



# **INFORME DE SUPERVISIÓN DE LOS MERCADOS MINORISTAS DE GAS Y ELECTRICIDAD**

**Año 2022 y avance 2023**

**IS/DE/027/23**

Fecha: 25 de abril de 2024

[www.cnmc.es](http://www.cnmc.es)

# **INFORME DE SUPERVISIÓN DE LOS MERCADOS MINORISTAS DE GAS Y ELECTRICIDAD**

**Año 2022**

**IS/DE/027/23**

## **SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA**

### **Presidenta**

D.<sup>a</sup> Pilar Sánchez Núñez

### **Consejeros**

D. Josep Maria Salas Prat

D. Carlos Aguilar Paredes

### **Secretario**

D. Miguel Bordiu García-Ovies

En Madrid, a 25 de abril de 2024

## ÍNDICE

<b>1. Objeto del informe .....</b>	<b>5</b>
<b>2. Resumen del año 2022 y avance de 2023 .....</b>	<b>5</b>
2.1. Incremento extraordinario de los precios de la energía. Contexto europeo. .....	5
2.2. Medidas adoptadas en España para la protección de los consumidores y mitigar el impacto de la escalada de precios de gas y electricidad.....	6
2.3. Impacto de la escalada de precios en los mercados minoristas de gas y electricidad en 2022 .....	8
2.4. Avance del año 2023 .....	11
2.5. Experiencia adquirida sobre el impacto de la crisis .....	12
<b>3. Indicadores de mercado .....</b>	<b>14</b>
<b>4. Evolución de los mercados minoristas de electricidad y gas natural. 17</b>	
4.1. Evolución de la demanda de electricidad y de gas natural .....	17
4.2. Evolución de la comercialización de electricidad y de gas natural .....	19
4.3. El grado de fidelización en el sector de la electricidad y del gas natural	25
4.4. Evolución de los precios minoristas de electricidad y de gas natural en el mercado libre.....	26
4.5. Implicación del consumidor en el mercado minorista.....	44
4.6. Medidas de protección al consumidor de energía .....	55
<b>5. Actuaciones de la CNMC en materia de protección al consumidor ....</b>	<b>64</b>
<b>6. La reforma del mercado europeo de la electricidad y los paquetes europeos de eficiencia energética, descarbonización y de promoción de la electricidad y los gases renovables .....</b>	<b>75</b>
<b>7. Propuestas normativas .....</b>	<b>78</b>
7.1. Necesidad de actualización de la normativa de suministro de gas y electricidad al modelo de suministro liberalizado .....	79
7.2. Transposición de la Directiva (UE) 2019/944 de 5 de junio de 2019 sobre normas comunes para el mercado interior de la electricidad a la normativa española.....	82
7.3. Transposición de la Directiva (UE) 2023/1791 de 13 de septiembre de 2023 sobre eficiencia energética y propuestas en relación con el FNEE.....	84
7.4. Propuestas sobre la contratación del suministro .....	86
<b>ANEXO I. Datos estadísticos del mercado minorista de electricidad .....</b>	<b>93</b>
<b>ANEXO II. Datos estadísticos del mercado minorista de gas.....</b>	<b>104</b>
Evolución de la demanda de gas.....	104
Evolución de la comercialización de gas.....	111
La distribución de gas.....	122
<b>ANEXO III. Evolución de los precios de electricidad y gas .....</b>	<b>124</b>
Precio medio del suministro eléctrico.....	124

<b>Estimación del margen de comercialización de electricidad en el mercado libre .....</b>	<b>126</b>
<b>Precios del suministro de gas .....</b>	<b>127</b>
<b>ANEXO IV. Implicación del consumidor en el mercado minorista. Datos estadísticos .....</b>	<b>133</b>
<b>Cambio de comercializador .....</b>	<b>133</b>
<b>Reclamaciones de los consumidores a las comercializadoras y distribuidoras .....</b>	<b>137</b>
<b>Autoconsumo de electricidad.....</b>	<b>145</b>
<b>Contratación de ofertas verdes de electricidad.....</b>	<b>146</b>
<b>Puntos de recarga para los vehículos eléctricos .....</b>	<b>147</b>
<b>ANEXO V. Protección al consumidor de energía.....</b>	<b>148</b>
<b>Suministro de referencia y de último recurso .....</b>	<b>148</b>
<b>Bono social eléctrico.....</b>	<b>150</b>
<b>Resolución alternativa de litigios .....</b>	<b>151</b>
<b>ANEXO VI. Procedimientos sancionadores .....</b>	<b>152</b>
<b>ANEXO VII. Cifras sobre el avance 2023 .....</b>	<b>154</b>

## 1. Objeto del informe

Este informe responde a la función de la CNMC prevista en el artículo 7.11 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de supervisar el mercado minorista de electricidad y gas natural y publicar recomendaciones, al menos anualmente, para la adecuación de los precios de los suministros a las obligaciones de servicio público y a la protección de los consumidores.

El objetivo de este informe es analizar la situación global del mercado minorista de gas y electricidad en España durante 2022. Adicionalmente, se introduce un avance sobre el contexto en 2023.

Este informe utiliza las métricas definidas por CEER para la evaluación del funcionamiento del mercado<sup>1</sup>. En particular, se valora la evolución de la demanda y el nivel de competencia en el mercado, a través de indicadores como la estructura de mercado, el número de nuevos entrantes o el grado de fidelización del consumidor. Asimismo, se analiza la evolución de los precios de los suministros energéticos, dedicando un especial interés las medidas regulatorias introducidas para garantizar la protección del consumidor en el contexto actual de elevados precios. Todo ello, se realiza teniendo en cuenta el marco de innovación y de cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible y descarbonización del sector energético.

Finalmente, en este informe se realizan una serie de propuestas normativas para la mejora de la competencia en el mercado minorista y la protección del consumidor.

## 2. Resumen del año 2022 y avance de 2023

### 2.1. Incremento extraordinario de los precios de la energía. Contexto europeo.

El **año 2022** fue un año marcado en Europa por la **crisis energética y el incremento extraordinario de los precios de la energía**, ocasionado por las reducciones en el suministro de gas procedente de Rusia, tras el inicio de la invasión rusa a Ucrania en febrero de 2022. A lo largo de 2022 se sucedieron el cese del flujo de gas ruso por Polonia, la reducción de los flujos a través de Ucrania y Bielorrusia, y la destrucción del gasoducto Nordstream, que suministraba gas directamente de Rusia a Alemania, a través del mar Báltico. Además, los almacenamientos subterráneos de gas en Europa terminaron el invierno de 2021-22 en niveles históricamente bajos.

La reducción de los aprovisionamientos de gas de Rusia provocó un incremento en el precio del gas en los mercados europeos sin precedentes hasta entonces, en particular en los países más expuestos al suministro de gas de Rusia. En el mercado europeo de referencia (TTF) los precios de gas superaron los 180 €/MWh durante varias semanas entre julio y septiembre de 2022, alcanzando un pico máximo de 320 €/MWh, el 26 de agosto.

Los altos precios del aprovisionamiento de gas se trasladaron al precio mayorista de electricidad, que también marcó niveles máximos en toda Europa, impactando en el precio de los contratos de los consumidores de gas y electricidad. En este contexto,

---

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

la demanda de gas en Europa disminuyó un 13% en 2022, mientras que la demanda de electricidad disminuyó un 4,6%.

Para hacer frente a esta situación, la Comisión Europea presentó en mayo de 2022 el **plan REPowerEU**<sup>2</sup> que incrementó los objetivos de penetración y el despliegue acelerado de las fuentes de energía renovables, a la vez que planteó objetivos de ahorro y eficiencia de energía y de diversificación del suministro. Además, la Unión Europea aprobó, con carácter de urgencia, varios reglamentos para reducir la dependencia de los combustibles fósiles rusos en el conjunto de la Unión Europea<sup>3</sup>.

Asimismo, la Comisión recomendó a los Estados Miembros la utilización de un conjunto de instrumentos para hacer frente a los elevados precios de la energía, destinados en particular a la protección de los consumidores más vulnerables, incluyendo la posibilidad de introducir precios regulados por debajo de coste para los consumidores domésticos y pymes.

## 2.2. Medidas adoptadas en España para la protección de los consumidores y mitigar el impacto de la escalada de precios de gas y electricidad

Las principales medidas aprobadas en España en 2022 y 2023 para la protección de los consumidores<sup>4</sup> combinaron medidas fiscales (reducción del IVA y de los

<sup>2</sup> [https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/es/ip\\_22\\_3131](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/es/ip_22_3131)

<sup>3</sup> Entre las principales medidas regulatorias adoptadas por la Unión Europea para hacer frente a la crisis energética cabe destacar las siguientes:

- Reglamento (UE) 2022/1032: establece un nivel mínimo de llenado de almacenamientos subterráneos de gas del 80% a 1 de noviembre de 2022 (90% en 2023). adaptado en España por el RD-L 6/2022.
- Reglamento (UE) 2022/1369: Introduce una reducción voluntaria del 15% de la demanda de gas entre agosto-2022 y marzo-2023 respecto a la media de los últimos 5 años (la reducción podrá ser del 8% para países con interconexión inferior al 50%). La reducción será obligatoria en caso de alerta energética en la UE. La medida se extendió al siguiente periodo anual (hasta marzo de 2024) mediante el Reglamento (UE) 2023/706 del Consejo,
- Reglamento (UE) 2022/2576: crea una plataforma conjunta de compras coordinadas de gas para la UE.
- Reglamento (UE) 2022/2577: acelera los permisos e implementación de proyectos de energía renovable.
- Reglamento (UE) 2022/2578: establece un mecanismo de corrección del mercado, consistente en establecer un tope al precio del producto mensual de gas en el mercado holandés TTF, si el precio supera 180 €/MWh durante 3 días hábiles y se sitúa 35 €/MWh por encima del precio de referencia del gas natural licuado (GNL) calculado por ACER.

<sup>4</sup> Real Decreto-ley 17/2021, de 14 de septiembre, de medidas urgentes para mitigar el impacto de la escalada de precios del gas natural en los mercados minoristas de gas y electricidad.

- Real Decreto-ley 11/2022, de 25 de junio, por el que se adoptan y se prorrogan determinadas medidas para responder a las consecuencias económicas y sociales de la guerra en Ucrania, para hacer frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica, y para la recuperación económica y social de la isla de La Palma.
- Real Decreto-ley 17/2022, de 20 de septiembre, por el que se adoptan medidas urgentes en el ámbito de la energía, en la aplicación del régimen retributivo a las instalaciones de cogeneración y se reduce temporalmente el tipo del Impuesto sobre el Valor Añadido aplicable a las entregas, importaciones y adquisiciones intracomunitarias de determinados combustibles.
- Real Decreto-ley 18/2022, de 18 de octubre, por el que se aprueban medidas de refuerzo de la protección de los consumidores de energía y de contribución a la reducción del consumo de gas natural en aplicación del "Plan + seguridad para tu energía (+SE)", así como medidas en materia de

impuestos especiales de los suministros energéticos), medidas regulatorias (tope a la subida de la tarifa de último recurso de gas (TUR); incrementos en el bono social eléctrico y el bono térmico) y en particular, el mecanismo temporal para limitar el precio de la electricidad en el mercado mayorista ibérico (mecanismo ibérico) y el mecanismo de minoración del exceso de retribución provocada por el incremento de la cotización del gas natural.

El denominado **mecanismo ibérico** o **mecanismo de ajuste** se puso en marcha el 15 de junio de 2022, en aplicación del Real Decreto-ley 10/2022 y fue prorrogado hasta el 31 de diciembre de 2023. El objetivo de este mecanismo fue desvincular el precio del mercado mayorista de electricidad del precio del gas. Según se estableció en el citado real decreto-ley, las centrales de ciclo combinado (también de carbón y cogeneraciones) debían ofertar al mercado internalizando un precio del gas natural de referencia. La diferencia hasta cubrir el coste real de la central de generación era financiada por la demanda ibérica que directamente se beneficiaba del mecanismo (bien porque adquiría la energía a un precio directamente referenciado al valor del mercado mayorista o bien porque había firmado o renovado un contrato teniendo ya en cuenta el efecto beneficioso del mecanismo sobre los precios mayoristas). Si bien es difícil estimar el ahorro para el mercado libre de la implantación del mecanismo, para los consumidores acogidos al Precio Voluntario para Pequeño Consumidor (PVPC), se puede estimar dicho ahorro de manera aproximada en el entorno del 18% en el coste de la energía desde la puesta en marcha del mecanismo hasta el 31 de diciembre de 2022<sup>5</sup>.

Por otra parte, se prorrogó el **mecanismo de minoración de la retribución de la actividad de producción de energía eléctrica** de las instalaciones de producción de tecnologías no emisoras de gases de efecto invernadero que han internalizado los beneficios extraordinarios por el alza del precio del gas natural hasta diciembre de 2023.

En relación con la **TUR de gas**, el Real Decreto-ley 17/2021 **limitó el incremento del coste** de la materia prima incluido en la tarifa de último recurso. Esta medida se ha mantenido en las posteriores revisiones trimestrales de la TUR de 2022 y 2023 y en el primer semestre de 2024.

Adicionalmente, el Real Decreto-ley 18/2022, estableció una nueva tarifa de último recurso de gas natural, con un coste de la materia prima reducido, aplicable temporalmente a las comunidades de propietarios de hogares con consumo anual superior a 50.000 kWh, ampliada hasta junio de 2024, conocida como “TUR vecinal”.

Para financiar ambas medidas y compensar a los comercializadores de último recurso del déficit generado, se aprobó una partida presupuestaria con un crédito

---

retribuciones del personal al servicio del sector público y de protección de las personas trabajadoras agrarias eventuales afectadas por la sequía.

- Real Decreto-ley 10/2022, de 13 de mayo, por el que se establece con carácter temporal un mecanismo de ajuste de costes de producción para la reducción del precio de la electricidad en el mercado mayorista.
- Real Decreto-ley 3/2023, de 28 de marzo, de prórroga del mecanismo de ajuste de costes de producción para la reducción del precio de la electricidad en el mercado mayorista regulado en el Real Decreto-ley 10/2022, de 13 de mayo.

<sup>5</sup>Estimación realizada según se indica en apartado 4.6. Medidas de protección al consumidor de energía. Mecanismo de minoración del exceso de retribución provocada por el incremento de la cotización del gas natural

extraordinario por importe de 3.000 millones de euros, asignando a la CNMC la función de gestionar las compensaciones a los comercializadores de último recurso de gas.

### **2.3. Impacto de la escalada de precios en los mercados minoristas de gas y electricidad en 2022**

La escalada de precios de la energía tuvo un impacto relevante en el mercado minorista de electricidad y gas, contribuyendo a la reducción observada de la demanda de los consumidores de electricidad (-1,7%) y de gas (-3,5%) en el año 2022. Si se excluye el efecto del mayor consumo de gas en generación eléctrica (impulsada por el incremento de las exportaciones de electricidad a Francia), la caída del consumo de gas fue mucho más pronunciada, con bajadas del 25% en el consumo industrial y del 8% en el sector doméstico-comercial, en línea con los objetivos de reducción voluntaria de la demanda de gas establecidos por el Reglamento (UE) 2022/1369 para el año 2022 (ver nota 3).

A esta disminución de la demanda pudo contribuir, además de los elevados precios, las medidas introducidas por el Real Decreto-ley 14/2022, de 1 de agosto, de ahorro, eficiencia energética y de reducción de la dependencia energética del gas natural para reducir el consumo de energía en edificios administrativos, recintos públicos y comercios y las medidas de concienciación ciudadana para el ahorro energético a nivel nacional.

La subida de precios en los mercados mayoristas se trasladó de manera inmediata al precio del suministro de gas y electricidad en aquellos consumidores con contratos a precio variable, como es el caso del PVPC de electricidad. En el caso de consumidores a precio fijo, la subida se reflejó en el momento de la revisión del contrato de suministro, en general, al año de la contratación.

En este contexto, para el consumidor eléctrico en el mercado libre el componente del coste de suministro de la energía se incrementó en 2022 con respecto a 2021 un 51% para consumidores domésticos, un 86% para pymes y un 67% para consumidores industriales<sup>6</sup>. No obstante, los precios medios finales de electricidad, experimentaron un menor incremento debido principalmente a la reducción de peajes y cargos con respecto al año anterior, a la que se unió la bajada de los impuestos en el caso de los consumidores domésticos. En concreto, los precios medio finales, incluidos peajes de acceso y cargos, mecanismo de ajuste e impuestos, aumentaron un 22% para los consumidores domésticos, un 64% para las pymes y un 63% para los consumidores industriales.

La limitación de la subida de la TUR de gas durante los años 2022 y 2023 convirtió a esta tarifa en la más competitiva del mercado para un consumidor doméstico y, como consecuencia, se produjo un gran incremento de las peticiones de contratación de la TUR: los consumidores acogidos a la TUR aumentaron en más de 500.000 durante el año 2022 y en un millón durante 2023, alcanzando los 3 millones a finales de 2023. Así, el porcentaje de consumidores en la TUR a finales del 2021 representaba el 19% de los consumidores con derecho a contratar la TUR mientras que a finales de 2022 este porcentaje había pasado al 26%.

---

<sup>6</sup> Se considera consumidores domésticos aquellos con peajes de acceso 2.0TD; pymes aquellos puntos de suministro con peaje de acceso 3.0TD; y consumidores industriales aquellos con peajes de acceso 6.xTD.

En electricidad se produjo el efecto opuesto, de tal forma que el paso de consumidores del PVPC a otros contratos del mercado se aceleró significativamente durante 2022, reflejando un incremento de la preferencia de los consumidores por ofertas a precio fijo, ante el escenario de precios tan altos registrado. Así, el número de consumidores acogidos al PVPC se redujo en 1,4 millones: de 9,4 millones a finales del 2021 a 8,4 millones de consumidores a finales de 2022. De esta forma, el 30% de los consumidores domésticos estaban acogidos al PVPC a 31 de diciembre de 2022, frente al 32% de 2021. En términos de energía, el 23% de la energía suministrada a los consumidores domésticos se encontraba en PVPC en 2022, frente al 28% de 2021.

Ambos efectos se reflejaron también en el particular incremento de la tasa de cambio de comercializador, que alcanzó valores del 19% en el caso del gas natural y del 21,5% en el caso de la electricidad (en 2021, 13% y 17%, en gas y electricidad, respectivamente). En el año 2022 se produjeron 1,5 millones de cambios de comercializador en gas (1 millón en el año 2021) y 6,4 millones de cambios de comercializador en electricidad (5 millones en 2021).

Otro efecto de la subida de precios fue el incremento de los cortes por impago del suministro de gas en un 80%, con 49.000 cortes (8 cortes/1000 clientes). Las medidas de protección al consumidor en electricidad permitieron que el número de cortes descendiera, situándose en torno a los 329.000 (10 cortes/1000 clientes), frente a los 522.000 cortes en 2021 (17 cortes/1000 clientes).

Adicionalmente, se observó una reducción en el número de ofertas disponibles en el comparador de precios de la CNMC, principalmente motivado por el abandono de pequeñas comercializadoras de electricidad que pasaron de ofrecer precios fijos a precios indexados.

Además, en el sector del gas natural se observó la aplicación de mayores márgenes por parte de los comercializadores en las renovaciones de los contratos de suministro de los consumidores domésticos.

En el sector eléctrico, los márgenes brutos estimados a partir de la facturación de media de los consumidores industriales se habrían mantenido reducidos, en línea con lo sucedido antes de la crisis (suponiendo una estrategia 50%/50% de cobertura a plazo y spot). Por el contrario, en el caso de los consumidores domésticos, los márgenes se habrían reducido, cambiando por tanto la tendencia creciente de los últimos años antes de la crisis. En el caso de las Pymes, cabe resaltar un incremento de los márgenes frente a la estabilidad que presentaban antes de la crisis (suponiendo un aprovisionamiento a plazo de estos comercializadores). También resulta destacable que, desde el inicio de la crisis, los precios medios de electricidad facturados por las comercializadoras con cuota de ventas mayor del 5% fueron inferiores a los del resto de empresas, produciéndose así, en particular, un cambio significativo en lo que venía ocurriendo en el segmento doméstico. Esta situación pudo venir favorecida tanto porque estas empresas están verticalmente integradas y cuentan con tecnologías de generación no fósiles que no se vieron afectados por el incremento de costes de los combustibles, como por el impacto del incentivo que proporcionaba el mecanismo de minoración a estas empresas de ofertar precios a sus consumidores por debajo de 67€/MWh<sup>7</sup>.

En el sector eléctrico, la subida de precios en el mercado mayorista vino seguida por un aumento de las empresas que cesaron su actividad de comercialización eléctrica

---

<sup>7</sup> Ver más detalle en el Informe de supervisión del mercado minorista de gas y electricidad. – Año 2021 y avance 2022-.

y aquellas que fueron inhabilitadas por el incumplimiento de sus requisitos. Esta situación fue más acusada en aquellos comercializadores que no disponiendo de generación propia, tampoco estaban cubiertos en los mercados a plazo, por lo que no pudieron hacer frente a los compromisos adquiridos a través de sus contratos a precio fijo. En el caso del sector gasista destacó la decisión de alguna comercializadora que, a pesar de haber alcanzado una cuota relevante en 2021, abandonó la comercialización de gas a finales de 2022.

En el sector eléctrico en 2022, los grupos empresariales con una cuota de ventas igual o superior al 5% fueron Endesa (29,6%), Iberdrola (26,2%), Naturgy (9,1%) y EDP (5,1%). Estos grupos aglutinaron en el sector eléctrico el 70% de toda la energía suministrada, representando la misma cuota del año anterior. De esta forma, la evolución de la cuota conjunta de estas empresas que había registrado una senda decreciente hasta el comienzo de la crisis se ha mantenido estable a partir de entonces.

En el sector del gas, los grupos societarios con mayores ventas fueron Naturgy (28,0%), Endesa (19,2%), Repsol (8,6%), Iberdrola (8,0%) y Axpo (5,8%). El resto de comercializadores sumaron en conjunto una cuota de mercado del 30,4% en términos de ventas.

Considerando el número de puntos de suministro de electricidad, las cuotas de los 5 principales operadores representaron el 90% del mercado. Iberdrola tuvo la mayor cuota (34,5%), seguido de Endesa (33,1%), Naturgy (14,3%), Repsol (4,3%) y TotalEnergies (4%). El resto de las comercializadoras, salvo Fenie y Cide, no llegaron al 1% de la cuota del mercado.

En términos de clientes de gas, la cuota de los 5 principales operadores representó un 96% del mercado con Naturgy con la mayor cuota, (46,0%), seguido de Endesa (20,6%), Iberdrola (15,2%), TotalEnergies (11,2%) y Repsol (3,0%).

En el contexto descrito, durante 2022 las revisiones de precios de los contratos de los consumidores fueron muy relevantes. Ante esta situación, la CNMC inició la supervisión de las comunicaciones de revisión de precios emitidas por los comercializadores, para que su contenido fuese transparente y comprensible para el consumidor, de acuerdo con lo establecido por la regulación del sector energético. Todo ello, con el fin de que los consumidores pudieran elegir otras opciones disponibles en el mercado más económicas que mantener el contrato con el comercializador. Esta labor de supervisión concluyó en una mejora sustancial de la transparencia utilizada en las comunicaciones<sup>8</sup>.

El autoconsumo en España creció exponencialmente en 2022. Así, en enero la potencia instalada en autoconsumo registrada era de 2.680 MW, con casi 71.400 instalaciones, mientras que en diciembre la potencia instalada llegó a superar los 3.900 MW, con más de 238.700 instalaciones.

Por otra parte, en el año 2022 los consumidores presentaron a comercializadores y distribuidores un total de 2.143.183 reclamaciones (un 7,8% más que en 2021 y un

---

<sup>8</sup> El Real Decreto-ley 23/2021, de medidas urgentes en materia de energía para la protección de los consumidores y la introducción de transparencia en los mercados mayorista y minorista de electricidad y gas natural añadió nuevos apartados en los artículos sobre derechos de los consumidores en relación con el suministro. En particular, se modificaron el párrafo e) del artículo 44.1 de la Ley 24/2013, y la letra f) del artículo 57 bis de la Ley 34/1998, del sector de Hidrocarburos, para establecer nuevas obligaciones de transparencia a los comercializadores ante modificaciones en los precios de los contratos.

68% más que en 2020), de las cuales 1.542.513 correspondieron al sector eléctrico y 600.670 al sector del gas natural. Esto supuso una media de 5,13 y 7,52 reclamaciones/año por cada 100 clientes de electricidad y gas, respectivamente. Del total de reclamaciones, 400.000 correspondieron a discrepancias en los precios.

## 2.4. Avance del año 2023

Aunque se mantuvieron las tensiones en el suministro energético con Rusia, los precios del gas y la electricidad en los mercados mayoristas experimentaron descensos notables en 2023, por las medidas adoptadas por Europa para asegurar el suministro de gas natural y GNL desde terceros países, así como por el impulso a la generación renovable, el autoconsumo y las medidas de eficiencia energética.

En el mercado de gas en España, el ejercicio 2023 arrancó con precios del producto diario situado en los 70 €/MWh que fueron descendiendo paulatinamente hasta finalizar el año en torno a los 30 €/MWh. El precio medio anual del producto diario se situó en los 39,1 €/MWh, frente a los 99,2 €/MWh en 2022.

En el mercado mayorista ibérico de la electricidad, en 2023 el precio promedio del mercado diario fue de 87,10 €/MWh en zona española, lo que supone la mitad del precio promedio en 2022 (167,52 €/MWh). Además, el 26 de febrero de 2023 fue el último día que se aplicó el mecanismo de ajuste dado el importante descenso de precios del gas.

Durante 2023, España registró una demanda de electricidad de 244 TWh, un 2,3% menos que en 2022 (datos de REE en barras de central), con reducciones de demanda en todos los segmentos, especialmente en el industrial. La producción anual de renovables en España superó por primera vez el 50% de participación en el balance energético, al rozar los 135.000 GWh, según los datos provisionales de REE, sin contabilizarse en este cómputo la energía producida y consumida por las instalaciones de autoconsumo renovables.

Por su parte, la demanda de gas descendió en 2023 un 10,7% con respecto al año anterior, situándose en 325,4 TWh, debido a una menor demanda de gas para generación eléctrica, que registró en 2022 valores excepcionalmente elevados. No obstante, la demanda de gas para consumo industrial se recuperó un 3,9%, hasta alcanzar los 169,8 TWh.

En relación con el funcionamiento del mercado minorista, en el sector del gas continuó el trasvase de clientes hacia la TUR de gas, que superó los 3 millones de clientes a final de 2023 y en electricidad continuó el efecto opuesto, si bien en menor medida que en 2022. Así, el porcentaje de clientes en gas acogidos a la TUR pasó a ser del 37%, mientras que el porcentaje de clientes domésticos en electricidad en el PVPC pasó a ser un 29%.

En el año 2023 se realizaron 6,4 millones de cambios de comercializador en el sector eléctrico. Esta cifra es similar a la observada en el año 2022, año récord en cuanto a cambios de comercializador. Destaca el significativo incremento en el sector gasista, con 2 millones de cambios (un 34,5% superior a los cambios registrados en el año 2022).

El autoconsumo continuó creciendo, con una potencia instalada que casi alcanzaba los 5.900 MW con más de 475.000 instalaciones a 31 de diciembre de 2023. De acuerdo con la estimación de la energía generada por estas instalaciones realizada

por REE, en determinados meses del año 2023 esta energía superó el 5% de la generación, mientras que en 2022 apenas superó el 3%.

En 2023 se prorrogaron las medidas de protección a los consumidores frente a las subidas de precios, estando prevista su desaparición progresivamente a lo largo de 2024. El 1 de enero de 2024 entró en vigor el nuevo diseño de PVPC que incorpora dentro de su cálculo, además del precio mayorista de electricidad de contado, una cesta de productos a plazo.

La evolución de las cuotas de mercado en el sector del gas natural durante 2023 se puede consultar en los informes trimestrales de supervisión del mercado minorista de gas natural<sup>9</sup>. En el caso del sector eléctrico, se observa una recuperación de las cuotas de las comercializadoras con una cuota de ventas de energía inferior al 5%, especialmente en los segmentos pyme e industrial.

Por otra parte, durante el año 2023 la Comisión Europea, el Parlamento Europeo y el Consejo llegaron a un acuerdo sobre la reforma del mercado de la electricidad, lo que comprende la modificación de la Directiva 2019/944 y el Reglamento 2019/943 del mercado interior de la electricidad. Los objetivos de la reforma son la mejora de la competitividad, la estabilidad y predictibilidad de los precios de la energía, la mejora de la protección del consumidor ofreciendo más contratos de precio fijo y reforzando las obligaciones del proveedor. Asimismo, se incorporan soluciones adicionales a las comunidades energéticas y al autoconsumo como el uso compartido de energías renovables.

Como parte del paquete de descarbonización, se encuentra también en fase final de aprobación por parte de la Unión Europea la revisión de la Directiva 2009/73/CE sobre el mercado interior del gas natural y el Reglamento 715/2009, con el objeto de actualizar los derechos de los consumidores de gas de manera similar a lo dispuesto en la reforma de la directiva eléctrica, y desarrollar las reglas aplicables al despliegue de la infraestructura de hidrógeno y gases renovables.

## 2.5. Experiencia adquirida sobre el impacto de la crisis

En resumen, dentro del contexto de crisis energética apuntado, se ha puesto de manifiesto la relevancia de una serie de cuestiones, entre las que se pueden destacar:

- La importancia de que los consumidores estén informados para ser conscientes tanto de sus hábitos de consumo como de las ofertas disponibles que les permitan conseguir los mayores ahorros dentro de sus posibilidades.
- La eficacia de obligar a los comercializadores a informar del impacto económico derivado de cambios de precios a los consumidores en las revisiones de los contratos.
- La efectividad de las medidas aplicadas de protección a los consumidores, y en particular al consumidor vulnerable, entre otras, limitando el impacto de los altos precios o limitando los cortes de suministro.
- La importancia de que los contratos de suministro de los consumidores domésticos no contengan cláusulas potencialmente abusivas (como las que permiten la modificación de las condiciones del contrato de forma unilateral por

---

<sup>9</sup> [Informe de supervisión del mercado minorista de gas. Tercer trimestre de 2023](#)

parte del comercializador durante la vigencia del contrato y sin indicar las causas que permiten la modificación).

- La necesidad de que los comercializadores cuenten con la capacidad financiera y las coberturas de riesgos suficientes, o bien la existencia de un sistema de regulación alternativo (como un sistema de garantías) para poder hacer frente a situaciones de fuerte volatilidad de precios y evitar las consecuencias para los consumidores y el sistema energético de la quiebra de empresas.
- Los incrementos en los precios del mercado mayorista de electricidad, junto con su elevada volatilidad y los mayores requerimientos de garantías solicitados, han contribuido a reducir la liquidez de los mercados a plazo, incrementándose la concentración de la negociación en agentes de mayor tamaño, impactando negativamente sobre la capacidad de los pequeños comercializadores a encontrar nuevas coberturas.
- La cobertura natural que proporciona la generación a las empresas verticalmente integradas les ha permitido ofrecer mejores precios de suministro eléctrico desde el inicio de la crisis que el resto de las empresas, sin perjuicio del impacto que hayan tenido medidas como la minoración para propiciar esos menores precios.
- En el sector eléctrico, el abandono por parte de muchos consumidores del PVPC y la contratación de muchas ofertas a precios fijos y únicos para todo el día ha eliminado su capacidad de reducir su factura gestionando su consumo y su contribución a la flexibilidad que precisa el sistema eléctrico.
- En el sector del gas, la limitación de la tarifa de último recurso ha permitido contener significativamente la subida de precios del gas solo para aquellos consumidores que se acogieron a esta tarifa. A pesar de que esta medida ha generado un trasvase de consumidores desde el mercado liberalizado a la TUR (seguramente de aquellos más informados), el 60% de los consumidores permanecieron en el mercado liberalizado, pese a la diferencia de precios, de manera que no se beneficiaron de la medida. Esta situación ha mostrado la dificultad por parte del consumidor de conocer las opciones disponibles más económicas y la necesidad de hacer un mayor esfuerzo de divulgación por parte de la CNMC para que el consumidor pueda contratar las opciones disponibles más económicas.
- El número de reclamaciones se ha incrementado en parte por el incremento del precio del suministro, y sin embargo, hay un bajo porcentaje de consumidores que recurre al sistema alternativo de resolución de conflictos.
- La crisis energética, junto con las ayudas recibidas por el sector, han acelerado el desarrollo del autoconsumo, motivando así una mayor implicación por parte del consumidor en su suministro.
- El impacto de los altos precios de la energía está produciendo una fuerte reducción de la demanda de electricidad y gas, especialmente en el sector industrial. Adicionalmente, el incremento del autoconsumo genera una reducción de la demanda eléctrica suministrada desde la red de distribución.

Como consecuencia de estas apreciaciones, la CNMC ha ido dejando constancia en sus informes, en los grupos de trabajo en los que participa, a través de sus tareas de supervisión del mercado y en las propuestas que se recogen en este informe algunas de las medidas que pueden contribuir a mejorar la capacitación del consumidor, incrementar la competencia, la solvencia de los comercializadores, la liquidez de los mercados a plazo y facilitar el autoconsumo. Asimismo, se continúa trabajando en la mejora del comparador, añadiendo nuevos tipos de ofertas, así como del resto de herramientas que se ponen al servicio del consumidor, como el “Entiende tu factura”, con el fin de aumentar la concienciación del consumidor sobre las opciones disponibles.

Finalmente, la crisis también ha acelerado los desarrollos normativos de los reguladores europeos para garantizar la seguridad de suministro a un mínimo coste de la energía gracias a aprovechar el máximo potencial de flexibilidad del consumidor eléctrico. Para ello, entre otros, se está trabajando junto con el resto de los reguladores europeos en el marco de la agencia ACER en el desarrollo de una Directriz para fomentar la respuesta de la demanda eléctrica a través de la figura del agregador de recursos distribuidos (perfil de demanda, baterías, digitalización) para aportar soluciones de balance y control de tensión, así como solucionar congestiones a través de los mercados locales de flexibilidad.

### 3. Indicadores de mercado

En la siguiente tabla se resumen los principales indicadores del mercado minorista de electricidad y gas en España en el año 2022.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> Las fuentes utilizadas en este informe son las siguientes: Circular informativa 5/2021, de 2 de junio, de la CNMC, sobre el mercado minorista español de gas natural., Circular 1/2005, de 30 de junio, de la CNMC, sobre petición de información de consumidores de energía eléctrica en el mercado a los distribuidores, Circular 2/2005, de 30 de junio, de la CNMC, sobre petición de información de consumidores de energía eléctrica en el mercado, a los comercializadores, excepto para los cambios de comercializador que se calculan a partir de los datos informados a estos efectos. La explicación de la metodología de cálculo de cada indicador se encuentra en el cuerpo del informe.

**Tabla 1. Indicadores del mercado minorista de electricidad en 2022**

Indicadores principales del mercado minorista de electricidad en España	Año 2022 y variación respecto a 2021		Comentario
<b>Demanda de electricidad</b>	225 TWh	-1,7%	Descenso de la demanda debido al incremento de los precios y autoconsumo
<b>Máximo de demanda horaria</b>	38 GWh	+2,9%	Por debajo del máximo histórico alcanzado de 44,8 GWh en 2007
<b>Número de clientes de electricidad</b>	30.074.529 clientes	+211.116 clientes	
<b>Número de comercializadores con ventas a cliente final (N.º de comercializadores registrados)</b>	382	-15	Incluidas las comercializadoras de referencia
<b>N.º de comercializadores con un volumen de ventas &gt; 5%</b>	4	=	Endesa, Iberdrola, Naturgy y EDP
<b>N.º de comercializadores con número de clientes &gt; 5%</b>	3	=	Endesa, Iberdrola y Naturgy
<b>Tasa de cambio de comercializador</b>	21,5%	+4,52 pp	Aumenta en 2022
<b>Porcentaje de clientes con precio regulado</b>	29%	-5 pp	Sobre el total de consumidores de energía eléctrica. Se reduce en 5 pp
<b>HHI en términos de ventas en el sector doméstico</b>	2.517	+155	Aumenta alcanzando valores anteriores al COVID-19
<b>HHI en términos de ventas en el sector Pyme</b>	1.585	+212	Aumenta por la mayor cuota de los grandes grupos
<b>HHI en términos de ventas en el sector industrial</b>	1.609	-20	Se mantiene respecto de años anteriores
<b>HHI en términos de clientes en el sector doméstico</b>	2.557	+103	Aumenta alcanzando un valor muy similar al 2020
<b>HHI en términos de clientes en el sector Pyme</b>	1707	+332	Aumenta alcanzando valores anteriores al COVID-19
<b>HHI en términos de clientes en el sector industrial</b>	1.706	-27	Muy semejante a 2021
<b>Número de beneficiarios del bono social eléctrico</b>	1.320.713	+97.463	Aumenta en 2022
<b>N.º de cortes por impago</b>	329.000	-193.000	10 cortes/1.000 clientes. Disminuye por las medias adoptadas de restricciones al corte del suministro para los consumidores vulnerables.
<b>Evolución del precio de la electricidad a tarifa PVPC para un consumidor promedio a 31 de diciembre (2.600 kWh/año), impuestos incluidos</b>	972,40 €/año 37,4 c€/kWh	+ 31% +89 €/MWh	El PVPC se incrementa debido al aumento del precio en el mercado mayorista.
<b>Número de ofertas de electricidad (adicionales al PVPC, diciembre 2022, según el comparador de ofertas de la CNMC)</b>	131	-495	Disminuye el número de ofertas por la reducción del número de tarifas de acceso en baja tensión.
<b>Número de reclamaciones de los consumidores de electricidad</b>	1.542.513	+5%	5,0 reclamaciones por cada 100 consumidores

**Tabla 2. Indicadores del mercado minorista de gas en 2022**

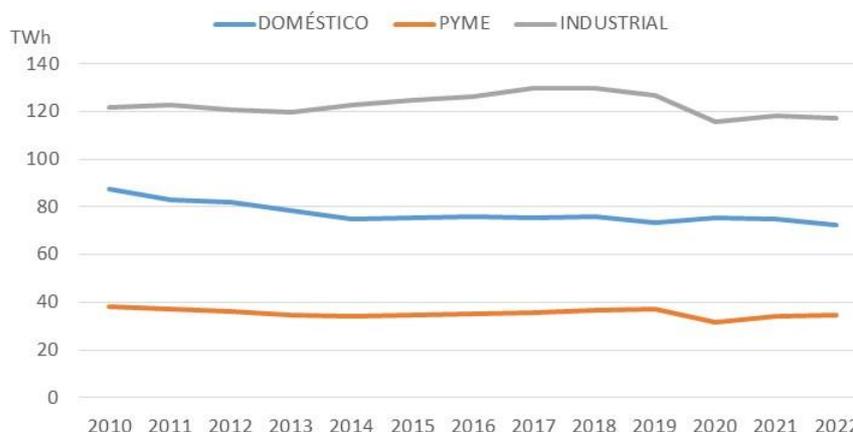
Indicadores principales del mercado minorista de gas natural en España	Año 2022 y variación respecto a 2021		Comentario
<b>Demanda de gas natural en 2022</b>	364 TWh	-3,5%	La demanda industrial disminuye un 22,5%
<b>Número de clientes de gas natural</b>	7.987.601 clientes	+20.836 clientes	
<b>N.º de comercializadores con ventas a cliente final</b>	134	+5	Se siguen incorporando nuevas empresas al mercado minorista
<b>N.º de comercializadores con un volumen de ventas &gt; 5%</b>	5	0	Grupos: Naturgy, Endesa, Repsol, Iberdrola y Axpo
<b>N.º de comercializadores con número de clientes &gt; 5%</b>	4	-1	Grupos: Naturgy, Endesa, Iberdrola y TotalEnergies
<b>Tasa de cambio de suministrador</b>	19,0%	+5,98 pp	Aumenta en 2022
<b>Porcentaje de clientes a tarifa regulada</b>	26,4%	+7,3 pp	Aumentan los consumidores en mercado regulado por la limitación a la subida de la TUR
<b>HHI en términos de ventas</b>	1.390	+119	El mercado industrial presenta un alto nivel de competencia
<b>HHI en términos de clientes</b>	2.907	+51	El segmento doméstico está dominado por los incumbentes, lo que se refleja en el índice de concentración en términos de clientes
<b>N.º de cortes por impago</b>	48.892	+22.039	Los cortes por impago aumentan un 82,1% por el incremento de los precios
<b>Evolución del precio del gas a tarifa TUR para un consumidor promedio a 31 de diciembre (9.000 kWh/año), impuestos incluidos</b>	715,64 €/año 7,95 c€/kWh	+14,8% (+92,13 €/año)	El RDL 6/2022 mantiene la limitación al incremento de la TUR
<b>Número de ofertas de gas en el mercado libre (diciembre 2022, según el comparador de ofertas de gas y electricidad de la CNMC)</b>	73	+20	El 96% de las ofertas estaban dirigidas a consumidores con derecho a TUR.

## 4. Evolución de los mercados minoristas de electricidad y gas natural

### 4.1. Evolución de la demanda de electricidad y de gas natural

La demanda de los consumidores eléctricos en España en 2022 fue de 225 TWh, un 1,7% menor a la demanda de 2021. Por segmentos, el segmento pyme experimentó un aumento de la demanda del 3%, sin recuperar los valores previos a 2020 mientras que, en los segmentos doméstico e industrial, la demanda descendió un 3% y un 1%, respectivamente.

**Gráfico 1. Evolución de la demanda anual de electricidad por segmento de consumo desde el año 2010 hasta el año 2022**



Fuente: CNMC

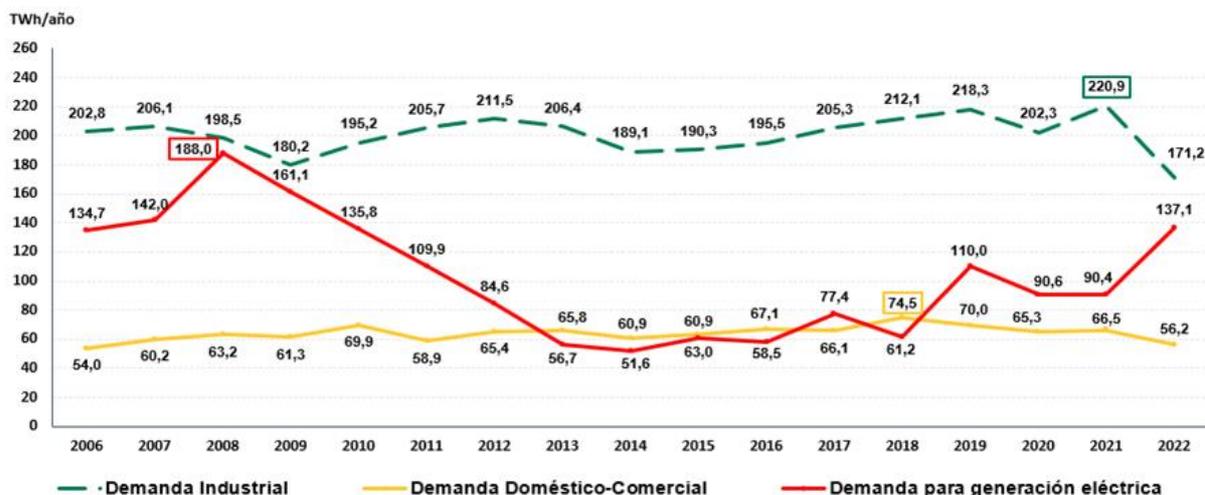
En el año 2022, la demanda de gas natural en España disminuyó un 3,5% respecto de 2021, situándose en 364 TWh.

Por segmentos, se produjo una reducción muy importante de la demanda industrial y de cogeneración, que totalizó 171 TWh (-22,5%), y marcó su mínimo histórico de los últimos 20 años, influenciada por los elevados precios del gas.

La demanda para el sector doméstico comercial disminuyó un 15,5% y el consumo de gas medio de un consumidor doméstico-comercial fue de 7.032 kWh/año en 2022, inferior a los 8.346 kWh/año del 2021, por la aplicación de medidas de ahorro y eficiencia energética impulsadas por los altos precios del gas y por las temperaturas, más cálidas que en 2021.

La reducción de la demanda convencional se compensó por el considerable aumento en la demanda de gas destinada a la generación eléctrica en centrales térmicas de ciclo combinado, que creció un 51,7%, por las altas exportaciones de electricidad motivadas, en parte por la existencia del mecanismo ibérico descrito en el apartado 4.6 y por la baja generación hidráulica y cogeneración.

**Gráfico 2. Evolución de la demanda de gas natural por segmento de consumo desde el año 2006 hasta el año 2022**



Fuente: CNMC

Respecto al número de clientes, en el caso del sector eléctrico, a 31 de diciembre de 2022 había dados de alta 30,1 millones de puntos de suministro, algo más de 200.000 puntos de suministro más que en 2021.

**Tabla 3. Energía eléctrica suministrada en España en 2022 y número de suministros por segmento a 31 de diciembre de 2022**

	Consumo GWh	%Consumo	Nº Suministros	%Nº Suministros
<b>Doméstico</b>	72.643.224	32%	29.155.424	97%
<b>Pyme</b>	34.862.732	16%	802.486	3%
<b>Industrial</b>	117.060.409	52%	116.619	0%
<b>Total</b>	<b>224.566.366</b>	<b>100%</b>	<b>30.074.529</b>	<b>100%</b>

Fuente: CNMC

El número de clientes de gas natural rozó los ocho millones en el año 2022, con una ganancia de clientes de aproximadamente 21.000 con respecto a 2021, que en parte pueden proceder de la conversión de redes de GLP canalizado.

**Tabla 4. Gas natural suministrado en España en 2022 y número de clientes por segmento a 31 de diciembre de 2022**

	Consumo GWh	% Consumo	Nº Clientes	% Nº Clientes
<b>Doméstico</b>	56.166.452	15%	7.976.101	100%
<b>Industrial</b>	171.245.841	47%	11.460	0%
<b>Ciclos Combinados</b>	137.097.474	38%	40	0,0%
<b>Total</b>	<b>364.509.767</b>	<b>100%</b>	<b>7.987.601</b>	<b>100%</b>

Fuente: CNMC

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

## 4.2. Evolución de la comercialización de electricidad y de gas natural

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

### Comercializadores censados

Durante el año 2022, se inscribieron en el listado 43 empresas comercializadoras de energía eléctrica y otras 35 cesaron la actividad, 11 de ellas por inhabilitación por incumplimiento de los requisitos para llevar a cabo la actividad<sup>11</sup> (en 2021 22 cesaron la actividad, 4 de ellas por inhabilitación). A 31 de diciembre de 2022, el número de comercializadores de electricidad registrados ascendía a 504<sup>12</sup> (496 en 2021).

En el caso del gas natural, durante el año 2022, se inscribieron en el listado 21 empresas comercializadoras de gas natural y otras 17 cesaron la actividad. A 31 de diciembre de 2022, el número de comercializadores de gas natural registrados era de 273<sup>13</sup> (269 en 2021). Además, se inhabilitó para el ejercicio de la actividad de comercialización a tres empresas comercializadoras<sup>14</sup>.

### Comercializadores activos en el mercado minorista<sup>15</sup>

Durante el año 2022, hubo 382 comercializadores de energía eléctrica y 134 comercializadores de gas natural que suministraron a consumidores finales, incluidos los comercializadores de referencia y los comercializadores de último recurso.

Con respecto a 2021, se registró un descenso de 15 comercializadores activos en electricidad y un aumento de 5 comercializadores en el sector del gas.

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

### Sector eléctrico

En el sector eléctrico en 2022, los grupos empresariales con una cuota de ventas igual o superior al 5% fueron: Endesa (29,6%), Iberdrola (26,2%), Naturgy (9,1%) y EDP (5,1%).

<sup>11</sup> Las comercializadoras de electricidad inhabilitadas por Orden del Ministerio de Transición Ecológica y Reto Demográfico durante 2022 fueron FUSIONA COMERCIALIZADORA S.A., RENOVABLES ENRED ENERGÍA, S.L., COMERCIAL SUMINISTROS ELECTRICOS Y GAS, S.L., ENERGÍA GRAFENO S.L., ASISTENCIA ENERGETICA, S.L., ELEKTRON COMERCIALIZADORA DE ENERGIA S.L., RELAX ENERGIA S.L., KIPIN ENERGY S.L., SIMPLES ENERGIA DE ESPAÑA, S.L. y a principios de enero de 2023 ENERGIA DLR COMERCIALIZADORA, S.L., SOLELEC IBERICA S.L., COMERCIALIZADORA ENERGÉTICA FINANCIERA S.L.U., ANILLACO ENERGIA, S.L.

Adicionalmente, durante 2023 se inhabilitaron las siguientes empresas comercializadoras: ENERGIA DLR COMERCIALIZADORA, S.L., SOLELEC IBERICA S.L., COMERCIALIZADORA ENERGÉTICA FINANCIERA S.L. y ANILLACO ENERGIA, S.L.

<sup>12</sup> Listado de comercializadores de electricidad: <https://sede.cnmc.gob.es/listado/censo/2>

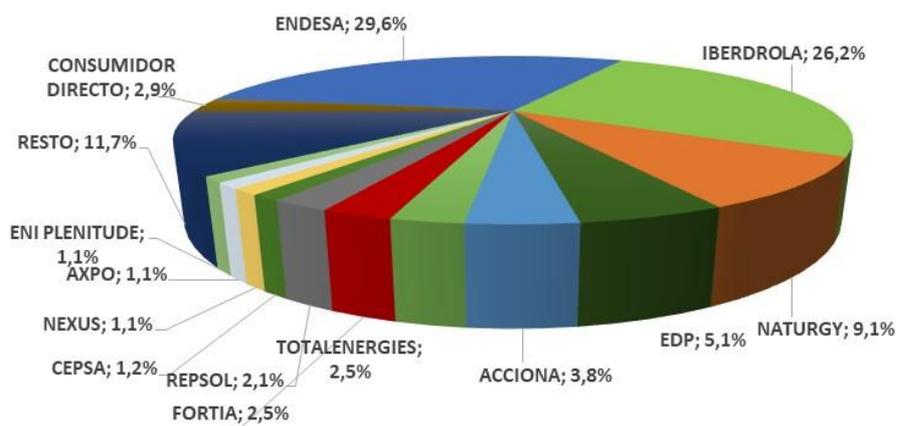
<sup>13</sup> Listado de comercializadores de gas: <https://sede.cnmc.gob.es/listado/censo/4>

<sup>14</sup> Durante el año 2022 se ha inhabilitado para el ejercicio de la actividad de comercialización de gas a Another Energy Option, S.L, Fusiona Soluciones Energéticas, S.A. y Green Gas And Kilovats, S.L

<sup>15</sup> Se consideran comercializadores activos aquellos con al menos un cliente final en 2022.

Estos grupos aglutinaron en el sector eléctrico el 70% de toda la energía suministrada, representando en su conjunto la misma cuota del año anterior. Estos grupos venían perdiendo cuota progresivamente a favor del resto de empresas hasta el año 2021, año en el que esta senda se interrumpió para mantenerse estable en 2022.

**Gráfico 3. Cuotas de mercado por volumen de ventas finales de electricidad en el año 2022**



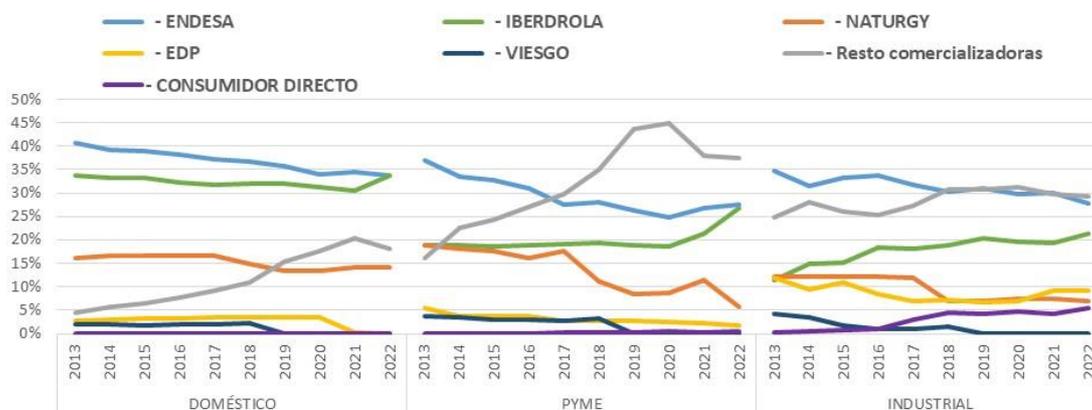
Fuente: CNMC

Nota: se muestran los grupos de comercialización con cuotas de mercado superiores al 1% en 2022.

Por segmentos de consumo eléctricos, en el doméstico, Iberdrola recuperó 3 puntos, mientras que los comercializadores con cuota inferior al 5% perdieron 2 puntos de cuota. En el segmento pyme, Iberdrola incrementó 6 puntos y Naturgy disminuyó en 5 puntos. Las comercializadoras con cuota inferior al 5%, mantuvieron la cuota, tras la caída de 7 puntos que habían experimentado en el año anterior. En el segmento industrial, se registran pocas variaciones, siendo lo más destacable el incremento de cuota de Iberdrola en 2 puntos y el descenso de Endesa en el mismo porcentaje. (Ver también:

**Gráfico 27. Evolución de la cuota de energía suministrada en todo el mercado por grupo de comercialización y segmento de consumidores; Gráfico 28. Variación de la energía suministrada en todo el mercado por grupo de comercialización y segmento de consumo 2022 vs 2021).**

**Gráfico 4. Evolución de la cuota de mercado de ventas de electricidad, por grupo de comercialización y segmento de consumidores**



Fuente: CNMC

El índice de concentración Hirschman-Herfindahl (HHI)<sup>16</sup> del mercado, se incrementó por segundo año consecutivo en el segmento doméstico, situándose en torno a 2.500, considerándose por tanto un segmento con una alta concentración. En el segmento pyme también se incrementó, si bien continúa siendo el segmento donde el índice presenta un menor valor, en torno a 1.580. En el segmento industrial, el HHI prácticamente se mantiene respecto al año anterior con un valor en torno a 1.600. (Ver Tabla 11. Evolución de las cuotas de energía suministrada en todo el mercado por grupo de comercialización y HHI ; Tabla 12. Evolución de las cuotas de energía suministrada en todo el mercado por grupo de comercialización y HHI en el segmento pyme; Tabla 13. Evolución de las cuotas de energía suministrada en todo el mercado por grupo de comercialización y HHI en el segmento industrial).

En un análisis excluyendo la comercialización de referencia (considerándose únicamente comercializadores libres y consumidores directos a mercado), los resultados son análogos a los del análisis para todo el mercado, si bien cabe señalar que el HHI en el segmento doméstico se incrementó con respecto al año anterior situándose en torno a 2.300, motivado por el aumento de cuota de los grupos empresariales con una cuota de ventas igual o superior al 5%.

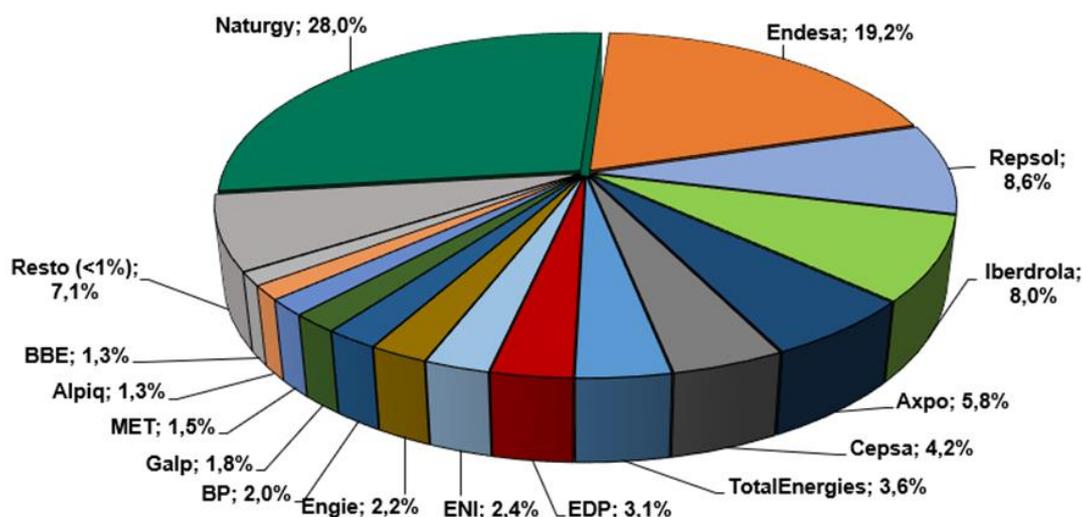
En el **ANEXO I. Datos estadísticos del mercado minorista de electricidad** se muestra el número de suministros y el volumen de energía de los comercializadores con mayor cuota en cada segmento del mercado libre.

### Sector de gas natural

El Grupo Naturgy continuó ocupando el primer lugar por volumen de ventas de gas en el mercado español en 2022, con un 28,0%, seguido de Endesa con un 19,2%, Repsol con un 8,6%, Iberdrola con un 8,0% y Axpo con un 5,8%; el resto de los grupos comercializadores tienen una cuota inferior al 5% y suponen, en conjunto, el 30,4% del mercado.

<sup>16</sup> El Índice de Herfindahl o Índice de Herfindahl y Hirschman (HHI) es una medida que informa sobre la concentración de un mercado. El índice se calcula elevando al cuadrado la cuota de mercado que cada empresa posee y sumando esas cantidades, por lo que los resultados pueden variar de un valor cercano a 0 (competencia perfecta) a 10.000 (control monopolístico). Habitualmente se considera en Europa que un HHI por debajo de 2.000 refleja un mercado con baja concentración y valores superiores a 4.000 indican un mercado con alta concentración.

**Gráfico 5. Cuotas de mercado por volumen de ventas finales de gas natural en el año 2022**



Fuente: CNMC

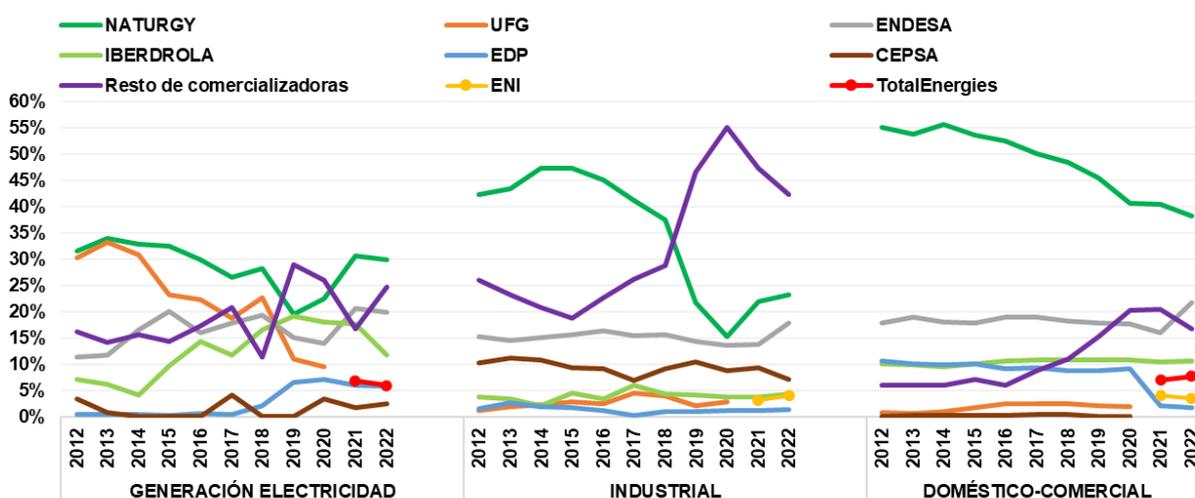
Comparándolos con los valores registrados en el año 2021, se observó que, en términos de ventas, vieron reducida su cuota los grupos comercializadores Repsol con un -1,82 puntos porcentuales, Cepsa, en -1,61 puntos porcentuales y BP, -1,17 puntos porcentuales; y aumentó su cuota Endesa en 3,50 puntos porcentuales, BBE, en 0,96 puntos porcentuales, Axpo en 0,92 puntos porcentuales y Naturgy en 0,78 puntos porcentuales.

El valor del índice Herfindahl-Hirschman (HHI) fue 1.390, algo superior al del año anterior, como consecuencia del incremento de cuota de los dos principales grupos comercializadores por ventas.

Analizando las cuotas de ventas por segmentos de mercado:

- Las ventas de gas natural para el sector industrial durante 2022 fueron de 171.246 GWh, lo que representa un descenso del volumen total de ventas del 22,5 % con respecto al año 2021. En este segmento de mercado había 89 comercializadores activos. Naturgy ocupó el primer lugar por volumen de ventas de gas, con un 23,1%, seguido de Endesa (17,9%), Repsol (10,4%), Axpo (7,8%) y Cepsa (7,1%); el resto de las compañías con una cuota inferior al 5% suman en conjunto una cuota del 33,7%.
- Las ventas de gas natural para generación eléctrica (ciclos combinados, sin contar la cogeneración) durante 2022 fueron de 137.097 GWh, lo que representa un incremento del volumen total de ventas del 51,6% con respecto al año 2021. En este segmento de mercado había 13 comercializadores activos. Naturgy ocupó el primer lugar por volumen de ventas de gas, con un 29,9%, seguido de Endesa con un 19,9% e Iberdrola con un 11,6%.
- Las ventas en el sector doméstico comercial durante 2022 fueron de 56.166 GWh, lo que representa un descenso del volumen total de ventas del 15,5% con respecto al año 2021. Naturgy ocupó el primer lugar por volumen de ventas de gas, con un 38,2%, seguido de Endesa 21,7%, Iberdrola con un 10,5%, TotalEnergies 7,6% y ENI 3,4%. Por otro lado, se observó un conjunto de 105 compañías con ventas inferiores al 3%, que en conjunto representan el 18,5% de las ventas totales del segmento doméstico comercial.

**Gráfico 6. Evolución de la cuota de mercado de ventas de gas por segmento de mercado.**



Fuente: CNMC

La información de la evolución de las cuotas de mercado durante los primeros trimestres de 2023 se puede consultar en los informes trimestrales de supervisión del mercado minorista de gas<sup>17</sup>, así como en las **estadísticas del sector de gas natural**<sup>18</sup>.

## Evolución de las cuotas de mercado por número de clientes

### Sector eléctrico

Considerando el número de puntos de suministro de todo el mercado, las cuotas de los 5 principales operadores representaron el 90% del mercado.

Iberdrola tuvo la mayor cuota, con 10,4 millones de clientes (34,5%), seguido de Endesa con 9,9 millones (33,1%), Naturgy con 4,3 (14,3%), Repsol con 1,3 millones (4,3%) y TotalEnergies con 1,1 millones (3,8%). Además, hay 4 comercializadoras que cuentan con más de 150.000 clientes y una cuota superior al 0,5% del mercado. El resto de los operadores suman con unos 2 millones de clientes suponen 6,8% del mercado.

Por otro lado, el número de clientes suministrados por comercializadores de los grupos empresariales con una cuota de ventas inferior al 5% descendió en 1,4 puntos porcentuales, de forma que su cuota pasó del 20% en 2021 al 18,6% al 2022 (Ver **Gráfico 30, Tabla 15 y siguientes**).

El índice de concentración del mercado (HHI) en términos de clientes aumentó con respecto al año anterior, situándose en 2.526.

En cuanto al tamaño de las empresas, de las comercializadoras existentes en el segmento doméstico, casi el 90% tiene menos de 15.000 puntos de suministro, mientras que únicamente 8 empresas cuentan con más de 200.000 puntos de suministro (10 en 2021)<sup>19</sup>. En el sector pymes, el 95% de las comercializadoras

<sup>17</sup> [Boletín trimestral de supervisión del mercado minorista de gas natural en España](#)

<sup>18</sup> [Estadísticas de gas natural](#)

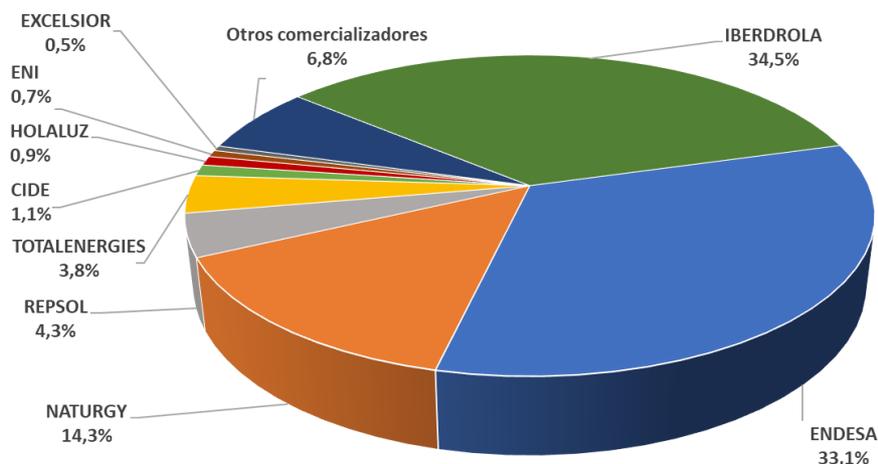
<sup>19</sup> Dejan de tener más de 100.000 clientes en 2022: ALTERNA OPERADOR INTEGRAL SL y ENERGÍA COLECTIVA, S.L.

cuentan en 2022 con menos de 10.000 puntos de suministro, como ya ocurría en años anteriores.

Mientras, en el sector industrial, el tamaño de las empresas por puntos de suministro es mucho menor, contando casi el 80% de los comercializadores con menos de 100 clientes, si bien el volumen de energía suministrada por cada cliente resulta mucho mayor (Ver **Tabla 9. Evolución del número de comercializadores en mercado libre, agrupados por el número de suministros, por segmento**).

De las comercializadoras que comenzaron su actividad en 2022, el tamaño medio adquirido en ese año es 271, 16 y 5 puntos de suministro, en los segmentos doméstico, pyme e industrial, respectivamente.

**Gráfico 7. Cuotas de mercado por número de clientes de electricidad, en el año 2022.**

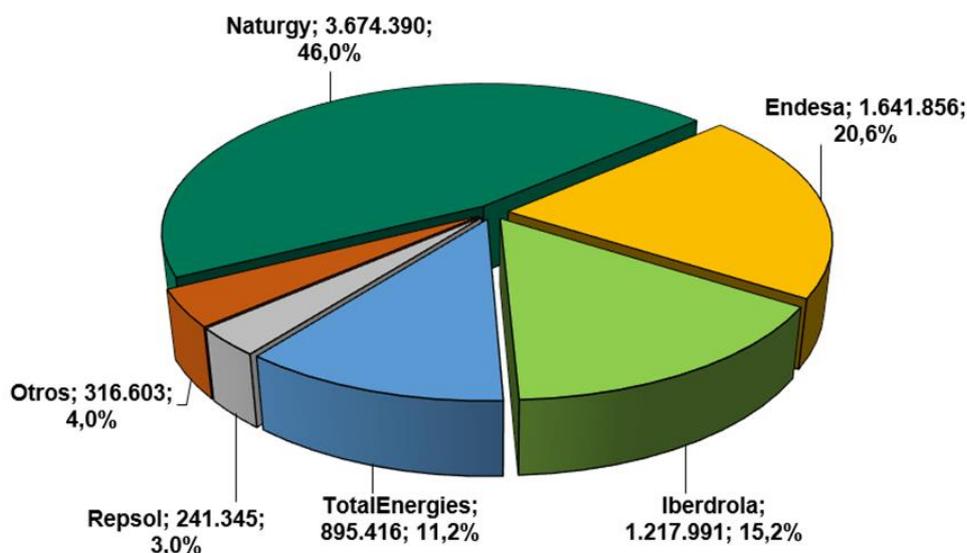


Fuente: CNMC

### Sector de gas natural

A finales de 2022, el principal comercializador por número de clientes es el Grupo Naturgy, con un 46,0%, seguido de Endesa (20,6%), Iberdrola (15,2%), TotalEnergies (11,2%) y Repsol (3,0%); el resto de las compañías suman aproximadamente 300.000 clientes.

**Gráfico 8. Cuotas de mercado por número de clientes de gas natural, en el año 2022.**



Fuente: CNMC

La información de la evolución del número de clientes durante los primeros trimestres de 2023 se puede consultar en los informes trimestrales de supervisión del mercado minorista de gas, así como en las estadísticas del sector de gas natural disponibles en la página web.

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

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

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

En 2022 se incrementó ligeramente el volumen de electricidad suministrada por el comercializador libre del grupo empresarial de la red de distribución de su zona. Así, el grado medio de fidelización del mercado libre – calculado como porcentaje de energía suministrada por el comercializador en la red del distribuidor del mismo grupo – fue en 2022 del 40%, frente al 39% de 2021, y 40% en 2020 (ver **Gráfico 36. Evolución de la energía suministrada por los comercializadores libres en la red del distribuidor perteneciente a su grupo empresarial**).

En el sector del gas, el único grupo distribuidor integrado verticalmente con la comercialización de gas es Nedgia, del grupo Naturgy, tras las desinversiones realizadas por el resto de los grupos anteriormente integrados. En 2022, al igual que en años anteriores, se observó una cuota de comercialización por parte de Naturgy más elevada en aquellas comunidades autónomas en las que también operaba la red de distribución.

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

##### Evolución de los precios de electricidad

La situación inflacionista iniciada en la segunda mitad de 2021 se acentuó en 2022: la invasión de Rusia a Ucrania en febrero de 2022 generó una gran incertidumbre sobre la seguridad de suministro del gas natural en Europa, elevando su cotización hasta niveles nunca vistos y trasladando esta situación a los precios del mercado spot mayorista de electricidad (para más información, puede consultarse el informe de supervisión del mercado peninsular mayorista al contado de electricidad, año 2022<sup>20</sup>). Así, el precio en el mercado diario mayorista spot de la electricidad en España se incrementó en 2022 un 50% con respecto al año anterior, pasando de 112 €/MWh en 2021 a 168 €/MWh en 2022<sup>21</sup>.

Estos incrementos tuvieron un efecto directo en los contratos minoristas con precios indexados a los mercados mayoristas, incluido el PVPC. Los consumidores en mercado libre con precios fijos estuvieron más protegidos de los incrementos, aunque de manera menos notoria que el año anterior, debido a que los comercializadores fueron trasladando estos incrementos en las prórrogas, renovaciones y nuevos contratos.

Ante esta continua escalada de precios en los mercados mayoristas, continuaron las medidas para mitigar el impacto en los mercados minoristas (ver apartado 4.6 Medidas de protección al consumidor). De este modo, mediante el Real Decreto-ley 6/2022, de 29 de marzo, se redujeron los cargos del sistema eléctrico. Adicionalmente, se prorrogaron hasta el 31 de diciembre de 2022 las medidas fiscales de reducción de los tipos impositivos del impuesto especial de la electricidad del 5,11% al 0,5% para todos los consumidores, así como del IVA para consumidores domésticos (siempre que se mantuvieran los elevados precios del mercado mayorista, y, en todo caso, para consumidores vulnerables severos). El tipo impositivo del IVA para estos consumidores, que había pasado del 21% al 10% en 2021, se redujo hasta el 5% a partir del 1 julio de 2022<sup>22</sup>.

No obstante, la medida más relevante llevada a cabo en 2022 para atenuar los incrementos de precios se llevó a cabo en el mercado mayorista de electricidad, y fue

<sup>20</sup> <https://www.cnmc.es/expedientes/isde01323>

<sup>21</sup> No incluye el coste del mecanismo de ajuste regulado por el Real Decreto-ley 10/2022, de 13 de mayo.

<sup>22</sup> El Real Decreto-ley 12/2021, de 24 de junio, por el que se adoptan medidas urgentes en el ámbito de la fiscalidad energética y en materia de generación de energía, y sobre gestión del canon de regulación y de la tarifa de utilización del agua redujo el tipo impositivo del IVA desde el 21% al 10% para los contratos de energía eléctrica con potencia contratada igual o inferior a 10 kW, siempre y cuando el precio medio aritmético del mercado diario correspondiente al último mes natural anterior al del último día del periodo de facturación fuera superior a los 45 €/MWh (excepto para los consumidores vulnerables). El tipo del 10%, inicialmente previsto hasta el 31 de diciembre de 2021, se prorrogó en sucesivos reales decretos ley y se redujo al 5%, hasta el 31 de diciembre de 2022, en el Real Decreto-ley 11/2022, de 25 de junio, por el que se adoptan y se prorrogan determinadas medidas para responder a las consecuencias económicas y sociales de la guerra en Ucrania, para hacer frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica, y para la recuperación económica y social de la isla de La Palma.

El Real Decreto-ley 17/2021, de 14 de septiembre, de medidas urgentes para mitigar el impacto de la escalada de precios del gas natural en los mercados minoristas de gas y electricidad redujo el Impuesto Especial sobre la Electricidad, del 5,11269632% al 0,5% hasta el 31 de diciembre de 2021. El tipo del 0,5% se ha prorrogado en sucesivos reales decretos ley, hasta el 31 de diciembre de 2022.

la aprobada por el Real Decreto-ley 10/2022, de 13 de mayo, por el que se establece con carácter temporal un mecanismo de ajuste de costes de producción para la reducción del precio de la electricidad. Así, una vez autorizado por la Comisión Europea, el 14 de junio de 2022 se inició la aplicación del mecanismo de ajuste para la casación del mercado diario realizada para el día siguiente.

En este contexto, de acuerdo con la información de facturación remitida por los comercializadores de electricidad a través de la Circular 2/2005, el componente implícito en la facturación del coste de suministro de la energía (incluidas pérdidas y otros costes)<sup>23</sup> se incrementó en 2022 con respecto a 2021 un 51% para consumidores domésticos, un 86% para pymes y un 67% para consumidores industriales<sup>24</sup>.

En cuanto a los precios medios finales de electricidad para el consumidor en el mercado libre en 2022, incluidos peajes de acceso y cargos<sup>25</sup>, mecanismo de ajuste e impuestos, aumentaron un 22% para los consumidores domésticos, un 64% para las pymes y un 63% para los consumidores industriales. La menor subida del precio final que la del precio de suministro de energía se debió, principalmente, a la reducción de peajes y cargos con respecto al año anterior, a la que se une la bajada de los impuestos en el caso de los consumidores domésticos.

En el mercado regulado, por su parte, se produjo un incremento en el precio del 31%, el cual superó al observado para el consumidor doméstico en mercado libre, debido a que el término de energía del PVPC está directamente vinculado al mercado mayorista de producción de electricidad.

**Tabla 5. Precios medios finales (€/MWh), impuestos incluidos, según el tipo de consumidor según información de facturación declarada por las comercializadoras**

AÑO	Doméstico P<=10 kW PVPC(*)	Doméstico Mercado libre	PYME Mercado libre	Industrial Mercado libre
2015	237	257	199	122
2016	215	254	186	111
2017	236	257	180	113

<sup>23</sup> Precios medios facturados por el suministro de energía y declarados a la CNMC a través de la Circular 2/2005, por los comercializadores libres que han mantenido de forma sostenida cuotas de mercado en volumen de energía superior al 1%.

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

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

<sup>24</sup> Se considera consumidores domésticos aquellos con peajes de acceso 2.0TD; pymes aquellos puntos de suministro con peaje de acceso 3.0TD; y consumidores industriales aquellos con peajes de acceso 6.xTD.

<sup>25</sup> En los precios no se incluyen derechos, alquileres ni otros conceptos no relacionados con el suministro de energía. Se incluye la media de facturación de los comercializadores declarada a la CNMC correspondientes a todos los contratos de la cartera del comercializador en mercado libre, tanto con contrato a precio fijo como indexado.

AÑO	Doméstico P<=10 kW PVPC(*)	Doméstico Mercado libre	PYME Mercado libre	Industrial Mercado libre
2018	240	264	181	119
2019	224	269	189	119
2020	203	272	187	106
2021	285	259	190	158
2022	374	316	311	258

Fuente: CNMC

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

Los precios incluyen el coste del mecanismo de ajuste regulado por el Real Decreto-ley 10/2022, de 13 de mayo, de aplicación a partir del 15 de junio de 2022.

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

Analizando precios de electricidad a partir de las ofertas publicadas en el comparador de ofertas de energía de la CNMC, el precio medio de las ofertas incluyendo impuestos y mecanismo de ajuste se habrían incrementado en torno a un 55% - 97%, para los consumidores a los que iban dirigidas las ofertas -domésticos y pymes-<sup>26</sup>, mientras que el PVPC se incrementó un 31%, como se ha indicado en el párrafo anterior.

En el gráfico siguiente se muestra la evolución de los precios medios publicados en el comparador por peaje de acceso. Se ha sustraído el coste del mecanismo de ajuste en el PVPC, dado que las ofertas publicadas no lo incorporan<sup>27</sup>. Destaca el hecho de que en 2022 el precio medio de las ofertas dirigidas a las pymes es mayor que el de las ofertas dirigidas a consumidores domésticos, en parte debido a las medidas de reducción fiscal dirigidas a estos últimos.

<sup>26</sup> El análisis de las ofertas de suministro de electricidad y gas recogidas en el comparador web de la CNMC se basa en la estimación de la facturación anual durante el primer año de contrato, correspondiente a cada consumidor tipo, teniendo en cuenta las ofertas introducidas en cada momento en el comparador y activadas por la CNMC. Estos importes, expresados en euros, incluyen el impuesto de la electricidad, el impuesto de hidrocarburos y el IVA, pero no incluyen el importe del alquiler de los equipos de medida. Debe tenerse en cuenta que, para las ofertas con revisión inferior al año, la estimación del importe anual recogido en el comparador se realiza considerando que los precios introducidos en un momento dado serán mantenidos durante todo un año, ya que generalmente las revisiones de precios están ligadas a la evolución futura de otros índices. Tampoco recogen las posibles variaciones, al alza o a la baja, derivadas de la aplicación de la normativa (variaciones de los componentes regulados). Por tanto, dicho importe podría ser superior o inferior a la facturación real correspondiente a dichas ofertas.

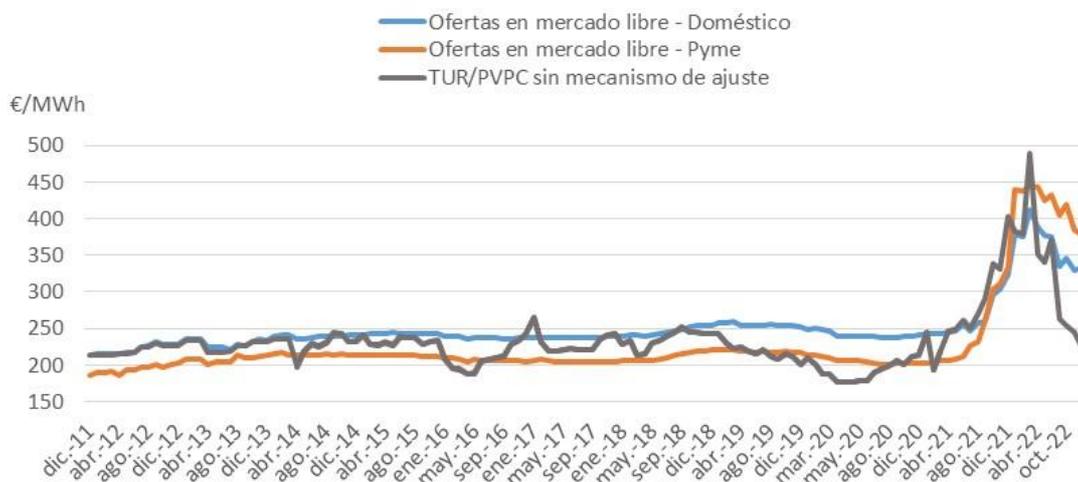
Los importes se han calculado para los siguientes consumidores tipo definidos para cada peaje de acceso:

	Tipo consumidor	Peaje de acceso	Potencia eléctrica (kW)	Consumo anual (kWh)
Estructura de peajes vigente a partir del 01/06/2021	Consumidor doméstico	2.0TD	4,4	3.000
	Pyme	3.0TD	32	40.000

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

<sup>27</sup> Para el periodo de aplicación del mecanismo de ajuste, este supuso 85 €/MWh para los consumidores acogidos a PVPC (precio en punto de consumo y perfil de consumo del doméstico).

**Gráfico 9. Evolución del precio medio (€/MWh) de las ofertas eléctricas sin servicios adicionales publicadas en el comparador de ofertas de energía de la CNMC (con impuestos y sin mecanismo de ajuste)**



Fuente: Comparador de ofertas de la CNMC

Nota 1: se ha descontado el componente correspondiente al mecanismo de ajuste en el PVPC desde su aplicación en junio de 2022, dado que el resto de ofertas no lo incluyen.

Nota 2: el comparador de ofertas estuvo inactivo entre el 07/07/2022 hasta el 16/09/2022 para las ofertas de energía eléctrica dado que se tuvo que adaptar al mecanismo de ajuste.

## Comparativa de precios minoristas de electricidad con Europa

De acuerdo con la información publicada por Eurostat<sup>28</sup>, los precios minoristas de electricidad en España continuarían en el segmento doméstico por encima de la media del conjunto de países de la UE, al igual que en el segmento industrial en el que se situaban por debajo hasta 2020 (no obstante, se ha de señalar que cada país aplica distintas compensaciones o gravámenes a los precios de electricidad de la industria, por lo que la comparación puede no ser homogénea).

La tendencia creciente de los precios fue generalizada en los países de la UE en 2022 (Ver **Gráfico 73. Comparativa de precios finales de electricidad en los segmentos doméstico e industrial en la UE en el año 2022. Impuestos incluidos**).

## Evolución de los precios de gas natural

Los precios del gas natural en los mercados mayoristas experimentaron una alta volatilidad a lo largo de todo el año, marcando máximos históricos en el verano de 2022, por el inicio del conflicto en Ucrania en febrero y las restricciones impuestas al gas ruso.

En el caso de España, el producto diario en 2022 marcó una media de 99,16 €/MWh, lo que supone un incremento del 110% en relación con el precio promedio de 2021 (47,31 €/MWh), marcando un precio máximo histórico de 240 €/MWh el 29 de agosto, muy por encima de la punta de precios registrada en diciembre de 2021 (183 €/MWh).

En el año 2022, la tarifa de último recurso se revisó en enero, abril, julio y octubre. Respecto de diciembre de 2021, el coste de materia prima acumuló una subida del 167,2%, principalmente influenciado por la subida del Brent y del NBP.

<sup>28</sup> <https://ec.europa.eu/eurostat/web/main/data/database>

Con el fin de proteger a los consumidores vulnerables, el Real Decreto-ley 17/2021, de 14 de septiembre, de medidas urgentes para mitigar el impacto de la escalada de precios del gas natural en los mercados minoristas de gas y electricidad, introdujo una limitación del 35% al incremento del coste de la materia prima incluido en la tarifa de último recurso de gas natural para octubre de 2021 y del 15% para las revisiones a partir de enero de 2022, con objeto de amortiguar la imputación en la misma de la excepcional subida de cotizaciones internacionales del gas natural. Esta medida fue prorrogada posteriormente, manteniéndose la limitación del 15% hasta la revisión de la TUR de abril de 2024.

A pesar de esta medida, en el caso de la tarifa TUR.RL1 el término variable aumentó un 42,2%, para consumidores de la TUR.RL2 aumentó un 47,1% y para consumidores de la TUR.RL3 aumentó un 51,1%, con respecto a finales de 2021.

En particular, de no haberse aplicado la limitación al incremento del coste de materia prima, el término variable de la TUR en el cuarto trimestre de 2022 habría sido más del doble del aprobado en la correspondiente Orden, aplicando la limitación.

Por otra parte, el término fijo disminuyó, un 7,5% para consumidores acogidos a la tarifa TUR.RL1, un 6,9% para los consumidores acogidos a la tarifa TUR.RL2 y un 6,6% para consumidores acogidos a la TUR.RL3. (ver **Tabla 25. Comparación de los términos de la TUR a finales de 2021 y 2022**)

En diciembre de 2022, el coste del suministro de gas para un cliente tipo de 2.500 kWh/año en la tarifa TUR.RL1 supuso 236,35 €/año (+6,82% con respecto a 2021), lo que representa un gasto de 15,09 € más con respecto a 2021. Para un cliente tipo de 9.000 kWh/año en la tarifa TUR.RL2 supuso un coste de suministro de 715,64 €/año (+14,78% con respecto a 2021), lo que representa un gasto de 92,13 €/año más con respecto a 2021. Para un cliente tipo de 18.700 kWh/año en la tarifa TUR.RL3 supuso un coste de suministro de 1.453,90 €/año (+16,45% con respecto a 2021), lo que representa un gasto de 205,41 €/año más con respecto a 2021. (Ver **Gráfico 78. Evolución del término fijo de la tarifa de último recurso desde el año 2008 hasta el año 2022 (precios antes de impuestos)**, **Gráfico 79. Evolución del término variable de la tarifa de último recurso desde el año 2008 hasta el año 2022 (precios antes de impuestos)** y **Gráfico 80. Evolución de la tarifa de último recurso para dos clientes tipo**)

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

En diciembre de 2022, el comparador de ofertas de la CNMC mostraba 73 ofertas de gas de 18 comercializadores distintos, cuatro comercializadores más que en diciembre de 2021. El número de ofertas se recuperó en cierta medida, ya que el año anterior se había reducido considerablemente debido a la situación del mercado, de altos precios y enorme volatilidad (53 ofertas de gas en diciembre de 2021). Asimismo, los comercializadores han empezado a ofrecer ofertas referenciadas a precios de mercado mayorista, que actualmente no pueden introducirse en el comparador. El 96% de las ofertas estaban dirigidas a consumidores con derecho a TUR.

Analizando precios medios de gas a partir de las ofertas publicadas en el comparador de ofertas de energía de la CNMC, se apreció un ascenso considerable en la evolución de las ofertas de suministro de gas, que se inició en el último trimestre de 2021 y se prolongó hasta el último trimestre de 2022, ya que el precio del gas aumentó de manera considerable y se vio reflejado en las ofertas a precio libre. Sin embargo, la TUR aumentó en un porcentaje mucho menor porque, como ya se ha comentado en

otro apartado anterior, con el fin de proteger a los consumidores vulnerables, el Real Decreto-ley 17/2021, de 14 de septiembre, introdujo una limitación al incremento del coste de la materia prima incluido en la tarifa de último recurso de gas natural a partir de octubre de 2021, limitando así la tarifa TUR.

Además, en las ofertas a precio libre, con carácter general, los comercializadores van revisando y cambiando el precio de la oferta según las variaciones del mercado mientras que la TUR se revisa trimestralmente. No obstante, una vez contratada una oferta por un consumidor, en la mayoría de las ofertas de suministro de gas para consumidores con derecho a la tarifa de último recurso, el precio de la oferta se revisa anualmente, es decir, se mantiene fijo durante un año. (ver **Gráfico 80. Evolución de la tarifa de último recurso para dos clientes tipo**).

Para estos consumidores, con derecho a TUR, se apreció en 2022 un aumento considerable del diferencial de precios entre las ofertas más competitivas y las ofertas más caras, considerando solo las ofertas sin servicios adicionales.

La elección de contratar una u otra suponía, para las ofertas disponibles en diciembre de 2022, una diferencia en facturación de entre 477 €/año y 1.823 €/año dependiendo del tipo de consumidor (ver **Gráfico 82. “Spread” entre la oferta máxima y mínima sin servicios adicionales por tipo de consumidor de gas. Diciembre de 2022**

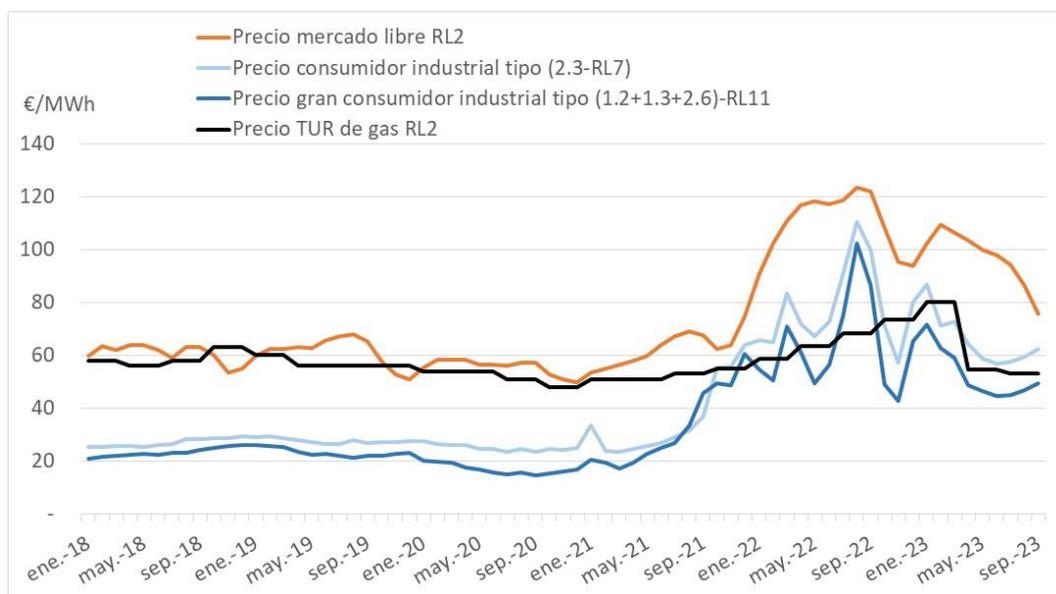
).

En relación con las ofertas de suministro para consumidores sin derecho a la TUR, en el año 2022 hubo un número de ofertas muy limitado en el comparador de la CNMC. Por una parte, debido a las características de este tipo de consumidores, es habitual que las ofertas de suministro sean personalizadas y adaptadas a cada cliente. Adicionalmente, el Real Decreto-ley 23/2021, de 26 de octubre, de medidas urgentes en materia de energía para la protección de los consumidores y la introducción de transparencia en los mercados mayorista y minorista de electricidad y gas natural, incluyó en la ley la obligación de publicar los precios de suministro para los consumidores con un consumo anual inferior a 50.000 kWh.

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

La evolución de los precios medios de suministro de gas en el mercado libre se puede calcular a partir de la información declarada por los comercializadores a través de la Circular 5/2021, sobre el mercado minorista español de gas natural. Los precios reportados para cada grupo tarifario no incluyen los impuestos o gravámenes aplicables al gas, ni cualquier concepto no relacionado con el suministro de gas.

**Gráfico 10. Evolución del precio medio (€/MWh) del suministro de gas por tipo de consumidor**



Fuente: CNMC

Para un consumidor doméstico tipo (tarifa RL2) en el periodo de 2018 hasta el tercer trimestre de 2021, el precio medio de los contratos de suministro en el mercado libre se situaba en el entorno de los 60 €/MWh, habitualmente un poco por encima del precio de la TUR.2. Durante el año 2022 el precio subió considerablemente y se situó por encima de los 100 €/MWh durante todo el año, para comenzar a descender en 2023. Además, se alcanzaron diferenciales de precio máximos con respecto a la TUR.2, por la limitación de la subida de la misma.

En el caso de los consumidores industriales tipo analizados (RL 7 y RL 11) se observó un comportamiento similar, con precios entre 20 y 25 €/MWh durante el periodo anterior a la crisis de 2022, y subidas de precio pronunciadas durante el año 2022. También se observó que la reacción de los precios industriales a las variaciones del precio en el mercado mayorista fue más rápida que para los consumidores domésticos.

### Comparativa de precios minoristas de gas con Europa

De acuerdo con los datos de la Comisión Europea, los precios de gas en la Unión Europea para un consumidor doméstico (en la banda de 5.500 a 55.500 kWh/año), aumentaron un 45% respecto al segundo semestre del 2021 marcando 0,1137 €/kWh.

Las diferencias entre países son muy elevadas. En el caso de España, el precio final del gas para el consumidor doméstico (impuestos incluidos) pasó de ser el cuarto más caro de Europa en el segundo semestre del 2021 a ser el séptimo en el segundo semestre de 2022. Si se consideran los precios antes de impuestos, el precio en España bajó a la décima posición. (ver **Gráfico 83. Precio del gas natural para un consumidor doméstico en la Unión Europea. Segunda mitad** ).

Si se observan los precios de gas natural en Europa para un consumidor no doméstico (en la banda de 2,8 a 27,8 GWh/año), en este segmento de mercado España presentó valores un 28% por encima de la media europea. (ver **Gráfico 84. Precio del gas natural para un consumidor no doméstico en la Unión Europea. Segunda mitad** ).

## Evolución de los márgenes de comercialización de electricidad

Un indicador de competencia que suele utilizarse en el mercado minorista es el grado de alineación existente entre la evolución de los precios en los mercados mayoristas y el componente de energía de los precios facturados al consumidor. En el caso eléctrico, este indicador se ha calculado estimando el margen de comercialización implícito en la facturación media realizada por los comercializadores, tanto en la información declarada por éstos en la Circular 2/2005<sup>29</sup>, como en las ofertas incluidas en el comparador de ofertas de la CNMC. Para ello, se han estimado los costes de aprovisionamiento de las comercializadoras de electricidad de acuerdo con la metodología descrita en anteriores informes<sup>30</sup> considerando tanto la posibilidad de que los comercializadores se hayan cubierto en los mercados a plazo como que se hayan encontrado expuestos al mercado spot.

Como ya se ha indicado anteriormente, los precios en los mercados mayoristas continuaron incrementándose en 2022: el precio en el mercado spot pasó de 112 €/MWh en 2021 a 168 €/MWh en 2022, mientras que las referencias a plazo se incrementaron en mayor medida, con algunas referencias que llegaron a duplicarse. Los precios de las referencias a plazo *ex post* se situaron por debajo del precio del mercado diario, mientras que las referencias a plazo *ex ante* se situaron en el entorno o por encima del precio del mercado diario.

---

<sup>29</sup> Precios medios facturados por el suministro de energía y declarados a la CNMC a través de la Circular 2/2005, por los comercializadores libres que han mantenido de forma sostenida cuotas de mercado en volumen de energía superior al 1%. El Anexo I contiene un listado con las comercializadoras obligadas a la remisión de información de la Circular 2/2005 de la CNMC.

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

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

<sup>30</sup> Ver Informe de Supervisión del mercado Minorista de Electricidad. Año 2019. Tal y como se describe en el Anexo V de ese informe, el coste estimado de las comercializadoras se calcula considerando los costes en los que incurren: coste de aprovisionamiento de la energía en los mercados mayoristas (perfilado), sobrecoste de los servicios de ajuste, pagos por capacidad, las cuantías para la financiación al operador del sistema y al operador del mercado, el servicio de interrumpibilidad, pérdidas, contribución al Fondo Nacional de Eficiencia Energética, el coste de la financiación del bono social y la tasa de ocupación de la vía pública.

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

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

Para estimar el precio de suministro, a los precios de adquisición de la energía en los mercados mayoristas –que se deben apuntar según el perfil de consumo del tipo de consumidor- se debe sumar otros costes a los que debe hacer frente la comercializadora: y como se describe en la metodología antes mencionada): sobrecoste de los servicios de ajuste, pagos por capacidad, las cuantías para la financiación al operador del sistema y al operador del mercado, el servicio de interrumpibilidad, pérdidas, contribución al Fondo Nacional de Eficiencia Energética, la tasa de ocupación de la vía pública y el coste de la financiación del bono social. La evolución de estos componentes se muestra en la siguiente tabla (con excepción del coste de financiación del bono social, que debe ser aportado por las comercializadoras de acuerdo a su número de clientes, si bien sí se tiene en cuenta para el cálculo de los márgenes). La tabla siguiente muestra la estimación del desglose de estos costes considerando un aprovisionamiento spot de la comercializadora.

**Tabla 6. Componentes del coste estimado de suministro considerando un aprovisionamiento spot (no se incluyen peajes ni cargos ni impuestos ni el coste del mecanismo de ajuste) (€/MWh)**

SEGMENTO	AÑO	Precio mercado diario apuntado (bc)	Sobrecoste Servicios de Ajuste (bc)	Pagos por capacidad (bc)	Otros Costes Regulados (bc)	Pérdidas	Tasa Ocupación Vía Pública	Precio suministro estimado (pc)
DOMÉSTICO	2018	58,56	2,33	3,84	1,65	11,06	1,16	78,61
	2019	48,15	1,45	3,60	1,13	8,91	0,95	64,19
	2020	35,60	2,54	3,43	0,43	7,21	0,74	49,94
	2021	112,76	4,24	1,75	0,41	20,95	2,10	142,21
	2022	173,95	7,37	0,45	0,42	33,30	3,23	218,73
PYME	2018	59,59	2,33	4,18	1,65	11,10	1,18	80,03
	2019	48,61	1,45	4,16	1,13	8,98	0,96	65,29
	2020	36,43	2,54	4,10	0,43	7,47	0,76	51,72
	2021	111,60	4,24	2,03	0,41	20,68	2,08	141,05
	2022	171,40	7,37	0,53	0,42	32,12	3,18	215,02
INDUSTRIAL	2018	57,87	2,33	1,39	1,65	3,09	0,99	67,32
	2019	48,38	1,45	1,46	1,13	2,79	0,83	56,04
	2020	35,23	2,54	1,55	0,43	2,55	0,63	42,94
	2021	106,99	4,24	0,80	0,41	6,55	1,78	120,76
	2022	169,88	7,37	0,19	0,42	9,74	2,81	190,42

Fuente: CNMC

Nota: en esta tabla se muestra el precio de adquisición correspondiente al mercado spot.

Nota 2: otros costes regulados incluye la interrumpibilidad, la aportación al Fondo Nacional de Eficiencia Energética, la financiación al operador del mercado, y la financiación del operador del sistema

Nota 3: no se incluye en esta tabla el coste de financiación del bono social (que deben aportar las comercializadoras de acuerdo con su número de clientes, si bien sí se tiene en cuenta para calcular el margen bruto estimado).

En el escenario antes descrito, y teniendo en cuenta que el resto de componentes no tuvieron cambios significativos, con excepción de los servicios de ajuste<sup>31</sup>, el coste de aprovisionamiento estimado en el mercado spot se incrementó entre un 51% y un 58%, dependiendo del tipo de consumidor, mientras que el coste estimado de aprovisionamiento en los mercados a plazo se incrementó entre un 97% y un 110%,

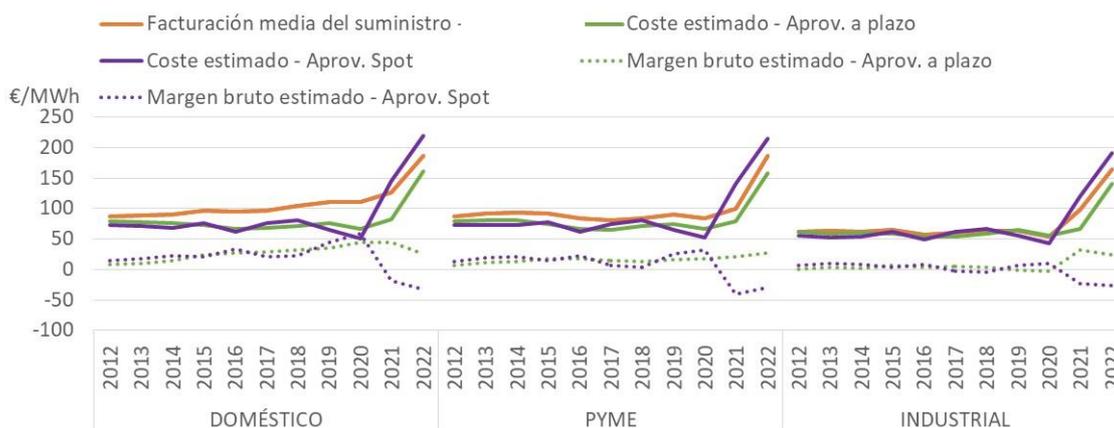
<sup>31</sup> El precio de los servicios de ajuste prácticamente se duplica por segundo año consecutivo, con un coste de 7,37 €/MWh en 2022 para la comercialización libre.

dependiendo del tipo de consumidor y de la referencia utilizada. Al igual que en 2021, en 2022 el coste de abastecimiento en el mercado spot resultó en general superior al coste de abastecimiento en los mercados a plazo.

Por su parte, el precio medio del componente del suministro de energía implícito en la facturación de los comercializadores, incluyendo el margen, se incrementó en todos los segmentos, de forma especialmente significativa en el segmento pyme.

Como resultado, el margen bruto de comercialización en 2022, calculado como la diferencia entre el precio de la energía implícito en los precios facturados por las comercializadoras y el coste estimado de aprovisionamiento spot, se redujo en los segmentos doméstico e industrial, continuando así en valores negativos, mientras que en el segmento pyme se incrementó, si bien continuó igualmente en valores negativos. En el caso de considerar un aprovisionamiento a plazo, de forma equivalente, los márgenes se reducen en el caso de los consumidores domésticos e industriales, y se incrementan en el segmento pyme.

**Gráfico 11. Evolución de precios anuales facturados junto con las estimaciones de costes de aprovisionamiento y márgenes brutos para el conjunto de comercializadoras en mercado libre, según referencia de aprovisionamiento y por segmento de consumo**



Fuente: CNMC

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

Los valores de márgenes resultaron negativos en todos los segmentos para el aprovisionamiento spot, mientras que, para las referencias a plazo, se situarían entorno a los 25 €/MWh para consumidores domésticos (44 €/MWh en 2021), en torno a los 27 €/MWh para pymes (21 €/MWh en 2021) y en torno a los 23 €/MWh para consumidores industriales (28 €/MWh en 2021). (Ver **Tabla 24. Márgenes brutos estimados para el conjunto de comercializadora en mercado libre, según referencia de aprovisionamiento (spot – a plazo) y segmento de consumo. €/MWh**).

Teniendo en cuenta la información disponible sobre tipos de contratos de los comercializadores<sup>32</sup>, los márgenes estimados a partir de la facturación de media de

<sup>32</sup> De acuerdo con los datos declarados por las empresas, se muestran a continuación los datos de energía en barras de central correspondiente al mes de julio de 2022 para los consumidores peninsulares de las

los consumidores industriales se habrían mantenido reducidos, en línea con lo sucedido antes de la crisis (suponiendo una estrategia 50%/50% de cobertura a plazo y spot). Por el contrario, en el caso de los consumidores domésticos, los márgenes se habrían reducido cambiando por tanto la tendencia que había sido creciente en los últimos años antes de la crisis, entendiéndose que la mayor parte de ellos contaban con coberturas a plazo. En el caso de las Pymes, cabe resaltar un incremento de los márgenes frente a la estabilidad que presentaban antes de la crisis (suponiendo un aprovisionamiento mayoritariamente a plazo de estos comercializadores).

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

Haciendo el mismo análisis, pero teniendo en cuenta las expectativas de los comercializadores a la hora de plantear sus ofertas para sus nuevos clientes, los márgenes brutos se redujeron en los productos publicados en el comparador de ofertas dirigidos a los consumidores domésticos, situándose en torno a los 24 €/MWh, mientras que los márgenes brutos de las ofertas publicadas dirigidas a pymes se elevaron por encima de los 100 €/MWh. Cabe señalar no obstante, que el número de ofertas publicadas en el segmento pyme resulta muy reducido, con un promedio en 2022 de unas 15 ofertas, dado que la mayoría de productos dirigidos a este tipo de consumidor son ofertas personalizadas o indexadas al mercado mayorista (Ver **Gráfico 74. Evolución de los precios asociados al suministro eléctrico de las ofertas con revisión anual publicadas por las comercializadoras libres en el comparador de ofertas de energía de la CNMC y estimaciones de costes de aprovisionamiento del suministro y márgenes brutos esperados**).

Si estos análisis se hacen agrupando, por una parte, las comercializadoras libres con una cuota de ventas de energía superior al 5% y, por otra, el resto de comercializadoras, se aprecia en términos medios que se acentúa la tendencia iniciada en julio de 2021 de menores márgenes brutos en las comercializadoras con cuota de ventas de energía superior al 5%. Se recuerda que, de acuerdo con la metodología descrita en el Anexo V del Informe de Supervisión del mercado Minorista de Electricidad. Año 2019, estos márgenes brutos se han calculado considerando el

comercializadoras ENDESA ENERGÍA S.A.U., IBERDROLA CLIENTES, S.A.U., EDP CLIENTES SAU, GAS NATURAL COMERCIALIZADORA SA, NATURGY IBERIA, S.A. y REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS, S.L.U. Se considera como energía con contratos a precio fijo aquella declarada por estos agentes ante OMIE como exenta del pago del mecanismo de ajuste para el mes de julio de 2022, conforme a lo previsto en el artículo 8 del RD-ley 10/2022. Todo ello, sin perjuicio de los posibles ajustes que se puedan derivar de la supervisión prevista en el artículo 8 del mencionado real decreto-ley.

Tarifa- Energía en mercado libre	Energía Contratos a precio fijo exentos del mecanismo de ajuste* MWh	Energía Contratos a precio indexado o fijo no exentos del mecanismo de ajuste MWh	% Energía exenta	% Energía no exenta
2.0TD	3.219.638,83	1.412.421,56	70%	31%
3.0TD	1.567.082,07	870.428,79	64%	36%
6.XTD	2.720.896,33	4.698.995,57	37%	63%
	7.507.841,26	6.983.079,50	52%	48%

\*Se ha de señalar que el mecanismo contempla como energía exenta los contratos de suministro a precio fijo celebrados o prorrogados con los consumidores finales con anterioridad al 26 de abril de 2022 en tanto no se renueven ni se prorroguen ni sus precios se vean modificados, por lo que, suponiendo que algunos contratos a precio fijo se renovaron o prorrogaron desde esa fecha hasta el mes de julio, el porcentaje de energía exenta de la tabla anterior debe tomarse únicamente como una aproximación inferior del porcentaje de contratos a precio fijo en la cartera de las comercializadores de mayor cuota en el mercado libre en el mes de julio de 2022.

mismo coste de aprovisionamiento para todas las comercializadoras y sin tener en cuenta los costes comerciales y la diferente exposición a los impactos económicos derivados de la crisis (Ver **Gráfico 75. Evolución anual del precio medio de suministro de energía facturado por las comercializadoras a toda su cartera de clientes y estimaciones de márgenes brutos, según el tamaño de la comercializadora, referencia de adquisición de la energía y por segmento**).

### **Evolución de los márgenes de comercialización de gas natural**

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

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

Se obtiene así un margen de comercialización teórico, ya que no se conoce la estructura concreta de aprovisionamiento de gas de cada comercializador, que puede tener porcentajes muy diferentes de aprovisionamiento a través de compras spot en el mercado de gas o a través de contratos de largo plazo, a precio negociado con el productor. Por ello, el margen real de cada comercializador puede ser muy diferente en función de su estructura de costes de aprovisionamiento (ver **Gráfico 85. Evolución de las referencias de precios de aprovisionamientos empleadas para el margen de comercialización**).

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

- Consumidor doméstico acogido en el mercado libre<sup>33</sup>:
- Consumidor doméstico acogido a la TUR
- Consumidor industrial medio<sup>34</sup>
- Gran consumidor industrial o ciclo combinado<sup>35</sup>

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

---

<sup>33</sup> **Consumidor doméstico acogido en el mercado libre y a la TUR (9.000 kWh/año)** se utiliza el grupo de peaje 3.2 (entre 5.000 y 50.000 kWh/año) hasta septiembre de 2021 y grupo de peaje RL02 (entre 5.000 y 15.000 kWh/año), desde octubre de 2021.

<sup>34</sup> **Consumidor industrial medio:** grupo de peaje 2.3 (más de 4 bar y consumo superior a 5 GWh/año e inferior o igual a 30 GWh/año) hasta septiembre de 2021, y desde octubre 2021, los grupos de peaje RLTA7 y RLTB7 (consumo superior a 5 GWh/año e inferior o igual a 15 GWh/año).

<sup>35</sup> **Gran consumidor industrial o ciclo combinado:** calculado como la media ponderada por el consumo de grupo de peaje 1.2 (más de 60 bar y consumo superior a 200 GWh/año e inferior o igual a 1.000 GWh/año), grupo de peaje 1.3 (más de 60 bar y consumo superior a 1.000 de GWh/año) y grupo de peaje 2.6 (más de 4 bar y consumo superior a 500 GWh/año) hasta septiembre de 2021 y, desde octubre 2021, con el grupo de peaje RL11 (consumo superior a 500 GWh/año).

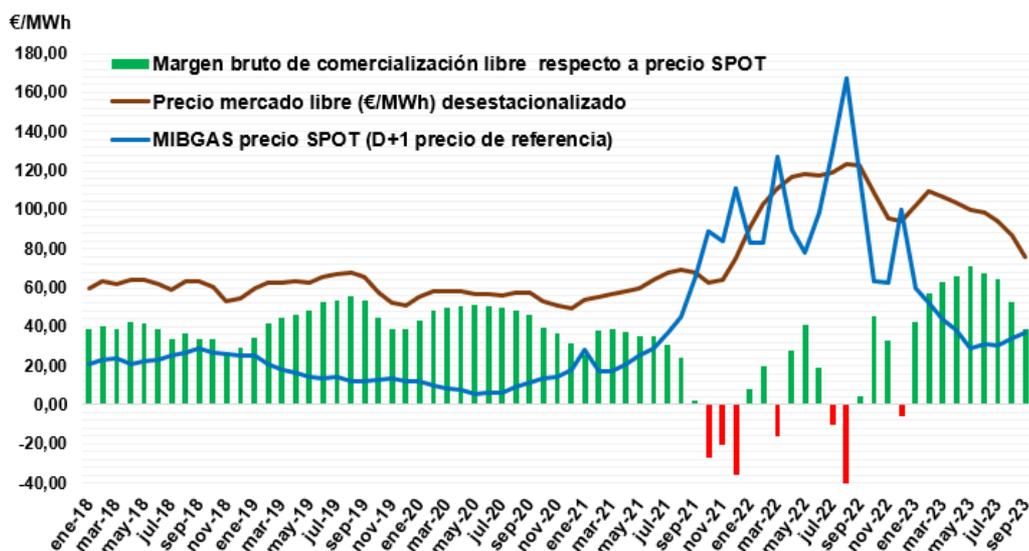
A continuación, se analizan los resultados obtenidos para el margen bruto teórico de comercialización, calculado como la diferencia entre el precio declarado por las comercializadoras y el coste estimado de aprovisionamiento.

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

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

Margen bruto teórico frente al precio spot de MIBGAS:

**Gráfico 12 : Margen bruto teórico frente al precio spot de MIBGAS para un consumidor doméstico en el mercado libre**

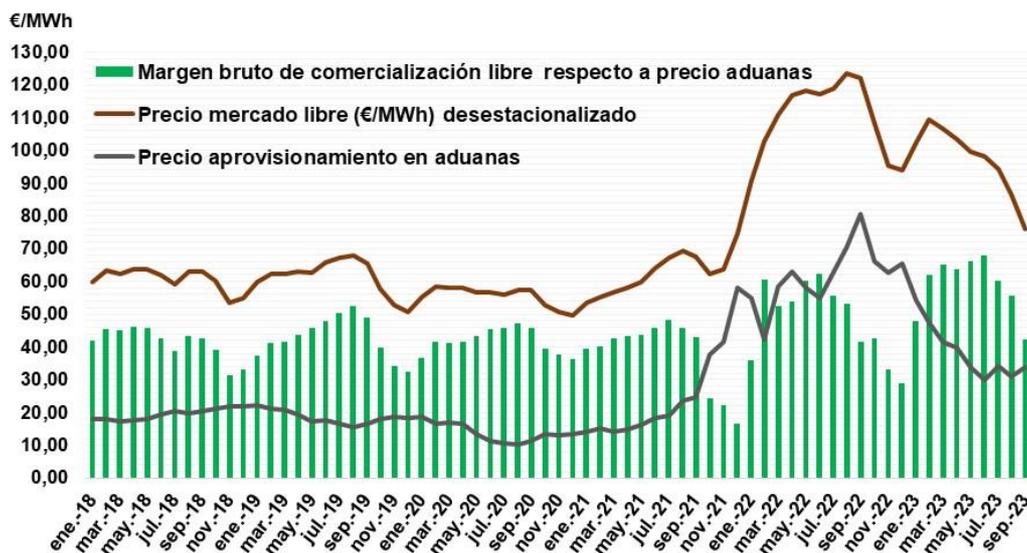


Fuente: CNMC

Como se puede observar en la imagen, desde años anteriores hasta mitad de 2021, el margen bruto teórico se situaba entre 30 y 50 €/MWh. Sin embargo, el margen se volvió negativo a partir de septiembre de 2021. Los márgenes negativos se producen como consecuencia del incremento extraordinario del precio del gas en los mercados mayoristas, que solo puede ser repercutido directamente en los contratos indexados o a precio variable, mientras que en los contratos a precio fijo (o los contratos referenciados a la TUR), el comercializador no puede repercutir la subida de precios al consumidor hasta la revisión anual del contrato de suministro.

Desde finales de 2022 se observa una recuperación del margen bruto teórico, lo que refleja que los comercializadores han repercutido los incrementos de precios en el contrato de suministro, y en el primer semestre de 2023 el margen bruto teórico se sitúa en niveles superiores a los del comienzo de la crisis:

**Gráfico 13. Margen bruto teórico frente al precio de aduanas para un consumidor doméstico en el mercado libre**



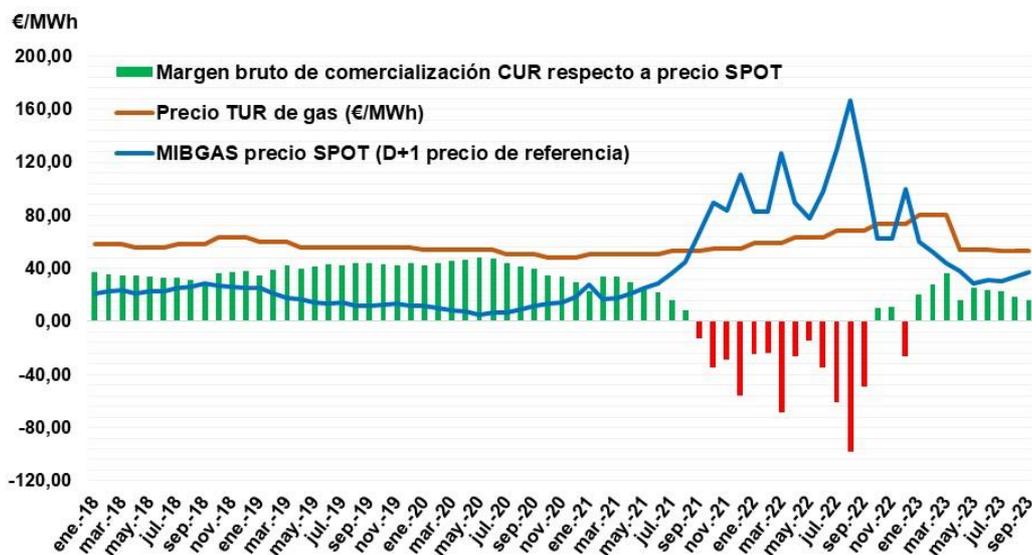
Fuente: CNMC

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

## 2. Margen bruto teórico para un consumidor doméstico a TUR

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

**Gráfico 14. Margen bruto teórico frente al precio spot MIBGAS para un consumidor doméstico a TUR**

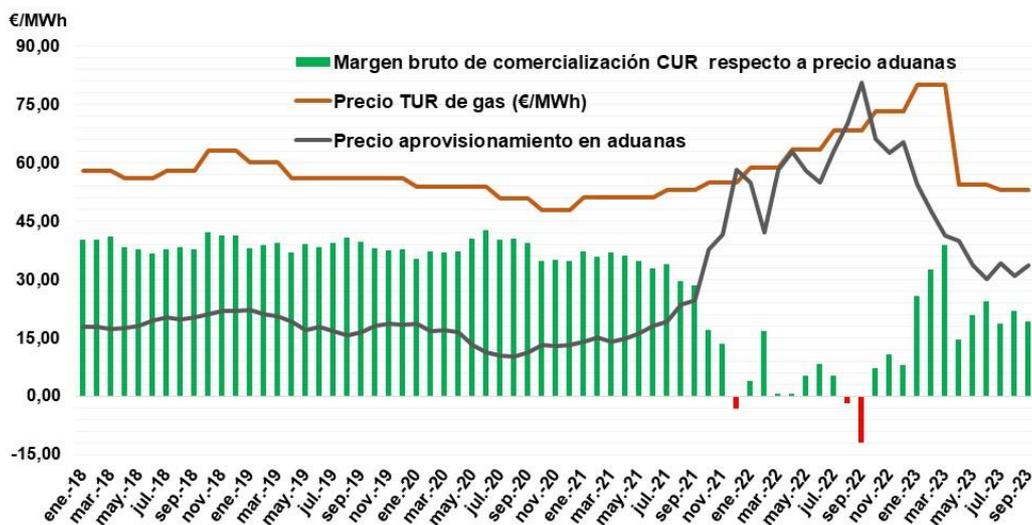


Fuente: CNMC

El margen bruto teórico del precio de la TUR con respecto al precio spot de MIBGAS se mantenía en valores constantes de entre 30 y 40 €/MWh, hasta el mes de septiembre de 2021, cuando se volvió negativo, por la limitación a la subida de la TUR de gas, frente a la subida del precio spot. Estas pérdidas se compensan a los Comercializadoras de último Recurso de gas (CUR en adelante) a través de los presupuestos del Estado.

La bajada del precio del gas en 2023 hace que durante varios trimestres no sea de aplicación la limitación del coste de materia prima, por lo que se recupera el margen de comercialización.

**Gráfico 15. Margen bruto teórico frente al precio de aduanas para un consumidor doméstico a TUR**



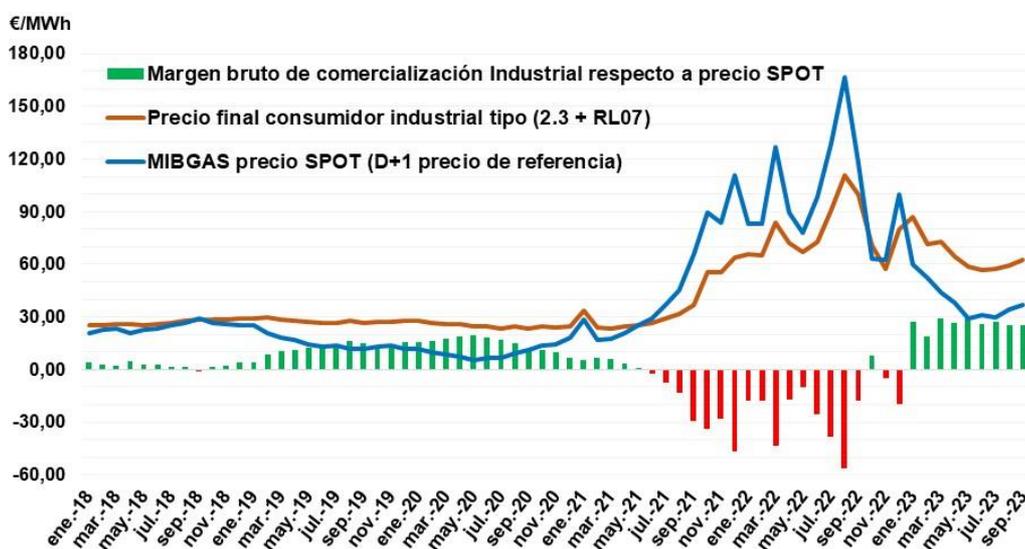
Fuente: CNMC

El margen bruto teórico del precio de la TUR con respecto al precio de aduanas se situaba alrededor de los 30 y 40 €/MWh. En el mes de diciembre de 2021 el margen se volvió negativo, por la limitación a la subida de la TUR de gas y la volatilidad del precio de aprovisionamientos en aduanas. Desde ese momento se recuperó el margen hasta el verano de 2022 donde volvió a ser negativo debido a la escalada de precios iniciada a principios de año. Durante el año 2023, los márgenes vuelven a ser positivos por la bajada del precio del gas, situándose en torno a 20 €/MWh.

### 3. Margen bruto teórico para un consumidor industrial medio

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

**Gráfico 16. Margen bruto teórico frente al precio spot de MIBGAS para un consumidor industrial medio**



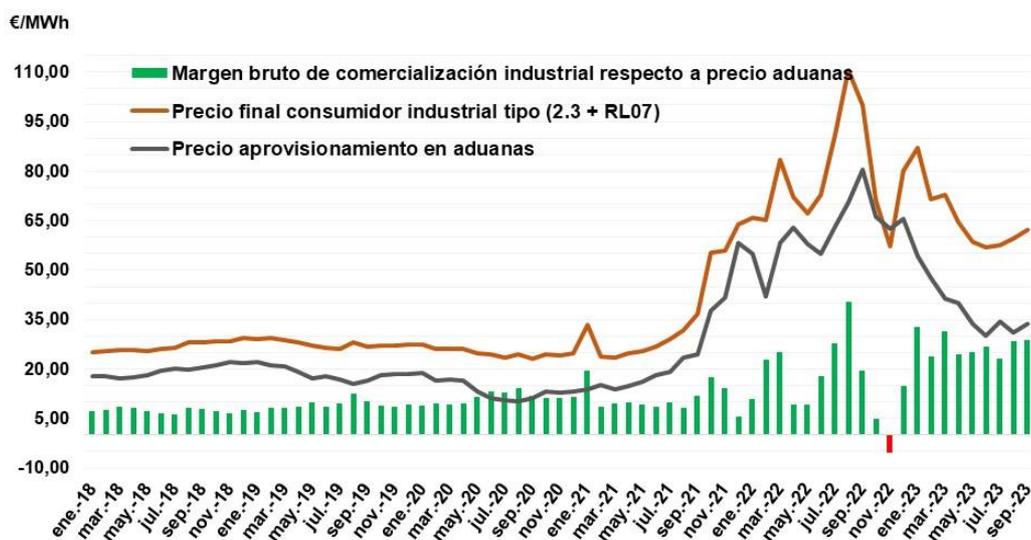
Fuente: CNMC

No existe una buena correlación entre el precio industrial y el precio spot de MIBGAS. El margen aumentaba en 2019 y 2020 ya que el precio industrial no recogió la bajada del precio spot.

Al igual que en el sector doméstico, los contratos industriales pueden tener indexaciones diferentes al precio del gas en el mercado spot, por lo que tampoco recogen en su totalidad el incremento extraordinario de precios que se produce en 2021 y 2022, y por ello el margen bruto teórico se volvió negativo a partir de junio de 2021.

No obstante, en este segmento del mercado, el margen bruto teórico de comercialización muestra una mejor correlación con el precio de aduanas.

**Gráfico 17. Margen bruto teórico frente al precio de aduanas para un consumidor industrial medio**



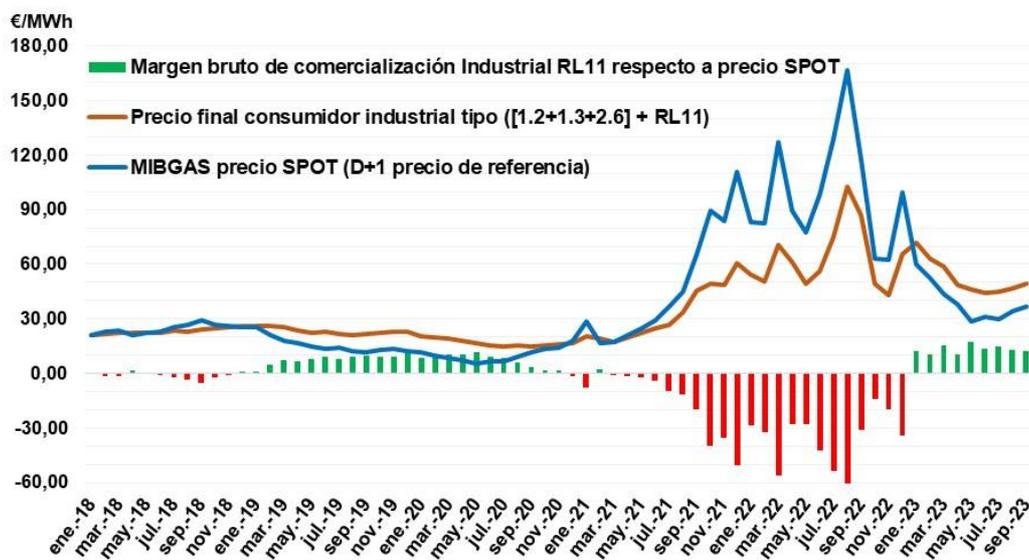
Fuente: CNMC

Con respecto al precio de un consumidor industrial medio y el coste de aprovisionamientos en aduanas, existió una buena correlación hasta julio 2021. Hasta dicho año, el margen bruto teórico se mantuvo mayoritariamente entre 8 y 11 €/MWh. Sin embargo, la volatilidad de precios desde septiembre de 2021 provocó márgenes récord en agosto de 2022 (40 €/MWh) y márgenes negativos -pero con carácter puntual- en noviembre de 2022.

#### 4. Margen bruto teórico para un gran consumidor industrial

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

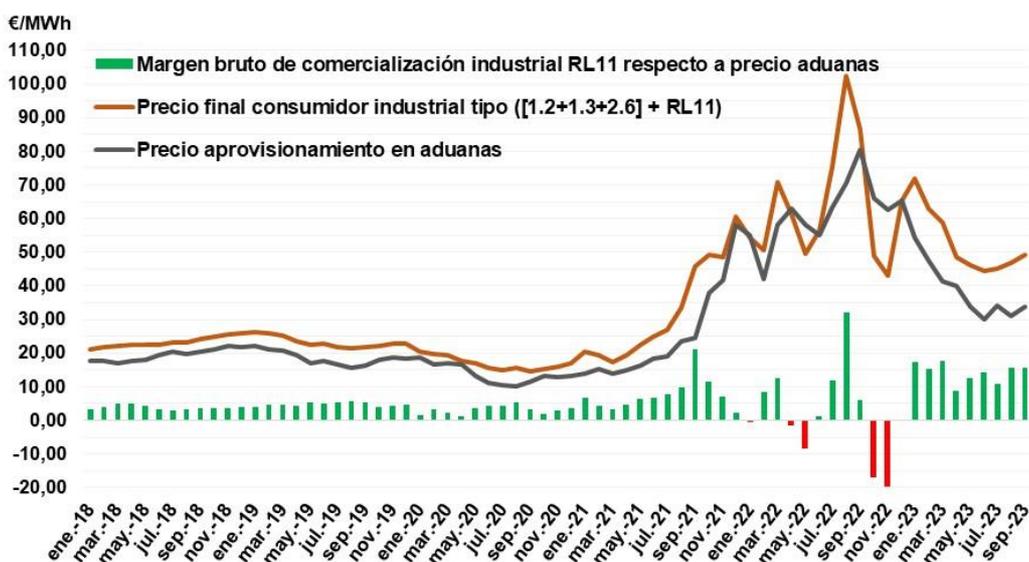
**Gráfico 18. Margen bruto teórico frente al precio spot de MIBGAS para un gran consumidor industrial**



Fuente: CNMC

Con respecto al precio para un gran consumidor industrial, no hay una buena correlación con el precio spot de MIBGAS. Igual que para el margen bruto teórico del consumidor industrial medio, el margen aumentó en 2019 y 2020 porque el precio industrial no recogió la bajada del precio spot. El margen se volvió negativo a partir de marzo de 2021, donde el precio spot subió mucho más que el industrial y se recupera a partir de comienzos de 2023.

**Gráfico 19. Margen bruto teórico frente al precio de aduanas para un gran consumidor industrial**



Fuente: CNMC

De forma similar a lo que ocurre con el margen bruto teórico del consumidor industrial medio, existe una mejor correlación entre el precio de un gran industrial y el coste de aprovisionamiento en aduanas, posiblemente porque en general estos consumidores

tienen contratos de suministro con fórmulas de indexación similares a las de los contratos de aprovisionamiento a largo plazo.

Hasta 2021, el margen bruto teórico se mantuvo mayoritariamente entre 3 y 7 €/MWh, pero la volatilidad de precios en 2022 provocó márgenes récord en agosto de 2022 (32 €/MWh) y márgenes negativos en noviembre de 2022 (-20 €/MWh).

#### 4.5. Implicación del consumidor en el mercado minorista

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

#### Evolución de la tasa de cambio de comercializador de electricidad y de gas natural<sup>36</sup>

En el año 2022 se produjeron 6,4 millones de cambios de comercializador<sup>37</sup> en electricidad (5 millones en 2021) y 1,5 millones de cambios de comercializador en gas (1 millón en el año 2021), registrando así valores máximos en ese año.

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. El número de activaciones de cambio tuvo una evolución ligeramente descendente desde 2015 hasta el año 2019, pasando a mantener una senda creciente año tras año desde entonces, resultando especialmente significativo el incremento de la tasa en 2022. (ver **Gráfico 86. Evolución de la tasa de cambio de comercializador. Electricidad y gas**).

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. (Ver **Gráfico 87. Evolución de la tasa de cambio de comercializador por tipo de cliente. Sector Eléctrico**).

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, por la mayor proactividad de las empresas a buscar y comparar diferentes ofertas de suministro a la finalización de sus contratos, teniendo como consecuencia, una mayor competencia en estos segmentos y una mayor cuota de mercado de nuevos entrantes. Muchos comercializadores se han centrado y especializado en clientes pertenecientes a los segmentos pyme e industrial, ofreciendo a las diferentes empresas tarifas con ofertas adaptadas a sus necesidades de consumo (variables en muchos casos).

En la clasificación elaborada con la información aportada por los diferentes reguladores europeos en relación con la tasa de cambio doméstico-comercial en el sector eléctrico, España presenta una tasa (21,2%) muy superior a la media europea (11,3%). Se pasa 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). (ver **Gráfico 89. Tasa de cambio de comercializador del sector doméstico en países europeos**).

<sup>36</sup> Ver IS/DE/014/22: [Informe de Supervisión de los cambios de comercializador](#). Cuarto trimestre de 2022 y avance 2023.

<sup>37</sup> La tasa de cambio de comercializador se calcula como el número de cambios de comercializador activados durante un periodo sobre el total de puntos de suministro existentes al inicio del periodo.

Analizando el tipo de movimientos, la mayoría de estos 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, en comparación con el año anterior<sup>38</sup>. (ver **Gráfico 90. Desglose de los movimientos entre COR y No COR (solicitudes activadas). Sector Eléctrico**).

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, siguiendo así 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. (ver **Gráfico 88. Evolución de la tasa de cambio de comercializador por tipo de cliente. Sector Gasista**).

En comparación con otros países europeos, 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). (ver **Gráfico 89. Tasa de cambio de comercializador del sector doméstico en países europeos**).

En cuanto al tipo de movimientos, 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). (ver **Gráfico 92. Desglose de los movimientos entre CUR y No CUR (solicitudes activadas). Sector Gasista**).

## **Evolución de las reclamaciones de gas y electricidad y resolución alternativa de litigios**

En relación con las reclamaciones planteadas por los consumidores a comercializadoras y distribuidoras, de acuerdo con la información recabada a través de la Circular 2/2016 de la CNMC, en el año 2022 los consumidores presentaron a comercializadores y distribuidores un total de 2.143.183 reclamaciones (un 7,8% más que en 2021 y un 68% más que en 2020).

De estas, 1.542.513 correspondieron al sector eléctrico y 600.670 al sector del gas natural. Esto supuso una media de 5,13 y 7,52 reclamaciones/año por cada 100 clientes de electricidad y gas, respectivamente. (ver **Tabla 26. Evolución del número de reclamaciones planteadas por los consumidores en los sectores de electricidad y gas natural**).

El 86,5% del total de las reclamaciones en ambos sectores fueron presentadas al comercializador y el resto al distribuidor.

Como viene siendo habitual, en términos porcentuales los consumidores de energía eléctrica de mayor tamaño fueron los más propensos a plantear reclamaciones, lo que puede considerarse esperable por la mayor complejidad de las fórmulas de facturación que tienen habitualmente sus contratos de suministro, así como por el mayor importe

---

<sup>38</sup> Ver [IS/DE/014/22](#): Informe de Supervisión de los cambios de comercializador. Cuarto trimestre de 2022 y avance 2023.

económico de la factura de suministro (ver **Tabla 27. Reclamaciones recibidas por tipo de consumidor en los sectores de electricidad y gas natural. Año 2022**).

El canal más utilizado por los consumidores para efectuar una reclamación continuó siendo en 2022 el telefónico (57%), lo que muestra la utilidad del teléfono gratuito de atención al cliente, seguido del presencial (18%) y de los canales telemáticos (página web o correo electrónico, 19%). Por último, por registro oficial se presentaron un 6% del total de reclamaciones.

De las reclamaciones interpuestas por los consumidores, en torno al 33% en el sector eléctrico y en el sector gasista se resolvieron de manera favorable al consumidor.

En cuanto a los motivos de las reclamaciones en el sector eléctrico, la “facturación y el cobro” fue el principal motivo seguido de las “discrepancias con la medida”, los “precios y tarifas aplicados” y la “contratación y ventas”. En total, suponían aproximadamente, el 81% de todas las reclamaciones recibidas, (ver: **Gráfico 95. Motivos de las reclamaciones recibidas por los comercializadores y distribuidores. Año 2022**).

En el suministro de gas, las “discrepancias sobre la medida” fue el principal motivo, seguido de la “facturación y cobro” y los “precios y tarifas aplicadas” que suponían, aproximadamente, el 68 % de todas las reclamaciones recibidas, seguidas por las reclamaciones relacionadas con el proceso de contratación del suministro (11%) y la atención al consumidor (9%).

En el sector eléctrico, Galicia continuó siendo la comunidad con mayor número de reclamaciones en términos porcentuales, seguida de Castilla – La Mancha y la Comunidad de Madrid (ver **Gráfico 97. Número de reclamaciones de consumidores de energía eléctrica por cada 100 puntos de suministro por Comunidad Autónoma. Año 2022**).

Por comunidades autónomas, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Murcia, Madrid y Cantabria han tenido más de 8 reclamaciones por cada 100 puntos de suministro de gas natural en el año 2022. (ver **Gráfico 96. Número de reclamaciones de consumidores de gas natural por cada 100 puntos de suministro por Comunidad Autónoma. Año 2022**).

El consumidor tiene la posibilidad de acudir a una entidad de **resolución alternativa de litigios** cuando el resultado de la reclamación no es favorable. Tanto la Ley 24/2013 como la Ley 34/1998 disponen que las empresas comercializadoras deben ofrecer a sus consumidores la posibilidad de solucionar sus conflictos a través de una entidad de resolución alternativa de litigios en materia de consumo, y de informarles de su existencia. Este procedimiento es gratuito para el consumidor<sup>39</sup>.

Del análisis realizado por la CNMC<sup>40</sup>, un 98% de los consumidores eléctricos y un 99,1% de gas contrataron en 2022 con comercializadores que estaban adheridos a entidades de resolución alternativa de litigios en materia de consumo conforme a la normativa UE. Por el contrario, el número de comercializadores que informaron no haber solicitado la adhesión a entidades de resolución alternativa de litigios fue de 8 en electricidad y 4 en gas.

<sup>39</sup> Así lo establece la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

<sup>40</sup> La CNMC ha analizado una muestra de los mayores comercializadores, con una cuota de mercado agregada por puntos de suministro superior al 97% en el segmento de pequeños consumidores en electricidad y de un 98% en el del gas. [IS/DE/017/23](#)

El número de reclamaciones presentadas a arbitraje en el año 2022 fue de 10.677 (7.656 en electricidad y 3.021 en gas), mientras que en 2021 fue de 4.762 y en 2020 de 1.930, lo que supone un incremento de más del doble en ambos sectores, si bien continuaron siendo valores reducidos respecto al número de reclamaciones totales. En torno al 0,75% de las reclamaciones no favorables terminaron en una solicitud de arbitraje. El 66% de estas solicitudes terminaron siendo favorables para el consumidor, frente al 33% de resultado favorable para el consumidor de las reclamaciones. (ver **Tabla 34. Reclamaciones presentadas y resueltas mediante resolución alternativa de litigios en 2022**).

Respecto a la tipología, el 86% de las solicitudes de arbitraje en electricidad versaron sobre precio/tarifa, medida, contratación y ventas y facturación (suponiendo cada una de estas 4 casuísticas en torno a un 20%). Estas mismas tipologías fueron también las mayoritarias en gas (un 84% entre todas ellas), pero tuvieron un peso mayor las relacionadas con medida y con el precio/tarifa que fueron el 30% y 25% del total, respectivamente. (ver **Tabla 35. Motivos de reclamaciones gestionadas mediante resolución alternativa de litigios en 2022**)

### Evolución de los cortes de suministro por impago de gas y electricidad

Durante 2022 se ejecutaron por impago 49.000 cortes de suministro de gas y 329.000 cortes de suministro eléctrico, que representan aproximadamente 6 y 10 cortes por cada 1000 clientes en gas y electricidad, respectivamente.

Respecto a 2021, el número de cortes por impago en electricidad se redujo en 193.000 por las medias adoptadas de restricciones al corte del suministro para los consumidores vulnerables. Por el contrario, el número de cortes por impago en gas aumentó en 22.000, probablemente a consecuencia de los altos precios del gas.

**Tabla 7. Evolución de los cortes de suministro por impago**

<i>Cortes de suministro</i>	<i>Electricidad</i>		<i>Gas Natural</i>	
	<i>Número</i>	<i>Variación respecto al año anterior</i>	<i>Número</i>	<i>Variación respecto al año anterior</i>
<b>2019</b>	483.830		34.844	
<b>2020</b>	240.070	-243.760	17.766	-17.078
<b>2021</b>	522.107	282.037	26.853	9.087
<b>2022</b>	329.095	-193.012	48.892	22.039

Fuente: CNMC

### Flexibilidad de la demanda

Con respecto a la respuesta a la demanda<sup>41</sup> en el sector eléctrico, la actual estructura de peajes, en aplicación desde junio de 2021, incluye diferentes precios por tramos horarios, con el objetivo de incentivar cambios en los comportamientos de los consumidores con el fin de contribuir a una mayor sostenibilidad del desarrollo de estos sectores, así como a facilitar el despliegue de puntos de recarga del vehículo eléctrico. Cabe señalar sin embargo que muchos de los contratos existentes en el

<sup>41</sup> *Demand response* en terminología anglosajona, se define como la capacidad de los consumidores de modificar sus hábitos de consumo con el fin de responder a las señales del mercado (por ejemplo, reduciendo el consumo en las horas más caras y desplazándolo, o evitándolo, en las horas de menor precio).

mercado ofrecen el mismo precio en todos los tramos horarios, por lo que en estos casos desaparece la señal que la estructura de peajes pretende dar al consumidor. En un análisis de las ofertas publicadas por las comercializadoras de mayor cuota en sus páginas web<sup>42</sup>, casi un 60% de las ofertas estarían incluyendo algún tipo de discriminación (ya sea horaria, por periodo tarifario o por tramo).

**Tabla 8. Tipos de ofertas de electricidad disponibles para consumidores domésticos de las comercializadoras con mayor cuota (marzo 2024)**

Tipo de oferta	Número de ofertas
Indexada (precios horarios)	5
Tres precios fijos (según periodos de la Circular 3/2020)	28
Flexible (por tramos horarios diferentes a la Circular 3/2020)	17
Precio único	31
Tarifa plana	4
<b>Total</b>	<b>85</b>

Fuente: Información publicada por las comercializadoras de electricidad en sus páginas web

También es destacable en el ámbito de la respuesta *implícita* de la demanda, el despliegue de contadores inteligentes de los consumidores domésticos<sup>43</sup> y el desarrollo de ofertas con contratos que reflejan la variación del precio en los mercados mayoristas, tanto en el mercado libre como a través del PVPC, en línea con los contratos con precios dinámicos que prevé la Directiva (UE) 2019/944.

Con respecto a la respuesta *explícita* de la demanda, con motivo de la aplicación a nivel nacional de los reglamentos europeos, en especial del Reglamento (UE) 2017/2195, de 23 de noviembre de 2017, por el que se establece una directriz sobre el balance eléctrico, y del Reglamento (UE) 2017/1485, de 2 de agosto de 2017, por el que se establece una directriz sobre la gestión de la red de transporte de electricidad, en 2021, la demanda pasó a convertirse en proveedora de servicios de balance, con la aprobación por la CNMC de la Resolución de 10 de diciembre de 2020, por la que se aprueba la adaptación de los procedimientos de operación del sistema a las condiciones relativas al balance, aprobadas a su vez por Resolución de 11 de diciembre de 2019. A este respecto, en 2022 se puso en marcha un nuevo Servicio de Respuesta Activa de la Demanda (SRAD), cuyo objetivo es facilitar mediante un producto específico la participación de la demanda mayor de 1MW en los servicios de balance. El marco regulatorio del SRAD fue establecido en un primer momento por el Real Decreto-Ley 17/2022, de 20 de septiembre, y revisado posteriormente por la CNMC mediante Resolución de 19 de octubre de 2023, por la que se aprueba el nuevo procedimiento de operación eléctrico 7.5 sobre el servicio de respuesta activa de la demanda y se modifica el 14.4.

<sup>42</sup> Análisis sobre un total de 14 comercializadoras que representan más del 90% del número de consumidores domésticos a partir de las ofertas publicadas en sus webs en marzo de 2024.

<sup>43</sup> Según el último informe de la Sala de Supervisión de la CNMC, sobre la efectiva integración de los contadores sustituidos en el sistema de teled medida y telegestión de consumidores eléctricos con potencia contratada inferior a 15 kW (equipos de medida tipo 5), correspondiente al año 2019, a 31 de diciembre de dicho año, un 99,22% del total de contadores tipo 5 había sido sustituido por contadores telegestionados. [IS/DE/002/20 Equipos integrados en el sistema de telegestión. Año 2019](#)

Por otra parte, la aprobación de las condiciones aplicables a los servicios de no frecuencia, mediante Resolución de la CNMC, de 8 de septiembre de 2022, ha abierto la puerta a la participación de la demanda en la provisión de los servicios de no frecuencia y la resolución de restricciones técnicas, concretándose los detalles en la Resolución de la CNMC, de 6 de marzo de 2024, por la que se modifican los procedimientos de operación eléctricos para la participación de la demanda y el almacenamiento en los servicios de no frecuencia y en la solución de restricciones técnicas e integración de la hibridación de tecnologías en el proceso de programación<sup>44</sup>.

Cabe también mencionar el desarrollo por la agencia ACER en 2022 de una Directriz sobre respuesta de la demanda<sup>45</sup>, al objeto de fomentar la participación de la demanda en todos los mercados y servicios de flexibilidad, así como sentar las bases para la armonización de dichos mercados en el ámbito europeo. Esta directriz ha sido tomada en consideración por los gestores de las redes de transporte y distribución que, siguiendo el mandato de la Comisión Europea, han trabajado intensamente a lo largo de 2023 en la redacción de un nuevo Código de red que se prevé completar a final de 2024 y que permitirá llevar a la práctica las directrices y recomendaciones de la agencia ACER. El principal hito que derivará de este desarrollo será la creación de mercados locales de flexibilidad en las redes de distribución, con afección tanto a la operación de la red como al desarrollo y planificación de inversiones en infraestructuras.

Asimismo, en 2022 se inició la tramitación de la Circular de la CNMC – actualmente pendiente de aprobación<sup>46</sup>-, por la que se establece la metodología y condiciones del acceso y de la conexión a las redes de transporte y distribución de las instalaciones de demanda de energía eléctrica, en las que se permitirá el acceso y conexión flexible de demanda a las redes en aquellos puntos de la red donde no exista suficiente capacidad para poder obtener un permiso de capacidad firme.

En cuanto al acceso de los consumidores a sus datos, los consumidores pueden acceder a sus consumos horarios a través del portal de medidas de su distribuidora<sup>47</sup>. A este respecto, cabe citar que, mediante la Resolución de 11 de diciembre de 2019, de la Secretaría de Estado de Energía, por la que se aprueban determinados procedimientos de operación para su adaptación al Real Decreto 244/2019, se reguló de forma homogénea la manera en cómo todos los clientes (y no solo los pequeños consumidores como ocurría hasta esta modificación) podían acceder a través de la web de sus distribuidoras a sus datos de consumo. Adicionalmente, se introdujo la obligación de la distribuidora de publicar la potencia máxima demandada y de permitir la reconexión del ICP en remoto. Finalmente, se incorporó la obligación del comercializador de incluir en la factura al consumidor el vínculo para acceder de forma directa a la web del distribuidor donde puede obtener toda esta información.

---

<sup>44</sup> <https://www.cnmc.es/expedientes/dcoorde00722>

<sup>45</sup> <https://www.acer.europa.eu/news-and-events/news/acer-submitted-framework-guideline-demand-response-european-commission-first-step-towards-binding-eu-rules>

<sup>46</sup> <https://www.cnmc.es/consultas-publicas/energia/circular-metodologia-acceso-y-conexion-energia-electrica>

<sup>47</sup> Listado de los portales disponible en: <https://sede.cnmc.gob.es/listado/censo/1>

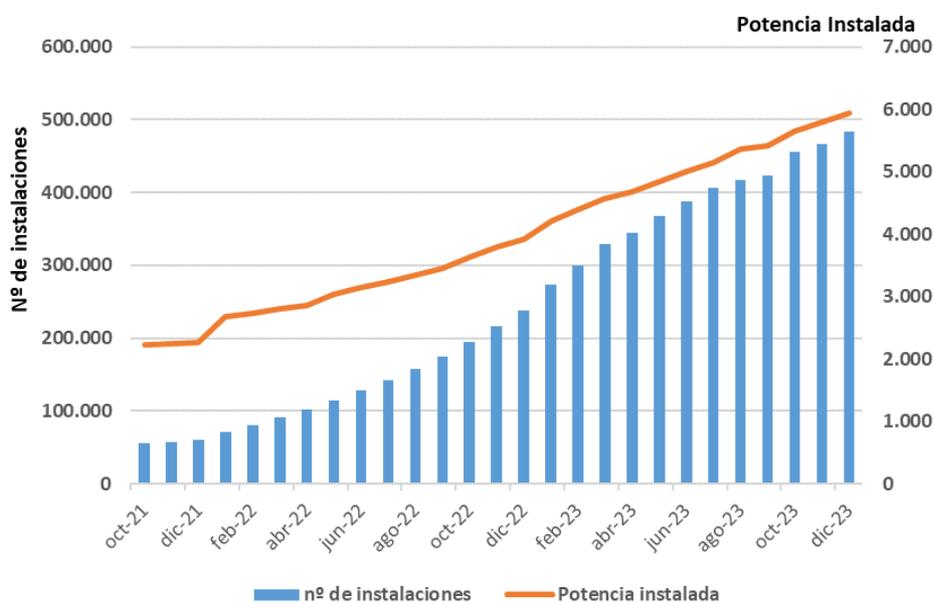
A nivel europeo, de acuerdo con el informe de ACER/CEER de supervisión de los mercados minoristas de electricidad y gas en 2022, un total de 13 países, entre ellos España, habrían alcanzado el 80% o más de contadores inteligentes de electricidad<sup>48</sup>.

### Evolución del autoconsumo en electricidad

El incremento de los precios energéticos y la reducción de coste de los paneles fotovoltaicos, combinado con la simplificación de los trámites administrativos y las ayudas destinadas a su instalación, están permitiendo el despliegue masivo de las instalaciones de autoconsumo en España.

Así, en enero de 2022, la potencia instalada de autoconsumo registrada en nuestro país fue de 2.680 MW y se contaba con 71.399 instalaciones, alcanzando en diciembre de 2023 una potencia instalada de casi 5.938 MW y con más de 480.000 instalaciones.

**Gráfico 20. Evolución de la potencia instalada acumulada y número de instalaciones de autoconsumo**

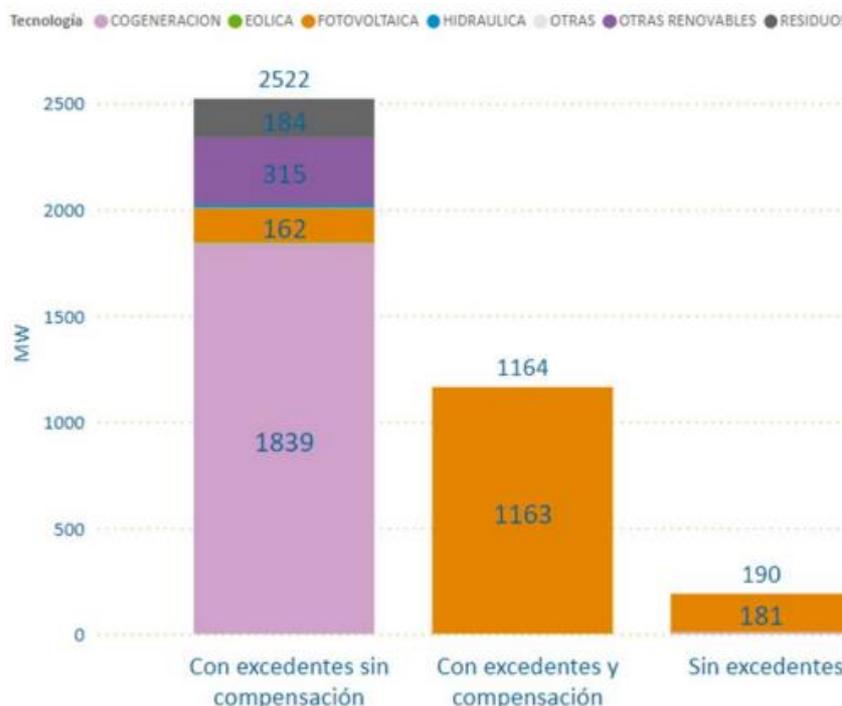


Fuente: REE

En la actualidad en España, se definen dos modalidades de autoconsumo: “autoconsumo sin excedentes” y “con excedentes”, y dentro de esta última, la posibilidad de que exista compensación simplificada por parte del comercializador al consumidor.

<sup>48</sup> Estos países son: Italia, Malta, Luxemburgo, Dinamarca, Estonia, Noruega, Suecia, Finlandia, Países Bajos, Francia, Eslovenia y Letonia, además de España. [https://www.acer.europa.eu/sites/default/files/documents/Publications/2023\\_MMR\\_Energy\\_Retail\\_Consumer\\_Protection.pdf](https://www.acer.europa.eu/sites/default/files/documents/Publications/2023_MMR_Energy_Retail_Consumer_Protection.pdf)

**Gráfico 21. Potencia instalada (MW) por tecnología y modalidad de autoconsumo en diciembre de 2022**

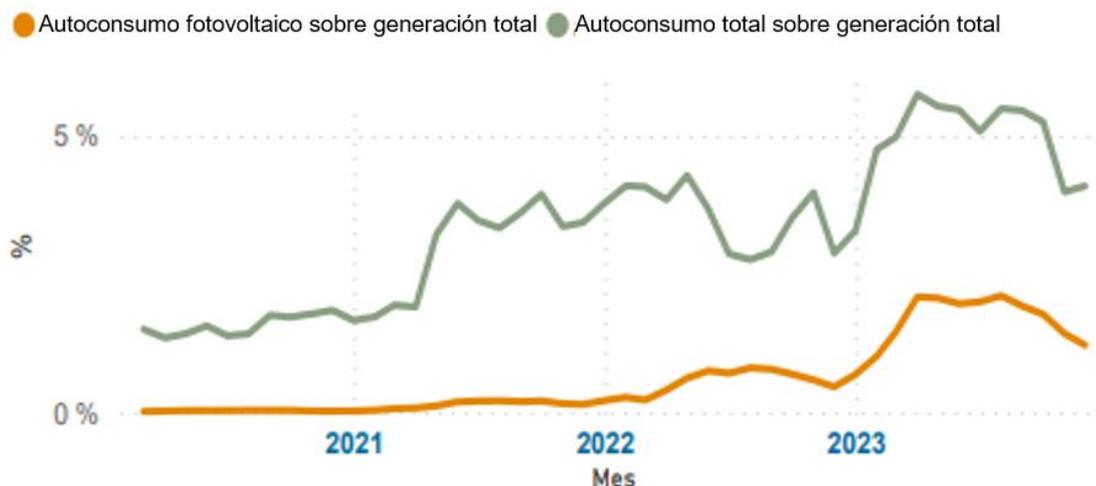


Fuente: REE

Resulta destacable el incremento que continúa registrándose por las instalaciones con excedentes y compensación simplificada, que sumaban en diciembre de 2022 1.164 MW, con 225.700 instalaciones, frente a los 298 MW y 54.500 instalaciones en enero de 2022 (ver **Tabla 28. Evolución de instalaciones de autoconsumo y potencia instalada**). Por tecnología, destacó el incremento de la fotovoltaica, que pasó de 56.000 instalaciones y un total de 410 MW en enero de 2022 a 229.000 instalaciones y un total de 1.506 MW en diciembre de 2022. Hay que señalar que si bien históricamente la cogeneración fue la tecnología con mayor potencia instalada, en el mes de febrero de 2023 la potencia fotovoltaica superaba a todas las tecnologías alcanzando los 2.005 MW de potencia y contando con 299.229 instalaciones.

Además, en determinados meses del año 2023 la energía generada por instalaciones de autoconsumo, de acuerdo con las estimaciones de REE, superó el 5% de la generación, mientras que en 2022 apenas superó el 3%.

**Gráfico 22. Energía generada por autoconsumo (\*) sobre la generación**



Fuente: REE

(\*) Si la instalación dispone de equipo de medida de generación neta, se calcula a partir de los datos de dicho equipo de medida. En caso contrario, se estima. La estimación horaria de la energía generada se calcula como el valor de la potencia de la instalación multiplicado por un coeficiente horario. Este coeficiente se calcula sobre la base de la medida horaria de otras instalaciones fotovoltaicas en la misma ubicación geográfica.

## Contratación de electricidad con garantías de origen

Otra de las opciones de que dispone el consumidor en el mercado libre y que muestran la implicación del consumidor en el suministro y en particular, en la transición energética, es la posibilidad de elegir “productos verdes”. En el comparador de ofertas de la CNMC vienen etiquetadas las ofertas eléctricas como “verdes” solo si cumplen con el sistema de garantía de origen y etiquetado de la CNMC<sup>49</sup>.

En el año 2022, al igual que en año anterior se redujo el número de comercializadoras participantes en el sistema de garantías de origen, 188 frente a las 237 del año 2021. Continuó sin embargo incrementándose el número de instalaciones participantes y el número de consumidores finales en que se redimieron dichas garantías, si bien se redujo la energía expedida, motivado fundamentalmente por el descenso de producción renovable registrado en 2022 derivado de la sequía. (ver **Gráfico 102. Evolución de la expedición de Garantías de Origen** y siguientes)

Las garantías expedidas mediante este sistema representaron el 96,8 % respecto de la producción nacional procedente de fuentes de energía renovables y de cogeneración (94,9% en 2021).

A partir de abril de 2022, los consumidores comenzaron a recibir en sus facturas el etiquetado de la electricidad con un diseño más sencillo, mostrando la información relativa sobre las características medioambientales del producto contratado con su comercializador<sup>50</sup>.

En relación con los gases renovables, el *Real Decreto 376/2022*, estableció, en su Título II, la creación de un sistema de garantías de origen aplicable a los gases renovables y designó al Gestor Técnico del Sistema gasista como entidad responsable

<sup>49</sup> [https://gdo.cnmc.es/CNE/resumenGdo.do?informe=garantias\\_etiquetado\\_electricidad](https://gdo.cnmc.es/CNE/resumenGdo.do?informe=garantias_etiquetado_electricidad)

<sup>50</sup> <https://www.cnmc.es/expedientes/cirde00420>

del desarrollo del sistema, mientras el MITERD no disponga de los medios para ejercer sus funciones. Posteriormente, la Orden TED/1026/2022, de 28 de octubre aprobó el Procedimiento de gestión del sistema de garantías de origen del gas procedente de fuentes renovables.

Durante el primer trimestre de 2023, el GTS puso en funcionamiento la plataforma del Sistema de Garantías de Origen de gases renovables, y en el mes de mayo de 2023 comenzaron a expedirse por la plataforma las primeras garantías de origen de gases renovables para biogás y biometano, lo que permitirá el desarrollo de productos con ofertas de gas verde en el suministro de gas.

## **Puntos de recarga para los vehículos eléctricos**

España está alineada con Europa en la necesidad de descarbonizar el transporte, lo que a su vez fija objetivos ambiciosos de cara al aumento de infraestructura de recarga.

Así, el Plan Nacional Integrado de Energía y Clima (PNIEC) 2021 – 2030 contempla, entre las medidas encaminadas a la reducción del uso de combustibles fósiles y la promoción de las fuentes de energías renovables, la electrificación del transporte y establece un objetivo de 5 millones de vehículos eléctricos a 2030.

En el mismo sentido, la Ley 7/2021, de 20 de mayo, de cambio climático y transición energética estableció en relación con los puntos de recarga la obligación de instalar dichos puntos en estaciones de servicio con ventas anuales de combustible >5 millones de litros, en los nuevos edificios y en edificios no residenciales privados con más de 20 plazas de aparcamiento. Además, el Real Decreto-ley 29/2021, de 21 de diciembre, por el que se adoptan medidas urgentes en el ámbito energético para el fomento de la movilidad eléctrica, el autoconsumo y el despliegue de energías renovables facilitó el régimen de autorizaciones de los puntos de recarga en las principales vías de comunicación, y estableció nuevas exigencias para los edificios existentes de uso distinto al residencial privado y que cuentan con una zona de uso aparcamiento, de forma que desde el 1 de enero de 2023 debían contar con dotaciones mínimas de infraestructura de recarga de vehículos eléctricos proporcionales al número total de plazas.

No obstante, la penetración actual del vehículo eléctrico resulta aún muy reducida, si bien desde las administraciones se están lanzando diversas medidas para acelerar su despliegue, siendo uno de los principales aspectos el desarrollo de la infraestructura de recarga pública. Según European Environment Agency, en 2022 no se alcanzó el 4% (231.500 vehículos<sup>51</sup>) de las matriculaciones de vehículos eléctricos con respecto al total, mientras que la media europea alcanzó el 13%.

En el ámbito europeo, el Reglamento (UE) 2023/1804 de 13 de septiembre de 2023 relativo a la implantación de una infraestructura para los combustibles alternativos y por el que se deroga la Directiva 2014/94/UE establece objetivos obligatorios de implantación para las infraestructuras de recarga eléctrica y repostaje de hidrógeno en el sector del transporte por carretera, para el suministro de electricidad en puerto en los puertos marítimos y fluviales y para el suministro de electricidad a las aeronaves estacionadas. En lo referente a la infraestructura de recarga, establece que deberán instalarse estaciones de recarga rápida cada 60 km a lo largo de la red transeuropea de transporte de 150 kW para turismos y furgonetas a partir de 2025, y, para vehículos pesados, la potencia mínima de salida será de 350 kW cada 60 km a lo largo de la red

<sup>51</sup> Incluidos híbridos enchufables

básica de la RTE-T, y cada 100 km en la red global de la RTE-T a partir de 2025, con una cobertura completa de la red que debe alcanzarse de aquí a 2030 (ver **Tabla 29. Puntos de recarga por CCAA en 2022 y perspectiva para 2030**).

La CNMC lanzó durante 2023 una consulta pública sobre infraestructuras de recarga para vehículos eléctricos con el fin de elaborar un estudio sobre el funcionamiento general del mercado de prestación de servicios de recarga y de la infraestructura de recarga asociada. Asimismo, en 2023 se inició la tramitación de Propuesta de Circular de la CNMC por la que se establece la metodología y condiciones del acceso y de la conexión a las redes de transporte y distribución de las instalaciones de demanda de energía eléctrica<sup>52</sup>, la cual facilitará el acceso y conexión a las redes de las infraestructuras necesarias de recarga.

### **Panel de Hogares. Valoración del servicio por el consumidor**

La CNMC recoge información de los sectores sometidos a su supervisión a través de encuestas a los consumidores mediante el “Panel de Hogares CNMC”<sup>53</sup>.

En relación con la valoración del sector energético, el nivel de satisfacción global alcanzado en el cuarto trimestre de 2022 fue del 39,9% y 39,6% en los sectores de electricidad y en el de gas, respectivamente.

En comparación con oleadas anteriores, se apreció 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 disminuyó en -0,6 puntos porcentuales y en el sector del gas que se redujo 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 principal motivo de insatisfacción fue considerar que es un servicio caro (92%-90%), seguido de la falta de claridad de las facturas y de los precios aplicados (55%-56%), así como la falta de información sobre las condiciones del suministro y contractuales (39%-37%), todo ello en los sectores de electricidad y de gas, respectivamente.

Respecto al cambio de suministrador, entre los consumidores que manifestaron que habían cambiado en los últimos 12 meses, el 62,5% respondió 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 hicieron en los últimos 12 meses, afirmaban que el principal motivo fue 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 fue que no creen que se ahorrasen mucho dinero con el cambio de comercializador, esto respondieron más de un 37% de los encuestados en ambos sectores.

Adicionalmente, los indicadores que mostraban la encuesta en el segundo trimestre de 2023 (17ª oleada), siguen evidenciando el amplio desconocimiento de los sectores de electricidad y gas natural por parte de los usuarios, que no distinguieron entre mercado libre y mercado regulado en ambos sectores (51%). El año anterior, el

---

<sup>52</sup> CIR/DE/006/21 <https://www.cnmc.es/consultas-publicas/energia/circular-metodologia-acceso-y-conexion-energia-electrica>

<sup>53</sup> Estos indicadores recaban información sobre la disponibilidad de los servicios y equipos, los consumos y gastos, y los hábitos y percepciones de los usuarios en los sectores supervisados por la CNMC. <https://data.cnmc.es/panel-hogares/conjuntos-de-datos/panel-de-hogares>

desconocimiento fue del 57% en el sector eléctrico y del 67% en el sector gasista. En cuanto al conocimiento de la existencia del bono social, este indicador, se incrementó en 4,5 puntos alcanzando el 78% de los consumidores.

#### **4.6. Medidas de protección al consumidor de energía**

La situación de crisis energética derivada de la invasión de Ucrania y la escalada de precios de la electricidad y gas ha llevado a que se vengán aprobando diversas medidas de protección a los consumidores, y en particular a aquellos en situaciones de vulnerabilidad económica y social.

Las medidas extraordinarias implementadas por España con carácter temporal consistieron en la reducción de los tipos impositivos de los impuestos de electricidad y el IVA, la reducción de cargos durante 2022, el incremento en los descuentos del bono social, la minoración o el mecanismo de ajuste del mercado eléctrico y el establecimiento de un tope al incremento de la TUR de gas. A continuación se detallan estas medidas:

##### **El mecanismo temporal para limitar el precio de la electricidad en el mercado mayorista ibérico**

Este mecanismo, también conocido como mecanismo de ajuste, tope del gas o mecanismo ibérico entró en vigor el 15 de junio de 2022 y ha sido prorrogado hasta el 31 de diciembre de 2023. Para conocer más detalles del impacto del mecanismo en el ámbito del mercado mayorista, ver Informe de supervisión del mercado peninsular mayorista al contado de electricidad Año 2022<sup>54</sup>.

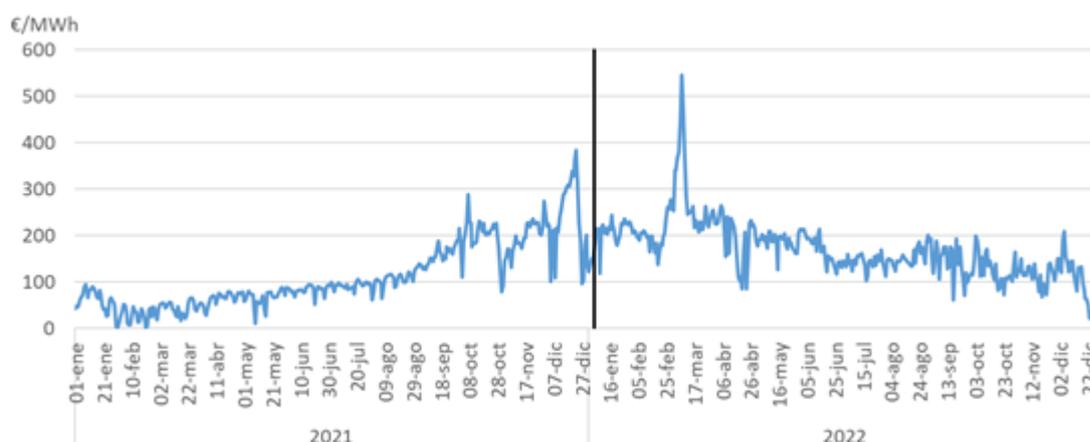
Su funcionamiento consistía en que las instalaciones de generación eléctrica en base a combustibles fósiles (fundamentalmente ciclos combinados, aunque también aplica al carbón y cogeneración) percibían un ingreso proporcional a la diferencia entre el precio de mercado del gas y un precio de referencia (entre 40 y 55 €/MWh en 2022, y se incrementa hasta 65 €/MWh a finales de 2023), debiendo internalizar la cuantía unitaria de este ajuste en sus ofertas en el mercado mayorista de la electricidad.

La entrada de este mecanismo permitió desvincular el precio del mercado mayorista de electricidad -tanto de contado como a plazo- de los fuertes incrementos del precio del gas que se registraron en 2022. Por este motivo, desde la entrada en vigor de dicho mecanismo, el precio del mercado spot ibérico (MIBEL) se desacopló del resto de mercados europeos, quedando por debajo de estos.

---

<sup>54</sup> IS/DE/013/23. <https://www.cnmc.es/sites/default/files/5177925.pdf>

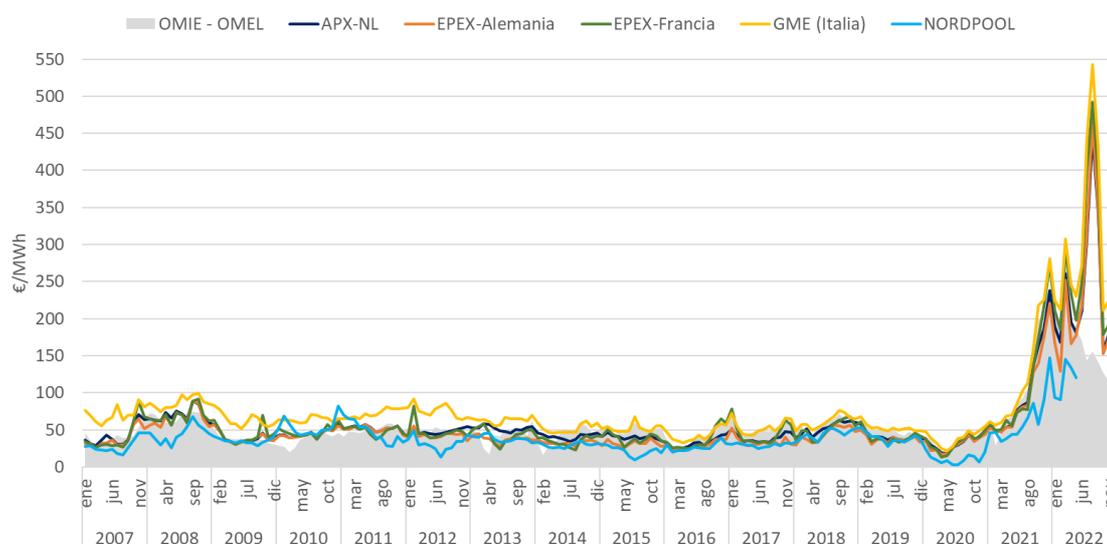
**Gráfico 23. Evolución del precio del mercado diario (2021-2022)**



Fuente: CNMC

Así, el precio del mercado mayorista diario de electricidad en España fue de 131 €/MWh en el periodo de 15 de junio al 31 de diciembre, mientras que en Alemania fue de 283 €/MWh y en Francia de 321 €/MWh.

**Gráfico 24. Evolución de los precios del MIBEL y del resto de mercados europeos**



Fuente: Mercados europeos y CNMC

Nota: Nordpool dejó de publicar su índice en junio de 2022

El coste del ajuste se financiaba por las unidades de adquisición (con excepciones para el almacenamiento), excluyéndose las que estuvieran cubiertas mediante instrumentos de contratación a plazo o contratos con clientes finales a precio fijo celebrados a partir de una determinada fecha. En estos casos, los nuevos contratos de suministro, así como las renovaciones, revisiones de precio o prórrogas de contrato pasaron a incorporar un coste adicional correspondiente a la financiación del mecanismo de ajuste.

Si bien es difícil estimar el ahorro para el mercado libre de la implantación del mecanismo, para los consumidores acogidos al PVPC, se puede estimar dicho ahorro

de manera aproximada en el entorno del 18% en el coste de la energía desde la puesta en marcha del mecanismo hasta el 31 de diciembre de 2022<sup>55</sup>.

Desde la implementación de este mecanismo, la CNMC ha venido realizando una serie de actividades en el ámbito de sus funciones de comprobación, análisis y supervisión para asegurar la correcta declaración de las empresas a efectos de quedar exentos de la financiación del mecanismo, así como para asegurar el correcto traslado del coste y comunicación correspondiente al consumidor (expediente CNS/DE/751/22). Ello ha permitido reducir la energía exenta declarada inicialmente. Asimismo, ha supuesto la regularización de las facturas en los casos en los que las comercializadoras no habían reflejado correctamente el coste del mecanismo. Estas incidencias han dado lugar a la apertura de varios expedientes informativos.

A partir de marzo de 2023 la bajada del precio del gas en los mercados mayoristas sitúa su coste por debajo del precio de referencia del mecanismo de ajuste, por lo que no se aplica ninguna compensación por este motivo, aunque el mecanismo siguió vigente hasta finales de 2023, en el que finaliza su aplicación.

### **Mecanismo de minoración del exceso de retribución provocada por el incremento de la cotización del gas natural**

Asimismo, en lo relativo a las medidas que afectaron al mercado mayorista, durante el año 2022 y 2023 continuó siendo de aplicación el mecanismo de minoración del exceso de retribución de las instalaciones inframarginales no emisoras, cuya entrada en vigor se inició en septiembre de 2021 (Real Decreto-ley 17/2021). Este mecanismo implicó un ajuste temporal en la retribución de determinadas instalaciones de generación, en proporción al mayor ingreso obtenido por dichas instalaciones por la internalización en el precio de la electricidad en el mercado mayorista del incremento de precio del gas natural en los mercados internacionales por parte de las tecnologías no emisoras marginales. Al igual que en el mecanismo ibérico, resultaba exenta de minoración aquella energía que presentaba instrumentos de cobertura a plazo, por lo cual la CNMC ha debido ejercer una fuerte labor de supervisión para verificar la acreditación de estas coberturas. Asimismo, ha publicado diversos acuerdos para facilitar la implementación de este mecanismo<sup>56</sup>.

Los ingresos procedentes de la aplicación de este mecanismo tuvieron la consideración de ingresos liquidables del sistema y se destinaron a financiar los costes del sistema eléctrico a que hace referencia el artículo 16.1 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico. En concreto, a la fecha de elaboración de este informe se han liquidado provisionalmente 138 M€, 365 M€ y 560 M€, en 2021, 2022 y 2023, respectivamente, sin perjuicio de los posibles ajustes que se puedan derivar de la supervisión prevista en la Disposición adicional octava.5) del mencionado real decreto-ley.

---

<sup>55</sup> El ahorro para el consumidor indexado al precio mayorista de electricidad se ha estimado de manera simplificada como diferencia entre el precio estimado sin mecanismo de ajuste (precios del mercado diario + compensación de las instalaciones de gas) y el precio del mercado diario más el coste de financiación del mecanismo de ajuste. No se ha tenido en cuenta para el cálculo de este ahorro que parte de las rentas de congestión que se han utilizado para financiar el mecanismo de ajuste, habrían redundado en un ahorro para el consumidor, de no haberse puesto en marcha este mecanismo. El ahorro estimado corresponde únicamente al componente del coste de energía del mercado mayorista sin incluir peajes ni cargos ni pagos por capacidad ni otros costes como los servicios de ajuste de operación del sistema.

<sup>56</sup> <https://www.cnmc.es/expedientes/cnsde59522>

## La limitación a la subida de la TUR de gas

El *Real Decreto-ley 17/2021* introdujo una limitación del 35% al incremento del coste de la materia prima incluido en la tarifa de último recurso de gas natural para el cuarto trimestre de 2021 y del 15% para el primer trimestre de 2022, con objeto de amortiguar la excepcional subida de las cotizaciones internacionales del gas natural. Esta medida ha sido prorrogada posteriormente, manteniéndose la limitación del 15% en las revisiones trimestrales de los años 2022 y 2023.

Adicionalmente, el *Real Decreto-ley 18/2022*, 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, conocida como “TUR vecinal”.

En este mismo Real Decreto-ley se asignaron 3.000 millones de euros de los Presupuestos Generales del Estado para compensar a los comercializadores de último recurso por no poder trasladar la subida del gas en las facturas a los consumidores, encargando a la CNMC la función de asignación de dichas compensaciones a los CUR.

En ejecución de esta función, la CNMC ha puesto en funcionamiento el sistema para la liquidación de la compensación a las comercializadoras de último recurso (CUR) y se han realizado las liquidaciones provisionales<sup>57</sup>, a los efectos de compensar la deuda generada por la aplicación de tarifas reducidas en el suministro doméstico-comercial y en el suministro a comunidades de vecinos con calefacción centralizada.

Como resultado de la aplicación de estas medidas, la TUR de gas se muestra durante todo el año 2022 como la tarifa más competitiva para los consumidores con derecho a la misma.

Sin embargo, esta situación permanece desapercibida por los consumidores de gas hasta finales de septiembre de 2022, en la que se produce un gran incremento de las peticiones de contratación de la TUR, que a su vez provoca la saturación de los servicios de contratación de los comercializadores de último recurso.

Como consecuencia de ello, se recibieron numerosos escritos de reclamación de consumidores de gas que indicaban la imposibilidad de contratación de la TUR de gas con un comercializador de último recurso, denunciando el mal funcionamiento de los servicios de atención al cliente, por lo que la CNMC abrió un proceso de información para supervisar el funcionamiento de los servicios de atención telefónica de los CUR de gas.

La información recabada muestra que el incremento de las solicitudes de alta en la TUR provocó un deterioro significativo de los niveles de calidad en la atención al consumidor durante octubre de 2022 y la primera quincena de noviembre de 2022, llegando a alcanzar en algún caso tiempos de espera superiores a 40 minutos. Además, el porcentaje de llamadas no atendidas (llamadas en las que el consumidor no llega a contactar con el agente comercial) se incrementó de 13% a 48%. En algunos CUR, el porcentaje de llamadas no atendidas superó el 80%.

Los servicios de atención al consumidor de los CUR de gas recuperaron la normalidad en la segunda quincena de noviembre de 2022, por los refuerzos aplicados por los

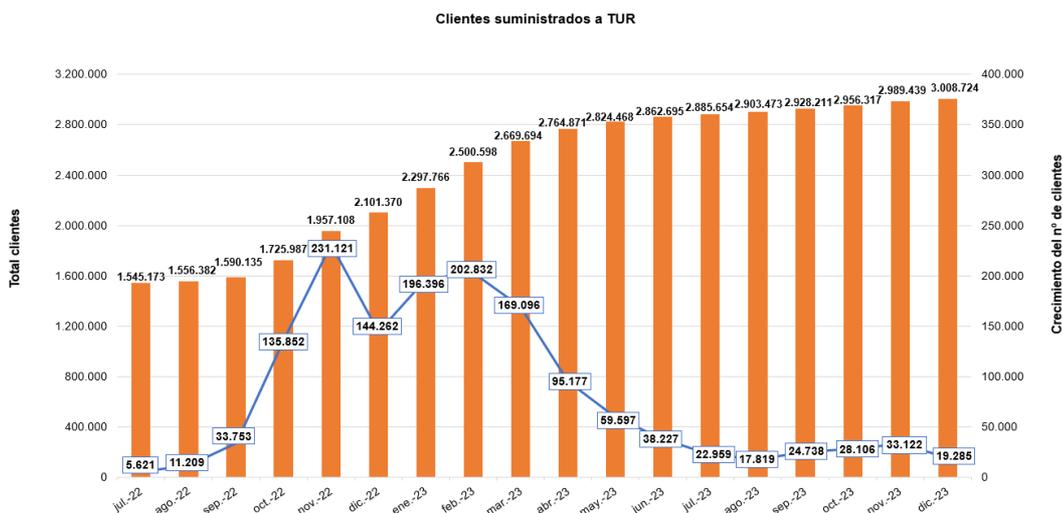
---

<sup>57</sup> Expediente [LIQ/DE/040/22](#)

CUR, principalmente mediante la incorporación de más teleoperadores a los centros de atención telefónica.

El trasvase de consumidores a la tarifa regulada continuó durante el año 2023 y los consumidores acogidos a la TUR superaron los 3 millones en diciembre de 2023, lo que supone el doble de los consumidores acogidos a la TUR a inicios de 2022. Además, unas 6.000 comunidades de propietarios han contratado la TUR vecinal.

**Gráfico 25. Evolución e incremento mensual del número de clientes suministrados a TUR hasta diciembre de 2023.**



Fuente: CNMC.

## Medidas fiscales

Las principales medidas fiscales aprobadas con carácter temporal durante 2022 para combatir el incremento de los precios de los suministros de gas y electricidad son:

- La aplicación del tipo reducido del IVA a los suministros de electricidad y gas natural.
- La suspensión del impuesto sobre el valor de la producción de energía eléctrica.
- La aplicación de un tipo reducido sobre el impuesto especial sobre la electricidad.

Estas medidas fiscales se mantuvieron en 2023 y está prevista su eliminación progresiva a lo largo de 2024<sup>58</sup>.

## Medidas dirigidas a la protección de los consumidores vulnerables

Durante el año 2022, se ampliaron los descuentos del bono social de electricidad hasta el 65% para los consumidores vulnerables y el 80% para los vulnerables severos, se introdujo un nuevo bono social de electricidad a los hogares de trabajadores con bajos ingresos, con un descuento del 40%, y se aumentaron los límites máximos de

<sup>58</sup> Real Decreto-ley 8/2023, de 27 de diciembre, por el que se adoptan medidas para afrontar las consecuencias económicas y sociales derivadas de los conflictos en Ucrania y Oriente Próximo, así como para paliar los efectos de la sequía.

consumo sujetos a descuento. Como consecuencia de estas medidas el número de beneficiarios del bono social se incrementó un 8% con respecto a 2021.

Asimismo, se incrementaron los fondos asignados al bono social térmico.

Además, se estableció la prohibición de suspensión del suministro de energía eléctrica, gas natural y agua a aquellos consumidores en los que concurra la condición de consumidor vulnerable, vulnerable severo o en riesgo de exclusión social.

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

Los consumidores de energía eléctrica<sup>59</sup> conectados en baja tensión con potencia contratada menor o igual a 10 kW tienen, además de la opción de contratar con una comercializadora en mercado libre, la opción de ser suministrados por alguno de los denominados comercializadores de referencia, (ver **Tabla 30. Comercializadoras de Referencia de electricidad**), resultándoles de aplicación un precio de venta cuyos términos se encuentran regulados, el denominado Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor (PVPC).

A 31 de diciembre de 2022, alrededor de 8,6 millones de consumidores estaban acogidos al PVPC con un consumo anual de 17 TWh, lo que representaba un 17% del total de consumidores y un 8% del total de consumo de electricidad.

Hasta diciembre de 2023, el PVPC, tarifa regulada ofrecida por las denominadas comercializadoras de referencia que, desde su creación por medio del Real Decreto 216/2014, de 28 de marzo, por el que se establece la metodología de cálculo de los precios voluntarios para el pequeño consumidor de energía eléctrica y su régimen jurídico de contratación, se configuró como un precio dinámico que se calculaba a partir del precio del mercado mayorista spot. Desde el 1 de enero de 2024 aplica la nueva metodología de cálculo del PVPC<sup>60</sup>, modificada con el fin de limitar la exposición al mercado spot y fomentar la liquidez de los mercados a plazo por el lado de la demanda, incorporando adicionalmente en su formulación de cálculo una componente de precio basada en una cesta de productos a plazo<sup>61</sup>. Asimismo, contempla desde esa fecha resulta de aplicación la adecuación del PVPC a lo previsto en la Directiva (UE) 2019/944, de forma que el PVPC solo pueda aplicar a clientes domésticos y microempresas.

---

<sup>59</sup> Desde el 1 de enero de 2024, consumidores domésticos y micropymes.

<sup>60</sup> Real Decreto 446/2023, de 13 de junio, por el que se modifica el Real Decreto 216/2014, de 28 de marzo, por el que se establece la metodología de cálculo de los precios voluntarios para el pequeño consumidor de energía eléctrica y su régimen jurídico de contratación, para la indexación de los precios voluntarios para el pequeño consumidor de energía eléctrica a señales a plazo y reducción de su volatilidad.

<sup>61</sup> Esta modificación obedece al mandato contemplado en el Real Decreto-ley 10/2022, de 13 de mayo, por el que se establece con carácter temporal un mecanismo de ajuste de costes de producción para la reducción del precio de la electricidad en el mercado mayorista, por medio del cual se debe introducir una señal de precios a plazo en el PVPC que fomente la contratación de instrumentos de cobertura por el lado de la demanda por parte de las comercializadoras de referencia, lo que en conjunto posibilita la entrada de liquidez en los mercados a plazo. El 16 de diciembre de 2022, la CNMC emitió informe, a solicitud de la Dirección General de Política Energética y Minas, sobre el Proyecto RD por el que se modifica el RD 216/2014, de 28 de marzo, por el que se establece la metodología de cálculo de los precios voluntarios para el pequeño consumidor [IPN/CNMC/044/22](https://www.cnmc.es/INFORMES/INFORME-2022-12-16-10-2022).

En este sentido, la CNMC aprobó en 2022 el informe sobre el proyecto de Real Decreto que dio lugar a dicha modificación<sup>62</sup>. En ese informe se reflexionó, entre otros, sobre la idoneidad de la reforma en un momento de crisis y en un escenario de precios elevados. En concreto, se señaló que *“Teniendo en cuenta que actualmente estamos inmersos en un ciclo de precios elevados, la introducción de referencias a plazo en el PVPC mitigará el impacto de la bajada de precios, cuando esta se produzca, frente a la reducción inmediata que reflejaría un precio del PVPC con la metodología actual, en donde el 100% de la señal de precio corresponde al mercado de contado.”* Así, en los meses de enero, febrero y marzo de 2024 en los que ya ha resultado de aplicación la nueva metodología de cálculo del PVPC, que se configura como una cesta de productos referenciada a los precios a plazo de OMIP, con una ponderación del 25% frente al 75% de los precios de contado<sup>63</sup>, el término de ajuste introducido en el coste de producción de la energía para incorporar la señal de los productos a plazo ha supuesto un sobrecoste (en barras de central) de 4,57 €/MWh, 11,47 €/MWh y 16,42 €/MWh, respectivamente, con respecto a la consideración del PVPC que habría resultado con la metodología anterior.

### El bono social de electricidad

A 31 de diciembre de 2022, 1,3 millones de consumidores eran beneficiarios del bono social. Esto supone un incremento de un 8% con respecto a 2021, debido principalmente al mayor número de beneficiarios vulnerables severos, en torno a un 15%. Adicionalmente, el Real Decreto-ley 18/2022, de 18 de octubre, introdujo una nueva categoría de beneficiarios del bono social a los hogares con bajos ingresos particularmente afectados por la crisis energética, lo que benefició a unas 3.700 personas. (ver **Tabla 32. Número de beneficiarios del bono social eléctrico**).

En cuanto al coste del bono social eléctrico, este aumentó de 208 millones de € en 2021 a 568 millones en 2022. Este incremento se debió principalmente al aumento del precio del PVPC, al incremento del importe del descuento sobre el precio PVPC y al aumento los límites máximos de consumo sujetos a descuento. (ver **Tabla 33. Coste del bono social eléctrico por categoría (€)**).

Desde 2021 se vienen ampliando las medidas de protección al consumidor vulnerable y actualmente están prorrogadas hasta el 30 de junio de 2024<sup>64</sup>.

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

---

<sup>63</sup> De acuerdo con el Real Decreto 216/2014, de 28 de marzo y la Disposición transitoria primera del Real Decreto 446/2023, de 13 de junio, los valores de los coeficientes de ponderación de los precios del mercado a plazo son en 2024 un 24% y se incrementan al 40% en 2025 y al 55% en 2026.

<sup>64</sup> De acuerdo con lo establecido en el Real Decreto-ley 8/2023, de 27 de diciembre, por el que se adoptan medidas para afrontar las consecuencias económicas y sociales derivadas de los conflictos en Ucrania y Oriente Próximo, así como para paliar los efectos de la sequía.

## Prohibición de suspensión del suministro a los consumidores vulnerables (titulares del bono social)

En relación con la suspensión del suministro eléctrico, tal y como establece el artículo 52 de la Ley 24/2013, del Sector Eléctrico, el suministro de energía eléctrica podrá suspenderse cuando conste dicha posibilidad en el contrato de suministro o de acceso. Sin embargo, en el caso de personas físicas en su vivienda habitual con potencia contratada igual o inferior a 10 kW, el procedimiento de suspensión queda regulado en el Real Decreto 897/2017, de tal forma que el suministro no pueda suspenderse hasta que hayan transcurrido al menos dos meses desde que les hubiera sido requerido fehacientemente el pago, sin que el mismo se hubiera hecho efectivo<sup>65</sup>.

Este plazo se amplía a cuatro meses para consumidores vulnerables acogidos al bono social y excepcionalmente, como medida de protección social durante la pandemia, se prohibió efectuar cortes de suministro a los beneficiarios del bono social. Esta medida se ha ido prorrogando, estando actualmente vigente hasta el 30 de junio de 2024.

Adicionalmente, la ley contempla una serie de suministros “esenciales”, a los cuales en ningún caso se les puede suspender el suministro. En ellos se incluyen los suministros de consumidores vulnerables severos en riesgo de exclusión social, y desde 2018, los de aquellos beneficiarios del bono social que, incurriendo en impago de la factura eléctrica, forman parte de una unidad familiar con al menos un menor de 16 años; o bien el titular, o alguno de los miembros de la unidad familiar se encuentra en situación de dependencia reconocida de grado II o III; o bien tiene una discapacidad reconocida igual o superior al 33%<sup>66</sup>.

Con la introducción del suministro mínimo vital para los consumidores vulnerables perceptores del bono social eléctrico, al período de cuatro meses contemplado en la normativa actual para que el consumidor vulnerable haga frente al pago de su factura de electricidad sin que su suministro se vea interrumpido, se añade otro periodo de seis meses, en el que se establece una potencia que garantice unas condiciones mínimas de confort a los hogares acogidos a dicha medida.

## La tarifa de último recurso de gas natural

Los consumidores de gas natural con un consumo inferior a 50.000 kWh/año pueden optar por suministrarse a precio libre o por el suministro a tarifa de último recurso, a través de un comercializador de último recurso, designado de acuerdo con el artículo 81 de la Ley 34/1998.

La tarifa de último recurso de gas natural se calcula mediante una fórmula que tiene en cuenta los costes de peajes y cánones de acceso al sistema y el coste de materia prima. La TUR se actualiza con carácter trimestral, siempre que el coste de la materia prima experimente una variación al alza o a la baja superior al 2% o cuando se produzca alguna variación en los peajes y cánones.

El mercado minorista de gas natural ha experimentado en el periodo 1999-2020 una transición progresiva desde la tarifa de último recurso y hacia el suministro a precio

---

<sup>65</sup> Real Decreto-ley 7/2016, de 23 de diciembre, por el que se regula el mecanismo de financiación del coste del bono social y otras medidas de protección al consumidor vulnerable de energía eléctrica.

<sup>66</sup> Real Decreto-ley 15/2018, de 5 de octubre, de medidas urgentes para la transición energética y la protección de los consumidores.

libre. En diciembre de 2021 el número de clientes en el mercado libre era de unos 6,5 millones (80%), frente a 1,5 millones en la tarifa regulada.

No obstante, en octubre de 2021, para mitigar los efectos de la subida del gas, el Gobierno estableció un tope a la subida aplicable a la tarifa regulada de gas (TUR) a través del Real Decreto-ley 17/2021 de manera que el coste de materia prima utilizado en el cálculo de la TUR no podía subir más de un 15 % en cada trimestre.

Esta medida ha sido prorrogada posteriormente, manteniéndose la limitación del 15% hasta la revisión de la TUR de abril de 2024 (incluida), lo que ha motivado que esta tarifa sea durante 2022 y 2023 entre el 40 y el 100% más barata que la oferta del mercado libre más económica disponible en el comparador de la CNMC.

A finales de 2023 el número de consumidores acogidos a la TUR se acercaba a los 3 millones, cerca del doble de los consumidores acogidos a la TUR a finales de 2021.

En octubre de 2022, se creó una nueva TUR de gas aplicable temporalmente a las comunidades de propietarios de uso residencial, así como a empresas de servicios energéticos que les presten servicio (TUR vecinal).

### **El bono social térmico (ayuda para la calefacción)**

El bono social térmico es un programa de ayudas creado a través del artículo 5 del Real Decreto-ley 15/2018, de 5 de octubre, de medidas urgentes para la transición energética y la protección de los consumidores, para compensar los gastos térmicos ocasionados a los consumidores más vulnerables por el uso de la calefacción y el agua caliente o cocina, independientemente de cuál sea la fuente de energía utilizada en la vivienda del consumidor.

Son beneficiarios de este bono social térmico los beneficiarios del bono social eléctrico a 31 de diciembre del año anterior, con excepción de los nuevos beneficiarios temporales del bono social de electricidad establecido en el Real Decreto-ley 18/2022, de 18 de octubre (hogares de trabajadores con bajos ingresos). Por lo tanto, en 2022, el número de beneficiarios fue de 1,3 millones de consumidores, estimándose que alrededor de un tercio correspondió a viviendas con gas natural.

Los beneficiarios del bono social térmico no tienen que efectuar ninguna gestión adicional para solicitar esta ayuda, que se articula mediante un pago único a realizar por las Comunidades Autónomas y se abona en la cuenta corriente del beneficiario en la que esté domiciliada la factura eléctrica.

El crédito presupuestario para el bono social térmico aumentó de 228 millones de euros para 2021 a 453 millones de euros para 2022. También aumentó el importe de la ayuda de entre 25 y 125 € al año por beneficiario en 2021 a entre 40 y 375 € al año por beneficiario en 2022, atendiendo al grado de vulnerabilidad del beneficiario (vulnerable, vulnerable severo, riesgo de exclusión social), así como a la zona climática (cálida o fría) en la que estuviera su vivienda habitual.

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

## **Derecho de los consumidores a no recibir llamadas comerciales no deseadas y la prohibición de la contratación domiciliaria**

El Real Decreto-Ley 15/2018, de 5 de octubre, de medidas urgentes para la transición energética y la protección de los consumidores prohibió la realización de contrataciones del suministro de gas y electricidad en los domicilios de los clientes de forma directa, salvo que exista una petición expresa del cliente para establecer la cita. Esta medida ha evitado gran parte de las malas prácticas que venían registrándose para la captación de clientes a través de este canal en el sector energético.

Posteriormente, la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones, en su artículo 66 apartado 1b) estableció el derecho de los usuarios finales de los servicios de comunicaciones interpersonales disponibles al público basados en la numeración, a no recibir llamadas comerciales no deseadas, con una serie de excepciones. Esta prohibición está vigente desde el 29 de junio de 2023 y es de aplicación general a cualquier tipo de producto o servicio.

## **5. Actuaciones de la CNMC en materia de protección al consumidor**

En este apartado se resumen las actuaciones en materia de protección al consumidor que realiza la CNMC, con el objetivo de vigilar y garantizar la defensa de los derechos de los consumidores. Estas actuaciones resultan de una mayor relevancia en el escenario actual de precios elevados en el que se desarrolló el año 2022 y 2023, así como por el contexto de transformación energética en la que se encuentra envuelto el consumidor. Asimismo, se recogen las actuaciones orientadas a fomentar el aumento de la competencia y de la transparencia del mercado, además de aquellas dirigidas a aliviar la situación financiera de las comercializadoras y la detección temprana de impagos por parte de estas empresas.

Ha de indicarse, en primer lugar, que la CNMC no tiene competencia para resolver las reclamaciones de los consumidores relacionadas con el suministro energético. En el caso de los aspectos regulados del suministro eléctrico o de gas natural, la competencia para la resolución de reclamaciones de los consumidores corresponde a las Comunidades Autónomas (conforme al artículo 98 del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, y el artículo 61 del Real Decreto 1434/2002, de 27 de diciembre). Por otra parte, ya se trate de contrato de suministro a precio regulado o de un contrato de suministro a precio libre, celebrado con un consumidor, es posible acudir a un mecanismo de resolución alternativa de litigios en materia de consumo, en los términos previstos en el artículo 46.1.n) de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, y en el artículo 57 bis.j) de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos, a través de la entidad acreditada a la que se encuentre adherido el correspondiente suministrador<sup>67</sup>.

### **Comparador de ofertas de energía y otras aplicaciones de ayuda al consumidor.**

Todos los consumidores de gas y electricidad tienen la posibilidad de elegir libremente su compañía suministradora, y tienen a su disposición una gran variedad de ofertas

<sup>67</sup> Cuyo listado se publica en <https://www.consumo.gob.es/es/consumo/listado-entidades-notificadas-comision-europea-autoridades-competentes-espana>

en el mercado<sup>68</sup>. Adicionalmente, el despliegue de contadores inteligentes de electricidad ha facilitado la existencia de nuevas ofertas con precios diferentes en función del periodo de consumo. Todo ello está haciendo que el consumidor tenga que enfrentarse a una multitud de opciones para elegir suministrador o para seleccionar el producto a contratar, siendo este proceso cada vez más complejo. Para ayudar al consumidor en este proceso, la CNMC cuenta con un comparador de ofertas de energía, tanto de gas como de electricidad.

La disponibilidad de al menos una herramienta de comparación de ofertas es una obligación para los Estados Miembros que se introdujo en la Directiva (UE) 2019/944. El comparador de la CNMC cumple con los requisitos que exige la mencionada directiva para este tipo de herramientas, que ya venían definidos en las Guías de buen funcionamiento de CTs (*Comparison Tools*), de CEER<sup>69</sup>

Todas las comercializadoras deben publicar sus ofertas en el comparador<sup>70</sup>. La CNMC mantiene actualizada la información de las ofertas de suministro de electricidad y gas y valida cada una de las ofertas introducidas en el comparador antes de su publicación, tras un proceso de revisión de la exactitud de la información allí recogida, lo que facilita a los consumidores la elección de su contrato de suministro con la mayor garantía posible.

Esta herramienta está disponible en <https://comparador.cnmc.gob.es>.

---

<sup>68</sup> Adicionalmente, los consumidores domésticos, aquellos con potencia contratada inferior a 10 kW en el suministro eléctrico o consumidores de gas natural con un consumo anual de hasta 50.000 kWh, pueden optar por el suministro en el mercado regulado a través de un comercializador de referencia o de último recurso.

<sup>69</sup> La Directiva (UE) 2019/944 establece los siguientes requisitos que han de cumplir los comparadores de ofertas:

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

<sup>70</sup> La Disposición adicional novena de la Orden ITC/3519/2009, de 28 de diciembre, por la que se revisan los peajes de acceso a partir de 1 de enero de 2010 y las tarifas y primas de las instalaciones del régimen especial, encomendaba a la extinta Comisión Nacional de Energía tener disponible en su página web un sistema de comparación de ofertas de suministro de electricidad y gas que la comercializadoras ofrecen para colectivos o grupos de consumidores. El 27 de abril de 2011, la Comisión Nacional de la Energía, actualmente integrada en la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), puso en funcionamiento esta herramienta web.

Adicionalmente, el Real Decreto-ley 23/2021, de 26 de octubre, de medidas urgentes en materia de energía para la protección de los consumidores y la introducción de transparencia en los mercados mayorista y minorista de electricidad y gas natural, modificó las leyes del Sector Eléctrico y del Sector de Hidrocarburos obligando a publicar todas sus ofertas disponibles, tanto en todos los medios donde se publicite como en el comparador de la CNMC.

En el año 2022, el comparador se desarrolló y adaptó para la extracción de los parámetros de consumo del usuario a partir del nuevo código QR<sup>71</sup> o vínculo en caso de factura electrónica, incluidos en las facturas de electricidad para que el consumidor pueda comparar el importe mensual de su propia factura con el del resto de ofertas, en caso de acceder con el código QR, o vínculo, sin necesidad de que el consumidor introduzca ningún dato<sup>72</sup>.

Asimismo, el comparador se adaptó en 2022 para tener en cuenta el mecanismo de ajuste definido en el Real Decreto-ley 10/2022. Los comercializadores optaron en general por trasladar la cuantía correspondiente a aquellos consumidores que les aplicaba, de forma que las ofertas en el comparador no incluyeron este nuevo concepto en sus precios.

Del total de comercializadores, 131 comercializadores de electricidad y 18 comercializadores de gas natural contaban con ofertas de suministro en el comparador de ofertas de gas y electricidad de la CNMC, a 31 de diciembre de 2022.

**Entiende tu factura:** La CNMC tiene disponible en su web esta herramienta. A través del código QR/vínculo disponible en las facturas de electricidad, el consumidor puede acceder a esta herramienta que proporciona información detallada de su factura. Así, le indica qué tipo de contrato tiene (PVPC, precio único o por periodos), si le pueden aplicar penalización en caso de cambiar de compañía, su consumo, su potencia contratada y demandada, cuándo se realiza la renovación del contrato, así como los datos de contacto de su comercializadora y su distribuidora para poder interponer reclamaciones.

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

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

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

---

<sup>71</sup> Resolución de 6 de octubre de 2022, de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, por la que se modifica la de 24 de junio de 2021, por la que se determina la información necesaria que deben contener los códigos QR para acceder al comparador de ofertas de gas y electricidad de la CNMC, que han de incluirse en la factura de electricidad, y la información a incluir en los vínculos en las facturas electrónicas.

<sup>72</sup> Cuando se accede a través del código QR, o vínculo en caso de factura electrónica, el comparador de ofertas extrae los datos de consumo del consumidor, de forma que autocompleta el filtro de entrada, facilitando considerablemente su acceso, al no tener que introducir el usuario estos datos, que, además, a menudo desconoce.

## **Publicación de guías y recomendaciones sobre el funcionamiento de los mercados energéticos.**

La CNMC ha adaptado su web para el consumidor eléctrico <https://www.cnmc.es/consumidores/energia/energia-electrica>. Asimismo, publica una serie de guías y recomendaciones prácticas, en las que el consumidor puede encontrar información sobre la legislación en vigor y los derechos de los consumidores en relación con el mercado energético, así como las vías de solución de conflictos de que disponen los consumidores en caso de litigios.

Estas guías y recomendaciones están disponibles en: <https://www.cnmc.es/ambitos-de-actuacion/energia/consumidores-energia>.

## **Gestión de las bases de datos SIPS de los puntos de suministro de electricidad y de gas natural**

De acuerdo con sus funciones, la CNMC es responsable de proporcionar el acceso a las bases de datos de puntos de suministro SIPS<sup>73</sup> a los comercializadores de energía eléctrica y gas natural que las soliciten. Para ello, los comercializadores deben solicitarlo a la CNMC a través de un proceso reglado y comprometerse a utilizar esta información exclusivamente para mejorar su función comercial. La descarga del SIPS completo o parcial por parte de los comercializadores del mercado libre es muy habitual, tanto en el sector eléctrico como en el gasista: en particular, hasta diciembre de 2022, el total de comercializadores de electricidad que se habían autenticado en la CNMC para acceder al SIPS era de 307 (259 en 2021, 214 en 2020 y 175 en 2019), mientras que los comercializadores gasistas autenticados eran 118 (107 en 2021, 91 en 2020 y 69 en 2019). El número de bases de datos nacionales y peninsulares del SIPS eléctrico descargadas en el año 2022 fue de casi 1.200. En el caso del gas, las descargas superaron las 500. Adicionalmente, los comercializadores tienen la opción de realizar descargas parciales.

En el año 2023 continuaron estas tendencias, habiéndose autenticado en los sistemas de la CNMC hasta un total de 324 comercializadores electricidad y hasta 121 de gas, con un volumen de descargas globales del SIPS que superan las 1.300 y 500 en ambos sectores, respectivamente.

Cabe señalar, que el 6 de marzo de 2024, la CNMC aprobó el Informe de supervisión de las Bases de Datos del sistema de información de puntos de suministro (SIPS) de los sectores eléctrico y gasista durante el año 2023 (IS/DE/026/23). El presente informe tiene por objeto analizar la información del SIPS proporcionada mensualmente a la CNMC por las distribuidoras, para que ejerciendo la función encomendada por la regulación, la ponga a disposición de las comercializadoras que quieran descargarla, para lo cual deben cumplir previamente con los requisitos que establece la CNMC para acceder a dichos datos. En el informe se describe la labor de supervisión que realiza

---

<sup>73</sup> El Sistema de Información de Puntos de Suministro (SIPS) es una base de datos técnicos, de consumo y comerciales de cada uno de los puntos de suministro que se encuentran conectados a las redes de los sistemas eléctrico y gasista, conforme a lo dispuesto en Artículo 7 del Real Decreto 1435/2002, de 27 de diciembre, para el sector eléctrico, y en el artículo 43 del Real Decreto 1434/2002, de 27 de diciembre, para el sector del gas natural.

esta Comisión, al objeto de evitar que se pueda producir alguna anomalía en el uso de estos datos.

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

La CNMC lidera un grupo de trabajo de “cambio de comercializador” con los agentes distribuidores y comercializadores, asociaciones de consumidores y grandes consumidores, cuyo principal objetivo es promover el intercambio telemático ágil<sup>74</sup> de la información entre los agentes comercializadores y distribuidores de los sectores eléctrico y gasista. Por ello la CNMC aprueba, conforme a la normativa vigente, los formatos de los ficheros de intercambio de información entre distribuidores y comercializadores, en relación con los procesos de contratación (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 julio 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 Real Decreto-ley 6/2022, o el Suministro Mínimo Vital del Real Decreto-ley 17/2021.

Por último, en enero de 2024 se sometió a trámite de información pública la propuesta de Resolución cuyo objetivo es agilizar la contratación de autoconsumos individuales y colectivos, así como la definición de un nuevo formato de fichero para el proceso de reposición en el sector eléctrico.

### **Supervisión de los servicios de atención al cliente**

La CNMC realiza periódicamente informes<sup>75</sup> en los que se analizan los servicios de atención al cliente (SAC) de las empresas del sector energético. La CNMC analizó durante el año 2022 los servicios relacionados con la contratación e información proporcionada por una serie de comercializadores<sup>76</sup> mediante los canales telefónicos y online, utilizando la técnica denominada “*mystery shopper*”, o cliente de incógnito/misterioso<sup>77</sup>. Se realizaron más de 850 actuaciones. La evaluación de los SAC se centró en operaciones que realizan, por lo general, los consumidores domésticos. Se evaluó la agilidad/facilidad de acceso a estos SAC, el cumplimiento

---

<sup>74</sup> El artículo 3 del Real Decreto 1011/2009, establece la función de “*promover y en su caso supervisar el intercambio telemático y ágil de la información entre los distribuidores y comercializadores*”.

<sup>75</sup> [IS/DE/022/22](#):

<sup>76</sup> Para el canal online las cinco mayores empresas de ambos sectores. Para el canal telefónico, estas cinco empresas junto con cuatro empresas independientes relevantes en estos sectores por su tamaño y crecimiento en los últimos años.

<sup>77</sup> Es decir que, mediante un cliente instrumental, se realizaron contrataciones de energía/servicios, y actuaciones de consulta/reclamación a través de los servicios telefónicos y online de atención al cliente de las empresas comercializadoras de electricidad y de gas

de la normativa con respecto a la información que se debe aportar al consumidor, y las buenas y malas prácticas detectadas<sup>78</sup>.

La CNMC realizó en el informe una serie de recomendaciones a las comercializadoras para mejorar la accesibilidad del SAC y mejorar la transparencia e información a proporcionar al consumidor, y además, efectuó propuestas de mejora normativa sobre la accesibilidad del SAC online y la transparencia del SAC telefónico, y comunicó a las empresas las deficiencias detectadas solicitando medidas correctoras.

### **Supervisión de los cambios de suministrador**

La CNMC es responsable de supervisar el cumplimiento de la normativa y de los procedimientos que se establecen en los procesos de cambio de comercializador. Entre otros, supervisar que los consumidores han otorgado su efectivo consentimiento al cambio de comercializador en los sectores de electricidad y del gas natural. Así, el 11 de enero de 2024, la CNMC aprobó el Informe de verificación del consentimiento efectivo del consumidor al cambio de comercializador<sup>79</sup>. Entre el 1 de julio de 2021 y el 30 de junio de 2022 se realizaron en España 5,56 millones de cambios de comercializador en el sector eléctrico y 0,91 millones en el sector gasista<sup>80</sup>. El 10 % de las solicitudes analizadas —de una muestra total de 6.900— revelaron que la documentación aportada por las compañías estaba incompleta, En el resto de los casos se contó con el consentimiento de los usuarios. En estas muestras se encontraron 21 beneficiarios del bono social eléctrico que perdieron la prestación por cambios de compañía sin que hubieran renunciado expresamente a este beneficio.

Durante los años 2019, 2020, 2021, 2022 y 2023, se han tramitado respectivamente 157, 172, 270, 418 y 237 expedientes informativos, derivados de denuncias de consumidores por incidencias en los cambios de comercializador. La mayoría de estas incidencias correspondían a cambios de comercializador sin consentimiento. Por otra parte, desde el año 2021 se detectó 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 encontraba en la asignación errónea del código CUPS (Código Unificado de Punto de Suministro) durante el proceso de formalización de la contratación. Con ello, se vinculaba 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, eran 4 las comercializadoras que aglutinaban el 80,8% (80,6% en 2023) del total de las denuncias causadas por un “cruce de CUPS”.

En definitiva, dado el fuerte incremento de los casos de denuncias con grandes perjuicios para los consumidores implicados, la CNMC ha emitido una serie de

---

<sup>78</sup> Entre las principales deficiencias detectadas se destacan: la insuficiente transparencia en la información precontractual proporcionada al consumidor durante la contratación telefónica, y serias dificultades tanto para contratar íntegramente por Internet las tarifas del mercado regulado, como para consultar los datos básicos del contrato en las áreas web privadas.

Por otro lado, se encontró que buena parte de las deficiencias detectadas en el estudio previo de 2020, tras requerimiento de la CNMC, habían sido mitigadas o subsanadas por parte de los agentes implicados.

<sup>79</sup> [IS/DE/020/22: Informe de Supervisión del efectivo consentimiento del consumidor al cambio de comercializador.](#)

<sup>80</sup> Para ambos sectores se trata de cambios con destino a comercializadores del mercado libre, independientemente de su origen, mercado libre o regulado.

recomendaciones dirigidas a los comercializadores y distribuidores con el objeto de reducir la incidencia de esta problemática<sup>81</sup>.

En tanto no se desarrolle con mayor detalle los requisitos documentales y de información disponible para el consumidor en la normativa sectorial para la formalización de la contratación y acreditación del consentimiento expreso del consumidor, se realizan las siguientes recomendaciones teniendo en consideración lo expuesto en el último Informe de Verificación del consentimiento<sup>82</sup> aprobado en enero de 2024:

- Se recuerda a los comercializadores la prohibición de realizar ofertas comerciales telefónicas, salvo consentimiento por parte del consumidor a las mismas, establecida en el artículo 66.1b) de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones, vigente desde el 29 de junio de 2023.
- Grabación desde el primer contacto del consumidor durante la llamada comercial.
- El SMS enviado al consumidor (o soporte documental duradero) para formalizar la contratación telefónica, debería identificar claramente la identidad del comercializador, que la oferta implica un cambio de comercializador, y las características básicas de la oferta.
- Los comercializadores deben asegurarse de que el consumidor no dispone de bono social, preguntando directamente al consumidor a este respecto, y, en su caso, actuando en consecuencia a lo dispuesto en el art. 5.5 del RD 897/2017.
- En la contratación telemática se debería acreditar el envío de la oferta comercial, así como la respuesta afirmativa del consumidor a la misma, de manera análoga a la contratación telefónica iniciada por el comercializador.
- En los traspasos/cesiones de clientes, se debe acreditar el envío de la notificación correspondiente al consumidor, explicando claramente las consecuencias de la operación<sup>83</sup>. Se debería dar un tiempo prudencial al consumidor, para que en caso de no estar conforme pueda elegir libremente un comercializador.
- Las autorizaciones del consumidor a terceros para la realización de determinadas gestiones con respecto a su punto de suministro deberían especificar claramente sus implicaciones (un cambio de comercializador) y condiciones (qué sujeto es facturado y cómo). Estas autorizaciones deberían posibilitar explícitamente un mecanismo para que el consumidor recupere en cualquier momento la gestión del punto de suministro del que es usuario efectivo de la energía. Asimismo, no deberían estar supeditadas a otro tipo de condición o contrato, como por ejemplo la firma de contrato de alquiler de una vivienda, puesto que en según qué casos se podría estar conculcando el derecho del consumidor a elegir libremente un comercializador.

El 28 de febrero de 2023, la CNMC aprobó **una Decisión Jurídicamente Vinculante** dirigida a las empresas en las que este problema tiene más incidencia, mediante la

---

<sup>81</sup><https://www.cnmc.es/prensa/cups-djv-20230315>

<sup>82</sup>[IS/DE/020/22: Informe de Supervisión del efectivo consentimiento del consumidor al cambio de comercializador](#)

<sup>83</sup>En caso de modificaciones de las condiciones de contratación se estará a lo dispuesto por la normativa sectorial.

que se imponía una serie de medidas con el objeto de reducir la ocurrencia de los cruces CUPS y evitar sus posibles perjuicios al consumidor.

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, existen tres expedientes sancionadores contra distribuidoras por no responder a requerimientos de información de la CNMC. En el año 2023 se dictaron 9 resoluciones. (ver **ANEXO VI. Procedimientos sancionadores**).

### **Supervisión del funcionamiento de los servicios de atención telefónica de los CUR de gas**

La limitación al incremento del coste de materia prima incluido en la tarifa de último recurso con objeto de amortiguar la excepcional subida de las cotizaciones internacionales del gas natural, tuvo como resultado que la TUR de gas se mostrara como la tarifa más competitiva para los consumidores con derecho a la misma durante todo el año 2022.

Debido a esa diferencia de precio, a finales de septiembre de 2022, se produjo un gran incremento de las peticiones de contratación de la TUR, que a su vez provocó la saturación de los servicios de contratación de los comercializadores de último recurso.

Como consecuencia de ello, se recibieron numerosos escritos de reclamación de consumidores de gas que indicaban la imposibilidad de contratación de la TUR de gas con un comercializador de último recurso, denunciando el mal funcionamiento de los servicios de atención al cliente, por lo que la CNMC abrió un proceso de información para supervisar el funcionamiento de los servicios de atención telefónica de los CUR de gas, supervisión que se ha mantenido a lo largo todo el año 2023.

### **Supervisión del cumplimiento de las obligaciones de transparencia en las comunicaciones de revisión de precio de los contratos de suministro de gas y electricidad**

Durante 2022 y 2023 se recibieron en la CNMC un número significativo de reclamaciones de consumidores sobre la falta de información sobre las subidas de precios en su contrato de suministro de electricidad y gas. Las modificaciones de los precios aplicados, así como las modificaciones de las condiciones contractuales por parte de los comercializadores, han distado, en muchos casos, de ser transparentes y comprensibles para el consumidor.

La realización de una comunicación transparente de las revisiones de precios a los consumidores resulta aún más necesaria en el contexto actual de incrementos del precio de la electricidad y el gas.

Con frecuencia, a pesar de haberse realizado la comunicación de revisión de precios, el consumidor no es consciente de la aplicación de los nuevos precios ni del impacto futuro que le supondrá en su factura, ya sea porque la notificación tenía una redacción larga y confusa o porque se presentaba como una pequeña nota a pie de página de la factura y que puede pasar fácilmente desapercibida, incumpliendo con la obligación de realizar una comunicación transparente de los nuevos precios al consumidor<sup>84</sup>.

---

<sup>84</sup> Conforme a la jurisprudencia de la [Sentencia del Tribunal Supremo 5321/2023](#) contra Iberdrola.

La CNMC abrió sendos expedientes<sup>85</sup> para supervisar el cumplimiento de las obligaciones de transparencia en las comunicaciones de revisión de precios de los contratos de suministro por parte de los comercializadores, de acuerdo con la nueva redacción del artículo 57.bis de la Ley 34/1998, de 7 de octubre en el caso del sector gasista, o el artículo 44.1.e) de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del sector eléctrico.

En el marco de estos expedientes, se requirió a varias comercializadoras la adaptación de sus modelos de comunicación al contenido mínimo establecido en la regulación.

Adicionalmente, se elaboró una **propuesta de modelo de comunicación de revisión de precios**, que incorpora las recomendaciones de la CNMC para mejorar la transparencia y comprensibilidad de estas comunicaciones, incluyendo, entre otros aspectos:

- La presentación en una carta o nota diferenciada de la factura, incluyendo el título/asunto (comunicación de revisión de precios).
- El empleo de tablas sencillas y claras para presentar los precios aplicados y la comparativa de coste anual.
- La indicación del consumo anual utilizado para estimar el coste anual.
- La inclusión de la fecha de renovación del contrato o de aplicación de los nuevos precios.

### **Supervisión de la correcta adecuación del código QR/vínculo en las facturas eléctricas a la Resolución de la CNMC**

La Resolución de 6 de octubre de 2022 de la CNMC tuvo como objetivo adaptar el contenido que deben incluir los códigos QR/vínculos que deben incluir las facturas de energía eléctrica, de forma que se pueda proporcionar al consumidor información detallada sobre su factura, adicionalmente a poder comparar el importe de su factura con el importe que habría pagado con otras ofertas publicadas en el comparador.

Con el fin de comprobar la correcta adaptación de los códigos QR/vínculos a la nueva Resolución, se ha llevado a cabo una supervisión de las comercializadoras con mayor cuota de consumidores domésticos (INF/DE/060/21). En algunos casos ha sido necesario que las comercializadoras adecuaran los códigos QR/vínculos y la CNMC está llevando a cabo las actuaciones pertinentes.

### **Supervisión de las penalizaciones aplicadas por la pronta resolución del contrato por parte del consumidor**

La normativa eléctrica establece que los comercializadores pueden aplicar una penalización máxima en los casos de terminación del contrato antes de la fecha de finalización, siempre y cuando este hecho cause daños al comercializador. Se señala además que para el cálculo de la penalización máxima se debe emplear el método de estimación de medidas vigente para el cambio de suministrador. En este sentido, la CNMC tiene abiertos varios expedientes con el fin de analizar si las penalizaciones aplicadas por los comercializadores se adecúan a la norma. No obstante, cabe señalar que la vigente Resolución, que data de 2002, no es aplicable a la nueva estructura de peajes de acceso, por lo que debería adaptarse.

---

<sup>85</sup> [INF/DE/030/22](#) y IS-DE-031-23

Por otra parte, la normativa establece que las prórrogas de los contratos tanto de gas como de electricidad en baja tensión podrán ser rescindidas por el consumidor con un preaviso de quince días de antelación, sin que proceda cargo alguno en concepto de penalización por rescisión de contrato. Queda claro que el objetivo de esta normativa es que no se cobren penalizaciones una vez cumplido un año de permanencia con un mismo comercializador, con independencia de que se hayan producido revisiones derivadas de las cláusulas contractuales. Al respecto, cabe señalar que no podrán aplicarse penalizaciones por rescisión de contrato en cualquier renovación del contrato de suministro anual con el mismo comercializador, con independencia de que la renovación se articule como una prórroga o como un nuevo contrato de suministro anual. No obstante, a efectos de clarificar la norma, sería conveniente que la redacción indicara expresamente que aplica a las prórrogas o renovaciones del contrato de suministro.

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

### **Supervisión de la información medioambiental de las páginas web de las comercializadoras**

Durante 2022 y 2023 la CNMC supervisó la información medioambiental proporcionada en sus páginas web por más de 140 empresas comercializadoras de electricidad, con objeto de comprobar si dicha información era acorde con su correspondiente etiquetado, según lo establecido en la normativa vigente y publicado por la CNMC: <https://gdo.cnmc.es>. Cabe destacar que 71 de las empresas comercializadoras de electricidad cuentan con un 100% de electricidad procedente de fuentes renovables, por lo que no ha considerado necesaria su supervisión.

Después del requerimiento de información a algunas de las empresas y, en su caso, de la correspondiente rectificación de la información publicada, el 99,3% de las comercializadoras analizadas en 2023 muestran en sus páginas web una publicidad conforme con su etiquetado. El 0,7% restante está siendo objeto de actuaciones previas por parte de la CNMC.

### **Lanzamiento de la Mesa de Diálogo de Autoconsumo**

La CNMC lanzó en noviembre de 2023 una Mesa de Diálogo de Autoconsumo centrada en analizar propuestas regulatorias para el despliegue del autoconsumo, con especial énfasis en el autoconsumo colectivo. El objetivo de esta iniciativa es identificar y recopilar las medidas regulatorias necesarias en aras de fomentar el despliegue del autoconsumo. En las mesas de debate están participando los principales actores involucrados en los procesos de autoconsumo (distribuidores, comercializadores, instaladores y promotores, organizaciones sociales, asociaciones de consumidores, REE, IDAE y el MITERD), con el fin de garantizar la posibilidad de debatir desde las distintas perspectivas.

Durante las sesiones de debate, que se celebraron presencialmente en la CNMC, los agentes han presentado más de 100 medidas, que se han organizado en los siguientes bloques de temas: temas relacionados con acceso y conexión y contratación en autoconsumo, temas relacionados con la facturación y un tercer bloque con otros temas como son la mayor transparencia y posible estandarización en los refuerzos que se piden a los autoconsumos de más de 15 kW y los

requerimientos de seguridad, la mejora de los procedimientos de comunicación en la tramitación de los expedientes de autoconsumos entre clientes, distribuidoras y administraciones, y los elementos mínimos para la realización de estadísticas de autoconsumo.

Parte de las medidas propuestas por los agentes serán abordadas en el ámbito de las competencias de la CNMC, mientras que las medidas que exceden las competencias de esta Comisión están siendo analizadas y serán recogidas en un informe con las propuestas que se consideren adecuadas.

### **Informe de la CNMC sobre la revisión de la metodología de cálculo del precio para los consumidores vulnerables de electricidad**

A solicitud de la Secretaría de Estado de Energía, la CNMC aprobó en 2022 un informe sobre el proyecto de Real Decreto por el que se modifica el Real Decreto 216/2014, de 28 de marzo, por el que se establece la metodología de cálculo de los precios voluntarios para el pequeño consumidor<sup>86</sup>. En ese informe se reflexiona sobre la conveniencia de mantener precios regulados y la idoneidad de la reforma en un momento de crisis, así como el hecho de que el descuento del bono social sea calculado sobre el precio del PVPC, en tanto que estos consumidores pueden responder en menor medida a la señal del precio del mercado, si bien se introduce un componente de mercados a plazo, que proporciona una mayor estabilidad a los precios.

En este sentido, teniendo en cuenta la mayor protección que requieren este tipo de consumidores, cabría analizar otras alternativas, que ofrecieran unas condiciones de precios más favorables y estables aprovisionando a estos consumidores, por ejemplo, a través de la energía asignada en las subastas de energías renovables previstas en el Real Decreto 960/2020, de 3 de noviembre.

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

Por ello, una formulación del precio regulado que pagan los consumidores vulnerables y su coste de energía, en particular, supondría una simplificación en el mecanismo de la financiación del bono social cuyo diseño actual hace que recaiga, de forma acumulada, sobre el consumidor de electricidad, incluido el vulnerable.

---

<sup>86</sup> [IPN/CNMC/044/22](#)

## Participación de la CNMC en los grupos de trabajo de CEER y ACER

La CNMC contribuye al establecimiento del Mercado Europeo de la energía, como miembro del CEER (Council of European Energy Regulators), representando a España en la agencia europea ACER (Agency for the Cooperation of Energy Regulators) y participando activamente en los grupos de trabajo europeos coordinados por estos organismos.

A través de estas asociaciones se participa en los debates y foros de discusión que preceden a la elaboración de las directivas y reglamentos europeos en el ámbito de la energía, y se elaboran informes periódicos de supervisión o análisis específicos con recomendaciones sobre materias concretas como el contenido de las facturas a los consumidores o el desarrollo de las modalidades de autoconsumo.

Entre los informes elaborados en el marco de CEER y relacionados con los consumidores de energía en el año 2022 cabe señalar:

- La Guía de buenas prácticas para los comparadores de ofertas de energía.<sup>87</sup>
- El informe sobre la digitalización para impulsar mejoras en el mercado minorista de energía.<sup>88</sup>
- La Declaración conjunta para reforzar la protección de los consumidores durante el periodo invernal, en la que los agentes se comprometen a implementar una serie de medidas específicas para proteger a los consumidores durante la crisis energética.<sup>89</sup>
- En materia de supervisión, destaca la publicación anual del informe Market Monitoring Report<sup>90</sup> elaborado conjuntamente por CEER y ACER y, en concreto, el volumen dedicado al mercado minorista y a la protección del consumidor.

## 6. La reforma del mercado europeo de la electricidad y los paquetes europeos de eficiencia energética, descarbonización y de promoción de la electricidad y los gases renovables

Durante los años 2022 y 2023 la Comisión Europea, el Parlamento Europeo y el Consejo han desplegado una intensa labor regulatoria en materia energética, que se traduce en la aprobación de varios paquetes de directivas y reglamentos europeos.

Además de las medidas temporales adoptadas con carácter de urgencia para hacer frente a la crisis energética y proteger a los consumidores del incremento extraordinario de los precios de la energía, ya descritas en el apartado 4.6 de este informe, cabe destacar las siguientes reformas con incidencia en el mercado minorista de electricidad y gas:

<sup>87</sup> [Guidelines of Good Practice on Future-proof Comparison Tools in the Energy Sector](#)

<sup>88</sup> [Digitalisation as a Driver for Better Retail Market Functioning](#)

<sup>89</sup> [Joint Declaration on Enhanced Consumer Protection suscrita por BEUC, CEER, Eurelectric, Eurogas, EER, EU DSO Entity, E. DSO, CEDEC and GEODE \(diciembre de 2022\)](#)

<sup>90</sup> <https://www.acer.europa.eu/electricity/market-monitoring-report>

## Regulación sobre el diseño del mercado eléctrico (EMD)

La reforma del mercado de la electricidad comprende la modificación de la Directiva 2019/944 del mercado interior electricidad y el Reglamento 2019/943, y está en la fase final de aprobación.

Los objetivos de la reforma son la mejora de la competitividad, la estabilidad y predictibilidad de los precios de la energía, y la protección de los consumidores, para que las facturas energéticas de consumidores y empresas dependan menos de las fluctuaciones de precios a corto plazo. También mejora la protección del consumidor ofreciendo más contratos de precio fijo y reforzando las obligaciones del proveedor, y promueve soluciones como las comunidades energéticas, el autoconsumo y el uso compartido de energías renovables.

Las novedades más relevantes relacionadas con el mercado minorista de electricidad se muestran a continuación. Cabe señalar que algunas de estas medidas ya se encuentran incorporadas en la normativa española.

- Se introduce el derecho al intercambio de energía (**energy sharing**) como el autoconsumo de energía renovable, procedente de una instalación de su propiedad o alquilada, o bien transferida por otro consumidor activo. El objetivo es facilitar el acceso a la generación renovable a aquellos consumidores que no tienen posibilidad de autoconsumo, ya sea por no disponer de espacio, capacidad técnica o medios financieros.
- Se introduce la obligación de ofrecer un producto a precio fijo para los comercializadores con más de 200.000 clientes, si bien se prevén ciertas excepciones. El contrato a precio fijo será de, al menos, 1 año de duración y el comercializador no podrá modificar los términos y condiciones del contrato de forma unilateral durante la vigencia del contrato.
- Con el fin de asegurar la seguridad de suministro en el caso de quiebras de comercializadores, se obliga a los Estados miembros a designar Comercializadores de Último Recurso, al menos para los consumidores domésticos. Se incluyen también pymes a las que no les proporcionen ofertas basadas en mercado.
- En situaciones de crisis energética, los Estados miembros podrán intervenir los precios para consumidores domésticos y pymes, por debajo de coste, para un volumen limitado de energía y temporalmente durante el periodo de emergencia.
- Se asigna a los reguladores la función de la supervisión de la correcta aplicación de penalizaciones por finalización anticipada de los contratos de suministro por parte de los comercializadores.
- Se incluye la definición de pobreza energética con una referencia a la nueva Directiva de Eficiencia Energética 2023/791 con la finalidad de que los Estados miembros protejan a los consumidores vulnerables de cortes de suministro.
- Se introduce el derecho a que el consumidor disponga de más de un equipo de medida, añadido al que ya tenía en caso de tener más de un contrato de suministro con distintos comercializadores. El objetivo es favorecer la respuesta de la demanda, por ejemplo, permitiendo que un consumidor con bomba de calor o vehículo eléctrico pueda beneficiarse de ofertas innovadoras.

- Se introducen propuestas para fomentar el uso de contratación mediante instrumentos de cobertura a más largo plazo, como los PPA y los contratos por diferencias, al objeto de mejorar la integración y la liquidez de los mercados a plazo. También se promueven los mercados de flexibilidad como la gestión activa de la demanda y el almacenamiento. Además, mejora la supervisión de la integridad y la transparencia de los mercados mayoristas de electricidad y de gas, monitorizando que las operaciones ejecutadas por los participantes en dichos mercados se hayan realizado en ausencia de prácticas de abuso de mercado (manipulación y/o uso de información privilegiada).
- Se introduce la obligación a los comercializadores de tener una estrategia de coberturas que limite el riesgo de los cambios en el mercado mayorista en la viabilidad económica de sus contratos. En este sentido, será el regulador quien debe asegurar que los comercializadores adopten una estrategia de cobertura apropiada, siempre y cuando exista un mercado lo suficientemente desarrollado, y con una competencia efectiva. Además, asegurarán el acceso a productos de cobertura por parte de comunidades energéticas (renovables y ciudadanas).

### **Regulación del mercado interior del gas natural, gases renovables e hidrógeno (paquete de descarbonización)**

Comprende la revisión de la Directiva 2009/73/CE sobre el mercado interior del gas natural y el Reglamento 715/2009 y está en fase final de aprobación.

Además de desarrollar las reglas aplicables al despliegue de la infraestructura de hidrógeno (criterios de separación de actividades, derecho de acceso, regulación de peajes y calidad de gas), se actualizan los derechos de los consumidores de gas de manera similar a lo dispuesto en la reforma de la directiva eléctrica, con excepción de los aspectos no aplicables al gas natural (autoconsumo y derecho a compartir energía):

- Se obliga a los Estados miembros a designar suministradores de último recurso, al menos para los consumidores domésticos.
- En situaciones de crisis energética, los Estados miembros podrán intervenir los precios para consumidores domésticos y pymes, por debajo de coste.
- Se prohíbe el establecimiento de penalizaciones por la finalización anticipada de los contratos de suministro, salvo para los contratos a precio fijo.
- Se incluye la definición de pobreza energética con una referencia a la nueva Directiva de Eficiencia Energética 2023/791 con la finalidad de que los Estados miembros protejan a los consumidores vulnerables de desconexiones.
- Se introduce el derecho a que el consumidor disponga de más de un equipo de medida.
- Se introducen derechos de información y asesoramiento a los consumidores ante la eliminación progresiva del gas natural.

### **Directiva (UE) 2023/1791 de Eficiencia Energética (EED) <sup>91</sup>**

---

<sup>91</sup> Directiva (UE) 2023/1791 del Parlamento Europeo y del Consejo de 13 de septiembre de 2023, relativa a la eficiencia energética y por la que se modifica el Reglamento (UE) 2023/955.

Establece que los Estados miembros garantizarán colectivamente una reducción del consumo de energía de al menos el 11,7 % en 2030 en comparación con las previsiones de 2020.

### **Directiva (UE) 2023/2413 de promoción de las energías renovables (RED III)<sup>92</sup>**

Incrementa el objetivo de la Unión Europea de penetración de las fuentes de energía renovables hasta un mínimo del 42,5% del consumo de energía final en el 2030, con la ambición de alcanzar el 45% en dicha fecha.

También se incluyen varios objetivos indicativos o vinculantes de penetración en subsectores como el transporte, la industria, la calefacción y la refrigeración.

### **Reglamento delegado (UE) 2023/1184 sobre el hidrógeno renovable<sup>93</sup>**

Establece los requisitos comunes de aplicación en Europa para la producción de hidrógeno renovable (requisitos de adicionalidad, correlación temporal y correlación geográfica). Está pendiente de elaborar un segundo reglamento para la definición del hidrógeno bajo en carbono, como el producido con energía nuclear.

### **Reglamento (UE) 2023/1804 sobre infraestructura para combustibles alternativos en el transporte (AFIR)<sup>94</sup>**

Establece objetivos nacionales obligatorios para el despliegue de la infraestructura de puntos de recarga eléctricos para el transporte de vehículos.

Por último, también se encuentran en curso de aprobación otros reglamentos en el ámbito energético pero que no tienen afección directa sobre el mercado minorista de electricidad y gas o sobre los consumidores de energía, como por ejemplo la **regulación de las emisiones de metano** o la **reforma del Reglamento sobre transparencia e integridad de los mercados mayoristas (REMIT)**.

Esta actividad regulatoria europea requerirá un importante esfuerzo de transposición y desarrollo normativo en España en los próximos años.

## **7. Propuestas normativas**

Uno de los principales objetivos de este informe es la realización de propuestas normativas para la mejora de la competencia en el mercado minorista y la protección del consumidor

En este apartado se recogen una serie de propuestas normativas que se consideran necesarias, ya sea en el ámbito de la transposición de las nuevas directivas europeas

---

<sup>92</sup> [Directiva \(UE\) 2023/2413 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de octubre de 2023 por la que se modifican la Directiva \(UE\) 2018/2001, el Reglamento \(UE\) 2018/1999 y la Directiva 98/70/CE en lo que respecta a la promoción de la energía procedente de fuentes renovables y se deroga la Directiva \(UE\) 2015/652 del Consejo](#)

<sup>93</sup> [Reglamento delegado \(UE\) 2023/1184 de la Comisión de 10 de febrero de 2023 por el que se completa la Directiva \(UE\) 2018/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo estableciendo una metodología común de la Unión en la que se definan normas detalladas para la producción de carburantes líquidos y gaseosos renovables de origen no biológico](#)

<sup>94</sup> [REGLAMENTO \(UE\) 2023/1804 del Parlamento Europeo y del Consejo de 13 de septiembre de 2023 relativo a la implantación de una infraestructura para los combustibles alternativos y por el que se deroga la Directiva 2014/94/UE](#)

o por considerarlas convenientes para resolver algunos de los problemas detectados por la CNMC en su función de supervisión del funcionamiento del mercado minorista.

Si bien en los años 2022 y 2023 se ha desarrollado una gran actividad regulatoria en España en el ámbito de la aplicación de medidas excepcionales de protección a los consumidores frente a los incrementos extraordinarios del precio del suministro energético, se considera necesario seguir avanzando en la implementación de las mejoras regulatorias propuestas por la CNMC en los informes anuales anteriores, por lo que en este epígrafe se reiteran algunas de dichas propuestas.

No obstante, entre las **propuestas normativas implementadas** cabe destacar las siguientes:

- Se ha reforzado la obligación a los comercializadores de publicar información transparente, comparable, adecuada y actualizada sobre los precios aplicables a todas las ofertas disponibles para consumidores domésticos, añadiendo la obligación de **incluir en las revisiones de precios de los contratos de suministro una comparativa de los precios aplicados antes y después de la revisión**, así como una **estimación del coste anual** del suministro para dicho consumidor y su comparativa con el coste anual anterior (Real Decreto-ley 29/2021, de 21 de diciembre).
- Se ha incluido en la regulación la **introducción de un código QR en las facturas** de electricidad y gas que permite el acceso al comparador de la CNMC.
- Se ha incluido en la regulación que los **servicios adicionales** que hayan sido contratados por el consumidor junto con el suministro de gas natural o electricidad (como por ejemplo el mantenimiento de la caldera de gas) **deberán ser rescindidos a la vez que el suministro**, salvo que el consumidor indique expresamente lo contrario en el momento de la finalización del contrato.

Por otro lado, durante los próximos años se deberán transponer las nuevas disposiciones de las Directivas y Reglamentos europeos aprobadas durante 2023 y 2024, cuyos aspectos más relevantes ya se han señalado en el apartado anterior.

A continuación se recogen algunas de las propuestas normativas necesarias para el buen funcionamiento del mercado minorista de electricidad y gas.

### **7.1. Necesidad de actualización de la normativa de suministro de gas y electricidad al modelo de suministro liberalizado**

La normativa vigente de los procesos relacionados con el suministro a los consumidores de gas y electricidad se desarrolló en su mayoría entre los años 2000 a 2002<sup>95</sup>. Aunque desde esa fecha se han realizado varias modificaciones puntuales y dispersas, la regulación de detalle contiene numerosos apartados obsoletos, en los que todavía persiste, por ejemplo, la descripción del “*suministro a tarifa*” como una

---

<sup>95</sup> En particular, para el sector gasista mediante el Real Decreto 1434/2002, de 27 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de gas natural; y para el sector eléctrico mediante el Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica así como el Real Decreto 1435/2002, de 27 de diciembre, por el que se regulan las condiciones básicas de los contratos de adquisición de energía y de acceso a las redes en baja tensión.

actividad realizada por los distribuidores. Por ello, se reitera la necesidad de adaptar la normativa de suministro de gas y electricidad al modelo de apertura del mercado.

Adicionalmente, en el marco de esta normativa sería necesario abordar los aspectos que se señalan a continuación:

- Unificación de los procedimientos de reclamaciones

Resulta preciso unificar los procedimientos habilitados para las reclamaciones de consumidores domésticos entre el suministro en el mercado libre y el suministro de último recurso o de referencia, atribuyendo a las comunidades autónomas la competencia para resolver ambos tipos de reclamaciones, y no solamente las de los consumidores con un contrato de suministro de último recurso o de referencia<sup>96</sup>, dado que en la actualidad más del 70% de los consumidores domésticos se suministran en el mercado libre<sup>97</sup>.

- Eliminación de la permanencia de un año en los consumidores de gas que retornan a la tarifa regulada

Los clientes que retornan a la tarifa regulada deben permanecer al menos un año en el sistema regulado, según se establece en los artículos 47.4 del Real Decreto 1434/2002, para los clientes de gas. Esta disposición es contradictoria con el principio de libre elección de suministrador, y constituyen un obstáculo a la competencia, máxime cuando se ha limitado la existencia de penalizaciones por la cancelación anticipada de contratos en el mercado libre.

- Eliminación del preaviso de 15 días por parte del consumidor para la rescisión de las prórrogas del contrato

Cabría eliminar el preaviso de 15 días para que el consumidor avise de la rescisión de la prórroga de su contrato de suministro, puesto que, en la práctica, el contrato se rescinde cuando el consumidor realiza un contrato con otro comercializador, sin que medie ningún aviso directo del consumidor al comercializador<sup>98</sup>. Además, este preaviso supondría un retraso en el proceso de activación de un cambio de comercializador.

Adicionalmente, cabría aclarar que el límite de penalización por rescisión aplica a todos los servicios contratados por el consumidor y facturados conjuntamente con el contrato de suministro, y que este artículo aplica tanto a las prórrogas como a las renovaciones de los contratos de suministro.

---

<sup>96</sup> Así viene dispuesto en los artículos 38 y 61 del Real Decreto 1434/2002 y artículo 98 del Real Decreto 1955/2000, en gas y electricidad, respectivamente.

<sup>97</sup> El Real Decreto 1011/2009, de 19 de junio, por el que se regula la Oficina de Cambios de Suministrador y la Ley 24/2013 asignan a la CNMC las funciones de “*Verificar, mediante el sistema o sistemas creados o desarrollados por la Oficina (hoy CNMC), que los consumidores han otorgado su efectivo consentimiento al cambio de suministrador*”. Por esta función, y por la función del artículo 7.4 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, “*Velar por el cumplimiento de la normativa y procedimientos que se establezcan relacionados con los cambios de suministrador*” (artículo 8.6 del APL), la CNMC tramita exclusivamente denuncias individuales de cambios de comercializador erróneos o indebidos (con falta de consentimiento), así como denuncias de los agentes relacionados con el incumplimiento de los formatos de los ficheros de intercambio de información.

<sup>98</sup> Estos preavisos vienen definidos en el artículo 38 del Real Decreto 1434/2002, para los contratos de gas, y en el artículo 4 del Real Decreto 1435/2002, para los contratos de electricidad.

En todo caso, las nuevas Directivas son aún más restrictivas respecto a la posibilidad de aplicar penalizaciones por la cancelación anticipada de los contratos de suministro (ver epígrafe 7.2).

- Facturación del gas y electricidad consumido hasta que se ejecuta un corte de suministro por impago

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

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

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

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

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

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

En el sector eléctrico la casuística es mucho menor al poder realizarse, en la mayoría de los casos, los cortes de suministro de manera telegestionada. No obstante, los artículos 85 y 86 del Real Decreto 1955/2000 regulan la suspensión del suministro y eximen al comercializador de toda responsabilidad sobre la energía entregada al consumidor a partir del sexto día hábil, contado a partir de la notificación al distribuidor de la solicitud de suspensión del suministro y el artículo 4.2 del Real Decreto 216/2014, de 28 de marzo, por el que se establece la metodología de cálculo de los precios voluntarios para el pequeño consumidor de energía eléctrica y su régimen jurídico de contratación establece que los COR no tiene la obligación de atender las solicitudes de suministro cuando el contrato de suministro previo hubiera sido rescindido por impago.

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

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

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

Por ello, como ya se ha propuesto en anteriores informes de la CNMC, para la solución de esta casuística en el mercado liberalizado sería precisa una adaptación del procedimiento de corte por impago establecido en el Real Decreto 1434/2002 y del Real Decreto 1955/2000, en el sector del gas y eléctrico, respectivamente, haciendo coincidir a todos los efectos la fecha efectiva de baja del contrato del suministro con el comercializador con la fecha real de corte o desconexión del suministro por parte de la empresa distribuidora<sup>99</sup>.

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

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

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

La Directiva eléctrica establece, en su artículo 12.3, que no se podrán cobrar penalizaciones por resolución del contrato a los clientes que pongan fin a su contrato de suministro de electricidad antes de su vencimiento. Como excepción, los Estados Miembros únicamente podrán permitir el cobro de penalizaciones por cancelación anticipada en los contratos de suministro a precio fijo de electricidad, siempre que estén justificadas, no debiendo sobrepasar la pérdida económica directa para el suministrado.

Actualmente, de acuerdo con lo dispuesto en el Real Decreto 1435/2002, de 27 de diciembre, por el que se regulan las condiciones básicas de los contratos de adquisición de energía y de acceso a las redes en baja tensión, se permite una penalización máxima del 5% del precio del contrato por la energía estimada pendiente de suministro, cuando, a causa del consumidor, se rescinda un contrato durante el primer año de suministro y siempre que cause daños al suministrador. Se debería, por

---

<sup>99</sup> En particular, se propone incorporar un nuevo punto en los artículos 55 y 57 del Real Decreto 1434/2002 en el que se indique lo siguiente: «La fecha efectiva de baja del contrato de suministro será la que comuniquen la empresa distribuidora como resultado del cierre, retirada del contador y puesta en seguridad de la instalación. En el resto de los casos, la comercializadora no correrá con ningún coste asociado a ese suministro a partir de la fecha de rescisión».

tanto, modificar esta redacción para adecuarla a lo establecido en la Directiva, eliminando en todo caso las penalizaciones en los contratos con precios variables.

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

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

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

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

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

Cabe señalar que la nueva directiva de gas natural, en fase de aprobación en el primer semestre de 2024, introduce la obligación de que los comparadores públicos tengan al menos las ofertas de suministro disponibles en el mercado hasta 100.000 kWh.

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

- Derecho de los consumidores a la resolución extrajudicial de litigios

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

A su vez, el texto definitivo, del mes de diciembre de 2023, de la propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a normas comunes para los mercados interiores del gas natural y los gases renovables y del hidrógeno (H<sub>2</sub>), en su artículo

24, propone los mismos derechos de acceso a los consumidores finales a la resolución extrajudicial de litigios.

Asimismo, el 17 de octubre de 2023, la Comisión Europea publicó el “Informe de evaluación de impacto. Propuesta de Directiva por la que se modifica la Directiva 2013/11/UE, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, así como las Directivas (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 y (UE) 2020/1828 en el que destaca, entre otros aspectos, el escaso conocimiento y participación de los consumidores en el sistema de resolución alternativa de litigios, y propone una reforma normativa que incentive la utilización de estos sistemas.

Actualmente, no todas las comercializadoras están adheridas a una entidad de arbitraje, o bien lo están de manera parcial o solo para determinadas zonas geográficas. Las leyes del Sector Eléctrico y del Sector de Hidrocarburos contemplan la obligación por parte de las comercializadoras de ofrecer a sus consumidores, la posibilidad de solucionar sus conflictos a través de una entidad de resolución alternativa de litigios en materia de consumo, sin que sea obligatoria su adhesión previa. Para potenciar el uso del sistema de resolución alternativa de litigios, a la vista del reducido número de reclamaciones no favorables al consumidor que terminan finalmente en una solicitud de arbitraje, sería conveniente introducir en ambas normas las características de la obligación de información.

Asimismo, en el último Informe de supervisión del proceso de resolución alternativa de litigios<sup>100</sup> entre comercializadores y consumidores de energía eléctrica y gas natural, aprobado por la CNMC el 22 de febrero de 2024, se incluye de manera detallada las conclusiones adicionales de la CNMC en esta materia.

### **7.3. Transposición de la Directiva (UE) 2023/1791 de 13 de septiembre de 2023 sobre eficiencia energética y propuestas en relación con el FNEE**

- **Regulación de los derechos de los consumidores de los servicios de calefacción, refrigeración y agua caliente**

La obligación de instalar repartidores o contadores individuales de calor en las instalaciones comunitarias de calefacción hace que un número creciente de viviendas en España tengan un contrato de suministro de estos servicios, gestionado por una empresa proveedora de servicios energéticos, establecida y registrada conforme a lo establecido en el Real Decreto 56/2016.

Mientras que los contratos de suministro de gas y electricidad están sujetos a una amplia regulación, que delimita los derechos y obligaciones de consumidores y suministradores, no existe una regulación equivalente para los proveedores de servicios energéticos, que además tampoco están sujetos a la supervisión de la CNMC.

La CNMC viene recibiendo quejas de los consumidores sobre estos proveedores de servicios, en particular relativos a la información proporcionada en la facturación del suministro, los altos precios y las dificultades relativas a la búsqueda de proveedores alternativos, ya que muchos de estos contratos tienen duraciones muy extensas y penalizaciones elevadas por cancelación anticipada.

<sup>100</sup> [IS/DE/017/23 https://www.cnmc.es/expedientes/isde01723](https://www.cnmc.es/expedientes/isde01723)

Al respecto, cabe destacar que el artículo 21 de la Directiva (UE) 2023/1791, sobre eficiencia energética, establece los derechos contractuales básicos de los consumidores en relación con los servicios de calefacción, refrigeración y agua caliente sanitaria, que es necesario transponer al ordenamiento jurídico español.

La relación de derechos es similar a la establecida para los suministros de gas y electricidad en sus correspondientes Directivas y ya transpuestos a la regulación española en las correspondientes leyes (artículo 57 bis de la Ley 34/1998 y artículo 44 de la Ley 24/2013), incluyendo entre otros aspectos, el contenido mínimo de los contratos, la información sobre la tramitación de las reclamaciones o la necesidad de informar sobre las modificaciones de precios.

Adicionalmente, es necesario regular el derecho de los consumidores a acceder a los datos de consumo de gas, cuando el punto de suministro sea gestionado por las empresas de servicios energéticos, así como el contenido mínimo de las facturas, incluyendo con carácter obligatoria el CUPs y los datos de consumo de gas.

### **Propuesta de revisión de la metodología de cálculo de la TUR de gas para incorporar los costes de las aportaciones al FNEE**

El coste de la contribución al Fondo Nacional de Eficiencia Energética (FNEE) no está reconocido e incorporado en la metodología de cálculo de la tarifa de último recurso de gas, tal y como se hace para la formación del PVPC eléctrico. El impacto económico sobre las Comercializadoras de último Recurso de gas, considerando las ventas del año 2022, supone para 2024 una aportación de unos 8 millones de euros.

Para resolver esta asimetría se podría considerar incluir el importe de las aportaciones al FNEE como un coste adicional en la metodología de cálculo de la TUR de gas establecida en la Orden ITC/1660/2009.

### **Propuesta para revisar los sujetos obligados a contribuir al FNEE y la metodología de cálculo**

El artículo 70 de la Ley 18/2014, de 15 de octubre, que establece el Sistema Nacional de Obligaciones de Eficiencia Energética incluye como sujetos obligados a las empresas comercializadoras de gas y electricidad, a los operadores de productos petrolíferos al por mayor y a los operadores de gases licuados de petróleo al por mayor. El cálculo de la obligación se establece en función de sus ventas a consumidores finales en el año A-2.

Los consumidores directos de gas o electricidad que realicen sus compras en los mercados organizados, o en su caso, si importan directamente el gas en España, están exentos de la contribución.<sup>101</sup>

El incremento de la obligación de contribución al fondo favorece un creciente interés por parte de algunos grandes consumidores a constituirse como consumidores directos de gas, con el fin soslayar el pago de su contribución al fondo. Como resultado

---

<sup>101</sup> En el sector gasista hay unos 1.250 consumidores de gas en los grupos de peaje RL8 a RL11, que concentran más del 50% del consumo de gas en España, cuyas obligaciones de aportación al fondo en 2024 suponen un importe entre 15.000 € y 1.000.000 € según su consumo anual, por lo que les puede compensar la utilización de esta figura. En el sector eléctrico, el consumo de los consumidores directos no es tan significativo, y apenas representa el 3% del consumo total.

el resto de sujetos obligados soportaría también una carga mayor para cubrir el importe del fondo.

Simultáneamente, con esta exención se pondría en riesgo el cumplimiento del principio de no discriminación que debe cumplir la aplicación del fondo de acuerdo con la Directiva (UE) 2023/1791, en la medida en que aquellos consumidores con idénticas características que se constituyan como consumidores directos disfrutarían de ventajas frente aquéllos que continúen suministrados a través de una comercializadora.

Teniendo presente estas observaciones, se recomienda incluir a los consumidores directos como sujetos obligados a contribuir al FNEE, a fin de que contribuyan al fondo por los consumos no adquiridos a través de un comercializador, como son las compras realizadas en los mercados organizados, los cuales además han ganado liquidez en los últimos años y facilitan la operativa para este tipo de consumidores.

Por otra parte, cabría revisar el cambio del sistema de aportación “ex post” (cálculo de las obligaciones individuales de aportación al FNEE de cada operador en base a sus ventas del año A-2) por una metodología de cálculo de la aportación “ex ante” (cálculo de las obligaciones de aportación conjuntas para el sector energético para el siguiente año y posterior liquidación individual en base a ventas reales). Esta metodología permitiría combatir la elusión de la contribución al FNEE, al eliminar los 2 años de decalaje actual entre las ventas que generan la obligación y los pagos de la contribución, al tiempo que asegura la previsibilidad y correcta asignación de su coste a los consumidores, al fijar su importe con carácter previo a la realización del consumo.

#### **7.4. Propuestas sobre la contratación del suministro**

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

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

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

Como medida preventiva, para evitar la repetición de estos episodios, se propone establecer la obligación, para los CUR de gas y COR de electricidad, de disponer de un canal de contratación telemática – adicional al telefónico- que permita a los consumidores la contratación de la tarifa regulada de gas y electricidad (TUR de gas y PVPC en electricidad). Se entiende por contratación telemática la que se realiza completamente por estos medios, sin necesidad de tener que contactar posteriormente con un operador para concluir la contratación.

El establecimiento de un canal de contratación online no supone un incremento significativo de los costes de la CUR/COR, y de facto, ya es posible realizar este tipo de contratación con la mayoría de los CUR/COR. Al contrario, la apuesta por la digitalización de este servicio puede permitir reducir los costes de contratación y, en

caso de que se produjera un nuevo incremento inesperado de solicitudes, permitiría gestionar de manera automática una parte importante de las mismas, sin sobrecargar otros canales como el telefónico.

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

También se ha visto en algún caso que, aunque la CUR/COR disponía de canal telemático, a los consumidores que acudían a la página web les costaba encontrarlo o no funcionaba adecuadamente (cabe recordar las dificultades detectadas por la CNMC<sup>102</sup> para formalizar una contratación íntegramente online en varios comercializadores del mercado regulado, ya fuera por encontrarse dificultades excesivas de índole técnico o por requisitos documentales excesivamente detallados).

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

### **Propuesta de prohibición de la contratación vía telefónica, salvo que la llamada la inicie el propio consumidor**

La Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones, en su artículo 66 apartado 1b) establece el derecho de los usuarios finales de los servicios de comunicaciones interpersonales disponibles al público basados en la numeración a no recibir llamadas no deseadas, con una serie de excepciones. Esto es, a menos que el consumidor otorgue su consentimiento para ello, este no debería recibir comunicaciones telefónicas comerciales de ningún tipo.

Sin embargo, en la CNMC se vienen registrando numerosas reclamaciones de consumidores que reciben llamadas telefónicas engañosas de diferentes comercializadores, sin que el consumidor haya dado su consentimiento a recibir estas llamadas, y que pueden ocasionar contrataciones del suministro con deficiencias o sin un consentimiento informado del consumidor. Con el fin de evitar estas malas prácticas para la captación de clientes, y al igual que se hiciera con la contratación domiciliaria, se propone prohibir la contratación telefónica, excepto cuando la llamada es iniciada o solicitada por el propio consumidor. En dichos casos, el comercializador deberá grabar la totalidad de la llamada comercial, independientemente de quién la origine, incluyendo toda la información facilitada al consumidor y, entre otra, la información precontractual con las características básicas de la oferta.

---

<sup>102</sup> [IS/DE/022/22](#)

## **Propuesta para definir los requisitos documentales mínimos en la contratación**

En la labor de supervisión de la CNMC<sup>103</sup> se continúan detectando deficiencias en los procedimientos de contratación. Estas deficiencias consisten en la minimización de los soportes documentales en la contratación por parte de los comercializadores, la falta de transparencia antes y durante la contratación de la oferta, y prácticas comerciales engañosas diseñadas para para cumplir con estos requisitos documentales sin que quede constancia de estas en la documentación aportada.

Por todo ello, se propone definir en detalle unos requisitos documentales mínimos en la contratación, de modo que: i) se mejore la información disponible para el consumidor, así como su visibilidad; ii) se dificulten las prácticas comerciales engañosas y abusivas; iii) y se reduzcan los cambios por errores administrativos y falta de diligencia de los comercializadores<sup>104</sup>.

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

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

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

## **Propuesta de mantenimiento de precios durante la vigencia de los contratos**

Se observa que muchos contratos de suministro incluyen una cláusula que habilita a los comercializadores a modificar las condiciones económicas de los mismos. Esta práctica está favoreciendo que se hayan modificado sustancialmente las condiciones de los contratos desde el inicio de la crisis, coincidiendo con el escenario de precios elevados en el mercado mayorista de gas y electricidad. Este modo de actuar, como ya se ha señalado en informes anteriores, podría no adecuarse al carácter “equitativo”(en el sentido de estar basado en la reciprocidad) que se exige en las Directivas 2009/72/CE y 2009/73/CE al respecto de las condiciones del suministro dejaría la interpretación del contrato a la voluntad de una de las partes, lo que no

<sup>103</sup> Ver Informes de supervisión del efectivo consentimiento del consumidor al cambio de comercializador (IS/DE/020/22), de supervisión de los servicios de atención al cliente (IS/DE/022/22) y en los expedientes individuales por cambio de comercializador sin consentimiento.

<sup>104</sup> Entre otros, se exige al comercializador recabar documentación que permita identificar correctamente al usuario de justo título y el punto de suministro; se especifica la documentación mínima por canal de contratación; y se explicita la obligación del comercializador de reponer al consumidor en caso de que tenga conocimiento de que el cambio se produjo sin el consentimiento expreso del consumidor, o si el cambio se produjo por asignación errónea de la titularidad del CUPS a un tercero.

parece adecuarse a derecho y, asimismo, esas prácticas podrían no reflejar la obligación de información transparente sobre precios y condiciones del suministro que se contiene en esas mismas directivas (conforme a la interpretación del concepto de transparencia hecha por el Tribunal de Justicia en la sentencia de 21 de marzo de 2013; asunto C-92/11).

En este sentido, la reforma del mercado eléctrico a la que se refiere el apartado 4, actualmente en su fase final de tramitación, recoge esta misma consideración contemplando que el contrato a precio fijo será de, al menos, 1 año de duración y el comercializador no podrá modificar los términos y condiciones del contrato de forma unilateral durante la vigencia del contrato. Por ello, sería conveniente que esta previsión fuera incorporada en la normativa.

### **Propuesta sobre la facturación del fraude eléctrico por parte de las distribuidoras**

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

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

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

En el sector del gas natural, se podría analizar una regulación similar, puesto que no está regulada la manera de facturar los fraudes en los casos de enganches directos o consumidores sin contrato de suministro con un comercializador.

### **Propuesta sobre la no consideración de un contrato de servicios de empresas de servicios energéticos a efectos de un cambio de titular**

Se continúan registrando denuncias sobre la existencia de cambios de titularidad del suministro sin justificación. Se ha observado que algunas empresas de servicios y asesoras energéticos están procediendo a cambiar la titularidad del punto de suministro a su nombre, con el fin de poder modificar los parámetros del contrato de acceso sin requerir la autorización expresa del consumidor y de poder revender la electricidad al consumidor a unos precios más altos que los facturados por el comercializador. El hecho de privar al usuario final de la titularidad de su contrato de suministro podría derivar en una limitación de sus derechos, como el de elección de suministrador, modificación de parámetros de su propio contrato de acceso e incluso podría producirse un corte de suministro si la empresa de servicios energéticos o la asesora energética incurre en impago, aun habiéndose producido el pago por parte

del consumidor. De acuerdo con la normativa actual, el contrato de suministro es personal, y su titular deberá ser el efectivo usuario de la energía, que no podrá utilizarla en lugar distinto para el que fue contratada, ni cederla, ni venderla a terceros.

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

A este respecto, cabe señalar que, de acuerdo con el apartado 3 del artículo 79 del RD 1955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica, *“El contrato de suministro es personal, y su titular deberá ser el efectivo usuario de la energía, que no podrá utilizarla en lugar distinto para el que fue contratada, ni cederla, ni venderla a terceros”* y, por tanto, únicamente aquellos consumidores que cuenten con el justo título que acredite el título de propiedad, contrato de alquiler o, cualquier otro que legitime la ocupación del inmueble o del uso de las instalaciones, o en su defecto, declaración responsable de contar con el mismo, podrán solicitar un cambio de titularidad a su favor. Por tanto, con el fin de asegurar el mismo tratamiento por parte de todas las comercializadoras, la normativa debería recoger de manera expresa que no podrá considerarse un contrato de servicios energéticos como justo título para poder solicitar un cambio de titularidad.

### **Sobre la transparencia en la factura eléctrica y en los productos de autoconsumo**

En el Informe sobre contenido mínimo y modelo de factura eléctrica (INF/DE/235/22)<sup>105</sup> se indicó que muchos de los comercializadores que tienen un contrato con el consumidor con un precio indexado al mercado, no lo reflejan de manera transparente y comprensible en sus facturas, por lo que se considera necesario incluir mayor información sobre el producto indexado en la factura eléctrica.

Adicionalmente, se ha detectado una falta de transparencia en las facturas de muchos productos de autoconsumo, que no incorporan información sobre los excedentes o sobre el límite aplicado en el cálculo de la compensación por esos excedentes.

Esta falta de transparencia es especialmente relevante en los productos en los que se incluye la posibilidad de acumular la compensación por la energía excedentaria más allá del mes de entrega de esta energía. A este respecto, cabe señalar que el comercializador debería aportar una mayor información al consumidor sobre las características de este tipo de productos, diferenciándolo claramente de lo que podría ser una instalación de batería en la vivienda del consumidor, en tanto que esta aporta posibilidades al consumidor de gestión de su demanda y contribuye a integrar las energías renovables en el sistema. En este sentido, a efectos de no crear confusión al consumidor, deberían evitarse la denominación de estos productos como “baterías virtuales”.

---

<sup>105</sup> <https://www.cnmc.es/expedientes/infde23522>

## **Propuesta de establecer un mecanismo ágil de traspaso de consumidores de electricidad al COR en caso de impagos por parte de las comercializadoras**

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

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

## **Propuestas sobre el establecimiento de garantías suficientes para llevar a cabo la actividad de comercialización de electricidad**

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

En este contexto, se considera necesario que los comercializadores que suministran a una cartera de clientes cuenten con una cobertura suficiente o que cuenten con la capacidad financiera necesaria para gestionar dicha cartera de clientes. De otra forma, los cambios en los precios mayoristas de la electricidad pueden ponerlos en situación de riesgo financiero y causar su quiebra, transfiriendo los costes a los consumidores y a otros sujetos del sistema. A este respecto, como se indica en el apartado 6, la modificación de la Directiva 2019/944 sobre el mercado interior de la electricidad – actualmente en su fase final de aprobación-, establece que las autoridades reguladoras, o la autoridad competente independiente alternativa designada a tal efecto, se asegurarán de que los comercializadores de electricidad (a) dispongan de estrategias de cobertura adecuadas a fin de limitar el riesgo que suponen los cambios en el suministro mayorista de electricidad para la viabilidad económica de sus contratos con los clientes y, (b) adopten todas las medidas razonables para limitar su riesgo de quiebra.

A este respecto, la CNMC se pronunció en su informe sobre la propuesta de Resolución de la Secretaría de Estado de Energía por la que se aprueban determinados procedimientos de operación, para su adaptación a mejoras en relación con las garantías exigidas a los sujetos participantes en el mercado, y a mejoras en la gestión técnica de las medidas del sistema eléctrico (INF/DE/044/22)<sup>106</sup> en cuanto a la necesidad de que cada comercializador cuente con las garantías necesarias para

<sup>106</sup> Ver informe para mayor detalle <https://www.cnmc.es/expedientes/infde04422>

poder hacer frente a la compra de energía correspondiente a sus clientes. Para ello, sería necesario que se modifique el Procedimiento de Operación del Sistema 10.5, de tal forma que se establezcan los intercambios de información necesarios para que no se permita la captación de nuevos clientes a los comercializadores que no cuenten con las garantías suficientes.

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

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

## ANEXO I. DATOS ESTADÍSTICOS DEL MERCADO MINORISTA DE ELECTRICIDAD

### Evolución de la comercialización de electricidad

#### Número de comercializadores de electricidad

**Tabla 9. Evolución del número de comercializadores en mercado libre, agrupados por el número de suministros, por segmento**

<b>Segmento doméstico</b>											
Número de puntos de suministro	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
< 15.000	101	135	173	216	222	250	273	288	315	332	325
32515.000 - 100.000	11	12	12	13	15	17	21	24	28	33	27
100.000 - 200.000	1	1	2	2	1	1	2	5	4	4	3
> 200.000	7	6	6	6	7	7	7	7	8	9	8
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>154</b>	<b>193</b>	<b>237</b>	<b>245</b>	<b>275</b>	<b>303</b>	<b>324</b>	<b>355</b>	<b>378</b>	<b>363</b>

<b>Segmento pymes</b>											
Número de puntos de suministro	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
< 2.000	99	132	165	204	212	238	263	281	303	329	309
2.000 - 10.000	8	6	8	9	13	17	22	23	26	29	28
> 10.000	6	9	10	10	10	9	10	10	12	8	10
<b>Total</b>	<b>121</b>	<b>157</b>	<b>190</b>	<b>231</b>	<b>239</b>	<b>271</b>	<b>301</b>	<b>318</b>	<b>348</b>	<b>366</b>	<b>347</b>

<b>Segmento industrial</b>											
Número de puntos de suministro	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
< 100	71	96	109	137	154	166	178	181	212	238	215
100 - 1.000	14	15	23	25	32	39	40	51	57	54	51
> 1.000	8	12	12	13	12	11	14	14	16	13	14
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>86</b>	<b>96</b>	<b>115</b>	<b>132</b>	<b>155</b>	<b>176</b>	<b>181</b>	<b>203</b>	<b>305</b>	<b>280</b>

Fuente: CNMC

**Tabla 10. Evolución de empresas comercializadoras de energía eléctrica**

Fecha	Número total de comercializadores en el listado	Variación neta del número de empresas comercializadoras
31/12/2012	208	5
31/12/2013	234	26
31/12/2014	276	42
31/12/2015	329	53
31/12/2016	338	9
31/12/2017	382	44
31/12/2018	390	8
31/12/2019	409	19
31/12/2020	449	40
31/12/2021	496	47
31/12/2022	504	8
<b>Total incorporaciones desde el año 2012</b>		<b>301</b>

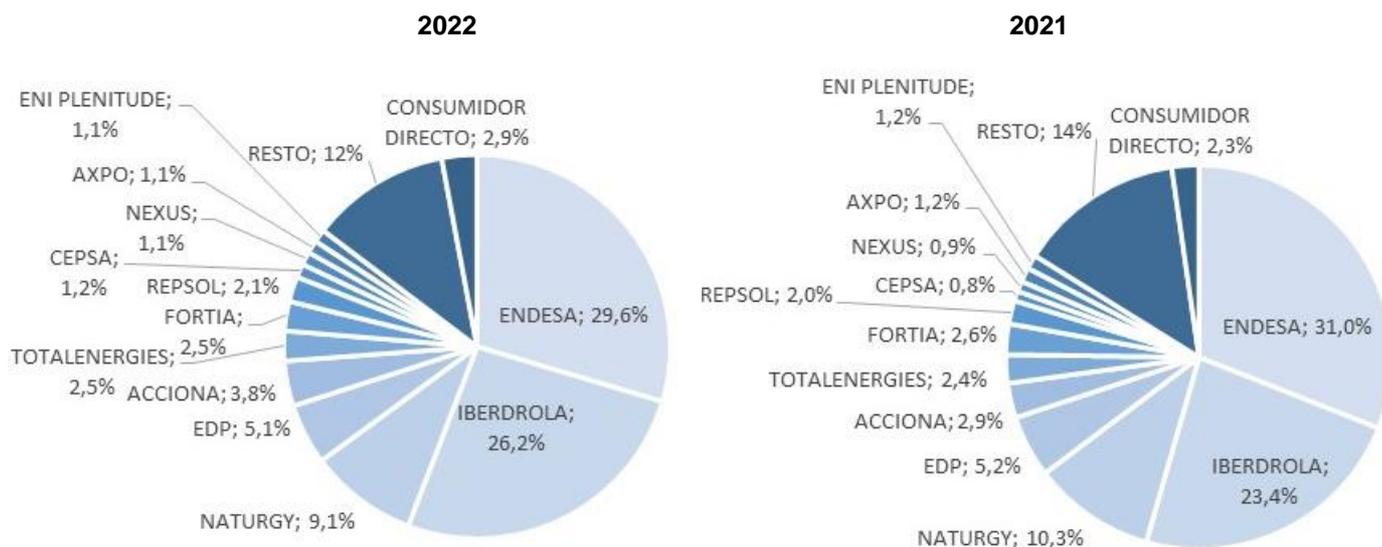
Fuente: CNMC

## Estructura del mercado minorista de electricidad

### En términos de energía

### Estructura del mercado considerando todos los comercializadores y los consumidores directos

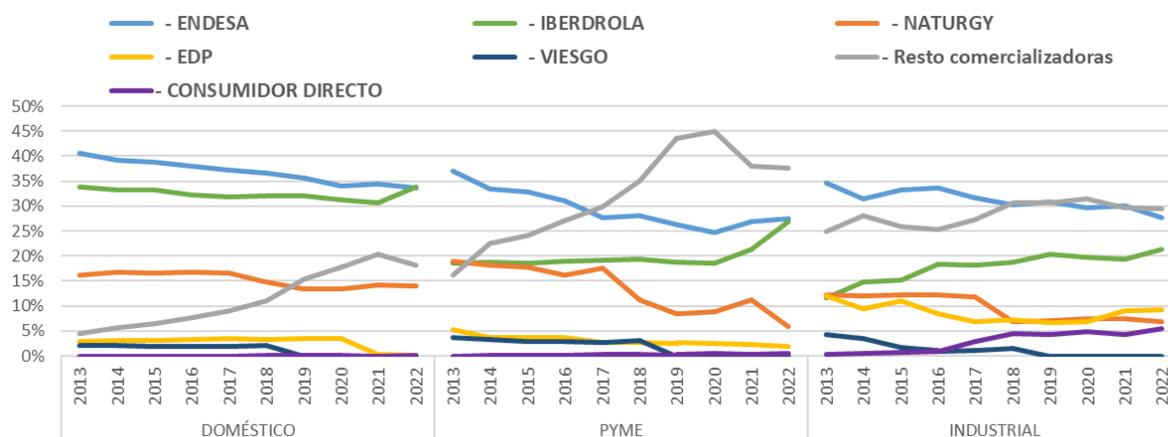
**Gráfico 26. Cuota de energía suministrada en todo el mercado por grupo de comercialización**



Fuente: CNMC

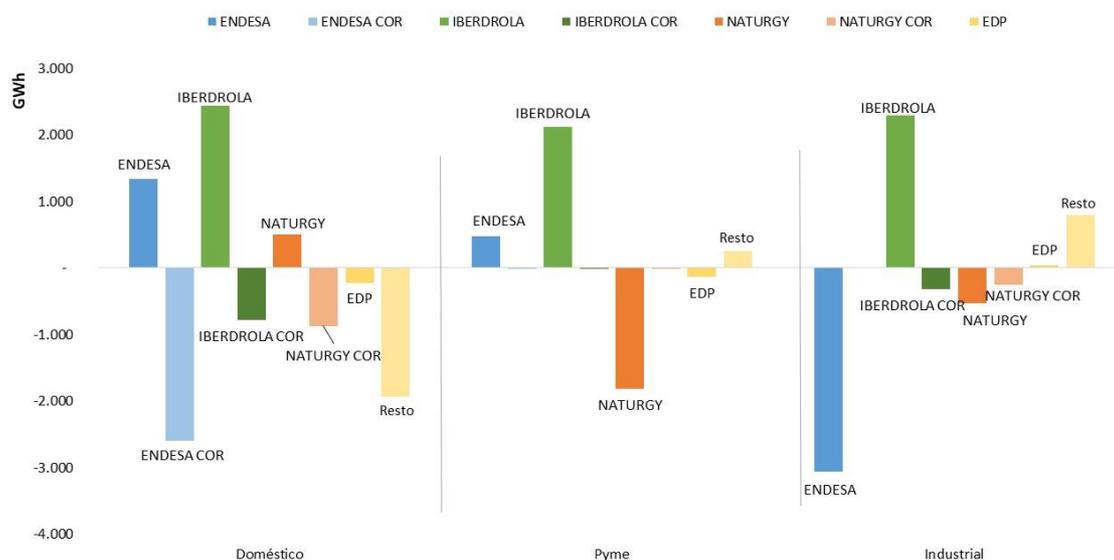
Nota: se muestran los grupos con cuota superior al 1% en el año 2022.

**Gráfico 27. Evolución de la cuota de energía suministrada en todo el mercado por grupo de comercialización y segmento de consumidores**



Fuente: CNMC

**Gráfico 28. Variación de la energía suministrada en todo el mercado por grupo de comercialización y segmento de consumo 2022 vs 2021**



Fuente: CNMC

**Tabla 11. Evolución de las cuotas de energía suministrada en todo el mercado por grupo de comercialización y HHI en el segmento doméstico**

	IBERDROLA	ENDESA	NATURGY	REPSOL	TOTAL-ENERGIES	FENIE	RESTO	HHI
<b>2012</b>	35%	41%	16%	0%	0%	0%	8%	<b>3.173</b>
<b>2013</b>	34%	41%	16%	0%	0%	0%	9%	<b>3.071</b>
<b>2014</b>	33%	39%	17%	0%	0%	1%	10%	<b>2.943</b>
<b>2015</b>	33%	39%	17%	0%	0%	1%	10%	<b>2.903</b>
<b>2016</b>	32%	38%	17%	0%	0%	1%	12%	<b>2.796</b>
<b>2017</b>	32%	37%	17%	0%	0%	1%	13%	<b>2.694</b>
<b>2018</b>	32%	37%	15%	0%	0%	1%	15%	<b>2.609</b>
<b>2019</b>	32%	36%	13%	3%	0%	1%	15%	<b>2.500</b>
<b>2020</b>	31%	34%	13%	3%	0%	2%	16%	<b>2.355</b>
<b>2021</b>	31%	34%	14%	4%	3%	2%	12%	<b>2.362</b>
<b>2022</b>	34%	34%	14%	5%	3%	1%	9%	<b>2.517</b>

Fuente: CNMC

Nota 1: se muestran los grupos con cuota igual o superior al 1% en 2022.

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

**Tabla 12. Evolución de las cuotas de energía suministrada en todo el mercado por grupo de comercialización y HHI en el segmento pyme**

	ENDESA	IBERDROLA	NATURGY	ENI	AUDAX	ACCIONA	TOTALENERGIES	FACTOR	EDP	FENIE	NEXUS	ELEIA	AXPO	REPSOL	VILLARMIR	ON DEMAND	SMART	HOLALUZ	GESTERNOVA	OTROS	HHI	
2012	39%	22%	19%	0%	1%	0%	0%	3%	5%	0%	1%	0%	0%	0%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	8%	2.427
2013	36%	19%	19%	0%	3%	0%	0%	3%	5%	1%	2%	0%	0%	0%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	8%	2.153
2014	33%	19%	18%	0%	5%	0%	0%	3%	4%	1%	2%	0%	0%	0%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	11%	1.878
2015	32%	19%	18%	0%	3%	0%	0%	3%	4%	2%	2%	0%	0%	0%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	13%	1.798
2016	31%	19%	16%	1%	3%	0%	0%	3%	4%	2%	1%	0%	0%	0%	3%	0%	0%	1%	1%	15%	1.650	
2017	27%	19%	18%	1%	2%	0%	0%	2%	3%	2%	2%	0%	1%	0%	2%	0%	0%	1%	0%	19%	1.500	
2018	28%	20%	11%	4%	5%	0%	0%	2%	3%	3%	2%	0%	1%	0%	2%	1%	0%	1%	1%	18%	1.386	
2019	26%	19%	8%	5%	5%	0%	1%	2%	3%	2%	2%	0%	2%	2%	2%	1%	0%	1%	2%	16%	1.213	
2020	25%	19%	9%	4%	5%	0%	2%	2%	2%	2%	2%	1%	3%	2%	2%	1%	0%	1%	1%	20%	1.125	
2021	26%	21%	11%	4%	4%	1%	2%	2%	2%	2%	1%	1%	2%	2%	1%	1%	0%	1%	1%	15%	1.373	
2022	27%	27%	6%	3%	3%	3%	3%	2%	2%	2%	2%	2%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	13%	1.585	

Fuente: CNMC

Nota 1: se muestran los grupos con cuota igual o superior al 1% en 2022.

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

**Tabla 13. Evolución de las cuotas de energía suministrada en todo el mercado por grupo de comercialización y HHI en el segmento industrial**

	ENDESA	IBERDROLA	EDP	NATURGY	ACCIONA	FORTIA	TOTALENERGIES	CEPSA	AXPO	NEXUS	ENGIE	GALP	VILLARMIR	REPSOL	ELEIA	ENI	CONSUM. DIRECT	OTROS	HHI
2012	35%	13%	11%	12%	4%	8%	0%	1%	2%	1%	0%	0%	2%	0%	0%	0%	0%	10%	1.772
2013	35%	12%	12%	12%	4%	8%	0%	1%	4%	1%	2%	0%	3%	0%	0%	0%	0%	7%	1.755
2014	32%	15%	9%	12%	3%	7%	0%	1%	4%	1%	2%	0%	3%	0%	0%	0%	1%	11%	1.592
2015	33%	15%	11%	12%	4%	7%	0%	1%	5%	1%	2%	0%	4%	0%	0%	0%	1%	3%	1.727
2016	34%	18%	8%	12%	4%	7%	0%	1%	3%	1%	2%	0%	4%	0%	0%	0%	1%	5%	1.815
2017	32%	18%	7%	12%	4%	7%	0%	1%	2%	1%	2%	0%	4%	0%	0%	0%	3%	8%	1.711
2018	30%	19%	7%	7%	4%	7%	0%	1%	2%	1%	1%	0%	2%	0%	0%	0%	4%	13%	1.604
2019	31%	20%	7%	7%	4%	7%	1%	1%	2%	1%	2%	0%	2%	0%	0%	1%	4%	9%	1.674
2020	30%	20%	7%	8%	5%	5%	2%	1%	2%	2%	3%	0%	2%	1%	0%	1%	5%	8%	1.594
2021	30%	19%	9%	7%	5%	5%	2%	1%	2%	2%	3%	0%	2%	1%	0%	0%	4%	7%	1.629
2022	28%	21%	9%	7%	6%	5%	2%	1%	2%	1%	2%	1%	1%	1%	0%	1%	5%	6%	1.609

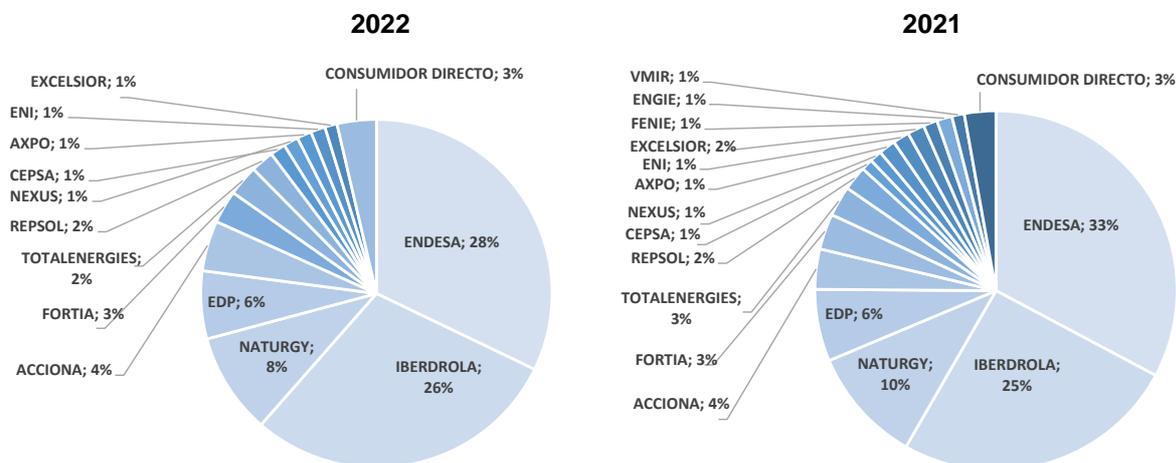
Fuente: CNMC

Nota 1: Se muestran los grupos con cuota superior al 1% en 2022.

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

## Estructura de mercado considerando únicamente el mercado libre

**Gráfico 29. Cuota de energía suministrada en mercado libre por grupo de comercialización, incluyendo el consumo de los consumidores directos a mercado**



Fuente: CNMC

**Tabla 14. Evolución de las cuotas de energía suministrada en mercado libre por grupo de comercialización, incluido el consumo de los consumidores directos a mercado, en el segmento doméstico**

	IBERDROLA	ENDESA	NATURGY	REPSOL	TOTAL-ENERGIES	FENIE	CLIDOM-HOLALUZ	RESTO	HHI
2012	41%	29%	15%	0%	0%	0%	0%	14%	2.792
2013	38%	32%	15%	0%	0%	1%	0%	14%	2.731
2014	37%	32%	15%	0%	0%	1%	0%	15%	2.615
2015	36%	32%	15%	0%	0%	2%	0%	15%	2.586
2016	35%	32%	15%	0%	0%	2%	0%	16%	2.469
2017	34%	31%	15%	0%	0%	2%	0%	17%	2.362
2018	33%	31%	13%	0%	0%	2%	1%	19%	2.270
2019	33%	30%	11%	3%	0%	2%	1%	18%	2.139
2020	32%	28%	10%	4%	0%	2%	1%	20%	1.964
2021	31%	29%	12%	5%	4%	2%	1%	13%	2.043
2022	35%	30%	13%	6%	3%	2%	1%	10%	2.329

Fuente: CNMC

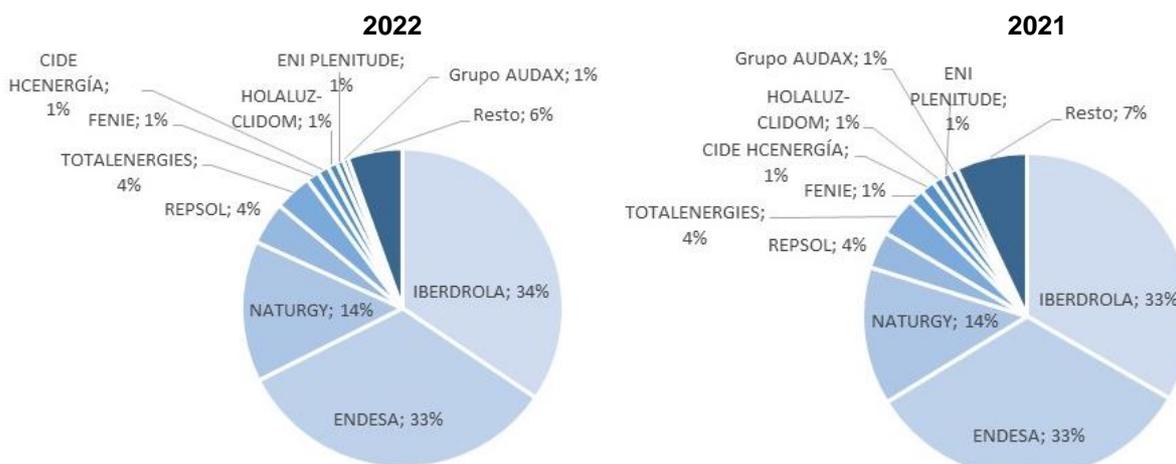
Nota 1: Se muestran los grupos con cuota superior al 1% en 2022.

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

### En términos de puntos de suministro

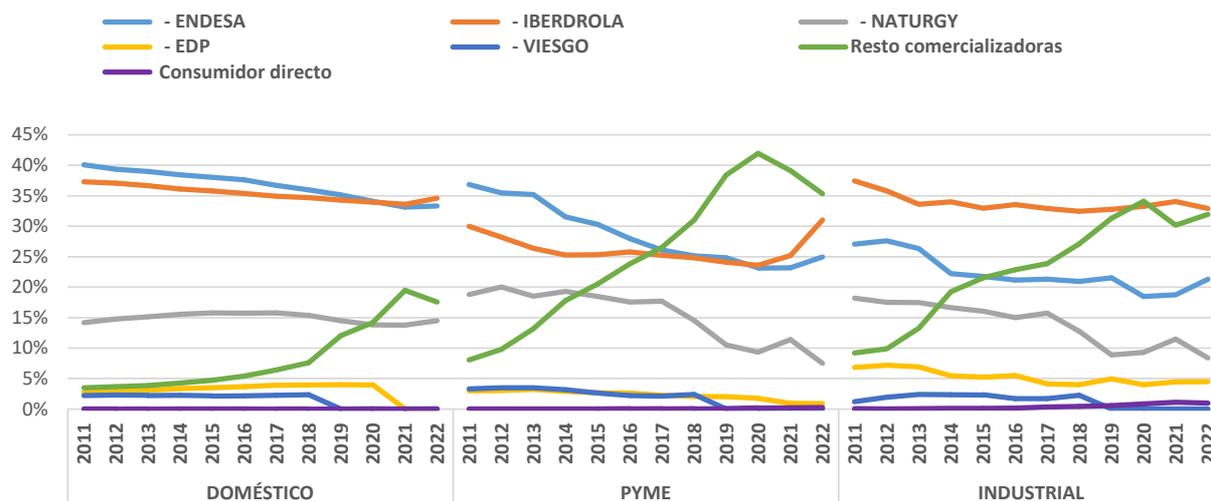
## Estructura del mercado considerando todos los comercializadores y los consumidores directos

**Gráfico 30. Cuota de puntos de suministro en todo el mercado (libre + COR + consumidores directos a mercado) por grupo de comercialización**



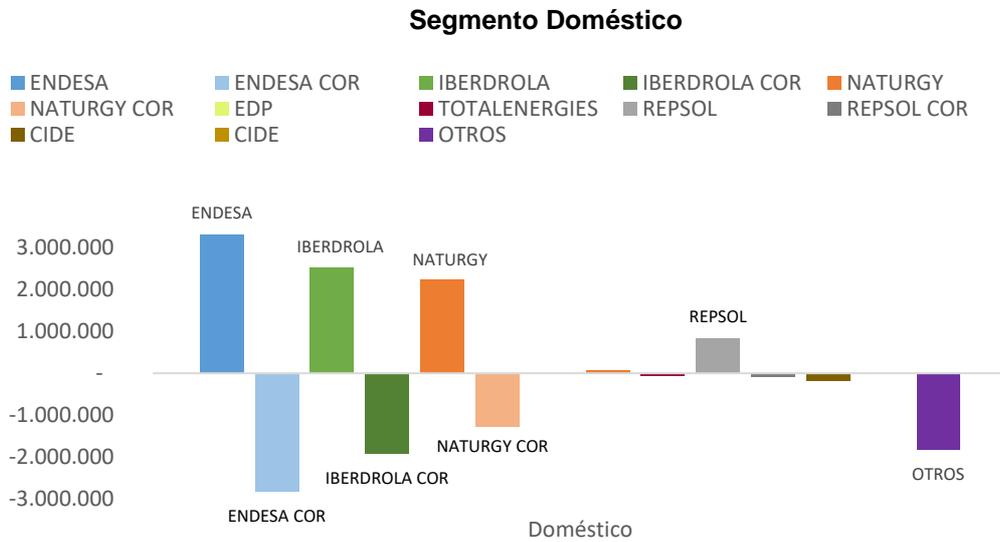
Fuente: CNMC

**Gráfico 31. Evolución de la cuota de número de suministros en todo el mercado (libre + COR + consumidores directos a mercado) por grupo de comercialización y segmento de consumo**

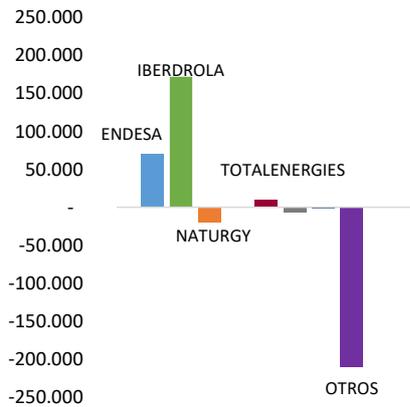


Fuente: CNMC

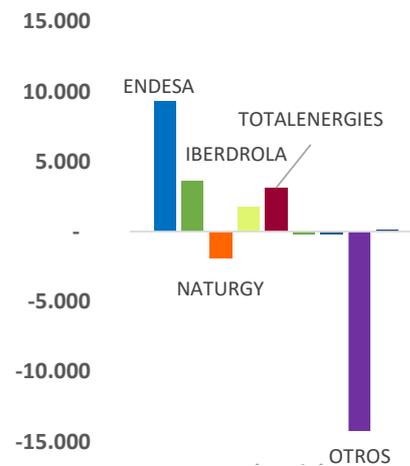
**Gráfico 32. Variación del número de suministros en todo el mercado (libre + COR + consumidores directos a mercado) por grupo de comercialización y segmento de consumo 2022 vs 2021**



### Segmento pyme



### Segmento industrial



Fuente: CNMC

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

	IBERDROLA	ENDESA	NATURGY	REPSOL	TOTALENERGIES	FENIE	CIDE	HOLALUZ	ENI	OTROS	HHI
<b>2012</b>	37%	39%	15%	0%	0%	2%	0%	0%	0%	7%	<b>3.156</b>
<b>2013</b>	37%	39%	15%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	8%	<b>3.110</b>
<b>2014</b>	36%	38%	16%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	8%	<b>3.043</b>
<b>2015</b>	36%	38%	16%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	9%	<b>2.996</b>
<b>2016</b>	35%	38%	16%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	9%	<b>2.935</b>
<b>2017</b>	35%	37%	16%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	10%	<b>2.840</b>
<b>2018</b>	35%	36%	15%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	11%	<b>2.761</b>
<b>2019</b>	34%	35%	14%	3%	0%	1%	1%	0%	1%	10%	<b>2.652</b>
<b>2020</b>	34%	34%	14%	3%	0%	1%	1%	1%	1%	11%	<b>2.538</b>
<b>2021</b>	34%	33%	14%	4%	4%	1%	1%	1%	1%	8%	<b>2.454</b>
<b>2022</b>	35%	33%	15%	4%	4%	1%	1%	1%	1%	5%	<b>2.557</b>

Fuente: CNMC

Nota 1: Se muestran los grupos con cuota superior al 1% en 2022.

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

**Tabla 16. Evolución de las cuotas de puntos de suministro en todo el mercado (libre + COR + consumidores directos a mercado) por grupo de comercialización por segmento pyme**

	IBERDROLA	ENDESA	NATURGY	ENI	FENIE	AUDAX	TOTALENERGIES	FACTOR	REPSOL	ACCIONA	ELECTRIC. ELEIAS	HOLALUZ	NEXUS	EDP	VISALIA	ON DEMAN	AXPO	OTROS	HHI
<b>2012</b>	28%	35%	20%	0%	0%	0%	0%	3%	0%	0%	0%	0%	1%	3%	0%	0%	0%	8%	<b>2.489</b>
<b>2013</b>	26%	35%	19%	0%	1%	1%	0%	4%	0%	0%	0%	0%	1%	3%	0%	0%	0%	9%	<b>2.323</b>
<b>2014</b>	25%	32%	19%	0%	2%	3%	0%	5%	0%	0%	0%	0%	1%	3%	0%	0%	0%	11%	<b>2.060</b>
<b>2015</b>	25%	30%	19%	0%	2%	2%	0%	4%	0%	0%	0%	0%	1%	3%	0%	0%	0%	12%	<b>1.952</b>
<b>2016</b>	26%	28%	18%	1%	3%	2%	0%	4%	0%	0%	0%	1%	1%	3%	0%	0%	0%	14%	<b>1.806</b>
<b>2017</b>	25%	26%	18%	1%	3%	2%	0%	3%	0%	0%	0%	1%	1%	2%	0%	0%	0%	17%	<b>1.681</b>
<b>2018</b>	25%	25%	15%	3%	4%	4%	0%	2%	0%	0%	0%	1%	1%	2%	0%	1%	0%	16%	<b>1.527</b>
<b>2019</b>	24%	25%	11%	5%	3%	5%	1%	3%	3%	0%	0%	1%	2%	2%	0%	1%	1%	16%	<b>1.393</b>
<b>2020</b>	24%	23%	9%	4%	4%	5%	1%	2%	2%	0%	0%	1%	2%	2%	1%	1%	1%	18%	<b>1.264</b>
<b>2021</b>	25%	23%	11%	4%	4%	4%	2%	2%	2%	0%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	16%	<b>1.375</b>
<b>2022</b>	31%	25%	7%	3%	3%	3%	2%	2%	2%	2%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	13%	<b>1.707</b>

Fuente: CNMC

Nota 1: Se muestran los grupos con cuota superior al 1% en 2022.

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

**Tabla 17. Evolución de las cuotas de puntos de suministro en todo el mercado (libre + COR + consumidores directos a mercado) por grupo de comercialización por segmento industrial**

	IBERDROLA	ENDESA	NATURGY	EDP	ACCIONA	FENIE	NEXUS	AUDAX	TOTALENERGIES	ENI	AXPO	ELECT. ELEIA	FACTOR	CONSUM DIRECT	CIDE	GESTERNOVA	REPSOL	ON DEMAND	GRUPO VM	OTROS	HHI
2012	36%	28%	18%	7%	0%	0%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	1%	6%	<b>2.418</b>
2013	34%	26%	17%	7%	1%	1%	2%	1%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	2%	5%	<b>2.200</b>
2014	34%	22%	17%	5%	1%	2%	2%	2%	0%	0%	1%	0%	1%	0%	1%	0%	0%	0%	5%	7%	<b>2.004</b>
2015	33%	22%	16%	5%	1%	2%	2%	2%	0%	0%	1%	0%	1%	0%	1%	0%	0%	0%	5%	8%	<b>1.895</b>
2016	34%	21%	15%	6%	1%	2%	2%	2%	0%	0%	1%	0%	1%	0%	1%	1%	0%	0%	5%	9%	<b>1.881</b>
2017	33%	21%	16%	4%	1%	3%	2%	1%	0%	0%	1%	0%	1%	0%	1%	1%	0%	0%	4%	11%	<b>1.853</b>
2018	32%	21%	13%	4%	2%	4%	2%	3%	0%	2%	1%	0%	1%	0%	1%	1%	0%	1%	2%	12%	<b>1.733</b>
2019	33%	22%	9%	5%	1%	3%	2%	3%	1%	3%	1%	0%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	2%	11%	<b>1.703</b>
2020	33%	18%	9%	4%	1%	2%	2%	3%	1%	2%	1%	0%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	15%	<b>1.618</b>
2021	34%	19%	11%	4%	1%	3%	2%	2%	1%	2%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	12%	<b>1.733</b>
2022	33%	21%	8%	5%	3%	2%	2%	2%	2%	2%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	10%	<b>1.706</b>

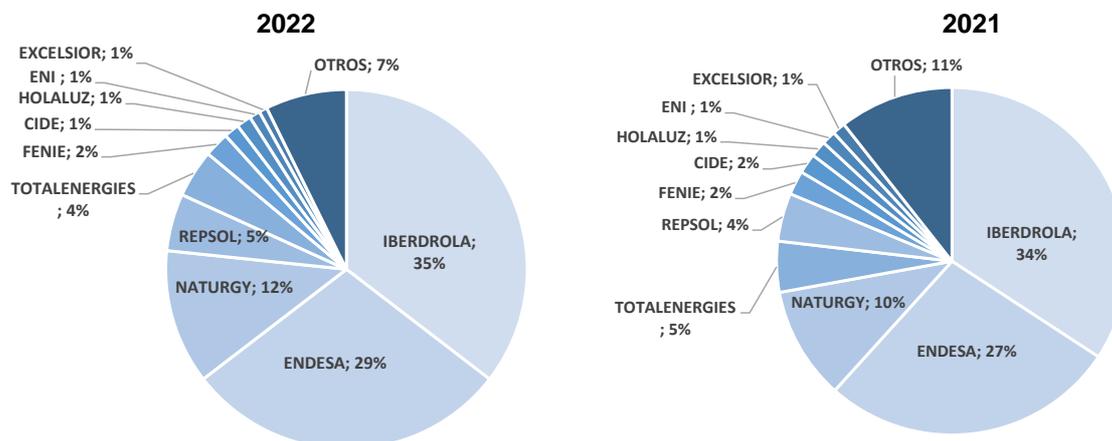
Fuente: CNMC

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

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

### Estructura de mercado considerando únicamente el mercado libre

**Gráfico 33. Cuota de puntos de suministro en mercado libre por grupo de comercialización**



Fuente: CNMC

**Tabla 18. Evolución de las cuotas de número de puntos de suministro en mercado libre por grupo de comercialización, incluido el consumo de los consumidores directos a mercado, en el segmento doméstico**

	IBERDROLA	ENDESA	NATURGY	REPSOL	TOTAL ENERGÍAS	FENIE	CIDE	HOLALUZ	ENI	EXCELSIOR	MASMOVIL	SON ENERGIA	OTROS	HHI
<b>2012</b>	45%	24%	13%	0%	0%	0%	4%	0%	0%	0%	0%	0%	14%	<b>2.824</b>
<b>2013</b>	43%	28%	13%	0%	0%	1%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	12%	<b>2.834</b>
<b>2014</b>	42%	29%	13%	0%	0%	1%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	12%	<b>2.799</b>
<b>2015</b>	40%	30%	13%	0%	0%	1%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	11%	<b>2.748</b>
<b>2016</b>	39%	31%	13%	0%	0%	1%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	12%	<b>2.680</b>
<b>2017</b>	38%	30%	13%	0%	0%	2%	2%	1%	0%	0%	0%	0%	13%	<b>2.574</b>
<b>2018</b>	37%	30%	12%	0%	0%	2%	2%	1%	0%	1%	0%	0%	14%	<b>2.483</b>
<b>2019</b>	36%	30%	11%	3%	0%	2%	2%	1%	1%	1%	0%	1%	13%	<b>2.349</b>
<b>2020</b>	35%	28%	10%	4%	0%	2%	2%	1%	1%	1%	0%	1%	14%	<b>2.198</b>
<b>2021</b>	35%	28%	10%	5%	5%	2%	2%	2%	1%	1%	1%	1%	8%	<b>2.134</b>
<b>2022</b>	36%	29%	12%	5%	4%	2%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	6%	<b>2.337</b>

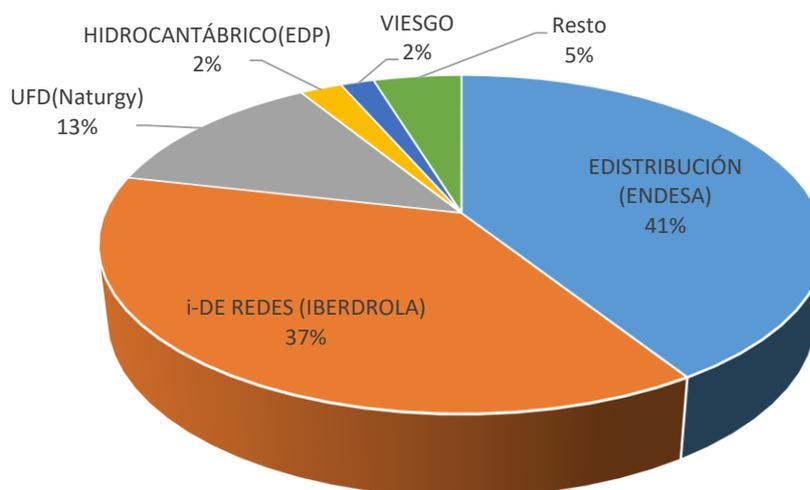
Fuente: CNMC

Nota 1: Se muestran los grupos con cuota superior al 1% en 2022.

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

## La distribución de electricidad

**Gráfico 34. Cuotas de distribución de electricidad por número de puntos de suministro en 2022**



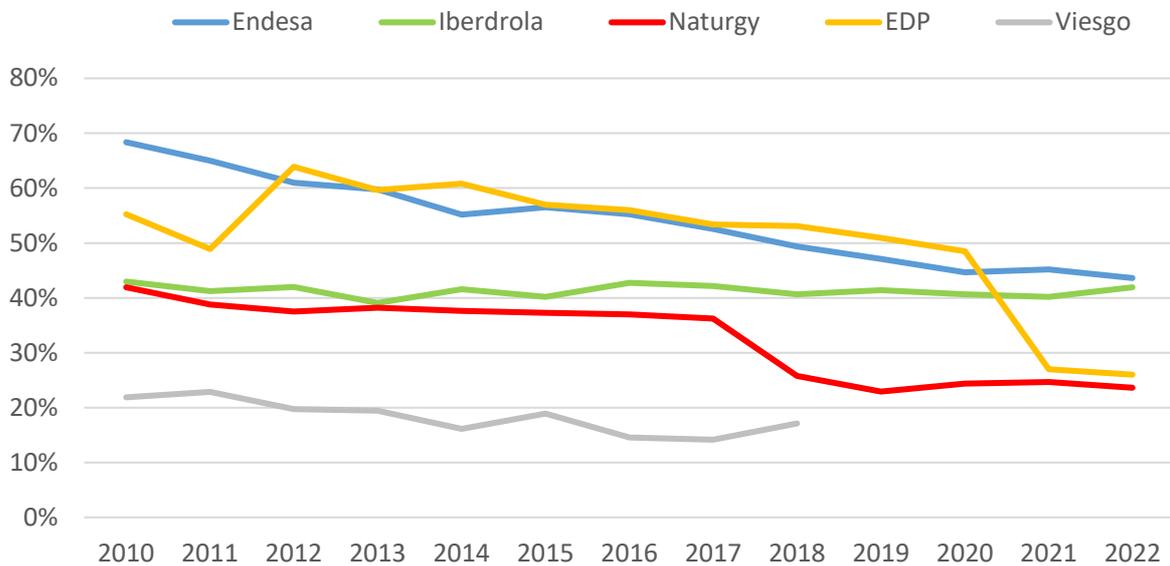
Fuente: CNMC

**Gráfico 35. Distribuidor eléctrico con mayor cuota, en número de puntos de suministro por provincia en 2021**



Fuente: CNMC

**Gráfico 36. Evolución de la energía suministrada por los comercializadores libres en la red del distribuidor perteneciente a su grupo empresarial**



Fuente: CNMC

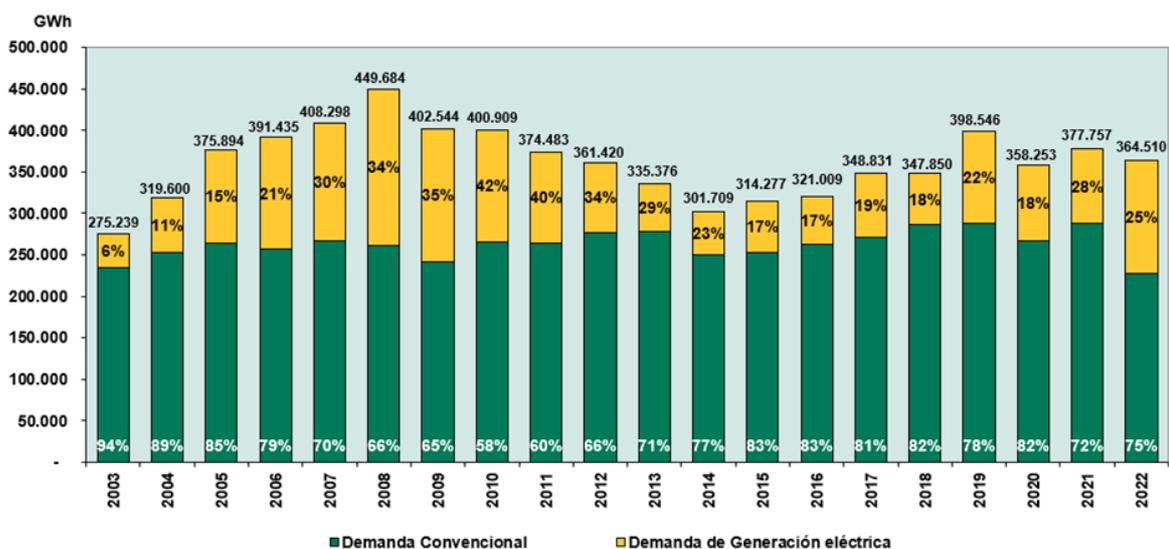
## ANEXO II. DATOS ESTADÍSTICOS DEL MERCADO MINORISTA DE GAS

### Evolución de la demanda de gas

Tabla 19. Consumo (MWh) y clientes por grupos tarifarios en 2022

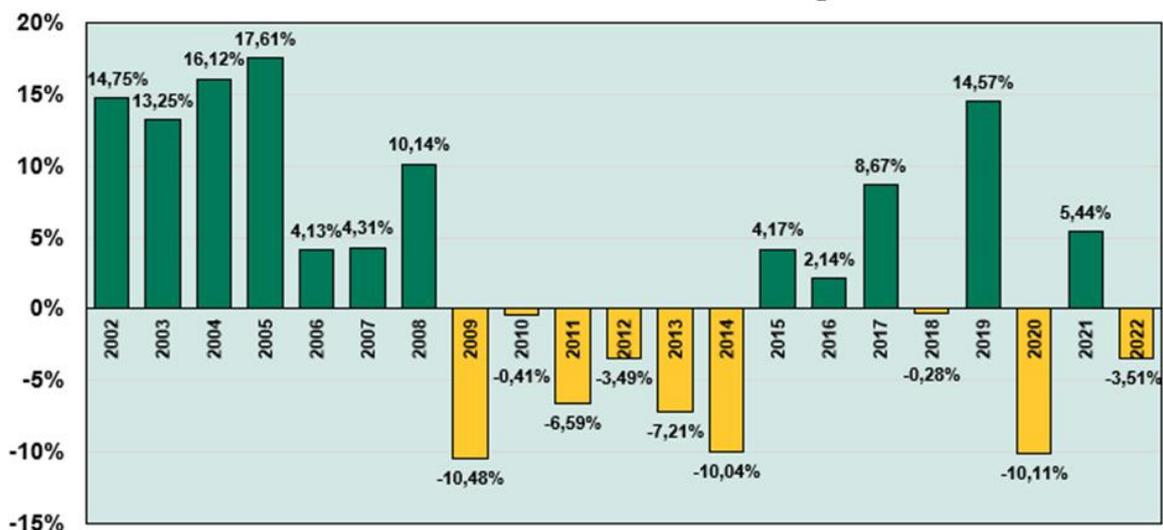
Grupos tarifarios	Consumo (MWh)	Clientes
<b>RL01:</b> Consumo igual o inferior a 5.000 kWh/año	9.559.680	4.585.924
<b>RL02:</b> Consumo superior a 5.000 kWh/año e inferior o igual a 15.000 kWh/año	20.291.135	2.815.450
<b>RL03:</b> Consumo superior a 15.000 kWh/año e inferior o igual a 50.000 kWh/año	7.151.451	341.349
<b>RL04:</b> Consumo superior a 50.000 kWh/año e inferior o igual a 300.000 kWh/año	6.199.220	51.208
<b>RL05:</b> Consumo superior a 300.000 kWh/año e inferior o igual a 1,5 GWh/año	3.364.823	5.505
<b>RLTB5:</b> (presión ≤ 4 bar) Consumo superior a 300.000 kWh/año e inferior o igual a 1,5 GWh/año	7.266.359	15.142
<b>RLTA5:</b> (presión > 4 bar) Consumo superior a 300.000 kWh/año e inferior o igual a 1,5 GWh/año	341.108	448
<b>RL06:</b> Consumo superior a 1,5 GWh/año e inferior o igual a 5 GWh/año	3.082.456	1.452
<b>RLTB6:</b> (presión ≤ 4 bar) Consumo superior a 1,5 GWh/año e inferior o igual a 5 GWh/año	3.036.391	1.338
<b>RLTA6:</b> (presión > 4 bar) Consumo superior a 1,5 GWh/año e inferior o igual a 5 GWh/año	2.041.075	557
<b>RL07:</b> Consumo superior a 5 GWh/año e inferior o igual a 15 GWh/año	4.115.634	743
<b>RLTB7:</b> (presión ≤ 4 bar) Consumo superior a 5 GWh/año e inferior o igual a 15 GWh/año	1.836.664	233
<b>RLTA7:</b> (presión > 4 bar) Consumo superior a 5 GWh/año e inferior o igual a 15 GWh/año	3.801.670	447
<b>RL08:</b> Consumo superior a 15 GWh/año e inferior o igual a 50 GWh/año	18.233.215	808
<b>RL09:</b> Consumo superior a 50 GWh/año e inferior o igual a 150 GWh/año	22.388.200	329
<b>RL10:</b> Consumo superior a 150 GWh/año e inferior o igual a 500 GWh/año	36.050.835	172
<b>RL11:</b> Consumo superior a 500 GWh/año	208.437.064	116
<b>RLPS01:</b> Planta satélite. Consumo igual o inferior a 5.000 KWh/año	196.377	110.831
<b>RLPS02:</b> Planta satélite. Consumo superior a 5.000 KWh/año e inferior o igual a 15.000 KWh/año	344.115	45.607
<b>RLPS03:</b> Planta satélite. Consumo superior a 15.000 KWh/año e inferior o igual a 50.000 KWh/año	157.968	8.071
<b>RLPS04:</b> Planta satélite. Consumo superior a 50.000 KWh/año e inferior o igual a 300.000 KWh/año	127.092	948
<b>RLPS05:</b> Planta satélite. Consumo superior a 300.000 KWh/año e inferior o igual a 1.500.000 KWh/año	133.086	186
<b>RLPS06:</b> Planta satélite. Consumo superior a 1.500.000 KWh/año e inferior o igual a 5.000.000 KWh/año	125.897	55
<b>RLPS07:</b> Planta satélite. Consumo superior a 5.000.000 KWh/año e inferior o igual a 15.000.000 KWh/año	105.927	18
<b>RLPS08:</b> Planta satélite. Consumo superior a 15.000.000 KWh/año e inferior o igual a 50.000.000 KWh/año	88.680	5
<b>RLPS09:</b> Planta satélite. Consumo superior a 50.000.000 KWh/año e inferior o igual a 150.000.000 KWh/año	0	0
<b>RLPS10:</b> Planta satélite. Consumo superior a 150.000.000 KWh/año e inferior o igual a 500.000.000 KWh/año	0	0
<b>RLPS11:</b> Planta satélite. Consumo superior a 500.000.000 KWh/año	0	0
<b>PS monocliente</b>	6.033.645	1.246
<b>TOTAL</b>	<b>364.509.767</b>	<b>7.987.601</b>

**Gráfico 37. Evolución de la demanda de gas natural desde el año 2003 hasta el año 2022**



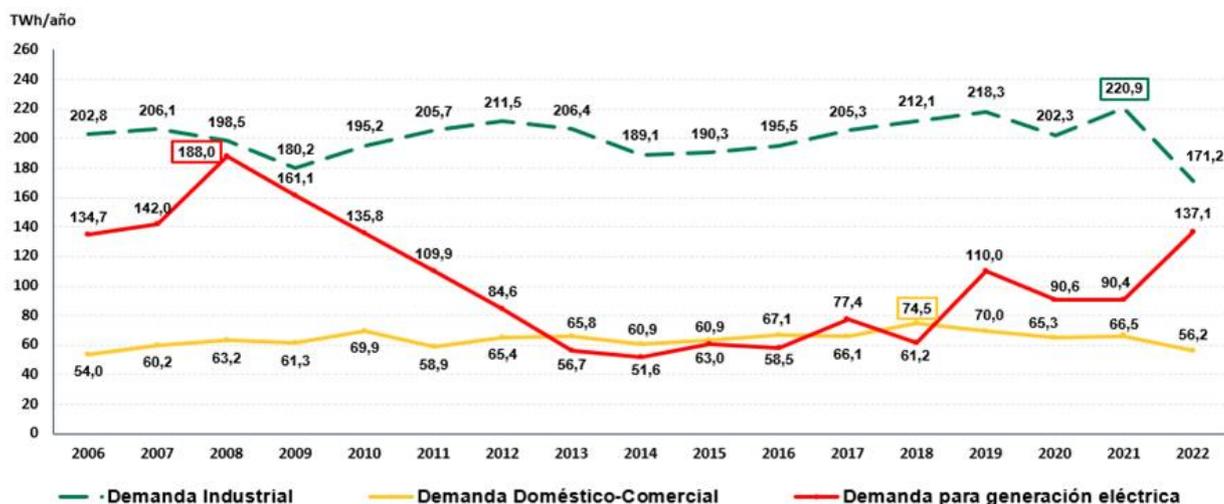
Fuente: CNMC

**Gráfico 38. Variación anual de la demanda de gas en España (en términos porcentuales) desde 2002 hasta 2022**



Fuente: CNMC

**Gráfico 39. Evolución de la demanda de gas natural por segmento de consumo desde el año 2006 hasta el año 2022**



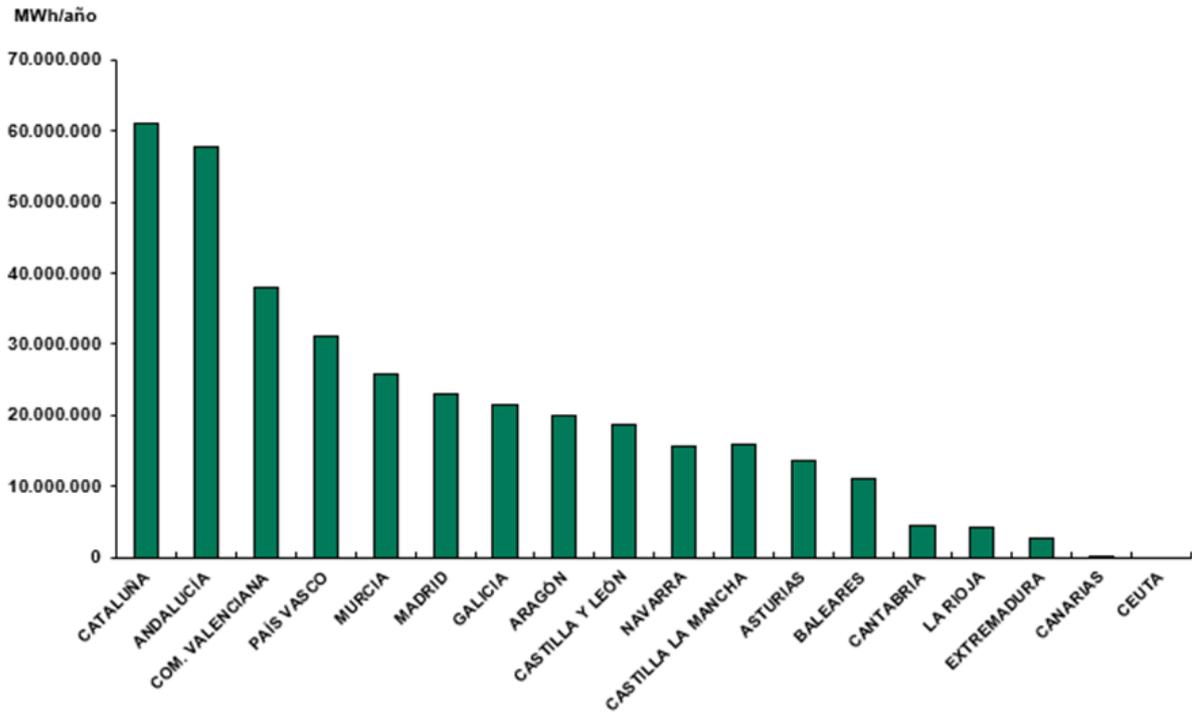
Fuente: CNMC

**Tabla 20. Consumo de gas natural en el año 2022 por comunidad autónoma (MWh)**

(En MWh)	TOTAL		Variación 2022 s/ 2021	
	2021	2022	ABS	%
<b>CCAA</b>				
ANDALUCÍA	52.579.973	57.783.018	5.203.045	9,9%
ARAGÓN	18.026.399	20.032.591	2.006.192	11,1%
ASTURIAS	12.981.489	13.663.414	681.925	5,3%
BALEARES	11.918.806	11.033.883	-884.923	-7,4%
CANARIAS	20.199	12.071	-8.128	-40,2%
CANTABRIA	5.347.175	4.357.381	-989.794	-18,5%
CASTILLA LA MANCHA	17.797.637	15.914.522	-1.883.115	-10,6%
CASTILLA Y LEÓN	21.855.267	18.686.408	-3.168.859	-14,5%
CATALUÑA	66.958.604	61.048.463	-5.910.141	-8,8%
CEUTA	-	4	-	
COM. VALENCIANA	41.580.552	37.948.424	-3.632.128	-8,7%
EXTREMADURA	3.282.190	2.742.466	-539.724	-16,4%
GALICIA	22.449.173	21.551.797	-897.376	-4,0%
LA RIOJA	3.728.341	4.118.801	390.460	10,5%
MADRID	25.370.273	23.008.585	-2.361.688	-9,3%
MURCIA	28.153.128	25.715.813	-2.437.315	-8,7%
NAVARRA	15.628.178	15.700.662	72.484	0,5%
PAÍS VASCO	30.079.301	31.191.464	1.112.163	3,7%
<b>TOTAL ESPAÑA</b>	<b>377.756.685</b>	<b>364.509.767</b>	<b>-13.246.918</b>	<b>-3,51%</b>

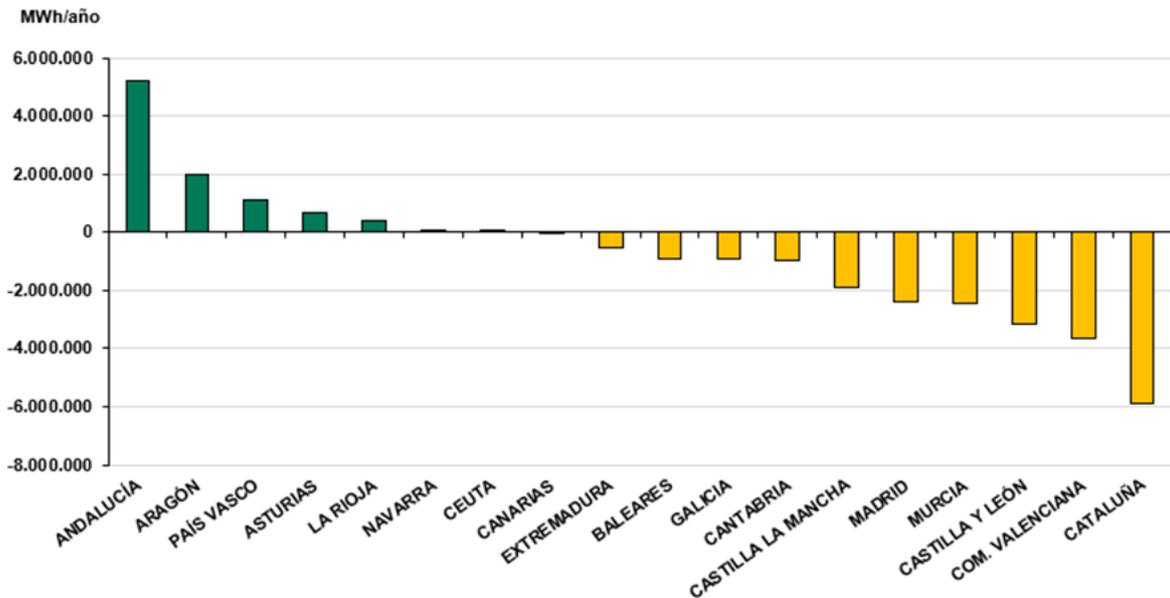
Fuente: CNMC

**Gráfico 40. Consumo de gas natural por CC.AA. en el año 2022**



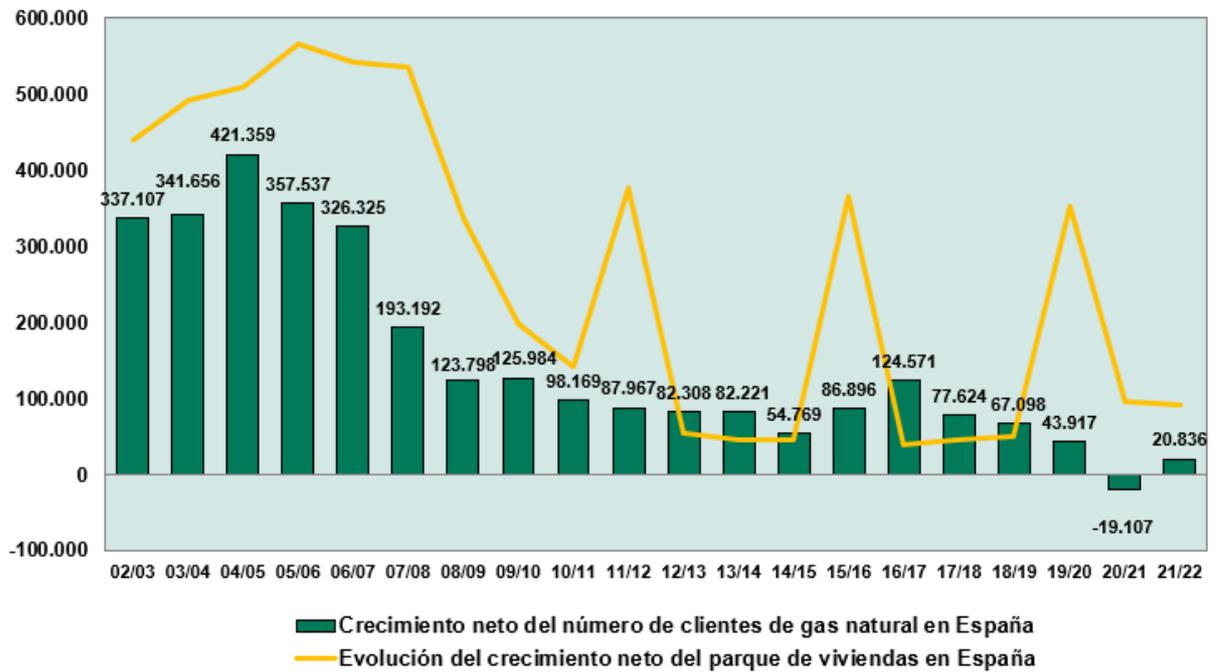
Fuente: CNMC

**Gráfico 41. Variación del consumo de gas natural por CC.AA. en el año 2022**



Fuente: CNMC

**Gráfico 42. Evolución del crecimiento del número de clientes de gas natural y del parque de viviendas en España**



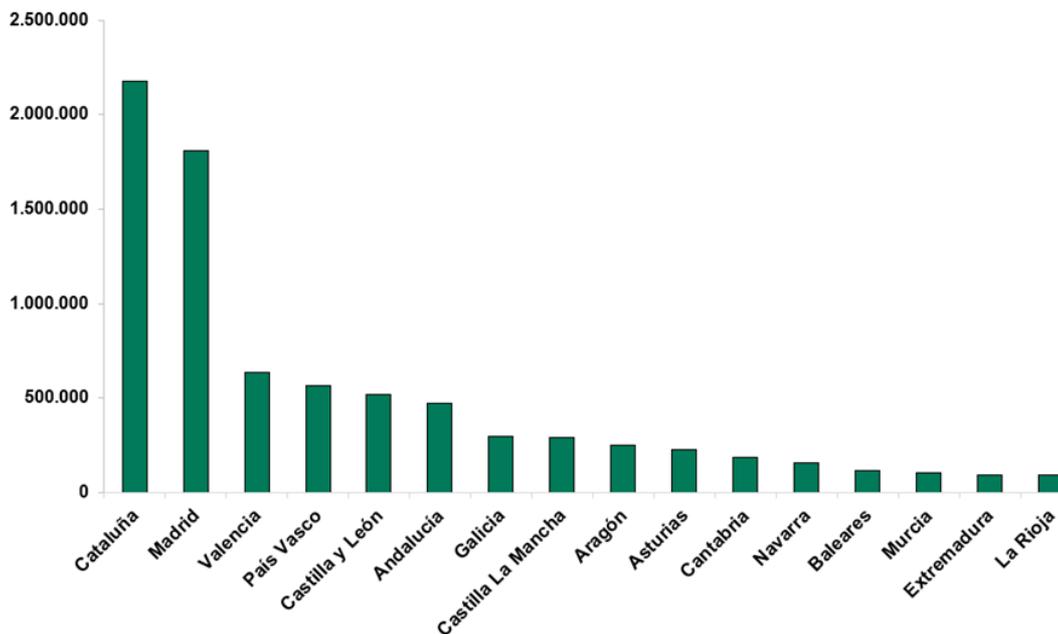
Fuente: CNMC

**Gráfico 43. Consumo de gas natural por cliente del sector doméstico-comercial en el año 2022**



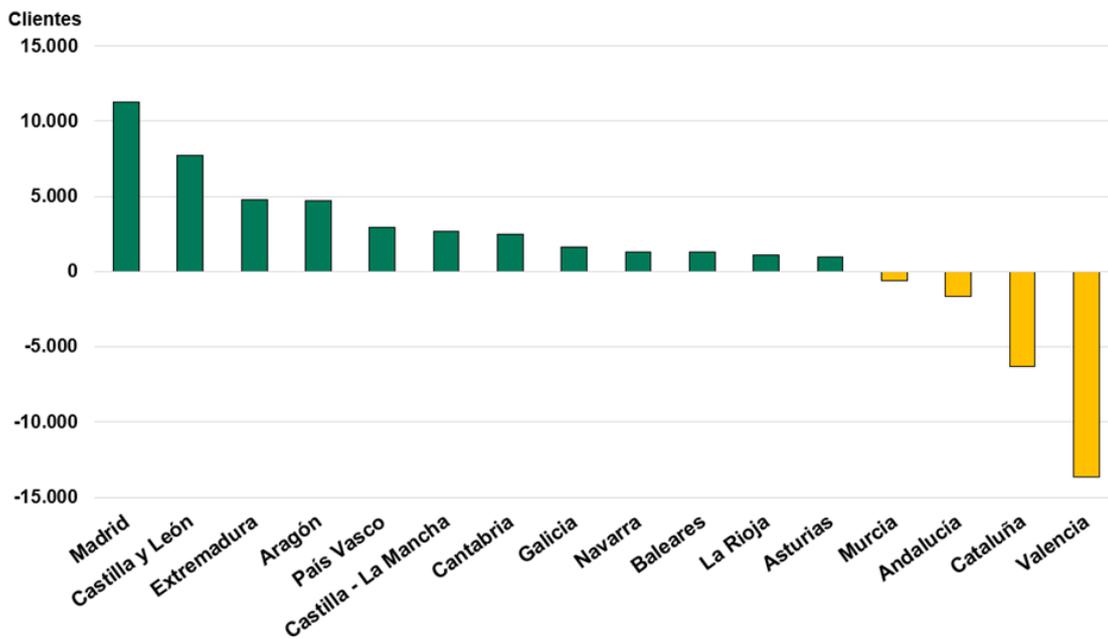
Fuente: CNMC

**Gráfico 44. Número de clientes de gas natural por CC.AA. en el año 2022**



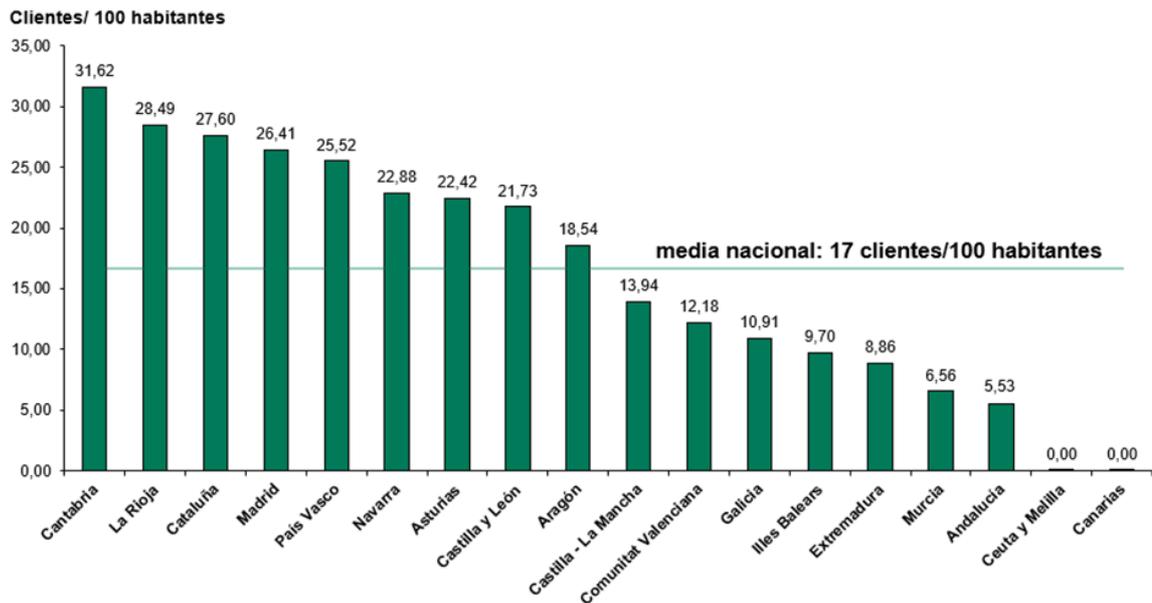
Fuente: CNMC

**Gráfico 45. Crecimiento del número de clientes de gas natural por CC.AA. en el año 2022**



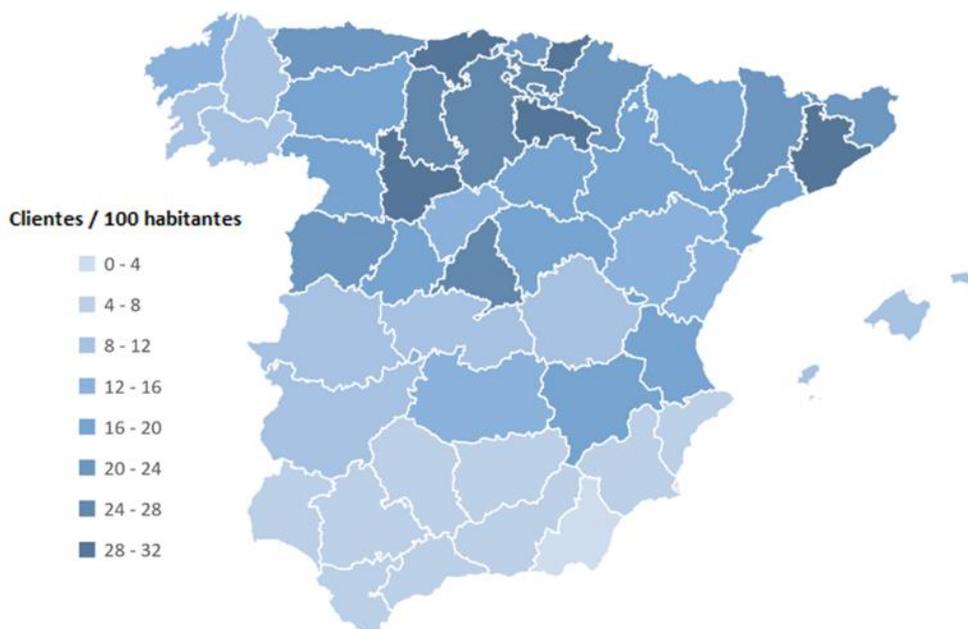
Fuente: CNMC

**Gráfico 46. Número de clientes con suministro de gas natural por cada 100 habitantes, por Comunidad Autónoma a finales del año 2022**



Fuente: CNMC

**Gráfico 47. Número de clientes con suministro de gas natural por provincias a finales del año 2022 y ratio clientes/100 habitantes**



Fuente: CNMC

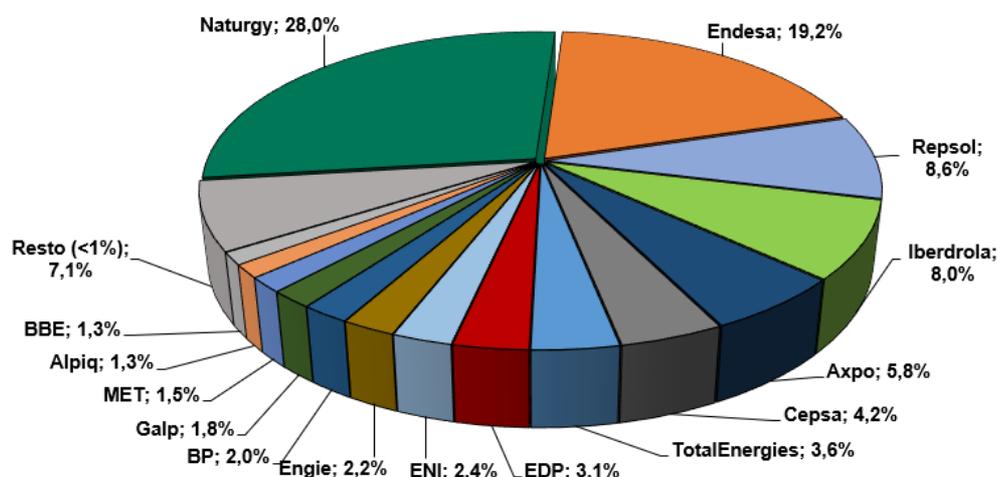
## Evolución de la comercialización de gas

**Tabla 21. Evolución del número de comercializadores activos en el mercado minorista, por segmentos de consumidores**

Número de comercializadores	Segmento para generación eléctrica mediante CTCC	Segmento industrial	Segmento Doméstico Comercial	Total
2013	11	21	20	35
2014	12	22	25	41
2015	11	25	33	50
2016	11	33	42	56
2017	8	38	60	65
2018	12	49	68	78
2019	12	52	85	94
2020	15	71	109	122
2021	12	80	112	126
2022	13	89	110	134

Fuente: CNMC

**Gráfico 48. Cuotas de mercado por volumen de ventas finales de gas natural en el año 2022**



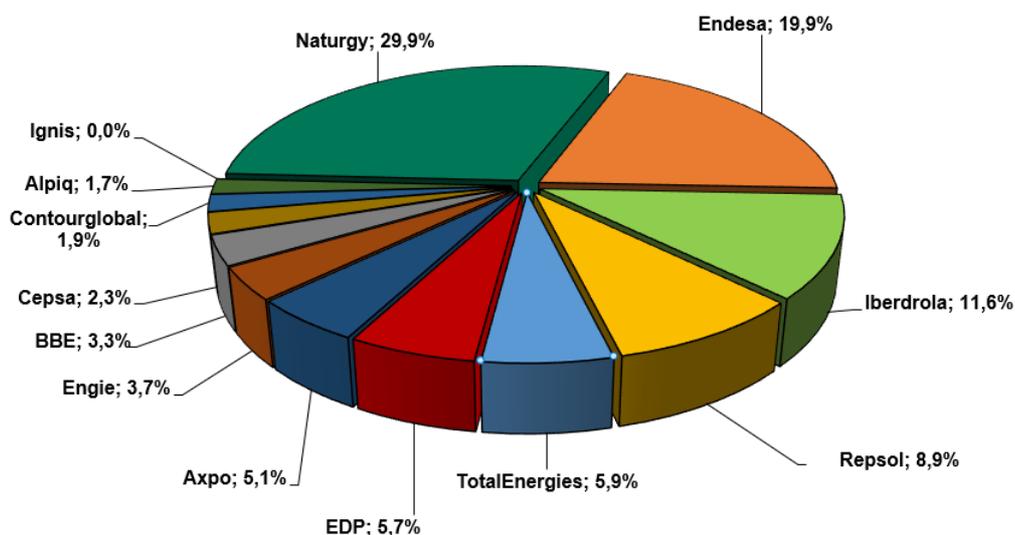
Fuente: CNMC

**Tabla 22. Variación de cuota en el mercado por volumen de ventas de gas natural en 2022**

Ventas por grupo comercializador	2021 (%)	2022 (%)	Diferencia interanual
Naturgy	27,23%	28,01%	0,78%
Endesa	15,72%	19,22%	3,50%
Repsol	10,39%	8,57%	-1,82%
Iberdrola	8,28%	7,98%	-0,30%
Axpo	5,85%	5,79%	-0,06%
Cepsa	4,86%	4,24%	-0,63%
TotalEnergies	3,15%	3,55%	0,40%
EDP	2,92%	3,06%	0,13%
ENI	2,63%	2,45%	-0,18%
Engie	2,46%	2,19%	-0,27%
BP	2,45%	1,98%	-0,48%
Galp	1,51%	1,76%	0,25%
MET	1,39%	1,54%	0,15%
Alpiq	1,21%	1,34%	0,13%
BBE	1,10%	1,25%	0,15%
Resto (<1%)	7,75%	7,07%	-0,68%
<b>TOTAL (MWh)</b>	<b>377.756.685</b>	<b>364.509.767</b>	<b>-13.246.918</b>
<b>HHI</b>	<b>1.271</b>	<b>1.390</b>	<b>119</b>

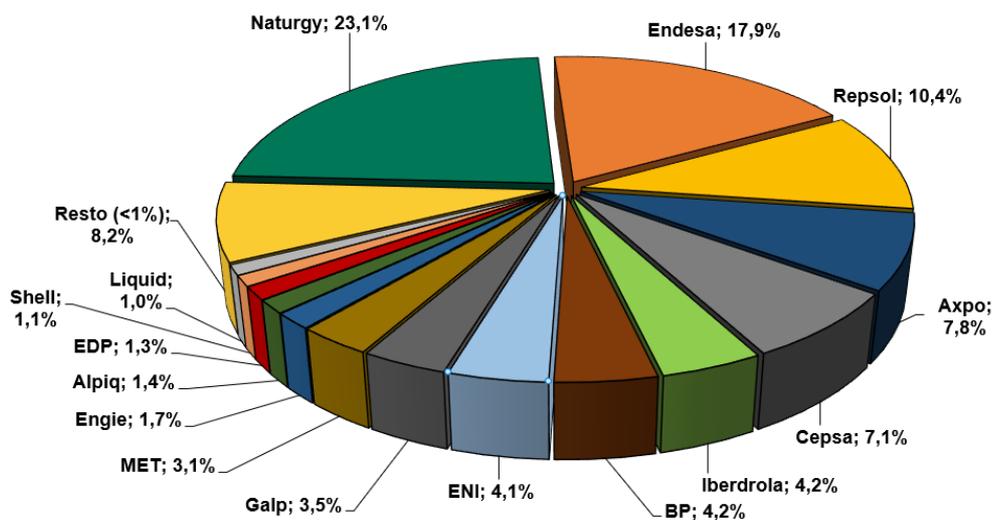
Fuente: CNMC

**Gráfico 49. Cuotas de mercado por volumen de ventas finales de gas natural para generación eléctrica en el año 2022**



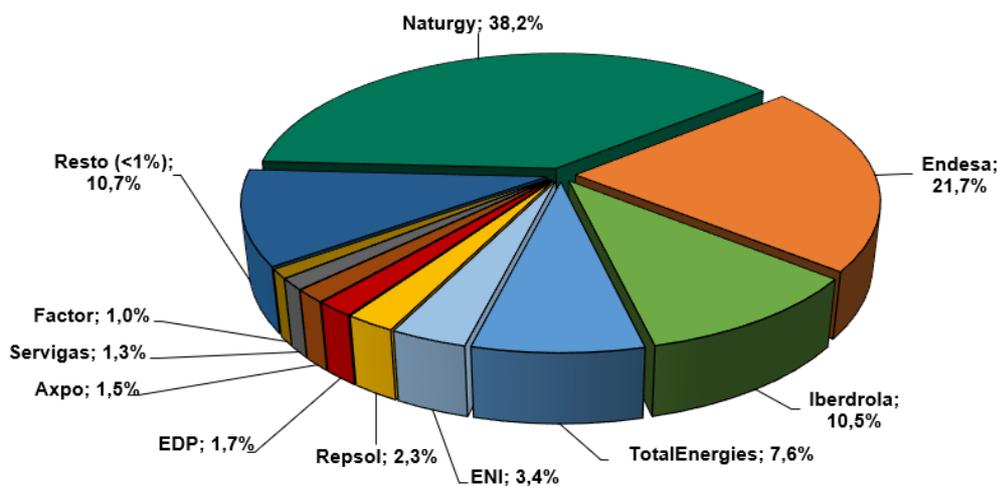
Fuente: CNMC

**Gráfico 50. Cuotas de mercado por volumen de ventas finales de gas natural para el sector industrial en el año 2022**



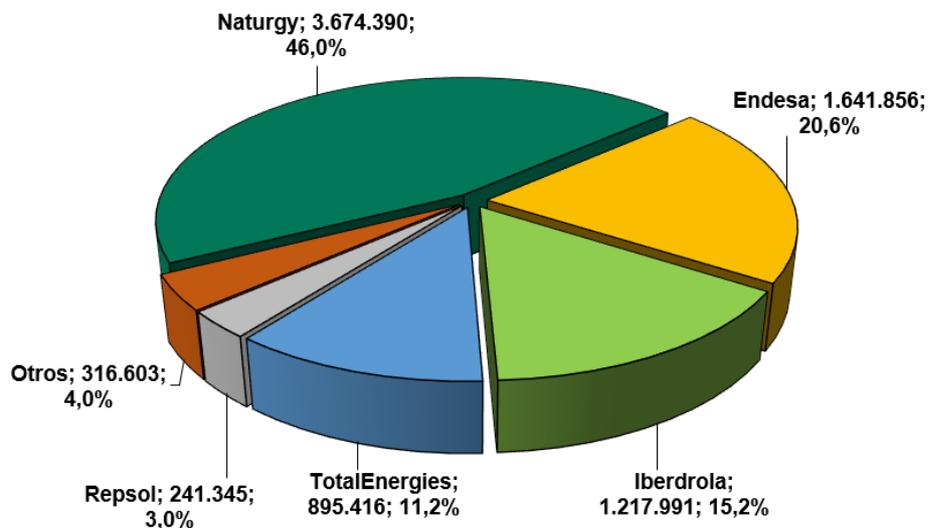
Fuente: CNMC

**Gráfico 51. Cuotas de mercado por volumen de ventas finales de gas natural para el sector doméstico-comercial en el año 2022**



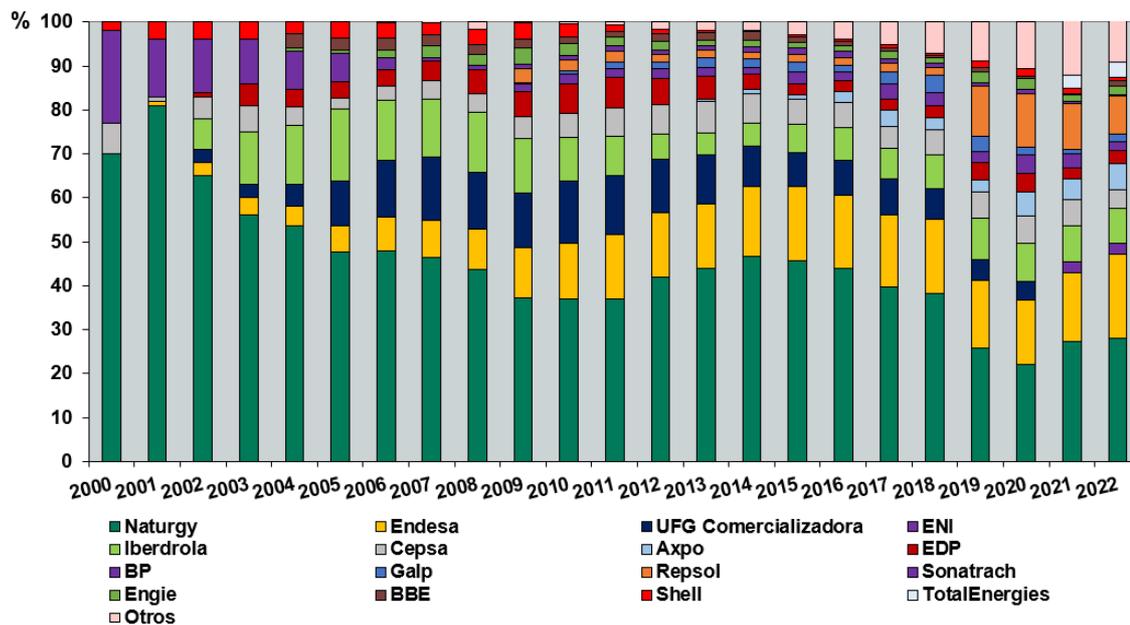
Fuente: CNMC

**Gráfico 52. Cuotas de mercado por número de clientes de gas natural, en el año 2022**



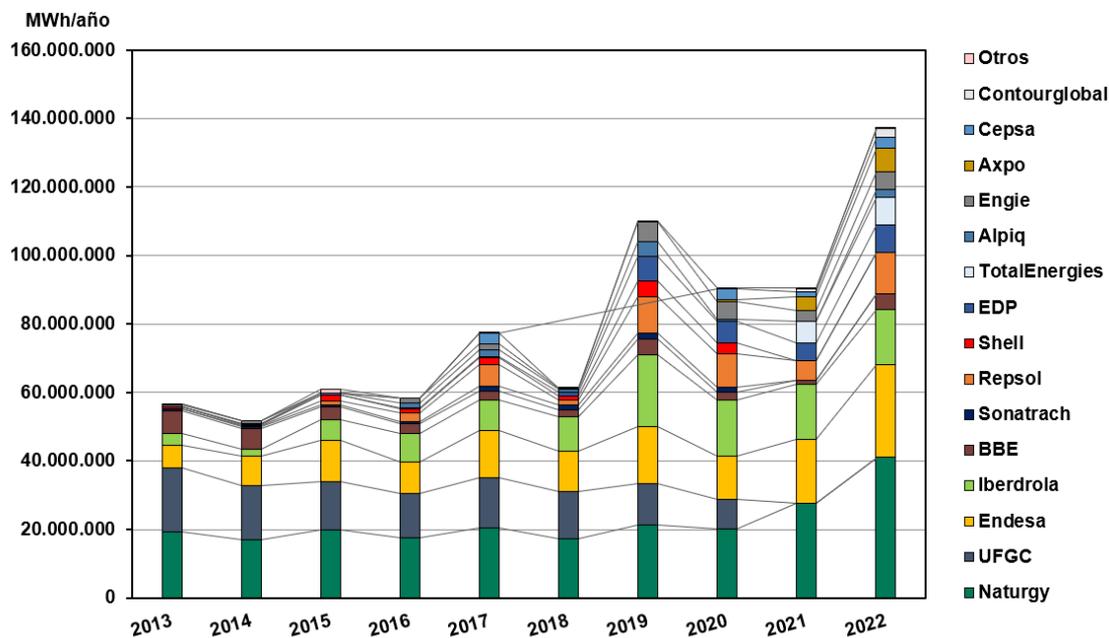
Fuente: CNMC

**Gráfico 53. Evolución de las cuotas de mercado minorista del gas natural por empresa comercializadora desde el año 2000 hasta el año 2022**



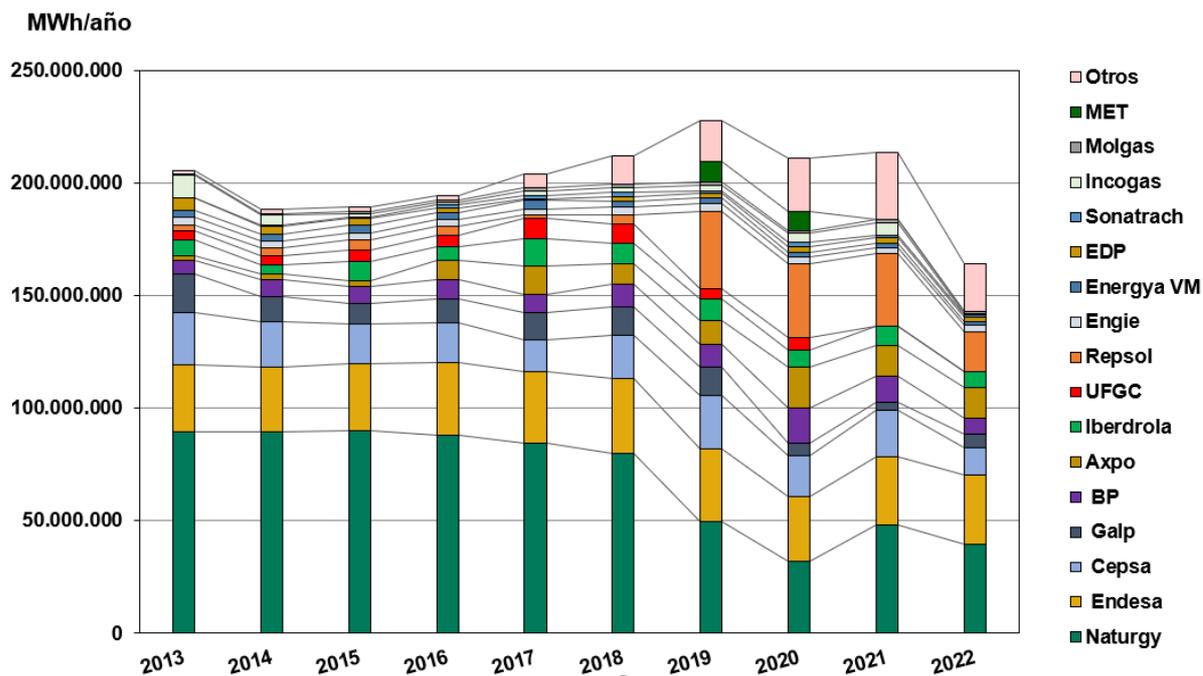
Fuente: CNMC

**Gráfico 54. Evolución de las cuotas de mercado minorista del gas natural para el segmento para generación eléctrica por empresas desde el año 2013 hasta el año 2022**



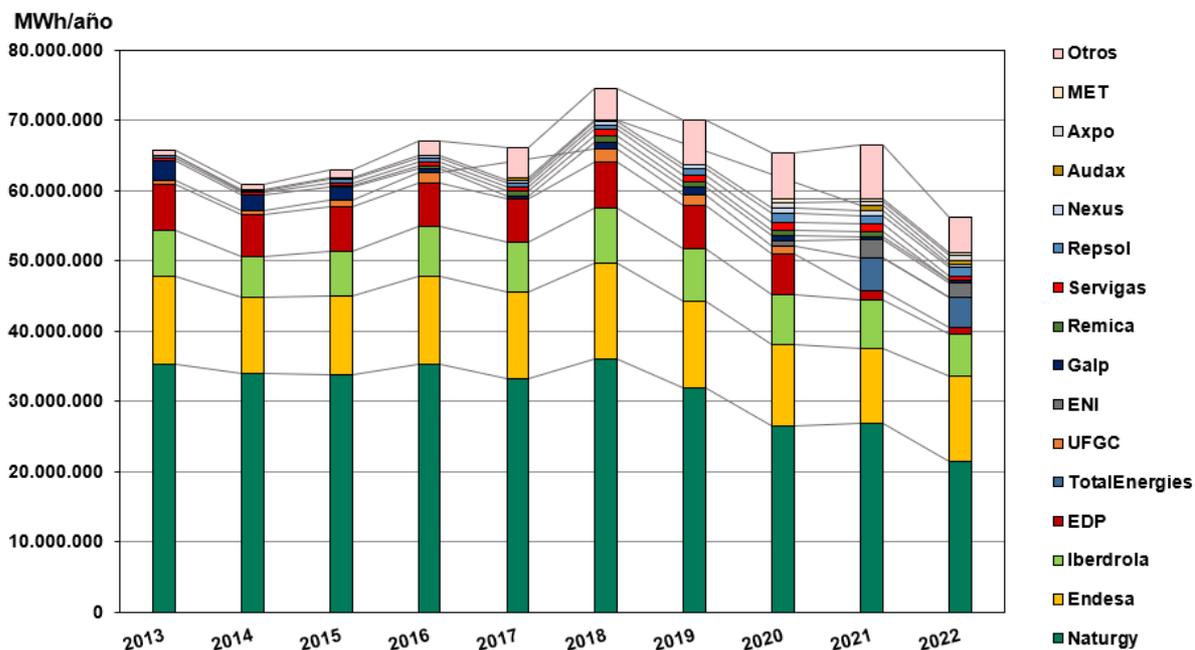
Fuente: CNMC

**Gráfico 55. Evolución de las cuotas de mercado minorista del gas natural para el segmento industrial por empresas desde el año 2013 hasta el año 2022**



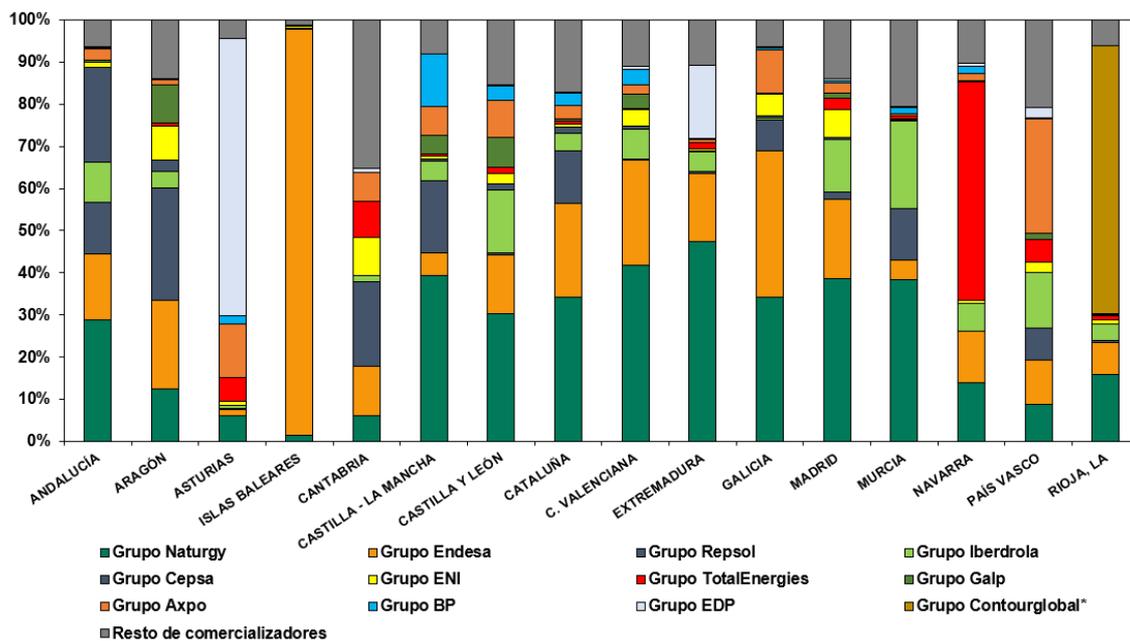
Fuente: CNMC

**Gráfico 56. Evolución de las cuotas de mercado minorista del gas natural para el segmento doméstico comercial por empresas desde el año 2013 hasta el año 2022**



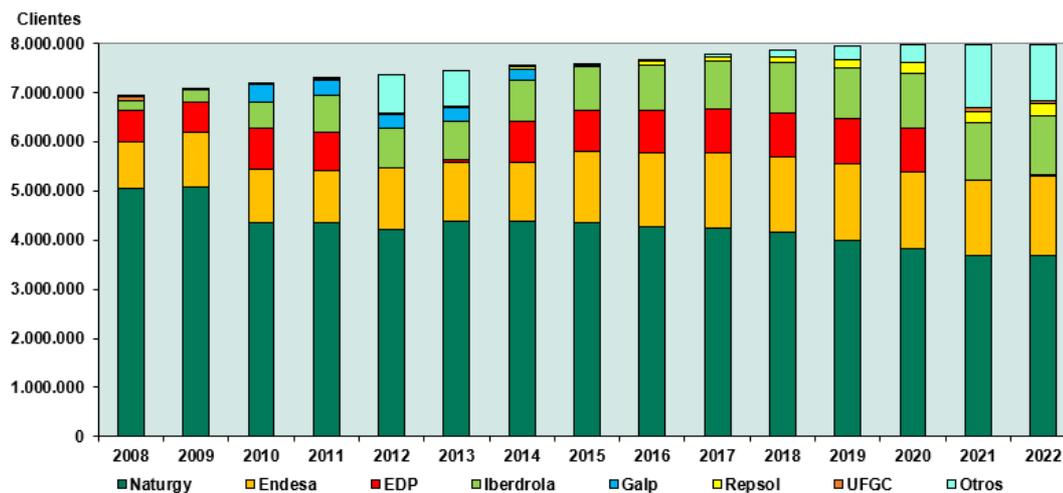
Fuente: CNMC

**Gráfico 57. Cuotas de ventas de gas natural en el año 2022, por comercializadora**



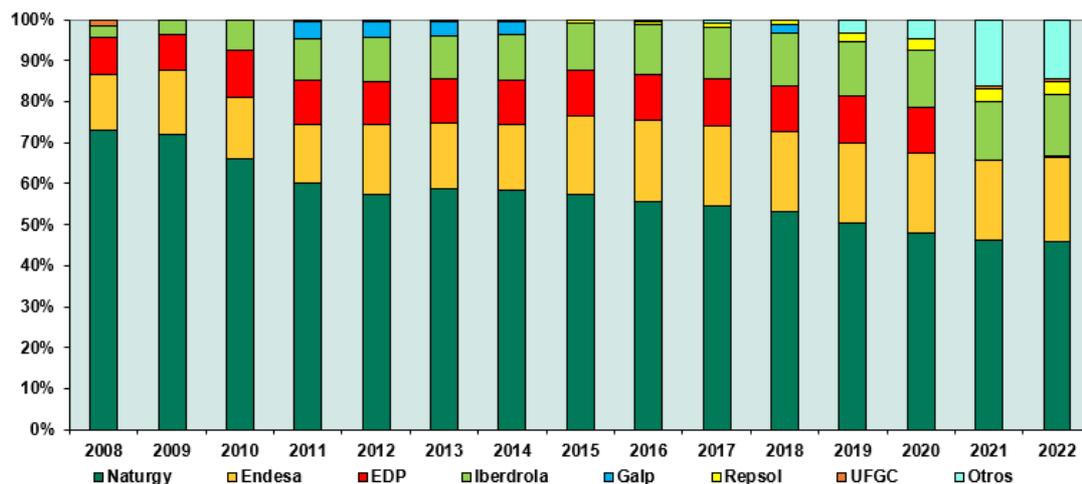
Fuente: CNMC

**Gráfico 58. Evolución del número de clientes por grupos empresariales, desde el año 2008 hasta el año 2022**



Fuente: CNMC

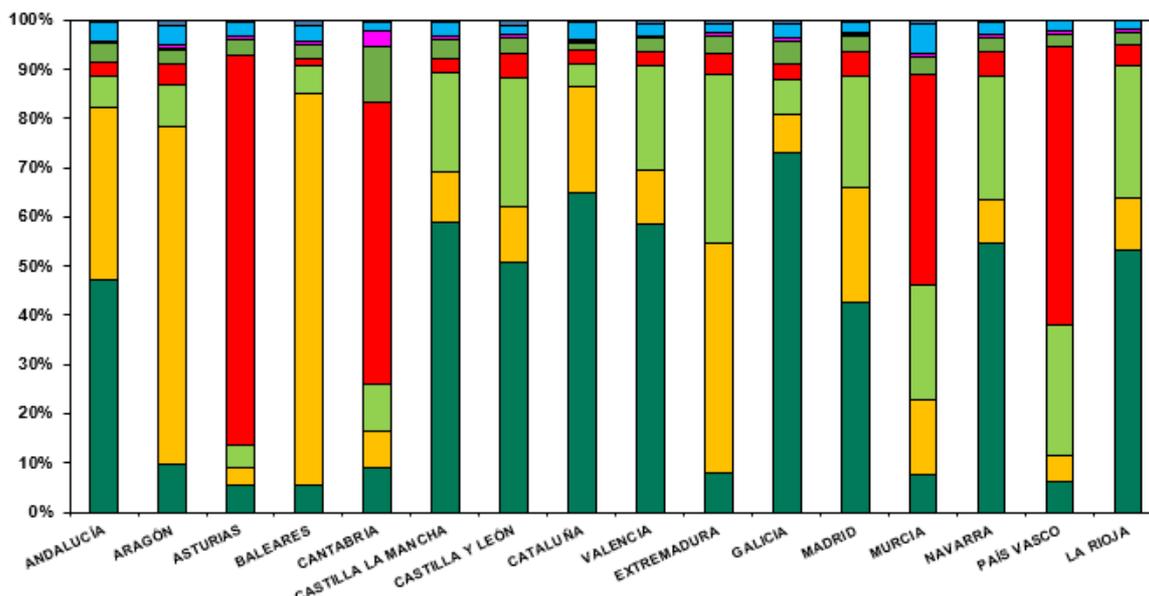
**Gráfico 59. Evolución de las cuotas por número de clientes desde el año 2008 hasta el año 2022**



Fuente: CNMC

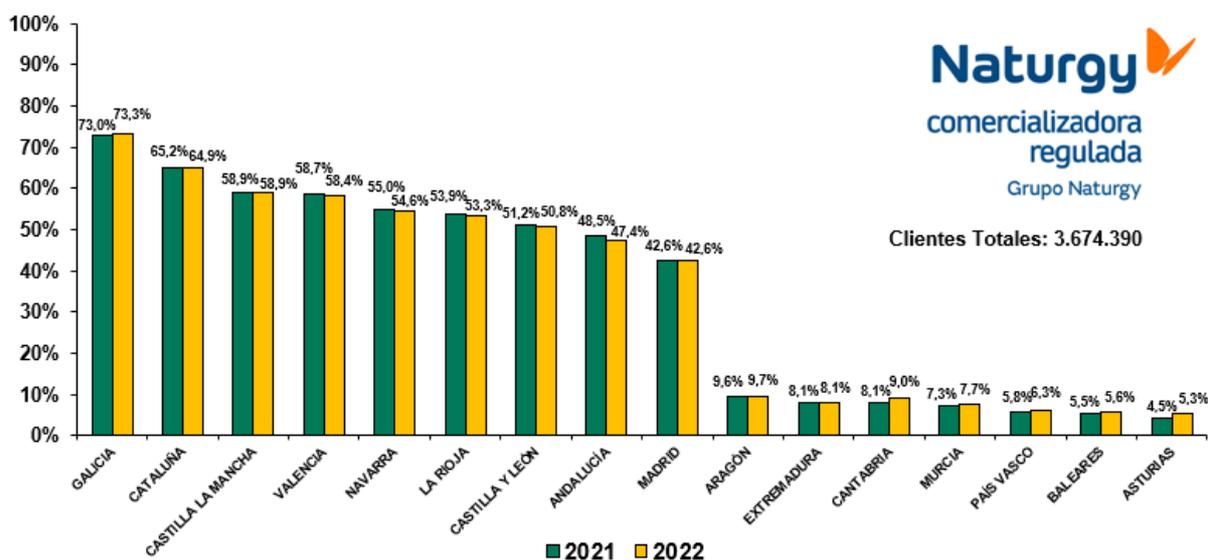


**Gráfico 62. Cuotas de mercado por número clientes de gas natural a 31 de diciembre de 2022, por Comunidad Autónoma y comercializadora.**



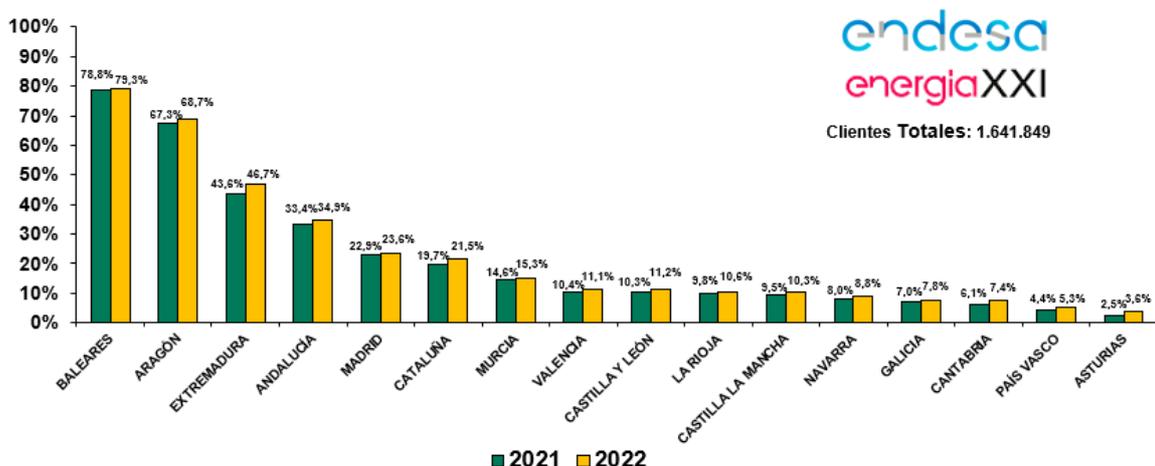
Fuente: CNMC

**Gráfico 63. Cuotas de mercado por número clientes de gas natural y CC.AA. a 31 de diciembre de 2022 del grupo Naturgy.**



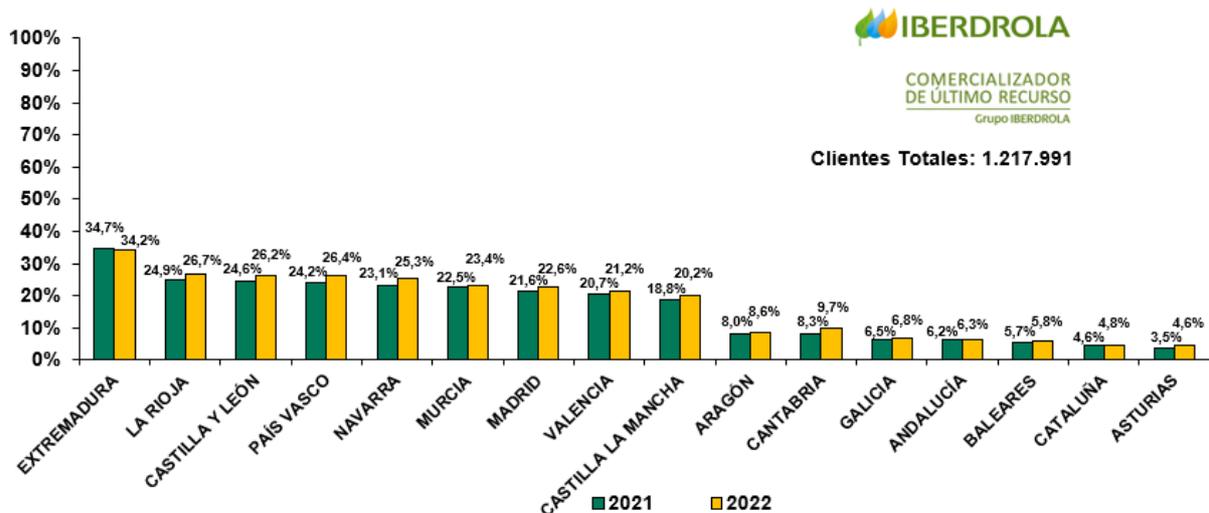
Fuente: CNMC

**Gráfico 64. Cuotas de mercado por número clientes de gas natural a 31 de diciembre de 2022 del grupo Endesa.**



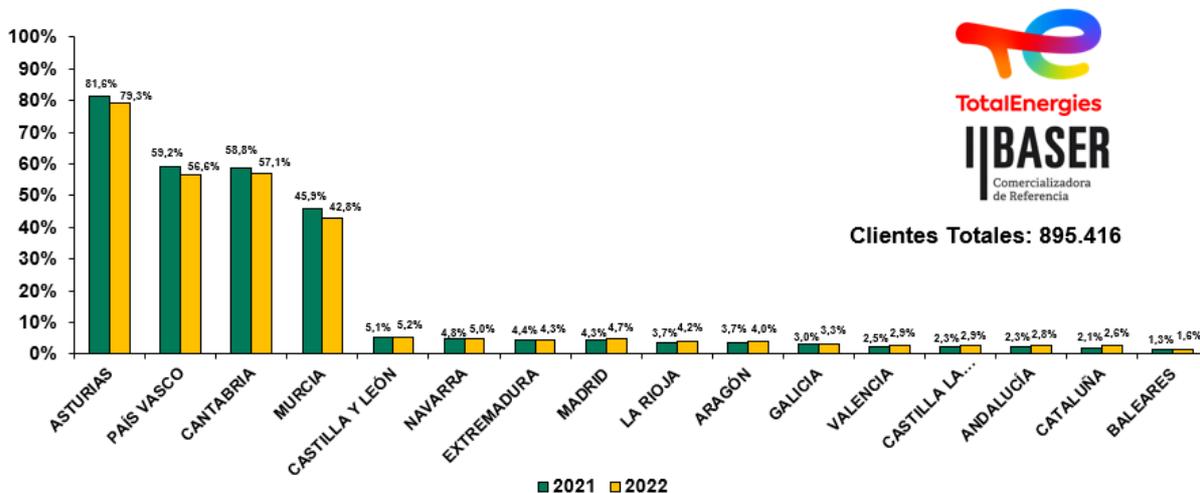
Fuente: CNMC

**Gráfico 65. Cuotas de mercado por número clientes de gas natural a 31 de diciembre de 2022 del grupo Iberdrola.**



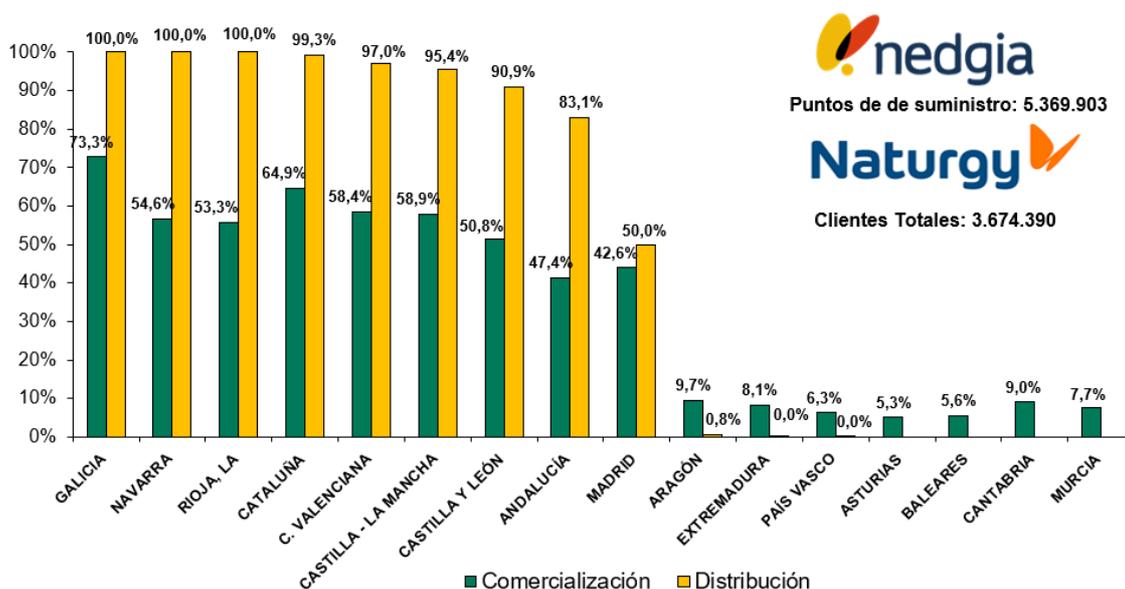
Fuente: CNMC

**Gráfico 66. Cuotas de mercado por número clientes de gas natural a 31 de diciembre de 2022 del grupo EDP**



Fuente: CNMC

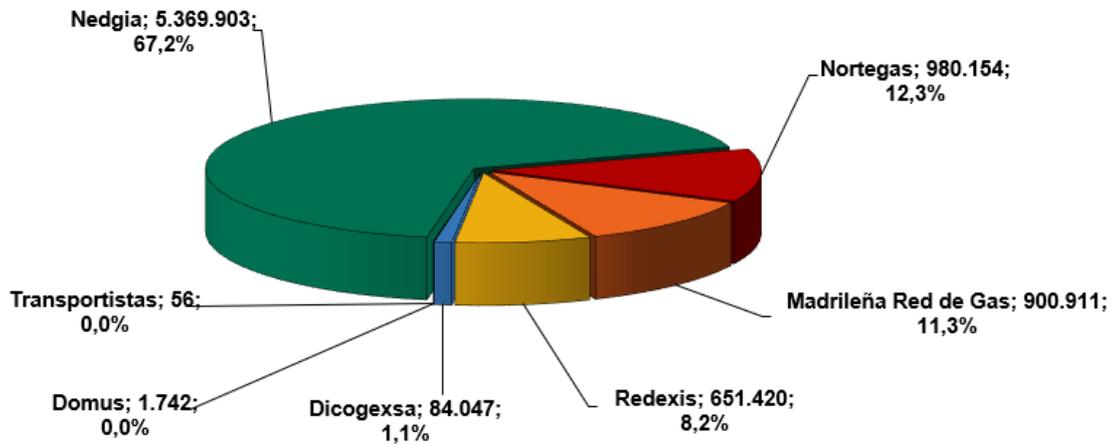
**Gráfico 67. Cuotas de mercado por número clientes y redes de distribución de gas natural a 31 de diciembre de 2022 del grupo Naturgy**



Fuente: CNMC

## La distribución de gas

**Gráfico 68. Cuotas de mercado por número de puntos de suministro, en el año 2022.**



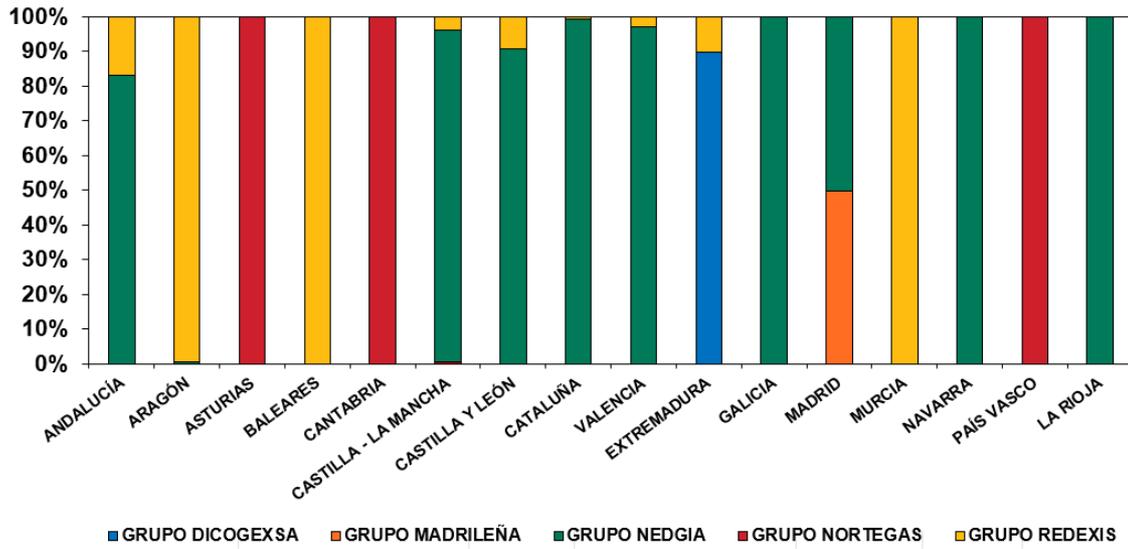
Fuente: CNMC

**Gráfico 69. Grupo distribuidor con mayor número de puntos de suministro, por provincia en 2022**



Fuente: CNMC

**Gráfico 70. Cuotas de mercado por número de puntos de suministro de gas natural a 31 de diciembre de 2022, por Comunidad Autónoma y distribuidor**



Fuente: CNMC

## ANEXO III. EVOLUCIÓN DE LOS PRECIOS DE ELECTRICIDAD Y GAS

### Precio medio del suministro eléctrico

**Tabla 23. Precios medios finales (€/MWh), impuestos incluidos, según el tipo de consumidor según información de facturación declarada por las comercializadoras**

AÑO	Doméstico P<=10 kW PVPC(*)	Doméstico Mercado libre	PYME Mercado libre	Industrial Mercado libre
2015	237	257	199	122
2016	215	254	186	111
2017	236	257	180	113
2018	240	264	181	119
2019	224	269	189	119
2020	203	272	187	106
2021	285	259	190	158
2022	374	316	311	258

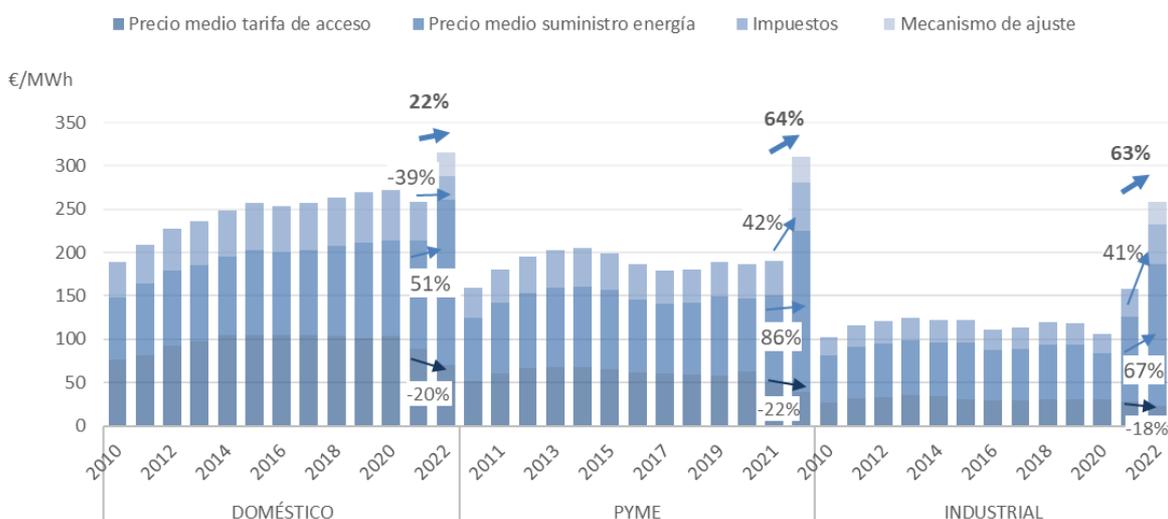
Fuente: CNMC

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

Los precios incluyen el coste del mecanismo de ajuste regulado por el Real Decreto-ley 10/2022, de 13 de mayo, de aplicación a partir del 15 de junio de 2022.

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

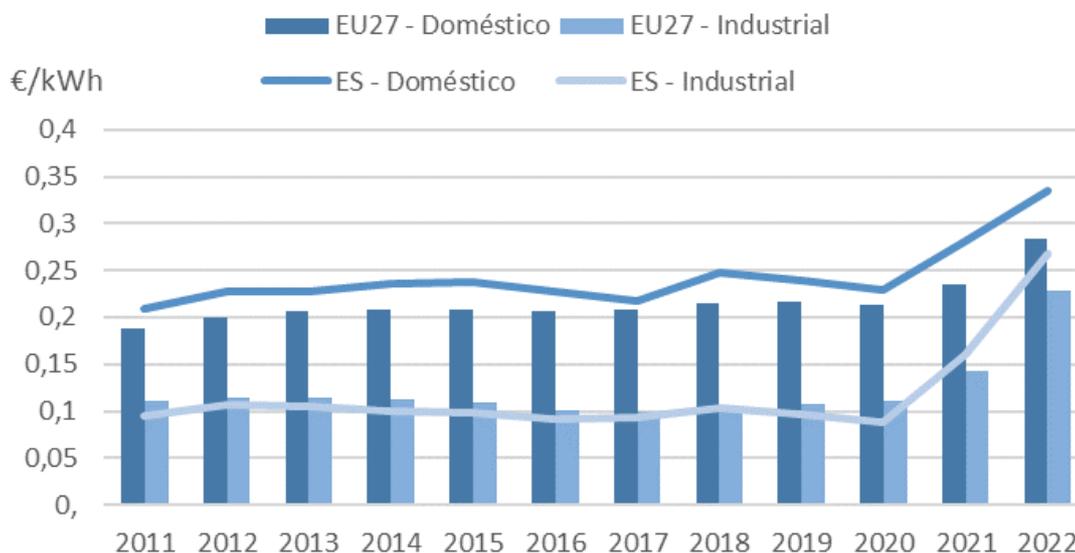
**Gráfico 71. Desglose de los precios medios finales (€/MWh) en mercado libre según el tipo de consumidor (impuestos incluidos)**



Fuente: CNMC

## Comparativa europea de precios minoristas de electricidad

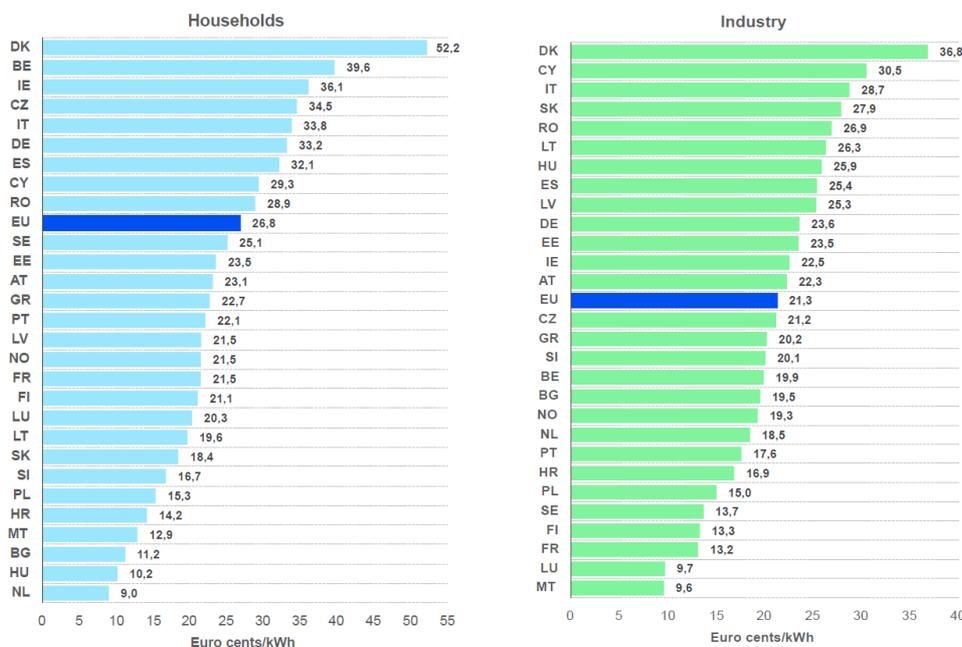
**Gráfico 72. Precios finales de electricidad en los segmentos doméstico e industrial en la UE. Impuestos incluidos**



Fuente: Eurostat

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

**Gráfico 73. Comparativa de precios finales de electricidad en los segmentos doméstico e industrial en la UE en el año 2022. Impuestos incluidos**



Fuente: ACER

## Estimación del margen de comercialización de electricidad en el mercado libre

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

#### Márgenes brutos estimados para el conjunto de la comercialización libre

**Tabla 24. Márgenes brutos estimados para el conjunto de comercializadora en mercado libre, según referencia de aprovisionamiento (spot – a plazo) y segmento de consumo. €/MWh**

	Doméstico	Pyme	Industrial
2011	10 – 11	8 – 7	-1 – 0
2012	16 – 10	14 – 7	4 – -2
2013	14 – 6	15 – 9	1 – -4
2014	20 – 14	20 – 14	4 – -3
2015	19 – 22	12 – 15	-1 – -2
2016	32 – 26	21 – 16	3 – -1
2017	18 – 27	4 – 13	-7 – 1
2018	22 – 31	2 – 11	-7 – 1
2019	44 – 35	25 – 15	6 – -3
2020	60 – 45	32 – 18	10 – -3
2021	-20 – 44	-42 – 21	-26 – 29
2022	-32 – 25	-29 – 27	-26 – 23

Fuente: CNMC

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

**Gráfico 74. Evolución de los precios asociados al suministro eléctrico de las ofertas con revisión anual publicadas por las comercializadoras libres en el comparador de ofertas de energía de la CNMC y estimaciones de costes de aprovisionamiento del suministro y márgenes brutos esperados**



Fuente: CNMC

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

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

**Gráfico 75. Evolución anual del precio medio de suministro de energía facturado por las comercializadoras a toda su cartera de clientes y estimaciones de márgenes brutos, según el tamaño de la comercializadora, referencia de adquisición de la energía y por segmento de consumo**

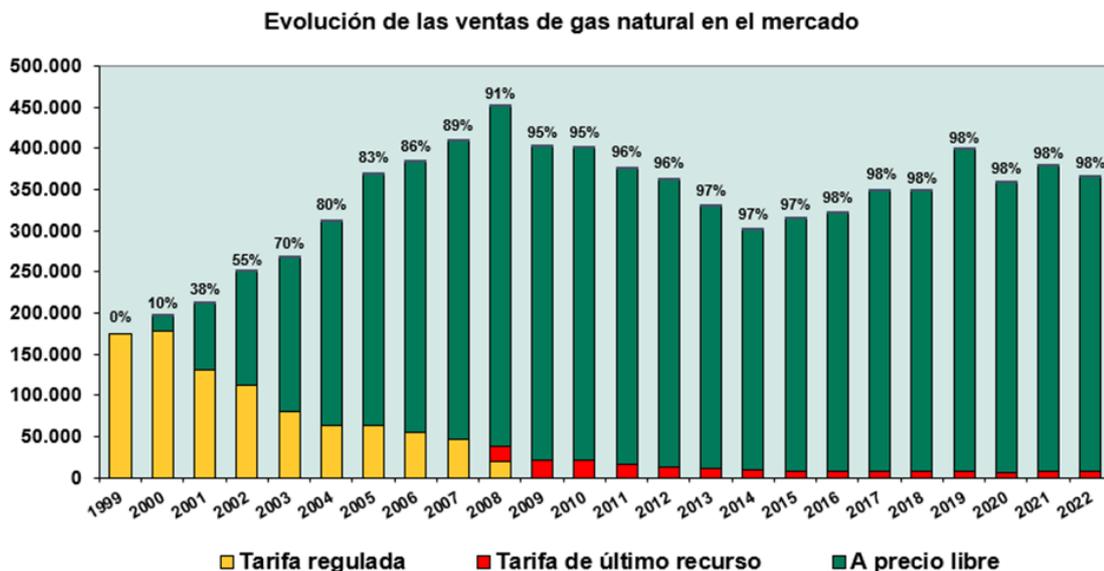


Fuente: CNMC

Nota: En este gráfico, las comercializadoras tradicionales se consideran como los grupos empresariales con una cuota de ventas igual o superior al 5%: Endesa, Iberdrola, Naturgy y EDP.

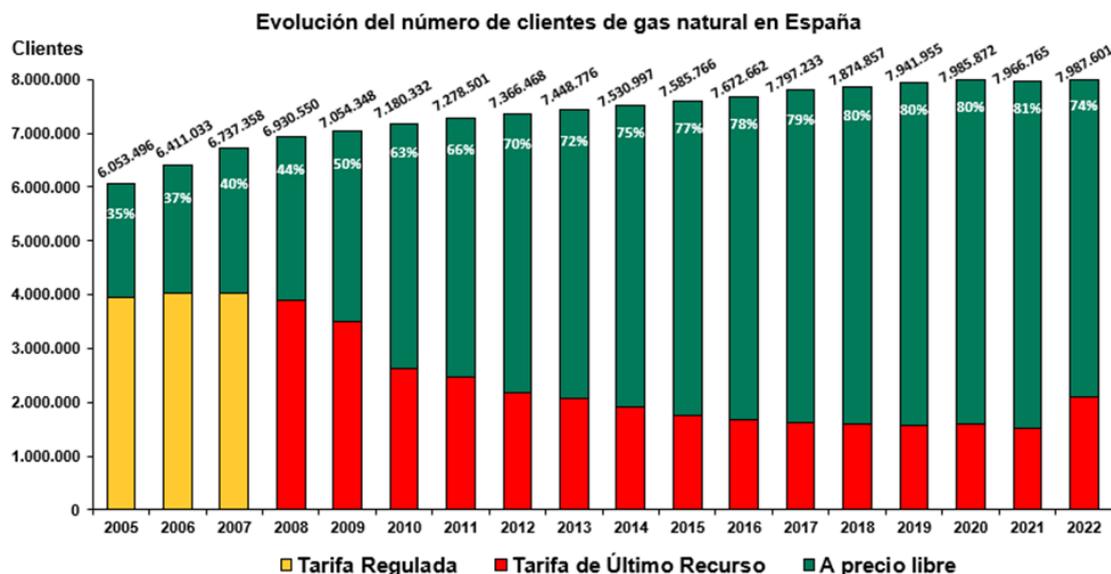
## Precios del suministro de gas Evolución del mercado regulado

**Gráfico 76. Evolución del proceso de liberalización del mercado minorista de gas natural por consumo desde el año 1999 hasta el año 2022**



Fuente: CNMC

**Gráfico 77. Evolución del proceso de liberalización del mercado minorista del gas natural por clientes desde el año 2005 hasta el año 2022<sup>107</sup>**



Fuente: CNMC

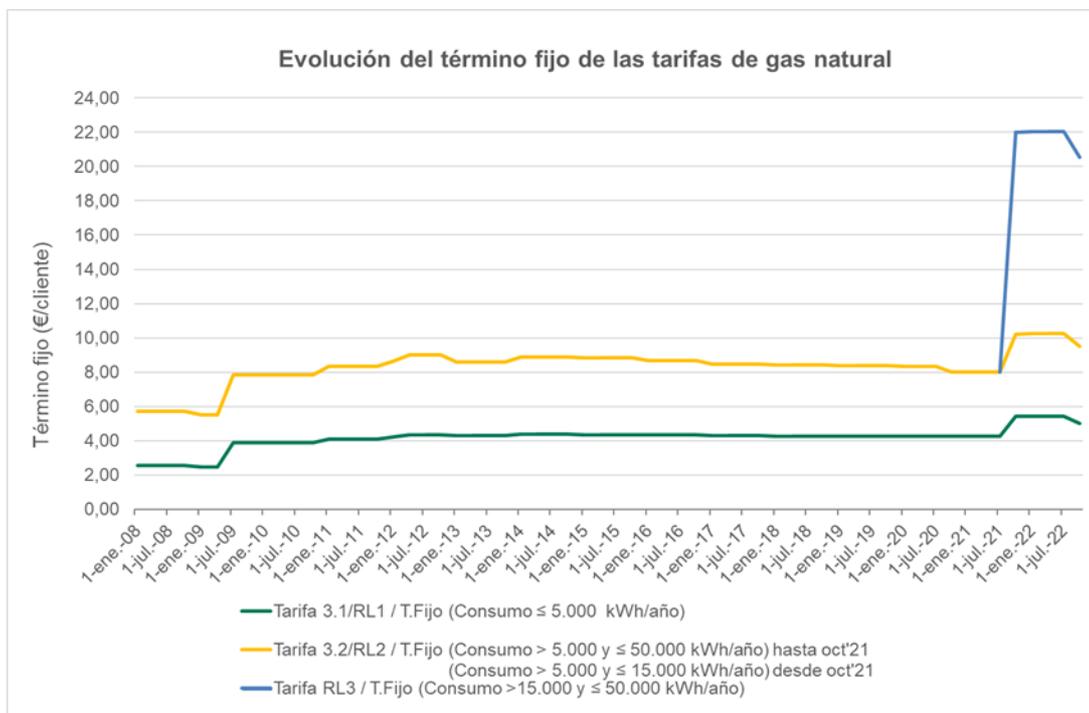
**Tabla 25. Comparación de los términos de la TUR a finales de 2021 y 2022**

TUR		2021	2022	Variación (%)
Tarifa TUR.RL1 (Consumo ≤ 5.000 kWh/año)	T.Fijo (€/mes)	5,44	5,03	-7,5%
	T.Variable (c€/kWh)	4,469191	6,355463	42,2%
Tarifa TUR.RL2 (Consumo > 5.000 y ≤ 15.000 kWh/año)	T.Fijo (€/mes)	10,23	9,52	-6,9%
	T.Variable (c€/kWh)	4,127554	6,069581	47,1%
Tarifa TUR.RL3 (Consumo > 15.000 y ≤ 50.000 kWh/año)	T.Fijo (€/mes)	21,99	20,54	-6,6%
	T.Variable (c€/kWh)	3,872565	5,852538	51,1%

Fuente: CNMC

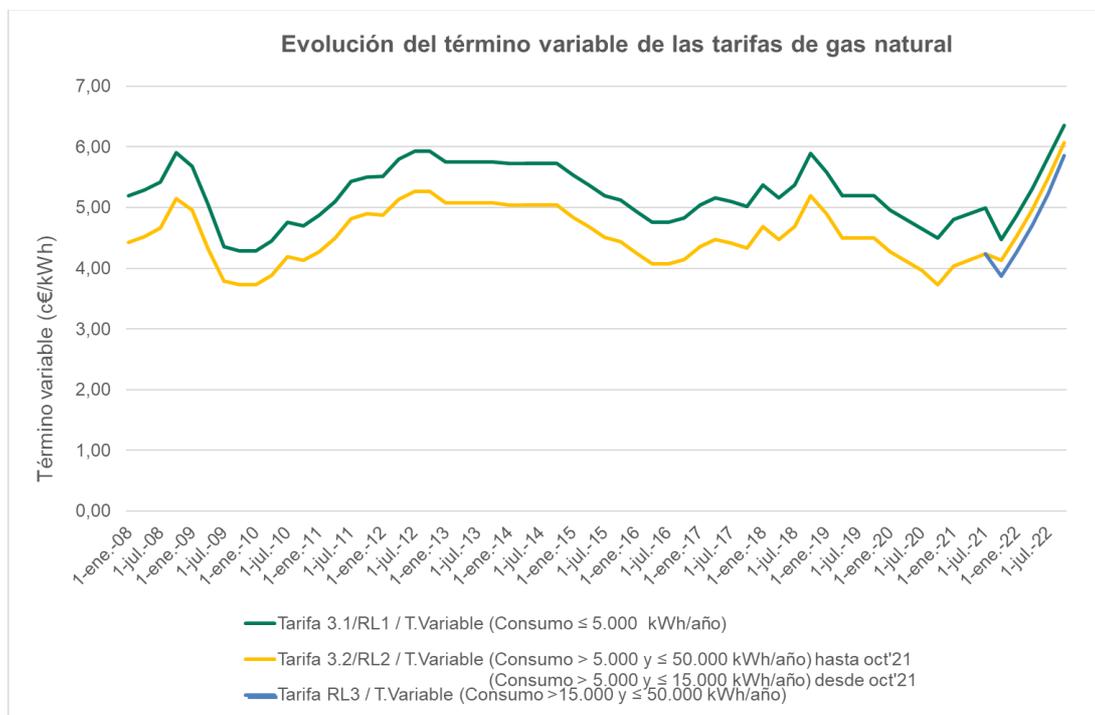
<sup>107</sup> De acuerdo con la Orden ITC/2309/2007, a partir del 1 de julio de 2008, los consumidores que eran suministrados por una empresa distribuidora en el régimen de tarifa regulada, sin que hubiesen elegido una empresa comercializadora, pasaron a ser suministrados por el comercializador de último recurso perteneciente al grupo empresarial de la empresa distribuidora.

**Gráfico 78. Evolución del término fijo de la tarifa de último recurso desde el año 2008 hasta el año 2022 (precios antes de impuestos)**



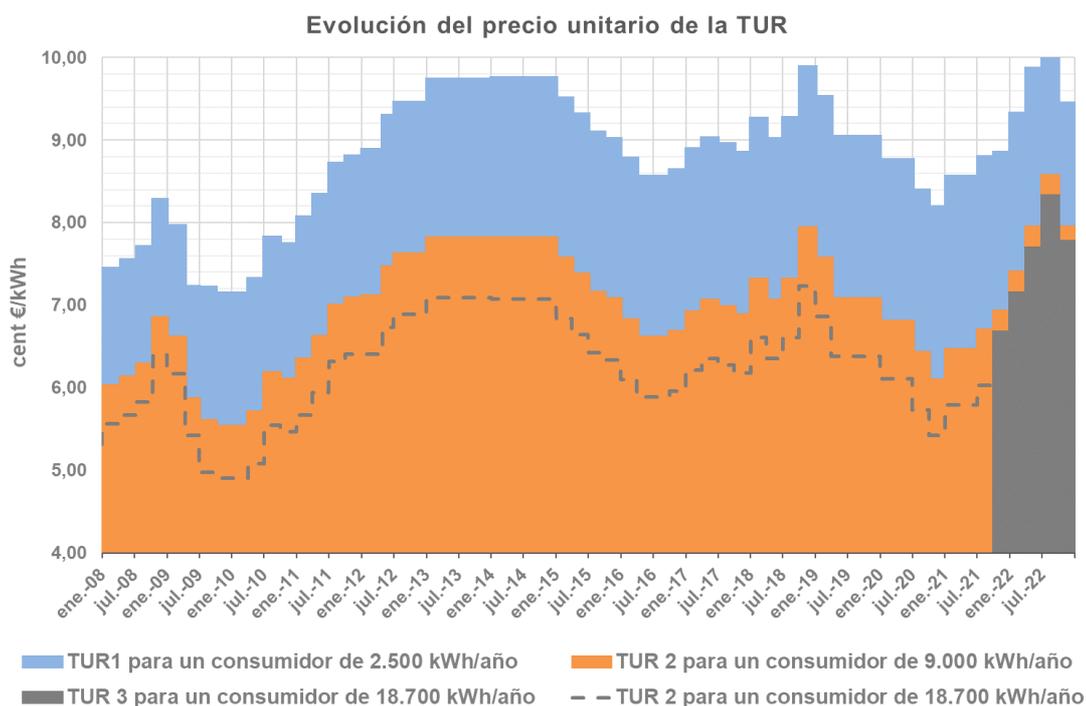
Fuente: CNMC

**Gráfico 79. Evolución del término variable de la tarifa de último recurso desde el año 2008 hasta el año 2022 (precios antes de impuestos)**



Fuente: CNMC

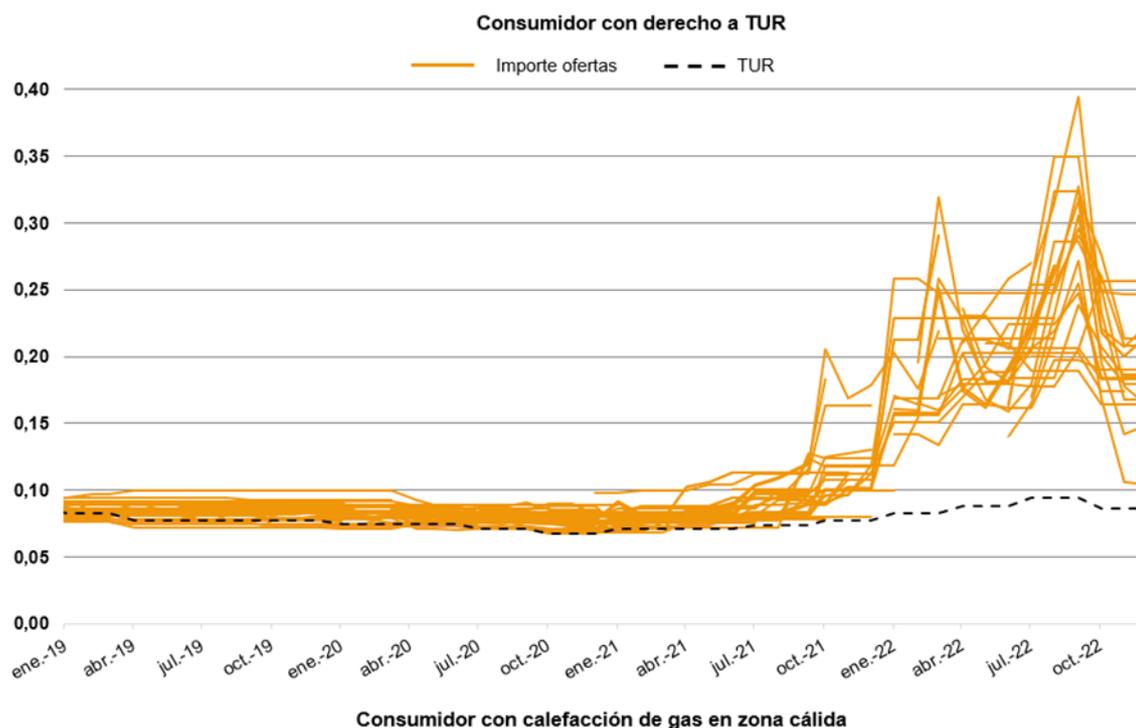
**Gráfico 80. Evolución de la tarifa de último recurso para dos clientes tipo**



Fuente: CNMC

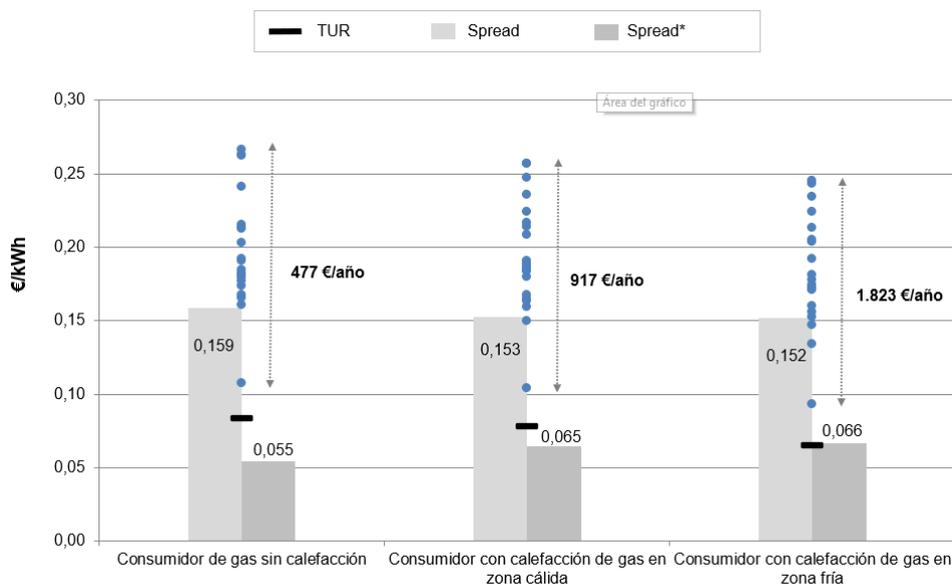
## Evolución de las ofertas en el mercado libre

**Gráfico 81. Representación del importe anual (€/kWh) de las ofertas de gas por tipo de consumidor sin servicios adicionales. Enero 2019 – diciembre 2022**



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

**Gráfico 82. “Spread” entre la oferta máxima y mínima sin servicios adicionales por tipo de consumidor de gas<sup>108</sup>. Diciembre de 2022**

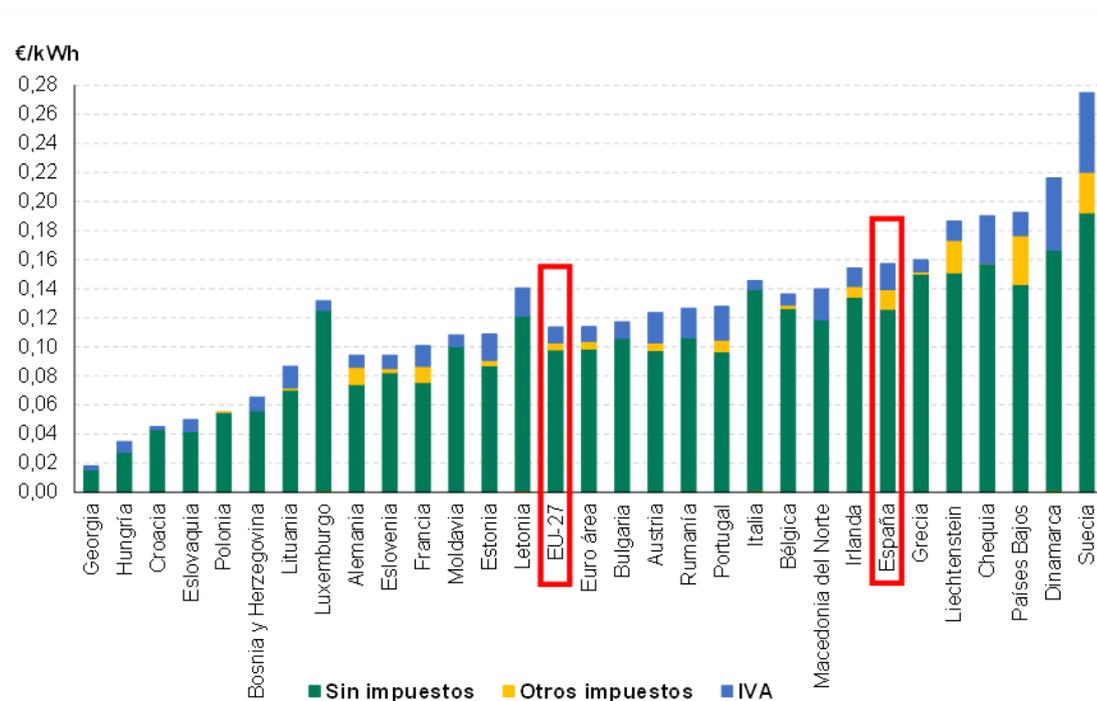


Fuente: Comparador de ofertas de gas y electricidad de la CNMC.

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

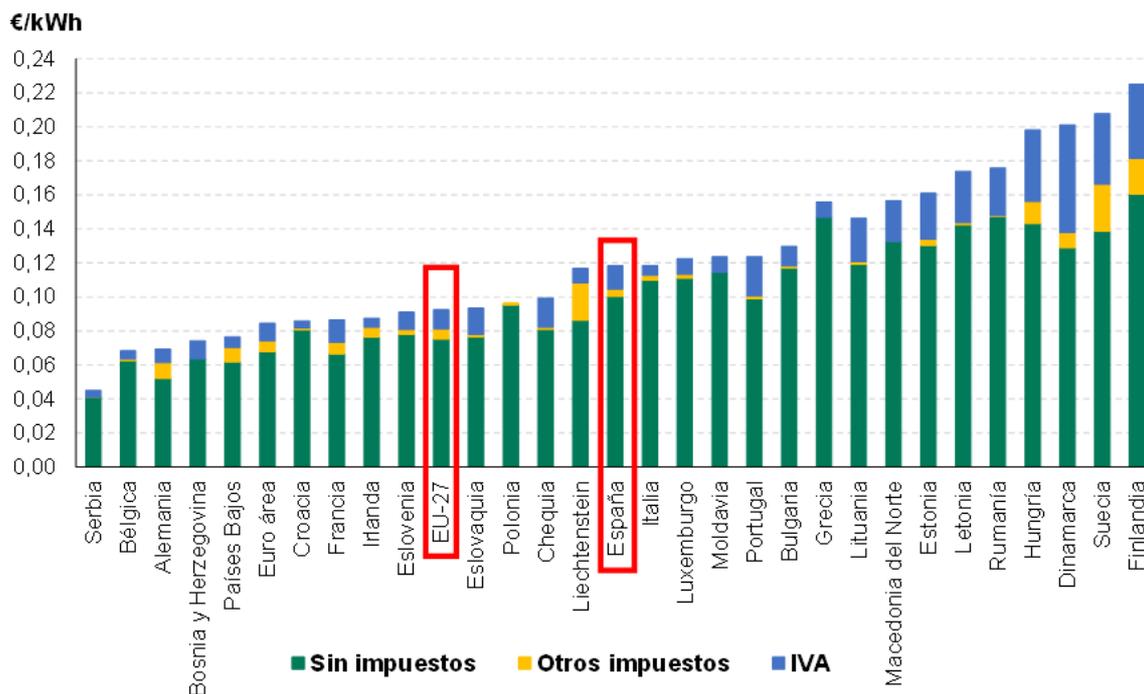
### Comparativa europea de precios minoristas de gas

**Gráfico 83. Precio del gas natural para un consumidor doméstico en la Unión Europea. Segunda mitad 2022.**



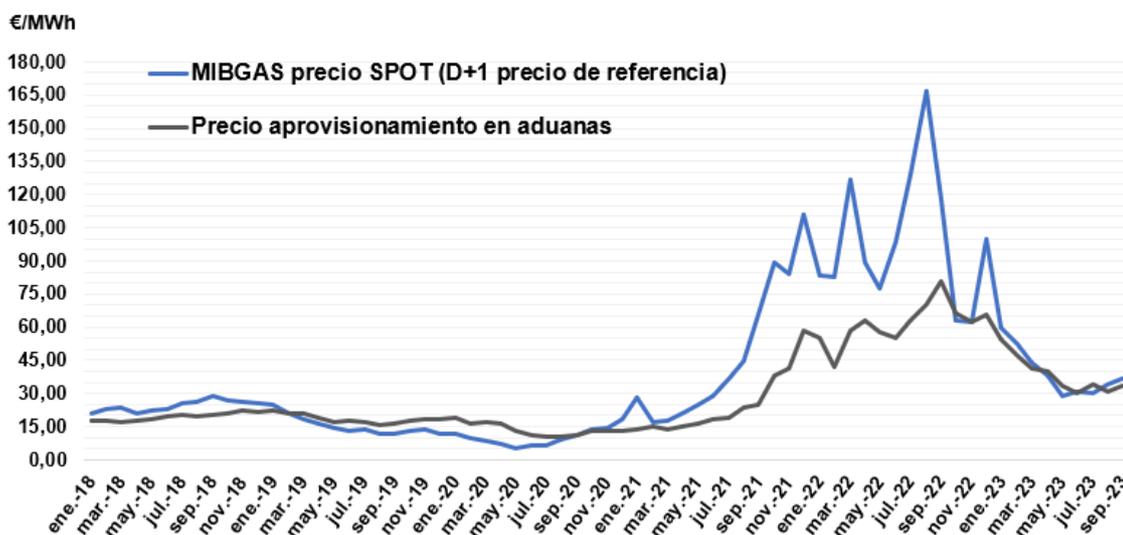
Fuente: Eurostat Energy Database Gas Prices

**Gráfico 84. Precio del gas natural para un consumidor no doméstico en la Unión Europea. Segunda mitad 2022.**



Fuente: Eurostat Energy Database Gas Prices

**Gráfico 85. Evolución de las referencias de precios de aprovisionamientos empleadas para el margen de comercialización.**



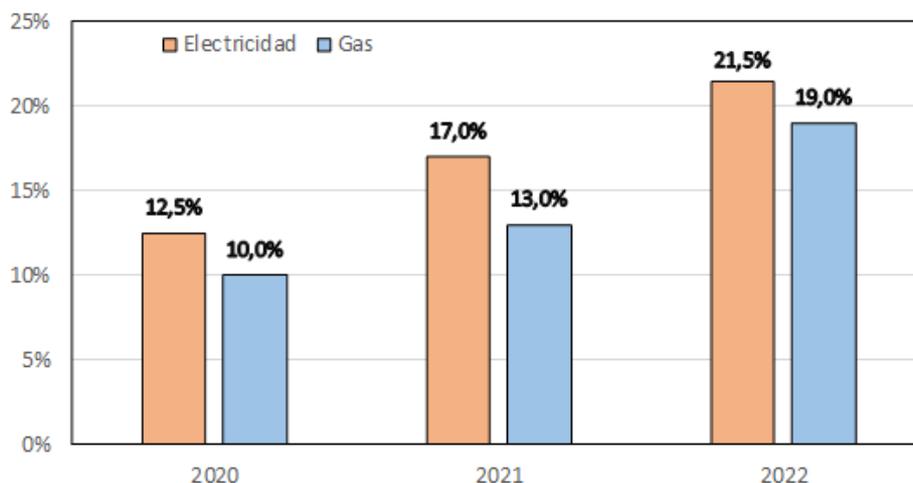
Fuente: CNMC

<sup>108</sup> Los consumidores tipo considerados son los siguientes: Consumidor de gas sin calefacción: 3.000 kWh; Consumidor con calefacción de gas en zona cálida: 6.000 kWh; Consumidor con calefacción de gas en zona fría: 12.000kWh; Local 2.000m<sup>2</sup> + Calefacción: 100.000 kWh; Edificio 10.000m<sup>2</sup> + Calefacción: 500.000 kWh.

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

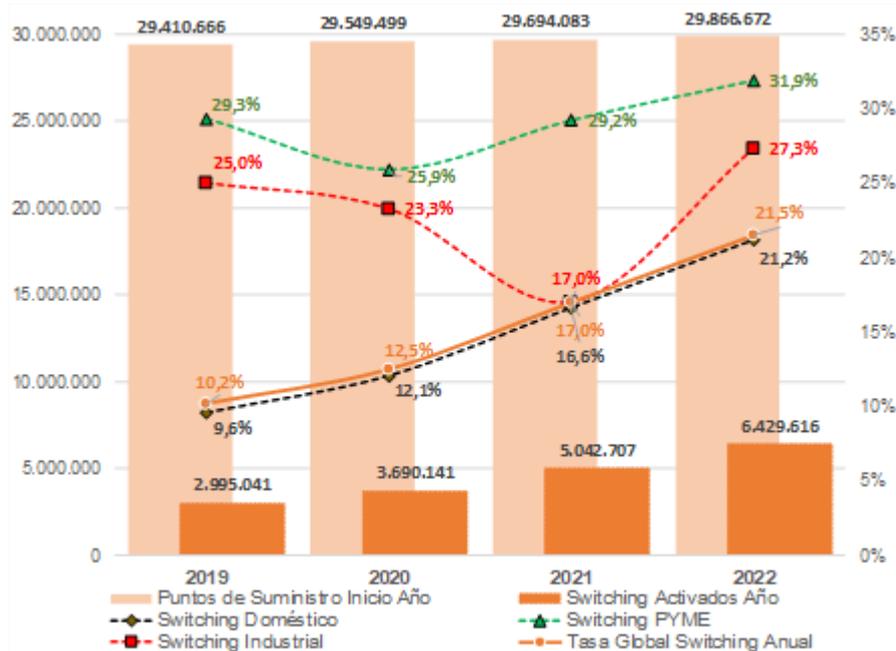
### Cambio de comercializador

**Gráfico 86. Evolución de la tasa de cambio de comercializador. Electricidad y gas**



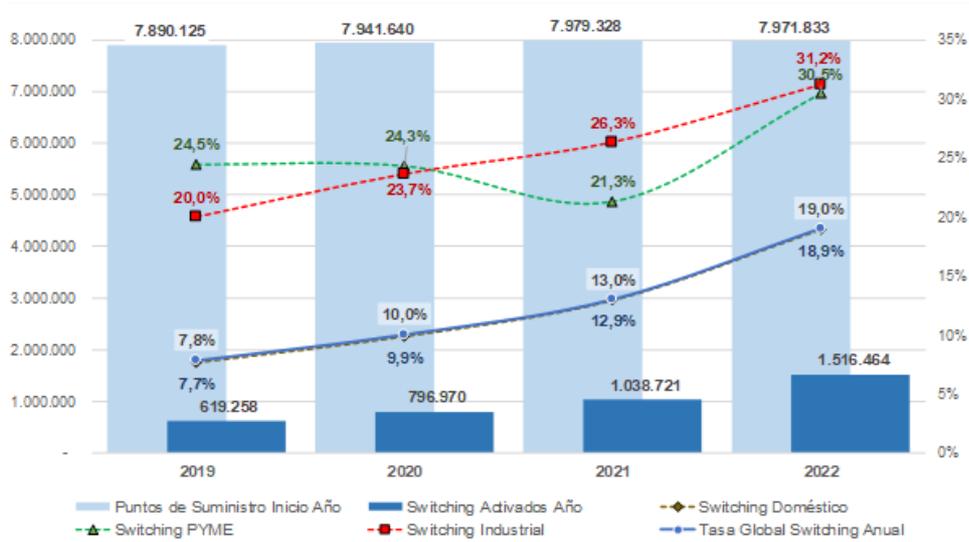
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.  
 Nota: Tasa de cambio de comercializador calculada como el cociente entre el número de cambios activados hasta el último día del año, y el número de puntos de suministro registrados el mismo día del año anterior.

**Gráfico 87. Evolución de la tasa de cambio de comercializador por tipo de cliente. Sector Eléctrico**



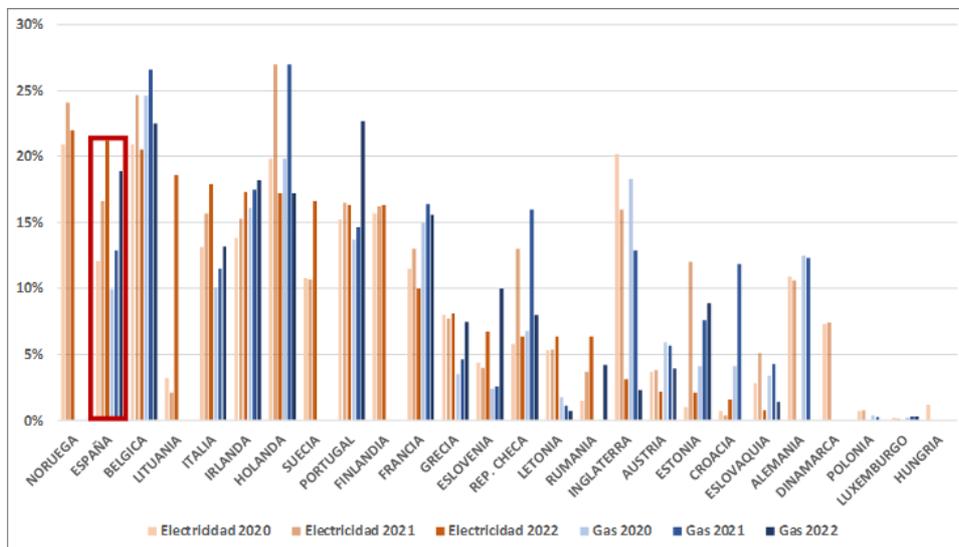
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.  
 Nota: Tasa de cambio de comercializador calculada como el cociente entre el número de cambios activados hasta el último día del año, y el número de puntos de suministro registrados el mismo día del año anterior.

**Gráfico 88. Evolución de la tasa de cambio de comercializador por tipo de cliente. Sector Gasista**



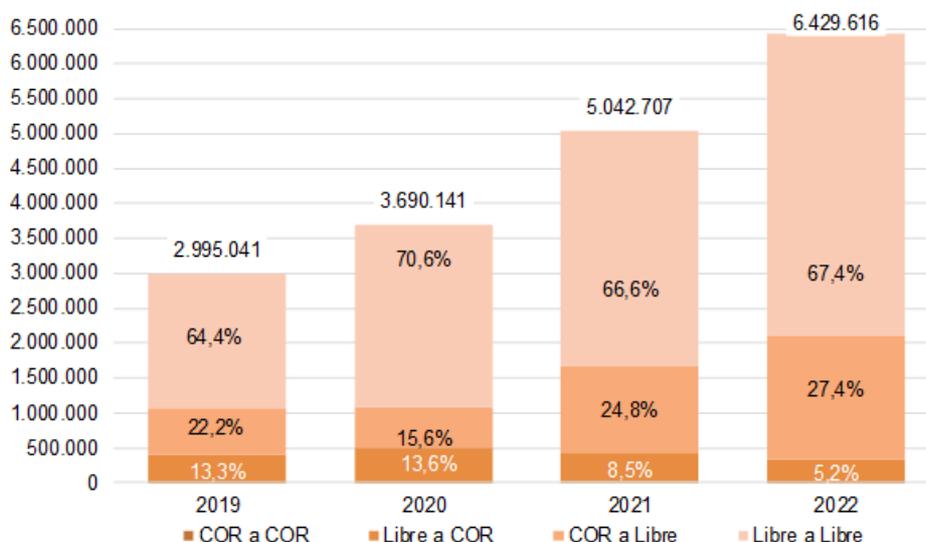
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.  
 Nota: Tasa de cambio de comercializador calculada como el cociente entre el número de cambios activados hasta el último día del año, y el número de puntos de suministro registrados el mismo día del año anterior.

**Gráfico 89. Tasa de cambio de comercializador del sector 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 en base a la información facilitada por los países que aparecen en el gráfico.

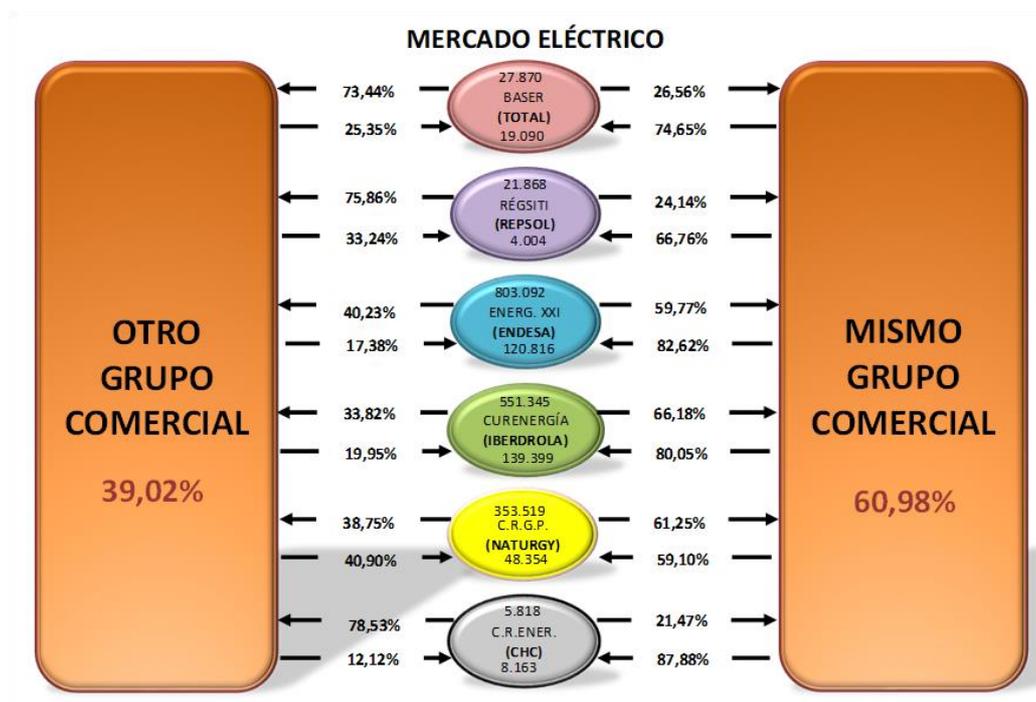
**Gráfico 90. Desglose de los movimientos entre COR y No COR (solicitudes activadas). Sector Eléctrico**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

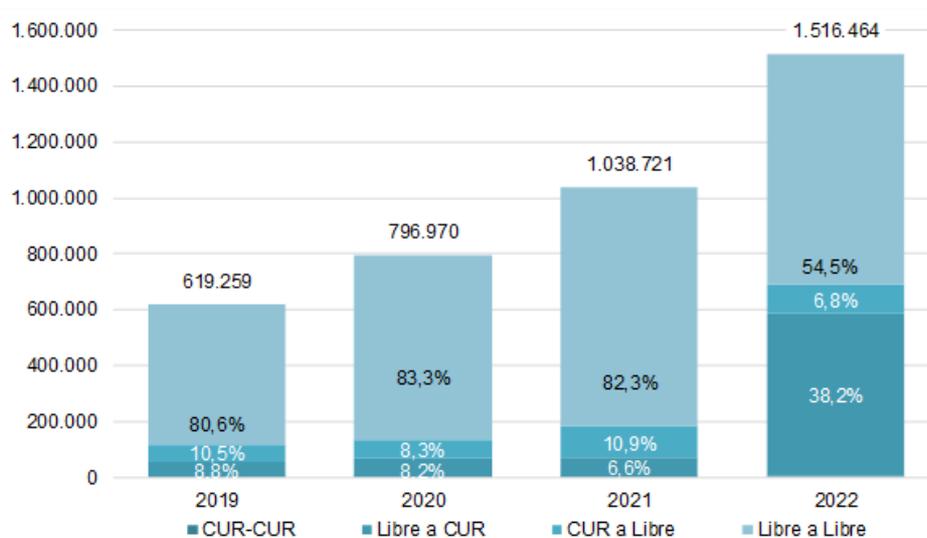
Nota: Los porcentajes correspondientes a los movimientos entre comercializadores regulados oscilaron entre el 0,08% y el 0,16% (2019) en los períodos mostrados en el gráfico. Sobre las columnas se indica en número de activaciones registradas cada año representado.

**Gráfico 91. 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

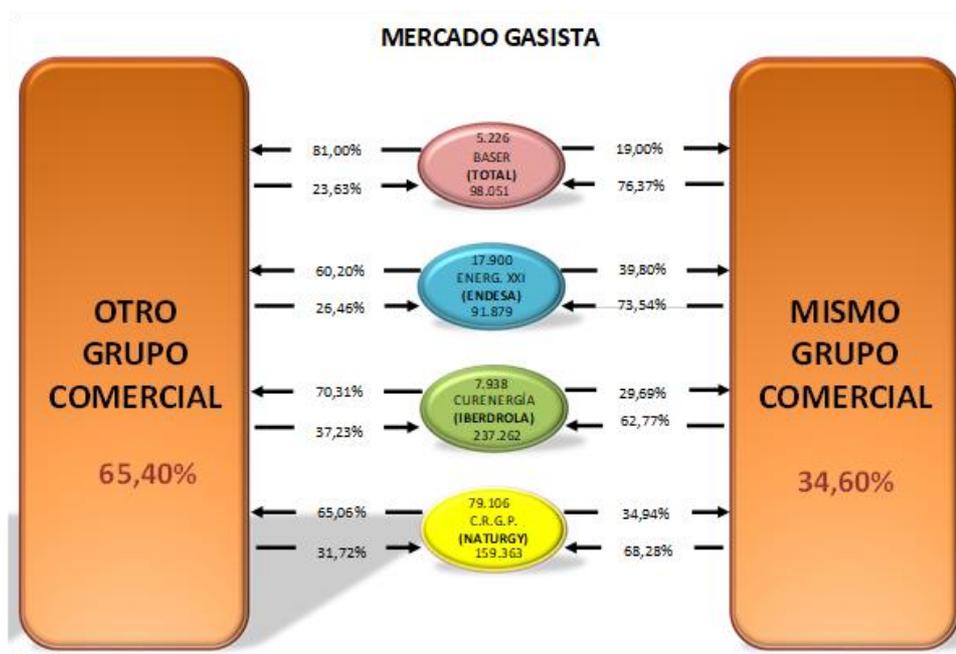
**Gráfico 92. Desglose de los movimientos entre CUR y No CUR (solicitudes activadas). Sector Gasista**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: los porcentajes correspondientes a los movimientos entre 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.

**Gráfico 93. 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

### Gráfico 94. Tasa de cambio de comercializador anual por sector

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

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

## Reclamaciones de los consumidores a las comercializadoras y distribuidoras

**Tabla 26. Evolución del número de reclamaciones planteadas por los consumidores en los sectores de electricidad y gas natural**

Sector	Tipo reclamación	2018	2019	2020	2021	2022
Electricidad	Planteadas al comercializador sin intervención del distribuidor	362.447	225.444	193.321	345.398	322.016
	Planteadas al comercializador con intervención del distribuidor	665.166	552.047	524.281	930.511	1.029.996
	Reclamaciones planteadas al distribuidor	153.724	159.371	145.540	196.959	190.501
<b>Total Electricidad</b>		<b>1.181.337</b>	<b>936.862</b>	<b>863.142</b>	<b>1.472.868</b>	<b>1.542.513</b>
Gas	Planteadas al comercializador sin intervención del distribuidor	62.853	77.249	101.839	99.664	132.298
	Planteadas al comercializador con intervención del distribuidor	308.989	276.410	246.278	339.702	369.573
	Planteadas al distribuidor	95.254	91.556	61.917	76.724	98.799
<b>Total Gas</b>		<b>467.096</b>	<b>445.215</b>	<b>410.034</b>	<b>516.090</b>	<b>600.670</b>

Fuente: Circular 2/2016 CNMC

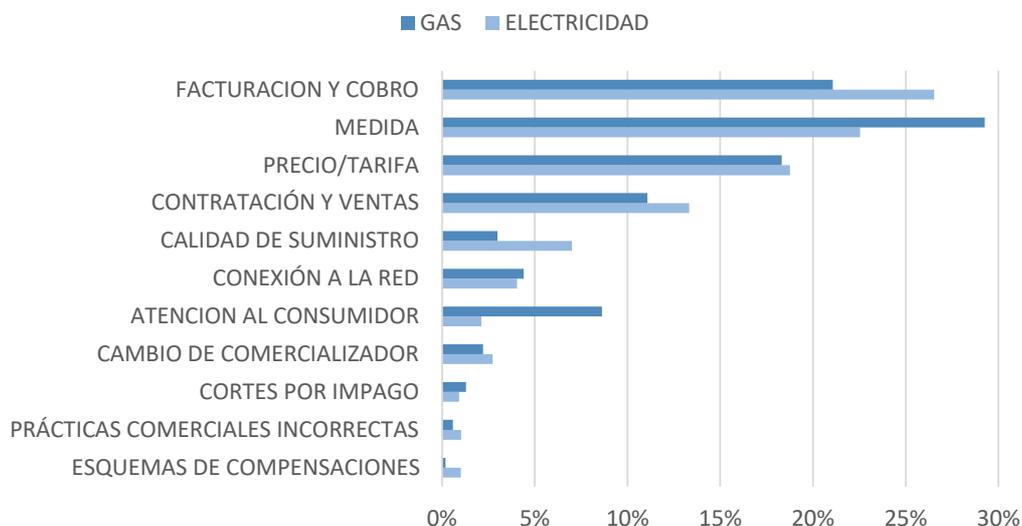
**Tabla 27. Reclamaciones recibidas por tipo de consumidor en los sectores de electricidad y gas natural. Año 2022**

Tipo consumidor	Electricidad		Gas Natural	
	Número	Por 100 puntos de suministro	Número	Por 100 clientes
Doméstico	1.347.336	4,6	586.366	7,4
Pyme	108.029	13,4		
Industrial	31.153	26,5	2.653	9,8
Sin CUPS o contrato de acceso	55.995		11.651	
<b>Total general</b>	<b>1.542.513</b>	<b>4,5</b>	<b>600.670</b>	<b>7,5</b>

Fuente: Circular 2/2016 CNMC, Circular 1/2005 CNMC, Circular 5/2021.

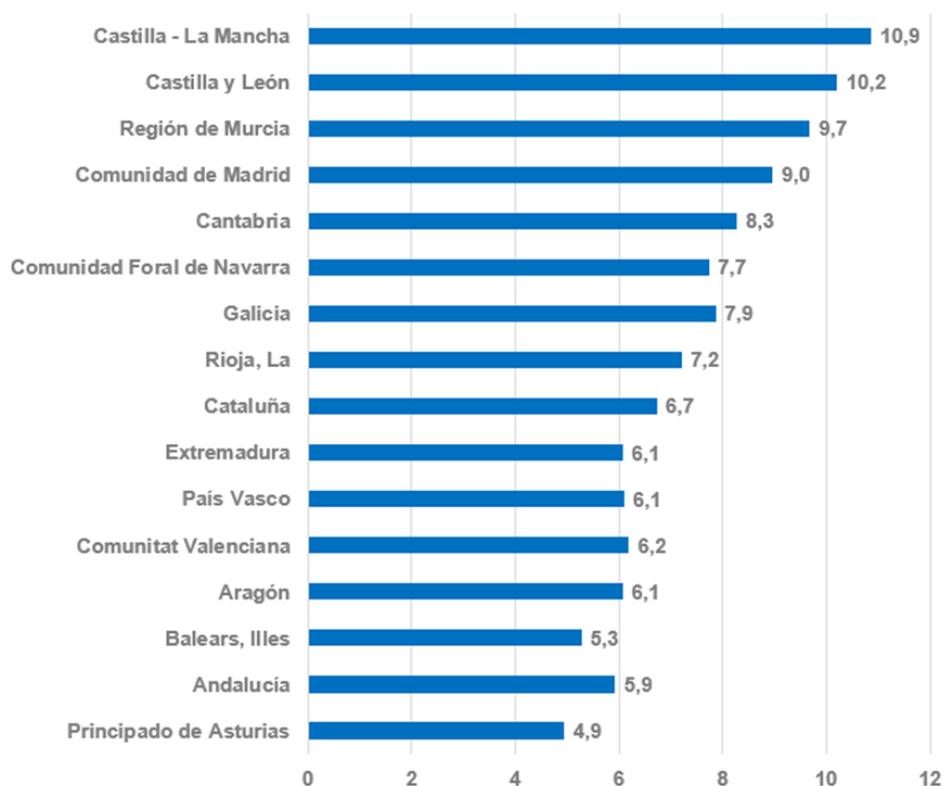
Nota: En el sector del gas natural no se distingue entre consumidor doméstico y pyme.

**Gráfico 95. Motivos de las reclamaciones recibidas por los comercializadores y distribuidores. Año 2022**



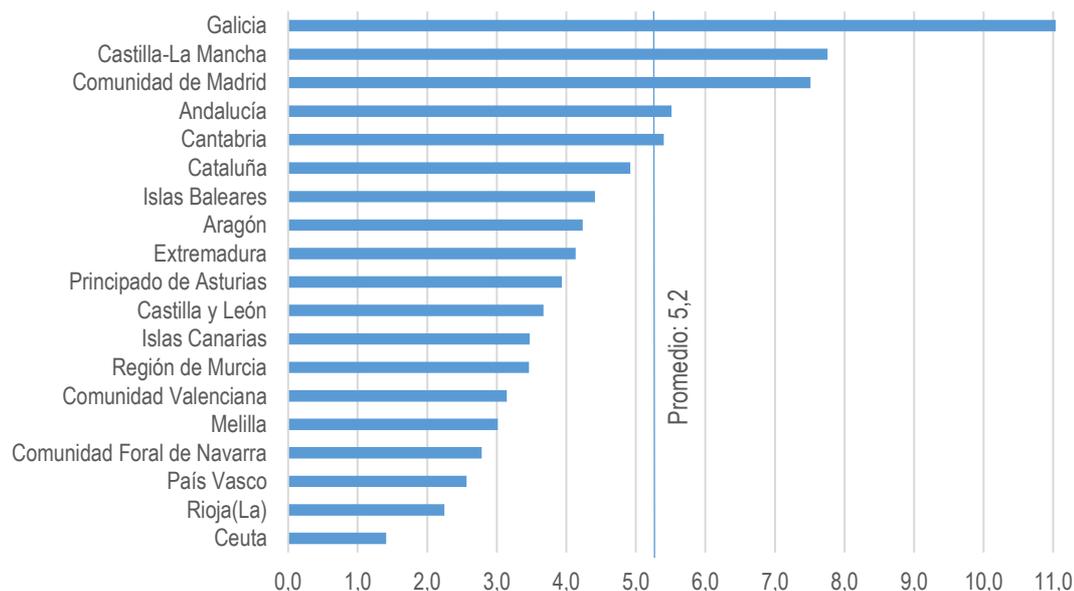
Fuente: Circular 2/2016 CNMC

**Gráfico 96. Número de reclamaciones de consumidores de gas natural por cada 100 puntos de suministro por Comunidad Autónoma. Año 2022**



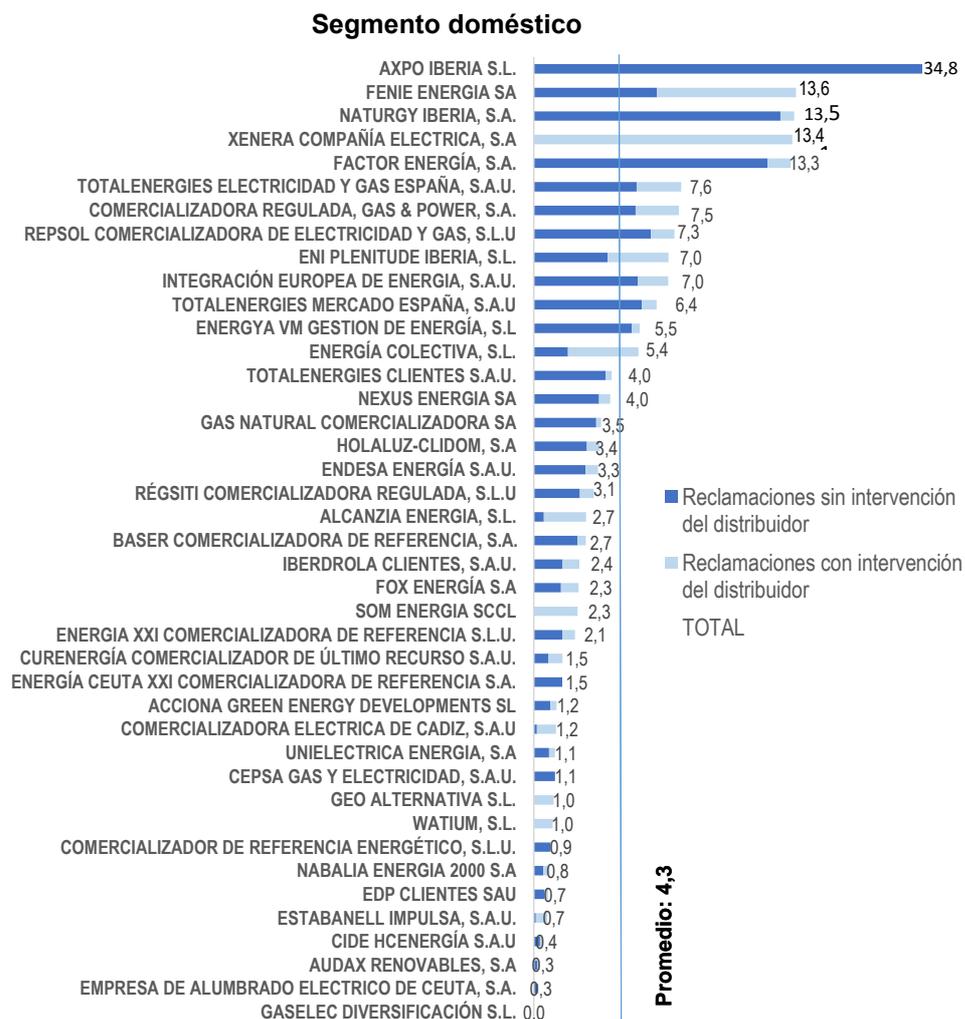
Fuente: Circular 2/2016

**Gráfico 97. Número de reclamaciones de consumidores de energía eléctrica por cada 100 puntos de suministro por Comunidad Autónoma. Año 2022**

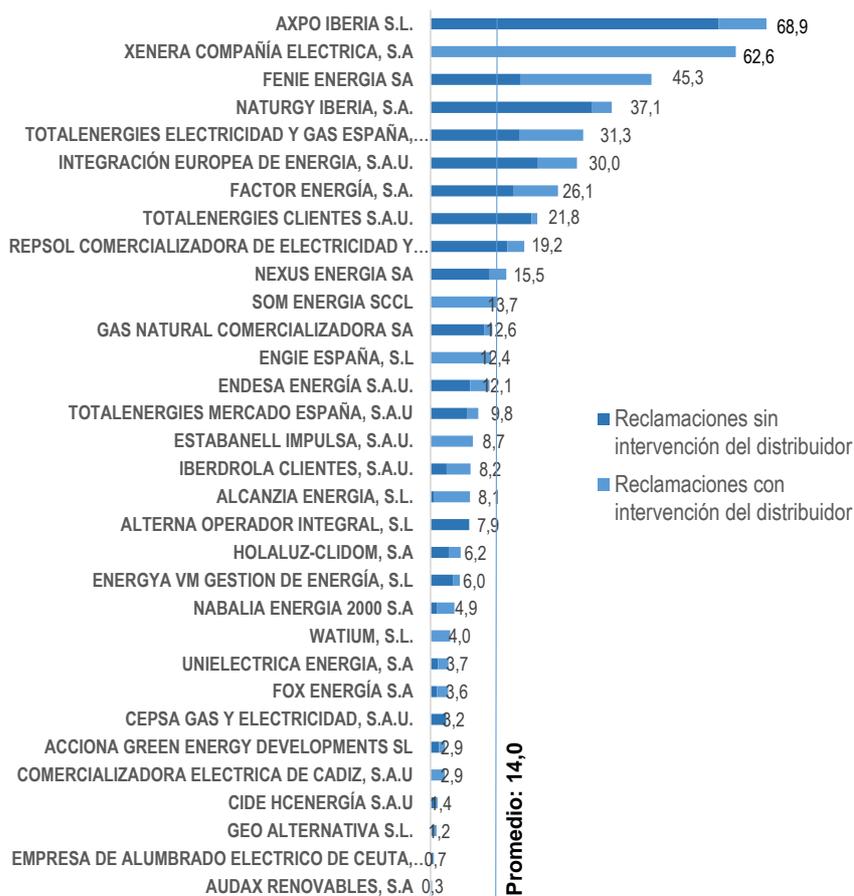


Fuente: Circular 2/2016

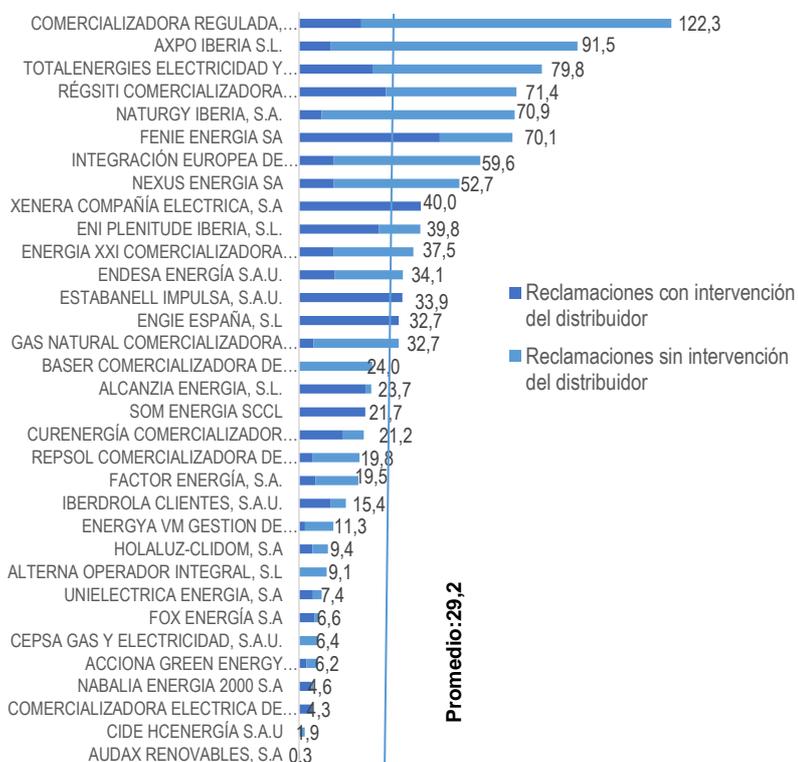
**Gráfico 98. Número de reclamaciones de consumidores de energía eléctrica por cada 100 puntos de suministro por comercializador. Año 2022**



### Segmento pyme

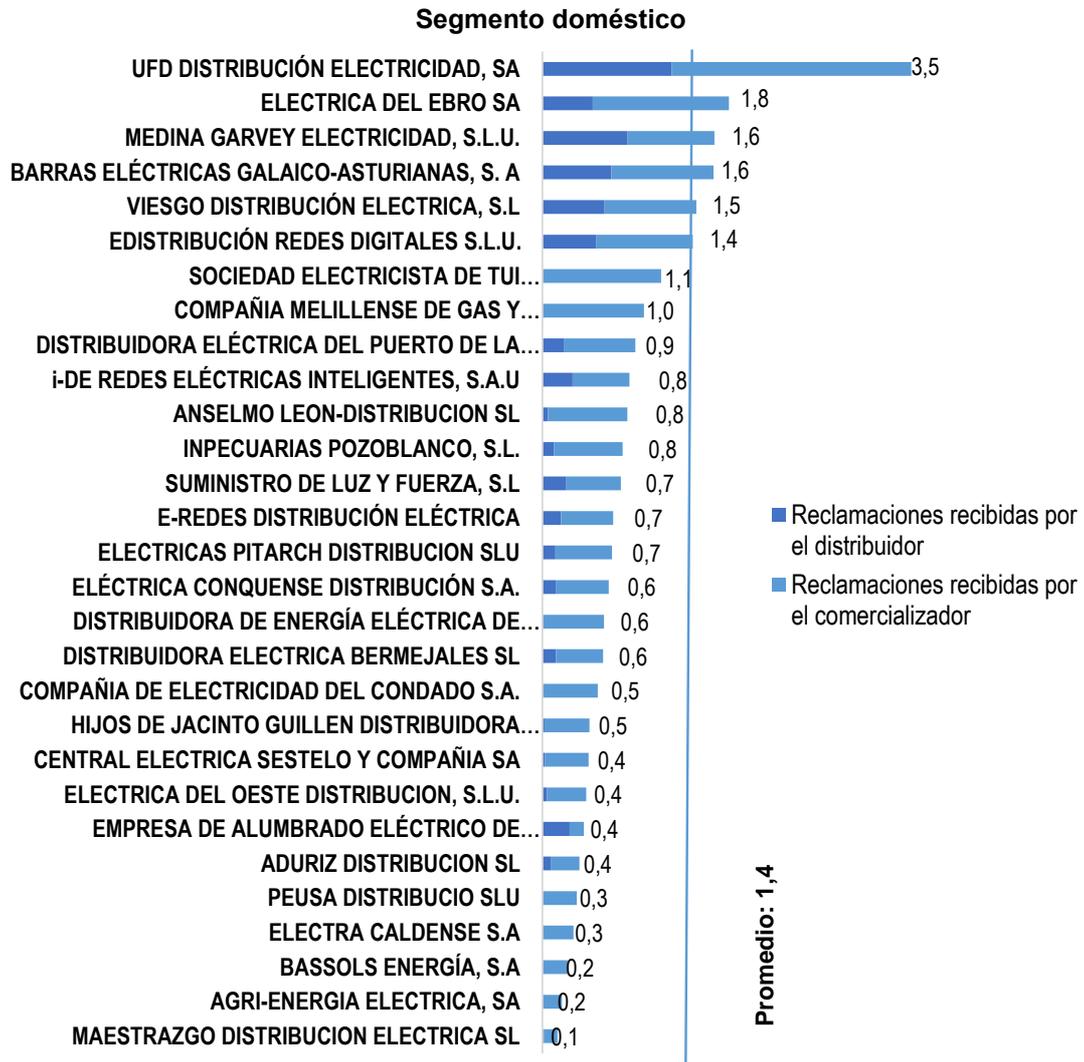


### Segmento industrial

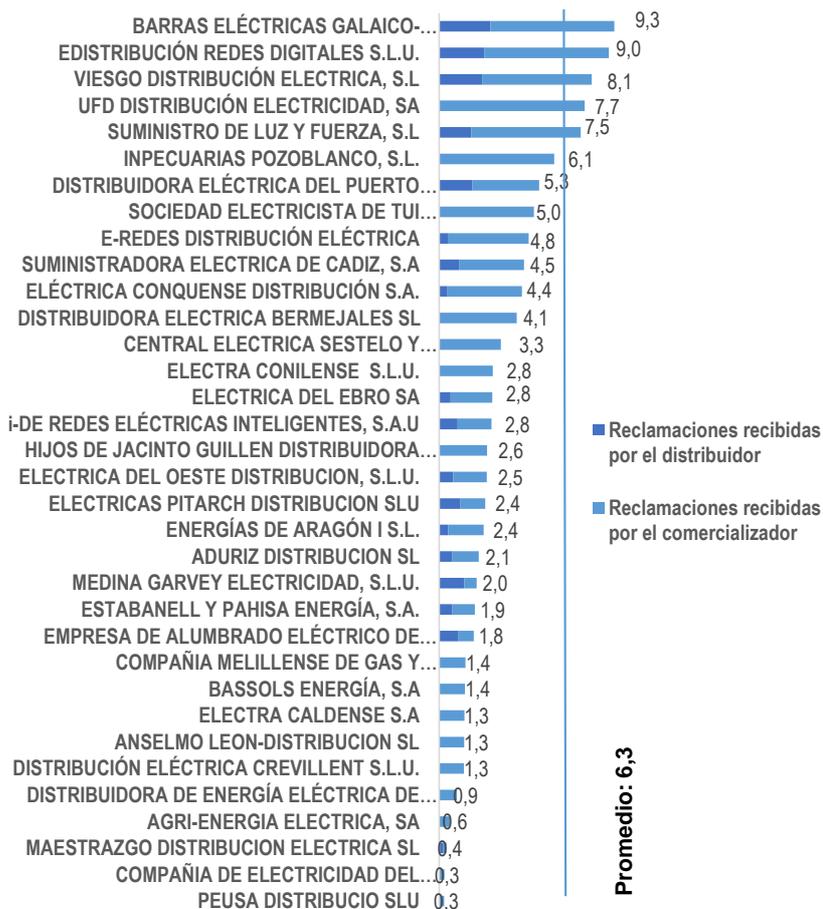


Fuente: Circular 2/2016 y Circular

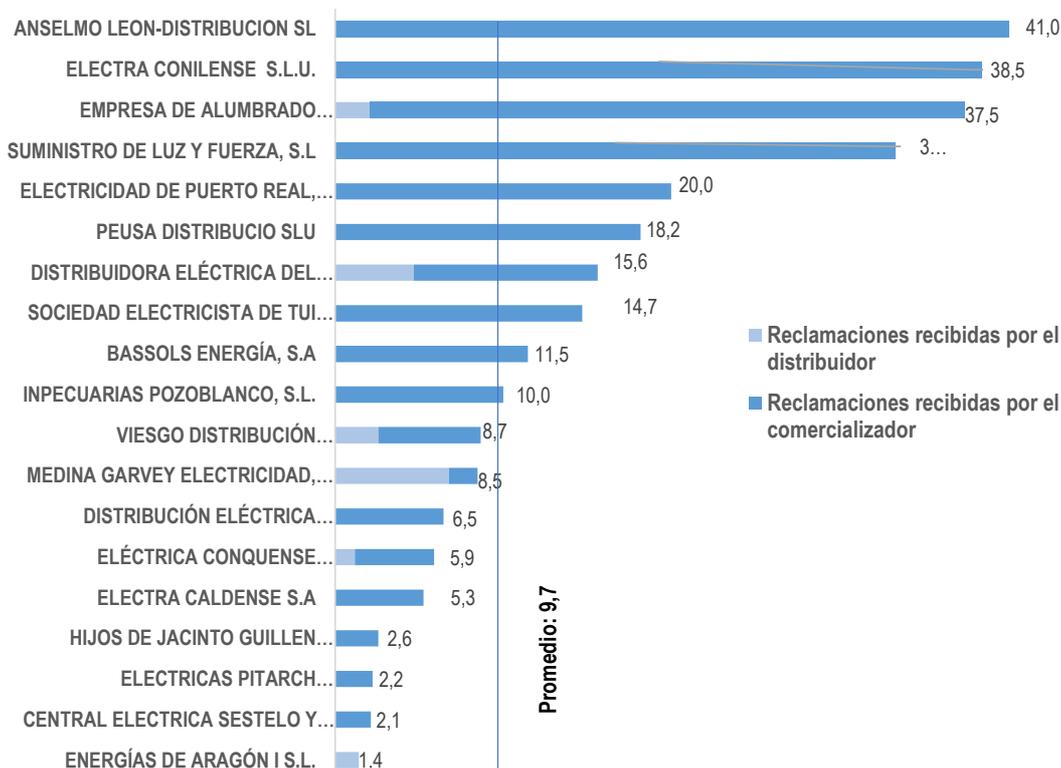
**Gráfico 99. Número de reclamaciones de consumidores de energía eléctrica por cada 100 puntos de suministro por distribuidor. Año 2022**



### Segmento pyme

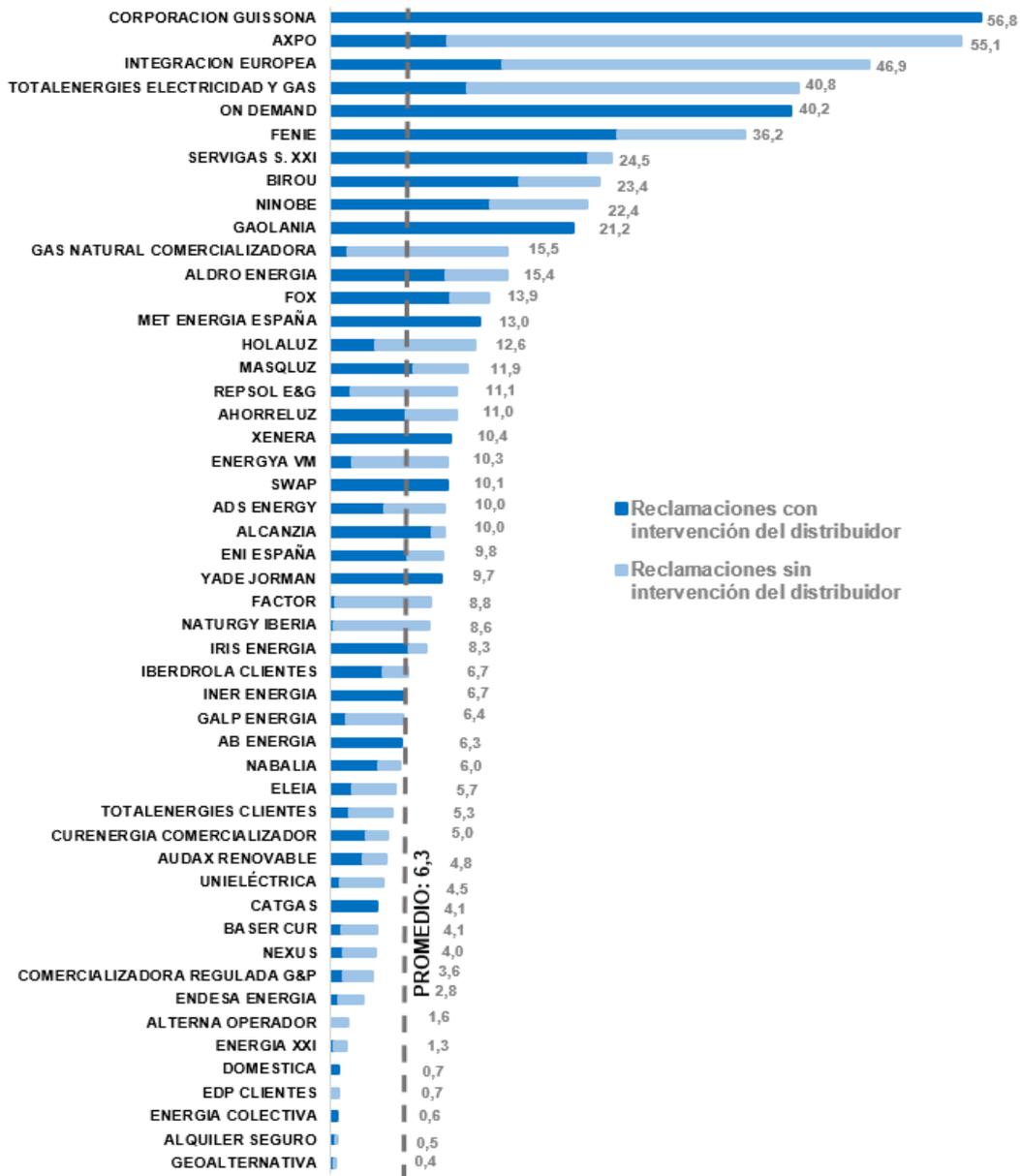


### Segmento industrial



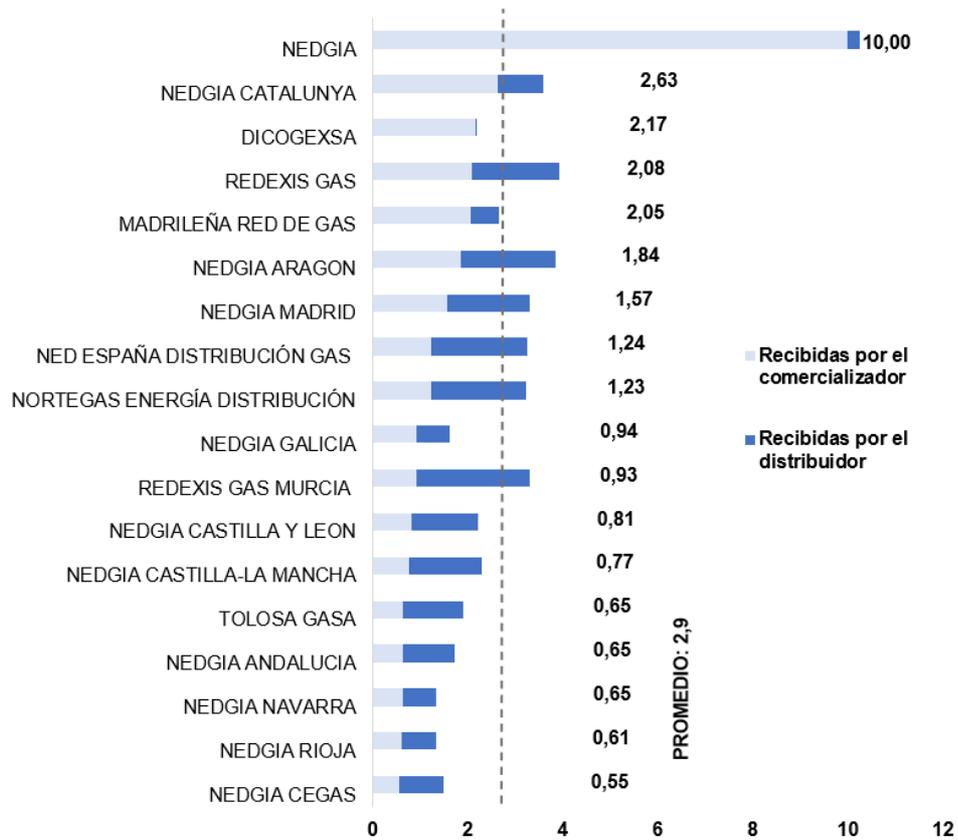
Fuente: Circular 2/2016 y Circular 1/2005

**Gráfico 100. Número de reclamaciones de consumidores de gas natural por cada 100 clientes por comercializador. Año 2022.**



Fuente: Circular 2/2016

**Gráfico 101. Número de reclamaciones de consumidores de gas natural por cada 100 puntos de suministro por distribuidor. Año 2022.**



Fuente: Circular 2/2016

## Autoconsumo de electricidad

**Tabla 28. Evolución de instalaciones de autoconsumo y potencia instalada**  
**Por modalidad de autoconsumo**

MW / nº instalaciones	Sin excedentes		Excedentes con compensación simplificada		Excedentes sin compensación	
	Nº	MW	Nº	MW	Nº	MW
2021 Octubre	901	77	54.469	298	888	1.858
2021 Noviembre	921	78	55.656	304	889	1.858
2021 Diciembre	971	83	57.886	315	1.183	1.868
2022 Enero	1.069	97	71.539	380	1.216	2.257
2022 Febrero	1.096	98	73.790	391	1.219	2.262
2022 Marzo	1.177	103	80.929	426	1.207	2.163
2022 Abril	1.298	108	91.993	482	1.239	2.062
2022 Mayo	1.394	115	101.759	531	1.245	1.976
2022 Junio	1.459	125	114.326	594	1.251	1.980
2022 Julio	1.502	130	119.296	620	1.267	1.974
2022 Agosto	1.581	147	133.447	692	1.268	1.992
2022 Septiembre	1.657	153	141.739	735	1.271	1.963
2022 Octubre	1.775	165	175.447	905	1.377	2.385
2022 Noviembre	2.151	178	192.525	992	1.386	2.443
2022 Diciembre	2.489	190	225.703	1.164	1.436	2.522

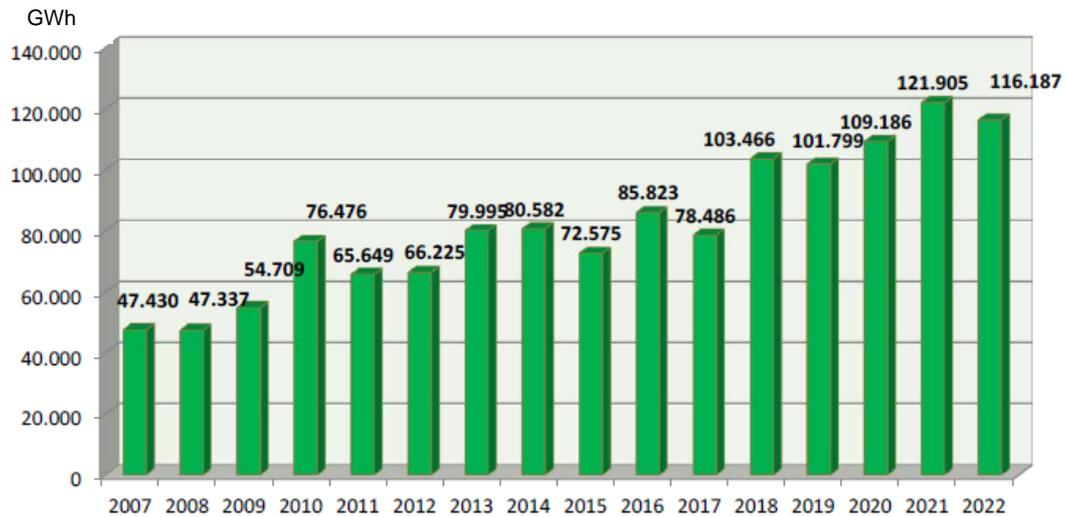
### Por tecnología

MW / nº instalaciones	Fotovoltaica		Cogeneración		Eólica		Hidráulica		Biocombustible /biomasa y		Residuos	
	Nº	MW	Nº	MW	Nº	MW	Nº	MW	Nº	MW	Nº	MW
2021 Octubre	55.935	410	267	1.664	11	11	9	10	26	28	11	111
2021 Noviembre	57.142	418	267	1.664	11	11	9	10	26	28	11	111
2021 Diciembre	59.703	441	273	1.663	12	11	11	10	30	29	11	111
2022 Enero	70.931	508	368	1.662	11	7	13	15	62	309	14	179
2022 Febrero	79.200	556	380	1.666	11	7	14	15	62	309	14	179
2022 Marzo	90.706	623	390	1.666	11	7	14	15	62	309	14	179
2022 Abril	101.649	689	399	1.666	11	7	14	15	62	309	14	179
2022 Mayo	113.841	852	409	1.667	11	7	15	15	63	309	14	179
2022 Junio	128.004	932	420	1.708	11	7	15	15	63	309	14	179
2022 Julio	142.257	1.012	426	1.709	11	7	15	15	64	311	14	179
2022 Agosto	156.919	1.099	437	1.734	11	7	15	15	65	311	14	179
2022 Septiembre	174.179	1.201	447	1.735	11	7	15	15	65	311	15	183
2022 Octubre	194.016	1.315	471	1.795	11	7	15	15	67	316	16	184
2022 Noviembre	216.056	1.478	480	1.796	12	7	15	15	69	316	16	184
2022 Diciembre	238.119	1.604	484	1.840	12	7	15	15	69	316	15	134

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

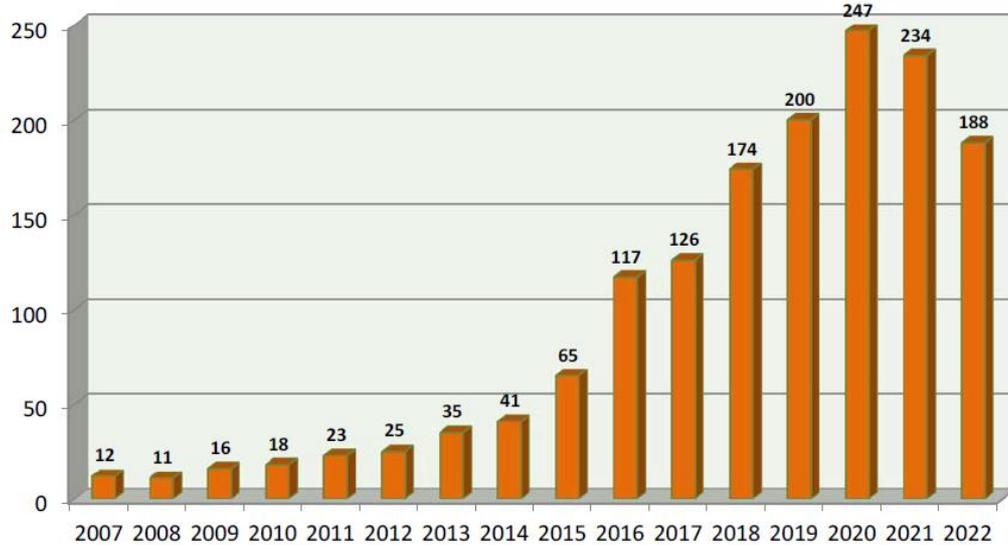
## Contratación de ofertas verdes de electricidad

**Gráfico 102. Evolución de la expedición de Garantías de Origen**



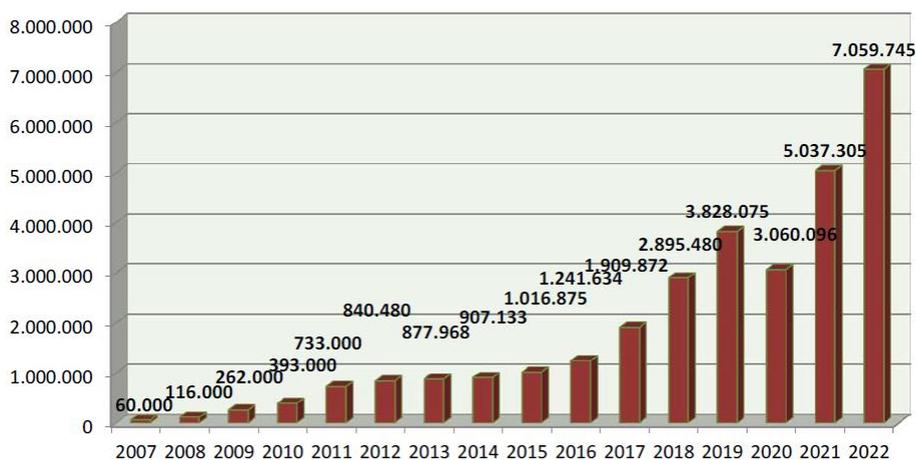
Fuente: Sistema de Garantías y Etiquetado de la CNMC

**Gráfico 103. Evolución de las comercializadoras participantes en el Sistema de Garantías de Origen**



Fuente: Sistema de Garantías y Etiquetado de la CNMC

**Gráfico 104. Evolución de las redenciones en consumidor final (número de consumidores)**



Fuente: Sistema de Garantías y Etiquetado de la CNMC

## Puntos de recarga para los vehículos eléctricos

**Tabla 29. Puntos de recarga por CCAA en 2022 y perspectiva para 2030**

	2022	2023 a 2030	2030	% del total
Andalucía	2.683	26.700	29.400	12,25%
Aragón	639	6.600	7.200	3,00%
Asturias	542	5.500	6.000	2,50%
Canarias	625	6.600	7.200	3,00%
Cantabria	264	2.700	3.000	1,25%
Castilla La Mancha	835	8.200	9.000	3,75%
Castilla y León	2.063	20.100	22.200	9,25%
Cataluña	4.385	43.600	48.000	20,00%
Comunidad de Madrid	3.103	32.900	36.000	15,00%
Comunidad Valenciana	2.263	22.900	25.200	10,50%
Extremadura	542	5.500	6.000	2,50%
Galicia	729	7.700	8.400	3,50%
Islas Baleares	888	8.700	9.600	4,00%
La Rioja	192	2.200	2.400	1,00%
Navarra	429	4.400	4.800	2,00%
País Vasco	912	9.300	10.200	4,25%
Región de Murcia	444	4.400	4.800	2,00%
Ceuta y Melilla	35	600	600	0,25%
<b>Grand Total</b>	<b>21.573</b>	<b>218.600</b>	<b>240.000</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Anuario AEDIVE año 2022-2023

## ANEXO V. PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE ENERGÍA

### Suministro de referencia y de último recurso

**Tabla 30. Comercializadoras de Referencia de electricidad**

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

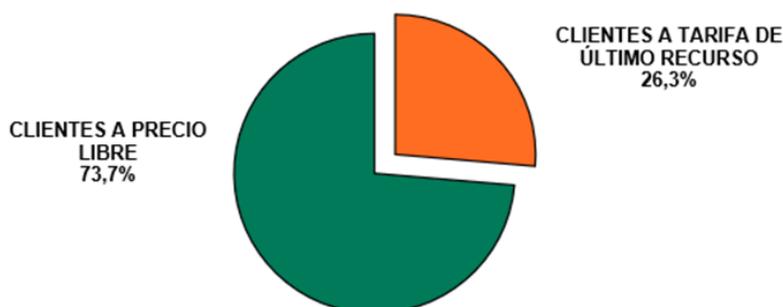
Fuente: CNMC

**Tabla 31. Comercializadoras de Último Recurso de gas natural**

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

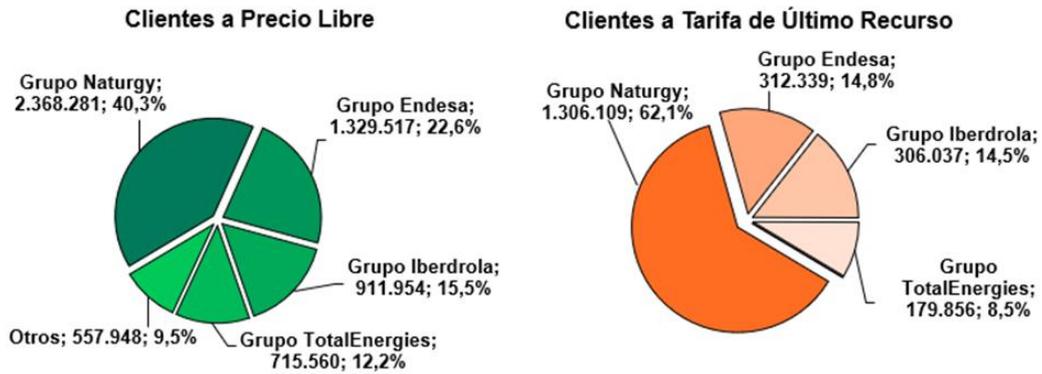
Fuente: CNMC

**Gráfico 105. Distribución de los clientes de gas natural por tipo de suministro (Suministro a tarifa TUR y suministro a precio libre) en 2022.**



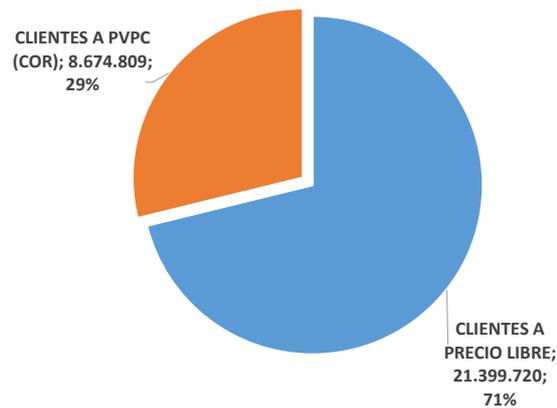
Fuente: CNMC

**Gráfico 106. Cuotas de mercado de gas por tipo de suministro 2022.**



Fuente: CNMC

**Gráfico 107. Distribución del total de los puntos de suministro de electricidad por tipo de suministro (suministro de referencia / suministro en mercado libre) en 2022**



Fuente: CNMC

## Bono social eléctrico

**Tabla 32. Número de beneficiarios del bono social eléctrico a 31 de diciembre**

Categoría Bono Social		Número de beneficiarios					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022
<b>Antiguo Bono Social</b>	Potencia contratada inferior a 3kW	1.668.109	0	0	0	0	0
	Pensionistas	332.302	0	0	0	0	0
	Familia Numerosa	256.542	0	0	0	0	0
	Familia en paro	75.697	0	0	0	0	0
<b>Consumidores Vulnerables</b>	Unidad Familiar sin menores	150	235.242	292.411	228.316	253.540	178.191
	Unidad Familiar con un menor	67	14.127	21.049	17.827	19.386	13.289
	Unidad Familiar con dos menores	110	11.466	16.878	14.480	15.546	10.176
	Familia Numerosa	1.593	178.610	220.755	233.758	248.235	237.199
	Pensionistas	72	89.348	100.474	71.366	74.684	60.940
	Medidas Covid - Art.28 RD-ley 11/2020	0	0	0	325	0	0
	Medidas Covid - DA 6ª RD-ley 30/2020	0	0	0	2.357	2.069	1.797
	Unidad de Convivencia						114.273
	Ingreso Mínimo Vital -DF23ª RD-ley 6/2022						840
Bajos ingresos(Art. 10 RD_ley 18/2022)						3.669	
<b>Consumidores Vulnerables Severos</b>	Unidad Familiar sin menores	442	276.467	351.865	306.384	352.335	275.650
	Unidad Familiar con un menor	234	42.286	63.553	59.982	69.169	55.475
	Unidad Familiar con dos menores	180	25.527	39.490	36.760	41.856	32.130
	Familia Numerosa	585	76.569	92.137	80.006	85.711	107.452
	Unidad de Convivencia						179.839
	Ingreso Mínimo Vital -DF23ª RD-ley 6/2022						3.651
	Pensionistas	102	67.191	74.034	49.979	53.131	41.286
<b>Consumidores en Riesgo de Exclusión Social</b>	3123	4.840	4.917	7.696	7.588	4.856	
<b>Total</b>	<b>2.339.308</b>	<b>1.021.673</b>	<b>1.277.563</b>	<b>1.109.236</b>	<b>1.223.250</b>	<b>1.320.713</b>	

Fuente: CNMC

Nota: Las categorías de consumidores en 2022 corresponden a las previstas en la modificación del Real Decreto-ley Real Decreto-ley 6/2022, de 29 de marzo

**Tabla 33. Coste del bono social eléctrico por categoría (€)**

Categoría Bono Social	2017	2018	2019	2020	2021	2022
<b>Vulnerable</b>	154.536.215	159.557.813	60.851.784	57.818.125	97.303.917	284.518.474
<b>Vulnerable severo</b>	29.620.091	35.618.152	78.094.191	72.789.044	109.780.684	283.419.713
<b>Riesgo de exclusión social</b>	17.107	38.274	291.454	352.245	443.327	224.161
<b>No suspensión Art. 52.4.k) Ley 24/2013</b>			32.432	171.212	47.000	85.612
<b>Total</b>	<b>184.173.413</b>	<b>195.214.239</b>	<b>139.269.861</b>	<b>131.130.626</b>	<b>207.574.928</b>	<b>568.247.960</b>

Fuente: CNMC

## Resolución alternativa de litigios

**Tabla 34. Reclamaciones presentadas y resueltas mediante resolución alternativa de litigios en 2022**

Tipo de resolución	Electricidad		Gas	
	Núm. Reclamaciones	Núm. Reclamaciones %	Núm. Reclamaciones	Núm. Reclamaciones %
Cierres arbitrales favor consumidor	2.360	38%	654	28%
Cierres arbitrales favor empresa	1.728	28%	511	22%
Cierres en mediación	2.072	34%	1.180	50%
<b>Total</b>	<b>7.656</b>		<b>3.021</b>	

Fuente: Información proporcionada por los comercializadores en julio 2023 en respuesta al oficio remitido por la CNMC.

Nota: El número total de reclamaciones presentadas y resueltas en 2022 no coincide porque parte de las primeras no se resuelven en el mismo año.

**Tabla 35. Motivos de reclamaciones gestionadas mediante resolución alternativa de litigios en 2022**

	Electricidad	Gas Natural
Medida	1.670	910
Facturación y cobro	1.486	408
Precio/Tarifa	1.739	759
Calidad de suministro	74	78
Contratación y ventas	1.680	459
Conexión a la red	110	60
Cambio de comercializador	83	36
Atención al consumidor	406	146
Esquema de compensaciones	33	2
Cortes por impago	14	25
Prácticas comerciales incorrectas	361	138
<b>Total</b>	<b>7.656</b>	<b>3.021</b>

Fuente: Información proporcionada por los comercializadores en julio 2023 en respuesta al oficio remitido por la CNMC.

## ANEXO VI. PROCEDIMIENTOS SANCIONADORES

Durante 2022, se han resuelto los siguientes expedientes referentes al incumplimiento de las obligaciones de las comercializadoras, de prestar garantías al operador del sistema, de impago de peajes a empresas distribuidoras y por incumplimiento de medidas de protección al consumidor.

### I.1 Incumplimiento de la obligación de prestar garantías al operador del sistema, según el artículo 46.1.e) de la Ley 24/2013, del sector eléctrico.

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

**Tabla 36. Expedientes sancionadores por incumplimiento de la obligación de prestar garantías al operador del sistema, según el artículo 46.1.e) de la Ley 24/2013, del sector eléctrico resueltos en 2022**

Empresa Comercializadora	Referencia	Fecha de Incoación	Fecha de Resolución	Multa
COMERCIAL Y ASESORA DE ELECTRICIDAD S.L.	SNC/DE/007/22	24/01/2022	23/06/2022	7.200
TRADE UNIVERSAL ENERGY, S. A.	SNC/DE/013/22	02/02/2022	05/05/2022	30.000
COMERCIALIZAD. ENERGÉTICA FINANCIERA SLU	SNC/DE/206/21	02/02/2022	14/07/2022	28.000
HISPANO TEX, S. A	SNC/DE/010/22	02/03/2022	24/11/2022	60.000
EMASP SOCIEDAD COOPERATIVA	SNC/DE/202/21	14/03/2022	06/10/2022	2.000
ETERNAL ENERGY, S. L	SNC/DE/165/21	27/04/2022	14/12/2022	190.000
KIPIN ENERGY S. L	SNC/DE/212/21	18/03/2022	06/10/2022	86.000
ENERGY TRADER SOLUTIONS S. L	SNC/DE/078/22	23/03/2022	30/06/2022	31.800
HENARNERGIA, S. L	SNC/DE/055/22	23/03/2022	21/07/2022	20.000
FUSIONA COMERCIALIZADORA S. A	SNC/DE/050/22	24/03/2022	15/12/2022	10.400
HELIOELEC ENERGÍA ELÉCTRICA Y GAS, S.L	SNC/DE/196/21	01/04/2022	01/12/2022	30.000
ANOTHER ENERGY OPTION, S.L	SNC/DE/205/21	10/06/2022	22/12/2022	92.000
INTERCOT S.A	SNC/DE/164/21	10/06/2022	29/09/2022	56.400
PREMIUM NUEVA ENERGIA S. L	SNC/DE/057/22	01/09/2022	01/12/2022	280.000
GAVIPLAS, S. L	SNC/DE/059/22	09/09/2022	06/10/2022	6.000
INDEXO ENERGIA SL	SNC/DE/133/22	10/10/2022	17/11/2022	57.000

Fuente: CNMC

### I.2 Incumplimiento de la obligación de abonar el peaje de acceso a las redes de transporte y distribución correspondiente a la empresa distribuidora, según el artículo 44.1d) de la Ley 24/2013, del Sector Eléctrico

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

**Tabla 37. Expedientes sancionadores por incumplimiento de la obligación de abonar el peaje de acceso a las redes de transporte y distribución correspondiente a la empresa distribuidora del artículo 46.1.d) de la Ley 24/2013, del Sector Eléctrico resueltos en 2022**

Empresa Comercializadora	Referencia	Fecha de Incoación	Fecha de Resolución	Multa
IBEROELECTRA 3000, S. L	SNC/DE/189/21	20/01/2022	21/07/2022	35.000
KIPIN ENERGY S. L	SNC/DE/005/22	18/03/2022	22/12/2022	10.000
HENAR ENERGÍA S. L	SNC/DE/004/22	19/05/2022	22/12/2022	16.000
AVANZALIA ENERGIA COMERCIALIZADORA, S.A.	SNC/DE/163/21	10/06/2022	22/12/2022	24.000
GEO ALTERNATIVA, S.L.	SNC/DE/042/22	22/09/2022	22/12/2022	6.000

Fuente: CNMC

### I.3 Incumplimiento de medidas de protección al consumidor

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

**Tabla 38. Expedientes sancionadores por incumplimiento de medidas de protección al consumidor resueltos en el año 2022**

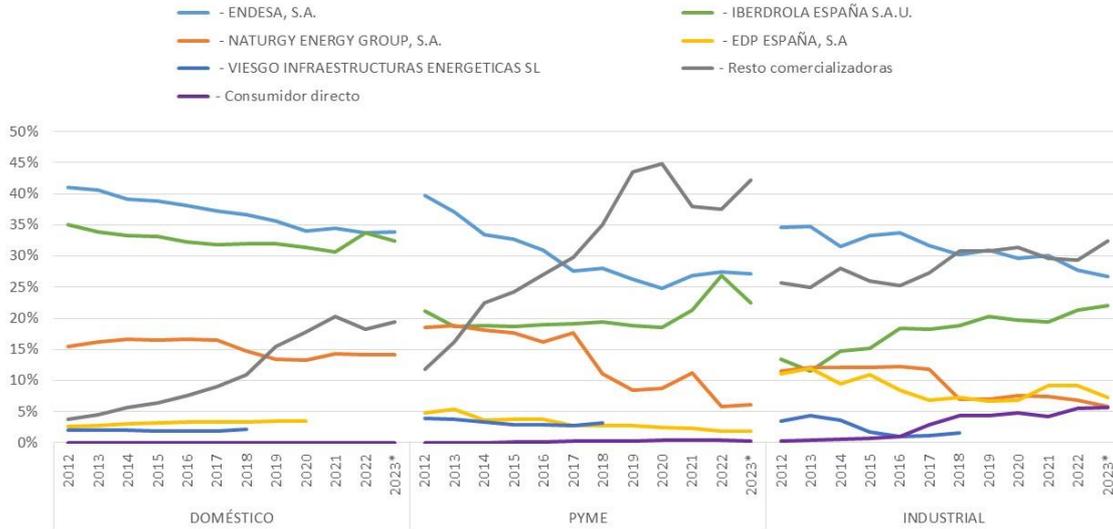
Empresa Comercializadora	Sancionador	Fecha de aprobación	Infracción	Sanción (€)	Total Multa (€)
LUVON ENERGÍA	SNC/DE/057/21	17/02/2022	65.25, 66.1 y 66.4 LSE	310.000	310.000
ALARCÓN NAVARRO EMPRESA ELÉCTRICA	SNC/DE/018/20	24/02/2022	65.6 LSE	3.000	5.000
AURA ENERGÍA	SNC/DE/022/20	24/02/2022	65.25 LSE	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/008/21	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	14/07/2022	65.25 LSE	58.000	72.500
ENERGYA VM GESTION DE ENERGIA	SNC/DE/083/21	28/07/2022	66.4 LSE y 111.d) LSH	150.000	150.000

Fuente: CNMC

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

## ANEXO VII. CIFRAS SOBRE EL AVANCE 2023

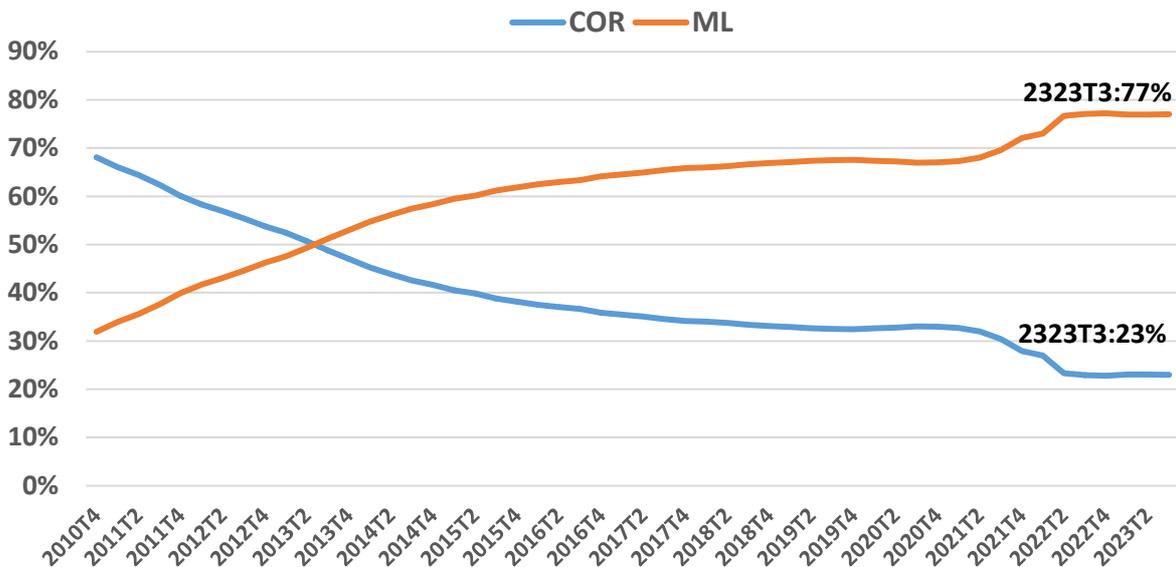
**Gráfico 108** Evolución de la cuota de mercado de ventas de electricidad, por grupo de comercialización y segmento de consumidores.



Fuente: CNMC.

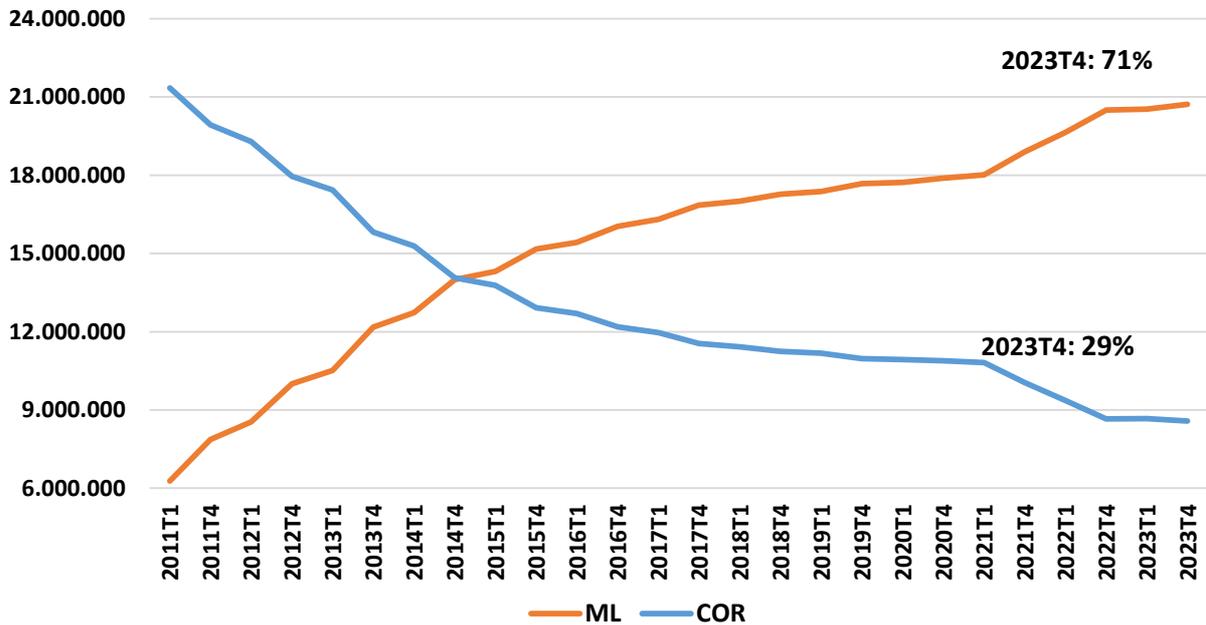
Nota: datos de 2023 a fecha 30 de septiembre

**Gráfico 109.** Evolución trimestral de la cuota de energía eléctrica suministrada en el segmento doméstico en mercado libre (ML) y a través de comercializadoras de referencia (COR). Datos hasta tercer trimestre de 2023



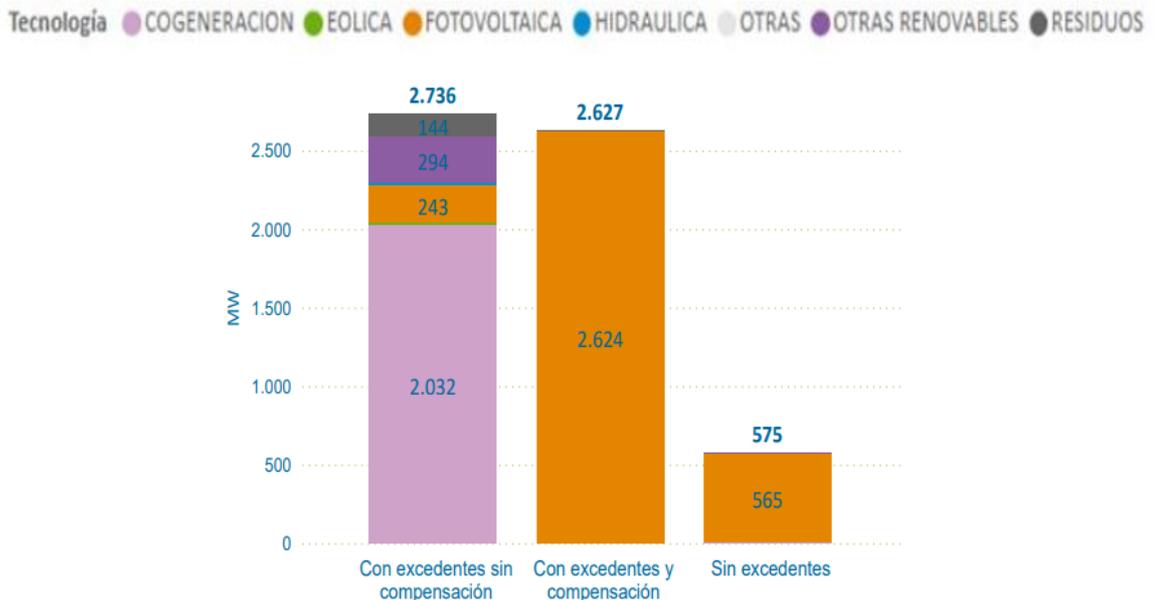
Fuente: CNMC

**Gráfico 110. Evolución del número de clientes en el segmento doméstico en mercado libre (ML) y a través de comercializadoras de referencia (COR).**



Fuente: CNMC

**Gráfico 111. Potencia instalada (MW) por tecnología y modalidad de autoconsumo en diciembre 2023**



Fuente: REE

La evolución de las cuotas de mercado en el sector del gas natural durante 2023 se puede consultar en los informes trimestrales de supervisión del mercado minorista de gas natural<sup>109</sup>, así como en las estadísticas del sector gasista<sup>110</sup>

**Tabla 39. Tasas de cambio de comercializador y cambios activados del año 2023\* por Grupo empresarial**

ELECTRICIDAD			GAS		
COMERCIALIZADORES	Cambios Activados 2023*	Tasa SW (año 2023*)	COMERCIALIZADORES	Cambios Activados 2023*	Tasa SW (año 2023*)
G. ENDESA	1.481.795	14,9%	G. NATURGY	589.932	16,6%
G. IBERDROLA	1.349.569	13,0%	G. IBERDROLA	374.400	30,9%
G. NATURGY	1.015.725	23,6%	G. ENDESA	372.786	22,3%
G. REPSOL	851.437	66,0%	G. TOTALENERGIES	289.447	32,0%
G. TOTALENERGIES	349.830	30,5%	G. REPSOL	192.946	62,8%
G. FACTOR ENERGÍA	236.597	178,4%	G.FACTOR ENERGÍA	85.041	119,6%
G. ENI	124.342	60,4%	G. ENI	34.053	58,8%
G. MÁSMÓVIL	113.568	90,5%	G. AUDAX	19.851	55,6%
G. AUDAX	69.273	44,2%	GEO ALTERNATIVA	13.506	82,4%
G. HOLALUZ	56.117	19,8%	G. VILLAR MIR	8.051	81,9%
G. VILLAR MIR	36.252	76,3%	FENIE ENERGÍA	3.285	11,3%
GEO ALTERNATIVA	30.310	53,9%	NEXUS	3.112	40,5%
FENIE ENERGÍA	29.531	7,7%	MÁSMÓVIL	2.608	41,3%
NEXUS	17.852	41,4%	MET	1.634	10,9%
CHC	12.939	3,8%	RESTO DE COMERCIALIZADORES	48.953	53,9%
SOM ENERGÍA	6.948	5,6%	<b>TOTAL</b>	<b>2.039.605</b>	<b>25,5%</b>
G. VISALIA	6.517	12,0%			
RESTO DE COMERCIALIZADORES	582.887	54,2%			
<b>TOTAL</b>	<b>6.371.489</b>	<b>21,2%</b>			

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

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

ELECTRICIDAD	2020	2021	2022	2023*
Switchings LR	503.094	428.061	335.079	641.194
Switchings RR	5.365	7.248	5.043	5.534
Switchings RL	574.710	1.250.101	1.758.677	765.704
Switchings LL	2.606.972	3.357.297	4.330.817	4.959.057
<b>Total Switchings</b>	<b>3.690.141</b>	<b>5.042.707</b>	<b>6.429.616</b>	<b>6.371.489</b>

GAS	2020	2021	2022	2023*
Switchings LR	65.491	68.269	580.009	981.266
Switchings RR	1.897	2.473	6.546	15.253
Switchings RL	65.959	112.858	103.624	166.660
Switchings LL	663.623	855.121	826.285	876.426
<b>Total Switchings</b>	<b>796.970</b>	<b>1.038.721</b>	<b>1.516.464</b>	<b>2.039.605</b>

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\*). Los datos del año 2023 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).

<sup>109</sup> [Informe mercado minorista de gas- tercer trimestre de 2023](#)

<sup>110</sup> <https://www.cnmc.es/estadisticas?hidtipo=15064>

El número de cambios de comercializador activados por sector, grupo empresarial y mercado y las tasas de cambio de comercializador se pueden consultar en los informes trimestrales de supervisión de los cambios de comercializador. El Informe de supervisión de cambio de comercializador del primer trimestre de 2023 publicado el 6 de marzo de 2024 muestra en el Anexo II los datos provisionales del año 2023. (IS/DE/014/23)