Fuente: CNMC

Nota: El ahorro para el consumidor indexado al precio mayorista de electricidad se ha estimado de manera simplificada como diferencia entre el precio estimado sin mecanismo de ajuste (precios del mercado diario + compensación de las instalaciones de gas) y el precio del mercado diario más el coste de financiación del mecanismo de ajuste. No se ha tenido en cuenta para el cálculo de este ahorro que parte de las rentas de congestión que se han utilizado para financiar el mecanismo de ajuste, habrían redundado en un ahorro para el consumidor, de no haberse puesto en marcha este mecanismo. Ahorro estimado en 2022 en torno a un 18% en el componente del coste de la energía –excluidos servicios de ajuste y otros costes- para el consumidor PVPC.

Gráfico 107. Volumen anual negociado (TWh) en el mercado a plazo con subyacente el precio de contado en España y demanda anual (TWh). Periodo: De 2007 a 2022



Fuente: elaboración propia a partir de datos de las agencias de intermediación, OMIP-OMIClear, BME Clearing, EEX-ECC y REE

Tabla 43. Volumen negociado (GWh) en los mercados OTC, OMIP y EEX con subyacente el precio de contado en España. Periodo: 2021 y 2022

Volumen negociado (GWh)	Total 2022	Total 2021	2022 vs 2021	2022(%)	2021 (%)
OMIP	999	9.769	-89,8%	1,0%	4,2%
EEX	3.753	9.640	-61,1%	3,8%	4,1%
OTC	94.879	214.381	-55,7%	95,2%	91,7%
OTC registrado y compensado**:	107.776	226.587	-52,4%	108,2%	96,9%
<i>OMIClear</i>	9.683	20.220	-52,1%	9,7%	8,6%
<i>BME Clearing</i>	10.726	26.594	-59,7%	10,8%	11,4%
<i>European Commodity Clearing (ECC)</i>	87.367	179.773	-51,4%	87,7%	76,9%
Total (OMIP, EEX y OTC)	99.631	233.790	-57,4%	100,0%	100,0%

* Volumen negociado de futuros carga base con subyacente el precio spot de la zona española.

** El volumen registrado en las Cámaras de Compensación:

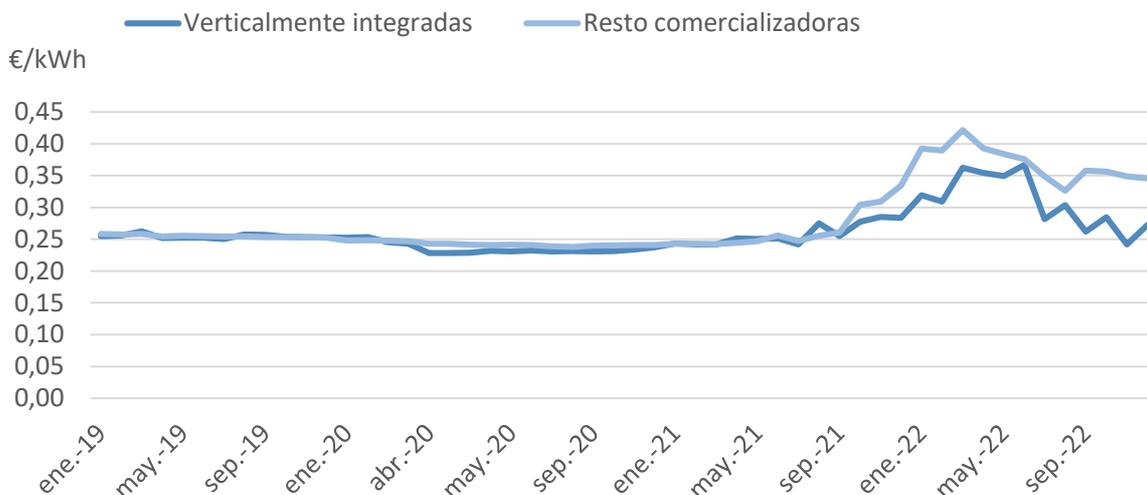
Podría incorporar transacciones privadas y confidenciales (P&C) no contabilizadas como volumen OTC, ya que las agencias de intermediación pueden no remitir estas transacciones a la CNMC. No obstante, estas transacciones privadas y confidenciales pueden registrarse en CCPs si las contrapartes así lo quieren.

Asimismo, podría incorporar aquellas operaciones registradas que no han sido intermediadas a través de bróker ("bilaterales puras").

Por otro lado, el volumen registrado en las Cámaras de Compensación podría estar sobrerrepresentado, debido a que en una de las cámaras la cancelación de operaciones se realiza a través del registro de operaciones de signo contrario, por lo que las transacciones canceladas quedarían registradas en esa cámara por duplicado. Adicionalmente, también se registra la posición del agente de intermediación como contraparte cuando este agrega las posiciones de compra o de venta de varios compradores o vendedores, al objeto de satisfacer un volumen de compra o venta elevado para el que inicialmente no había contraparte.

Fuente: elaboración propia a partir de datos de las agencias de intermediación, OMIP-OMIClear, BME Clearing y EEX-ECC

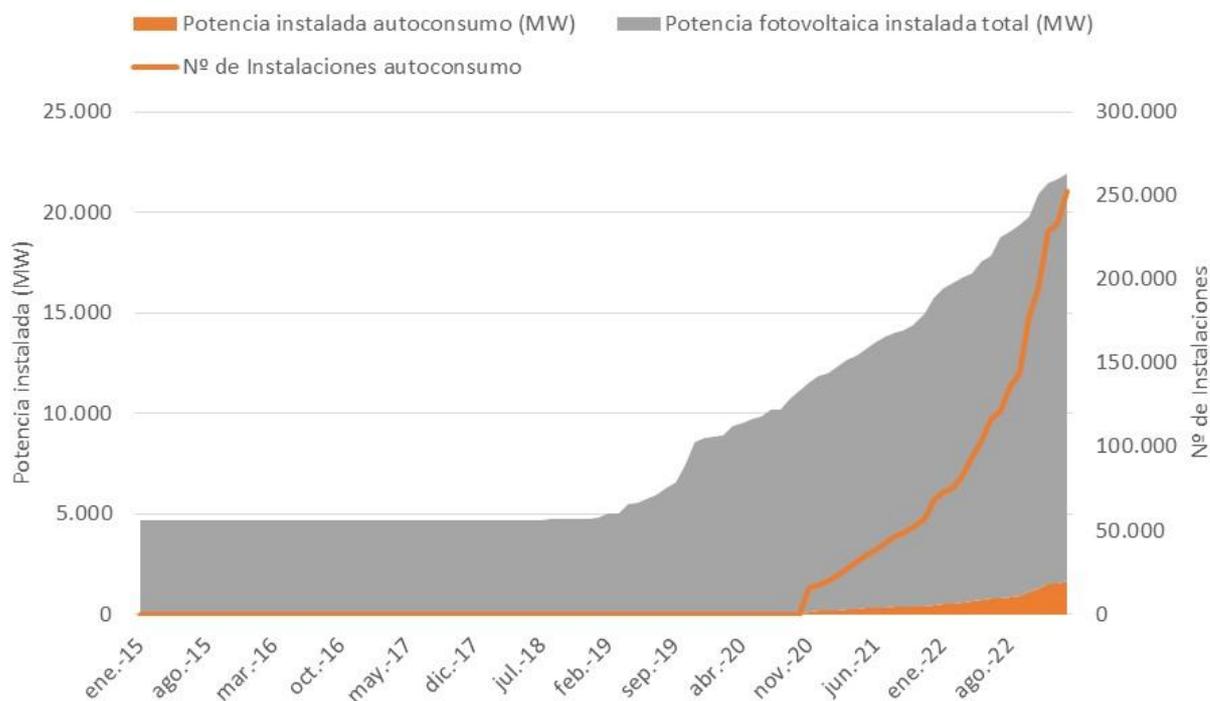
Gráfico 108. Precios medios (impuestos incluidos, mecanismo de ajuste no incluido) de las ofertas de electricidad publicadas en el comparador de ofertas de la CNMC



Fuente: CNMC

Nota: los valores correspondientes a los meses de julio y agosto de 2022 no son significativos dado que el comparador no estuvo activo.

Gráfico 109. Evolución de la potencia fotovoltaica instalada (autoconsumo y total) y del número de instalaciones de autoconsumo fotovoltaico. .

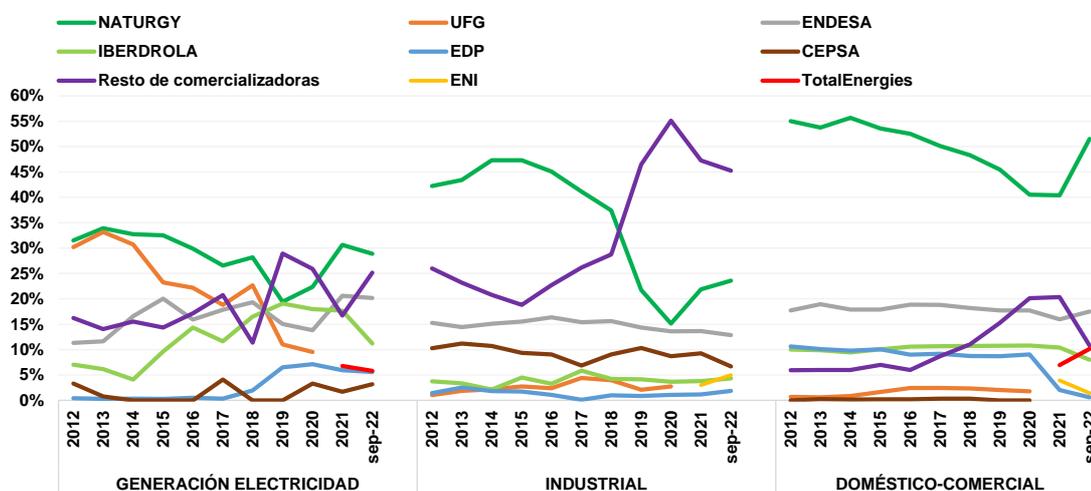


Fuente: REE

Nota: Los datos de autoconsumo se corresponden con información estructural disponible SIMEL, remitida por los encargados de lectura (el OS para instalaciones de potencia superior a 450 kW y distribuidores a los que están conectados las instalaciones para el resto de casos).

Se recuerda que el PNIEC establece un objetivo de potencia fotovoltaica a 2030 de 37 GW.

Gráfico 110. Evolución de la cuota de mercado de ventas de gas por segmento de mercado hasta septiembre 2022



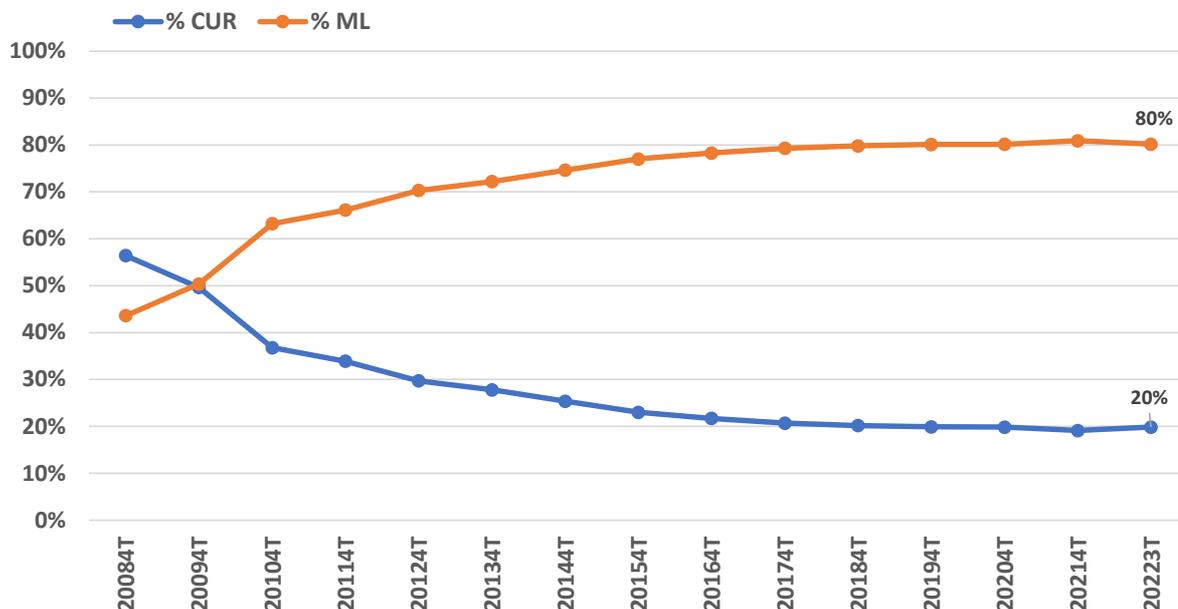
Fuente: CNMC

Gráfico 111. Cuota en el mercado de gas natural por número de clientes y tipo de suministro para el tercer trimestre del año 2022

N.º de clientes a 30/09/2022	Clientes a Precio Libre	Clientes a Tarifa de Último Recurso	TOTAL	% TOTAL
Naturgy	2.469.062	1.157.991	3.627.053	45,39%
Endesa	1.387.196	236.369	1.623.565	20,32%
Iberdrola	1.077.893	110.114	1.188.007	14,87%
TotalEnergies	815.697	80.128	895.825	11,21%
Otros	655.737	-	655.737	8,21%
Total	6.405.585	1.584.602	7.990.187	100%

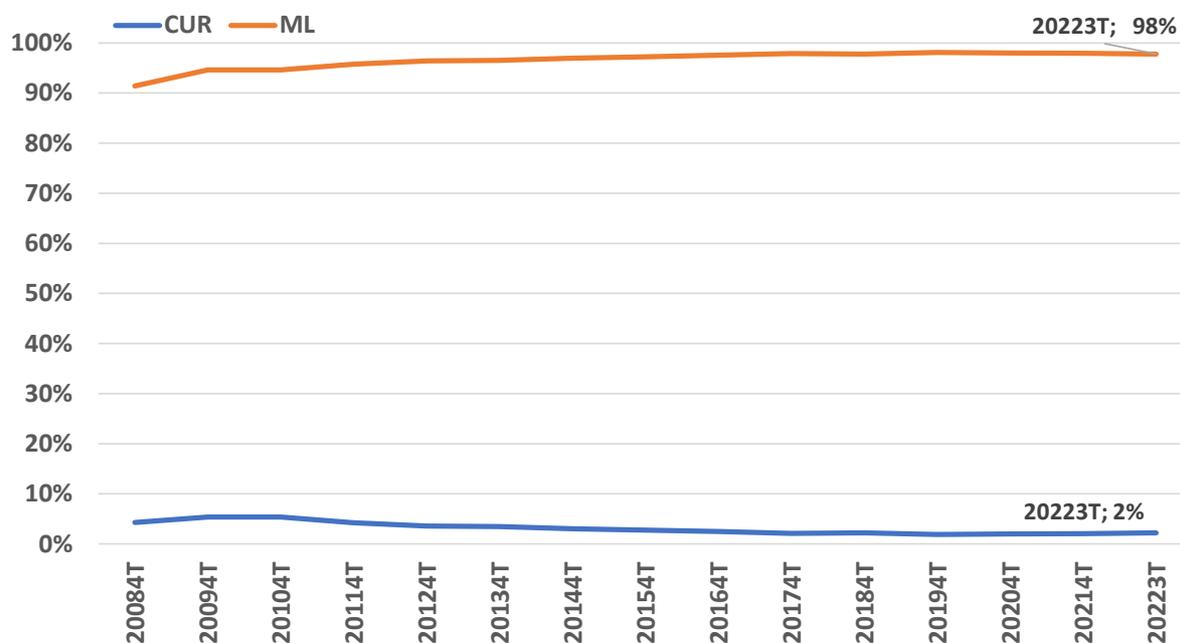
Fuente: CNMC

Gráfico 112. Evolución de la cuota de número clientes de gas natural en mercado libre (ML) y a tarifa de último recurso (CUR)



Fuente: CNMC

Gráfico 113. Evolución de la cuota de ventas de gas natural en mercado libre (ML) y a tarifa de último recurso (CUR)



Fuente: CNMC