

INFORME DE SUPERVISIÓN DE LOS CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR- CUARTO TRIMESTRE DE 2022 Y AVANCE 2023

REF. IS/DE/014/22

ÍNDICE

INFORME DE SUPERVISIÓN DE LOS CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR– CUARTO TRIMESTRE DE 2022 Y AVANCE 2023

1.	RESUMEN Y CONCLUSIONES	4
2.	INTRODUCCIÓN.....	9
2.1.	FUNDAMENTOS DE DERECHO.....	9
2.2.	PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR. DIFERENCIAS ENTRE LOS SECTORES DE ELECTRICIDAD Y GAS NATURAL.....	10
2.3.	FUNCIONAMIENTO DE LOS GRUPOS DE TRABAJO	10
3.	ESTRUCTURA DEL MERCADO MINORISTA.....	11
3.1.	SECTOR ELÉCTRICO	12
3.2.	SECTOR GASISTA	18
4.	EVOLUCIÓN DE LA TASA DE CAMBIO (SWITCHING)	24
5.	SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	31
5.1.	ANÁLISIS DE LA EFICIENCIA: TIEMPOS MEDIOS DEL PROCESO DE CAMBIO.....	31
5.1.1.	TIEMPOS MEDIOS. PERSPECTIVA DEL COMERCIALIZADOR.....	31
5.1.2.	TIEMPOS MEDIOS Y DESVIACIONES MEDIAS EN LOS TIEMPOS DE ACTIVACIÓN DEL PROCESO DE CAMBIO. PERSPECTIVA DEL DISTRIBUIDOR	36
5.2.	ANÁLISIS DE LA EFICACIA DEL PROCESO DE CAMBIO	38
5.2.1.	ANÁLISIS DE LOS RECHAZOS DEL PROCESO DE CAMBIO.....	41
5.2.2.	TASA DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE CAMBIO POR AGENTE.....	42
5.2.3.	MOTIVOS DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE CAMBIO	50
6.	ANÁLISIS DE MOVILIDAD DE LOS CONSUMIDORES	53
6.1.	MOVILIDAD POR TIPO DE MERCADO	53
6.2.	MOVILIDAD RESPECTO A LOS DISTINTOS COMERCIALIZADORES DE REFERENCIA/ÚLTIMO RECURSO	56
6.3.	MOVILIDAD ENTRE GRUPOS COMERCIALES.....	58
7.	SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE ALTA DE NUEVOS SUMINISTROS	58
7.1.	ANÁLISIS DE EFICIENCIA: TIEMPOS MEDIOS DE ACTIVACIÓN Y DESVIACIONES MEDIAS DE LOS TIEMPOS DE ACTIVACIÓN DEL PROCESO DE ALTA. PERSPECTIVA DEL DISTRIBUIDOR	59
7.2.	ANÁLISIS DE LA EFICACIA DEL PROCESO DE ALTA	61
7.2.1.	ANÁLISIS DE LOS RECHAZOS DEL PROCESO DE ALTA	62
7.2.2.	TASA DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE ALTA POR AGENTE	64
7.2.3.	MOTIVOS DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE ALTA	70
7.3.	ANÁLISIS DE LA MOVILIDAD DE LAS ALTAS ACTIVADAS	72
8.	BALANCE DE LOS COMERCIALIZADORES CON MAYORES CUOTAS (PUNTOS DE SUMINISTRO)	73
9.	COMERCIALIZADORES CON VARIACIONES SIGNIFICATIVAS EN EL NÚMERO DE SUMINISTROS.	76
10.	HECHOS RELEVANTES.....	78
	ACUERDO	80
	ANEXO I. ANÁLISIS DE LA INTEGRACIÓN VERTICAL EN EL MERCADO MINORISTA.....	81
	ANEXO II. TASAS DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR Y CAMBIOS ACTIVADOS EN EL AÑO 2022 Y AVANCE DEL 2023.....	87
	ANEXO III. RESUMEN PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR. AÑO 2022.....	90
	ANEXO IV. RESUMEN PROCESO DE ALTAS DE NUEVOS SUMINISTROS. AÑO 2022.....	93
	ANEXO V. COMERCIALIZADORES DEL MERCADO REGULADO (COR/CUR) CON MAYORES CUOTAS EN CADA COMUNIDAD AUTÓNOMA A 31 DE DICIEMBRE DE 2022	96

Expediente nº: IS/DE/014/22

SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA

Presidenta

D.^a Pilar Sánchez Núñez

Consejeros

D. Josep Maria Salas Prat

D. Carlos Aguilar Paredes

Secretaria

D^a. María Ángeles Rodríguez Paraja

En Madrid, a 15 de diciembre de 2023

La Sala de Supervisión Regulatoria, en su reunión de 15 de diciembre de 2023, ha aprobado el presente informe de supervisión de los cambios de comercializador producidos en el cuarto trimestre del año 2022 en los sectores de energía eléctrica y de gas natural, de conformidad con lo dispuesto en la Disposición transitoria tercera de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico¹ y en la Disposición adicional séptima de la Orden ITC/1857/2008 de 26 de junio, por la que se revisan las tarifas eléctricas a partir del 1 de julio de 2008².

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

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

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

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

1. RESUMEN Y CONCLUSIONES

Primera. – Estructura del mercado eléctrico. A 31 de diciembre de 2022, el mercado eléctrico estaba compuesto por 30,1 millones de puntos de suministro aproximadamente, de los cuales 8,7 millones se suministraban a través de un Comercializador de Referencia o COR (28,8%), mientras que el resto, 21,4 millones, se suministraban a través de un comercializador libre (71,2%). Los cuatro grupos comercializadores con mayor cuota suministraban el 81,8% del total de los puntos de suministro del mercado libre (tres años antes suministraban el 79,3%). Por segmentos, estos comercializadores suministraron al 82,5% de los consumidores del segmento doméstico-comercial, al 64,5% de las pymes, al 63,3% de la industria y al 82,1% del vehículo eléctrico. Considerando la totalidad de los puntos de suministro, se observó que el Grupo Iberdrola, con 10,4 millones de puntos de suministro aproximadamente, obtiene la mayor cuota integrada del mercado (34,5%), seguida por el Grupo Endesa con 9,9 millones (33,1%) y por el Grupo Naturgy con 4,3 millones (14,3%). No obstante, esto supone unas pérdidas en los últimos tres años de -350.000 clientes para el Grupo Endesa. Por el contrario, los grupos de Iberdrola, Repsol y Naturgy aumentan su cartera de clientes en 320.000, 450.000 y 54.000 respectivamente. El Grupo Repsol obtiene a 31 de diciembre de 2022 una cuota del 4,3% con 1,3 millones de puntos de suministro. El Grupo TotalEnergies, el Grupo CHC y el Resto de Comercializadores, en su conjunto, representaron 4,2 millones de puntos de suministro (13,9%). En los últimos tres años, el Resto de comercializadores incrementaron su número de clientes en 160.000. (Apartado 3.1.).

Segunda. – Estructura del mercado gasista. A 31 de diciembre de 2022, el mercado del gas natural estaba compuesto por cerca de 8 millones de puntos de suministro, de los cuales, 2,1 millones fueron suministrados en el mercado regulado a través de un Comercializador de Último Recurso o CUR (26,4%); mientras que el resto, casi 5,9 millones se suministraron por comercializadores en el mercado libre (73,6%). Los cuatro grupos comercializadores con mayor cuota suministraban al 90,6% del total de los puntos de suministro de gas natural pertenecientes al mercado libre (tres años antes suministraban al 93,2%). Por segmentos, estos grupos suministran al 91% de los consumidores del segmento doméstico-comercial, al 65% de las pymes y al 53,6% de la industria. Considerando la totalidad de los puntos de suministro, se observó que el Grupo Naturgy, con 3,7 millones de puntos de suministro, obtuvo la mayor cuota integrada del mercado (46,1%), seguido por el Grupo Endesa, con 1,6 millones (20,5%), y por el Grupo Iberdrola con más de 1,2 millones de puntos de suministro (15,2%). Esto supone unas pérdidas de clientes en los últimos tres años en Naturgy de -322.000 clientes, y por su parte unas ganancias de los Grupos Endesa e Iberdrola de 85.000 y 170.000 clientes, respectivamente. El Grupo TotalEnergies alcanzó los 0,9 millones de puntos de suministro (11,2%). El Grupo Repsol y el Resto de Comercializadores, en su conjunto, representaron 0,6 millones de puntos de suministro (6,9%). En los últimos tres años, Repsol incrementó su número de clientes en 90.000 y el Resto de Comercializadores en algo más de 30.000. (Apartado 3.2.).

Tercera. – Tasas de cambio de comercializador (switching). La tasa anual de cambio en el sector eléctrico fue del 21,5% (por segmentos: 21,2% en el sector doméstico-comercial, 31,9% en el sector de las pymes y 27,3% en el industrial), mientras que en el sector gasista fue del 19% (por segmentos: 18,9 % en el sector doméstico-comercial, 30,5% en el sector de las pymes y 31,2% en el industrial). En 2021, dichas tasas fueron del 17% y del 13%, respectivamente, mientras que en 2020 fueron del 12,5% y 10%. La crisis energética internacional ha llevado a cerrar un año 2022 de récord en lo referente a los cambios de comercializador. En el año 2022 se produjeron 6,4 millones de cambios de comercializador en electricidad (5 millones en 2021) y 1,5 millones de cambios de comercializador en gas (1 millón en el año 2021)³.

- En el sector eléctrico, las provincias de Sevilla (29,2%), Almería (28,1%), Jaén (27,8%) y Córdoba (27,6%) fueron las que registraron en 2022 mayores tasas de cambio.
- En el sector gasista, las provincias de Álava (30,2%) y Ávila (28,6%) fueron las que sobresalieron más en su tasa de cambio de comercializador al presentar los valores más altos del año 2022.
- Finalmente, las comunidades autónomas de Andalucía, Baleares, Castilla-La Mancha, Madrid, Murcia, Galicia y Extremadura, presentaron las mayores tasas de cambio de comercializador (por encima de la media (21,5%)) en el mercado eléctrico durante 2022. En el mercado gasista, las comunidades autónomas de Navarra, Castilla y León, La Rioja, Asturias, Castilla-La Mancha y Aragón, presentaron las mayores tasas de cambio de comercializador (por encima del 23%).

(Apartado 4).

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

- **Tiempos medios de cambio de comercializador en el año 2022 (perspectiva del comercializador).** Los tiempos medios desde que el cliente otorga su consentimiento al comercializador hasta que el distribuidor activa el cambio fueron de 6 días en el sector eléctrico, y de 4,5 días en el sector gasista. Esto supuso un ligero aumento durante el último año de 0,5 días en electricidad y de 0,1 días en gas natural. Estos tiempos medios varían entre los distintos comercializadores. Así, se destacan en el informe a 21 comercializadores en el sector eléctrico, y a 13 en el gasista, que obtuvieron tiempos de cambio inferiores a 5 días. (Apartado 5.1.1.).
- **Tiempos medios de cambio de comercializador en el año 2022 (perspectiva del distribuidor).** Los tiempos medios del distribuidor en los cambios de comercializador solicitados en la modalidad “cuanto antes” y que no requieren de actuación en campo, han sido de 1,8 días en electricidad y de 0,5 días en gas. (Apartado 5.1.2.).

³ En el Anexo II de este Informe de Supervisión se recogen los datos de cambios activados y tasa de cambio de comercializador anual por sector y grupo empresarial y los cambios de comercializador por tipo de movimiento para el periodo 2020-avance 2023. Los datos del 2023 son provisionales

Quinta. – Análisis de eficacia: Tasas de rechazo de solicitudes de cambio de comercializador. En el año 2022, la **tasa de rechazo** se redujo en ambos sectores, pasando del 11,6% al 8,4% en el sector eléctrico, y del 14,8% al 11,5% en el sector gasista (Apartado 5.2.):

- En el sector eléctrico, destacaron por presentar las menores tasas de rechazo, de entre los cinco *comercializadores* libres con mayores cuotas (en puntos de suministro), *Endesa Energía* (4,3%) y del resto de comercializadores, *Gaolania* (3,7%), *Acciona Green Energy* (5,7%) y *Som Energía* (6,2%). De entre los distribuidores destacó el *Grupo Iberdrola* (5,8%). (Apartado 5.2.2. Tabla 18).
- En el sector gasista, destacaron por presentar las menores tasas de rechazo, de entre los cinco *comercializadores* libres con mayores cuotas (puntos de suministro), *Endesa Energía* (5,9%) y del resto de comercializadores, *Ahorreluz* (7,7%) y *Xenera* (8,5%). De entre los *distribuidores* destacaron *Nortegas* (10,3%) y Gas Extremadura (9,5%). (Apartado 5.2.2. Tabla 19).

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

Sexta. – Movimientos entre mercado libre y regulado. En ambos sectores, los movimientos predominantes, como en años anteriores, corresponden a cambios de comercializador en el mercado libre. Por otra parte, en el año 2022, los movimientos desde el mercado libre al regulado han sido del 5,2% en el sector eléctrico y 38,2% en el gasista; y los movimientos del regulado al libre han sido del 27,4% en el sector eléctrico y 6,8% en el gasista. (Apartado 6.1.).

Séptima. – Movimientos entre comercializadores del mismo grupo empresarial. En el año 2022 se observaron los siguientes grados de fidelización (Apartado 6.2.):

- En el sector eléctrico, la mayoría de cambios de un comercializador de referencia a un comercializador libre, siguen teniendo como destino los comercializadores pertenecientes al mismo grupo empresarial. Este año se ha incrementado en un 2,7% (60,98% de la totalidad de cambios; 58,3% el año anterior); siendo los grupos con mayor fidelización de clientes: *Iberdrola* (66,2% de *Curenergía*) y *Naturgy* (61,3% de *Comercializadora Regulada, Gas & Power*).
- En el sector gasista, los cambios que se producen entre el comercializador regulado (CUR) y el comercializador libre del mismo grupo, registraron durante el año 2022 un porcentaje medio del 34,6% del total (31,1% en el año anterior), siendo el grupo con mayor fidelización *Endesa* (39,8% de *Energía XXI*).

Octava. – Nuevas altas de puntos de suministro y tiempos medios del proceso de alta. Se han declarado 492.589 activaciones de nuevas altas en áreas de distribución eléctricas, y 133.748 activaciones de nuevas altas en las áreas de distribución gasista durante el año 2022. Los tiempos medios del distribuidor en los procesos de alta solicitados en la modalidad “cuanto antes” han sido de 4,3 días en electricidad y de 11,1 días en gas. (Apartado 7).

Novena. – Destino de las nuevas altas. En el año 2022 se ha observado, en función del mercado, los siguientes resultados (Apartado 7.3.):

- En el sector eléctrico, el 93,7% de las altas se activaron en comercializadores libres. De esas altas, el 62% se realizaron a favor de comercializadores verticalmente integrados con el distribuidor.
- En el sector gasista, el 85,1% de las altas se activaron en comercializadores libres, entre las que, el 18,5% se activaron a favor de comercializadores libres verticalmente integrados con el distribuidor⁴.

Décima. – Balance total de puntos de suministro. Se incluye el balance total de puntos de suministro, como consecuencia de las altas/bajas y de los cambios de comercializador habidos en el año 2022 (Apartado 8):

- En el sector eléctrico, se obtuvo un balance de altas/bajas positivo de 209.204 nuevos puntos de suministro, destacaron los datos de los comercializadores pertenecientes a los grupos Iberdrola, Endesa y “Otros” con incrementos de 90.119, 82.410 y 39.987 puntos de suministro, respectivamente. El Grupo Naturgy fue el único grupo que tuvo un balance de altas/bajas negativo (perdió 9.508 puntos de suministro).
- En el sector gasista, se observó un balance de altas/bajas total positivo, de 16.375 puntos de suministro. Destacaron los datos obtenidos por los comercializadores pertenecientes a los grupos “Otros”, Iberdrola y Endesa con 13.707, 11.039 y 6.261 nuevos suministros. El Grupo Naturgy fue el que tuvo un balance de altas/bajas negativo (-19.152).

Undécima. - Cruces de CUPS. En el año 2022, son 4 las comercializadoras que aglutinan el 80,8% del total de las denuncias causadas por un “cruce de CUPS” en el sector eléctrico. Este tipo de denuncias supone el 36,6% del total de denuncias (418) por cambio de comercializador sin consentimiento en el año 2022 recibidas en la CNMC. La mitad de las consultas recibidas en el “buzón de cambio de comercializador” en 2022, fueron relativas a problemas derivados de “cruces de CUPS”. Para tratar de paliar este problema, la CNMC aprobó el 28 de febrero de 2023 una Decisión Jurídicamente Vinculante que introdujo una serie de actuaciones en los procesos de contratación de estas comercializadoras. (Apartado 10).

Duodécima. – Avance 2023. En el Anexo II se recogen los datos provisionales de puntos de suministro y cambios de comercializador activados por sector y grupo empresarial disponibles para el periodo enero-septiembre de 2023. Cabe destacar lo siguiente:

- En el periodo enero-septiembre de 2023 (datos provisionales) se han activado 4.776.133 cambios de comercializador en el **sector eléctrico**. Esta cifra es parecida a la observada en similar periodo del año 2022, año récord en cuanto a cambios de comercializador. En el **sector gasista**, se ha producido un significativo incremento en los cambios de comercializador en 2023: en los primeros nueve meses de 2023 se activaron 1.654.002 cambios, cifra superior a los cambios activados en todo el año 2022.
- Por lo que se refiere al desglose de los movimientos entre el mercado libre y el regulado, en el **sector eléctrico**, en el periodo enero-septiembre 2023 destaca un fuerte incremento en los cambios del mercado libre al regulado sobre los

⁴ Se debe tener en cuenta que en gas hay un porcentaje bastante elevado de red de distribución que no está verticalmente integrada (Naturgy es el único grupo integrado verticalmente en la actualidad).

cambios observados en 2022 (335.079 en 2022 y 492.585 en enero-septiembre 2023). A su vez, se produce un fuerte descenso en los cambios de regulado a libre: 1.758.677 en 2022 y 541.730 en enero-septiembre 2023. En el **sector gasista**, en los primeros nueve meses de 2023, se produce un fuerte incremento en los cambios de libre a regulado: 580.009 cambios en 2022 y 860.135 en enero-septiembre de 2023. Es llamativo el incremento en los cambios de regulado a libre: 117.681 en el periodo enero-septiembre de 2023 frente a 103.624 cambios en 2022.

- Finalmente, respecto al número de puntos de suministro a 31 de diciembre de 2022 y a 30 de septiembre de 2023 (datos provisionales), en el **sector eléctrico** los grupos de Iberdrola, Endesa y TotalEnergies han reducido su cartera de clientes en 2023 (enero a septiembre) en 139 mil, 76 mil y 70 mil respectivamente. Repsol y Naturgy la incrementaron en 213 mil y 76 mil clientes. Los grupos Iberdrola y Endesa tienen una cuota cercana al 33% a finales de septiembre de 2023 suministrando entre ambos grupos dos tercios de todo el mercado. Respecto a las comercializadoras independientes, que en 2022 redujeron su cartera de clientes en 640 mil, han aumentado el número de puntos de suministro en 184 mil en el periodo enero-septiembre de 2023. En el **sector gasista**, Naturgy e Iberdrola han perdido en 2023 (enero a septiembre) 90 mil y 11 mil clientes respectivamente. Por otro lado, Repsol incrementó su cartera en 37 mil, Endesa en 15 mil y TotalEnergies en 11 mil. Las comercializadoras independientes que en 2022 redujeron su cartera de clientes en 153 mil, recuperan 33 mil en los primeros nueve meses de 2023. El grupo Naturgy mantiene una cuota del 45% de todos los puntos de suministro gasistas, seguido por los grupos de Endesa e Iberdrola con el 20,7% y el 15,1% respectivamente.

2. INTRODUCCIÓN

2.1. FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

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

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

El detalle y la periodicidad de este Informe responden a los mandatos recogidos en los apartados e), f) y g) ⁵ de dicho artículo 3 del Real Decreto 1011/2009, de 19 de junio.

⁵ «e) Solicitar al menos trimestralmente a las empresas distribuidoras y comercializadoras la información relativa a los cambios de suministrador que no obra en las Bases de Datos de Consumidores y Puntos de Suministro de gas y de electricidad y, en particular, sobre lo siguiente:

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

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

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

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

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

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

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

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

Como consecuencia del desarrollo de estas funciones, se elabora el informe de supervisión de los procesos de cambios de comercializador realizados durante el año 2022, a partir de los datos correspondientes a dicho periodo, que han sido remitidos por los comercializadores y distribuidores de electricidad y de gas natural.

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

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

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

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

2.3. FUNCIONAMIENTO DE LOS GRUPOS DE TRABAJO

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 agentes comercializadores y distribuidores de los sectores eléctrico y gasista, y además, mantener actualizados conforme a la normativa vigente los formatos de los ficheros de intercambio de información entre distribuidores y comercializadores, en relación a los procesos de cambio de comercializador, altas de nuevos puntos de suministro, bajas, modificaciones en la contratación del acceso, facturación de los peajes de acceso y procesos de reclamación.

La Sala de Supervisión Regulatoria aprobó el 21 de junio de 2022, una nueva Resolución de formatos de comunicación entre distribuidores y comercializadores eléctricos, para 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 progresivamente el gobierno. Así, se elaboraron distintas versiones de formatos para considerar a los consumidores electrointensivos, según el RDL 6/2022, o el Suministro Mínimo Vital del Real Decreto-ley 17/2021 que, después de sucesivas prórrogas finalmente se implantará el 1 de enero de 2024.

La CNMC ha continuado trabajando con los agentes en el grupo de trabajo “cambio de comercializador”, con el fin de agilizar la operativa que se estandariza mediante los formatos, conforme al mandato del artículo 3 del Real Decreto 1011/2009, de “*promover y en su caso supervisar el intercambio telemático y ágil de la información entre los distribuidores y comercializadores*”.

En particular, se ha trabajado en la revisión de los formatos al objeto de agilizar la contratación de autoconsumos individuales y colectivos. Adicionalmente se ha trabajado en la elaboración de un nuevo formato de reposición en el sector eléctrico, conforme a lo dispuesto en artículo 4.6 del Real Decreto 1435/2002, de 27 de diciembre, y de acuerdo con lo señalado en la Decisión Jurídicamente Vinculante dirigida a cuatro empresas comercializadoras para tratar de minimizar los denominados “cruces de CUPS” aprobada por la CNMC el 28 de febrero de 2023.

3. ESTRUCTURA DEL MERCADO MINORISTA

Como paso previo al análisis de los cambios de comercializador, así como de las altas y bajas de puntos de suministro que han tenido lugar durante el año 2022, se recogen los principales datos de la estructura del mercado minorista a 31 de diciembre de 2022, tanto para el sector eléctrico como para el sector gasista. En el año 2022, se cuenta con 878 agentes distribuidores y comercializadores con actividad.

Tabla 1. Agentes con actividad durante 2022

Sector	Comercializadores	Distribuidores	Total
Electricidad	401	332	733
Gas	125	20	145
TOTAL	526	352	878

Fuente: CNMC.

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

complementar los datos en caso de ausencia de información presentada por un distribuidor.

En los Anexos III y IV de este informe se incluyen tablas resumen con la información recibida relativa al año 2022.

3.1. SECTOR ELÉCTRICO

A 31 de diciembre de 2022, el mercado eléctrico estaba compuesto por 30,1 millones de puntos de suministro aproximadamente, de los cuales 8,7 millones se suministraban a través de un Comercializador de Referencia o COR (28,8%), mientras que el resto, 21,4 millones, se suministraban a través de un comercializador libre (71,2%).

Tabla 2. Evolución de puntos de suministro por tipo de mercado entre 2019 y 2022 – Sector Eléctrico

TIPO MERCADO	2019		2020		2021		2022	
	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total
Mercado Libre	18.566.773	62,8%	18.789.407	63,3%	19.802.311	66,3%	21.399.841	71,2%
Mercado Regulado	10.982.726	37,2%	10.904.676	36,7%	10.064.361	33,7%	8.676.035	28,8%
TOTAL	29.549.499	100%	29.694.083	100%	29.866.672	100%	30.075.876	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Puntos de suministro registrados a 31 de diciembre de los años 2019 a 2022.

Estos puntos de suministro son suministrados por comercializadores libres y por comercializadores de referencia. En los últimos tres años, el número de puntos suministrados por los comercializadores libres se ha visto incrementado de forma progresiva en algo más de 2,8 millones (+15,3%), mientras que los suministros en el mercado regulado se han reducido en 2,3 millones (-21%).

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

A 31 de diciembre de 2022, los cuatro grupos comercializadores con mayor cuota suministraban el 81,8% del total de los puntos de suministro del mercado libre (tres años antes suministraban el 79,3%). Estos cuatro grupos comercializadores incrementan en 2,8 millones sus puntos de suministro en ese periodo de tiempo. En la misma fecha, los otros comercializadores suministraban el 18,2% de estos suministros, equivalente a aproximadamente 3,9 millones de puntos (tres años antes suministraban el 20,7%, equivalente a poco más de 3,8 millones de puntos). Entre ellos destacaron el Grupo TotalEnergies (cuota del 4,3%), Fenie Energía (1,8%), el Grupo CHC (cuota del 1,4%), el Grupo Holaluz (1,3%) Eni Plenitude Iberia (1,0%), y el Grupo Audax (0,7%). El resto de comercializadores contaban con cuotas inferiores al 0,7%. Resultó especialmente destacable el crecimiento presentado por el Grupo Factor Energía que incrementó en casi un 18% sus puntos de suministro durante el año 2022.

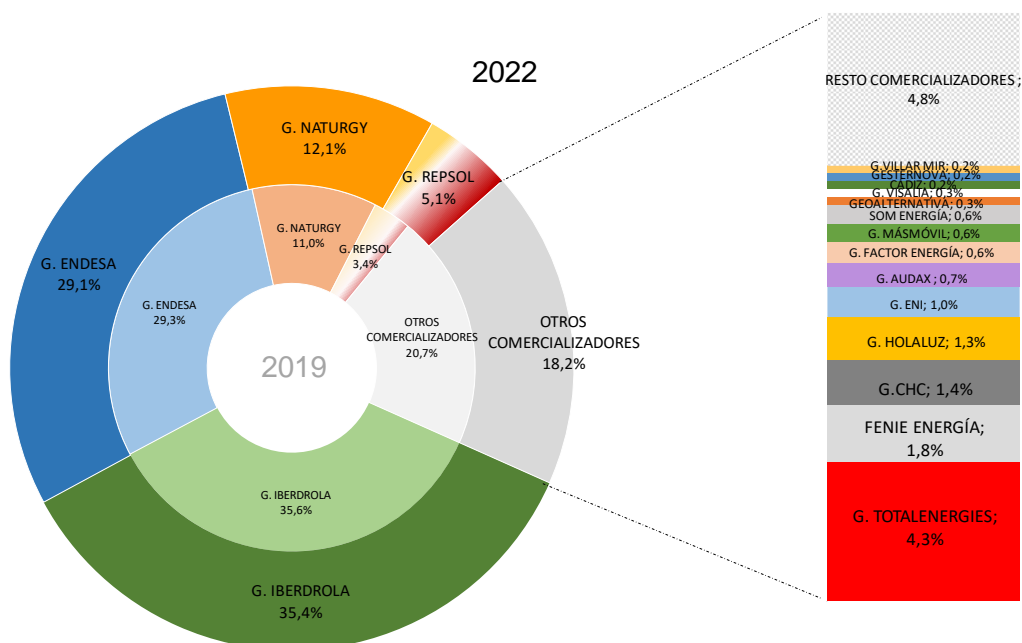
Tabla 3. Evolución de la cuota de mercado libre (por número de puntos de suministro) entre 2019 y 2022 – Sector Eléctrico

COMERCIALIZADORES MERCADO LIBRE	2019		2020		2021		2022	
	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total
GRUPO IBERDROLA	6.600.785	35,6%	6.530.315	34,8%	6.786.603	34,3%	7.585.316	35,4%
GRUPO ENDESA	5.440.337	29,3%	5.250.467	27,9%	5.418.078	27,4%	6.223.125	29,1%
GRUPO NATURGY	2.044.852	11,0%	1.890.666	10,1%	2.077.576	10,5%	2.588.559	12,1%
GRUPO REPSOL	629.782	3,4%	698.669	3,7%	888.144	4,5%	1.100.625	5,1%
Subtotal 4 grupos comercializadores con mayor cuota	14.715.756	79,3%	14.370.117	76,5%	15.170.401	76,6%	17.497.625	81,8%
GRUPO TOTALENERGIES/GRUPO EDP (año 2019)	936.604	5,0%	933.287	5,0%	937.945	4,7%	922.435	4,3%
FENIE ENERGÍA	378.448	2,0%	408.332	2,2%	442.597	2,2%	381.265	1,8%
GRUPO CHC	392.877	2,1%	381.014	2,0%	369.646	1,9%	295.267	1,4%
GRUPO HOLALUZ (incluye BULB desde 2021)	188.613	1,0%	231.707	1,2%	318.330	1,6%	283.930	1,3%
ENI PLENITUDE IBERIA (antes ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES)	155.863	0,8%	221.704	1,2%	256.750	1,3%	205.725	1,0%
GRUPO AUDAX	193.824	1,0%	248.211	1,3%	237.950	1,2%	156.568	0,7%
GRUPO FACTOR ENERGÍA	64.205	0,3%	90.821	0,5%	112.743	0,6%	132.646	0,6%
GRUPO MÁSMÓVIL/ENERGÍA COLECTIVA (año 2019 y 2020)	26.447	0,1%	53.346	0,3%	172.373	0,9%	125.536	0,6%
SOM ENERGÍA	107.217	0,6%	119.317	0,6%	133.247	0,7%	123.380	0,6%
GEO ALTERNATIVA	51.978	0,3%	51.120	0,3%	73.235	0,4%	56.283	0,3%
GRUPO VISALIA/WATIUM (año 2019 y 2020)	56.898	0,3%	63.718	0,3%	94.070	0,5%	54.327	0,3%
COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ	61.132	0,3%	59.713	0,3%	58.406	0,3%	52.442	0,2%
RESTO DE COMERCIALIZADORES	1.236.911	6,7%	1.557.000	8,3%	1.424.618	7,2%	1.112.112	5,2%
Subtotal otros comercializadores	3.851.017	20,7%	4.419.290	23,5%	4.631.910	23,4%	3.902.216	18,2%
Total mercado libre	18.566.773	100%	18.789.407	100%	19.802.311	100%	21.399.841	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se consideran los siguientes grupos: Grupo Iberdrola compuesto por Iberdrola Clientes, Iberdrola Servicios Energéticos e Iberdrola Energía España. Grupo Endesa compuesto por Endesa Energía, Empresa de Alumbrado Eléctrico de Ceuta y Endesa Energía Renovable. Grupo Naturgy compuesto por Naturgy Iberia, Gas Natural Comercializadora, y Naturgy Clientes. Grupo TotalEnergies compuesto por TotalEnergies Electricidad y Gas España, TotalEnergies Clientes y TotalEnergies Mercado. Grupo Repsol compuesto por Repsol Comercializadora de electricidad y gas, Gaolania Servicios y Ekiluz Energía Comercializadora. Grupo Audax compuesto por Audax Renovables; UniEléctrica Energía; ACSOL Energía Global; ADS Energy 8.0; Fox Energía; Iris Energía Eficiente; Nabalia Energía 2000; Vivo Energía Futura; Ahorreluz Servicios Online; Cima Energía Comercializadora; Masqluz 2020; By Energyc Energía Eficiente; Love Energy, Comercializadora ADI España, Energía Ecológica Económica y Pasión Energía. Grupo Factor Energía compuesto por Factor Energía y Factor Energía España. Grupo Visalia compuesto por Visalia Energía y WATIUM. Aldro Energía y Soluciones pertenece al Grupo ENI desde febrero de 2021 y en marzo de 2022 cambia su denominación social a ENI Plenitude Iberia. Grupo MásMóvil compuesto por Energía Colectiva y Pepenergy. Se muestran las cuotas desglosadas por comercializadores o grupos de comercializadores con más de 50.000 puntos de suministro a 31 de diciembre de 2022.

Gráfico 1. Variación de la cuota de mercado libre (por número de puntos de suministro) entre 2019 y 2022 – Sector Eléctrico



Nota: Grupo TotalEnergies compuesto por TotalEnergies Electricidad y Gas España, TotalEnergies Clientes y TotalEnergies Mercado. Grupo Repsol compuesto por Repsol Comercializadora de electricidad y gas, Gaolania Servicios

y Ekiluz Energía Comercializadora. Grupo Audax compuesto por Audax Renovables; UniEléctrica Energía; ACSOL Energía Global; ADS Energy 8.0; Fox Energía; Iris Energía Eficiente; Nabalia Energía 2000; Vivo Energía Futura; Ahorreluz Servicios Online; Cima Energía Comercializadora; Masqluz 2020; By Energyc Energía Eficiente; Love Energy, Comercializadora ADI España, Energía Ecológica Económica y Pasión Energía. Grupo Factor Energía compuesto por Factor Energía y Factor Energía España. Grupo Visalia compuesto por Visalia Energía y WATIUM. Grupo MásMóvil compuesto por Energía Colectiva y Pepenergy desde el año 2021.

También conviene analizar estos mismos datos del mercado libre, teniendo en cuenta los diferentes segmentos de mercado (doméstico-comercial, pyme, industrial y vehículo eléctrico). Los cuatro grupos comercializadores con mayor cuota alcanzaron una cuota media del 82,5% en el segmento doméstico-comercial y del 82,1% para el vehículo eléctrico; en los segmentos pyme, e industrial lograron menores participaciones, 64,5% y 63,3% de los suministros del mercado eléctrico, respectivamente. Estas cifras denotan una mayor competencia en los segmentos pyme e industrial en comparación con el segmento doméstico-comercial y del vehículo eléctrico. También hay que tener en cuenta que el 95,8% de los puntos de suministro del Mercado Libre se circunscriben en el segmento doméstico-comercial. El Grupo TotalEnergies, Fenie Energía, el Grupo CHC, el Grupo Holaluz y Eni Plenitude Iberia obtuvieron cuotas entre el 4,4% y el 0,9% en el segmento doméstico-comercial. La suma de las cuotas de estos cinco comercializadores alcanzó el 9,7% del total de dicho segmento.

Tabla 4. Cuota de mercado (por número de puntos de suministro y segmento) en el mercado libre a 31 de diciembre de 2022 – Sector Eléctrico

COMERCIALIZADORES MERCADO LIBRE	SEGMENTO DE MERCADO				TOTAL
	DOMÉSTICO	PYME	INDUSTRIAL	V. ELÉCTRICO	
GRUPO IBERDROLA	35,6%	31,2%	33,2%	29,9%	35,4%
GRUPO ENDESA	29,3%	24,3%	21,2%	41,8%	29,1%
GRUPO NATURGY	12,3%	7,5%	8,1%	0,2%	12,1%
GRUPO REPSOL	5,3%	1,5%	0,8%	10,2%	5,1%
Subtotal 4 grupos comercializadores con mayor cuota	82,5%	64,5%	63,3%	82,1%	81,8%
GRUPO TOTALENERGIES	4,4%	2,4%	2,1%	0,0%	4,3%
FENIE ENERGÍA	1,7%	3,3%	2,5%	0,7%	1,8%
GRUPO CHC	1,4%	0,6%	0,9%	0,8%	1,4%
GRUPO HOLALUZ	1,3%	1,0%	0,4%	0,0%	1,3%
ENI PLENITUDE IBERIA	0,9%	3,5%	1,9%	0,0%	1,0%
GRUPO AUDAX	0,6%	3,3%	2,1%	0,0%	0,7%
GRUPO FACTOR ENERGÍA	0,6%	2,3%	1,1%	0,0%	0,6%
GRUPO MÁSMÓVIL	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%
SOM ENERGÍA	0,6%	0,3%	0,1%	0,1%	0,6%
GEO ALTERNATIVA	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%
GRUPO VISALIA	0,2%	0,6%	0,0%	0,0%	0,3%
COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ	0,3%	0,1%	0,0%	0,0%	0,2%
RESTO DE COMERCIALIZADORES	4,6%	18,0%	25,6%	16,2%	5,2%
Subtotal otros comercializadores	17,5%	35,5%	36,7%	17,9%	18,2%
Total mercado libre	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se consideran los siguientes grupos: Grupo Iberdrola compuesto por Iberdrola Clientes, Iberdrola Servicios Energéticos e Iberdrola Energía España. Grupo Endesa compuesto por Endesa Energía, Empresa de Alumbrado Eléctrico de Ceuta y Endesa Energía Renovable. Grupo Naturgy compuesto por Naturgy Iberia, Gas Natural Comercializadora, y Naturgy Clientes. Grupo TotalEnergies compuesto por TotalEnergies Electricidad y Gas España, TotalEnergies Clientes y TotalEnergies Mercado. Grupo Repsol compuesto por Repsol Comercializadora de electricidad y gas, Gaolania Servicios y Ekiluz Energía Comercializadora. Grupo Audax compuesto por Audax Renovables; UniEléctrica Energía; ACSOL Energía Global; ADS Energy 8.0; Fox Energía; Iris Energía Eficiente; Nabalia Energía 2000; Vivo Energía Futura; Ahorreluz Servicios Online; Cima Energía Comercializadora; Masqluz 2020; By Energyc Energía Eficiente; Love Energy, Comercializadora ADI España, Energía Ecológica Económica y Pasión Energía. Grupo Factor Energía compuesto por Factor Energía y Factor Energía España. Grupo MásMóvil compuesto por Energía Colectiva y Pepenergy desde el año 2021. Aldro Energía y Soluciones pertenece al Grupo ENI desde febrero de 2021 y en marzo

de 2022 cambia su denominación social a ENI Plenitude Iberia. Grupo Visalia compuesto por Visalia Energía y WATIUM. Se muestran las cuotas desglosadas por comercializadores o grupos de comercializadores con más de 50.000 puntos de suministro a 31 de diciembre de 2022.

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

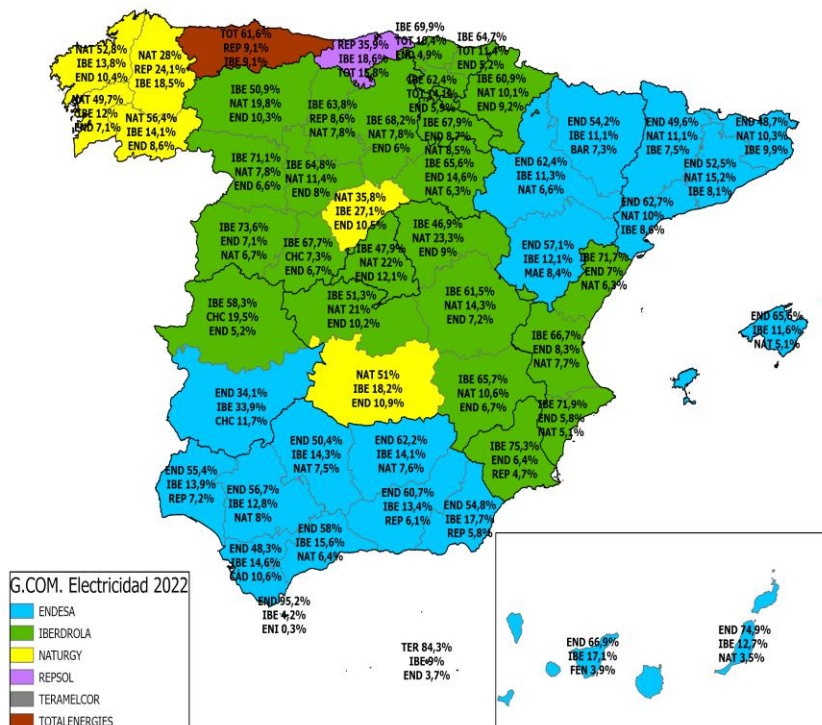
Por su cuota de participación en el mercado en los segmentos pyme e industrial, entre los “otros comercializadores” (ver Tabla 4) destacaron: Eni Plenitude Iberia (cuotas del 3,5% en pyme y del 1,9% en industrial); Fenie Energía (cuotas del 3,3% en pyme y del 2,5% en industrial); el Grupo Audax (cuotas del 3,3% en pyme y del 2,1% en industrial); el Grupo TotalEnergies (cuotas del 2,4% en pyme y del 2,1% en industrial) y el Grupo Factor Energía (cuotas del 2,3% en pyme y del 1,1% en industrial). Aunque Acciona Green Energy, Eleia, el Grupo Nexus y el Grupo EDP no alcanzan los 50.000 puntos de suministro en el Mercado Libre, sí que son relevantes en los segmentos pyme e industrial, alcanzando cuotas del 1,6%, 1,3%, 1% y 0,9% en el segmento pyme, y de un 3,5%, 1,1%, 2,2% y un 4,5% en el segmento industrial, respectivamente.

A partir del segundo trimestre de 2021, dada la nueva estructura de peajes y cargos, se analiza también el segmento de mercado “vehículo eléctrico”. En el año 2022 dicho segmento cuenta con 1.758 puntos de suministro. Los cuatro grupos comercializadores con mayor cuota alcanzaron una cuota media del 82,1%. El Grupo EDP y Gesternova obtuvieron cuotas del 3,3% y el 1,9% en dicho segmento.

Si se tiene en cuenta el reparto de puntos de suministro del mercado libre en el segmento doméstico-comercial y en cada provincia española, se obtiene el mapa representativo en el que el color de la provincia corresponde al comercializador con la mayor cuota de puntos de suministro registrados a 31 de diciembre de 2022.

Fueron las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla donde el comercializador dominante tenía una mayor penetración en el mercado, con cuotas del 95,2% y del 84,3% respectivamente. Centrándose en las provincias, los grupos de Iberdrola y de Endesa representaron los comercializadores mayoritarios en la mayor parte del mapa. En 40 de las 50 provincias, el comercializador dominante registró una cuota superior al 50% de los puntos de suministro domésticos provinciales; y en 7 de estas provincias, esta cifra igualó o superó el 70%.

Gráfico 2. Cuota de participación de los tres grupos comercializadores con mayor cuota del mercado libre en cada provincia. Último día del año 2022 - Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

Nótese que el grupo comercializador con mayor cuota en el segmento doméstico-comercial en términos de puntos de suministro en el mercado libre en la provincia de Lugo pasa a ser el Grupo Naturgy (28%); en 2021 había sido el Grupo Repsol (27,1%).

Por último, se analiza la evolución del total de puntos de suministro eléctricos durante los tres últimos años, distribuidos por tipo de mercado y por segmento de consumo. En el año 2022, la mayoría de los puntos de suministro en los segmentos pyme e industrial se encontraban suministrados el 31 de diciembre por comercializadoras libres (98,4% y 98,6%, respectivamente), mientras que, en el segmento doméstico-comercial, el cual incluye a los consumidores con derecho a PVPC, los comercializadores libres suministraron al 70,3% de los puntos de suministro, valor que supuso un aumento de 5 puntos respecto al del año anterior (65,3%).

Tabla 5. Evolución del total de los puntos de suministro por segmentos de mercado entre 2019 y 2022 – Sector Eléctrico

TIPO MERCADO	SEGMENTO	2019		2020		2021		2022	
		Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total
Mercado Libre	DOMÉSTICO	17.673.357	61,7%	17.893.473	62,2%	18.900.710	65,3%	20.494.412	70,3%
	PYME	781.609	98,6%	783.985	98,7%	787.588	98,2%	788.760	98,4%
	INDUSTRIAL	111.807	99,2%	111.949	99,2%	113.611	98,5%	114.911	98,6%
	V.ELÉCTRICO	N/A	N/A	N/A	N/A	402	N/A	1.758	99,9%
TOTAL LIBRE		18.566.773	62,8%	18.789.407	63,3%	19.802.311	66,3%	21.399.841	71,2%
Mercado Regulado	DOMÉSTICO	10.970.775	38,3%	10.893.398	37,8%	10.048.604	34,7%	8.661.793	29,7%
	PYME	11.056	1,4%	10.384	1,3%	14.042	1,8%	12.655	1,6%
	INDUSTRIAL	895	0,8%	894	0,8%	1.712	1,5%	1.585	1,4%
	V.ELÉCTRICO	N/A	N/A	N/A	N/A	3	N/A	2	0,1%
TOTAL REGULADO		10.982.726	37,2%	10.904.676	36,7%	10.064.361	33,7%	8.676.035	28,8%
TOTAL		29.549.499	100,0%	29.694.083	100,0%	29.866.672	100,0%	30.075.876	100,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Puntos de suministro registrados a 31 de diciembre de los años 2019 a 2022.

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

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

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

Haciendo un análisis más exhaustivo de la estructura sobre el total de puntos de suministro por tipo de mercado y por segmentos de consumo, se observa que el Grupo Iberdrola, con 10,4 millones de puntos de suministro aproximadamente, obtiene la mayor cuota integrada del mercado (34,5%), seguida por el Grupo Endesa con 9,9 millones (33,1%) y por el Grupo Naturgy con 4,3 millones (14,3%). No obstante, esto supone unas pérdidas en los últimos tres años de -350.000 clientes para el Grupo Endesa. Por el contrario, los grupos de Iberdrola, Repsol y Naturgy aumentan su cartera de clientes en 320.000, 450.000 y 54.000 respectivamente. El Grupo Repsol obtiene a 31 de diciembre de 2022 una cuota del 4,3% con 1,3 millones de puntos de suministro. El Grupo TotalEnergies, el Grupo CHC y el Resto de Comercializadores, en su conjunto, representaron 4,2 millones de puntos de suministro (13,9%). En los últimos tres años, el Resto de comercializadores incrementaron su número de clientes en 160.000.

Tabla 6. Cuota integrada del mercado (por número de puntos de suministro) por grupo comercializador, tipo de mercado y segmento a 31 de diciembre de 2022 – Sector Eléctrico

GRUPO COMERCIALIZADOR	DOMÉSTICO				PYME				INDUSTRIAL				V.ELÉCTRICO		TOTAL MERCADO	
	%ML	%MR	Suministros	% TOTAL	%ML	%MR	Suministros	% TOTAL	%ML	%MR	Suministros	% TOTAL	Suministros	% TOTAL	Suministros	% TOTAL
IBERDROLA	72,4%	27,6%	10.081.727	34,6%	98,9%	1,1%	248.407	31,0%	98,4%	1,6%	38.770	33,3%	526	29,9%	10.369.430	34,5%
ENDESA	61,8%	38,2%	9.715.556	33,3%	96,0%	4,0%	199.778	24,9%	97,9%	2,1%	24.876	21,4%	737	41,9%	9.940.947	33,1%
NATURGY	59,6%	40,4%	4.231.901	14,5%	97,9%	2,1%	60.133	7,5%	95,6%	4,4%	9.727	8,3%	4	0,2%	4.301.765	14,3%
REPSOL	85,2%	14,8%	1.276.055	4,4%	99,1%	0,9%	12.163	1,5%	99,3%	0,7%	945	0,8%	179	10,2%	1.289.342	4,29%
TOTALENERGIES	80,2%	19,8%	1.123.812	3,9%	97,2%	2,8%	19.474	2,4%	99,1%	0,9%	2.468	2,1%	0	0,0%	1.145.754	3,81%
CHC	85,6%	14,4%	338.542	1,2%	100,0%	0,0%	4.341	0,5%	99,9%	0,1%	1.017	0,9%	14	0,8%	343.914	1,1%
RESTO DE COMERCIALIZADORES	100,0%	0,0%	2.388.612	8,2%	100,0%	0,0%	257.119	32,1%	100,0%	0,0%	38.693	33,2%	300	17,0%	2.684.724	8,9%
TOTAL			29.156.205	100,0%			801.415	100,0%			116.496	100,0%	1.760	100,0%	30.075.876	100,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

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

Se observa que el Grupo Iberdrola obtiene la mayor cuota de puntos de suministro en el Mercado Libre (35,4%) y en el global del Mercado (34,5%). Por el contrario, Endesa es la que obtiene la mayor cuota de puntos de suministro en el Mercado Regulado (42,9%).

Tabla 7. Cuota integrada del mercado (por número de puntos de suministro) por comercializador/grupo comercializador y tipo de mercado a 31 de diciembre de 2022 – Sector Eléctrico

COMERCIALIZADORES	MERCADO LIBRE (PS A 31-12-22)	% MERCADO LIBRE	MERCADO REGULADO (PS A 31-12-22)	% MERCADO REGULADO	MERCADO TOTAL (PS A 31-12-22)	% MERCADO TOTAL
G. IBERDROLA	7.585.316	35,4%	2.784.114	32,1%	10.369.430	34,5%
G. ENDESA	6.223.125	29,1%	3.717.822	42,9%	9.940.947	33,1%
G. NATURGY	2.588.559	12,1%	1.713.206	19,7%	4.301.765	14,3%
G. REPSOL	1.100.625	5,1%	188.717	2,2%	1.289.342	4,3%
G. TOTALENERGIES	922.435	4,3%	223.319	2,6%	1.145.754	3,8%
FENIE ENERGÍA	381.265	1,8%			381.265	1,3%
G. CHC	295.267	1,4%	48.647	0,6%	343.914	1,1%
G. HOLALUZ	283.930	1,3%			283.930	0,9%
ENI PLENITUDE IBERIA	205.725	1,0%			205.725	0,7%
G. AUDAX	156.568	0,7%			156.568	0,5%
G. FACTOR ENERGÍA	132.646	0,6%			132.646	0,4%
G. MÁSMÓVIL	125.536	0,6%			125.536	0,4%
SOM ENERGÍA	123.380	0,6%			123.380	0,4%
GEO ALTERNATIVA	56.283	0,3%			56.283	0,2%
G. VISALIA	54.327	0,3%			54.327	0,2%
COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ	52.442	0,2%			52.442	0,2%
G. GASELEC	27.789	0,1%	210	0,0%	27.999	0,1%
RESTO DE COMERCIALIZADORES	1.084.623	5,1%			1.084.623	3,6%
TOTAL	21.399.841	100,0%	8.676.035	100,0%	30.075.876	100,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: En el Mercado Libre se muestran las cuotas desglosadas por comercializadores o grupos de comercializadores con más de 50.000 puntos de suministro a 31 de diciembre de 2022.

Nota: Grupo TotalEnergies compuesto por TotalEnergies Electricidad y Gas España, TotalEnergies Clientes, TotalEnergies Mercado y Baser Comercializadora de Referencia. Grupo Factor Energía compuesto por Factor Energía y Factor Energía España. Grupo Repsol compuesto por Repsol Comercializadora de electricidad y gas, Gaolania Servicios, Ekiluz Energía Comercializadora y Régsiti Comercializadora Regulada. Grupo Gaselec opera en Melilla y está compuesto por Gaselec Diversificación y Teramelcor. Grupo Visalia compuesto por Visalia Energía y WATIUM.

El artículo 4 del Real Decreto 216/2014 establece, para aquellas casuísticas recogidas en los artículos 17.3 y 47.2 de la Ley 24/2013 del Sector eléctrico, qué comercializador de referencia (COR) debe ser el que atienda dichos suministros. En determinados casos, el comercializador de referencia elegido será aquel con una mayor cuota de mercado, medida en términos de número de puntos de suministro en la comunidad autónoma del suministro, de acuerdo con los últimos datos publicados por la CNMC. En este sentido, en el Anexo V se incluye una tabla resumen con estos COR, por comunidad autónoma a 31 de diciembre de 2022.

3.2. SECTOR GASISTA

A 31 de diciembre de 2022, el mercado del gas natural estaba compuesto por cerca de 8 millones de puntos de suministro, de los cuales, 2,1 millones fueron suministrados en el mercado regulado a través de un Comercializador de Último Recurso o CUR (26,4%); mientras que el resto, casi 5,9 millones se suministraron por comercializadores en el mercado libre (73,6%).

Tabla 8. Evolución de puntos de suministro por tipo de mercado entre 2019 y 2022 – Sector Gasista

TIPO MERCADO	2019		2020		2021		2022	
	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total
Mercado Libre	6.360.803	80,1%	6.392.976	80,1%	6.447.376	80,9%	5.881.827	73,6%
Mercado Regulado	1.580.837	19,9%	1.586.352	19,9%	1.524.457	19,1%	2.106.381	26,4%
TOTAL	7.941.640	100%	7.979.328	100%	7.971.833	100%	7.988.208	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Puntos de suministro registrados a 31 de diciembre de los años 2019 a 2022.

A continuación, se muestra la evolución de la estructura del mercado libre minorista de gas, medida en número de puntos de suministro el último día del mes de diciembre de los últimos cuatro años, divididos por empresas o grupos de empresas comercializadoras.

Así, a 31 de diciembre de 2022, los cuatro comercializadores con mayor cuota suministraban al 90,6% del total de los puntos de suministro de gas natural pertenecientes al mercado libre (tres años antes suministraban al 93,2%). Los “otros comercializadores” alcanzaron el 9,4% de estos suministros (tres años antes suministraban al 6,8%). De entre ellos destacan el Grupo Repsol (cuota del 4,4%), el Grupo Eni (cuota del 0,8%), el Grupo Factor Energía (cuota del 0,7%), y el Grupo Audax y Fenie Energía (ambos con una cuota del 0,6%).

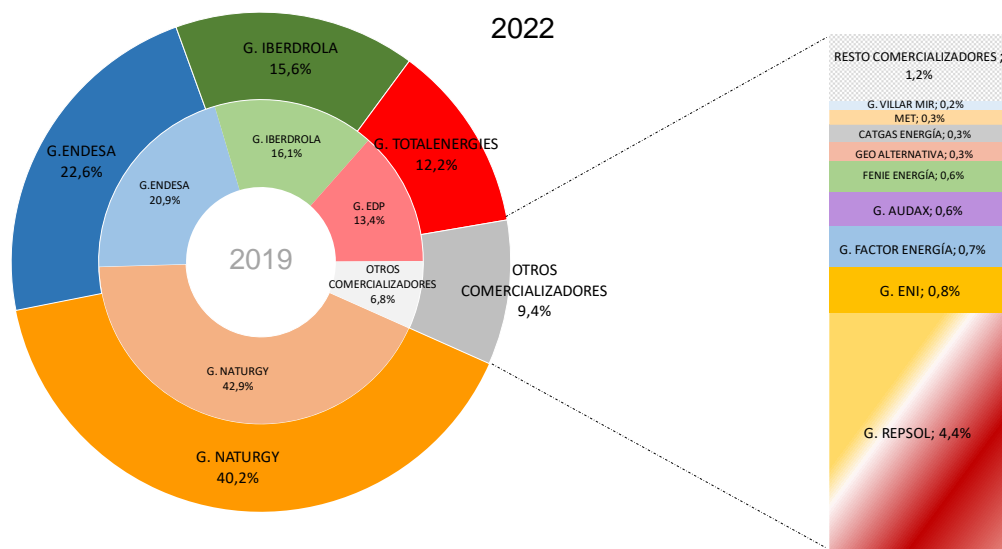
Tabla 9. Evolución de la cuota de mercado libre (por número de puntos de suministro) entre 2019 y 2022 – Sector Gasista

COMERCIALIZADORES MERCADO LIBRE	2019		2020		2021		2022	
	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total
GRUPO NATURGY	2.727.028	42,9%	2.570.345	40,2%	2.507.596	38,9%	2.365.778	40,2%
GRUPO ENDESA	1.326.698	20,9%	1.323.803	20,7%	1.319.144	20,5%	1.328.421	22,6%
GRUPO IBERDROLA	1.025.615	16,1%	1.052.516	16,5%	1.088.844	16,9%	920.379	15,6%
GRUPO TOTALENERGIES/GRUPO EDP (año 2019)	851.710	13,4%	844.435	13,2%	829.383	12,9%	716.625	12,2%
Subtotal 4 grupos comercializadores con mayor cuota	5.931.051	93,2%	5.791.099	90,6%	5.744.967	89,1%	5.331.203	90,6%
GRUPO REPSOL	166.612	2,6%	214.747	3,4%	255.236	4,0%	256.021	4,4%
GRUPO ENI/ Aldro Energía y Soluciones (año 2019 y 2020)	28.015	0,4%	40.335	0,6%	58.725	0,9%	48.332	0,8%
GRUPO FACTOR ENERGÍA	15.954	0,3%	29.350	0,5%	35.062	0,5%	43.388	0,7%
GRUPO AUDAX	31.759	0,5%	52.246	0,8%	54.474	0,8%	35.996	0,6%
FENIE ENERGÍA	26.512	0,4%	31.565	0,5%	36.833	0,6%	32.923	0,6%
GEO ALTERNATIVA/Cepsa Comercial de Petróleo (año 2019 y 2020)	24.127	0,4%	29.359	0,5%	30.099	0,5%	19.672	0,3%
CATGAS ENERGÍA	17.408	0,3%	22.131	0,3%	24.807	0,4%	18.765	0,3%
MET	1.379	0,0%	1.876	0,0%	7.393	0,1%	15.832	0,3%
RESTO COMERCIALIZADORES INDEPENDIENTES	117.986	1,9%	180.268	2,8%	199.780	3,1%	79.695	1,4%
Subtotal otros comercializadores	429.752	6,8%	601.877	9,4%	702.409	10,9%	550.624	9,4%
Total mercado libre	6.360.803	100%	6.392.976	100%	6.447.376	100%	5.881.827	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se consideran los siguientes grupos: Grupo Naturgy compuesto por Naturgy Iberia, Gas Natural Comercializadora y Naturgy Clientes. Grupo TotalEnergies compuesto por TotalEnergies Electricidad y Gas España y TotalEnergies Clientes. Grupo Repsol compuesto por Repsol Comercializadora de Electricidad y Gas, Repsol LNG Holding y Gaolania Servicios. Grupo Audax compuesto por Audax Renovables; UniEléctrica Energía; ACSOL Energía Global; ADS Energy 8.0; Fox Energía; Iris Energía Eficiente; Nabalia Energía 2000; Vivo Energía Futura; Ahorreluz Servicios Online; Cima Energía Comercializadora; Masqluz 2020; By Energyc Energía Eficiente, Love Energy, Energía Ecológica Económica y Pasión Energía. El Grupo Eni está compuesto por Unión Fenosa Gas Comercializadora y Aldro Energía y Soluciones desde febrero de 2021. Unión Fenosa Gas Comercializadora y Aldro Energía y Soluciones han cambiado su denominación social a Eni España Comercializadora de Gas y a Eni Plenitude Iberia, el 17 de enero de 2022 y el 11 de marzo de 2022 respectivamente. Se muestran las cuotas desglosadas por comercializadores y grupos comercializadores, con más de 10.000 puntos de suministro a 31 de diciembre de 2022.

Gráfico 3. Variación de la cuota de mercado libre (por número de puntos de suministro) entre 2019 y 2022 – Sector Gasista



Nota: Se consideran los siguientes grupos: Grupo Naturgy compuesto por Naturgy Iberia, Gas Natural Comercializadora y Naturgy Clientes. Grupo TotalEnergies compuesto por TotalEnergies Electricidad y Gas, Repsol LNG Holding y Gaolania Clientes. Grupo Repsol compuesto por Repsol Comercializadora de Electricidad y Gas, Repsol LNG Holding y Gaolania Servicios. Grupo Audax compuesto por Audax Renovables; UniEléctrica Energía; ACSOL Energía Global; ADS Energy 8.0; Fox Energía; Iris Energía Eficiente; Nabalia Energía 2000; Vivo Energía Futura; Ahorreluz Servicios Online; Cima Energía Comercializadora; Masqluz 2020; By Energyc Energía Eficiente, Love Energy, Energía Ecológica Económica y Pasión Energía. El Grupo Eni está compuesto por Unión Fenosa Gas Comercializadora y Aldro Energía y Soluciones desde febrero de 2021. Unión Fenosa Gas Comercializadora y Aldro Energía y Soluciones han cambiado su denominación social a Eni España Comercializadora de Gas y a Eni Plenitude Iberia, el 17 de enero de 2022 y el 11 de marzo de 2022 respectivamente. Se muestran las cuotas desglosadas por comercializadores y grupos comercializadores, con más de 11.000 puntos de suministro a 31 de diciembre de 2022.

No obstante, también conviene analizar estos datos del mercado libre por segmentos de mercado (doméstico-comercial, pyme e industrial). Así, para los “otros comercializadores”, se redujo su cuota para el segmento doméstico hasta el 9% (1,6 puntos menos que el año anterior y 0,1 puntos menos que el 31 de diciembre del 2020). En los segmentos pyme e industrial, los “otros comercializadores”, en su conjunto, alcanzaron mayores cuotas, siendo estas del 35% y del 46,4%, respectivamente. Entre los “otros comercializadores” destacaron: Repsol (cuota 4,4% en el segmento doméstico-comercial), el Grupo ENI y el Grupo Audax (cuota del 6,3% y 2,7% respectivamente en pyme).

Los datos mostrados en la tabla siguiente, denotan una mayor competencia en los segmentos pyme e industrial que en el doméstico-comercial. También hay que tener en cuenta que el 98,8% de los puntos de suministro del Mercado Libre se circunscriben en el segmento doméstico-comercial.

Tabla 10. Cuota de mercado (por número de puntos de suministro y segmento) en el mercado libre a 31 de diciembre de 2022 – Sector Gasista

COMERCIALIZADORES MERCADO LIBRE	SEGMENTO DE MERCADO			TOTAL
	DOMÉSTICO	PYME	INDUSTRIAL	
GRUPO NATURGY	40,3%	35,6%	32,7%	40,2%
GRUPO ENDESA	22,6%	17,8%	17,0%	22,6%
GRUPO IBERDROLA	15,8%	6,4%	0,9%	15,6%
GRUPO TOTALENERGIES	12,3%	5,2%	3,1%	12,2%
Subtotal 4 grupos comercializadores con mayor cuota	91,0%	65,0%	53,6%	90,6%
GRUPO REPSOL	4,4%	0,7%	1,0%	4,4%
GRUPO ENI	0,8%	6,3%	3,9%	0,8%
GRUPO FACTOR ENERGÍA	0,7%	1,5%	3,7%	0,7%
GRUPO AUDAX	0,6%	2,7%	0,5%	0,6%
FENIE ENERGÍA	0,6%	0,7%	0,1%	0,6%
GEO ALTERNATIVA	0,3%	0,0%	0,0%	0,3%
CATGAS ENERGÍA	0,3%	0,1%	0,0%	0,3%
MET	0,3%	0,8%	5,2%	0,3%
RESTO COMERCIALIZADORES INDEPENDIENTES	1,1%	22,2%	32,0%	1,4%
Subtotal otros comercializadores	9,0%	35,0%	46,4%	9,4%
Total mercado libre	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se consideran los siguientes grupos: Grupo Naturgy compuesto por Naturgy Iberia, Gas Natural Comercializadora y Naturgy Clientes. Grupo TotalEnergies compuesto por TotalEnergies Electricidad y Gas España y TotalEnergies Clientes. Grupo Repsol compuesto por Repsol Comercializadora de Electricidad y Gas, Repsol LNG Holding y Gaolania Servicios. Grupo Audax compuesto por Audax Renovables; UniEléctrica Energía; ACSOL Energía Global; ADS Energy 8.0; Fox Energía; Iris Energía Eficiente; Nabalia Energía 2000; Vivo Energía Futura; Ahorreluz Servicios Online; Cima Energía Comercializadora; Masqluz 2020; By Energyc Energía Eficiente, Love Energy, Energía Ecológica Económica y Pasión Energía. El Grupo Eni está compuesto por Unión Fenosa Gas Comercializadora y Aldro Energía y Soluciones desde febrero de 2021. Unión Fenosa Gas Comercializadora y Aldro Energía y Soluciones han cambiado su denominación social a Eni España Comercializadora de Gas y a Eni Plenitude Iberia, el 17 de enero de 2022 y el 11 de marzo de 2022 respectivamente. Se muestran las cuotas desglosadas por comercializadores y grupos comercializadores, con más de 11.000 puntos de suministro a 31 de diciembre de 2022.

Si se tienen en cuenta los datos del mercado libre a finales del año 2022 para el segmento doméstico en cada provincia española, se obtiene el mapa representativo en el que el color de la provincia corresponde al comercializador con la mayor cuota de suministros en el mercado libre.

Centrándose en las provincias, la mayor parte de ellas están suministradas por el Grupo Naturgy (31 de las 48 provincias con suministro gasista conectado a la red de transporte). En 30 de las 48 provincias con suministro gasista conectado a la red de transporte, el comercializador dominante tiene una cuota superior al 50% de los puntos de suministro domésticos provinciales; y en 4 de estas provincias, esta cifra supera el 73% del mercado doméstico. Destaca la provincia de Asturias, donde el Grupo TOTALENERGIES presentó una cuota del 77,8% de puntos de suministro.

Gráfico 4. Cuota de participación de los tres grupos comercializadores con mayor cuota del mercado libre en cada provincia. Último día del año 2022 - Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

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

A finales del 2022, la mayoría de puntos de suministro de los segmentos pyme e industrial se encontraban suministrados por comercializadores libres (91,9% y 98,5%, respectivamente), mientras que, en el segmento doméstico, que incluye a los consumidores con derecho a TUR, los comercializadores del mercado libre suministraron al 73,4% de dicho segmento.

Tabla 11. Evolución del total de los puntos de suministro por segmento de mercado entre 2019 y 2022 – Sector Gasista

TIPO MERCADO	SEGMENTO	2019		2020		2021		2022	
		Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total
Mercado Libre	DOMÉSTICO	6.278.948	79,9%	6.311.038	79,9%	6.372.188	80,7%	5.808.643	73,4%
	PYME	77.547	99,2%	77.622	99,2%	71.657	95,3%	69.653	91,9%
	INDUSTRIAL	4.308	98,0%	4.316	97,9%	3.531	99,2%	3.531	98,5%
TOTAL LIBRE		6.360.803	80,09%	6.392.976	80,12%	6.447.376	80,9%	5.881.827	73,6%
Mercado Regulado	DOMÉSTICO	1.580.121	20,1%	1.585.666	20,1%	1.520.875	19,3%	2.100.209	26,6%
	PYME	627	0,8%	594	0,8%	3.552	4,7%	6.118	8,1%
	INDUSTRIAL	89	2,0%	92	2,1%	30	0,8%	54	1,5%
TOTAL REGULADO		1.580.837	19,91%	1.586.352	19,88%	1.524.457	19,1%	2.106.381	26,4%
TOTAL		7.941.640	100,0%	7.979.328	100,0%	7.971.833	100,0%	7.988.208	100,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Puntos de suministro registrados a 31 de diciembre de los años 2019 a 2022.

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

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

Haciendo un análisis más exhaustivo de la estructura sobre el total de puntos de suministro por tipo de mercado y por segmentos de consumo, se observó que el Grupo Naturgy, con 3,7 millones de puntos de suministro, obtuvo la mayor cuota integrada del mercado (46,1%), seguido por el Grupo Endesa, con 1,6 millones (20,5%), y por el Grupo Iberdrola con más de 1,2 millones de puntos de suministro (15,2%). Esto supone unas pérdidas de clientes en los últimos tres años en Naturgy de -322.000 clientes, y por su parte unas ganancias de los Grupos Endesa e Iberdrola de 85.000 y 170.000 clientes, respectivamente. El Grupo TotalEnergies alcanzó los 0,9 millones de puntos de suministro (11,2%). El Grupo Repsol y el Resto de Comercializadores, en su conjunto, representaron 0,6 millones de puntos de suministro (6,9%). En los últimos tres años, Repsol incrementó su número de clientes en 90.000 y el Resto de Comercializadores en algo más de 30.000.

Tabla 12. Cuota integrada del mercado (por número de puntos de suministro) por grupo comercializador, tipo de mercado y segmento a 31 de diciembre de 2022 – Sector Gasista

GRUPO COMERCIALIZADOR	DOMÉSTICO				PYME				INDUSTRIAL				TOTAL MERCADO	
	%ML	%MR	Suministros	% TOTAL	%ML	%MR	Suministros	% TOTAL	%ML	%MR	Suministros	% TOTAL	Suministros	% TOTAL
NATURGY	64,1%	35,9%	3.651.377	46,2%	86,0%	14,0%	28.783	38,0%	97,0%	3,0%	1.189	33,2%	3.681.349	46,1%
ENDESA	80,8%	19,2%	1.627.732	20,6%	94,4%	5,6%	13.141	17,3%	99,0%	1,0%	606	16,9%	1.641.479	20,5%
IBERDROLA	75,5%	24,5%	1.212.518	15,3%	90,1%	9,9%	4.970	6,6%	100,0%	0,0%	31	0,9%	1.217.519	15,2%
TOTALENERGIES	79,9%	20,1%	892.611	11,3%	80,5%	19,5%	4.505	5,9%	90,1%	9,9%	121	3,4%	897.237	11,2%
REPSOL	100,0%	0,0%	255.487	3,2%	100,0%	0,0%	499	0,7%	100,0%	0,0%	35	1,0%	256.021	3,2%
RESTO DE COMERCIALIZADORES	100,0%	0,0%	269.127	3,4%	100,0%	0,0%	23.873	31,5%	100,0%	0,0%	1.603	44,7%	294.603	3,7%
TOTAL			7.908.852	100%			75.771	100%			3.585	100%	7.988.208	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Grupo TotalEnergies compuesto por TotalEnergies Electricidad y Gas España, TotalEnergies Clientes y Baser Comercializadora de Referencia.

Nota: 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.

Tabla 13. Cuota integrada del mercado (por número de puntos de suministro) por comercializador/grupo comercializador y tipo de mercado a 31 de diciembre de 2022 – Sector Gasista

COMERCIALIZADORES	MERCADO LIBRE (PS A 31-12-22)	% MERCADO LIBRE	MERCADO REGULADO (PS A 31-12-22)	% MERCADO REGULADO	MERCADO TOTAL (PS A 31-12-22)	% MERCADO TOTAL
G. NATURGY	2.365.778	40,2%	1.315.571	62,46%	3.681.349	46,1%
G. ENDESA	1.328.421	22,6%	313.058	14,86%	1.641.479	20,5%
G. IBERDROLA	920.379	15,6%	297.140	14,11%	1.217.519	15,2%
G. TOTALENERGIES	716.625	12,2%	180.612	8,57%	897.237	11,2%
G. REPSOL	256.021	4,4%			256.021	3,2%
G. ENI	48.332	0,8%			48.332	0,6%
G.FACTOR ENERGÍA	43.388	0,7%			43.388	0,5%
G. AUDAX	35.996	0,6%			35.996	0,5%
FENIE ENERGÍA	32.923	0,6%			32.923	0,4%
GEO ALTERNATIVA	19.672	0,3%			19.672	0,2%
CATGAS	18.765	0,3%			18.765	0,2%
MET	15.832	0,3%			15.832	0,2%
RESTO DE COMERCIALIZADORES	79.695	1,4%			79.695	1,0%
TOTAL	5.881.827	100,0%	2.106.381	100,0%	7.988.208	100,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: En el Mercado Libre se muestran las cuotas desglosadas por comercializadores o grupos de comercializadores con más de 12.000 puntos de suministro a 31 de diciembre de 2022.

Nota: Grupo TotalEnergies compuesto por TotalEnergies Electricidad y Gas España, TotalEnergies Clientes y Baser Comercializadora de Referencia. Grupo Repsol compuesto por Repsol comercializadora de electricidad y gas, Gaolania Servicios, Repsol LNG Holding. Grupo ENI compuesto por Aldro Energía y Soluciones y Unión Fenosa Gas Comercializadora. Unión Fenosa Gas Comercializadora y Aldro Energía y Soluciones han cambiado su denominación social a Eni España Comercializadora de Gas y a Eni Plenitude Iberia, el 17 de enero de 2022 y el 11 de marzo de 2022 respectivamente.

Por último, cabe señalar que el artículo 18 bis del Real Decreto 1434/2020 regula el traspaso de clientes a una comercializadora de último recurso en los casos de inhabilitación de una comercializadora. De acuerdo con el apartado 2 de este artículo se establece “*se determinará el traspaso de los clientes de la empresa a la comercializadora de último recurso perteneciente al grupo empresarial propietario de la red de distribución a la que estén conectados, o en el caso de que no exista, al comercializador de último recurso con mayor cuota de mercado en la comunidad autónoma o comunidades autónomas donde se ubiquen sus clientes, en las mismas condiciones técnicas y a la tarifa de último recurso que corresponda de acuerdo con el volumen anual de consumo del cliente*”. En el Anexo V se incluye una tabla resumen con los CUR con mayores cuotas en cada comunidad autónoma a 31 de diciembre de 2022.

4. EVOLUCIÓN DE LA TASA DE CAMBIO (SWITCHING)

La tasa de cambio de comercializador, es un indicador del nivel de competencia en los mercados minoristas de electricidad y gas. En el caso español, durante el año 2022, la evolución de esta tasa varió en función del sector como se muestra a continuación. Dicha evolución debe valorarse conjuntamente a otros indicadores relacionados con la estructura y el grado de satisfacción de los consumidores. Es importante que el proceso de cambio de comercializador funcione adecuadamente dentro de la dinámica competitiva de los mercados minoristas. Con ello se facilita la toma de decisiones informadas por parte de los consumidores, lo que evita distorsiones en la competencia y la vulneración de sus derechos.

Además, en la última oleada del Panel de hogares de la CNMC⁶ del cuarto trimestre de 2022, se aprecia una reducción en el nivel de satisfacción global con los servicios del sector eléctrico (teniendo en cuenta a los satisfechos con los servicios y a los muy satisfechos), que disminuye en -0,6 puntos porcentuales y en el sector del gas que se reduce en -4,7 puntos porcentuales respecto a los datos del cuarto trimestre del año anterior, y de -9,4 y -12,8 puntos porcentuales respectivamente si comparamos dicho índice con el obtenido dos años antes. El nivel de satisfacción global alcanzado en el cuarto trimestre de 2022 es del 39,9% y 39,6% en los sectores de electricidad y en el de gas, respectivamente. El principal motivo de insatisfacción es considerar que es un servicio caro (92%-90%), seguido de la falta de claridad de las facturas y de los precios aplicados

⁶ Encuesta demoscópica <https://data.cnmc.es/panel-de-hogares/conjuntos-de-datos/estadisticas-panel-de-hogares>

(55%-56%), así como la falta de información sobre las condiciones del suministro y contractuales (39%-37%) en los sectores de electricidad y de gas.

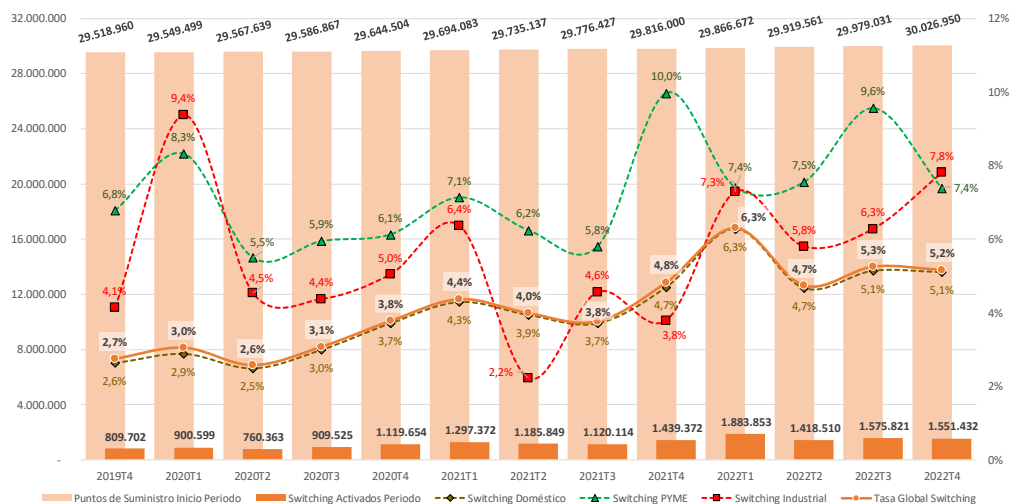
Respecto al cambio de suministrador en el Panel de Hogares, un 57,4% de hogares responden que nunca han cambiado de suministrador de electricidad y un 57% en gas natural. De entre los que sí manifestaron que habían cambiado en los últimos 12 meses, el 62,5% responde que el cambio les resultó muy fácil o bastante fácil en electricidad, siendo este porcentaje de 63,7% en gas. En cuanto a las razones para cambiar de proveedor, los que lo han hecho en los últimos 12 meses, afirman que el principal motivo es abaratar las facturas (84,6% de las respuestas en electricidad y el 77,7% en gas natural); en oposición, la razón más facilitada para no cambiar es que no creen que se ahorren mucho dinero con el cambio de comercializador, esto responden más de un 37% de los encuestados en ambos sectores.

La tasa trimestral de cambio de comercializador se redujo en 0,1 puntos en el mercado eléctrico alcanzando el 5,2% (por segmentos, 5,1% en el doméstico-comercial, 7,4% pyme y 7,8% industrial), y aumentó en 4,8 puntos en el mercado gasista, alcanzando el 8,4% (por segmentos, 8,4% doméstico-comercial, 11,3% pyme y 3,5% industrial), todo ello respecto al tercer trimestre de 2022.

Observando la evolución de las tasas correspondientes a cada segmento del mercado eléctrico, podemos apreciar cómo, mientras que en los segmentos pyme e industrial existen mayores fluctuaciones (tasas máximas coincidentes con el ejercicio fiscal, especialmente llamativo en el segmento industrial); en el segmento doméstico-comercial estas fluctuaciones son menores y en buena medida correspondientes a la actividad comercial de los comercializadores.

En el segmento doméstico-comercial la tasa de cambio de comercializador alcanza su valor máximo en el primer trimestre de 2022 (6,3%) y disminuye 1,1 puntos alcanzando el 5,2% en el cuarto trimestre del año 2022.

Gráfico 5. Tasas de cambio de comercializador. Evolución trimestral desde el cuarto trimestre de 2019 hasta el cuarto trimestre de 2022 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Tasa de cambio de comercializador calculada como el cociente entre el número de cambios activados y el número de puntos de suministro registrados al comienzo del periodo de que se trate.

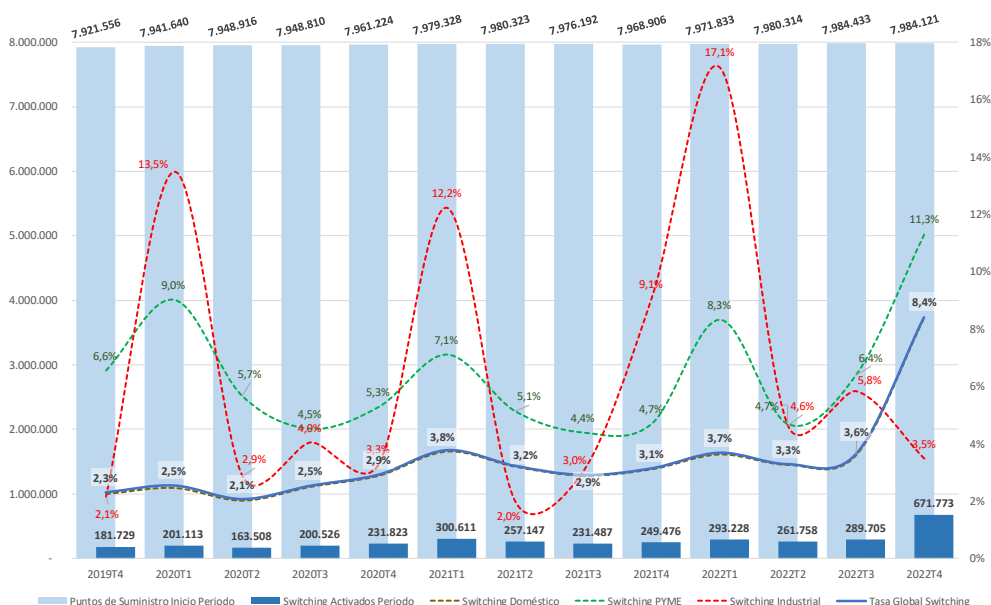
Nota: Relación entre segmento de mercado y tarifas de acceso (hasta mayo 2021): Doméstico-comercial, tarifas de acceso 2.0A, 2.0DHA, 2.0DHS, 2.1A, 2.1DHA y 2.1DHS; PYME, 3.0A; Industrial, 3.1A, 6.1A, 6.1B, 6.2, 6.3 y 6.4.

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

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

El cambio de tarifas el 1 de junio en el sector eléctrico y el 1 de octubre del año 2021 en el sector gasista y la evolución de los precios en un contexto de crisis energética, podrían haber contribuido a que se produzcan cambios de comercializador en mayor proporción de lo habitual en ambos mercados.

Gráfico 6. Tasas de cambio de comercializador. Evolución trimestral desde el cuarto trimestre de 2019 hasta el cuarto trimestre de 2022 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

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

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

Tal y como se señala en el último ACER-CEER *Market Monitoring Report*, los siguientes factores pueden haber contribuido al aumento de la tasa de cambio de comercializador en 2022:

- El precio regulado de la electricidad, que está indexado a los precios del mercado al contado, era más alto que los precios en el mercado no regulado, lo que fomentó el cambio al mercado liberalizado, y más específicamente a ofertas de precio fijo.
- En el sector eléctrico, los comercializadores independientes sin coberturas no pudieron ofrecer precios competitivos como los comercializadores con coberturas o como las empresas integradas verticalmente que se benefician de una cobertura natural.
- El precio regulado del gas era significativamente más bajo que los precios en el mercado no regulado, lo que fomentó una migración inversa del mercado liberalizado al mercado regulado. El fuerte trasvase de clientes a la tarifa de último recurso se explica por la limitación al incremento de las tarifas introducida por el *Real Decreto-ley 17/2021* y que configura a esta tarifa como la más barata del mercado. También aunque en menor medida se explica por el *Real Decreto-ley 18/2022, de 18 de octubre*, que estableció una nueva tarifa de último recurso de gas natural aplicable

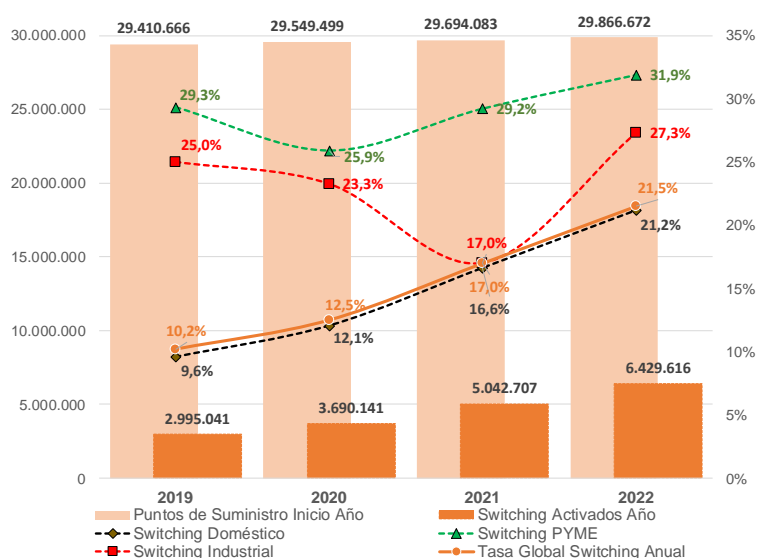
temporalmente a las comunidades de propietarios de hogares, hasta el 31 de diciembre de 2023, siempre y cuando cumplan las condiciones y requisitos establecidos en dicha regulación. Será en el cuarto trimestre de 2022 cuando los cambios de comercializador del mercado libre al regulado varíen significativamente pasando de ser 58 mil en el tercer trimestre a 461 mil en el cuarto trimestre del año 2022, ya que los consumidores percibieron que la TUR de gas era la tarifa más competitiva.

Los cambios de comercializador que se han producido en ambos sectores entre mercado libre y regulado se analizan en detalle en el Anexo II de este informe y se avanzan cifras provisionales de cambios de comercializador hasta septiembre del año 2023.

En el sector eléctrico, se registró en el año 2022 una tasa anual de cambio de comercializador del 21,5% que corresponde a más de 6,4 millones de solicitudes activadas. Por un lado, el número de puntos de suministro del sector fue aumentando año tras año, mientras que, por otro lado, el número de activaciones de cambio tuvo una evolución ligeramente descendente desde 2015 hasta el año 2019. No obstante, desde el año 2020 se incrementó progresivamente hasta el año 2022.

Por segmentos de mercado, en 2022 las tasas de cambio de comercializador resultantes son del 21,2% en el segmento doméstico-comercial, del 31,9% en el segmento de las pymes y del 27,3% en el industrial.

Gráfico 7. Evolución de la tasa de cambio de comercializador entre los años 2019 y 2022– Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

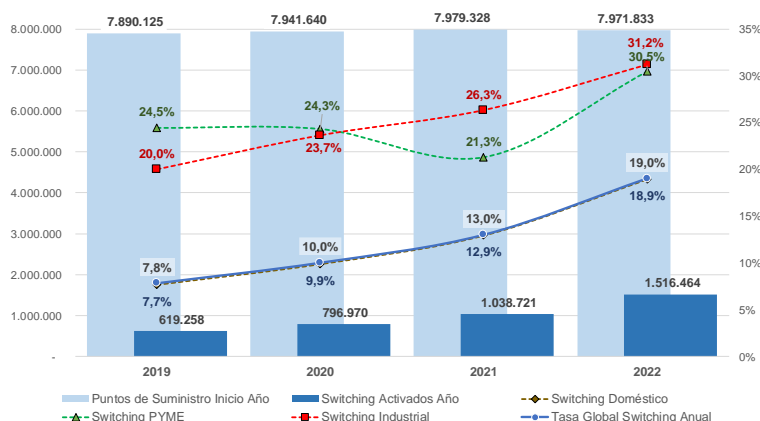
Nota: Tasa de cambio de comercializador calculada como el cociente entre el número de cambios activados y el número de puntos de suministro registrados al comienzo del periodo de que se trate.

En el **sector gasista**, se registró una tasa anual de cambio de comercializador del 19% durante 2022, con más de 1,5 millones de solicitudes activadas. Se observa, por un lado, que el número de puntos de suministro del sector se mantiene próximo a los 8 millones, mientras que, por otro lado, el número de activaciones de cambio ha seguido una senda ascendente.

Por segmentos de mercado, en 2022 las tasas de *cambio de comercializador* resultantes son del 18,9% en el sector doméstico-comercial, del 30,5% en el sector de las pymes y del 31,2 % en el industrial.

Con carácter general, tanto en el sector eléctrico como en el gasista, las tasas de cambio en los segmentos pyme e industrial son más elevadas que en el segmento doméstico, lo que está relacionado con la mayor participación de los comercializadores independientes, teniendo como consecuencia, una mayor competencia en estos segmentos. Muchos comercializadores se han centrado y especializado en clientes pertenecientes a los segmentos pyme e industrial, ofreciendo a las diferentes empresas tarifas con ofertas adaptadas a sus necesidades de consumo (variables en muchos casos).

Gráfico 8. Evolución de la tasa de cambio de comercializador entre los años 2019 y 2022 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

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

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

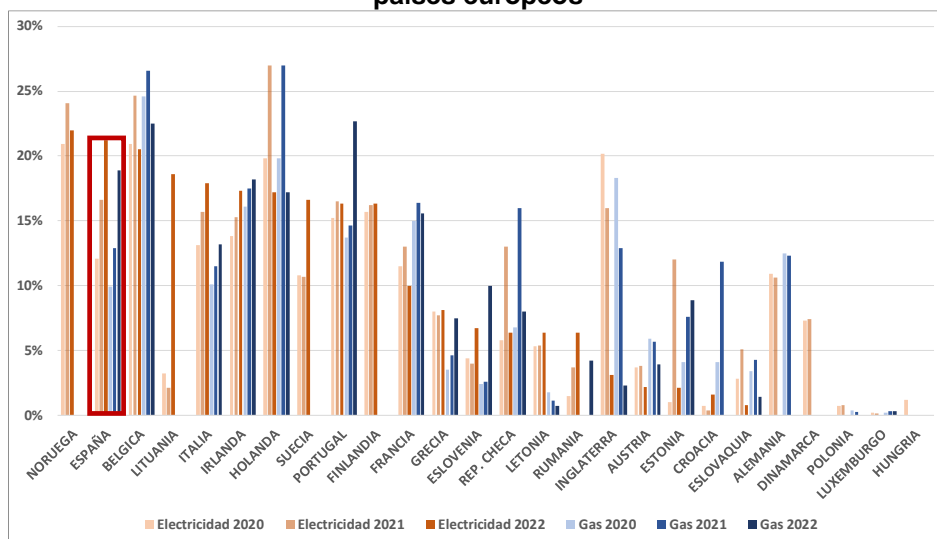
La crisis energética internacional ha llevado a cerrar un año 2022 de récord en lo referente a los cambios de comercializador. En el año 2022 se produjeron 6,4 millones de cambios de comercializador en electricidad (5 millones en 2021) y 1,5 millones de cambios de comercializador en gas (1 millón en el año 2021).

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

en el **sector eléctrico**, España presenta una tasa (21,2%) muy superior a la media europea (11,3%). Pasamos de estar en la cuarta posición de tasa de cambio de comercializador (más alta) del segmento doméstico en 2021 a la segunda posición en 2022 (sólo por detrás de Noruega y por delante de Bélgica, Lituania e Italia).

En cuanto al **sector gasista**, la tasa de cambio doméstico-comercial registrada en España (18,9%), también es superior a la media europea (10,3%). Pasamos de ocupar la sexta posición en 2021 a ser los terceros en 2022 (sólo por detrás de Portugal y Bélgica y por delante de Irlanda, Holanda y Francia).

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



Fuente: ACER-CEER Market Monitoring Report (MMR) 2022. Energy Retail and Consumer Protection Volume. Septiembre 2023.

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

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

Las comunidades autónomas de Andalucía, Baleares, Castilla-La Mancha, Madrid, Murcia, Galicia y Extremadura, presentaron las mayores tasas de cambio de comercializador (por encima de la media (21,5%)) en el mercado eléctrico durante 2022. En el mercado gasista, las comunidades autónomas de Navarra, Castilla y León, La Rioja, Asturias, Castilla-La Mancha y Aragón, presentaron las mayores tasas de cambio de comercializador (por encima del 23%). Por el contrario, sin tener en cuenta las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla, fue en el País Vasco donde se registró una menor tasa de cambio de comercializador en el mercado eléctrico (15,9%) y en la Comunidad Valenciana en el mercado gasista (13,1%).

Analizando geográficamente la tasa de cambio de comercializador para ambos sectores en cada provincia, podemos observar que en el **sector eléctrico**, fueron las provincias⁷ de Sevilla (29,2%), Almería (28,1%), Jaén (27,8%) y Córdoba (27,6%) las que registraron en 2022 las tasas de cambio de comercializador más elevadas, mientras que, en el extremo opuesto, exceptuando las Ciudades Autónomas, las provincias de Zamora (14,8%) y Gipuzkoa (14,9%) registraron las tasas de cambio de comercializador más bajas.

En el **sector gasista**, las provincias de Álava (30,2%) y Ávila (28,6%) fueron las que sobresalieron más en su tasa de cambio de comercializador al presentar los valores más altos del año 2022. Por el contrario, las provincias con un menor valor de esta tasa fueron las provincias de Valencia (12,5%), Almería (12,7%) y Cádiz (13%).

5. SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR

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

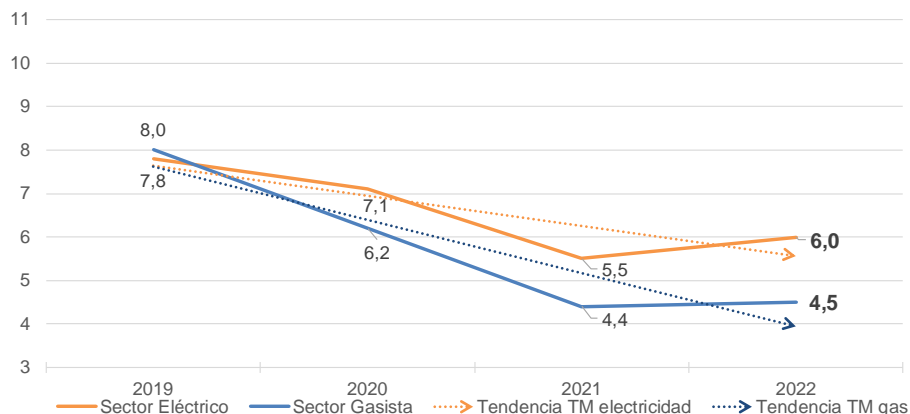
5.1. ANALISIS DE LA EFICIENCIA: TIEMPOS MEDIOS DEL PROCESO DE CAMBIO

5.1.1. TIEMPOS MEDIOS. PERSPECTIVA DEL COMERCIALIZADOR

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

⁷ Excluyendo las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla.

Gráfico 10. Tiempos medios de activación del proceso de cambio de comercializador. Evolución anual desde el año 2019 hasta el año 2022 – Sectores Eléctrico y Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.
Nota: Tiempo Medio de cambio (TM) expresado en días.

Los tiempos medios mostrados son los obtenidos en la activación del proceso de cambio en los sectores eléctrico y gasista:

- a. Tiempos medios generales de cambio de comercializador. Durante el año 2022, los tiempos medios registrados fueron de 6 días en el sector eléctrico, y de 4,5 días en el sector gasista. Estos tiempos resultan ligeramente superiores a los registrados durante el último año (un aumento de 0,5 días en electricidad y de 0,1 días en gas natural).
- b. Tiempos medios por canal de contratación. Se observa que los tiempos medios del canal Presencial Domiciliario⁸ son mucho más altos que los del Presencial no domiciliario, Online y Telefónico en ambos sectores. Estos tiempos medios, superan en 12 días y en 11,9 días los tiempos medios del sector eléctrico y gasista, respectivamente. No obstante, el canal Presencial Domiciliario representa el 1,3% (6,7% en 2021) y el 2,5% (4,3% en el año anterior) del total de activaciones en los sectores eléctrico y gasista. En 2019, este canal representaba un 17,3% y un 11,7% del total de activaciones respectivamente y en 2020 un 6,5% y un 3,2%.

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

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

En todo caso, los canales de contratación predominantes son el Presencial no Domiciliario (tienda) y el Telefónico para ambos sectores. El canal Presencial no Domiciliario se ha reducido en 2,4 puntos porcentuales en el sector eléctrico y en 5,4 puntos en el sector gasista este año. Sigue siendo el canal más relevante en el sector eléctrico al alcanzar una cuota del 42,1% del total de las contrataciones respectivamente. En el sector gasista alcanza el 30,6%. El canal Telefónico ha aumentado en 0,9 puntos porcentuales en electricidad y en 8,6 puntos porcentuales en gas si lo comparamos con el año 2021. El canal Telefónico alcanza el 30,9% en el sector eléctrico y el 49% en el sector gasista. El canal Telefónico es el más relevante en el sector gasista.

- c. Tiempos medios considerando actuaciones en campo. En el sector eléctrico, las solicitudes de cambio de comercializador en electricidad informadas como “actuaciones en campo” (11,6%) en el año 2022 fueron 0,5 días más rápidas que el resto de solicitudes. En el sector gasista, las escasas solicitudes que requieren “actuaciones en campo” (0,3%) fueron 3,3 días más lentas que el resto de solicitudes.
- d. Tiempos medios según el indicativo de activación⁹. Durante el año 2022, las solicitudes con fecha de activación con el indicativo “fecha fija” en el sector eléctrico, se activaron 1 día después que aquellas solicitadas “cuanto antes”. Por el contrario, en el sector gasista se activaron 1,6 días antes que las solicitadas “cuanto antes”. En el año 2021, aunque las solicitudes con fecha de activación con el indicativo “fecha fija” se activaron antes que las solicitadas “cuanto antes”, la diferencia en los tiempos se redujo y prácticamente se igualaron ambos. En el sector eléctrico en 2021, se igualan en 5 días y en el sector gasista, las de “fecha fija” se activaron en 4,3 días y las de “cuanto antes” en 4,5 días.

Finalmente, las activaciones solicitadas por el comercializador a “ciclo de lectura” (que por definición deberían ser de mayor duración que las solicitadas con el indicativo “cuanto antes”) podrían influir en el alargamiento de los tiempos medios totales, y esto, no implicaría necesariamente una gestión operativa más deficiente por parte del comercializador y/o del distribuidor, si no, un deseo del consumidor de cambiar de comercializador en una fecha determinada. No obstante, las activaciones solicitadas a “ciclo de lectura” representan menos del 1% del total de activaciones solicitadas en el sector eléctrico y menos del 0,5% en el sector gasista y los tiempos medios de las activaciones a “ciclo de lectura” son mayores que los tiempos medios de las

⁹ “Fecha fija” : Cambios cuyo comercializador solicita al distribuidor que sean activados en una fecha en concreto. “Ciclo de lectura” : Cambios cuyo comercializador solicita al distribuidor que sean activados con ciclo de lectura, que puede ser mensual o bimestral. “Cuanto antes” : cambios cuyo comercializador solicita que se realice a la mayor brevedad posible. “1-11-21” : Cambios cuyo comercializador solicita que se realice en los días 1, 11 y 21. Hay casos en los que el propio cliente pide que se active el contrato en una fecha determinada que puede ser semanas después del propio consentimiento, esto no significa que la solicitud esté fuera de plazo.

activaciones gestionadas con el indicativo “cuanto antes” tanto en electricidad (+37 días) como en gas (+8,5 días) en 2022.

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

Se observó que, entre los 49 **comercializadores eléctricos** con más de 3.000 activaciones¹⁰ realizadas en el año 2022, 21 obtuvieron tiempos de cambio inferiores a 5 días, entre ellos cinco de los seis mayores comercializadores de referencia.

Entre los comercializadores libres, los que registraron los tiempos medios de cambio más reducidos fueron Gasiluz Eco Energía, Gaolania Servicios y Geo Alternativa, con un tiempo medio de cambio menor o igual a 2,1 días.

De los comercializadores regulados, Curenergía (Grupo Iberdrola) y la Comercializadora Regulada Gas & Power (Grupo Naturgy), registraron un tiempo medio de cambio de comercializador entre 1,7 y 2,3 días.

Por otra parte, existen 13 **comercializadores gasistas**, de entre los 33 que presentaron más de 500 activaciones realizadas durante el año 2022, que obtuvieron tiempos medios inferiores a 5 días en sus solicitudes de cambio. Tres de ellos fueron comercializadores de último recurso y 10 comercializadores del mercado libre.

Destacan la Comercializadora Regulada Gas & Power (Grupo Naturgy), Energía XXI (Grupo Endesa) y Curenergía (Grupo Iberdrola) con tiempos medios que oscilan entre 1 y 1,5 días. Entre los comercializadores libres, EDP Clientes y Holaluz-Clidom registraron un tiempo medio de 0,6 días y 1,2 días respectivamente.

¹⁰ Se ha de tener en cuenta que con bajos números de activaciones es más probable que se produzcan resultados extremos de tiempos muy altos o muy bajos.

Tabla 14. Tiempos medios de cambio (desde el consentimiento) de los comercializadores durante el año 2022 – Sector Eléctrico

ELECTRICIDAD		INDICATIVO DE ACTIVACIÓN			Total activadas	Tiempo Medio de Cambio Total
Comercializador	Código	Cuanto antes	Fecha Fija	Ciclo de lectura		
GASILUZ ECO ENERGÍA	R2-811	97,5%	0,2%	2,3%	9.377	0,0 días
GAOLANIA SERVICIOS	R2-567	100,0%	0,0%	0,0%	85.731	0,3 días
CURENERGÍA C.U.R.	R2-329	0,0%	100,0%	0,0%	132.417	1,7 días
GEO ALTERNATIVA	R2-603	100,0%	0,0%	0,0%	18.402	2,1 días
COM. REG., GAS & POWER	R2-356	100,0%	0,0%	0,0%	49.089	2,3 días
ENERGÍA COLECTIVA	R2-542	100,0%	0,0%	0,0%	36.719	2,4 días
BON PREU	R2-796	99,9%	0,1%	0,0%	10.318	2,5 días
HOLALUZ - CLIDOM	R2-408	99,8%	0,0%	0,2%	176.799	2,6 días
EDP CLIENTES	R2-818	23,5%	76,5%	0,0%	6.401	2,6 días
PEPEENERGY	R2-565	100,0%	0,0%	0,0%	10.607	2,7 días
RÉGSITI COM. REF.	R2-290	3,3%	96,7%	0,0%	3.969	3,1 días
CATGAS ENERGÍA	R2-599	99,2%	0,0%	0,8%	3.064	3,3 días
CIDE HC ENERGÍA	R2-291	79,5%	19,7%	0,7%	4.312	3,5 días
ENERGÍA XXI COM. REF.	R2-292	97,8%	2,0%	0,2%	123.132	3,5 días
COM. REF. ENERGETICO	R2-540	92,8%	7,0%	0,2%	7.874	3,6 días
NATURGY CLIENTES	R2-911	99,8%	0,2%	0,0%	3.385	3,7 días
AXPO IBERIA	R2-235	0,0%	100,0%	0,0%	4.488	3,7 días
TELECOR	R2-852	89,3%	10,7%	0,0%	3.522	3,7 días
NINOBE SERVICIOS ENERGÉTICOS	R2-474	99,2%	0,7%	0,0%	10.911	3,8 días
ENDESA ENERGÍA	R2-001	90,2%	9,3%	0,5%	1.569.912	4,2 días
HANWHA ENERGY RETAIL SPAIN	R2-795	88,3%	11,7%	0,0%	13.517	4,4 días
FENIE ENERGÍA	R2-403	97,4%	0,9%	1,7%	24.888	5,0 días
NATURGY IBERIA	R2-142	100,0%	0,0%	0,0%	1.088.898	5,2 días
IBERDROLA CLIENTES	R2-515	0,0%	99,9%	0,1%	1.435.031	5,3 días
ALTRNA OPERADOR INTEGRAL	R2-558	100,0%	0,0%	0,0%	14.517	5,5 días
ELECTRICIDAD ELEIA	R2-758	86,6%	13,4%	0,0%	8.545	5,5 días
ENI PLENITUDE IBERIA	R2-506	97,1%	2,8%	0,1%	131.917	5,7 días
SOM ENERGÍA	R2-415	100,0%	0,0%	0,0%	8.865	6,5 días
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	R2-243	0,7%	99,3%	0,0%	429.014	6,8 días
SWAP ENERGÍA	R2-620	86,7%	13,2%	0,1%	6.796	7,0 días
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	R2-456	100,0%	0,0%	0,0%	5.046	7,2 días
TOTALENERGIES ELECTRICIDAD Y GAS ESPAÑA	R2-687	4,9%	95,0%	0,1%	15.590	7,5 días
BASER COM. REF.	R2-284	96,2%	3,8%	0,0%	18.989	9,0 días
WATIUM	R2-449	99,5%	0,5%	0,0%	5.047	9,7 días
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	R2-140	18,9%	81,0%	0,0%	8.124	9,8 días
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	R2-469	0,0%	100,0%	0,0%	6.885	10,9 días
SUMINISTRADOR IBÉRICO DE ENERGÍA	R2-784	100,0%	0,0%	0,0%	11.603	11,6 días
ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA	R2-569	90,7%	9,3%	0,0%	8.880	13,5 días
IRIS ENERGÍA EFICIENTE	R2-744	0,5%	96,6%	2,9%	17.945	13,7 días
TOTALENERGIES MERCADO ESPAÑA	R2-004	98,6%	1,4%	0,0%	249.861	14,3 días
TOTALENERGIES CLIENTES	R2-182	98,5%	1,5%	0,0%	13.854	14,7 días
VISALIA ENERGÍA	R2-747	17,8%	82,2%	0,0%	4.757	16,0 días
FACTOR ENERGÍA	R2-109	81,5%	0,1%	18,4%	103.041	16,9 días
FACTOR ENERGÍA ESPAÑA	R2-242	63,4%	0,3%	36,2%	9.324	17,7 días
AUDAX RENOVABLES	R2-387	0,2%	97,2%	2,6%	12.534	19,1 días
MASQLUZ 2020	R2-823	0,2%	99,4%	0,4%	30.466	25,4 días
UNIELÉCTRICA ENERGÍA	R2-443	3,8%	50,0%	46,2%	5.229	29,6 días
NABALIA ENERGÍA 2000	R2-608	2,4%	60,6%	37,0%	4.548	53,1 días
AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE	R2-752	1,5%	37,7%	60,8%	13.648	90,1 días

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

Tabla 15. Tiempos medios de cambio (desde el consentimiento) de los comercializadores durante el año 2022 – Sector Gasista

GAS Comercializador	Código	INDICATIVO DE ACTIVACIÓN				Total activadas	Tiempo Medio de Cambio Total
		Cuanto antes	Fecha Fija	Ciclo de lectura	1-11-21		
EDP CLIENTES	0706	6,8%	92,6%	0,0%	0,6%	620	0,6 días
COM. REG., GAS & POWER	0052	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	164.336	1,0 días
ENERGÍA XXI COM. REF.	0059	51,9%	47,3%	0,8%	0,0%	93.284	1,1 días
HOLALUZ - CLIDOM	0089	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	32.015	1,2 días
CURENERGÍA C.U.R.	0054	20,2%	79,8%	0,0%	0,0%	234.849	1,5 días
IBERDROLA CLIENTES	0529	12,6%	87,4%	0,0%	0,0%	106.583	2,6 días
GEO ALTERNATIVA	0606	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	7.052	2,6 días
ENDESA ENERGÍA	0007	12,7%	86,4%	0,9%	0,0%	232.993	2,7 días
NATURGY IBERIA	0033	99,9%	0,1%	0,0%	0,0%	209.742	3,1 días
AXPO IBERIA	0049	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1.132	3,6 días
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	0605	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1.528	3,7 días
FENIE ENERGÍA	0527	97,7%	2,3%	0,0%	0,0%	2.517	4,9 días
ENI PLENITUDE IBERIA	0537	97,3%	0,0%	2,7%	0,0%	33.615	4,9 días
NINOBE SERVICIOS ENERGÉTICOS	0569	96,3%	2,7%	0,0%	1,0%	515	5,3 días
ELECTRICIDAD ELEIA	0710	85,3%	14,4%	0,2%	0,1%	4.517	5,4 días
ALTRNA OPERADOR INTEGRAL	0588	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3.674	5,8 días
NATURGY CLIENTES	0762	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	502	5,9 días
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	0044	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	65.982	6,1 días
NEXUS ENERGÍA	0035	81,9%	18,1%	0,0%	0,0%	1.191	6,8 días
GAOLANIA SERVICIOS	0671	84,6%	0,0%	15,4%	0,0%	9.541	7,1 días
BASER COM. REF.	0060	95,4%	4,5%	0,0%	0,0%	100.171	7,7 días
TOTALENERGIES ELECTRICIDAD Y GAS ESPAÑA	0637	15,0%	85,0%	0,0%	0,0%	2.183	8,4 días
MET ENERGÍA ESPAÑA	0600	91,6%	8,3%	0,0%	0,1%	3.423	8,9 días
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	0573	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	1.138	10,0 días
TOTALENERGIES CLIENTES	0002	98,7%	1,3%	0,0%	0,0%	93.065	12,6 días
FACTOR ENERGÍA	0082	98,0%	1,1%	0,9%	0,0%	34.058	15,9 días
ON DEMAND FACILITIES	0076	78,1%	21,9%	0,0%	0,0%	1.334	17,4 días
AUDAX RENOVABLES	0654	5,3%	94,5%	0,2%	0,0%	1.078	18,2 días
UNIELÉCTRICA ENERGÍA	0628	34,2%	65,7%	0,1%	0,0%	673	18,6 días
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	0001	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	2.400	21,1 días
IRIS ENERGÍA EFICIENTE	0653	5,2%	94,8%	0,0%	0,0%	3.253	22,5 días
MASQLUZ 2020	0704	1,8%	98,2%	0,0%	0,0%	9.348	31,1 días
AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE	0649	31,3%	68,7%	0,0%	0,0%	6.320	98,6 días

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

5.1.2. TIEMPOS MEDIOS Y DESVIACIONES MEDIAS EN LOS TIEMPOS DE ACTIVACIÓN DEL PROCESO DE CAMBIO. PERSPECTIVA DEL DISTRIBUIDOR

Los tiempos medios de activación en ambos sectores desde la perspectiva del distribuidor, se contabilizan desde el momento en el que éste recibe la solicitud de cambio de comercializador, y finaliza con la activación de dicho cambio. Cuando el distribuidor recibe una solicitud de cambio, éste debe aceptarla y después gestionarla, antes de proceder a activarla. En el momento de la aceptación, debe emitir mensajes al comercializador entrante y al saliente con la fecha prevista de activación (que es muy importante a efectos de las compras netas de energía en el mercado que han de hacer ambos comercializadores). Se analiza también la desviación media en los tiempos de las activaciones de los cambios de comercializador como la diferencia entre la fecha real de activación y la fecha prevista de activación, con intervención en ambos casos del distribuidor.

Durante el año 2022, en el **sector eléctrico** se observó un tiempo medio de gestión del distribuidor (en la modalidad de las solicitudes “cuanto antes” que no requieren de actuación en campo) de 1,8 días. El área de distribución de Viesgo

(Grupo EDP) y los distribuidores del Grupo Iberdrola presentaron los menores tiempos medios de activación (1-1,2 días) y, por otra parte, el Grupo “Otros” distribuidores, presentó el mayor tiempo medio (4,8 días). El 44% de los cambios activados corresponden a los distribuidores del Grupo Iberdrola. En este punto, se ha de recordar que la *Directiva UE 2019/944 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de junio de 2019*, establece que el proceso técnico de cambio debe producirse como máximo en 24 horas a partir de 2026.

Por otra parte, la desviación media en los tiempos de activación, esto es la diferencia entre el momento previsto por el distribuidor en el mensaje de aceptación para activar el cambio, y la activación real, fue de 0,1 días. Diferencias elevadas podrían afectar negativamente la gestión de compras de energía en el mercado, tanto para el comercializador saliente, como para el entrante. Las áreas de distribución de los Grupos EDP, Iberdrola y la de Viesgo (Grupo EDP) no presentaron desviaciones. Por otro lado, la mayor desviación media en el tiempo de activación la presentó el Grupo Naturgy con 0,6 días.

Tabla 16. Desviación media en los tiempos de las activaciones de cambios de comercializador respecto a los previstos, gestionadas por los distribuidores durante el año 2022. Sector Eléctrico

GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	Cambios Activados	Desviación Media
NATURGY	857.113	0,6 días
OTROS	227.748	0,5 días
ENDESA	2.889.032	0,2 días
IBERDROLA	2.179.662	0 días
ÁREA DE DISTRIBUCIÓN DE VIESGO (G.EDP)	145.192	0 días
EDP	130.869	0 días
TOTAL SECTOR ELÉCTRICO	6.429.616	0,1 días

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

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

- En el área de distribución del Grupo “Otros” (desviación media de 0,5 días), los valores oscilaron entre los 0,2 días y 1,2 días en el caso de las solicitudes de los comercializadores del Grupo Repsol.
- En el área de distribución del Grupo Naturgy se registró una desviación media en el tiempo de activación de 0,6 días. La mayor dispersión de las desviaciones medias, con valor de 0,9 días fue para las solicitudes de los comercializadores del Grupo Iberdrola y la menor dispersión de la desviación (0,3 días) para los comercializadores del Grupo Naturgy.

Asimismo, como resultado del análisis efectuado para el año 2022, en el **sector gasista** se observó un tiempo medio de gestión del distribuidor (en la modalidad de las solicitudes “cuanto antes”, que no requieren de actuación en campo) de 0,5 días, así como una desviación media en los tiempos de activación (esto es, diferencia entre el momento previsto por el distribuidor en el mensaje de aceptación para activar el cambio, y la activación real), de 0 días.

El área de distribución de Naturgy presentó el menor tiempo medio de activación (de 0 días) y, Madrileña Red de Gas, Redexis y Gas Extremadura presentaron un tiempo medio entre próximo a 1 día. Por otra parte, Nortegas obtuvo un tiempo medio de activación de 1,9 días.

De acuerdo con la información recibida, el área de distribución que más solicitudes de cambio activa es la del Grupo Naturgy. Ninguna área de distribución presentó, en media, desviaciones entre la fecha prevista de activación y la fecha real de activación.

El área de distribución de Madrileña Red de Gas es la que en su conjunto registró una mayor dispersión de desviaciones medias en los tiempos en las solicitudes de cambio, con valores que oscilan entre los 0,3 días del Grupo Repsol y los 0 días para el resto de los grupos.

Tabla 17. Desviación media en los tiempos de las activaciones de cambio de comercializador respecto a los previstos, gestionadas por los distribuidores durante el año 2022. Sector Gasista

GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN GASISTA	Cambios Activados	Desviación Media
NATURGY	949.777	0 días
NORTEGAS	212.136	0 días
MADRILEÑA RED DE GAS	208.821	0 días
REDEXIS GAS	129.622	0 días
GAS EXTREMADURA	15.913	0 días
TOTAL SECTOR GASISTA	1.516.269	0 días

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

Nota: Otros distribuidores (Domus Mil) activa 195 cambios de comercializador.

5.2. ANALISIS DE LA EFICACIA DEL PROCESO DE CAMBIO

Con el fin de valorar la eficacia en el proceso de cambio de comercializador en los sectores eléctrico y gasista, se realiza un análisis comparativo entre las principales magnitudes trimestrales y anuales de solicitudes recibidas, aceptadas, rechazadas y finalmente, activadas por los distribuidores.

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

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

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

A continuación, se realiza el análisis de las tasas de rechazo trimestrales en el cuarto trimestre de 2022:

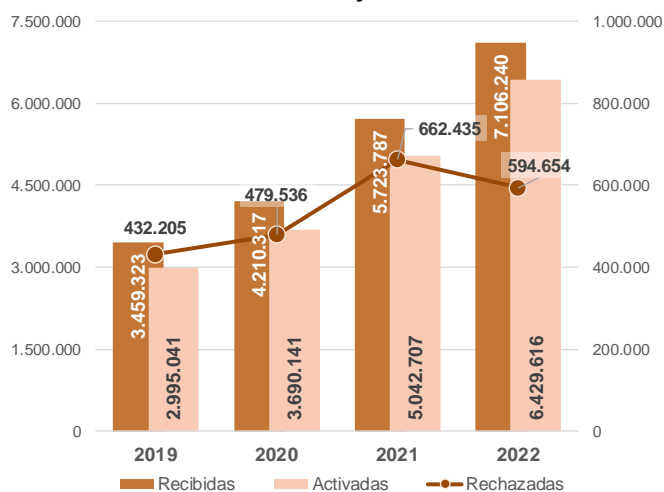
En el **sector eléctrico**, durante el cuarto trimestre de 2022 se recibieron un 1,6% menos de solicitudes que en el trimestre anterior y se activaron 1,55 millones de cambios lo que supone una reducción del 1,6%. Durante el mismo periodo, aumentaron los rechazos en un 8,9% respecto al anterior trimestre.

En el **sector gasista**, se incrementan en un 122,9% las solicitudes recibidas comparándolas con las del tercer trimestre de 2022 (de 337 mil a 751 mil), y se activaron 672.000 cambios aproximadamente (un 131,9% más que el trimestre anterior). Durante el cuarto trimestre de 2022 se contabilizaron un 41,8% más de rechazos respecto al tercer trimestre de 2022, aunque la tasa de rechazo disminuyó.

En este último trimestre de 2022, la tasa de rechazo se ha incrementado en el sector eléctrico pasando del 7,5% al 8,3% y se ha reducido en el sector gasista pasando del 12,9% al 8,2%. En el sector gasista se han incrementado de forma importante tanto las solicitudes de cambio recibidas, como las activadas. En el sector eléctrico, las solicitudes de cambio recibidas y activadas están en línea con las del tercer trimestre de 2022.

Seguidamente se realiza el análisis de las tasas de rechazo anuales, correspondientes al año 2022:

Gráfico 11. Proceso seguido por las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución anual entre 2019 y 2022 – Sector Eléctrico



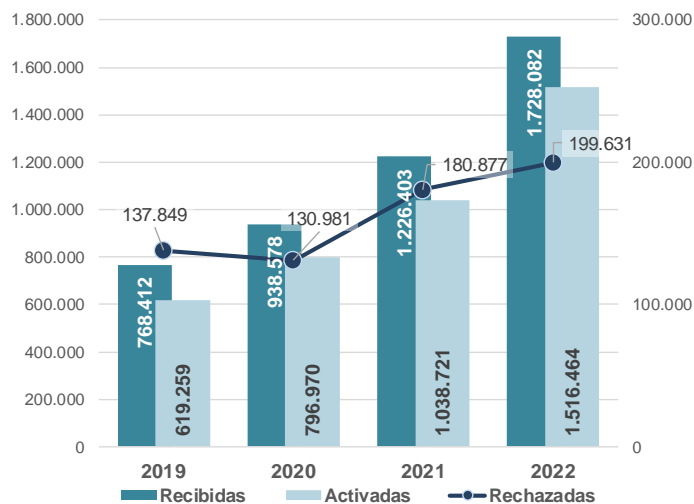
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el **sector eléctrico**, durante el año 2022 se recibieron un 24,2% más de solicitudes que en el año anterior y se activaron 6,4 millones de cambios. Durante el mismo periodo, y con un incremento del 27,5% de cambios activados, disminuyeron los rechazos en un 10,2% respecto al año 2021.

En el **sector gasista**, se llegaron a recibir un 40,9% más de solicitudes que en el año 2021 y se activaron 1,5 millones de cambios aproximadamente. Durante el año 2022, con un incremento del 46% en los cambios, se contabilizaron un 10,4% más de rechazos respecto al año anterior.

En el año 2022, la **tasa de rechazo** se redujo en ambos sectores, pasando del 11,6% al 8,4% en el sector eléctrico, y del 14,8% al 11,5% en el sector gasista.

Gráfico 12. Proceso seguido por las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución anual entre 2019 y 2022 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En los siguientes apartados se realiza un análisis operativo de las solicitudes de cambio de comercializador rechazadas para ambos sectores. Se analiza para cada sector la tasa de rechazo anual, que se calcula como el cociente entre el número de solicitudes rechazadas y el número de solicitudes gestionadas¹¹ durante el trimestre. Posteriormente, se continúa con un análisis general de las tasas de rechazo de cada grupo de distribución, seguido de un análisis de los motivos de rechazo más utilizados por los distribuidores.

5.2.1. ANALISIS DE LOS RECHAZOS DEL PROCESO DE CAMBIO

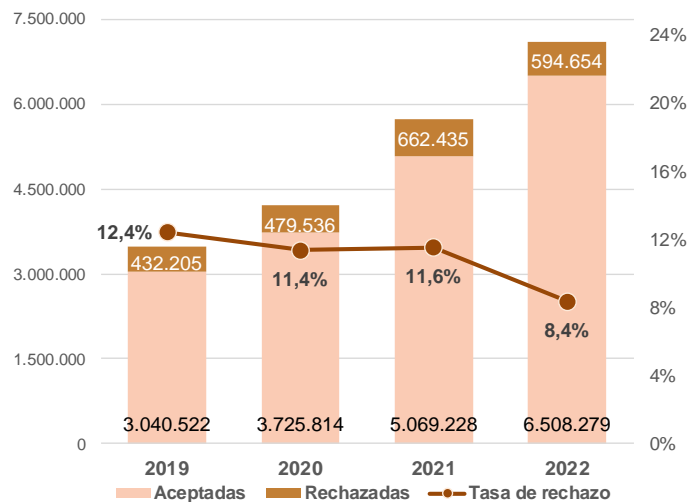
En el **sector eléctrico**, la tasa de rechazo registrada en 2022 fue del 8,4% (8,3% en el cuarto trimestre). En 2020, la tasa de rechazo promedio resultó ser del 11,4% de las solicitudes gestionadas, y en 2021 fue del 11,6%.

En el **sector gasista**, la tasa de rechazo obtenida en 2022 fue del 11,5% (8,2% en el cuarto trimestre). Durante 2020, la tasa de rechazo promedio fue del 13,9% de las solicitudes gestionadas, y en 2021 del 14,8%.

A continuación, se muestra gráficamente la evolución de la tasa de rechazo anual en ambos sectores, así como el número de solicitudes gestionadas (suma de las solicitudes rechazadas y las solicitudes aceptadas) que fueron registradas en 2022.

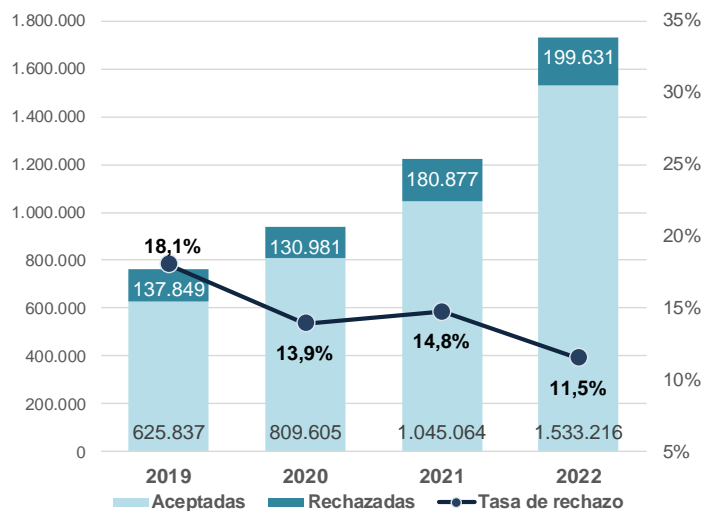
¹¹ Se entiende por "solicitudes gestionadas" a la suma de solicitudes aceptadas y solicitudes rechazadas. Se señala que las solicitudes anuladas (que también serían en puridad solicitudes gestionadas) no son incluidas en este concepto dado su poca relevancia con respecto al total de solicitudes recibidas (menos del 1%).

Gráfico 13. Tasa de rechazo de las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución anual entre 2019 y 2022– Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Gráfico 14. Tasa de rechazo de las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución anual entre 2019 y 2022– Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

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

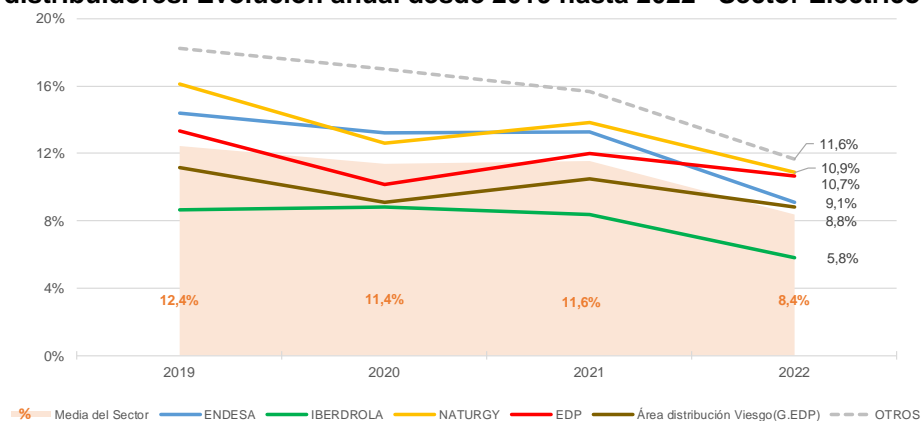
Sector eléctrico:

En el año 2022 todos los grupos distribuidores reducen sus tasas de rechazo con respecto a las del año 2021. Los **grupos distribuidores** de Naturgy (UFD Distribución Electricidad, S.A.), área de distribución de Viesgo (Grupo EDP) y del Grupo EDP redujeron su tasa media de rechazo en 2,9, 1,6, y 1,4 puntos alcanzando el 10,9%, el 8,8% y el 10,7% respectivamente.

El Grupo Iberdrola redujo la tasa de rechazo en 2,6 puntos, siendo ésta de 5,8% (sigue siendo la más baja de todos grupos). El Grupo Endesa obtuvo una tasa de rechazo del 9,1%. Este grupo gestionó el 45,3% de las solicitudes presentadas en 2022, por lo que la evolución de su tasa de rechazo influyó de forma notable en la tasa de rechazo media del sector. Este grupo presenta la mayor reducción de la tasa en 2022 (-4,2 puntos)

Los distribuidores independientes, y también los más pequeños, siguen presentando en su conjunto la mayor tasa media de rechazo anual (11,6%), aunque encadenan un importante descenso en los últimos cinco años (9,6 puntos) y un descenso de 4 puntos si comparamos la tasa de rechazo de 2022 con la del año anterior. No obstante, la tasa presentada por esta agrupación no tiene gran repercusión en la media anual de rechazo del sector dado su poco peso en el número total de solicitudes gestionadas durante el periodo de estudio¹².

Gráfico 15. Tasa de rechazos (solicitud de cambio) de los principales grupos distribuidores. Evolución anual desde 2019 hasta 2022– Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

Por su parte, los **comercializadores** con mayores cuotas (puntos de suministro) **del sector eléctrico**, presentaron reducciones en sus tasas de rechazo

¹² La agrupación «Otros» gestionó 266.271 solicitudes, lo que equivale al 3,7% del total de solicitudes registradas durante 2022.

correspondientes a solicitudes de cambio, con valores que fueron entre 0,9 y 4,3 puntos menores a los obtenidos un año antes.

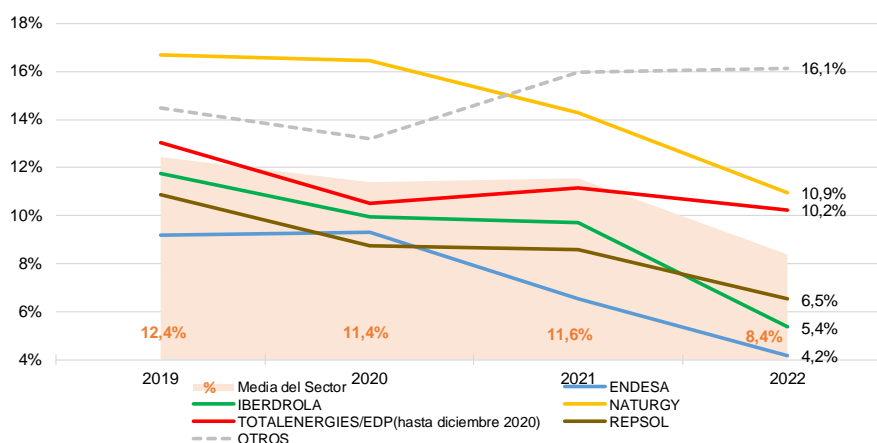
El Grupo Endesa (Endesa Energía, S.A., Energía XXI Comercializadora de Referencia, S.L., Empresa de Alumbrado Eléctrico de Ceuta, S.A. y Energía Ceuta XXI Comercializadora de Referencia S.A.) redujo su tasa de rechazo en 2,3 puntos (4,2%), con una participación que alcanzó al 25,2% de las solicitudes de cambio gestionadas durante 2022. Esta tasa de rechazo es la más baja del sector.

El Grupo Naturgy (Naturgy Iberia, S.A., Gas Natural Comercializadora, S.A., Naturgy Clientes, S.A.U. y Comercializadora Regulada, Gas & Power, S.A.) presentó una reducción de 3,4 puntos, manteniendo su tasa de rechazo en un 10,9% de rechazos en sus solicitudes de cambio

Los comercializadores del Grupo Iberdrola redujeron su tasa de rechazo en 4,3 puntos (5,4%).

La agrupación de comercializadores independientes incluidos en el epígrafe “Otros”, aumentó en 0,1 puntos su tasa de rechazo correspondiente a solicitudes de cambio alcanzando una tasa del 16,1%. Esta tasa de rechazo es la más alta del sector. No obstante, es de destacar las reducidas tasas de rechazo de los siguientes comercializadores: Gaolania (3,7%), Acciona Green Energy (5,7%) y Som Energía (6,2%).

Gráfico 16. Tasa de rechazos (solicitud de cambio) de los grupos comercializadores. Evolución anual desde 2019 hasta 2022– Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

En la tabla siguiente se muestra un desglose detallado de las tasas de rechazo de cada comercializador (con más de 9.000 solicitudes presentadas) por área de distribución. Para facilitar el análisis, las celdas en color rojo indican las tasas de

rechazo que se encuentran por encima de la tasa de rechazo media del área de distribución correspondiente, y que suponen un volumen de solicitudes gestionadas mayor a 500. En cambio, las celdas con texto en color rojo indican tasas de rechazo con volúmenes relativamente pequeños, de menos de 500 solicitudes anuales.

Tabla 18. Tasas de rechazo (solicitudes de cambio) de los comercializadores por área de distribución durante 2022 – Sector Eléctrico

SOLICITUDES DE CAMBIO - ELECTRICIDAD		ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA					
Comercializador eléctrico:		ENDESA	IBERDROLA	NATURGY	VIESGO	EDP	OTROS
Tasa de rechazo media:	8,4%	9,1%	5,8%	10,9%	8,8%	10,7%	11,6%
Solicitudes gestionadas:	7.102.933	3.218.512	2.328.410	979.232	160.566	149.942	266.271
ENDESA ENERGÍA, S.A.	4,3%	1.664.327	3,7%	2,5%	5,9%	12,5%	13,2%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	5,6%	1.578.812	6,4%	2,8%	12,9%	7,1%	8,7%
NATURGY IBERIA, S.A.	10,7%	1.243.544	13,5%	8,8%	8,9%	7,2%	10,7%
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS, S.L.U.	7,0%	550.959	7,3%	5,9%	8,6%	6,3%	8,4%
TOTALENERGIES MERCADO ESPAÑA, S.A.	11,1%	287.058	14,0%	8,0%	10,9%	7,9%	7,5%
ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.U.	2,8%	125.756	2,3%	1,8%	13,4%	7,1%	8,1%
CIURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	2,4%	143.274	5,4%	1,5%	6,9%	6,5%	13,4%
COM. REG., GAS & POWER, S.A.	14,2%	56.651	21,7%	10,7%	13,1%	10,1%	12,6%
BASER COM. REF., S.A.	4,7%	20.211	7,4%	3,7%	7,4%	5,4%	4,4%
COM. REF. ENERGÉTICO, S.L.U.	4,3%	8.851	27,7%	8,3%	21,5%	0,0%	33,3%
RÉGSITI COM. REF., S.L.U.	7,8%	4.391	12,7%	6,1%	8,2%	7,0%	8,9%
HOLALUZ - CIUDOM, S.A.	31,6%	252.278	34,0%	27,8%	31,8%	22,9%	28,6%
ENI PLENTUDE IBERIA, S.L.	9,5%	133.109	8,2%	6,0%	19,8%	7,8%	7,8%
FACTOR ENERGÍA, S.A.	8,3%	119.717	8,8%	6,5%	10,3%	8,3%	9,5%
GAOLANIA SERVICIOS, S.L.	3,7%	90.854	4,2%	2,5%	4,4%	7,6%	10,3%
ENERGÍA COLECTIVA, S.L.	28,2%	85.713	29,4%	26,8%	29,4%	29,4%	28,3%
ELECTRICIDAD ELEIA, S.L.	7,2%	37.725	8,3%	4,9%	10,2%	3,3%	10,1%
BIROU GAS, S.L.	7,7%	35.107	8,3%	5,9%	9,0%	7,1%	12,5%
MASQLUZ 2020, S.L.	10,3%	34.271	11,6%	7,3%	9,7%	9,3%	13,5%
ENERGÍA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	8,6%	32.279	10,1%	6,8%	7,7%	7,0%	9,2%
FENIE ENERGÍA, S.A.	14,1%	29.677	15,2%	11,4%	14,0%	14,2%	21,8%
GEO ALTERNATIVA, S.L.	19,7%	26.015	22,0%	15,8%	19,7%	14,8%	19,5%
TOTALENERGIES ELECTRICIDAD Y GAS ESPAÑA, S.A.U.	5,5%	25.057	6,5%	4,8%	6,5%	2,7%	1,6%
ACCIONA GREEN ENERGY DEVELOPMENTS, S.L.	5,7%	23.049	7,1%	4,4%	6,9%	7,1%	7,3%
GESTERNOVA, S.A.	9,8%	21.063	10,2%	8,4%	11,2%	8,3%	9,1%
IRIS ENERGÍA EFICIENTE, S.A.	9,4%	20.049	10,4%	6,1%	11,6%	11,2%	10,7%
ALTERNA OPERADOR INTEGRAL, S.L.	27,7%	19.950	31,9%	20,4%	27,3%	18,7%	25,9%
BON PREU, S.A.U.	14,8%	19.840	14,9%	12,6%	25,2%	14,3%	5,3%
GEOATLANTER, S.L.	13,5%	18.086	13,6%	10,9%	22,2%	10,7%	20,5%
TOTALENERGIES CLIENTES, S.A.U.	8,4%	15.652		8,4%			8,9%
AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE, S.L.	8,7%	15.136	9,3%	6,8%	11,4%	5,8%	7,6%
HANWHA ENERGY RETAIL SPAIN, S.L.U.	8,8%	15.112	11,0%	5,4%	8,6%	5,8%	7,7%
AUDAX RENOVABLES, S.A.	14,1%	14.817	8,0%	3,0%	4,6%	10,4%	48,9%
NINOBE SERVICIOS ENERGÉTICOS, S.L.	9,9%	12.301	10,6%	9,0%	12,6%	4,3%	14,7%
PEPEENERGY, S.L.	11,2%	11.589	12,8%	8,4%	12,2%	13,3%	8,2%
ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA, S.L.	10,3%	10.351	11,4%	8,1%	11,2%	7,3%	6,0%
GASILUZ ECO ENERGÍA, S.L.	8,2%	10.301	8,1%	8,1%	38,7%	12,5%	0,0%
NEXUS ENERGÍA, S.A.	21,7%	9.988	32,1%	11,6%	19,2%	26,1%	12,1%
SOM ENERGÍA, S.C.C.L.	6,2%	9.495	6,4%	4,5%	6,1%	8,2%	14,1%
OCTOPUS ENERGY ESPAÑA, S.L.	15,6%	9.027	15,7%	14,3%	18,4%	17,0%	19,5%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Solo se incluyen los comercializadores con más de 9.000 solicitudes gestionadas en el año 2022. Los cinco comercializadores libres con mayores cuotas (puntos de suministro) aparecen en las primeras posiciones, seguidos de los seis principales comercializadores de referencia.

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

- Todos los comercializadores¹³ que pertenecen a grupos verticalmente integrados, mostraron tasas de rechazo por debajo de la media en su área de distribución.
- Repsol Comercializadora de Electricidad y Gas (7%), presentó una tasa de rechazo por debajo de la media en todas las áreas de distribución

¹³ Comercializadores ubicados en el primer bloque de la tabla (filas 1 a 3).

estudiadas con la excepción del área de distribución de Iberdrola (que supero en 0,1 puntos porcentuales a la media de dicha área de distribución).

- De los comercializadores de referencia¹⁴, únicamente Baser presentó tasas de rechazo inferiores a la tasa media en todas las áreas de distribución en las que operaron.
- Los distribuidores agrupados en el epígrafe “Otros” (11,6%) presentaron unas tasas de rechazo para los comercializadores libres de los grupos verticalmente integrados muy elevadas, por encima de la media de sus áreas en todos los casos.
- Los comercializadores independientes con tasas de rechazo inferiores a la tasa media en todas las áreas de distribución, con más de 9.000 solicitudes de cambio gestionadas y con más de 500 solicitudes gestionadas por área de distribución en el año 2022, fueron Gaolania Servicios y Electricidad Eleia.
- De entre los comercializadores independientes destacaron negativamente Holaluz-Clidom (con 252.278 solicitudes) y Energía Colectiva (con 85.713 solicitudes), con tasas de rechazo muy elevadas que superaron las medias de todas las áreas de distribución, y que ascendieron al 31,6% y al 28,2%, respectivamente, en este último año.

Sector gasista:

Respecto a los grupos **distribuidores del sector gasista**, la tasa media de rechazo registró una reducción con respecto al año 2021, de 3,3 puntos, alcanzando el 11,5% en 2022. Todos los grupos de distribuidores gasistas redujeron su tasa de rechazo en mayor o menor medida en 2022.

Los distribuidores gasistas del Grupo Naturgy (Nedgia¹⁵), redujeron su tasa media de rechazo (2,8 puntos), situándola en el 11,5% durante 2022. Durante el año 2022, el 41,5% del total de los rechazos se debió al motivo R12¹⁶ y el 16,7% del total de los rechazos al motivo R19¹⁷.) Conviene resaltar que este grupo gestionó el 63% de las solicitudes de cambio gasistas en 2022, por lo que tanto

¹⁴ Comercializadores ubicados en el segundo bloque de la tabla (filas 6 a 11).

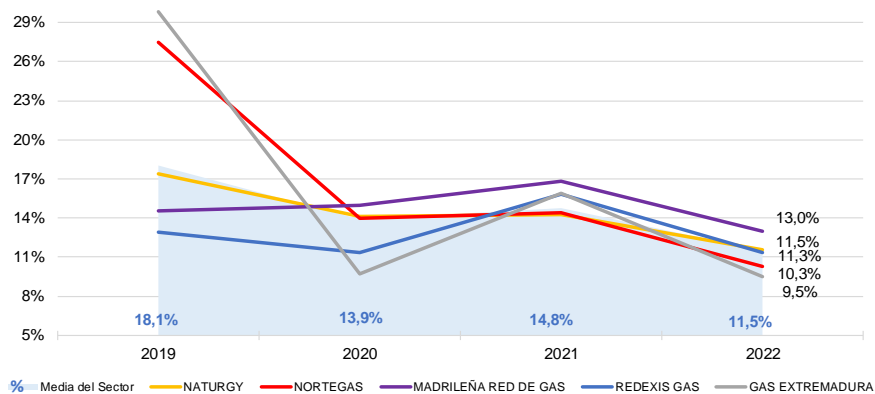
¹⁵ Distribuidores gasistas del Grupo Naturgy: Nedgia Catalunya, S.A.; Nedgia Madrid, S.A.; Nedgia Cegas, S.A.; Nedgia Andalucía, S.A.; Nedgia Castilla La Mancha, S.A.; Nedgia Castilla Y León, S.A.; Nedgia Galicia, S.A.; Nedgia Navarra, S.A.; Nedgia Rioja, S.A.; Nedgia Aragón, S.A.; Nedgia Redes Distribución De Gas, S.A. y Nedgia Balears, S.A.

¹⁶ Rechazo R12 recogido en la resolución de la CNMC de 20 de diciembre de 2016 – Error de integridad: DNI no coherente con CUPS.

¹⁷ Rechazo R19 recogido en la resolución de la CNMC de 20 de diciembre de 2016 – Si el motivo de modificación es cambio de titular (01), los campos "Nuevo Num. Documento y Num. Documento" tienen que ser distintos.

su valor como la evolución de su tasa de rechazo influye de forma muy notable en la tasa media de rechazo en el sector.

Gráfico 17. Tasa de rechazos (solicitud de cambio) de los principales grupos distribuidores. Evolución anual desde 2019 hasta 2022– Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Los distribuidores del Grupo Gas Extremadura reducen la tasa de rechazo en 6,4 puntos (9,5%). Es la tasa de rechazo más baja del sector. Este grupo gestionó el 1% de las solicitudes de cambio gasistas en 2022.

Los grupos Nortegas, Redexis Gas y Grupo Madrileña Red de Gas reducen las tasas de rechazo en 4,1, 4,5 y 3,9 puntos alcanzando una tasa de rechazo del 10,3%, 11,3% y 13% respectivamente. El Grupo Madrileña Red de Gas tuvo la tasa de rechazo más alta del sector (13%).

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

De forma análoga a los distribuidores, la tasa media de rechazos en las solicitudes de cambio presentada por los grupos **comercializadores del sector gasista**, también presentó una reducción con respecto al año anterior de 3,3 puntos, hasta situarse en el 11,5%.

El Grupo Naturgy (Naturgy Clientes, S.A.U., Gas Natural Comercializadora, S.A., Naturgy Iberia, S.A. y Comercializadora Regulada Gas & Power, S.A.), redujo su tasa media de rechazo en 5 puntos, situándose en el 14,7% durante el periodo analizado. Esta tasa de rechazo es la mayor registrada entre los

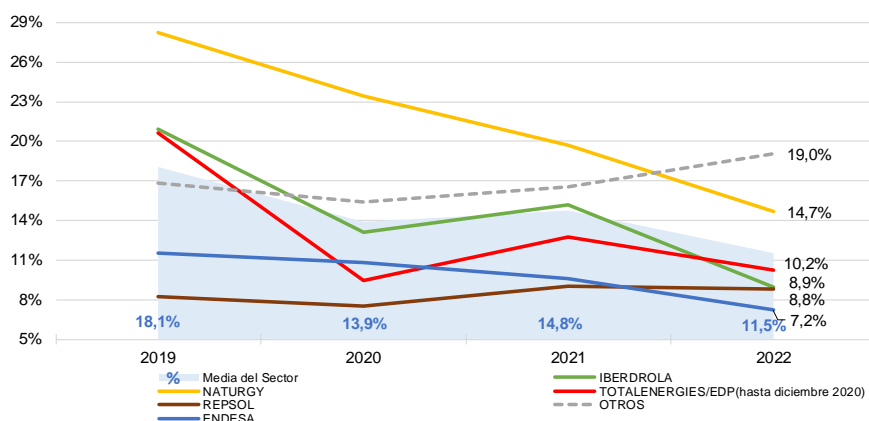
comercializadores gasistas, con la excepción del Grupo “Otros”. Los motivos R12¹⁸, R19¹⁹ y R34²⁰ abarcan el 71,1% del total de sus rechazos.

Los comercializadores agrupados en el epígrafe “Otros”, incrementan su tasa de rechazo en 2,4 puntos hasta situarla en el 19% (en el año 2016 era del 27,3%). No obstante, los comercializadores siguientes incluidos en el grupo “Otros” presentaron las menores tasas de rechazo: Ahorreluz (7,7%) y Xenera (8,5%).

La tasa de rechazo de los comercializadores del Grupo Endesa (Endesa Energía, S.A., Energía XXI Comercializadora de Referencia, S.L.) fue la menor del sector (7,2%). El 20,6% del total de solicitudes fueron gestionadas por dicho grupo. La tasa de rechazo de los comercializadores pertenecientes al Grupo Repsol fue del 8,8%. El Grupo Iberdrola (Iberdrola Clientes, S.A.U. y Curenergía C.U.R., S.A.U.) obtuvo una tasa media de rechazo del 8,9%. El 22% del total de solicitudes fueron gestionadas por el Grupo Iberdrola.

El Grupo TotalEnergies reduce en 2,6 puntos su tasa de rechazo y alcanza el 10,2% en 2022. Nótese que el Grupo EDP (EDP Comercializadora, S.A.U. y Baser Comercializadora de Referencia, S.A.), fue el que presentó un mayor aumento de dicha tasa en 2019, al incrementarse en 10,1 puntos y alcanzar el 20,7% en 2019. Este incremento tuvo como principal causante una incidencia que generó un efecto “bucle” en el que se incrementaron los rechazos por motivos R12 y R19 de forma sustancial. En septiembre de 2019, detectaron la incidencia y activaron las solicitudes.

Gráfico 18. Tasa de rechazos (solicitud de cambio) de los grupos comercializadores. Evolución anual desde 2019 hasta 2022– Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

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

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

²⁰ Rechazo R34 recogido en la resolución de la CNMC de 20 de diciembre de 2016 – “No existe contrato de ATR en vigor”

En la siguiente tabla se muestra un desglose detallado de las tasas de rechazo de cada comercializador por área de distribución, con más de 800 solicitudes de cambio presentadas. Estas tasas, así presentadas, podrían ser un indicativo comparado de la eficiencia en la gestión de las solicitudes de cambio de cada comercializador. Para facilitar el análisis, las celdas en color rojo indican las tasas de rechazo que se encuentran por encima de la tasa de rechazo media del área de distribución correspondiente y que suponen un volumen de solicitudes gestionadas mayor a 200. En cambio, las celdas con texto en color rojo indican aquellas con un volumen menor a 200 solicitudes.

En el **sector gasista** se observa lo siguiente:

- Repsol Comercializadora de Electricidad y Gas (8,6% de rechazos) mostró una tasa de rechazo por debajo de la media, en todas las áreas de distribución gasista excepto en la de Gas Extremadura (+0,3 puntos).
- Endesa Energía (5,9% de rechazos) mostró una tasa de rechazo por debajo de la media, en todas las áreas de distribución gasista excepto en la de Madrileña Red de Gas (+4,1 puntos).
- Por otro lado, TotalEnergies Clientes (16,4%), Naturgy Iberia (17%) e Iberdrola Clientes (17,8%), presentaron tasas de rechazo por encima de la media en todas las áreas de distribución.
- De entre los comercializadores de referencia²¹ destacó Curenergía al presentar tasas de rechazo por debajo de la media en todas las áreas de distribución gasista.
- De entre los comercializadores independientes con tasas de rechazo inferiores a la tasa media en todas las áreas de distribución, destacaron Eni Plenitude Iberia y Enérgya VM Gestión de Energía.
- Sin embargo, destacaron por superar la tasa media de rechazos en todas las áreas de distribución y con un volumen total de gestiones realizadas superior a 2.500, Holaluz-Clidom, Geo Alternativa, Alterna Operador Integral, Fenie Energía y Nexus Energía.
- En el caso de Holaluz-Clidom y Geo Alternativa, la mayoría de los rechazos tienen que ver con el motivo de error R12; los de Alterna con los motivos R19 y R34, los de Nexus Energía y Fenie Energía con el motivo de error R12 y R34²².

²¹ Comercializadores ubicados en el segundo bloque de la tabla (filas 6 a 9).

²² Ver nota 18, 19 y 20.

- Bastantes comercializadores independientes mostraron tasas de rechazo superiores a la tasa media en las áreas de distribución en las que operaron. No obstante, es reseñable que la mayoría de dichos comercializadores no alcanzaron las 200 solicitudes gestionadas durante el año 2022 en ciertas redes de distribución (tasas de rechazo en color rojo).

De forma generalizada se puede concluir que, las altas tasas de rechazo de los comercializadores independientes, puede reflejar una menor destreza en la operativa de los formatos por parte de éstos. Holaluz-Clidom presenta la tasa de rechazo más alta del sector con un 38%.

Tabla 19. Tasas de rechazo (solicitudes de cambio) de los comercializadores por área de distribución durante 2022– Sector Gasista

SOLICITUDES DE CAMBIO - GAS			ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN GASISTA				
Comercializador gasista:			NATURGY	MADRILEÑA	NORTEGAS	REDEXIS GAS	GAS EXTREMADURA
Tasa de rechazo media:	11,5%		11,5%	13,0%	10,3%	11,3%	9,5%
Solicitudes gestionadas:	1.732.847		1.090.739	240.761	236.939	146.490	17.609
NATURGY IBERIA, S.A.	17,0%	258.916	17,0%	19,5%	23,5%	21,7%	12,9%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	5,9%	256.773	5,9%	17,1%	7,3%	8,7%	4,5%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	17,8%	126.806	17,8%	19,7%	15,1%	14,9%	13,7%
TOTALENERGÍAS CLIENTES, S.A.U.	16,4%	110.742	16,4%	16,2%	11,7%	15,1%	15,3%
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS, S.L.U.	8,6%	90.089	8,6%	8,6%	9,3%	8,3%	9,8%
COM. REG., GAS & POWER, S.A.	7,7%	180.603	7,7%	8,0%	39,4%	11,9%	19,9%
CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	4,9%	254.515	4,9%	4,4%	4,3%	4,4%	4,7%
BASER COM. REF., S.A.	4,6%	105.403	4,6%	4,5%	4,2%	6,1%	48,7%
ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	2,6%	100.617	2,6%	13,6%	10,3%	5,9%	4,8%
HOLALUZ-CLIDOM, S.A.	38,0%	51.997	38,0%	37,9%	36,6%	39,9%	36,1%
FACTOR ENERGÍA, S.A.	9,5%	42.261	9,5%	30,8%	8,4%	8,1%	11,1%
ENI PLENITUDE IBERIA, S.L.	9,4%	36.453	9,4%	9,2%	5,9%	8,8%	5,8%
GAOLANIA SERVICIOS, S.L.	9,3%	13.186	9,3%	11,4%	8,2%	11,6%	
GEO ALTERNATIVA, S.L.	27,9%	10.616	27,9%	39,0%	27,0%	23,9%	22,4%
MASQLUZ 2020, S.L.	11,5%	10.606	11,5%	13,8%	8,3%	10,5%	10,8%
BIROU GAS, S.L.	12,3%	7.626	12,3%	10,8%	9,5%	17,4%	8,3%
ENERGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA, S.L.U.	9,9%	7.423	9,9%	10,3%	9,7%	7,3%	3,8%
AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE, S.L.	7,7%	6.915	7,7%	13,6%	7,3%	9,4%	6,3%
ELECTRICIDAD ELEIA, S.L.U.	12,3%	6.851	12,3%	11,7%	14,8%	11,8%	10,3%
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	12,0%	5.148	12,0%	38,1%	19,2%	11,0%	11,1%
ALTERNA OPERADOR INTEGRAL, S.L.	27,9%	4.955	27,9%	18,8%	29,1%	29,9%	33,3%
WATIUM, S.L.	16,3%	4.368	16,3%	8,7%	9,6%	18,5%	12,2%
TOTALENERGÍAS ELECTRICIDAD Y GAS ESPAÑA, S.A.U.	10,1%	3.945	10,1%	22,9%	13,8%	10,8%	8,9%
IRIS ENERGÍA EFICIENTE, S.A.	12,4%	3.731	12,4%	13,8%	10,6%	9,5%	11,8%
ALQUILER SEGURO ENERGÍA, S.L.	9,7%	3.301	9,7%	16,1%	15,3%	25,7%	
FENIE ENERGÍA, S.A.	16,1%	3.067	16,1%	20,4%	27,5%	19,3%	21,7%
NEXUS ENERGÍA, S.A.	12,2%	2.605	12,2%	21,5%	13,4%	16,3%	33,3%
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA, S.A.	8,5%	2.172	8,5%	5,9%	6,6%	3,6%	0,0%
AXPO IBERIA, S.L.	25,7%	1.807	25,7%	34,5%	24,6%	20,6%	23,1%
ON DEMAND FACILITIES, S.L.U.	14,0%	1.549	14,0%	31,1%	5,3%	14,0%	25,0%
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	19,0%	1.427	19,0%	24,6%	9,3%	16,1%	0,0%
DOMÉSTICA GAS Y ELECTRICIDAD, S.L.	11,5%	1.170	11,5%	34,8%	9,3%	6,3%	0,0%
AUDAX RENOVABLES, S.A.	12,2%	1.160	12,2%	13,2%	5,3%	5,8%	66,7%
SERVIGAS S. XXI, S.A.	19,1%	839	19,1%	42,5%	24,6%	15,9%	0,0%
NINOBE SERVICIOS ENERGÉTICOS, S.L.	20,3%	838	20,3%	19,4%	34,2%	26,4%	19,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Solo se incluyen los comercializadores con más de 800 solicitudes gestionadas en el año 2022.

Domus Mil gestionó 309 cambios de comercializador (251 cambios aceptados y 59 rechazados).

5.2.3. MOTIVOS DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE CAMBIO

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

Los motivos de rechazo más frecuentes en el **sector eléctrico** (con una tasa media de rechazo del 8,4%) se analizan en este apartado. Como en años

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

El principal motivo de rechazo es el tipo **“03. NIF-CIF No coincide con el del contrato en vigor”** (52%), que presentó un aumento de su peso relativo comparado con el año 2021 (52,9%). Este motivo de rechazo se produce en las solicitudes enviadas por el comercializador, en las que el NIF/CIF del contratante no coinciden con los datos que tiene el distribuidor sobre el titular del punto de suministro en sus sistemas. Por norma general, este rechazo se genera de forma automática al validar el distribuidor el campo identificador²³ con la información incluida en su base de datos, provocando una demora media en el proceso de cambio de 0,08 días.

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

Asimismo, este rechazo puede ser consecuencia de un potencial “cruce de CUPS”, cuando por cualquier motivo, el CUPS introducido en la solicitud de cambio de comercializador es erróneo, y pertenece a otro consumidor. En estos casos, si al recibir este tipo de rechazo, el comercializador envía al distribuidor una solicitud C2 con cambio de titular sin realizar ninguna validación adicional sobre el binomio “CUPS – titular”, se genera un “cruce de CUPS” con la activación del cambio de comercializador. Es decir, se activa un contrato de suministro a un titular en un CUPS que no ha contratado con el comercializador.

Adicionalmente, este cruce de CUPS puede tener consecuencias más graves cuando el titular del contrato recibe la factura de un suministro que no le pertenece y decide o bien, no pagar las facturas (iniciando un procedimiento de suspensión de suministro) o, solicitar directamente la baja del suministro. En cualquier caso, el resultado es el mismo, se dejaría sin suministro a un tercero ajeno a las solicitudes de cambio de comercializador.

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

²³ Campo obligatorio incluido en las solicitudes de cambio de comercializador que identifica al cliente de cada CUPS.

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

No obstante lo anterior, también puede existir en ocasiones una cierta desactualización de los nombres de los titulares de los puntos de suministro que los distribuidores tienen en sus bases de datos, lo que provoca rechazos que, a priori, no deberían haberse producido. Los comercializadores de los grupos EDP y Endesa alegaron que este tipo de rechazo podría reducirse si en el proceso de contratación, el comercializador conociera el campo informante del titular del punto de suministro que contiene la base de datos del distribuidor, lo que en la actualidad no es posible, por no recogerse en el SIPS. No obstante, el comercializador podría solventar este problema realizando una comprobación con una factura del comercializador anterior o mediante la utilización del formato P0. El grupo distribuidor Endesa, presenta el 48% del total de rechazos por este motivo. Los comercializadores MásMóvil y Holaluz-Clidom, aglutinan el 84% y el 80,2% de sus rechazos por este motivo.

En segundo lugar, se encuentra el motivo de rechazo “**55. Nuevo cliente coincide con el Actual**” (7%), que aumenta ligeramente (+0,3 puntos) el dato del año 2021. Por norma general, este rechazo se genera de forma automática al validar el distribuidor el campo identificador con la información incluida en su base de datos, provocando una demora media en el proceso de cambio de 0,16 días.

Los distribuidores del Grupo Endesa presentaron aproximadamente el 89,4% del volumen total de rechazos por dicha casuística, que se utiliza cuando los comercializadores, erróneamente, solicitan un cambio de comercializador con cambio de titular (fichero C2), cuando realmente deberían haber solicitado un cambio de comercializador sin cambio de titular (fichero C1), puesto que el titular no se modifica.

Por su parte, en el **sector gasista**, los dos motivos principales representaron el 56,1% del total de las solicitudes de cambio rechazadas.

El motivo de rechazo más frecuente en 2022, continuó siendo el “**R12. Error de integridad: DNI no coherente con CUPS**” (40,4%). En el año 2021 era del 37,6%. Por norma general, este rechazo se genera de forma automática al validar el distribuidor el campo con el número de documento²⁴ con la información incluida en su base de datos, provocando una demora media en el proceso de cambio de 0,28 días.

Los distribuidores del Grupo Naturgy (Nedgia) justificaron históricamente el uso de este motivo de rechazo, debido a que, algunos comercializadores gasistas lanzan varias solicitudes de cambio de un mismo punto de suministro utilizando

²⁴ Campo obligatorio incluido en las solicitudes de cambio de comercializador que identifica al cliente de cada CUPS.

todos y cada uno de los DNI de los posibles titulares, esperando que alguno de esos documentos de identidad sea el correcto. Por ello, se vuelve a recomendar a los agentes la actualización de los datos del titular de los suministros consultando el Sistema de Información de Puntos de Suministro (SIPS), que se incluyen en el SIPS, a diferencia del sector eléctrico. Este año el Grupo Naturgy presenta el 64,6% del total de rechazos por este motivo.

Adicionalmente, en segundo lugar, el motivo **“R34. No existe contrato de ATR en vigor”** (15,7%) aumentó 3,9 puntos respecto al año 2021. Se recuerda que éste rechazo se produce cuando se intenta realizar un cambio de comercializador, pero lo que procede es solicitar un alta de nuevo suministro.

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

En tercer lugar, se encuentra el motivo de rechazo **“R19. Si el motivo de modificación es cambio de titular (01), los campos ‘Nuevo Num. Documento y Num. Documento’ tienen que ser distintos”** (13,5%). En el año 2021 era del 23,6%, por lo que se redujo en algo más de 10 puntos. Estos rechazos se producen al solicitar un cambio de comercializador con cambio de titular (fichero A1_41), cuando lo correcto sería solicitar un cambio de comercializador sin cambio de titular (fichero A1_02), como también ocurre en el sector eléctrico. Es el Grupo Naturgy quien presenta un 78,2% del total de rechazos por este motivo.

6. ANALISIS DE MOVILIDAD DE LOS CONSUMIDORES

6.1. MOVILIDAD POR TIPO DE MERCADO

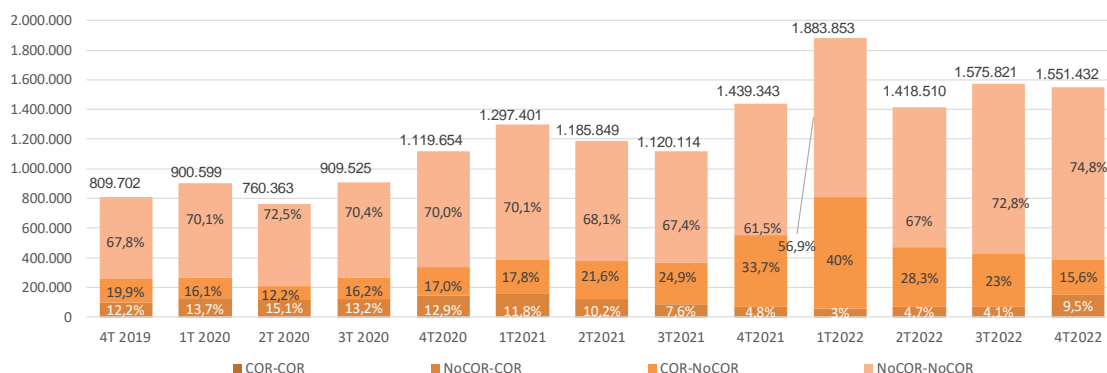
En este punto se analizan los cambios de comercializador en función del tipo de movimiento en el mercado. Estos movimientos son; desde el mercado regulado al mercado libre; dentro del mercado libre; o bien, de regreso desde el mercado libre al mercado regulado. Así, se analizan los movimientos desde la perspectiva del comercializador de referencia (COR²⁵) para el sector eléctrico o del

²⁵ *Comercializadores de referencia eléctricos: Baser Comercializadora de Referencia, S.A.; Energía XXI Comercializadora de Referencia S.L.U.; Teramelcor, S.L.; Comercializador de Referencia Energético, S.L.U.; Régsiti Comercializadora Regulada, S.L.U.; Comercializadora Regulada, Gas & Power, S.A.; Curenergía Comercializador de Último Recurso, S.A.U. y Energía Ceuta XXI Comercializadora de Referencia, S.A.*

comercializador de último recurso (CUR²⁶) para el sector gasista, y de los comercializadores libres (No COR/No CUR).

En el **sector eléctrico**, en el cuarto trimestre de 2022, se produjeron un 1,5% menos de activaciones de cambios que en el trimestre anterior, y al igual que sucedió en los periodos precedentes, la mayoría de movimientos se produjeron entre comercializadores libres (74,8%). El peso de los movimientos desde el mercado libre al mercado regulado se incrementó en 5,4 puntos, alcanzando el 9,5% de los cambios en el cuarto trimestre de 2022.

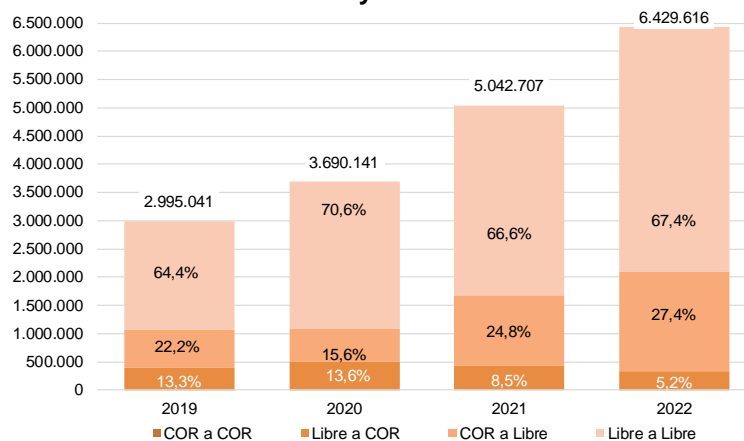
Gráfico 19. Desglose de los movimientos entre COR y No COR (solicitudes activadas). Evolución trimestral desde el cuarto trimestre de 2019 hasta el cuarto trimestre de 2022 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Los porcentajes correspondientes a los movimientos COR-COR oscilan entre el 0,05% y el 0,19% en los periodos mostrados en el gráfico. Sobre cada columna se indica el número total de activaciones trimestrales

Gráfico 20. Desglose de los movimientos entre COR y No COR (solicitudes activadas) entre los años 2019 y 2022 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

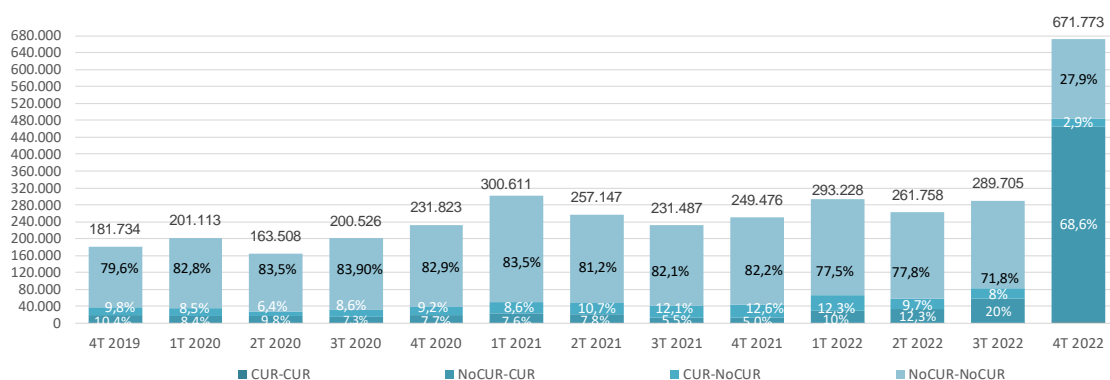
Nota: Los porcentajes correspondientes a los movimientos entre comercializadores regulados oscilaron entre el 0,08% y el 0,16% (2019) en los periodos mostrados en el gráfico. Sobre las columnas se indica en número de activaciones registradas cada año representado.

²⁶ Comercializadores de referencia gasistas: Baser Comercializadora de Referencia, S.A.; Energía XXI Comercializadora de Referencia S.L.U.; Comercializadora Regulada, Gas & Power, S.A. y Curenergía Comercializador de Último Recurso, S.A.U.

En el **sector eléctrico**, en el año 2022, se produjeron un 27,5% más de activaciones que en el año anterior; y al igual que sucedió en años precedentes, la mayoría de movimientos se produjeron entre comercializadores libres (4,3 millones de cambios, el 67,4% del total), y entre consumidores que pasaron del mercado regulado al mercado libre (1,8 millones cambios, el 27,4% del total). Por su parte, el número de cambios entre el mercado libre y el mercado regulado (335 mil cambios, el 5,2% del total) se reduce en 3,3 puntos, si lo comparamos con el año anterior.

En el **sector gasista**, en el cuarto trimestre de 2022, se incrementaron en 2,3 veces las activaciones de cambios que en el trimestre anterior y prevalecieron los movimientos de cambio de comercializador desde el mercado libre al regulado (68,6%). El peso de los movimientos entre comercializadores del mercado libre se redujo en casi 44 puntos, alcanzando el 27,9% de los cambios en el cuarto trimestre de 2022.

Gráfico 21. Desglose de los movimientos entre CUR y No CUR (solicitudes activadas). Evolución trimestral desde el cuarto trimestre de 2019 hasta el cuarto trimestre de 2022 – Sector Gasista

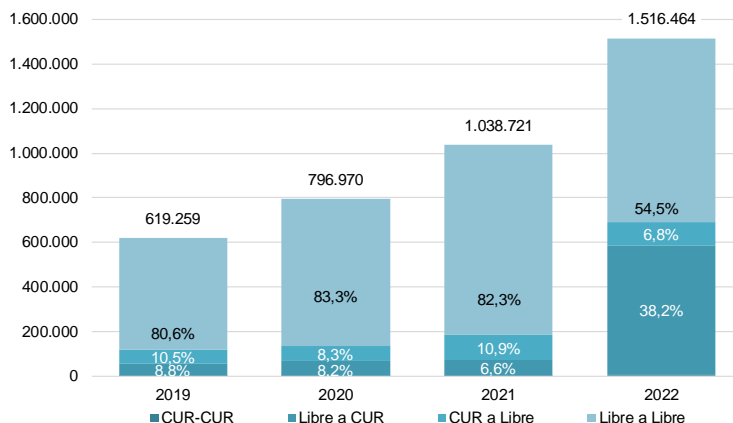


Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Los porcentajes correspondientes a los movimientos CUR-CUR alcanzan como máximo el 0,27% en los periodos mostrados en el gráfico. Sobre cada columna se indica el número total de activaciones trimestrales.

En el **sector gasista**, en el año 2022, se produjeron un 46% más de activaciones que en el año 2021, prevalecieron los movimientos de cambio de comercializador entre comercializadores del mercado libre (cerca de 830 mil cambios, el 54,5% del total), y el número de movimientos de regreso al mercado regulado desde el mercado libre se incrementa 8,5 veces pasando de ser 68 mil en el año 2021 a 580 mil en 2022 (38,2% de los cambios).

Gráfico 22. Desglose de los movimientos entre CUR y No CUR (solicitudes activadas) entre los años 2019 y 2022 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: los porcentajes correspondientes a los movimientos entre comercializadores regulados oscilaron entre el 0,17% y el 0,43% en los períodos mostrados en el gráfico. Sobre las columnas se indica en número de activaciones registradas cada año representado.

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

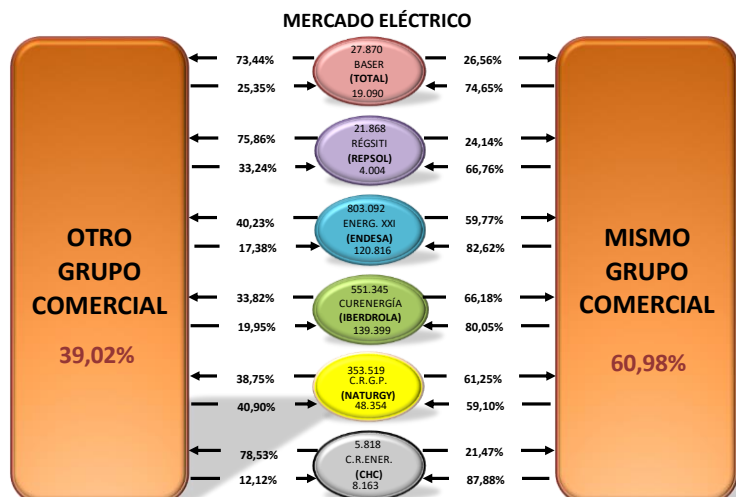
En este apartado se incluye un análisis más pormenorizado de aquellos cambios cuyo origen o destino son comercializadores de último recurso (CUR) o de referencia (COR).

En el **sector eléctrico**, en el año 2022, se observó que la mayoría de cambios de un comercializador de referencia a un comercializador libre, siguen teniendo como destino los comercializadores pertenecientes al mismo grupo empresarial. Este año se ha incrementado en un 2,7% (60,98% de la totalidad de cambios; 58,3% el año anterior); siendo los grupos con mayor fidelización de clientes: Iberdrola (66,2% de Curenergía) y Naturgy (61,3% de Comercializadora Regulada, Gas & Power). En cambio, el grupo Repsol (24% de los salientes de Régsiti Comercializadora Regulada) y el grupo CHC (21,5% de los salientes de Comercializador de Referencia Energético) registraron la menor tasa de fidelización entre los comercializadores eléctricos en el año 2022.

En el **sector gasista**, los cambios que se producen desde el comercializador de referencia al comercializador libre del mismo grupo, registraron durante el año 2022 un porcentaje medio del 34,6% del total (31,1% en el año anterior), siendo el grupo con mayor fidelización Endesa (39,8% de Energía XXI). En cambio, el grupo TotalEnergies (19% de los salientes de Comercializadora Baser Comercializadora de Referencia) registró la menor tasa de fidelización entre los comercializadores gasistas en el año 2022.

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

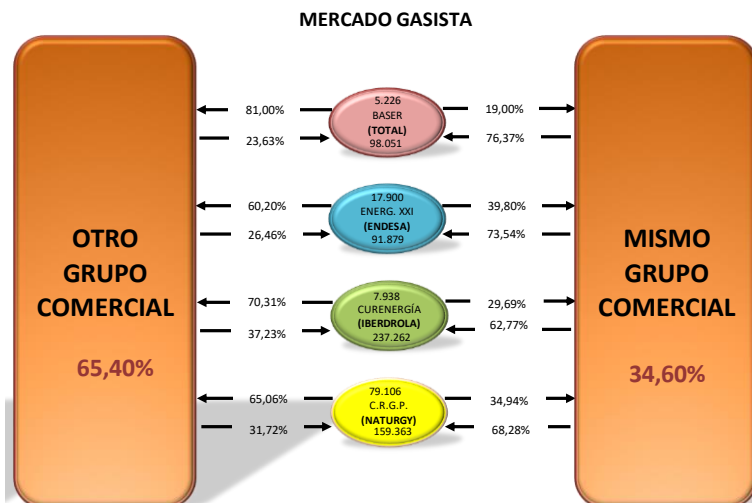
Gráfico 23. Desglose de los movimientos con origen o destino al COR. Solicitudes activadas en el año 2022 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se indica la nueva marca de las comercializadoras reguladas tomadas tras dar cumplimiento a la DJV/DE/001/18. En la parte superior interna del óvalo, puntos de suministro salientes; en la parte inferior interna, puntos de suministro entrantes. Mismo grupo comercial que Baser Comercializadora de Referencia aglutina los datos de las Comercializadoras: TotalEnergies Electricidad y Gas España, TotalEnergies Clientes y TotalEnergies Mercado del año 2022.

Gráfico 24. Desglose de los movimientos con origen o destino al CUR. Solicitudes activadas en el año 2022 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se indica la nueva marca de las comercializadoras reguladas tomadas tras dar cumplimiento a la DJV/DE/001/18. En el óvalo, sobre el nombre del comercializador se indica el número de suministros salientes; debajo, número de suministros entrantes. Mismo grupo comercial que Baser Comercializadora de Referencia aglutina los datos de las Comercializadoras: TotalEnergies Electricidad y Gas España y TotalEnergies Clientes del año 2022.

6.3. MOVILIDAD ENTRE GRUPOS COMERCIALES

En este epígrafe se incluye el análisis detallado sobre la movilidad de los cambios de comercializador entre las empresas comercializadoras de los grupos más destacados y para cada uno de los sectores, eléctrico y gasista. Se detalla la interacción entre grupos comerciales, entendidos como el conjunto de comercializadores de un mismo grupo empresarial (por ejemplo, Curenergía Comercializador de Último Recurso e Iberdrola Clientes, pertenecientes al Grupo Iberdrola).

En las tablas y gráficos correspondientes, los datos se muestran en positivo si el grupo en cuestión incrementó el número global de consumidores; y en caso de tratarse de un dato negativo significaría que el grupo en cuestión perdió más consumidores de los que ganó en el sector eléctrico y gasista. En los gráficos, se especifica el saldo comercial del año 2022, entendido como la diferencia entre los consumidores que entran (números recogidos en las flechas del entorno más próximo de la esfera del grupo de que se trate) y los que salen de un grupo empresarial determinado (que se indican en las cifras más alejadas a la esfera en las propias flechas). A estos efectos, se consideran los siguientes grupos comercializadores: Endesa, Iberdrola, Naturgy, TotalEnergies, Repsol, y la agrupación de comercializadores “Otros”.

[INICIO CONFIDENCIAL]

[FIN CONFIDENCIAL]

7. SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE ALTA DE NUEVOS SUMINISTROS

Siguiendo la estructura del análisis del proceso de cambio de comercializador, se realiza un estudio de las altas de nuevos suministros desde el punto de vista de la eficiencia (menores tiempos en el proceso de cambio) y de la eficacia (menores tasas de rechazo).

Durante el año 2022 se han declarado 492.589 activaciones de nuevas altas en áreas de distribución eléctricas, y 133.748 activaciones de nuevas altas en las áreas de distribución gasista.

Seguidamente, se realiza un análisis general de los tiempos medios y de las desviaciones medias de los tiempos del proceso de nuevas altas, así como de las tasas de rechazo y los principales motivos de rechazo registrados. Finalmente, se analiza la movilidad de las altas activadas durante el año 2022.

7.1. ANALISIS DE EFICIENCIA: TIEMPOS MEDIOS DE ACTIVACIÓN Y DESVIACIONES MEDIAS DE LOS TIEMPOS DE ACTIVACIÓN DEL PROCESO DE ALTA. PERSPECTIVA DEL DISTRIBUIDOR

Los tiempos medios de activación en ambos sectores desde la perspectiva del distribuidor, se contabilizan desde el momento en el que éste recibe la solicitud de alta, y finaliza con la activación de dicha alta. Se analiza también la desviación media en los tiempos de las activaciones de las altas como la diferencia entre la fecha de activación prevista para el alta, menos la fecha de activación real.

Como resultado del análisis correspondiente al año 2022, en el **sector eléctrico** se observó un tiempo medio de gestión del distribuidor en la modalidad de las solicitudes de alta “cuanto antes” o a la modalidad “ciclo de lectura” (ya que los distribuidores en el caso de las altas deben activar esta modalidad para lo antes posible) de 4,3 días. Esta modalidad abarca al 61% del total de altas activadas. Las áreas de distribución de los grupos Iberdrola, EDP y el área de distribución de Viesgo (Grupo EDP) presentaron los menores tiempos medios de activación (de 3, 3,1 y 3,5 días, respectivamente) y, por otra parte, el área de distribución de Endesa, presentó el mayor tiempo medio (4,7 días).

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

Tabla 20. Desviación media en los tiempos de las activaciones de altas respecto a los tiempos previstos, gestionados por los distribuidores durante el año 2022 – Sector Eléctrico

GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	Altas Activadas	Desviación Media
NATURGY	59.009	3 días
ENDESA	209.667	0,3 días
OTROS	16.448	0,3 días
EDP	9.779	0,3 días
ÁREA DE DISTRIBUCIÓN DE VIESGO (G.EDP)	8.099	0,1 días
IBERDROLA	189.587	0 días
TOTAL SECTOR ELÉCTRICO	492.589	0,5 días

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

La desviación media en los tiempos de activación fue de 0,5 días. El área de distribución del Grupo Endesa presentó el mayor número de activaciones (209.667 activaciones) y una desviación media en el tiempo de activación de 0,3 días. Cabe señalar que, el 67,3% de sus activaciones de altas fueron solicitadas por los comercializadores de su mismo grupo empresarial, registrando una desviación media de activación de 0,2 días en estos casos. Las áreas de distribución de Iberdrola y de Viesgo (Grupo EDP) presentaron las menores

desviaciones medias (0 días y 0,1 días) y el número de activaciones fue de 189.587 y 8.099 respectivamente. Por otro lado, la mayor desviación media en el tiempo de activación la presentó el Grupo Naturgy con 3 días.

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

- El área de distribución del Grupo Naturgy presentó una dispersión de la desviación media de 3,1 días, con oscilaciones entre los 5,1 días de media que necesitó el Grupo “Otros” y los 2 días del Grupo TotalEnergies.
- El Grupo “Otros” presentó una dispersión de la desviación media en los tiempos de activación de 0,9 días con oscilaciones entre 1 día de media que necesitó el Grupo Iberdrola, y los 0,1 días que necesitaron los grupos Repsol y TotalEnergies.
- Las áreas con la menor dispersión de desviaciones medias registrada durante el año 2022 fueron las correspondiente al Grupo Iberdrola (0 días) y al área de distribución de Viesgo (Grupo EDP) (0,1 días), donde las altas no registraron desviaciones en los tiempos medios.

Asimismo, como resultado del análisis efectuado para el año 2022, en el **sector gasista** se observó el siguiente tiempo medio del distribuidor (en la modalidad de las solicitudes “cuanto antes” o a la modalidad “ciclo de lectura” (ya que los distribuidores en el caso de las altas deben activar esta modalidad para lo antes posible), así como las siguientes desviaciones medias en los tiempos de activación: En el sector gasista, dicho tiempo medio fue de 11,1 días, así como la desviación media en los tiempos de activación fue de 5,2 días.

Nortegas y Redexis presentaron un tiempo medio de 8,8 y 10,3 días respectivamente. Por otra parte, Madrileña Red de Gas presentó el mayor tiempo de gestión del distribuidor (15,7 días).

En relación con las desviaciones, entre los distribuidores gasistas, destacaron los correspondientes al Grupo Nortegas por realizar activaciones de solicitudes de altas con la menor desviación (0,1 días). Por el contrario, la mayor desviación media corresponde a la red de distribución de Madrileña Red de Gas (21,8 días). El Grupo Redexis realizó activaciones de solicitudes de altas con una desviación media de 0,8 días.

Tabla 21. Desviación media en los tiempos de las activaciones de altas respecto a los tiempos previstos, gestionados por los distribuidores durante el año 2022 – Sector Gasista

GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN GASISTA	Altas Activadas	Desviación Media
MADRILEÑA RED DE GAS	18.017	21,8 días
GAS EXTREMADURA	1.916	16,8 días
NATURGY	75.091	3,3 días
OTROS	266	1,1 días
REDEXIS GAS	22.806	0,8 días
NORTEGAS	15.652	0,1 días
TOTAL SECTOR GASISTA	133.748	5,2 días

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

Se registra una mayor dispersión de desviaciones medias en las áreas de distribución de Madrileña Red de Gas (15,2 días), con valores que oscilaron entre los 31,3 días de media que necesitaron las solicitudes de alta del Grupo Repsol, y los 16,1 días de media de las solicitudes del Grupo TotalEnergies.

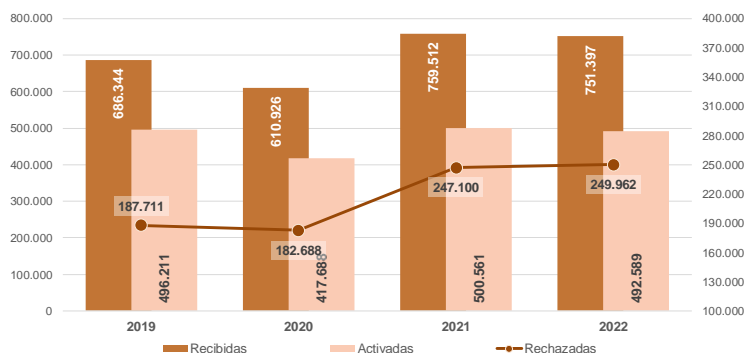
7.2. ANALISIS DE LA EFICACIA DEL PROCESO DE ALTA

Con el fin de valorar la eficacia en el proceso de nuevas altas en los sectores eléctrico y gasista, se incluye un análisis comparativo entre las principales magnitudes anuales de solicitudes recibidas, aceptadas, rechazadas y finalmente activadas por los distribuidores.

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

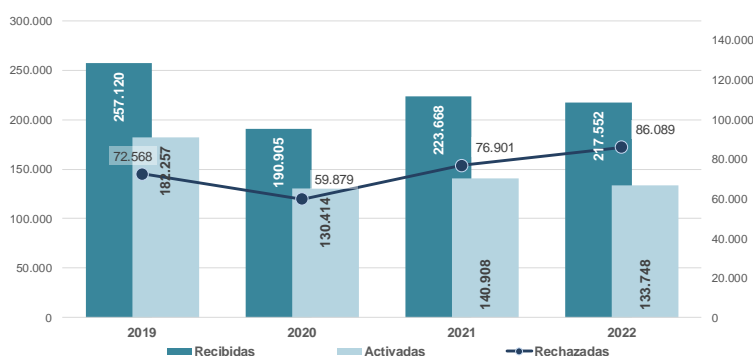
- Los rechazos por parte del distribuidor, que pueden producirse previamente a la aceptación (cuando no pasan la validación de contenido) y también posteriormente a la aceptación (cuando existe algún problema en campo), antes de la activación.
- Anulaciones de las solicitudes de nuevas altas realizadas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

Gráfico 25. Proceso seguido por las solicitudes de nuevas altas. Evolución anual entre los años 2019 y 2022– Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Gráfico 26. Proceso seguido por las solicitudes de nuevas altas. Evolución anual entre los años 2019 y 2022– Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Durante 2022, en el **sector eléctrico** se recibieron 751 mil solicitudes de alta, lo que supuso una ligera reducción del 1,1% respecto al número de solicitudes recibidas el año anterior. En este periodo se activaron 493 mil solicitudes (un 1,6% menos) y el número de rechazos contabilizados fue de casi 250 mil (un 1,2% más).

Por su parte, en el **sector gasista**, los distribuidores recibieron 218 mil solicitudes de alta durante el último año, lo que implicó una reducción del 2,7% respecto al año anterior. En este periodo se activaron 134 mil solicitudes de alta (un 5,1% menos), y el número de rechazos contabilizados fue de cerca de 86 mil (un 11,9% más).

7.2.1. ANALISIS DE LOS RECHAZOS DEL PROCESO DE ALTA

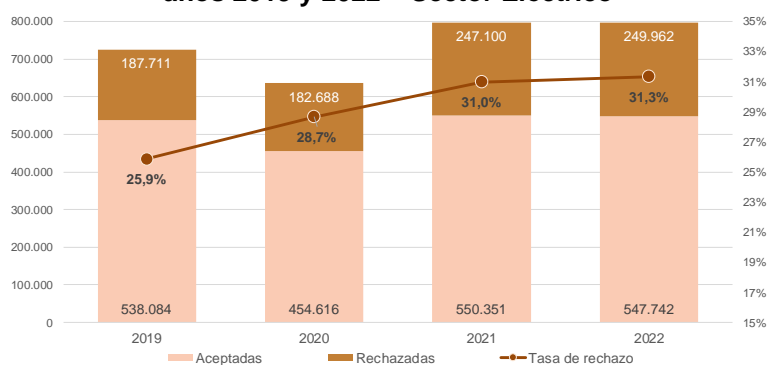
En este punto, se analizan las actuaciones de los agentes responsables de los rechazos, así como las alegaciones y explicaciones que han transmitido a la CNMC. En los siguientes apartados se realiza un estudio operativo en relación con las solicitudes de nuevas altas rechazadas, tal y como se realizó para las solicitudes de cambio de comercializador en capítulos anteriores.

A continuación, se muestra para ambos sectores, el número de solicitudes de alta gestionadas (desglosadas en solicitudes aceptadas y solicitudes rechazadas), así como la evolución de la tasa de rechazo anual.

Durante 2022, en el **sector eléctrico** se registró una tasa de rechazo anual del 31,3% de las solicitudes de alta gestionadas, lo que supuso un aumento de 0,3 puntos.

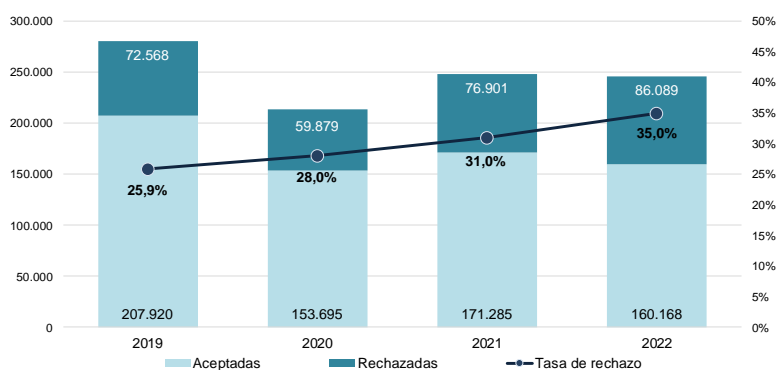
En el **sector gasista**, la tasa de rechazo anual registrada fue del 35%, lo que supuso un aumento de 4 puntos respecto al año 2021.

Gráfico 27. Tasa de rechazo de las solicitudes de nuevas altas. Evolución anual entre los años 2019 y 2022 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Gráfico 28. Tasa de rechazo de las solicitudes de nuevas altas. Evolución anual entre los años 2019 y 2022 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En los procesos de alta de nuevos suministros, como ya se ha señalado, se requiere de un número elevado de requisitos de pre-contratación y de documentación para validar/aceptar las solicitudes, lo que incrementa las tasas de rechazo respecto a las que se obtienen en los procesos de cambio de comercializador.

7.2.2. TASA DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE ALTA POR AGENTE

En el caso de los **distribuidores del sector eléctrico**, el número de rechazos de nuevas altas se ha incrementado para todos los grupos sin excepción. En estas circunstancias, la tasa media de rechazos de solicitudes de alta en el sector aumentó en 0,3 puntos, situándose en el 31,3% en el año de estudio.

El Grupo EDP (Hidrocantábrico Distribución Eléctrica, S.A.), redujo tasa de rechazo anual en 0,2 puntos, alcanzando así el 38,7% en 2022. Mantiene la tasa que tenía en el 2019 y en el 2021 (38,8%-38,9%). Tiene la tasa más alta del sector. Se debe considerar que su tasa de rechazo se ve afectada por circunstancias ajenas al distribuidor, como la exigencia en la CA de Asturias (su principal área de distribución) de aportación de un Certificado de Seguridad para las altas de suministro en segunda ocupación, en instalaciones de más de 20 años, provocando casi la mitad de sus rechazos por motivo 57²⁷ (51,9%). Se ha informado a la CNMC de la realización de una serie de acciones complementarias para facilitar la gestión de las altas por parte de los comercializadores, con la puesta a su disposición de un servicio de simulación de contratación (con datos reales) en la página web del distribuidor. Este simulador facilitará a los comercializadores la información necesaria para conocer si la operación solicitada necesita documentación y de qué tipo, la potencia máxima admisible por la instalación, la antigüedad de la misma, así como el uso o actividad que consta para ese suministro. Adicionalmente, EDP tiene habilitado un teléfono específico de atención a los comercializadores.

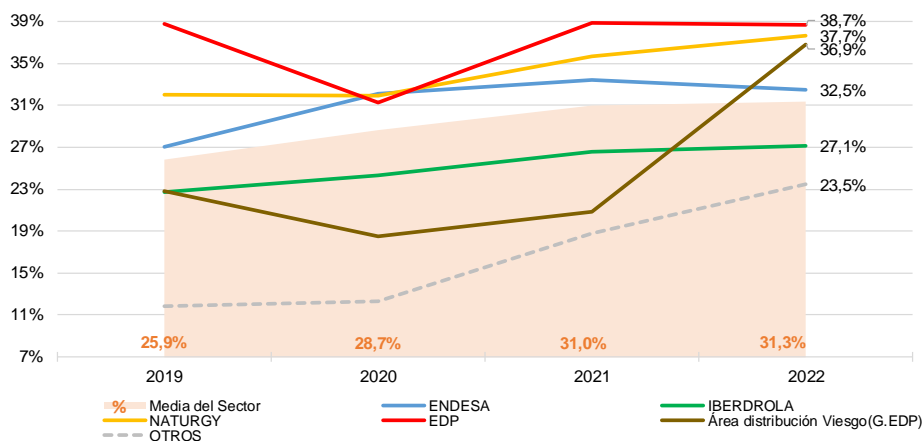
En este año, el área de distribución de Viesgo (G.EDP) aumentó su tasa de rechazo en 16 puntos. El número de solicitudes aceptadas está en línea con las del año 2021 y sin embargo las rechazadas han aumentado un 124%. Este grupo gestionó el 1,8% de las solicitudes de alta presentadas en 2022.

Es destacable que, tanto el Grupo “Otros”, como el Grupo Iberdrola mantuvieron sus tasas medias de rechazo por debajo de la media del sector, siendo el Grupo “Otros” el que tiene la tasa de rechazo más baja (23,5%). Estos dos grupos suman el 36,1% del total de las altas gestionadas.

Los distribuidores eléctricos del Grupo Endesa (principalmente Edistribución Redes Digitales, S.L.U.) disminuyeron en 0,9 puntos su tasa de rechazo de solicitudes de alta, situándose en el 32,5% durante el año 2022. Este grupo gestionó el 47,1% de las solicitudes de alta presentadas ese año, por lo que la evolución de su tasa de rechazo influyó de forma notable en la tasa de rechazo media del sector.

²⁷ Rechazo 57 recogido en la resolución de la CNMC de 20 de diciembre de 2016 – Falta documentación técnica de baja tensión.

Gráfico 29. Tasa de rechazos (nuevas altas) de los principales grupos distribuidores. Evolución anual entre 2019 y 2022 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

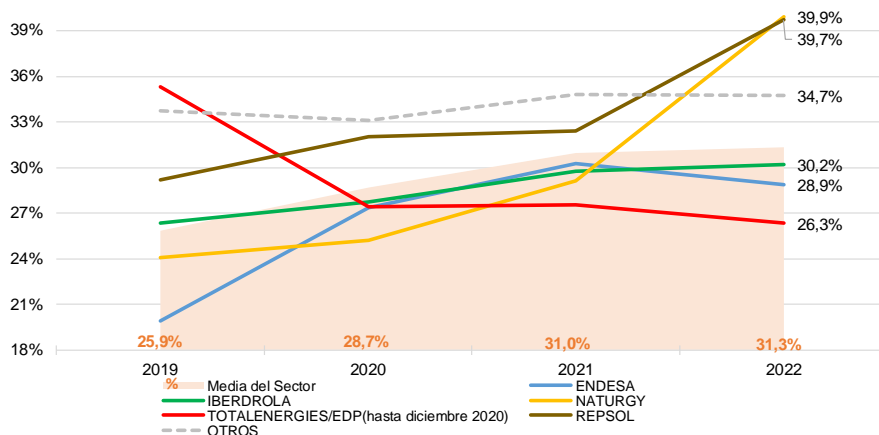
Si se analiza lo que hicieron los grupos **comercializadores del sector eléctrico**, observamos que la tasa media se incrementó, de forma análoga a los distribuidores, en 0,3 puntos alcanzando la cifra del 31,3% en 2022.

La tasa de rechazo del Grupo Naturgy aumentó en 10,8 puntos y se situó en el 39,9% durante 2022. Este grupo representó el 6,2% de las solicitudes de altas gestionadas. El Grupo Naturgy tiene la tasa de rechazo más alta del sector. El Grupo Iberdrola y el Grupo “Otros” gestionan el 36,9% y el 17,7% de las solicitudes de alta.

Los comercializadores del Grupo Endesa (Endesa Energía, S.A., Energía XXI Comercializadora de Referencia, S.L., Empresa de Alumbrado Eléctrico de Ceuta, S.A. y Energía Ceuta XXI Comercializadora de Referencia S.A.) redujeron su tasa de rechazo conjunta en 1,4 puntos, situándose así en 28,9%. Este grupo gestionó el 33,8% de las solicitudes de alta registradas en 2022.

El Grupo Repsol (Repsol Comercializadora de Electricidad y Gas, S.L.U., Gaolania Servicios, Ekiluz Energía Comercializadora y Régsiti Comercializadora Regulada, S.L.U.), incrementó en 7,3 puntos su tasa de rechazo durante el último año, situándose ésta en el 39,7%. Hay que tener en cuenta que este grupo solamente representó el 2,9 % de las solicitudes de altas gestionadas.

Gráfico 30. Tasa de rechazos (nuevas altas) de los grupos comercializadores. Evolución anual entre 2019 y 2022 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

En la siguiente tabla se muestra un desglose detallado de las tasas de rechazo de cada comercializador por área de distribución, y con más de 800 solicitudes de alta presentadas. Para facilitar el análisis, las celdas en color rojo indican las tasas de rechazo que se encuentran por encima de la tasa de rechazo media del área de distribución correspondiente y que suponen un volumen de solicitudes gestionadas mayor a 200 solicitudes. En cambio, las celdas con texto en color rojo indican aquellas con un volumen menor a 200 solicitudes.

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

- Los distribuidores agrupados en el epígrafe “Otros” (23,5%) presentaron unas tasas de rechazo para los comercializadores libres de los grupos verticalmente integrados muy elevadas, por encima de la media de sus áreas en todos los casos.
- La tasa de rechazo media de las áreas de distribución de Endesa, Naturgy, Viesgo y EDP superan la tasa de rechazo media de todos los distribuidores (+31,3%).
- La mayoría de los comercializadores independientes mostraron tasas de rechazo superiores a la tasa media en las principales áreas de distribución en las que operaron con más de 800 solicitudes durante el año 2022.
- Entre los comercializadores independientes, Fenie Energía (21,8% de rechazos), obtuvo tasas de rechazo por debajo de la media en todas las áreas de distribución.

- Iberdrola Clientes y Naturgy Iberia, mostraron tasas de rechazo por debajo de la media en áreas de distribución correspondientes a su grupo verticalmente integrado, y por encima de la media en el resto de áreas de distribución.
- Repsol Comercializadora de Electricidad y Gas, presentó una tasa de rechazo por encima de la media en todas las áreas de distribución, con la salvedad del área de distribución de Viesgo. La tasa de rechazo de Repsol Comercializadora fue del 37,8%.

Tabla 22. Tasas de rechazo (solicitudes de nuevas altas) de los comercializadores por área de distribución durante 2022– Sector Eléctrico

SOLICITUDES DE ALTA - ELECTRICIDAD		ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA					
Comercializador eléctrico:		ENDESA	IBERDROLA	NATURGY	EDP	VIESGO	OTROS
Tasa de rechazo media:	31,3%	32,5%	27,1%	37,7%	38,7%	36,9%	23,5%
Solicitudes gestionadas:	797.704	375.819	265.054	103.023	16.592	14.173	23.043
ENDESA ENERGÍA, S.A.	29,3%	249.519	28,0%	30,3%	33,3%	68,7%	35,1%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	30,7%	277.988	41,1%	24,4%	48,2%	50,4%	43,9%
NATURGY IBERIA, S.A.	43,6%	38.120	66,0%	54,9%	35,3%	74,8%	46,7%
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS, S.L.U.	37,8%	17.959	39,7%	39,9%	39,1%	46,9%	29,9%
TOTALENERGÍAS MERCADO ESPAÑA, S.A.	25,3%	15.367	31,9%	25,0%	30,3%	16,5%	25,5%
ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.U.	23,9%	19.184	23,7%	25,0%	28,2%	42,9%	42,9%
CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	20,2%	15.481	40,4%	16,6%	36,1%	52,3%	51,0%
COM. REG., GAS & POWER, S.A.	23,8%	9.282	41,6%	45,6%	20,2%	54,5%	37,8%
BASER COM. REF., S.A.	27,0%	2.784	39,5%	26,5%	32,9%	24,8%	41,1%
RÉGSITI COM. REF., S.L.U.	38,2%	566	54,1%	46,9%	53,8%	85,7%	34,7%
COM. REF. ENERGÉTICO, S.L.U.	28,7%	279	63,0%	50,0%	78,6%		13,4%
FENIE ENERGÍA, S.A.	21,8%	28.015	24,3%	16,6%	16,9%	33,7%	25,6%
HOLALUZ - CLUDOM, S.A.	45,5%	26.282	43,8%	46,4%	47,5%	66,3%	51,3%
ENI PLENITUDE IBERIA, S.L.	42,1%	8.634	40,6%	46,0%	43,3%	40,5%	34,1%
CIDE HC ENERGÍA, S.A.	19,1%	8.244	62,8%	51,5%	56,3%	80,0%	100,0%
GEO ALTERNATIVA, S.L.	41,0%	6.372	44,7%	37,0%	37,0%	59,7%	45,1%
GAOLANIA SERVICIOS, S.L.	46,9%	4.816	48,9%	42,5%	42,9%	57,1%	57,5%
GESTERNOVA, S.A.	31,1%	4.175	43,4%	40,1%	16,5%	59,3%	34,4%
UNIÉLECTRICA ENERGÍA, S.A.	35,6%	2.364	37,8%	29,3%	33,3%	46,7%	33,3%
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	43,5%	2.004	50,6%	45,9%	34,4%	52,4%	30,4%
SYDER COMERCIALIZADORA VERDE, S.L.	39,6%	1.578	38,6%	45,1%	16,7%	48,0%	58,1%
THE YELLOW ENERGY, S.L.	55,6%	1.544	51,3%	76,6%	37,4%	12,5%	0,0%
ENERGÍA COLECTIVA, S.L.	42,3%	1.541	42,5%	41,9%	37,9%	68,0%	58,0%
COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ, S.A.	3,4%	1.463	29,4%		100,0%		2,7%
ELECTRICIDAD ELEIA, S.L.	46,9%	1.457	43,7%	55,7%	41,8%	74,5%	39,6%
ESTABANELL IMPULSA, S.A.U.	13,8%	1.332	44,8%	0,0%			6,0%
CYE ENERGÍA, S.L.	25,1%	1.298	28,2%	22,7%	27,3%	19,4%	42,9%
WATIUM, S.L.	41,1%	1.267	42,1%	38,5%	29,3%	0,0%	25,0%
GASELEC DIVERSIFICACIÓN, S.L.	21,1%	1.213					21,1%
SOM ENERGÍA, S.C.C.L.	31,8%	1.206	30,2%	35,2%	42,0%	41,7%	33,3%
IBERDROLA SERVICIOS ENERGÉTICOS, S.A.U.	49,4%	1.169	52,2%	46,5%	51,0%	44,4%	52,9%
FACTOR ENERGÍA, S.A.	29,3%	1.144	28,7%	28,7%	20,4%	60,0%	33,3%
NEXUS ENERGÍA, S.A.	38,0%	1.057	46,9%	36,8%	40,5%	50,0%	33,8%
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	41,5%	1.044	40,2%	54,3%	36,0%	38,2%	32,1%
AUDAX RENOVABLES, S.A.	28,3%	1.034	23,5%	50,5%	44,9%	18,2%	14,3%
NABALIA ENERGÍA 2000, S.A.	42,6%	1.028	44,0%	43,9%	40,6%	57,1%	
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA, S.A.	18,7%	969	28,1%	38,5%	19,3%	51,6%	25,9%
TOTALENERGÍAS ELECTRICIDAD Y GAS ESPAÑA, S.A.U.	46,7%	965	45,0%	45,8%	36,8%	61,1%	60,6%
AXPO IBERIA, S.L.	50,4%	950	54,7%	64,9%	23,1%	66,7%	76,5%
ALCANZIA ENERGÍA, S.L.	34,5%	947	34,6%	37,3%	29,7%	66,7%	31,0%
ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA, S.L.	43,4%	910		43,3%	44,0%	66,7%	68,4%
NINOBE SERVICIOS ENERGÉTICOS, S.L.	52,6%	898			46,8%	55,6%	46,2%
ELEGÁ ENERGÍA, S.L.	30,3%	882	30,2%				42,9%
TOTALENERGÍAS CLIENTES, S.A.U.	19,1%	881		19,6%	0,0%	0,0%	50,0%
COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS DEL MEDITERRÁNEO, S.L.	21,7%	811	20,1%		0,0%		40,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Solo se incluyen los comercializadores con más de 800 solicitudes gestionadas en el año 2022. Los cinco comercializadores libres con mayores cuotas (puntos de suministro) aparecen en las primeras posiciones, seguidos de los seis principales comercializadores de referencia.

Por otra parte, las tasas de rechazo de los principales **distribuidores del sector gasista**, en su conjunto ha aumentado en 4 puntos, y alcanzaron el 35% durante el año 2022. De forma generalizada, en el año 2022, todos los grupos incrementaron su tasa de rechazo media.

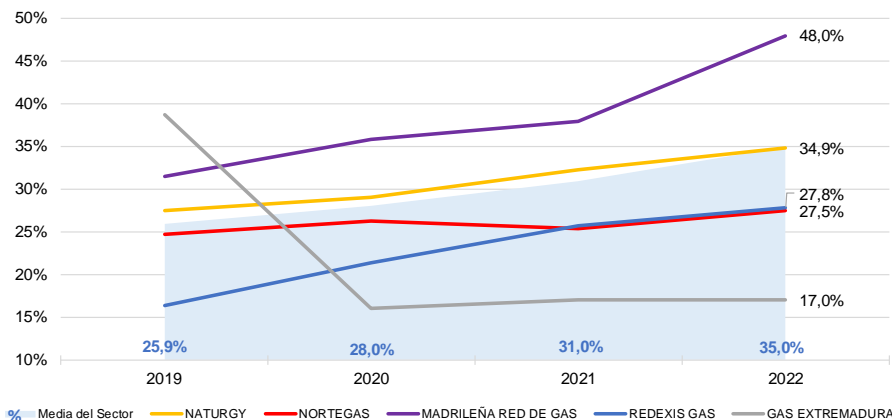
Los distribuidores gasistas del Grupo Naturgy (Nedgia), presentaron en su conjunto un incremento de su tasa de rechazo de 2,6 puntos respecto al año anterior, situándose en el 34,9%, 0,1 puntos por debajo de la media. Sus distribuidores gasistas gestionaron el 58,3% de las solicitudes de alta de suministros presentadas durante el año 2022.

El Grupo Redexis Gas (Gas Energía Distribución de Murcia, S.A. y Redexis, S.A.) aumentó su tasa de rechazo en 2,1 puntos, situándose en el 27,8% anual. Tanto en el Grupo Redexis Gas como en el Grupo Naturgy sus rechazos se engloban mayormente en los códigos de rechazo R04, R76 y R51²⁸ (con más de un 61% de los rechazos).

El Grupo Madrileña Red de Gas aumentó su tasa de rechazo en 10 puntos, situándose en el 38%. El volumen de solicitudes gestionadas es del 15,9% en el año 2022.

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

Gráfico 31. Tasa de rechazo (nuevas altas) de los principales grupos distribuidores. Evolución anual entre 2019 y 2022 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Si se analiza lo que hicieron los principales grupos **comercializadores del sector gasista**, observamos que la tasa media aumentó, de forma consistente con los distribuidores, en 4 puntos alcanzando la cifra de 35% durante año 2022.

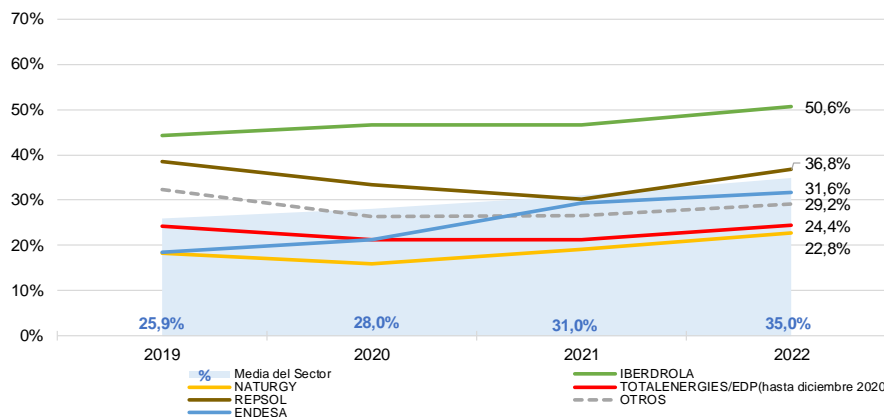
El Grupo Endesa (Endesa Energía, S.A. y Energía XXI Comercializador de Referencia, S.L.) aumentó la tasa de rechazo en 2,3 puntos, hasta situarse en el 31,6%.

²⁸ “R04. Falta infraestructura”. “R76. Incidencia no subsanada en periodo máximo establecido”. “R51. CUPS en servicio con otra comercializadora”.

El Grupo Iberdrola (Iberdrola Clientes, S.A.U. y Curenergía Comercializador de Último Recurso, S.A.U.) aumentó su tasa de rechazo en 3,9 puntos y gestionó el 30,1% de las solicitudes de alta. Durante el periodo analizado, el 37% de los rechazos del Grupo Iberdrola se correspondieron con el motivo R04, y son consecuencia de la operativa de este agente al enviar varias solicitudes para un mismo CUPS de GLP que está en proceso de transformación a gas natural hasta que finalmente una de las solicitudes es aceptada con el alta del CUPS.

El Grupo Naturgy (Naturgy Iberia, S.A., Gas Natural Comercializadora, S.A. y Comercializadora Regulada, Gas & Power, S.A.) situó su tasa de rechazo en el 22,8%, la tasa más baja del sector.

Gráfico 32. Tasa de rechazos (nuevas altas) de los grupos comercializadores. Evolución anual entre 2019 y 2022 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

En la tabla se muestra un desglose detallado de las tasas de rechazo de cada comercializador por área de distribución con más de 200 solicitudes gestionadas durante el año 2022. Para facilitar el análisis, las celdas en color rojo indican las tasas de rechazo que se encuentran por encima de la tasa de rechazo media del área de distribución correspondiente y que suponen un volumen de solicitudes gestionadas mayor a 200 solicitudes. En cambio, las celdas con texto en color rojo indican aquellas con un volumen menor a 200 solicitudes.

Tabla 23. Tasas de rechazo (solicitudes de nuevas altas) de los comercializadores por área de distribución durante 2022– Sector Gasista

SOLICITUDES DE ALTA - GAS			ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN GASISTA				
Comercializador gasista:			NATURGY	MADRILEÑA	REDEXIS	NORTEGAS	GAS EXTREMADURA
Tasa de rechazo media:	35,0%		34,9%	48,0%	27,8%	27,5%	17,0%
Solicitudes gestionadas:	246.257		143.429	39.055	34.700	26.295	2.513
NATURGY IBERIA, S.A.	22,0%	31.353	21,5%	23,9%	37,5%	34,1%	11,8%
ENDESA ENERGÍA, S.A.	31,0%	60.775	32,6%	38,4%	19,6%	35,8%	9,0%
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	52,3%	49.208	52,9%	53,2%	69,1%	35,3%	25,8%
TOTALENERGÍAS CLIENTES, S.A.U.	24,4%	19.618	32,3%	30,1%	27,5%	15,8%	57,7%
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS, S.L.U.	35,9%	7.592	35,4%	35,2%	28,5%	39,5%	6,1%
COM. REG., GAS & POWER, S.A.	24,5%	11.693	23,5%	31,4%	34,7%	50,6%	0,0%
CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	47,2%	24.857	41,9%	60,9%	58,7%	28,3%	13,6%
ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	40,0%	4.153	29,3%	72,4%	16,6%	38,9%	24,5%
BASER COM. REF., S.A.	22,8%	3.046	23,7%	39,2%	28,2%	18,8%	87,2%
MET ENERGÍA ESPAÑA, S.A.	16,9%	11.818	46,7%	33,3%	16,2%	47,4%	
HOLALUZ - CLIDOM, S.A.	42,8%	6.035	40,8%	44,4%	46,0%	57,5%	19,0%
FENIE ENERGÍA, S.A.	21,9%	2.957	23,6%	32,9%	11,7%	42,4%	8,8%
ENI PLENITUDE IBERIA, S.L.	28,1%	2.832	30,2%	27,4%	22,8%	25,4%	10,0%
GEO ALTERNATIVA, S.L.	39,1%	1.779	37,7%	41,1%	38,2%	45,5%	
GAOLANIA SERVICIOS, S.L.	43,1%	1.037	44,2%	33,6%	53,2%	40,0%	
FACTOR ENERGÍA, S.A.	36,8%	752	35,0%	55,8%	30,6%	63,4%	
ALTERNA OPERADOR INTEGRAL, S.L.	43,7%	639	44,5%	41,3%	42,2%	45,7%	0,0%
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA, S.A.	30,9%	582	31,1%	27,8%	29,4%	21,4%	100,0%
ELECTRICIDAD ELEIA, S.L.U.	45,1%	499	43,7%	45,9%	50,0%	48,1%	60,0%
NEXUS ENERGÍA, S.A.	25,0%	488	43,0%	71,4%	68,4%	26,7%	
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA, S.A.U.	25,4%	393	36,3%	43,8%	17,6%	33,3%	0,0%
TOTALENERGÍAS ELECTRICIDAD Y GAS ESPAÑA, S.A.U.	41,3%	293	46,1%	41,4%	39,3%	35,5%	25,0%
AXPO IBERIA, S.L.	49,3%	223	43,5%	77,8%	50,0%	42,9%	
GALP ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U.	54,1%	207	57,1%	45,0%	100,0%	66,7%	
AUDAX RENOVABLES, S.A.	39,0%	205	41,0%	50,0%	40,9%	23,3%	
ON DEMAND FACILITIES, S.L.U.	36,3%	201	33,5%	59,3%	50,0%	0,0%	20,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Solo se incluyen los comercializadores con más de 200 solicitudes gestionadas en el año 2022. Los cinco comercializadores libres con mayores cuotas (puntos de suministro) aparecen en las primeras posiciones, seguidos de los cuatro comercializadores de último recurso. Durante este año se gestionaron (solicitudes aceptadas + solicitudes rechazadas) 265 solicitudes de alta en la distribuidora DOMUS MIL, la mayor parte de ellas gestionadas por NEXUS ENERGÍA.

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

- El comercializador libre Iberdrola Clientes (52,3% de rechazos) es el único con un volumen relevante de solicitudes gestionadas que presentó tasas de rechazo por encima de la media en todas las áreas de distribución.
- Naturgy Iberia (22%) presentó la tasa de rechazo más baja si la comparamos con las otras cuatro comercializadoras libres con mayores cuotas (puntos de suministro).
- De entre los comercializadores regulados, Baser y Com. Reg. Gas & Power obtuvieron las tasas de rechazos más reducidas (22,8% y 24,5% respectivamente).

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

7.2.3. MOTIVOS DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE ALTA

Debido a la diversidad de causas por las que un distribuidor puede rechazar una solicitud de alta de un nuevo punto de suministro (o bien antes de la aceptación,

o bien antes de la activación), se han identificado aquellos motivos de rechazo que tienen una mayor relevancia y se emplean con una mayor frecuencia.

A continuación, se presentan los motivos de rechazo más frecuentes de solicitudes de nuevas altas en el **sector eléctrico** (con una tasa media de rechazo del 31,3%). Se observa que las dos principales casuísticas de rechazo alcanzan un 40,7% en su conjunto (39% en el año anterior). No obstante en 2021, el tercer motivo de rechazo más frecuente (Existencia de Contrato Previo en vigor), se reduce en 4,4 puntos en 2022 pasando a ser el cuarto motivo de rechazo. En el año 2022, el tercer motivo de rechazo más frecuente fue el “60. Instalación incompleta o con elementos no válidos” (9,8%).

El principal motivo de rechazo es el motivo “**57. Falta documentación técnica de baja tensión**” (30,9%). Se trata de los casos en que el cliente/comercializador no aporta la documentación técnica (ej. Certificado de Instalación Eléctrica o Acta de Puesta en Marcha) necesaria para poder activar el alta solicitada. Se observa que esta casuística ha incrementado su tasa en 0,6 puntos durante el último año respecto a la registrada un año antes (30,3%).

Este tipo de rechazos tiene su origen en las particularidades territoriales del entorno de distribución, concentrándose los rechazos en aquellas comunidades autónomas donde se exige documentación específica de acuerdo con el tipo y características del tipo de instalación en cuestión.

En segundo lugar, se sitúa el rechazo por motivo “**53. Necesidad de abrir Expediente de acometida**” (9,8%). Estos rechazos se producen principalmente en las áreas de distribución de los grupos Iberdrola y Naturgy (81,8% de los rechazos por este motivo entre ambos). El Grupo Endesa presenta el 17,2% de los rechazos por este motivo.

Por su parte, en el **sector gasista** (con una tasa media de rechazo del 35%), los dos motivos principales representaron el 41,8% del total de las solicitudes de nuevas altas.

El motivo de rechazo más frecuente durante el año 2022 correspondió al “**R04. Falta infraestructura**” (21,5%), el cual disminuye en 4,2 puntos la cifra del 2021 y en 8,2 puntos al comparar la cifra del 2022 con la de 2020. Esta casuística está relacionada con aquellas solicitudes sobre puntos de suministro de GLP que están en proceso de transformación a gas natural. El 74,7% de los rechazos por este motivo los recibió Iberdrola Clientes (87% en 2021).

El segundo motivo de rechazo más frecuente en el sector gasista correspondió a “**R76. Incidencia no subsanada en periodo máximo establecido**” (20,3%), que incrementa en 0,6 puntos con respecto al año 2021 (19,7%). Este hecho está directamente relacionado con los distribuidores gasistas del Grupo Naturgy (69,8% de los rechazos por este motivo). Por norma general, este rechazo se

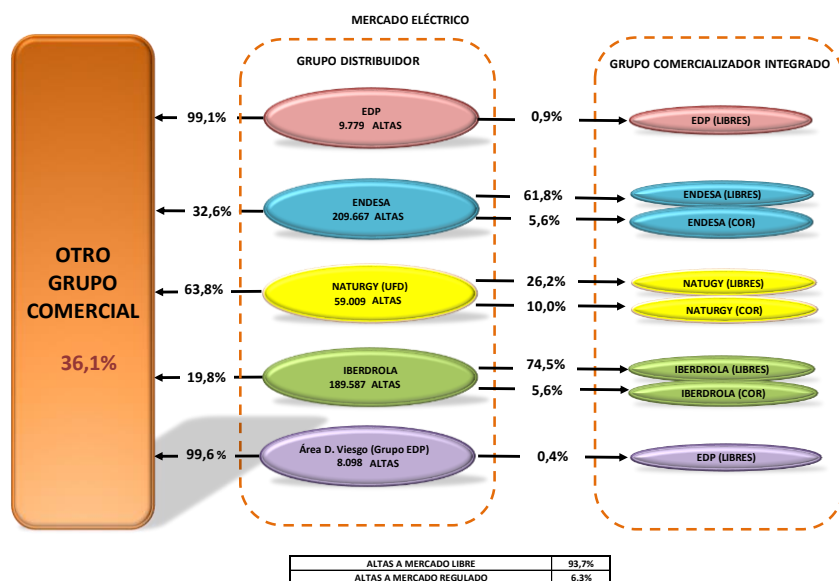
genera de forma automática al cerrarse una incidencia en campo no subsanada en un plazo de 30 días. El tiempo medio resultante fue de 33,3 días.

7.3. ANALISIS DE LA MOVILIDAD DE LAS ALTAS ACTIVADAS

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

En el **sector eléctrico**, el 93,7% de las altas se activaron en comercializadores libres. De esas altas, el 62% se realizaron a favor de comercializadores verticalmente integrados con el distribuidor. El 6,3% del total de altas registradas fueron a favor de comercializadores de referencia (8,3% en el año 2021). Los grupos Iberdrola y Endesa fueron los que presentaron una mayor activación de las altas a favor de sus comercializadores libres, con el 74,5% y 61,8%, respectivamente. Por el contrario, el Grupo EDP y también su área de distribución de Viesgo registraron la menor tasa de activación de altas a favor de sus comercializadores libres, con un 0,9% y un 0,4% de altas en su mismo grupo empresarial. Si analizamos en conjunto al Grupo EDP (incluyendo el área de distribución de Viesgo, la tasa de activación sería del 0,7%. El Grupo Naturgy registró una tasa de activación de altas a favor de sus comercializadores libres, con un 26,2% de altas en su mismo grupo empresarial

Gráfico 33. Desglose del destino de las altas (a grupos verticalmente integrados o no, y si su destino es COR o libre). Año 2022 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

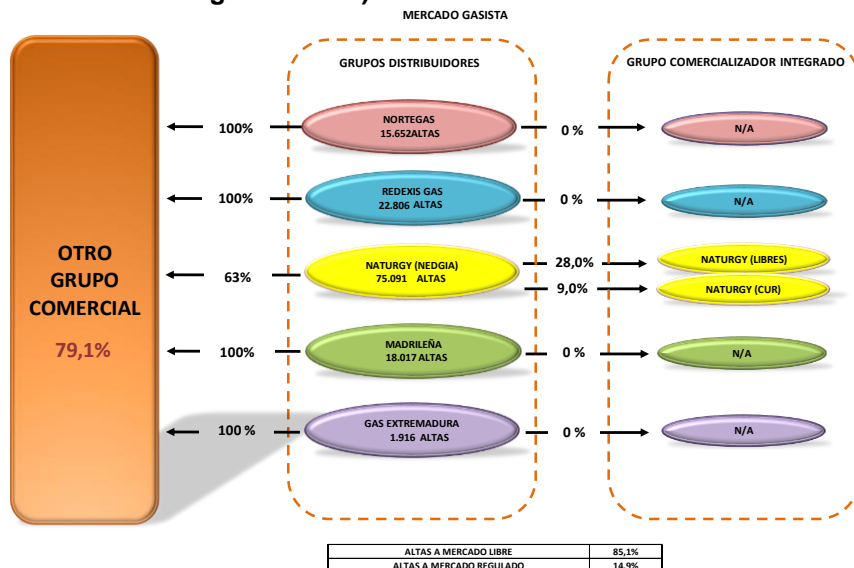
Nota: La comercializadora del Grupo EDP recoge los datos de altas correspondientes a EDP Clientes. El Grupo EDP es propietario del grupo de distribución eléctrica de Viesgo al haber sido autorizada la operación de compra en diciembre

de 2020. El porcentaje de altas indicado, referente al número de puntos de suministro con destino “Otro grupo comercial” incluye las altas que se activan tanto en el mercado regulado como en el mercado libre, en cualquier comercializador no perteneciente al grupo verticalmente integrado con el distribuidor de ese punto de suministro.

En el **sector gasista**, el 85,1% de las altas se activaron en comercializadores libres, entre las que, el 18,5% se activaron a favor de comercializadores libres verticalmente integrados con el distribuidor; mientras que se produjeron un 14,9% de altas a favor de un comercializador de referencia (7,2% en el año 2021). El 28% de las altas en el área de distribución del Grupo Naturgy, se producen a favor de los comercializadores libres de su grupo (36,1% en 2021).

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

Gráfico 34. Desglose del destino de las altas (CUR, libre y a grupos verticalmente integrados o no). Año 2022 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: El porcentaje de altas indicado, referente al número de puntos de suministro con destino “Otro grupo comercial” incluye los que se activan tanto en el mercado regulado como en el libre, en cualquier comercializador no perteneciente al grupo verticalmente integrado con el distribuidor de ese punto de suministro.

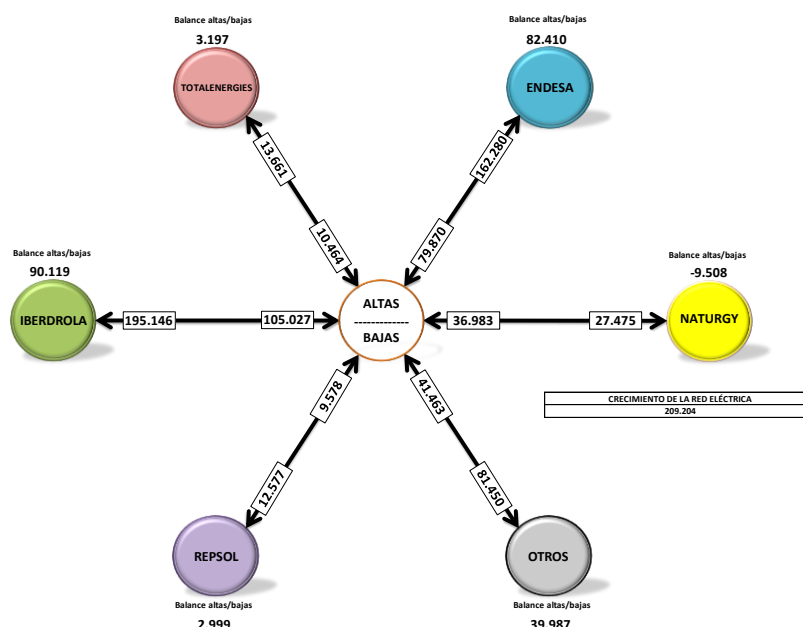
8. BALANCE DE LOS COMERCIALIZADORES CON MAYORES CUOTAS (PUNTOS DE SUMINISTRO)

En los gráficos siguientes se incluye, en primer lugar, un análisis del balance neto entre las nuevas altas registradas y las bajas producidas en el año 2022, de los puntos de suministro gestionados por los comercializadores de los grupos más destacados para cada uno de los sectores analizados. La flecha que va en sentido al grupo comercial recoge las nuevas altas, mientras que la flecha que va en sentido al círculo central recoge las bajas producidas. El balance

altas/bajas representa la diferencia para cada grupo entre nuevas altas y bajas registradas en el año 2022.

En el **sector eléctrico**, en el año 2022, sobre un balance de altas/bajas positivo de 209.204 nuevos puntos de suministro, destacaron los datos de los comercializadores pertenecientes a los grupos Iberdrola, Endesa y “Otros” con incrementos de 90.119, 82.410 y 39.987 puntos de suministro, respectivamente. El Grupo Naturgy fue el único grupo que tuvo un balance de altas/bajas negativo (perdió 9.508 puntos de suministro).

Gráfico 35. Altas y bajas en grupos comerciales. Año 2022 – Sector Eléctrico

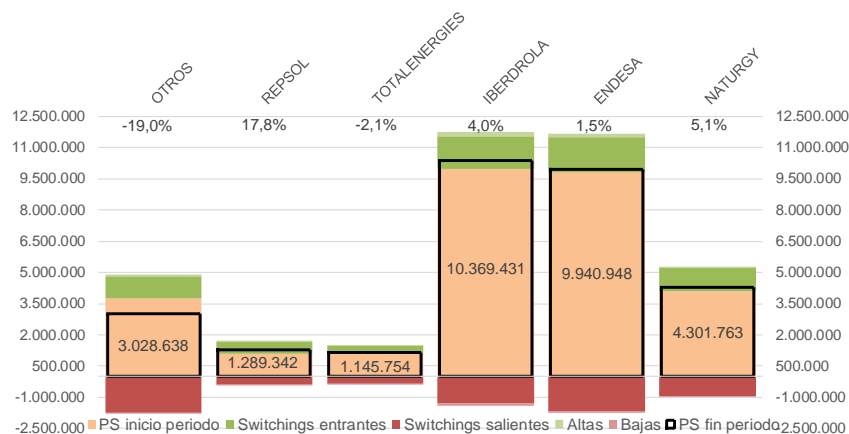


Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

En segundo lugar, se obtiene el balance total correspondiente al año 2022, superponiendo al balance de altas/bajas, los saldos comerciales y el saldo de traspasos. Así, se obtuvo un balance total positivo de los **comercializadores de los grupos de Iberdrola +397.375 (+4%), de Naturgy +210.668 (+5,1%), de Repsol +194.516 (+17,8%) y de Endesa +143.041 (+1,5%)** puntos de suministro adicionales comparándolos con el año 2021. El incremento de la cartera de clientes del Grupo Repsol y del Grupo Naturgy proviene en su mayoría de procesos de cambio de comercializador. Por otra parte, con un balance total negativo de puntos de suministro eléctricos, se encontraron los comercializadores de los grupos energéticos **TotalEnergies con -24.412 (-2,1%) y los comercializadores agrupados en el epígrafe “Otros” con -711.984 (-19%)**.

Gráfico 36. Resumen balance total de los grupos comercializadores en 2022 – Sector Eléctrico

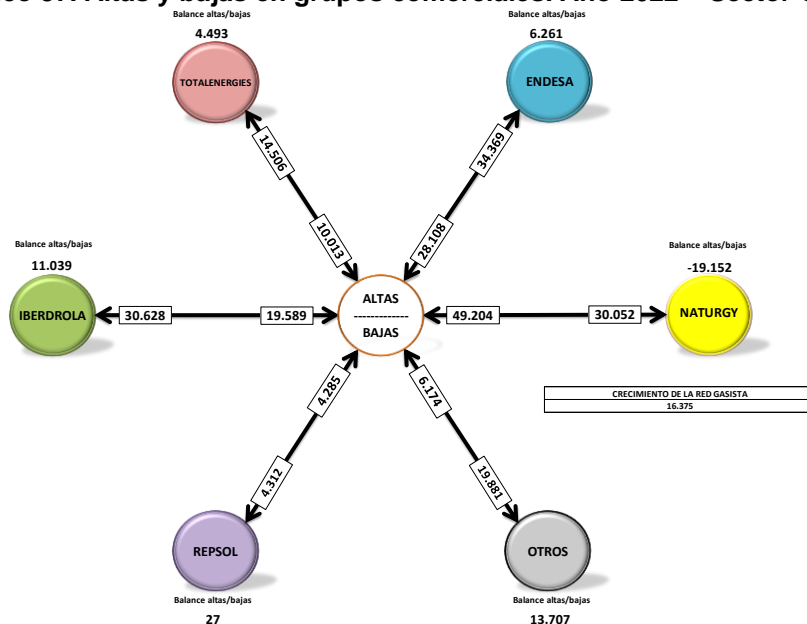


Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se incluye la tasa de variación de puntos de suministro y el número de puntos de suministro a finales de 2022 por grupo comercializador y la agrupación de comercializadores "Otros".

En el **sector gasista**, en el año 2022, se observó un balance de altas/bajas total positivo, de +16.375 puntos de suministro. Destacaron los datos obtenidos por los comercializadores pertenecientes a los grupos "Otros", Iberdrola y Endesa con 13.707, 11.039 y 6.261 nuevos suministros. El Grupo Naturgy fue el que tuvo un balance de altas/bajas negativo (-19.152).

Gráfico 37. Altas y bajas en grupos comerciales. Año 2022 – Sector Gasista

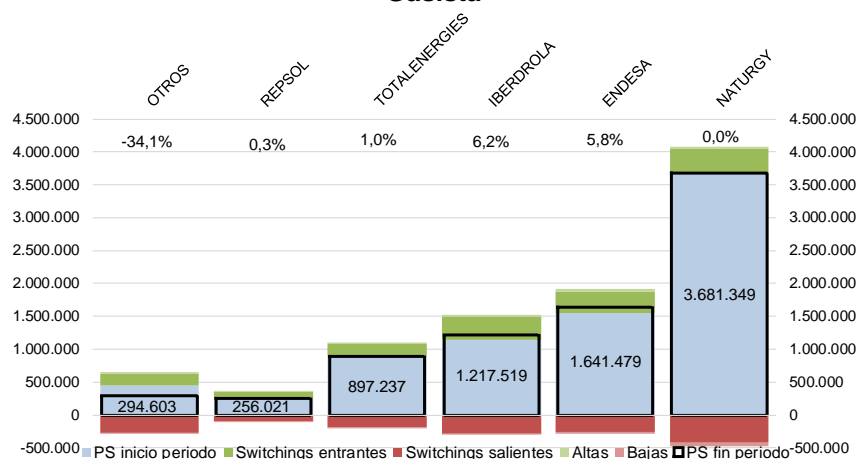


Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: los datos del Grupo TotalEnergies recogen las altas y bajas de las Comercializadoras: Baser Comercializadora de referencia, TotalEnergies Clientes y TotaEnergies Electricidad y Gas España de 2022.

Si además se añaden a estos valores los saldos comerciales, destacaron los **balances totales** positivos del **Grupo Endesa**, con **+89.601 (+5,8%)** puntos de suministro adicionales y del **Grupo Iberdrola +71.344 (+6,2%)** puntos de suministro adicionales. Por otro lado, destacó el balance total negativo de la **agrupación de comercializadores independientes “Otros” al reducir su cartera de clientes en -152.570 (-34,1%)**. Nótese que Holaluz en el año 2022 deja de comercializar gas y que de su cartera de clientes se traspasan al mercado regulado (55 mil clientes aproximadamente) por lo que afecta a la reducción del saldo del Grupo “Otros”. Del total de la cartera de clientes traspasada, entra el 90% en la Comercializadora de último recurso de Naturgy (Com. Reg., Gas & Power).

Gráfico 38. Resumen balance total de los grupos comercializadores en 2022 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se incluye la tasa de variación de puntos de suministro y el número de puntos de suministro a finales de 2022 por grupo comercializador y la agrupación de comercializadores “Otros”.

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

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

En las tablas 24 y 25 se muestran las variaciones más relevantes de puntos de suministro por comercializador y sector en el año 2022.

En el **sector eléctrico**, los agentes incluidos en la siguiente tabla han experimentado incrementos o decrementos mayores de 3.000 clientes y unas variaciones relativas iguales o superiores a un 20% al finalizar 2022, con respecto a sus clientes del año anterior.

Tabla 24. Variaciones relevantes de puntos de suministro. Año 2022 – Sector Eléctrico

MERCADO	CÓDIGO COM.	COMERCIALIZADORA	VARIACIÓN % DE PS	VARIACIÓN ANUAL DE PS
ELECTRICIDAD	R2-811	GASILUZ ECO ENERGÍA	361,8%	6.946
ELECTRICIDAD	R2-255	ACCIONA GREEN ENERGY DEVELOPMENT	328,3%	16.489
ELECTRICIDAD	R2-265	GEOATLANTER	271,4%	11.365
ELECTRICIDAD	R2-567	GAOLANIA SERVICIOS	152,2%	57.027
ELECTRICIDAD	R2-795	HANWHA ENERGY RETAIL SPAIN	123,0%	8.192
ELECTRICIDAD	R2-760	OCTOPUS ENERGY ESPAÑA	98,8%	4.189
ELECTRICIDAD	R2-758	ELECTRICIDAD ELEIA	45,5%	12.022
ELECTRICIDAD	R2-796	BON PREU	39,0%	10.597
ELECTRICIDAD	R2-109	FACTOR ENERGÍA	27,7%	24.689
ELECTRICIDAD	R2-142	NATURGY IBERIA	25,8%	520.613
ELECTRICIDAD	R2-291	CIDE HC ENERGÍA	-20,1%	-74.379
ELECTRICIDAD	R2-242	FACTOR ENERGÍA ESPAÑA	-20,3%	-4.786
ELECTRICIDAD	R2-449	WATIUM	-21,2%	-14.537
ELECTRICIDAD	R2-603	GEO ALTERNATIVA	-23,1%	-16.952
ELECTRICIDAD	R2-366	AGUAS DE BARBASTRO ENERGÍA	-23,6%	-3.368
ELECTRICIDAD	R2-387	AUDAX RENOVABLES	-24,9%	-11.250
ELECTRICIDAD	R2-744	IRIS ENERGÍA EFICIENTE	-25,6%	-8.118
ELECTRICIDAD	R2-823	MASQLUZ 2020	-26,0%	-7.837
ELECTRICIDAD	R2-241	ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	-26,5%	-17.126
ELECTRICIDAD	R2-565	PEPEENERGY	-26,7%	-13.307
ELECTRICIDAD	R2-599	CATGAS ENERGÍA	-27,0%	-3.759
ELECTRICIDAD	R2-542	ENERGÍA COLECTIVA	-27,4%	-33.530
ELECTRICIDAD	R2-475	CYE ENERGÍA	-27,5%	-4.275
ELECTRICIDAD	R2-455	ALCANZIA ENERGÍA	-30,6%	-4.544
ELECTRICIDAD	R2-235	AXPO IBERIA	-30,7%	-5.471
ELECTRICIDAD	R2-456	XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	-30,7%	-14.558
ELECTRICIDAD	R2-794	BIROU GAS	-32,1%	-8.158
ELECTRICIDAD	R2-608	NABALIA ENERGÍA 2000	-32,5%	-9.045
ELECTRICIDAD	R2-388	SYDER COMERCIALIZADORA VERDE	-33,8%	-3.620
ELECTRICIDAD	R2-752	AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE	-37,9%	-7.192
ELECTRICIDAD	R2-443	UNIELÉCTRICA ENERGÍA	-39,2%	-16.521
ELECTRICIDAD	R2-459	INER ENERGÍA CASTILLA LA MANCHA	-40,0%	-3.971
ELECTRICIDAD	R2-569	ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA	-41,2%	-8.929
ELECTRICIDAD	R2-572	INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA SUR	-42,2%	-4.509
ELECTRICIDAD	R2-102	LA UNIÓN ELECTRO INDUSTRIAL	-43,4%	-3.798
ELECTRICIDAD	R2-583	FOX ENERGÍA	-62,1%	-15.440
ELECTRICIDAD	R2-474	NINOBE SERVICIOS ENERGÉTICOS	-63,3%	-4.746
ELECTRICIDAD	R2-476	SOLELEC IBÉRICA	-66,7%	-6.625
ELECTRICIDAD	R2-680	GRUPO IBERSOGAS ENERGÍA	-67,8%	-7.147
ELECTRICIDAD	R2-505	ADS ENERGY 8.0	-70,9%	-4.693
ELECTRICIDAD	R2-747	VISALIA ENERGÍA	-98,4%	-12.647
ELECTRICIDAD	R2-558	ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	-99,3%	-105.108
ELECTRICIDAD	R2-523	GREEN POWER SUPPLY	-100,0%	-25.471
ELECTRICIDAD	R2-616	FUSIONA COMERCIALIZADORA	-100,0%	-3.284
ELECTRICIDAD	R2-495	INSIGNIA ENERGÍA	-100,0%	-5.661
ELECTRICIDAD	R2-771	OVO ENERGY SPAIN	-100,0%	-8.928
ELECTRICIDAD	R2-784	SUMINISTRADOR IBÉRICO DE ENERGÍA	-100,0%	-11.520
ELECTRICIDAD	R2-772	BULB ENERGÍA IBÉRICA	-100,0%	-21.720

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Con fondo gris, los comercializadores con crecimientos de más del doble en el número de suministros durante 2022. Fusiona Comercializadora ha sido inhabilitada en el año 2022.

En el **sector gasista**, los agentes incluidos en la siguiente tabla han experimentado incrementos o decrementos mayores de 2.000 clientes y unas variaciones relativas iguales o superiores a un 20% al finalizar 2022, con respecto a sus clientes del año 2020.

Tabla 25. Variaciones relevantes de puntos de suministro. Año 2022 – Sector Gasista

MERCADO	CÓDIGO COM.	COMERCIALIZADORA	VARIACIÓN % DE PS	VARIACIÓN ANUAL DE PS
Gas	0054	CURENERGÍA C.U.R.	418,3%	239.809
Gas	0710	ELECTRICIDAD ELEIA	219,6%	4.528
Gas	0060	BASER COM. REF.	204,7%	121.328
Gas	0671	GAOLANIA SERVICIOS	146,5%	6.945
Gas	0600	MET ENERGÍA ESPAÑA	114,1%	8.439
Gas	0059	ENERGÍA XXI COM. REF.	34,5%	80.324
Gas	0082	FACTOR ENERGÍA	23,8%	8.327
Gas	0035	NEXUS ENERGÍA	-22,7%	-2.358
Gas	0518	CATGAS ENERGÍA	-24,4%	-6.042
Gas	0704	MASQLUZ 2020	-28,2%	-3.925
Gas	0605	XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	-28,9%	-2.521
Gas	0649	AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE	-30,9%	-2.360
Gas	0606	Geo Alternativa	-34,6%	-10.427
Gas	0654	AUDAX RENOVABLES	-38,6%	-5.387
Gas	0638	ENERGÍA COLECTIVA	-46,0%	-4.037
Gas	0567	ADS ENERGY 8.0	-72,4%	-3.736
Gas	0609	WATIUM	-99,4%	-5.151
Gas	0089	HOLALUZ - CLIDOM	-99,5%	-67.755
Gas	0588	ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	-99,7%	-24.479

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes. Nota: Con fondo gris, los comercializadores con crecimientos de más del doble en el número de suministros durante 2022.

10. HECHOS RELEVANTES

Durante el año 2022, se han informado los siguientes hechos que destacan por su posible repercusión en futuros procesos de cambios de comercializador:

- 43 comercializadores eléctricos se dieron de alta y 35 causaron baja durante el año 2022²⁹.
- 15 comercializadores gasistas se dieron de alta y 14 causaron baja durante el año 2022³⁰ (no incluye ámbito de actuación mayorista).
- Con relación a denuncias presentadas por consumidores, asociaciones de consumidores y organismos de consumo, por incidencias en el cambio de comercializador, debido a incumplimiento de las medidas de protección al consumidor relacionadas con los cambios de comercializador, la CNMC dictó trece resoluciones sancionadoras durante el año 2022 contra 10 agentes. Además, hay tres expedientes sancionadores contra distribuidoras por no responder a requerimientos de información de la CNMC.

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

³⁰ Según el “Listado de Comercializadoras de gas” publicado por la CNMC.

Tabla 26. Sancionadores aprobados durante 2022.

AGENTE	SANCIONADOR	FECHA DE APROBACIÓN	INFRACCIÓN	SANCIÓN (€)	total multa
LUVON ENERGÍA	SNC/DE/057/21	17/02/2022	65.25, 66.1 y 66.4 LSE	310.000	310.000
ALARCÓN NAVARRO EMPRESA ELÉCTRICA	SNC/DE/018/20	24/02/2022	65.6 LSE	3.000	5.000
AURA ENERGÍA	SNC/DE/022/20	24/02/2022	65.25 LSE	77.500	77.500
SUMINISTRADORA ELÉCTRICA DE CADIZ	SNC/DE/056/21	10/03/2022	65.6 LSE	12.000	20.000
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	SNC/DE/141/21	10/03/2022	65.25 LSE	36.000	60.000
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	SNC/DE/023/22	29/09/2022	65.25 LSE	60.000	100.000
ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	SNC/DE/058/21	10/03/2022	66.1 LSE y 111.a) LSH	24.000	40.000
ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	SNC/DE/158/21	14/07/2022	66.1 LSE y 111.a) LSH	12.000	20.000
ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	SNC/DE/070/22	17/11/2022	66.1 LSE y 111.a) LSH	129.000	215.000
HIDROELÉCTRICA DE ALARAZ	SNC/DE/055/21	05/05/2022	65.6 LSE	6.000	10.000
INSERIMOS ENERGÍA	SNC/DE/006/21	19/05/2022	66.1 LSE	16.000	20.000
NATURGY IBERIA	SNC/DE/129/21	30/06/2022	66.4 LSE	12.000	20.000
IBERDROLA CLIENTES	SNC/DE/024/22	30/06/2022	65.25 LSE	30.000	50.000
GAOLANIA SERVICIOS	SNC/DE/066/21	14/07/2022	66.4 LSE	12.000	20.000
FACTOR ENERGÍA S.A.	SNC/DE/044/21	28/07/2022	65.25 LSE	58.000	72.500
ENERGYA VM GESTION DE ENERGIA	SNC/DE/083/21	28/07/2022	66.4 LSE y 110.d) LSH	150.000	150.000

Fuente: CNMC.

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

Durante los años 2019, 2020, 2021 y 2022, se han tramitado respectivamente 157, 172, 270 y 418 expedientes informativos, derivados de denuncias de consumidores por incidencias en los cambios de comercializador. La mayoría de estas incidencias corresponden a cambios de comercializador sin consentimiento. Desde el año 2021 se ha producido un fuerte incremento de las denuncias recibidas en la CNMC por los consumidores de electricidad contra las empresas comercializadoras por contrataciones sin consentimiento, cuyo origen se encuentra en la asignación errónea del código CUPS (Código Unificado de Punto de Suministro) durante el proceso de formalización de la contratación. Con ello, se vincula el suministro a *otro* titular ajeno a este CUPS, y que por tanto no sería el usuario efectivo de la energía o de justo título. Esta problemática comúnmente se denomina “*cruce de CUPS*”. En el año 2022, son 4 las comercializadoras que aglutinan el 80,8% del total de las denuncias causadas por un “cruce de CUPS”. Este tipo de denuncias supone el 36,60% del total de denuncias por cambio de comercializador sin consentimiento en el año 2022. Aproximadamente la mitad de las consultas recibidas en el “buzón de cambio de comercializador” en 2022, fueron relativas a problemas derivados de “*cruces de CUPS*”.

Por otra parte, se destacan los siguientes hechos relevantes en relación con las comercializadoras de electricidad y de gas natural:

- UNIÓN FENOSA GAS COMERCIALIZADORA, S.A. y ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U. han cambiado su denominación social a ENI ESPAÑA COMERCIALIZADORA DE GAS, S.A. y a ENI PLENITUDE IBERIA, el 17 de enero de 2022 y el 11 de marzo de 2022 respectivamente.
- El 1 de abril de 2022, ON DEMAND FACILITIES absorbe a la comercializadora ASAL DE ENERGÍA.

- El 9 de mayo de 2022, HOLALUZ-CLIDOM anuncia la compra de la comercializadora británica OVO ENERGY SPAIN.
- ECOLUZ ENERGÍA, S.L. filial de VISALIA ENERGÍA, S.L. adquiere el control exclusivo de SYDER COMERCIALIZADORA VERDE, S.L. en el tercer trimestre de 2022.
- HOLALUZ-CLIDOM comunica su decisión de dejar de comercializar gas en octubre del año 2022.
- En el tercer trimestre de 2022, la comercializadora GREEN GAS AND KILOVATS, S.L ha sido inhabilitada para el ejercicio de la actividad de comercialización de gas. En el primer trimestre de 2022, las comercializadoras ANOTHER ENERGY OPTION y FUSIONA SOLUCIONES ENERGÉTICAS, S.A. fueron inhabilitadas para el ejercicio de la actividad de comercialización de gas.
- Las comercializadoras de electricidad ELEKTRON COMERCIALIZADORA DE ENERGIA, S.L., KIPIN ENERGY, S.L., RELAX ENERGIA, S.L. y SIMPLES ENERGIA DE ESPAÑA, S.L. han sido inhabilitadas en el tercer trimestre de 2022. RENOVALES ENRED ENERGÍA, S.L., ENERGÍA GRAFENO, S.L., FUSIONA COMERCIALIZADORA, S.A. y COMERCIAL SUMINISTROS ELÉCTRICOS Y GAS, S.L. fueron inhabilitadas en el segundo trimestre de 2022 para el ejercicio de la actividad de comercialización de electricidad.

ACUERDO

La Sala de Supervisión Regulatoria acuerda:

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

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

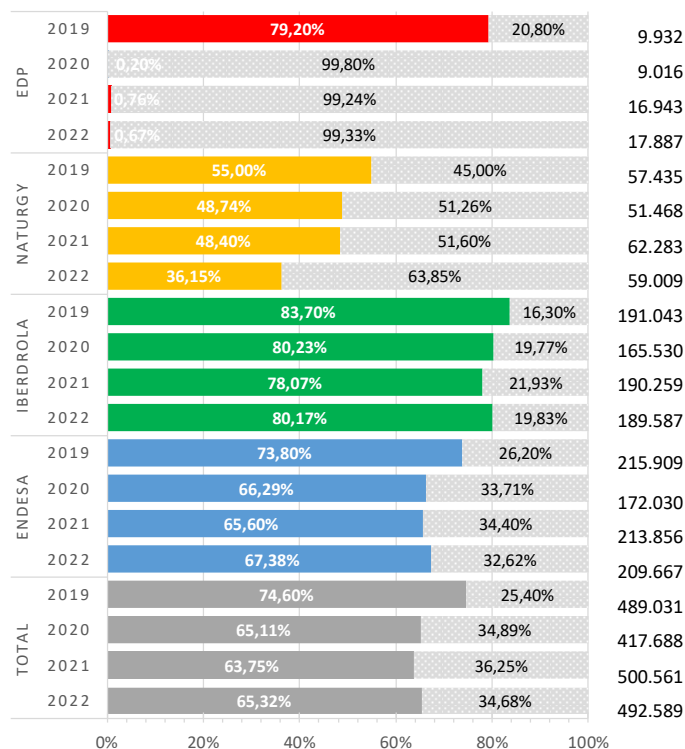
En el presente anexo se analizan los grupos energéticos verticalmente integrados, así como la evolución de los movimientos de consumidores que se producen dentro de los principales grupos comerciales.³¹

En primer lugar, se analiza el porcentaje del total de altas del distribuidor que son suministradas por comercializadores del mismo grupo empresarial. En el gráfico siguiente, correspondiente al **sector eléctrico**, se representan los movimientos de altas por grupos verticalmente integrados, donde destacaron los siguientes resultados relativos al periodo 2019 - 2022:

- En el área de distribución del Grupo Iberdrola, se observó el porcentaje más elevado de altas suministradas por comercializadores pertenecientes al mismo grupo, con el 80,2% en 2022 (83,7% en 2019). Ha sido este grupo el que presentó un menor descenso en su tasa de altas de nuevos suministros en su área de distribución desde 2015, con 10,4 puntos menos.
- Los distribuidores que presentaron una mayor reducción de la tasa de altas en comercializadores del mismo grupo verticalmente integrado en el periodo comprendido entre los años 2019 y 2022 fueron los pertenecientes al Grupo Naturgy y al Grupo Endesa. Naturgy, pasó del 55% de captación en 2019, al 36,2% en 2022. Esto ha supuesto una reducción de 18,8 puntos en los últimos 3 años y de 44,8 puntos en los últimos 7 años. En el Grupo Endesa, el porcentaje de altas en sus redes de distribución durante el último año fue del 67,4%, mientras que en 2019 era del 73,8%. Para este grupo, la reducción de su tasa de captación de nuevas altas en su área de distribución ha sido de 24,3 puntos en los últimos siete años y de 6,4 en los últimos 3 años.
- Por su parte, el Grupo EDP, que presentaba la mayor tasa de captación de nuevas altas en su área de distribución en 2015, con un 94,3% de las activaciones, y que mantuvo esta situación durante los años siguientes; redujo dicho porcentaje de forma notable durante 2019, situándose en un 79,2% (6,2 puntos menos que en 2018). En el año 2020, se ha considerado a la comercializadora EDP Clientes como la comercializadora verticalmente integrada en el Grupo EDP al haber pasado EDP Energía y EDP Comercializadora a formar parte del Grupo Total, ahora Grupo TotalEnergies, en diciembre del año 2020. El Grupo EDP tiene un 0,7% de altas de nuevos suministros en su área de distribución en el año 2022.

³¹ Con fecha 6 de septiembre de 2018, la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC aprobó una Resolución sobre el procedimiento para la adopción de una decisión jurídicamente vinculante relativa al cumplimiento efectivo de la obligación legal por las empresas distribuidoras y comercializadoras de referencia pertenecientes a grupos integrados, a no crear confusión a los consumidores en la información, presentación de marca e imagen de marca, aplicable a empresas con más de 100 mil clientes.

Gráfico I.1 Porcentaje del total de altas que son suministradas por comercializadores del mismo grupo empresarial, por otros grupos, y altas totales por área de distribución entre los años 2019 y 2022 – Sector Eléctrico



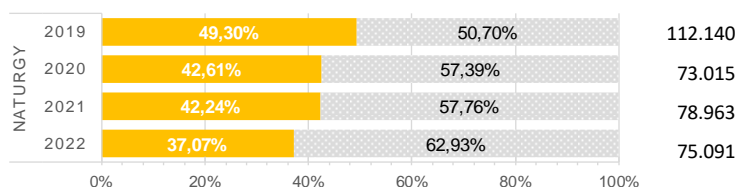
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se indica el total de altas por año y grupo distribuidor. El Total Nacional también incluye a otros pequeños grupos. Nota: La comercializadora del Grupo EDP recoge los datos de altas correspondientes a EDP Clientes en 2020, en 2021 y en 2022. El Grupo EDP es propietario del grupo de distribución eléctrica de Viesgo al haber sido autorizada la operación de compra en diciembre de 2020. A partir de 2021, los datos del Grupo EDP incluyen los datos del área de distribución de Viesgo.

Los datos observados para el periodo comprendido entre los años 2019 y 2022 reflejan la importancia de la integración vertical con el distribuidor de la zona en el suministro a las nuevas altas de energía eléctrica. En el año 2022, el 65,3% de las cerca de 500 mil altas registradas en áreas de distribución donde existía un comercializador verticalmente integrado, se activaron a favor de comercializadores del mercado libre y del mercado regulado pertenecientes al mismo grupo que el distribuidor. Dicho porcentaje se iguala con el obtenido en 2020. La situación actual sigue reflejando una concentración mayoritaria por parte de los comercializadores del mismo grupo que el distribuidor respecto a las nuevas altas.

En lo referente al **sector gasista**, los comercializadores del Grupo Naturgy suministraron el 37,1% de las altas de puntos de suministro en las zonas de distribución de dicho grupo en el año 2022. Este porcentaje suponía el 87,7% en el año 2015, y sufrió una reducción notable entre los años 2016, 2017, 2018 y 2019 de 38,4 puntos. Para el conjunto del periodo comprendido entre los años 2019 y 2022, la tasa de captación del grupo en su área de distribución se sigue reduciendo; siendo en 2022, 12,2 puntos inferior a la registrada en 2019.

Gráfico I.2 Altas y porcentaje del total de altas que son suministradas por comercializadores del mismo grupo empresarial entre los años 2019 y 2022 - Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

En segundo lugar, por lo que se refiere a los cambios de comercializador que se producen desde el comercializador de referencia (COR) al comercializador libre del mismo grupo, el siguiente gráfico muestra los resultados correspondientes al **sector eléctrico** para el periodo comprendido entre los años 2019 y 2022.

Sobre un total de 1,76 millones de consumidores de energía eléctrica que salieron del comercializador de referencia en 2022, el 61% eligieron un comercializador libre del mismo grupo empresarial (1,075 millones de consumidores) al que pertenecían cuando se encontraban en el mercado regulado. Cabe señalar que en el año 2015 este porcentaje se situó en el 77,2%, por lo que la reducción en los últimos siete años ha supuesto 16,2 puntos menos. En los últimos 3 años, la reducción ha sido de 1,6 puntos. Para el conjunto de movimientos en el periodo comprendido entre los años 2019 y 2022, cambiaron del mercado regulado al mercado libre cerca de 4,27 millones de suministros, eligiendo el 60% de ellos permanecer en el mismo grupo comercializador.

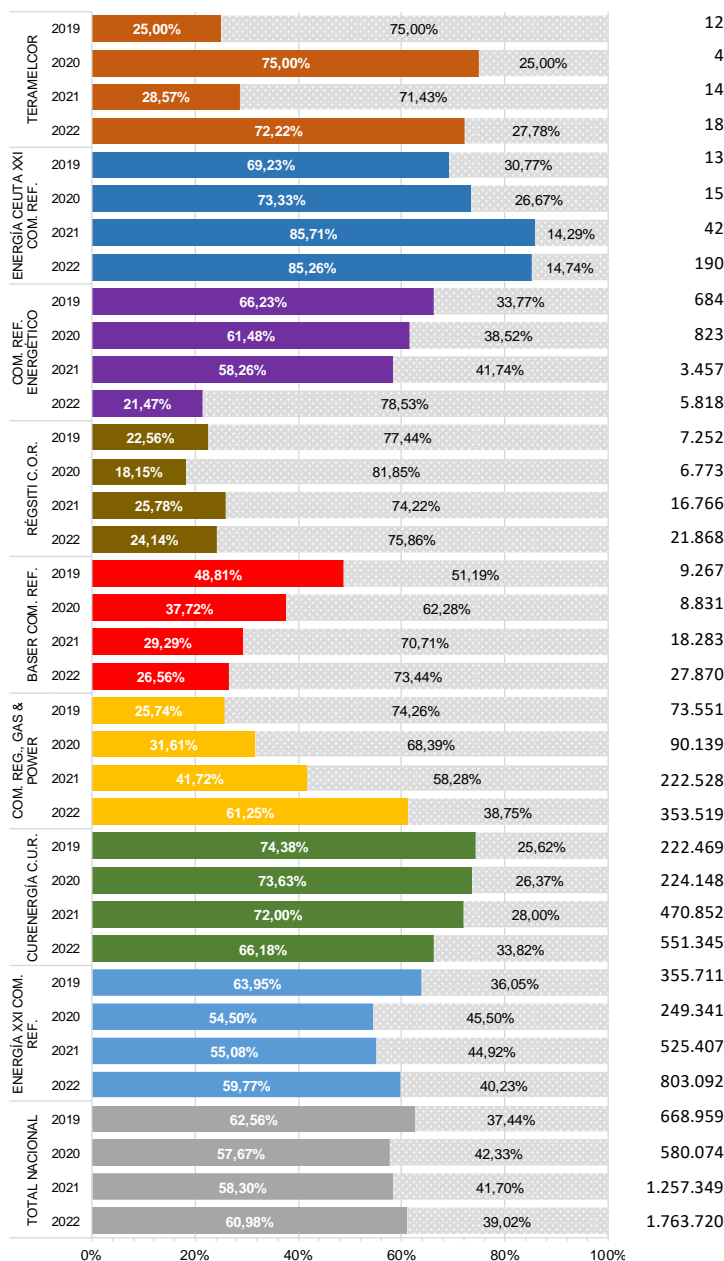
Analizando los casos en función del comercializador de referencia, conviene destacar los siguientes resultados:

- El comercializador regulado Curenergía (Grupo Iberdrola) presentó el mayor porcentaje de salidas a comercializadores libres del mismo grupo en 2015, cuando captaba el 82,7% de los suministros salientes. En 2022 la tasa de captación fue del 66,2% dentro del Grupo Iberdrola. Para este grupo, la reducción de su tasa de captación interna ha sido de 8,2 puntos en los últimos 3 años.
- El comercializador regulado Régsiti (Grupo Repsol) presentó un porcentaje de salidas al comercializador libre del mismo grupo durante el año 2022, del 24,1%. Se apreció una importante reducción durante el año 2019, al disminuir en más de la mitad el porcentaje de captaciones en relación con el valor presentado un año antes. En el periodo comprendido entre el año 2019 y el 2022 se incrementa dicho porcentaje en 1,6 puntos. No obstante, si comparamos los datos de 2020 y 2022 el incremento es mayor (6 puntos).
- El Grupo Naturgy presentó una tasa de captación de suministros salientes de la Comercializadora Regulada Gas & Power con destino una de sus comercializadoras libres del 61,3% en 2022. En 2021 captó el 41,7% de los suministros que abandonaron la comercializadora regulada (10 puntos más que en el año 2020) y en 2022 aumentó dicha tasa en cerca de 20 puntos si la comparamos con la de 2021.

- Por su parte, el comercializador regulado Energía XXI (Grupo Endesa) fue el que presentó un mayor número de suministros que pasaron al mercado libre en 2022 (más de 800 mil suministros), captando el 59,8% de éstos un comercializador libre de su mismo grupo. Para este grupo, la reducción de su tasa de captación interna ha sido de 4,2 puntos en los últimos 3 años.
- Los comercializadores libres del Grupo TotalEnergies, presentaron una tasa de captación del 26,6% de los suministros salientes de Baser en 2022 lo que supone una reducción de 2,7 puntos respecto a la tasa del año anterior.
- Por el contrario, fue el Comercializador de Referencia Energético (Grupo CHC) quien presentó un porcentaje menor de salidas al comercializador libre del mismo grupo durante el año 2022. Presenta un número reducido de suministros que deciden pasarse a un comercializador libre (5.800 suministros en 2022), siendo el destino del 21,5% de ellos el comercializador libre de su mismo grupo.
- Los resultados obtenidos por los comercializadores regulados de las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla, Energía Ceuta XXI (Grupo Endesa) y Teramelcor, no resultaron significativos debido al limitado número cambios registrados en los últimos años.

Por consiguiente, en el sector eléctrico continúa la inercia detectada hace años de cambio de comercializador hacia comercializadores libres del grupo empresarial al que pertenece el comercializador regulado; esto ocurre en los grupos de Endesa, Iberdrola y Naturgy, que acumulan más del 96% de este tipo de cambios.

Gráfico I.3 Número de cambios producidos dentro del mismo grupo comercializador entre el COR y uno libre entre los años 2019 y 2022 – Sector Eléctrico



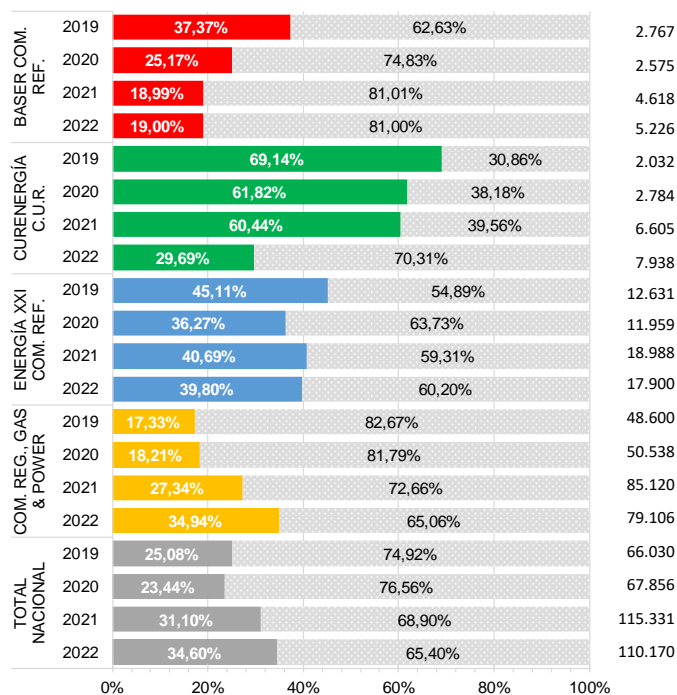
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

Sobre un total de 110 mil suministros de gas natural que salieron de un comercializador de último recurso (CUR) en el año 2022, el 34,6% eligieron como destino un comercializador libre del mismo grupo empresarial. En el año 2015 este porcentaje se

situó en el 51,6%. Si comparamos la tasa de 2019 con la de 2022, la tasa se ha incrementado en 9,5 puntos

Gráfico I.4. Número de cambios producidos dentro del mismo grupo comercializador entre el CUR y uno libre entre los años 2019 y 2022 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

Analizando los datos correspondientes al **sector gasista**, en el gráfico anterior se muestran los resultados para el periodo comprendido entre los años 2019 y 2022:

En el periodo comprendido entre el año 2015 y el año 2022, 723 mil suministros gasistas han cambiado de un comercializador de último recurso a un comercializador libre, y el 36,6% de ellos (265 mil suministros) eligieron un comercializador libre perteneciente al mismo grupo empresarial para su suministro de gas natural. En el periodo comprendido entre el año 2019 y el 2022, las cifras serían de 360 mil suministros y un 29,6% (106 mil suministros).

Endesa mostró el porcentaje de captación más elevado en 2022, con un 39,8% de consumidores que salieron de Energía XXI hacia un comercializador libre del grupo. Iberdrola redujo su porcentaje de captación en 2022 en 30,7 puntos; el 29,7% de consumidores que salieron de Curenergía fueron a un comercializador libre del grupo. Nótese que los cambios de comercializador salientes de Curenergía son 8 mil.

En este sector, aunque con porcentajes bastante más bajos que en el sector eléctrico, se registra cierta inercia al cambio de comercializador desde el comercializador de último recurso de gas al comercializador libre del mismo grupo empresarial.

ANEXO II. TASAS DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR Y CAMBIOS ACTIVADOS EN EL AÑO 2022 Y AVANCE DEL 2023

En el periodo enero-septiembre de 2023 (datos provisionales) se han activado 4.776.133 cambios de comercializador en el **sector eléctrico**. Esta cifra es parecida a la observada en similar periodo del año 2022, año récord en cuanto a cambios de comercializador. En el sector gasista, se ha producido un significativo incremento en los cambios de comercializador en 2023: en los primeros nueve meses de 2023 se activaron 1.654.002 cambios, cifra superior a los cambios activados en todo el año 2022.

Tabla 1. Tasas de cambio de comercializador y cambios activados del año 2022 por Grupo empresarial

ELECTRICIDAD			GAS		
COMERCIALIZADORES	Cambios Activados 2022	Tasa SW (año 2022)	COMERCIALIZADORES	Cambios Activados 2022	Tasa SW (año 2022)
G. ENDESA	1.701.362	17,4%	G. NATURGY	373.500	10,1%
G. IBERDROLA	1.589.649	15,9%	G. IBERDROLA	343.613	30,0%
G. NATURGY	1.163.400	28,4%	G. ENDESA	329.653	21,2%
G. REPSOL	601.546	54,9%	G. TOTALENERGIES	193.834	21,8%
G. TOTALENERGIES	307.626	26,3%	G. REPSOL	93.550	36,7%
G.HOLALUZ	171.057	53,7%	G.FACTOR ENERGÍA	35.735	101,9%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	119.897	46,7%	G. ENI	33.669	57,3%
GRUPO FACTOR ENERGÍA	116.427	103,3%	G.HOLALUZ	32.611	47,9%
G. AUDAX	94.271	39,6%	G. AUDAX	22.589	41,5%
ENERGÍA COLECTIVA	61.208	49,9%	GEO ALTERNATIVA	7.406	24,6%
FENIE ENERGÍA	24.989	5,6%	ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	3.672	14,9%
GEO ALTERNATIVA	20.646	28,2%	FENIE ENERGÍA	2.522	6,8%
GRUPO VISALIA	16.672	17,7%	RESTO DE COMERCIALIZADORES	44.110	31,7%
ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	14.413	13,6%	TOTAL	1.516.464	19,0%
G.CHC	12.531	3,0%			
SOM ENERGÍA	8.891	6,7%			
RESTO DE COMERCIALIZADORES	405.031	28,4%			
TOTAL	6.429.616	21,5%			

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Tasa de cambio de comercializador calculada como el cociente entre el número de cambios activados y el número de puntos de suministro registrados al comienzo del periodo de que se trate

Tabla 2. Cambios activados durante los tres primeros trimestres del año 2023* por Grupo empresarial

ELECTRICIDAD		GAS	
COMERCIALIZADORES	Cambios Activados 2023* (enero-septiembre)	COMERCIALIZADORES	Cambios Activados 2023* (enero-septiembre)
G. ENDESA	1.086.445	G. NATURGY	473.491
G. IBERDROLA	979.891	G. IBERDROLA	321.619
G. NATURGY	749.995	G. ENDESA	286.076
G. REPSOL	669.018	G. TOTALENERGIES	255.405
G. TOTALENERGIES	270.158	G. REPSOL	152.732
GRUPO FACTOR ENERGÍA	173.389	G.FACTOR ENERGÍA	64.250
ENI	98.260	G. ENI	26.664
MÁSMÓVIL	93.691	G. AUDAX	16.088
G. AUDAX	55.935	GEO ALTERNATIVA	9.646
G.HOLALUZ	44.032	G.VILLARMIR	6.339
G.VILLARMIR	29.312	FENIE ENERGÍA	2.566
GEO ALTERNATIVA	22.314	RESTO DE COMERCIALIZADORES	39.126
FENIE ENERGÍA	21.805	TOTAL	1.654.002
NEXUS	14.096		
G.CHC	9.536		
SOM ENERGÍA	5.321		
RESTO DE COMERCIALIZADORES	452.935		
TOTAL	4.776.133		

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: (2023*). En el año 2023 se recogen los datos desde enero a septiembre 2023 y son datos provisionales.

Por lo que se refiere al desglose de los movimientos entre el mercado libre y el regulado, en el **sector eléctrico**, en el periodo enero-septiembre 2023 destaca un fuerte incremento en los cambios del mercado libre al regulado sobre los cambios observados en 2022 (335.079 en 2022 y 492.585 en enero-septiembre 2023). A su vez, se produce un fuerte descenso en los cambios de regulado a libre: 1.758.677 en 2022 y 541.730 en enero-septiembre 2023.

En el **sector gasista**, en los primeros nueve meses de 2023, se produce un fuerte incremento en los cambios de libre a regulado: 580.009 cambios en 2022 y 860.135 en enero-septiembre de 2023. Es llamativo el incremento en los cambios de regulado a libre: 117.681 en el periodo enero-septiembre de 2023 frente a 103.624 cambios en 2022. La tabla 4 recoge estos datos por trimestre para el periodo considerado, tanto en el sector eléctrico como gasista.

Tabla 3. Desglose de los movimientos entre mercado libre y mercado regulado desde el año 2020 hasta el 2023* (solicitudes activadas).

ELECTRICIDAD	2020	2021	2022	2023* (enero-septiembre)
Switchings LR	503.094	428.061	335.079	492.585
Switchings RR	5.365	7.248	5.043	4.198
Switchings RL	574.710	1.250.101	1.758.677	541.730
Switchings LL	2.606.972	3.357.297	4.330.817	3.737.620
Total Switchings	3.690.141	5.042.707	6.429.616	4.776.133
GAS	2020	2021	2022	2023* (enero-septiembre)
Switchings LR	65.491	68.269	580.009	860.135
Switchings RR	1.897	2.473	6.546	12.020
Switchings RL	65.959	112.858	103.624	117.581
Switchings LL	663.623	855.121	826.285	664.266
Total Switchings	796.970	1.038.721	1.516.464	1.654.002

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Tasa de cambio de comercializador calculada como el cociente entre el número de cambios activados y el número de puntos de suministro registrados al comienzo del periodo de que se trate

Nota: (2023*). En el año 2023 se recogen los datos desde enero a septiembre 2023 y son datos provisionales.

Nota: Switchings LR (número de cambios desde el mercado libre al mercado regulado), Switchings RR (número de cambios desde el mercado regulado al mercado regulado), Switchings RL (número de cambios desde el mercado regulado al mercado libre) y Switchings LL (número de cambios desde el mercado libre al mercado libre).

Tabla 4. Desglose de los movimientos entre mercado libre y mercado regulado en el año 2022 y 2023 por trimestres (solicitudes activadas).

ELECTRICIDAD	2023T1*	2022T1	2023T2*	2022T2	2023T3*	2022T3	2022T4	Total 2022	Total 2023* T1T2T3
Suma de SwitchingsLR	195.903	56.516	163.558	65.998	133.124	65.185	147.380	335.079	492.585
Suma de SwitchingsRR	1.541	1.565	1.519	1.289	1.138	821	1.368	5.043	4.198
Suma de SwitchingsRL	201.012	752.953	164.889	401.219	175.829	362.453	242.052	1.758.677	541.730
Suma de SwitchingsLL	1.358.074	1.072.819	1.226.777	950.004	1.152.769	1.147.362	1.160.632	4.330.817	3.737.620
Total Switchings	1.756.530	1.883.853	1.556.743	1.418.510	1.462.860	1.575.821	1.551.432	6.429.616	4.776.133
GAS	2023T1*	2022T1	2023T2*	2022T2	2023T3*	2022T3	2022T4	Total 2022	Total 2023* T1T2T3
Suma de SwitchingsLR	527.490	29.189	225.883	32.132	106.762	57.954	460.734	580.009	860.135
Suma de SwitchingsRR	5.528	681	3.767	668	2.725	773	4.424	6.546	12.020
Suma de SwitchingsRL	31.309	36.029	41.228	25.376	45.044	23.058	19.161	103.624	117.581
Suma de SwitchingsLL	223.361	227.329	236.985	203.582	203.920	207.920	187.454	826.285	664.266
Total Switchings	787.688	293.228	507.863	261.758	358.451	289.705	671.773	1.516.464	1.654.002

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: (2023*). Los datos del año 2023 son provisionales (incluye los datos del primer, segundo y tercer trimestre de 2023).

Nota: Switchings LR (número de cambios desde el mercado libre al mercado regulado), Switchings RR (número de cambios desde el mercado regulado al mercado regulado), Switchings RL (número de cambios desde el mercado regulado al mercado libre) y Switchings LL (número de cambios desde el mercado libre al mercado libre).

Finalmente, respecto al número de puntos de suministro en el sector eléctrico, los grupos de Iberdrola, Endesa y TotalEnergies han reducido su cartera de clientes en 2023 (enero a septiembre) en 139 mil, 76 mil y 70 mil respectivamente. Repsol y Naturgy la incrementaron en 213 mil y 76 mil clientes. Los grupos Iberdrola y Endesa siguen tenían un cuota cercana al 33% a finales de septiembre de 2023, suministrando entre ambos grupos dos tercios de todo el mercado. Respecto a las comercializadoras independientes, que en 2022 redujeron su cartera de clientes en 640 mil, han

aumentado el número de puntos de suministro en 184 mil en el periodo enero-septiembre de 2023.

Tabla 5. Puntos de suministro por grupo comercializador a 31.12.2022 y 30.09.2023 en el sector eléctrico

GRUPO COMERCIALIZADOR	TOTAL MERCADO		TOTAL MERCADO	
	PS 31-12-22	% TOTAL	PS 30-09-23*	% TOTAL
IBERDROLA	10.369.430	34,5%	10.230.213	33,8%
ENDESA	9.940.947	33,1%	9.865.027	32,6%
NATURGY	4.301.765	14,3%	4.377.815	14,5%
REPSOL	1.289.342	4,3%	1.501.906	5,0%
TOTALENERGIES	1.145.754	3,8%	1.075.907	3,6%
CHC	343.914	1,1%	313.133	1,0%
RESTO DE COMERCIALIZADORES	2.684.724	8,9%	2.868.546	9,5%
TOTAL	30.075.876	100%	30.232.547	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: (2023*). Los datos del año 2023 son provisionales.

En el sector gasista, Naturgy e Iberdrola han perdido en 2023 (enero a septiembre) 90 mil y 11 mil clientes respectivamente. Por otro lado, Repsol incrementó su cartera en 37 mil, Endesa en 15 mil y TotalEnergies en 11 mil. Las comercializadoras independientes que en 2022 redujeron su cartera de clientes en 153 mil, recuperan 33 mil en los primeros nueve meses de 2023. El Grupo Naturgy mantiene una cuota del 45% de todos los puntos de suministro gasistas, seguido por los Grupos Endesa e Iberdrola con el 20,7% y el 15,1% respectivamente.

Tabla 6. Puntos de suministro por grupo comercializador a 31.12.2022 y 30.09.2023 en el sector gasista

GRUPO COMERCIALIZADOR	TOTAL MERCADO		TOTAL MERCADO	
	PS 31-12-22	% TOTAL	PS 30-09-23*	% TOTAL
NATURGY	3.681.349	46,1%	3.591.437	45,0%
ENDESA	1.641.479	20,5%	1.656.892	20,7%
IBERDROLA	1.217.519	15,2%	1.206.326	15,1%
TOTALENERGIES	897.237	11,2%	907.888	11,4%
REPSOL	256.021	3,2%	293.418	3,7%
RESTO DE COMERCIALIZADORES	294.603	3,7%	327.522	4,1%
TOTAL	7.988.208	100%	7.983.483	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: (2023*). Los datos del año 2023 son provisionales.

ANEXO III. RESUMEN PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR. AÑO 2022

MERCADO ELÉCTRICO													
Cod Dis	Distribuidor	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
R1-090	ADURIZ DISTRIBUCIÓN	3.372	2.133	64,00%	99,02%	1.200	36,00%	99,58%	23	2.120	97,69%	11	0
R1-014	AGRI ENERGÍA ELÉCTRICA	2.080	1.637	78,51%	15,27%	448	21,49%	11,38%	33	1.624	98,58%	13	0
R1-055	AGUAS DE BARBASTRO ELECTRICIDAD	2.789	2.419	87,5%	21,46%	402	14,25%	20,15%	3	2.371	97,39%	16	0
R1-060	ALGINET DISTRIBUCIÓN ENERGÍA ELÉCTRICA	2.722	2.396	89,00%	17,49%	296	11,00%	15,20%	3	2.421	35,61%	6	0
R1-191	ALSET ELÉCTRICA	1.330	1.048	84,93%	80,73%	186	15,07%	79,03%	4	1.012	73,52%	11	11
R1-043	ÁNSELMO LEÓN DISTRIBUCIÓN	4.704	4.353	92,48%	100,00%	354	7,52%	98,31%	0	4.288	100,00%	18	13
R1-003	BARRAS ELÉCTRICAS GALANCO-ASTURIANAS	40.767	37.527	91,84%	99,86%	3.335	8,16%	100,00%	27	37.539	99,70%	64	0
R1-015	BASSOLS ENERGÍA	6.588	5.368	81,15%	99,01%	1.166	17,85%	97,86%	32	5.352	99,74%	10	0
R1-037	CARDENER DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	2.630	1.915	78,68%	70,03%	519	21,32%	71,29%	26	2.348	98,30%	23	0
R1-022	CENTRAL ELÉCTRICA SESTEO Y CIA	6.622	5.865	96,43%	100,00%	217	3,57%	100,00%	68	5.755	96,72%	28	28
R1-044	COMPañIA DE ELECTRICIDAD DEL CONDADO	6.368	5.639	94,27%	93,35%	343	5,73%	89,50%	7	5.447	85,66%	67	67
R1-027	COMPañIA MELLENSE DE GAS Y ELECTRICIDAD	6.438	5.120	77,27%	100,00%	1.506	22,73%	100,00%	11	4.154	100,00%	217	0
R1-106	DIELEOR	2.276	2.155	94,31%	100,00%	130	5,69%	100,00%	13	2.162	99,91%	0	0
R1-063	DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA CATRALENSE	1.974	1.768	89,52%	24,15%	207	10,48%	19,81%	0	1.780	98,37%	4	0
R1-033	DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA CREVILENT	3.117	2.772	89,11%	99,31%	408	12,83%	97,08%	10	2.769	94,11%	3	0
R1-145	DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA DE CALLOSA DE SEGURA	3.463	3.004	86,60%	100,00%	465	13,40%	100,00%	0	2.953	100,00%	14	0
R1-175	DISTRIBUCIONES ELÉCTRICAS PORTILLO	1.479	1.221	99,43%	100,00%	137	10,09%	100,00%	2	1.212	93,07%	1	1
R1-151	DISTRIBUIDORA ELÉCTRICA ALBATERENSE NTRA. SRA. DE LA LUZ	3.040	2.654	97,39%	11,94%	383	12,61%	9,14%	2	2.630	96,84%	33	0
R1-047	DISTRIBUIDORA ELÉCTRICA DE DON BENITO	6.290	5.743	97,22%	99,98%	164	2,78%	99,39%	69	5.623	93,40%	9	9
R1-199	DISTRIBUIDORA ELÉCTRICA DE MONESTERIO	1.799	1.512	92,76%	86,38%	118	7,24%	88,14%	38	1.460	80,00%	23	23
R1-034	DISTRIBUIDORA ELÉCTRICA DEL PUERTO DE LA CRUZ	3.896	3.625	93,02%	99,99%	274	7,03%	97,08%	1	3.583	99,89%	10	0
R1-036	DISTRIBUIDORA ELÉCTRICA LOS BERMEJALES	3.612	3.170	94,66%	99,68%	179	5,34%	96,65%	41	3.128	88,84%	32	32
R1-299	EDISTRIBUCIÓN REDES DIGITALES	3.192.927	2.911.757	90,94%	99,90%	290.135	9,06%	97,18%	457	2.874.096	99,92%	16.626	3.863
R1-041	ELECTRA ALTO MIÑO DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA	3.555	2.975	83,99%	0,00%	567	16,01%	0,00%	0	2.975	100,00%	13	0
R1-016	ELECTRA CALDENSE	1.509	1.420	94,23%	100,00%	87	5,77%	100,00%	8	1.420	100,00%	87	0
R1-174	ELECTRA CONILENSE	4.511	3.956	93,10%	82,99%	293	6,90%	88,05%	2	3.856	83,04%	60	60
R1-204	ELECTRA DE SANTA COMBA	1.689	1.549	92,04%	0,00%	134	7,96%	0,00%	0	1.549	100,00%	6	0
R1-011	ELECTRA DEL GAYOSO	1.087	975	89,78%	89,97%	111	10,22%	9,00%	0	975	100,00%	29	10
R1-009	ELECTRA CONQUENSE DISTRIBUCIÓN	8.813	8.308	93,19%	99,99%	600	6,81%	100,00%	3	8.125	100,00%	6	0
R1-196	ELECTRICA DE LA SERRANÍA DE RONDA	1.299	1.105	85,33%	95,84%	190	14,67%	94,21%	0	1.113	98,56%	3	0
R1-342	ELECTRICA DE LUAR	1.290	1.145	88,35%	95,81%	151	11,65%	92,05%	2	1.147	47,17%	7	0
R1-076	ELECTRICA DE MOSCOSO	1.408	1.175	83,69%	0,00%	229	16,31%	0,00%	0	1.175	99,91%	4	0
R1-046	ELECTRICA DE TENTUDIA	1.597	1.163	86,15%	87,36%	187	13,85%	81,82%	18	1.107	79,49%	19	19
R1-019	ELECTRICA DEL EBRO	3.810	3.449	90,38%	99,88%	367	9,62%	98,37%	0	3.406	100,00%	22	3
R1-035	ELECTRICA DEL OESTE DISTRIBUCIÓN	8.223	7.360	89,87%	99,97%	830	10,13%	99,99%	13	6.255	99,27%	1	0
R1-264	ELECTRICA SANTA MARTA Y VILLABA	1.628	1.628	99,62%	99,62%	17	1,07%	99,26%	5	1.623	97,00%	11	11
R1-038	ELECTRICA SEROSENSE DISTRIBUIDORA	2.722	2.545	87,10%	11,28%	377	12,90%	12,73%	9	2.546	98,35%	2	0
R1-049	ELECTRICAS PITARCH DISTRIBUCIÓN	6.483	5.927	91,61%	99,88%	543	8,39%	99,82%	16	4.986	94,56%	0	0
R1-034	ELECTRICIDAD DE PUERTO REAL (EPRESA)	4.790	4.316	90,84%	99,77%	488	10,16%	99,18%	5	4.265	97,90%	21	0
R1-100	ELECTRO DISTRIBUCIÓN DE ALMODOVAR DEL CAMPO	1.528	1.339	95,57%	99,93%	62	4,43%	83,87%	3	1.345	88,62%	8	8
R1-256	EMDECORIA	2.022	1.831	96,78%	100,00%	61	3,22%	100,00%	5	1.800	92,78%	2	2
R1-030	EMPRESA DE ALUMBRADO ELÉCTRICO DE CEUTA DISTRIBUCIÓN	1.750	1.516	86,53%	99,87%	236	13,47%	99,89%	1	1.505	99,50%	11	1
R1-102	EMPRESA DE ELECTRICIDAD SAN JOSE	1.240	1.117	91,18%	100,00%	108	8,74%	100,00%	0	1.125	100,00%	0	0
R1-108	ENERGÉTICA DE ALCOCER	1.261	1.138	96,93%	100,00%	36	3,07%	100,00%	0	1.128	95,57%	2	2
R1-054	ENERGÍA DE MIJADAS	3.575	3.235	97,50%	83	2,50%	96,39%	1	3.252	90,84%	6	6	
R1-098	ENERGÍA ELÉCTRICA DE OLVERA	1.467	1.282	94,89%	98,67%	69	5,11%	98,86%	14	1.204	82,64%	16	16
R1-026	ENERGÍAS DE ARAGÓN I (EASA)	3.091	2.848	91,96%	99,79%	249	8,04%	97,59%	0	2.832	99,93%	12	0
R1-018	ESTABANELL Y PAHISA ENERGÍA	7.890	6.572	82,54%	99,54%	1.390	17,46%	99,71%	46	6.222	98,02%	45	0
R1-078	FUERZAS RIVAS	1.580	1.439	91,13%	100,00%	140	8,87%	100,00%	0	1.439	100,00%	1	0
R1-213	HEREDEROS DE EMILIO GAMERO	1.797	1.514	90,33%	94,65%	162	9,05%	99,51%	3	1.473	92,40%	29	29
R1-008	HIDROCENTRABRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	149.929	133.955	99,34%	99,95%	15.987	10,66%	99,70%	107	130.869	98,88%	669	0
R1-039	HIDROELÉCTRICA DE LARACHA	2.963	2.667	95,39%	99,85%	129	4,61%	100,00%	5	2.639	97,80%	4	4
R1-058	HIDROELÉCTRICA DE SILLEDA	1.393	1.239	97,27%	0,00%	149	10,73%	0,00%	0	1.239	100,00%	5	0
R1-133	HIDROELÉCTRICA EL CARMEN	3.435	2.939	95,05%	99,97%	153	4,95%	99,35%	17	2.668	99,96%	43	43
R1-115	HIDROELÉCTRICA VEGA	2.785	2.488	96,66%	99,96%	113	4,34%	99,12%	2	2.522	92,66%	8	8
R1-104	HIDROELÉCTRICA VIRGEN DE CHILLA	1.587	1.429	89,54%	100,00%	118	11,46%	22,16%	6	1.427	99,58%	1	0
R1-257	HIJOS DE FRANCISCO ESCASO	1.701	1.452	96,41%	98,90%	54	3,59%	98,19%	2	1.381	98,23%	7	7
R1-050	HIJOS DE JACINTO GUILLÉN DISTRIBUIDORA ELÉCTRICA	3.994	3.554	95,92%	99,47%	151	4,08%	96,69%	3	3.477	95,23%	33	33
R1-001	I-DE REDES ELÉCTRICAS INTELIGENTES	2.316.227	2.179.657	94,19%	100,00%	134.510	5,81%	99,88%	622	2.166.566	100,00%	7.635	4.185
R1-025	INPECUARIAS POZOBLANCO	6.301	5.708	95,82%	99,91%	249	4,18%	97,19%	8	5.646	88,97%	50	50
R1-146	JOSE FERRE SEGURA E HIJOS	2.092	1.856	95,13%	99,68%	95	4,87%	96,84%	4	1.789	93,35%	16	16
R1-048	LA PROHIDA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	2.132	1.873	87,40%	26,75%	270	12,60%	30,00%	1	1.867	96,09%	25	0
R1-017	MANEJADO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	2.780	2.388	84,59%	13,68%	437	15,41%	13,90%	4	2.359	99,81%	18	0
R1-028	MEDINA GARVEY ELECTRICIDAD	1.934	1.827	100,00%	100,00%	102	5,25%	99,83%	106	1.867	99,92%	0	0
R1-020	PEUSA DISTRIBUCIÓN	3.141	2.533	79,88%	97,79%	638	20,12%	98,28%	9	2.491	95,58%	45	0
R1-057	ROMERO CANDAU	4.330	3.591	87,56%	99,92%	510	12,44%	99,41%	16	3.586	98,66%	25	25
R1-227	RUIZ DE LA TORRE	1.235	1.115	97,29%	99,55%	31	2,71%	100,00%	19	1.107	79,22%	8	8
R1-143	SERVILIANO GARCÍA	1.278	1.120	88,47%	100,00%	146	11,53%	100,00%	0	1.111	100,00%	19	0
R1-190	SOCIEDAD ELÉCTRICA DE RIBERA DEL FRESNO	1.724	1.610	93,66%	0,00%	109	6,34%	0,00%	0	1.610	99,81%	5	0
R1-040	SOCIEDAD ELÉCTRICAS DE TUI DISTRIBUIDORAS	2.807	2.586	99,16%	0,00%	190	6,84%	0,00%	0	2.586	99,81%	28	0
R1-011	SUMINISTRADORA ELÉCTRICA DE CADIZ	13.665	13.116	99,43%	2,89%	1.029	7,45%	99,87%	296	10.408	99,92%	233	0
R1-062	SUMINISTRO DE LUZ Y FUERZA	2.274	2.049	99,99%	99,85%	228	10,01%	99,12%	9	2.041	100,00%	9	3
R1-278	TOLARGI	1.315	1.158	95,54%	100,00%	54	4,46%	100,00%	9	1.132	95,32%	4	4
R1-002	UFD DISTRIBUCIÓN ELECTRICIDAD	977.726	872.923	99,14%	99,71%	106.309	10,86%	99,74%	367	857.113	66,24%	1.086	0
R1-042	UNIÓN DE DISTRIBUIDORES DE ELECTRICIDAD (UDES)	2.534	2.301	90,98%	0,00%	228	9,02%	0,00%	0	2.301	100,00%	5	0
R1-056	VALL DE SOLLER ENERGÍA	2.378	1.801	75,83%	100,00%	574	24,17%	99,48%	13	1.791	99,55%	5	0
R1-005	VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	119.294	108.734	90,95%	99,85%	10.825	9,05%	100,00%	116	107.515	99,67%	256	0
RESTO	RESTO	73.104	59.142	80,43%	72,59%	13.932	11,97%	98,87%	421	56.904	88,51%	413	246
TOTAL	TOTAL	7.106.240	6.508.279	91,63%	99,01%	594.654	8,37%	96,82%	3.190	6.429.616	95,11%	28320	8.851

MERCADO ELÉCTRICO													
Cod Com	Comercializador	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
R2-255	ACCIONA GREEN ENERGY DEVELOPMENTS	23.053	21.737	94,31%	99,27%	1.317	5,69%	98,78%	32	21.588	95,95%	53	0
R2-752	AGORRELLIZ SERVICIOS ONLINE	15.140	13.824	91,37%	99,77%	1.317	8,67%	98,78%	0	13.903	91,82%	15	35
R2-455	ALCANZIA ENERGIA	1.671	1.385	82,44%	99,86%	295	17,56%	96,27%	2	1.362	89,28%	4	1
R2-865	ALQUILER SEGURO ENERGIA	5.769	5.028	87,14%	99,96%	742	12,86%	100,00%	0	4.987	90,74%	0	3
R2-558	ALTRIMA OPERADORA INTEGRAL	19.559	18.519	94,73%	99,99%	1.040	5,32%	98,78%	0	18.433	93,78%	11	13
R2-888	ALUZ ENERGIA ELECTRICA	2.235	2.102	93,97%	97,53%	133	6,03%	99,26%	0	2.094	71,63%	0	2
R2-853	ANILLACO ENERGIA	1.509	1.049	69,56%	99,43%	459	30,44%	100,00%	0	1.040	98,08%	4	2
R2-808	ATENCO ENERGIA	3.166	2.705	85,33%	99,96%	460	14,67%	99,57%	0	2.721	99,60%	0	0
R2-387	AUDAX RENOVABLES	14.804	12.734	85,98%	99,77%	2.070	14,06%	99,33%	5	12.715	99,56%	39	24
R2-235	AXPO IBERIA	6.668	5.245	78,78%	98,69%	1.413	21,22%	98,78%	7	5.189	97,22%	63	18
R2-794	BIROU GAS	35.222	32.420	92,35%	99,51%	2.802	7,65%	98,73%	3	32.344	96,56%	372	319
R2-726	BON PREU	19.855	18.939	95,39%	98,03%	916	4,62%	98,03%	34	18.860	99,63%	23	12
R2-291	CIDE HC ENERGIA	5.225	4.281	82,22%	95,88%	944	18,07%	95,95%	14	4.368	95,22%	6	10
R2-825	COMERCIALIZADORA ADI ESPAÑA	1.869	1.786	95,76%	99,94%	79	4,24%	94,94%	3	1.504	99,53%	206	0
R2-835	COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS DEL MEDITERRANEO	1.708	1.604	93,94%	99,88%	100	6,96%	94,17%	1	1.583	99,49%	1	4
R2-019	COMERCIALIZADORA ELECTRICA DE CADIZ	591	565	95,44%	95,75%	27	4,56%	97,07%	0	545	95,23%	0	0
R2-475	CYE ENERGIA	3.490	3.173	90,93%	99,37%	317	9,17%	94,28%	8	3.131	97,83%	9	3
R2-525	DAIMUZ ENERGIA	1.107	954	86,26%	98,74%	152	13,74%	98,03%	0	941	93,84%	10	1
R2-083	DISA ENERGIA ELECTRICA	2.480	2.322	93,63%	99,96%	158	6,36%	97,66%	0	2.172	99,36%	1	1
R2-675	DOMESTICA GAS Y ELECTRICIDAD	3.799	3.573	93,93%	99,66%	226	6,07%	96,54%	0	3.571	98,24%	1	0
R2-818	EDP CLIENTES	7.695	6.302	81,22%	98,81%	1.457	18,78%	98,90%	0	6.118	93,46%	23	17
R2-008	ELECTRICADENSA ENERGIA	1.094	1.084	98,17%	99,94%	9	0,82%	99,94%	0	1.084	99,07%	3	0
R2-592	ELECTRICA DE GUIXES ENERGIA	2.198	1.920	91,42%	93,29%	278	12,65%	87,01%	1	1.669	83,70%	3	0
R2-046	ELECTRICA SOLLERENSE	1.004	964	96,21%	100,00%	40	3,99%	100,00%	0	1.007	99,50%	6	1
R2-758	ELECTRICIDAD ELIJA	37.738	35.022	92,83%	99,26%	2.706	7,17%	98,11%	33	34.693	95,64%	29	16
R2-763	ELEGA ENERGIA	6.633	6.675	100,63%	99,97%	58	0,87%	99,97%	0	6.688	100,00%	1	0
R2-631	ELEK COMERCIALIZADORA ELECTRICA	1.614	1.533	94,98%	99,87%	81	5,02%	100,00%	0	1.526	100,00%	0	0
R2-003	ENDESA ENERGIA	1.662.705	1.593.574	95,75%	99,07%	70.131	4,25%	89,65%	764	1.580.141	97,49%	10.497	2.396
R2-861	ENERGIA COLTIVA	813.627	813.137	99,94%	99,99%	490	0,06%	99,99%	18	813.208	99,94%	1	0
R2-861	ENERGIA ECOLOGICA ECONOMICA	1.742	1.586	91,04%	99,11%	156	8,96%	100,00%	0	1.575	95,49%	10	5
R2-569	ENERGIA LIBRE COMERCIALIZADORA	10.343	9.290	89,75%	99,22%	1.061	10,25%	98,49%	0	9.250	95,68%	10	10
R2-676	ENERGIA LIBRE	2.162	2.162	100,00%	99,99%	0	0,00%	99,99%	0	2.162	98,50%	0	0
R2-743	ENERGY VM GESTION DE ENERGIA	32.286	29.489	91,36%	99,57%	2.797	8,66%	99,46%	8	29.285	93,20%	58	24
R2-543	ENERXIA GALICIA MAIS	1.540	1.404	91,35%	99,55%	136	8,85%	99,25%	4	1.357	79,37%	10	0
R2-506	ENI PLENTIUE IBERIA	133.218	120.518	90,54%	99,43%	12.700	9,46%	98,31%	45	119.897	95,83%	759	631
R2-093	ENSTROGA	1.328	1.328	100,00%	99,99%	0	0,00%	99,99%	0	1.328	100,00%	0	0
R2-288	ESCADINAVIA DE ELECTRICIDAD	6.880	6.195	89,97%	98,87%	685	10,03%	97,97%	2	6.164	96,87%	6	6
R2-013	ESTABANEL IMPULSA	671	678	101,19%	99,26%	109	13,85%	96,33%	0	674	100,00%	3	1
R2-242	FACTOR ENERGIA ESPAÑA	7.628	7.628	100,00%	97,69%	0	0,00%	98,11%	11	7.913	95,44%	0	3
R2-109	FACTOR ENERGIA	119.937	109.783	91,79%	99,94%	9.934	8,30%	99,94%	167	108.549	98,56%	525	44
R2-403	FENIE ENERGIA	29.325	25.498	87,02%	99,38%	4.127	14,08%	93,23%	12	24.989	96,25%	60	102
R2-583	FOX ENERGIA	2.893	2.744	94,98%	99,74%	145	5,02%	100,00%	0	2.625	97,75%	16	2
R2-140	GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	99.824	97.875	98,03%	99,99%	3.049	3,05%	99,99%	34	97.800	99,17%	17	63
R2-060	GASLEZ DIVERSIFICACION	403	378	93,79%	100,00%	28	6,90%	100,00%	4	359	100,00%	1	0
R2-603	GASLUXO ENERGIA	11.023	10.954	99,38%	99,99%	69	0,62%	99,99%	0	10.954	99,33%	0	0
R2-603	GEO ALTERNATIVA	25.897	20.881	80,72%	99,86%	5.134	19,73%	97,58%	3	20.646	93,26%	95	28
R2-265	GEOATLANTIC	18.098	15.638	86,46%	98,87%	2.448	13,54%	97,18%	55	15.501	90,13%	10	3
R2-269	GESTERNOVA	21.035	19.007	90,24%	99,27%	2.066	9,76%	98,15%	4	18.841	93,60%	90	67
R2-336	GLOBAL BIOSFERA PROTEC	1.672	1.673	100,06%	99,99%	1	0,06%	97,54%	0	1.673	100,00%	0	0
R2-460	GOENER	2.703	2.521	93,27%	99,84%	169	6,28%	98,22%	1	2.520	97,22%	2	0
R2-795	HANWHA ENERGY RETAIL SPAIN	15.335	13.789	93,25%	98,75%	1.628	10,62%	98,87%	2	13.722	96,46%	72	10
R2-408	HELLOS ENERGIA	2.094	1.926	92,02%	99,26%	168	8,02%	98,26%	0	1.926	96,75%	0	0
R2-408	HOLALUZ - CLUDOM	251.659	172.479	68,57%	99,62%	79.990	31,63%	98,50%	63	170.991	95,53%	880	479
R2-515	IBERDROLA CLIENTES	1.580.346	1.490.325	94,40%	99,04%	88.487	5,60%	96,45%	536	1.447.973	92,96%	7.433	781
R2-726	IBERDROLA SERVICIOS ENERGETICOS	2.476	2.476	100,00%	99,99%	0	0,00%	99,99%	0	2.477	100,00%	4	0
R2-459	INER ENERGIA CASTILLA LA MANCHA	1.094	1.004	91,86%	99,60%	89	8,14%	98,88%	0	1.001	97,10%	5	1
R2-770	INGEBAU SOLUCIONES DE MEDIDA	2.212	1.680	76,29%	99,35%	522	23,71%	99,43%	7	1.656	95,15%	1	0
R2-469	INTEGRACION EUROPEA DE ENERGIA	8.162	7.148	87,69%	98,55%	1.003	12,31%	97,71%	18	6.882	97,33%	58	13
R2-744	IRIS ENERGIA EFICIENTE	20.087	18.170	90,59%	99,88%	1.920	9,56%	98,67%	6	18.104	95,16%	21	2
R2-863	LIDERA COMERCIALIZADORA ENERGIA	3.089	2.822	91,45%	99,25%	264	8,58%	98,11%	7	2.797	97,14%	3	0
R2-555	LOOP ELECTRICIDAD Y GAS	2.789	2.469	88,51%	99,19%	311	11,19%	98,07%	9	2.353	98,81%	1	0
R2-753	LUZIA ENERGIA	1.170	1.170	100,00%	99,99%	0	0,00%	99,99%	0	1.170	100,00%	0	0
R2-823	MASQUILZ 2020	34.307	30.750	89,73%	99,54%	3.521	10,27%	99,09%	0	30.689	97,13%	99	66
R2-529	MULTIENERGIA VERDE	4.005	2.836	70,81%	99,22%	1.169	29,19%	100,00%	9	2.834	99,22%	1	1
R2-608	NABALIA ENERGIA 2000	4.994	4.608	92,20%	98,35%	395	7,90%	96,46%	0	4.620	95,29%	27	6
R2-013	NATURGY CLIENTES	4.144	3.463	83,59%	98,09%	664	16,03%	96,08%	0	3.452	96,64%	5	2
R2-142	NATURGY IBERIA	1.245.195	1.110.615	89,31%	98,49%	132.929	10,69%	97,76%	280	1.105.091	93,74%	2.087	687
R2-163	NEXUS ENERGIA	10.009	7.821	78,20%	98,80%	2.167	21,70%	98,66%	24	8.283	97,19%	18	18
R2-474	NINOBÉ SERVICIOS ENERGETICOS	12.121	11.078	91,40%	95,84%	1.223	9,94%	95,03%	1	11.056	95,02%	2	2
R2-760	OCTOPUS ENERGY ESPAÑA	9.043	7.616	84,27%	98,79%	1.411	15,63%	98,30%	1	7.568	97,19%	34	11
R2-402	ON DEMAND FACILITIES	2.713	2.479	91,48%	99,11%	231	8,52%	97,84%	3	2.436	91,71%	9	3
R2-565	OPENENERGY	11.881	10.888	91,56%	99,23%	1.001	11,23%	98,77%	0	10.287	96,18%	2	0
R2-497	PETRONIEVES ENERGIA 1	3.137	3.175	101,21%	99,78%	166	4,97%	98,19%	0	3.166	99,68%	2	10
R2-563	PULSAR SERVICIOS ENERGETICOS	1.010	979	96,93%	99,99%	31	3,07%	100,00%	0	969	100,00%	2	0
R2-856	RECICLAJES ECOLOGICOS NAGINI	5.153	4.957	96,22%	99,99%	198	3,85%	97,45%	5	4.821	96,95%	168	1
R2-449	REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	551.791	511.071	92,63%	99,97%	58.888	10,67%	98,02%	281	510.889	96,38%	339	339
R2-397	RESPIRA ENERGIA	2.088	1.614	77,28%	99,57%	502	23,72%	97,01%	0	1.594	99,69%	4	8
R2-546	SERVIGAS S. XXI	4.020	3.862	96,09%	99,92%	157	3,91%	99,36%	2	3.858	95,20%	4	4
R2-1	SMART ELECTRIC ENGINEERING P2P	1.978	1.978	100,00%	99,99%	0	0,00%	99,99%	0	1.978	100,00%	0	0
R2-415	SOM ENERGIA	9.521	8.902	93,55%	98,94%	620	6,52%	98,15%	2	8.891	95,38%	8	68
R2-784	SUMINISTRADOR IBERICO DE ENERGIA	8.532	6.407	75,18%	99,91%	2.115	24,82%	99,95%	1	6.632	96,96%	5	1
R2-620	SWAP ENERGIA	4.090	3.733	91,28%	98,98%	357	8,62%	98,95%	10	3.563	98,51%	25	4
R2-388	SYDER COMERCIALIZADORA VERDE	1.747	1.747	100,00%	99,99%	0	0,00%	99,99%	0	1.747	100,00%	0	0
R2-852	TELECOR	3.725	3.545	95,30%	99,04%	179	4,70%	97,71%	4	3.469	97,88%	10	1
R2-473	THE YELLOW ENERGY	3.672	3.302	90,76%	98,73%	336	9,24%	99,40%	26	3.122	97,73%	5	0
R2-687	TOTALENERGIES CLIENTES	15.659	14.841	94,86%	99,99%	818	5,23%	99,99%	1	14.833	100,00%	0	0
R2-687	TOTALENERGIES ELECTRICIDAD Y GAS ESPAÑA	25.061	23.677	94,49%	99,77%	1.380	5,51%	97,32%	49	20.399	97,10%	49	15
R2-004	TOTALENERGIES MERCADO ESPAÑA	286.758	255.111	88,97%	99,36%	31.477	11,13%	97,90%	82	253.804	94,07%	635	313
R2-694	TRACTAMIENTE Y SELECCION DE RESIDUOS	2.228	2.243	100,67%	99,87%	97	4,35%	96,55%	1	2.249	99,96%	0	0
R2-511	UNIELECTRICA ENERGIA	5.883											

MERCADO DE GAS													
Cod Dis	Distribuidor	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
G001	GRUPO NATURGY (NEDGIA)	1.086.473	965.026	88,47%	99,93%	125.713	11,53%	99,16%	211	949.777	99,77%	1.791	0
O207	DC GAS EXTREMADURA	17.601	15.938	90,51%	100,00%	1.671	9,49%	100,00%	0	15.913	0,01%	3	8
O243	DOMUS MIL NATURAL	332	251	81,23%	86,85%	58	18,77%	74,14%	7	195	93,33%	23	0
O225	GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA	18.746	17.033	90,81%	100,00%	1.723	9,19%	99,83%	0	17.031	99,88%	23	0
O234	MADRILEÑA RED DE GAS	240.366	209.452	87,00%	99,97%	31.309	13,00%	99,85%	1	208.821	99,74%	0	0
O242	NED ESPAÑA DISTRIBUCIÓN GAS	98.825	90.288	91,32%	99,99%	8.578	8,68%	99,92%	6	90.263	99,97%	76	0
O229	NORTEGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN	137.215	121.608	88,62%	99,99%	15.621	11,38%	99,92%	7	121.127	99,98%	91	0
O238	REDEXIS GAS	127.680	112.871	88,36%	100,00%	14.863	11,64%	99,89%	4	112.591	99,79%	185	0
O216	TOLOSA GASA	844	749	88,74%	100,00%	95	11,26%	100,00%	0	746	100,00%	0	0
TOTAL	TOTAL	1.728.082	1.533.216	88,48%	99,95%	199.631	11,52%	99,42%	236	1.516.464	98,75%	2.192	8
309													
Cod Com	Comercializador	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
0649	AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE	6.919	6.354	91,89%	100,00%	561	8,11%	99,82%	6	6.444	99,07%	2	0
0737	ALQUILER SEGURO ENERGÍA	3.300	2.876	87,13%	99,90%	425	12,87%	99,29%	0	2.857	99,86%	0	0
0588	ALTERNIA OPERADOR INTEGRAL	4.953	3.616	72,98%	99,94%	1.339	27,02%	99,93%	0	3.672	99,40%	9	0
0654	AUDAX RENOVABLES	1.156	1.035	89,22%	99,71%	125	10,78%	99,20%	0	1.124	99,82%	1	0
0049	AXPO IBERIA	1.789	1.335	73,88%	99,33%	472	26,12%	99,79%	0	1.727	98,90%	1	0
0547	BIROU GAS	7.556	6.682	87,62%	99,97%	944	12,38%	100,00%	1	6.548	98,98%	14	0
0539	DOMÉSTICA GAS Y ELECTRICIDAD	1.168	1.047	89,49%	99,81%	123	10,51%	100,00%	0	1.039	99,52%	1	0
0710	ELECTRICIDAD ELEIA	6.845	6.007	87,68%	99,97%	844	12,32%	100,00%	0	6.242	96,78%	12	0
0007	ENDESA ENERGÍA	256.245	237.316	92,42%	99,94%	19.457	7,58%	98,45%	26	237.774	98,78%	1.023	6
0038	ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	7.372	6.702	90,29%	99,63%	721	9,71%	98,61%	0	6.624	99,50%	4	0
0537	ENI PLENITUDE IBERIA	36.456	33.267	91,26%	99,95%	3.186	8,74%	99,53%	12	33.458	97,19%	92	0
0082	FACTOR ENERGÍA	42.102	37.409	88,52%	99,98%	4.852	11,48%	99,71%	1	35.735	99,54%	2	0
0527	FENIE ENERGÍA	3.059	2.528	82,43%	100,00%	539	17,57%	99,44%	0	2.522	98,85%	2	1
0671	GAOLANIA SERVICIOS	13.171	11.917	90,38%	99,09%	1.269	9,62%	99,21%	1	11.242	92,05%	26	0
0001	GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	5.087	4.347	84,44%	99,03%	801	15,56%	99,00%	4	2.917	98,46%	12	0
0606	GEO ALTERNATIVA	10.586	7.521	70,85%	99,95%	3.095	29,15%	99,19%	0	7.406	99,18%	23	0
0089	HOLALUZ - CLUDOM	51.991	32.228	61,98%	99,98%	19.769	38,02%	99,96%	1	32.611	99,31%	75	0
0529	IBERDROLA CLIENTES	126.332	104.579	82,47%	99,95%	22.227	17,53%	99,54%	1	106.351	98,67%	157	0
0573	INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	1.427	1.211	84,86%	100,00%	216	15,14%	99,54%	0	1.117	99,73%	11	0
0653	IRIS ENERGÍA EFICIENTE	3.737	3.282	87,97%	100,00%	449	12,03%	99,78%	8	3.288	98,63%	5	0
0704	MASQLUZ 2020	10.603	9.395	88,58%	99,99%	1.211	11,42%	99,83%	0	9.580	99,39%	7	0
0600	MET ENERGÍA ESPAÑA	520	373	71,73%	100,00%	147	28,27%	100,00%	0	353	98,87%	8	0
0033	NATURGY IBERIA	256.071	212.310	82,00%	99,93%	46.606	18,00%	98,92%	12	210.709	99,36%	37	0
0035	NEXUS ENERGÍA	2.597	2.246	86,22%	99,96%	359	13,78%	99,72%	0	2.217	98,83%	2	0
0076	ON DEMAND FACILITIES	1.544	1.287	83,09%	99,77%	262	16,91%	98,85%	0	1.255	98,17%	4	0
0044	REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	90.001	82.247	91,30%	99,95%	7.842	8,70%	99,78%	4	82.307	98,85%	12	0
0002	TOTALENERGIES CLIENTES	110.360	93.511	84,44%	99,92%	17.231	15,56%	99,66%	23	92.637	99,18%	12	0
0637	TOTALENERGIES ELECTRICIDAD Y GAS ESPAÑA	3.946	3.449	87,43%	99,86%	496	12,57%	99,80%	1	3.146	98,16%	5	0
0609	WATIUM	4.368	3.691	84,50%	100,00%	677	15,50%	100,00%	0	3.977	98,89%	4	0
0605	XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	2.171	2.011	92,59%	100,00%	161	7,41%	99,38%	0	2.006	99,90%	2	0
0060	C.U.R. - BASER COM. REF.	105.451	100.605	95,45%	99,95%	4.798	4,55%	99,75%	88	98.051	99,76%	12	0
0052	C.U.R. - COM. REG. GAS & POWER	180.658	162.859	90,18%	99,98%	17.744	9,82%	99,96%	8	159.363	99,78%	101	0
0054	C.U.R. - CURENERGÍA C.U.R.	254.432	242.747	95,38%	99,99%	11.768	4,62%	99,82%	11	237.262	97,61%	69	1
0059	C.U.R. - ENERGÍA XXI COM. REF.	100.617	94.312	93,73%	99,97%	6.305	6,27%	99,73%	16	91.879	98,20%	381	0
RESTO	RESTO	13.492	10.914	80,70%	99,84%	2.610	19,30%	99,50%	12	11.024	94,32%	64	0
TOTAL	TOTAL	1.728.082	1.533.216	88,48%	99,95%	199.631	11,52%	99,42%	236	1.516.464	98,75%	2.192	8

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ANEXO IV. RESUMEN PROCESO DE ALTAS DE NUEVOS SUMINISTROS. AÑO 2022

MERCADO ELÉCTRICO													
Cod Dis	Distribuidor	Recibidas	Aceptadas	% Accep.	% Accep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
R1-090	ADURIZ DISTRIBUCION	402	256	63,82%	95,70%	116	31,18%	93,97%	1	251	66,14%	3	0
R1-044	AGRI ENERGIA ELECTRICA	377	313	83,02%	53,65%	67	17,63%	13,43%	3	292	68,20%	3	0
R1-055	AGUAS DE BARBASTRO ELECTRICIDAD	230	152	66,30%	42,11%	92	37,70%	28,26%	0	146	99,32%	0	0
R1-060	ALGINET DISTRIBUCION ENERGIA ELECTRICA	108	71	67,62%	46,48%	34	30,38%	17,65%	0	71	14,08%	0	0
R1-103	ALST ELECTRICIA	98	75	85,28%	97,33%	13	13,77%	100,00%	0	80	87,50%	0	0
R1-043	ANSELMO LEON DISTRIBUCION	628	541	85,60%	100,00%	91	14,40%	100,00%	0	532	99,23%	8	0
R1-003	BARRAS ELECTRICAS GALAICO-ASTURIANAS	3.660	2.474	67,60%	99,96%	1.388	37,65%	100,00%	10	2.055	98,68%	22	0
R1-015	BASSOLS ENERGIA	603	428	69,82%	97,20%	138	22,80%	96,76%	4	421	71,26%	6	0
R1-037	CARDENER DISTRIBUCION ELECTRICA	138	109	76,76%	93,58%	33	23,24%	87,88%	0	109	60,59%	0	0
R1-022	CENTRAL ELECTRICA SESTEO Y CIA	374	298	79,68%	99,33%	79	20,95%	96,29%	0	293	97,27%	1	1
R1-044	COMPANIA DE ELECTRICIDAD DEL CONDADO	455	293	64,22%	97,61%	169	36,58%	94,08%	0	219	94,98%	2	2
R1-106	COMPANIA MELLICENSE DE GAS Y ELECTRICIDAD	1.085	4.025	78,00%	100,00%	938	24,80%	100,00%	0	707	100,00%	0	0
R1-106	DIELENDOR	58	8	100,00%	84,48%	0	0,00%	0,00%	0	58	91,38%	0	0
R1-063	DISTRIBUCION ELECTRICA CATALUNYA	164	124	75,61%	85,48%	40	24,39%	27,50%	0	124	99,19%	0	0
R1-033	DISTRIBUCION ELECTRICA CREVILLENT	319	213	63,56%	96,24%	133	38,44%	94,74%	3	204	85,20%	0	0
R1-145	DISTRIBUCION ELECTRICA DE CALLOSA DE SEGURA	202	130	67,66%	100,00%	65	32,34%	100,00%	1	123	100,00%	1	0
R1-099	DISTRIBUCION ELECTRICA DE CASTELLON	279	238	85,34%	98,22%	40	14,30%	100,00%	0	216	98,23%	1	1
R1-151	DISTRIBUCION ELECTRICA ALBARTENSE NTRA. SRA. DE LA LUZ	219	170	77,63%	94,21%	48	22,02%	13,50%	0	166	98,80%	0	0
R1-047	DISTRIBUCION ELECTRICA DE DON BENITO	343	247	70,37%	100,00%	104	29,63%	98,08%	1	234	88,89%	2	2
R1-030	DISTRIBUCION ELECTRICA DE MONESTERIO	101	67	69,42%	99,03%	37	35,58%	85,49%	1	56	98,18%	1	1
R1-294	DISTRIBUCION ELECTRICA DEL PUERTO DE LA CRUZ	413	248	59,60%	98,2	42,33%	96,70%	1	228	96,05%	4	0	
R1-036	DISTRIBUCION ELECTRICA LOS BERMUDEZ	444	290	62,23%	96,97%	176	37,77%	91,44%	0	216	96,53%	2	2
R1-099	DISTRIBUCION REDES DIGITALS	335.274	251.721	87,49%	99,73%	121.262	35,51%	89,38%	724	208.030	95,78%	3010	0
R1-041	ELECTRA ALTO MINO DISTRIBUIDORA DE ENERGIA	247	202	82,45%	0,00%	43	17,55%	0,00%	0	202	100,00%	2	0
R1-038	ELECTRA CALDENSA	513	319	61,99%	100,00%	199	29,43%	100,00%	0	373	100,00%	339	0
R1-174	ELECTRA CONLENSE	249	195	78,00%	99,49%	65	22,00%	92,74%	0	173	89,02%	5	5
R1-204	ELECTRA DE SANTA COMBA	58	47	81,03%	0,00%	11	18,97%	0,00%	0	47	100,00%	0	0
R1-071	ELECTRA DEL SANCIO	147	117	79,59%	0,00%	14	22,00%	0,00%	0	117	100,00%	1	0
R1-009	ELECTRA CONLENSE DISTRIBUCION	389	308	79,17%	100,00%	82	21,03%	100,00%	0	304	100,00%	1	0
R1-106	ELECTRICA DE LA SIERRANA DE RORDIA	137	124	90,51%	100,00%	11	7,96%	100,00%	0	124	68,22%	0	0
R1-076	ELECTRICA DE MOSCOSO	58	46	80,00%	0,00%	11	19,00%	0,00%	0	46	100,00%	0	0
R1-046	ELECTRICA DE TENTUDIA	156	72	51,80%	98,61%	67	48,20%	95,52%	0	59	98,13%	1	1
R1-019	ELECTRICA DEL TERRO	790	679	85,95%	100,00%	114	14,43%	99,14%	2	418	95,41%	0	0
R1-035	ELECTRICA DEL OESTE DISTRIBUCION	407	295	74,49%	100,00%	101	25,51%	91,21%	1	246	86,84%	0	0
R1-046	ELECTRICA SANTA BARBARA Y ALBARRA	148	149	100,00%	100,00%	0	0,00%	0,00%	0	149	99,32%	0	0
R1-038	ELECTRICA SEROSENSE DISTRIBUIDORA	208	200	95,50%	99,2	29	25,65%	13,50%	0	198	100,00%	0	0
R1-049	ELECTRICAS PIATACH DISTRIBUCION	387	280	73,68%	100,00%	109	26,32%	100,00%	2	252	83,23%	0	0
R1-034	ELECTRICIDAD DE PUERTO REAL (EPRESA)	442	311	70,36%	100,00%	131	29,64%	97,82%	0	329	97,28%	3	0
R1-100	ELECTRO DISTRIBUCION DE ALMODOVAR DEL CAMPO	69	43	64,18%	97,67%	24	38,82%	99,83%	0	43	100,00%	1	1
R1-256	EMERSONIA	460	411	89,35%	100,00%	49	10,65%	100,00%	0	411	89,14%	0	0
R1-030	EMPRESA DE ALUMBRADO ELÉCTRICO DE CEUTA DISTRIBUCION	630	487	75,57%	100,00%	149	23,43%	93,96%	2	467	98,29%	1	0
R1-102	EMPRESA DE ELECTRICIDAD SAN JOSE	61	57	100,00%	85,96%	0	0,00%	0,00%	1	59	95,13%	0	0
R1-099	ENERGICA DE ALCOGER	133	109	82,00%	100,00%	24	17,66%	100,00%	0	89	100,00%	0	0
R1-054	ENERGIA DE MIJADAS	183	138	76,67%	95,65%	42	23,33%	95,24%	0	128	97,66%	1	1
R1-098	ENERGIA ELECTRICA DE OLVERA	127	101	80,80%	97,03%	24	20,20%	100,00%	0	77	97,66%	0	0
R1-025	ENERGIAS DE AMAGÓN (EASA)	101	75	75,80%	100,00%	24	20,20%	100,00%	0	76	94,93%	0	0
R1-108	ESTABANEL Y PAHISA ENERGIA	3.328	1.272	89,64%	100,00%	1.477	10,36%	98,64%	0	1.191	100,00%	5	0
R1-078	FUICROS RIVAL	113	103	91,15%	0,00%	10	8,85%	0,00%	0	103	100,00%	0	0
R1-223	HEREDEROS DE EMILIO GAMERO	149	101	63,92%	99,10%	87	36,08%	89,47%	0	91	91,23%	0	0
R1-008	HIDROCENTRABARRIO DISTRIBUCION ELECTRICA	16.299	10.177	61,94%	99,66%	6.434	38,66%	97,24%	93	9.726	95,36%	61	0
R1-038	HIDROELECTRICA DE LANAGUA	134	127	94,78%	100,00%	9	6,72%	94,23%	0	123	95,15%	0	0
R1-058	HIDROELECTRICA DE SILEDA	70	57	81,43%	0,00%	13	18,57%	0,00%	0	57	100,00%	0	0
R1-133	HIDROELECTRICA EL GAMBER	148	108	73,00%	100,00%	38	29,00%	100,00%	2	102	99,30%	0	0
R1-115	HIDROELECTRICA VEGA	209	177	81,94%	100,00%	29	18,06%	92,31%	2	175	94,86%	2	2
R1-104	HIDROELECTRICA VIRGEN DE CHILLA	95	75	78,53%	96,77%	23	24,74%	96,70%	0	76	98,86%	0	0
R1-059	HIJOS DE FRANCISCO ESCASO	101	80	80,00%	100,00%	20	20,00%	100,00%	0	77	90,18%	0	0
R1-104	HIJOS DE JACINTO GUILLEN DISTRIBUIDORA ELECTRICA	233	168	73,04%	97,62%	62	26,96%	96,77%	0	163	95,09%	0	0
R1-005	IRE REDES ELECTRICAS INTELEGETES	263.100	192.721	73,25%	99,66%	71.666	27,24%	99,66%	364	188.666	100,00%	168	0
R1-025	INPECUARIAS POZOBLANCO	276	187	67,75%	98,40%	89	32,25%	85,39%	1	181	70,17%	2	2
R1-146	JOSE FERRE SEGURIA E HIJOS	186	147	79,09%	100,00%	37	20,13%	97,30%	0	142	100,00%	4	4
R1-038	LA PROMEDIA DISTRIBUCION ELECTRICA	147	147	100,00%	100,00%	0	0,00%	0,00%	0	147	99,33%	0	0
R1-017	MAESTRAZGO DISTRIBUCION ELECTRICA	363	298	82,32%	54,36%	64	17,68%	18,75%	2	296	89,53%	0	0
R1-006	MEDINA GARNER DISTRIBUCION	104	100	100,00%	100,00%	0	0,00%	0,00%	0	100	100,00%	0	0
R1-020	PEUSA DISTRIBUCION	541	261	76,76%	99,24%	29	23,24%	93,67%	3	241	65,15%	4	0
R1-057	ROMERO CANALU	325	220	64,90%	100,00%	119	35,10%	97,48%	0	199	97,49%	2	2
R1-127	RUIZ DE LA TORRE	144	114	79,17%	100,00%	22	18,80%	100,00%	1	94	97,87%	1	1
R1-143	SERVILLANO GARCIA	47	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	0	0	0,00%	0	0
R1-100	SOCIEDAD ELECTRICA DE RIBERA DEL FRESDO	1	1	100,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	0	1	82,13%	0	0
R1-040	SOCIEDAD ELECTRICISTAS DE TUI DISTRIBUIDORAS	179	152	84,92%	0,00%	27	15,08%	0,00%	0	152	95,39%	0	0
R1-021	SUMINISTRADORA ELECTRICA DE CÁDIZ	1.856	1.394	74,99%	87,30%	465	25,01%	15,15%	10	1.301	98,27%	4	0
R1-067	SUMINISTRO DE LUZ Y FUERZA	178	135	75,84%	100,00%	40	22,47%	99,00%	0	98	100,00%	1	1
R1-278	TOLARCI	88	63	68,48%	100,00%	29	31,52%	100,00%	0	59	62,71%	0	0
R1-002	UFD DISTRIBUCION ELECTRICA	97.798	64.216	62,33%	99,65%	38.887	37,67%	99,52%	105	59.059	94,65%	240	0
R1-042	UNION DE DISTRIBUIDORES DE ELECTRICIDAD (UDESA)	44	41	93,18%	0,00%	3	1,75%	0,00%	0	63	100,00%	0	0
R1-056	VALL DE SOLLER ENERGIA	187	139	69,35%	98,45%	57	30,65%	98,25%	1	127	100,00%	1	0
R1-006	VIESSGO DISTRIBUCION ELECTRICA	9.809	6.474	66,01%	99,97%	3.816	37,71%	100,00%	22	5.833	98,63%	86	0
RESTO	RESTO	6.127	4.560	74,44%	98,14%	1.377	28,19%	78,00%	30	4.133	94,65%	57	25
TOTAL	TOTAL	751.397	547.742	68,66%	99,34%	249.962	31,34%	98,63%	1.405	492.589	89,96%	5440	74

Cod Com	Comercializador	Recibidas	Aceptadas	% Accep.	% Accep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
R2-252	ACCIONA GREEN ENERGY DEVELOPMENTS	147	73	47,40%	100,00%	81	52,60%	97,54%	1	88	84,48%	1	0
R2-275	ANDORRELUZ SERVICIOS ONLINE	148	100	65,66%	100,00%	57	34,34%	100,00%	0	100	74,33%	1	0
R2-415	ALCANZA ENERGIA	913	654	69,47%	100,00%	327	34,94%	98,74%	0	564	86,70%	0	0
R2-865	ALQUILER SEGURO ENERGIA	186	104	49,52%	100,00%	106	50,48%	94,34%	0	80	86,75%	0	0
R2-058	ALTERNIA OPERADOR INTEGRAL	750	606	79,80%	100,00%	137	18,27%	98,21%	0	509	99,30%	0	0
R2-888	ALUZ ENERGIA ELECTRICA	138	78	53,79%	100,00%	67	46,21%	97,04%	0	71	63,38%	0	0
R2-833	ANILLAGO ENERGIA	1	1	100,00%	100,00%	0	0,00%	0,00%	0	1	100,00%	0	0
R2-808	ATENCO ENERGIA	247	134	49,54%	100,00%	138	50,49%	99,27%	0	98	87,20%	0	0
R2-387	AUDAX RENOVABLES	966	741	73,66%	99,17%	293	28,34%	89,42%	1	663	98,82%	7	0
R2-000	BAJO TUBERIA	903	903	100,00%	100,00%	0	0,00%	0,00%	0	903	100,00%	0	0
R2-794	BIROU GAS	433	250	54,00%	99,60%	213	46,00%	97,65%	1	217	86,18%	1	0
R2-796	BON PRELU	623	331	48,04%	100,00%	358	51,96%	94,13%	3	267	92,88%	2	0
R2-019	CIDE HC ENERGIA	8.324	6.723	80,90%	100,00%	1.171	14,00%	94,74%	1	6.288	92,13%	26	21
R2-825	COMERCIALIZADORA ADI ESPAÑA	232	118	55,14%	95,76%	96	44,86%	94,79%					

MERCADO ELÉCTRICO													
Cod Com	Comercializador	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
R2-543	ENERWIA GALEGA MAIS	80	55	68,88%	65,48%	29	34,52%	100,00%	0	53	52,83%	0	0
R2-506	ENI PLENITUDE IBERIA	8.169	5.003	57,95%	99,62%	3.631	42,05%	95,68%	21	4.485	80,65%	29	2
R2-597	ENSTROGA	194	83	45,86%	100,00%	98	54,14%	98,98%	0	76	94,74%	18	27
R2-288	ESCANADINAVA DE ELECTRICIDAD	316	207	61,42%	100,00%	120	38,58%	93,08%	1	184	90,22%	1	0
R2-013	ESTABANELL IMPULSA	1.225	1.148	86,19%	100,00%	184	13,81%	87,50%	0	1.070	99,25%	6	0
R2-242	FACTOR ENERGÍA ESPAÑA	457	360	75,95%	98,33%	114	24,05%	98,47%	2	329	78,12%	0	0
R2-109	FACTOR ENERGÍA	1.025	809	70,72%	99,13%	335	29,28%	86,87%	1	694	93,66%	0	0
R2-403	FEMIE ENERGÍA	25.798	21.894	78,15%	99,67%	6.121	21,85%	88,68%	40	19.726	87,50%	54	1
R2-583	FOX ENERGÍA	358	243	66,76%	100,00%	121	33,24%	99,17%	0	237	94,09%	3	0
R2-567	GAOLANIA SERVICIOS	4.474	2.557	53,09%	99,65%	2.259	46,91%	96,59%	9	2.172	90,47%	8	1
R2-140	GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	1.914	1.132	56,49%	99,38%	872	43,51%	95,53%	9	1.026	77,88%	2	0
R2-060	GASELEC DIVERSIFICACIÓN	991	957	78,90%	100,00%	256	21,10%	100,00%	0	692	100,00%	14	0
R2-811	GASILUZ ECO ENERGÍA	92	29	29,59%	100,00%	69	70,41%	98,55%	0	21	76,19%	1	0
R2-603	GEO ALTERNATIVA	5.864	3.760	59,01%	99,89%	2.612	40,99%	94,83%	4	3.258	85,42%	19	0
R2-265	GEOATLANTER	328	100	29,76%	99,00%	236	70,24%	96,61%	3	87	81,61%	0	0
R2-269	GESTERNOVA	4.004	2.878	68,93%	99,86%	1.297	31,07%	97,61%	2	2.717	50,31%	7	0
R2-536	GLOBAL BIOSFERA PROTEC	122	78	63,41%	100,00%	45	36,59%	100,00%	0	75	89,33%	1	0
R2-460	GOIENER	534	447	82,47%	100,00%	95	17,53%	97,89%	0	446	100,00%	3	0
R2-795	HANWHA ENERGY RETAIL SPAIN	522	213	39,59%	100,00%	325	60,41%	99,08%	1	194	90,72%	0	0
R2-880	HELIOS ENERGÍA INTELIGENTE	24	10	38,46%	100,00%	16	61,54%	100,00%	1	7	100,00%	0	0
R2-408	HOLALUZ - CLIDOM	24.204	14.320	54,49%	99,78%	11.962	45,51%	93,56%	97	12.048	88,21%	80	1
R2-515	IBERDROLA CLIENTES	269.714	192.766	69,34%	99,80%	85.222	30,66%	97,49%	347	182.660	94,79%	2037	6
R2-726	IBERDROLA SERVICIOS ENERGÉTICOS	1.107	591	50,56%	99,66%	578	49,44%	97,75%	2	510	80,78%	5	0
R2-459	INER ENERGÍA CASTILLA LA MANCHA	244	136	53,97%	99,26%	116	46,03%	100,00%	0	124	86,29%	3	0
R2-770	INGEBAU SOLUCIONES DE MEDIDA	5	1	20,00%	100,00%	4	80,00%	100,00%	0	1	100,00%	0	0
R2-469	INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	979	611	58,52%	99,84%	433	41,48%	96,07%	4	531	80,23%	3	0
R2-744	IRIS ENERGÍA EFICIENTE	313	188	56,80%	99,47%	143	43,20%	97,90%	2	164	93,29%	1	0
R2-863	LIDERA COMERCIALIZADORA ENERGÍA	98	59	54,13%	100,00%	50	45,87%	94,00%	1	43	97,67%	2	0
R2-555	LOOP ELECTRICIDAD Y GAS	165	64	38,10%	100,00%	104	61,90%	99,04%	1	59	71,19%	0	0
R2-755	LUZIA ENERGÍA	209	140	57,85%	100,00%	102	42,15%	86,27%	0	109	88,99%	0	0
R2-823	MASLUZ 2020	18	14	77,78%	100,00%	4	22,22%	100,00%	0	14	85,71%	0	0
R2-529	MULTIENERGÍA VERDE	9	3	30,00%	100,00%	7	70,00%	100,00%	0	2	100,00%	0	0
R2-608	NABALIA ENERGÍA 2000	855	590	57,39%	99,83%	438	42,61%	97,49%	0	261	52,49%	4	0
R2-911	NATURGY CLIENTES	51	20	35,71%	100,00%	36	64,29%	97,22%	0	15	80,00%	0	0
R2-142	NATURGY IBERIA	36.438	21.495	56,39%	99,52%	16.625	43,61%	98,58%	57	19.830	46,85%	70	0
R2-161	NEXUS ENERGÍA	970	655	61,97%	98,93%	402	38,03%	97,01%	10	610	91,64%	3	0
R2-474	NINOBE SERVICIOS ENERGÉTICOS	858	426	47,44%	99,53%	472	52,56%	96,61%	0	383	86,68%	1	0
R2-760	OCTOPUS ENERGY ESPAÑA	475	287	57,17%	99,65%	215	42,83%	95,35%	3	248	85,48%	5	0
R2-402	ON DEMAND FACILITIES	439	300	63,56%	99,33%	172	36,44%	97,67%	0	264	65,53%	1	0
R2-565	PEPEENERGY	690	463	63,17%	99,78%	270	36,83%	97,41%	1	424	86,56%	2	0
R2-497	PETRONIEVES ENERGÍA 1	182	72	36,18%	100,00%	127	63,82%	96,85%	0	53	96,23%	0	0
R2-563	PULSAR SERVICIOS ENERGÉTICOS	163	93	57,66%	100,00%	68	42,24%	100,00%	0	88	100,00%	4	0
R2-856	RECICLAJES ECOLÓGICOS NAGINI	319	69	22,04%	100,00%	244	77,96%	99,18%	1	65	89,23%	8	0
R2-243	REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	17.017	11.167	62,18%	99,50%	6.792	37,82%	96,50%	32	10.085	84,94%	56	0
R2-397	RESPIRA ENERGÍA	295	191	58,05%	100,00%	138	41,95%	97,10%	0	153	94,12%	1	0
R2-546	SERVIGAS S. XXI	95	50	54,95%	100,00%	41	45,05%	100,00%	1	47	97,87%	5	0
R2-745	SMART ELECTRIC ENGINEERING P2P	37	8	21,05%	100,00%	30	78,95%	100,00%	1	4	75,00%	0	0
R2-415	SOM ENERGÍA	1.099	822	68,16%	99,15%	384	31,84%	87,76%	1	709	92,52%	9	0
R2-784	SUMINISTRADOR IBERICO DE ENERGÍA	28	10	32,26%	100,00%	21	67,74%	100,00%	0	11	72,73%	0	0
R2-620	SWAP ENERGÍA	322	222	64,35%	100,00%	123	35,65%	90,24%	1	190	93,68%	5	0
R2-388	SYDER COMERCIALIZADORA VERDE	1.546	953	60,39%	99,16%	625	39,61%	94,24%	0	892	33,74%	33	0
R2-852	TELECOR	20	6	30,00%	100,00%	14	70,00%	100,00%	0	6	100,00%	0	0
R2-473	THE YELLOW ENERGY	1.486	686	44,43%	98,98%	858	55,77%	97,32%	2	484	48,55%	4	0
R2-182	TOTALENERGIES CLIENTES	867	713	80,93%	100,00%	168	19,07%	100,00%	1	705	100,00%	2	0
R2-687	TOTALENERGIES ELECTRICIDAD Y GAS ESPAÑA	882	514	53,26%	99,61%	451	46,74%	89,58%	3	420	81,27%	10	0
R2-004	TOTALENERGIES MERCADO ESPAÑA	14.066	11.472	74,65%	99,49%	3.895	25,35%	94,63%	46	10.664	88,23%	55	0
R2-694	TRACTAMENT I SELECCIÓ DE RESIDUS	735	588	75,19%	99,49%	194	24,81%	89,18%	3	526	86,69%	6	0
R2-443	UNIELECTRICA ENERGÍA	2.077	1.522	64,38%	99,87%	842	35,62%	89,55%	3	1.240	90,56%	13	0
R2-845	URANOSCOPD&E II ENERGÍA	48	28	60,87%	100,00%	18	39,13%	100,00%	0	28	96,43%	3	0
R2-747	VISALIA ENERGÍA	26	10	33,33%	100,00%	20	66,67%	100,00%	0	8	100,00%	2	0
R2-449	WATIUM	1.059	746	58,88%	99,60%	521	41,12%	89,06%	0	527	91,08%	4	0
R2-248	WIND TO MARKET	235	127	51,21%	100,00%	121	48,79%	92,56%	0	114	90,35%	1	0
R2-456	XENERA COMPAÑIA ELECTRICA	926	788	81,32%	97,28%	181	18,68%	95,03%	0	746	57,64%	2	0
R2-284	COR - BASER COM. REF.	2.663	2.031	72,95%	99,70%	753	27,05%	96,41%	10	1.872	96,42%	8	0
R2-540	COR - COM. REF. ENERGÉTICO	278	199	71,33%	89,95%	80	28,67%	95,00%	4	186	91,94%	2	2
R2-356	COR - COM. REG., GAS & POWER	8.715	7.076	76,23%	99,63%	2.206	23,77%	97,91%	2	6.604	46,59%	21	0
R2-329	COR - CURENERGÍA C.U.R.	15.212	12.357	79,82%	99,84%	3.124	20,18%	98,82%	20	11.976	95,60%	91	0
R2-292	COR - ENERGÍA XXI COM. REF.	17.854	14.602	76,12%	99,07%	4.582	23,88%	88,41%	14	12.037	93,69%	122	1
R2-290	COR - RÉGISTI COM. REF.	544	350	61,84%	99,71%	216	38,16%	100,00%	1	319	94,67%	7	0
RESTO	RESTO	16.017	10.821	64,88%	88,49%	5.858	35,12%	94,04%	29	9.729	88,16%	117	1
TOTAL	TOTAL	751.397	547.742	68,66%	99,34%	249.962	31,34%	93,63%	1.405	492.589	89,96%	5440	74

MERCADO DE GAS													
Cod Dis	Distribuidor	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
G001	GRUPO NATURGY (NEDGIA)	122.905	93.409	65,13%	99,56%	50.020	34,87%	62,12%	204	75.091	28,12%	1080	0
0207	DC GAS EXTREMADURA	2.513	2.086	83,01%	100,00%	427	16,99%	100,00%	0	1.916	0,05%	8	0
0243	DOMUS MIL NATURAL	393	249	93,96%	99,20%	16	6,04%	87,50%	0	266	96,99%	0	0
0225	GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA	5.011	3.973	74,50%	99,97%	1.360	25,50%	79,34%	0	3.711	97,12%	14	0
0234	MADRILEÑA RED DE GAS	36.878	20.303	51,99%	99,93%	18.752	48,01%	99,94%	2	18.017	0,36%	0	0
0242	NED ESPAÑA DISTRIBUCIÓN GAS	9.912	8.392	68,71%	99,99%	3.822	31,29%	42,86%	2	6.165	93,97%	8	0
0229	NORTEGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN	12.589	10.563	76,42%	99,99%	3.260	23,58%	69,05%	7	9.380	99,62%	9	0
0238	REDEXIS GAS	27.107	21.071	71,75%	99,99%	8.296	28,25%	76,04%	1	19.095	93,83%	87	0
0216	TOLOSA GASA	244	122	47,29%	100,00%	136	52,71%	90,44%	0	107	100,00%	0	0
TOTAL	TOTAL	217.552	160.168	65,04%	99,73%	86.089	34,96%	71,61%	216	133.748	43,51%	1206	0

Cod Com	Comercializador	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
0649	AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE	26	16	57,14%	93,75%	12	42,86%	91,67%	0	13	61,54%	0	0
0737	ALQUILER SEGURO ENERGÍA	52	23	41,07%	100,00%	33	58,93%	90,91%	0	19	26,32%	0	0
0588	ALTRNA OPERADOR INTEGRAL	549	360	56,34%	100,00%	279	43,66%	73,12%	0	294	40,14%	3	0
0654	AUDAX RENOVABLES	185	125	60,98%	99,20%	80	39,02%	77,50%	0	105	43,81%	4	0
0049	AXPO IBERIA	200	113	50,67%	98,23%	110	49,33%	80,91%	0	87	20,69%	2	0
0547	BIRQU GAS	102	55	49,11%	100,00%	57	50,89%	84,21%	0	43	53,49%	0	0
0539	DOMÉSTICA GAS Y ELECTRICIDAD	157	125	69,83%	100,00%	54	30,17%	64,81%	0	98	79,59%	0	0
0710	ELECTRICIDAD ELEIA	449	274	54,91%	99,64%	225	45,09%	80,89%	1	209	26,32%	4	0
0007	ÉNDESA ENERGÍA	50.643	41.910	68,96%	99,81%	18.865	31,04%	55,64%	20	32.390	39,21%	337	0
0038	ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	114	82	62,12%	100,00%	50	37,88%	70,00%	0	64	34,38%	1	0
0537	ENI PLENITUDE IBERIA	2.493	2.036	71,89%	99,12%	796	28,11%	59,67%	7	1.675	48,06%	28	0
0082	FACTOR ENERGÍA	679	475	63,16%	99,79%	277	36,84%	76,53%	1	422	52,61%	8	0
0527	FENIE ENERGÍA	2.651	2.309	78,09%	99,96%	648	21,91%	57,25%	1	2.093	52,08%	36	0
0671	GAOLANIA SERVICIOS	928	590	56,89%	99,66%	447	43,11%	78,08%	4	444	29,28%	1	0
0001	GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	505	402	69,07%	99,75%	180	30,93%	57,22%	1	320	29,38%	8	0
0606	GEO ALTERNATIVA	1.495	1.083	60,88%	99,72%	696	39,12%	73,42%	0	798	28,57%	4	0
0089	HOLALUZ - CLIDOM	4.702	3.450	57,17%	99,97%	2.585	42,83%	55,63%	0	2.460	31,18%	56	0
0529	IBERDROLA CLIENTES	44.036	23.458	47,67%	99,95%	25.750	52,33%	84,20%	10	20.002	44,53%	76	0
0573	INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	358	293	74,55%	99,32%	100	25,45%	72,00%	1	277	87,73%	1	0
0653	IRIS ENERGÍA EFICIENTE	54	37	61,67%	97,30%	23	38,33%	73,91%	0	32	50,00%	1	0
0704	MASCLUZ 2020	14	8	57,14%	100,00%	6	42,86%	100,00%	0	8	25,00%	0	0
0600	MET ENERGÍA ESPAÑA	11.166	9.826	83,14%	100,00%	1.992	16,86%	71,39%	4	9.378	94,11%	35	0
0033	NATURGY IBERIA	28.252	24.451	77,99%	99,41%	6.902	22,01%	58,13%	35	22.386	16,20%	298	0
0035	NEXUS ENERGÍA	603	366	75,00%	99,18%	122	25,00%	89,34%	0	366	77,05%	2	0
0076	ON DEMAND FACILITIES	189	128	63,68%	100,00%	73	36,32%	87,67%	0	110	30,00%	5	0
0044	REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	6.489	4.868	64,12%	99,71%	2.724	35,88%	67,29%	4	3.865	47,50%	28	0
0002	TOTALENERGIES CLIENTES	17.334	14.837	75,63%	99,94%	4.781	24,37%	57,83%	17	12.493	67,92%	53	0
0637	TOTALENERGIES ELECTRICIDAD Y GAS ESPAÑA	267	172	58,70%	99,42%	121	41,30%	80,99%	0	142	58,45%	0	0
0609	WATIUM	9	5	31,25%	100,00%	11	68,75%	36,36%	0	4	50,00%	0	0
0605	XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	106	77	64,71%	98,70%	42	35,29%	69,05%	0	70	24,29%	0	0
0060	C.U.R. - BASER COM. REF.	2.769	2.352	77,22%	99,83%	694	22,78%	62,97%	8	1.871	79,16%	6	0
0052	C.U.R. - COM. REG., GAS & POWER	10.289	8.834	75,55%	99,31%	2.859	24,45%	52,75%	28	7.346	25,16%	101	0
0054	C.U.R. - CURENERGÍA C.U.R.	23.569	13.123	52,79%	99,54%	11.734	47,21%	90,49%	62	10.626	43,39%	76	0
0059	C.U.R. - ENERGÍA XXI COM. REF.	3.811	2.490	59,96%	99,76%	1.663	40,04%	84,49%	3	1.979	49,01%	15	0
RESTO	RESTO	2.307	1.415	56,31%	99,79%	1.098	43,69%	83,61%	9	1.259	41,54%	17	0
TOTAL	TOTAL	217.552	160.168	65,04%	99,73%	86.089	34,96%	71,61%	216	133.748	43,51%	1206	0

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ANEXO V. COMERCIALIZADORES DEL MERCADO REGULADO (COR/CUR) CON MAYORES CUOTAS EN CADA COMUNIDAD AUTÓNOMA A 31 DE DICIEMBRE DE 2022

COMUNIDAD AUTÓNOMA	ELECTRICIDAD				COMUNIDAD AUTÓNOMA	GAS			
	PUNTOS DE SUMINISTRO	%EN COR	COR CON MAYOR CUOTA DE MERCADO (LIBRE+REGULADO)	CUOTA		PUNTOS DE SUMINISTRO	%EN CUR	CUR CON MAYOR CUOTA DE MERCADO (LIBRE+REGULADO)	CUOTA
ANDALUCÍA	5.190.663	31,7%	ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	30,5%	ANDALUCÍA	474.336	21,5%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	16,9%
ARAGÓN	942.449	29,8%	ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	29,0%	ARAGÓN	249.656	19,7%	ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	15,5%
ASTURIAS	734.102	27,1%	BASER COM. REF., S.A.	23,1%	ASTURIAS	226.509	20,0%	BASER COM. REF., S.A.	17,5%
BALEARES	735.212	21,1%	ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	20,8%	BALEARES	117.244	21,1%	ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	20,2%
CANARIAS	1.231.158	31,2%	ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	30,9%	CANARIAS	-	-	-	-
CANTABRIA	440.747	28,1%	RÉGSITI COM. REF., S.L.U.	24,6%	CANTABRIA	185.820	19,1%	BASER COM. REF., S.A.	14,6%
CASTILLA Y LEÓN	2.071.525	28,2%	CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	18,3%	CASTILLA Y LEÓN	514.150	28,1%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	17,3%
CASTILLA-LA MANCHA	1.469.827	33,8%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	18,6%	CASTILLA-LA MANCHA	290.100	26,0%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	18,1%
CATALUÑA	4.543.489	26,7%	ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	25,9%	CATALUÑA	2.183.628	27,9%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	25,4%
CEUTA Y MELILLA*	64.082	4,6%	ENERGÍA CEUTA XXI COM. REF., S.A.U.	3,8%	CEUTA Y MELILLA*	-	-	-	-
COMUNIDAD VALENCIANA	3.651.305	24,7%	CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	24,2%	COMUNIDAD VALENCIANA	640.458	23,2%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	19,4%
EXTREMADURA	770.794	28,1%	CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	13,2%	EXTREMADURA	93.635	32,1%	ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	18,9%
GALICIA	1.869.075	45,0%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	42,4%	GALICIA	294.112	27,4%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	25,0%
LA RIOJA	252.928	25,4%	CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	24,3%	LA RIOJA	91.241	29,8%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	19,8%
MADRID	3.458.712	27,4%	CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	14,0%	MADRID	1.803.683	30,9%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	15,6%
MURCIA	916.644	21,1%	CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	20,7%	MURCIA	102.355	14,3%	BASER COM. REF., S.A.	8,6%
NAVARRA	400.469	24,9%	CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	23,7%	NAVARRA	153.396	30,0%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	19,8%
PAÍS VASCO	1.332.695	24,3%	CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	23,3%	PAÍS VASCO	567.885	20,1%	BASER COM. REF., S.A.	11,9%
TOTAL	30.075.876	28,8%			TOTAL	7.988.208	26,4%		

* Ceuta y Melilla son Ciudades Autónomas

Nota: En el año 2021, el % en COR era del 33,7% en el sector eléctrico y el % en CUR era del 26,4% en el sector gasista.