

INFORME DE SUPERVISIÓN DE LOS CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR— TERCER TRIMESTRE DE 2023

REF. IS/DE/014/23

INFORME DE SUPERVISIÓN DE LOS CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR- TERCER TRIMESTRE 2023

Expediente nº: IS/DE/014/23

SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA

Presidenta

D.^a Pilar Sánchez Núñez

Consejeros

D. Josep Maria Salas Prat

D. Carlos Aguilar Paredes

Secretaria

D.^a. María Ángeles Rodríguez Paraja

En Madrid, a 24 de julio de 2024

La Sala de Supervisión Regulatoria, en su reunión de 24 de julio de 2024, ha aprobado el presente informe de supervisión de los cambios de comercializador producidos en el tercer trimestre del año 2023 en los sectores de energía eléctrica y de gas natural, de conformidad con lo dispuesto en la Disposición transitoria tercera de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico¹ y en la Disposición adicional séptima de la Orden ITC/1857/2008 de 26 de junio, por la que se revisan las tarifas eléctricas a partir del 1 de julio de 2008².

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

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

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

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

RESUMEN Y CONCLUSIONES

Primera. – Estructura del mercado eléctrico. A 30 de septiembre de 2023, el mercado eléctrico estaba compuesto por 30,2 millones de puntos de suministro aproximadamente, de los cuales 8,7 millones se suministraban a través de un Comercializador de Referencia o COR (28,7%), mientras que el resto, 21,5 millones, se suministraban a través de un comercializador libre (71,3%). Los cinco grupos comercializadores con mayor cuota suministraban el 85,6% del total de los puntos de suministro del mercado libre (tres años antes suministraban el 82,2%). Por segmentos, estos comercializadores suministraron al 86,6% de los consumidores del segmento doméstico-comercial, al 62,3% de las pymes, al 63,7% de la industria y al 78,1% del vehículo eléctrico. Considerando la totalidad de los puntos de suministro, se observó que el Grupo Iberdrola superó los 10,2 millones de puntos de suministro en el global del Mercado. En los últimos tres años, el Grupo Repsol es el que incrementó en mayor cuantía su número de clientes (610 mil). Los Grupos Iberdrola y Naturgy aumentaron en 220 mil y en 260 mil los puntos de suministro aproximadamente. Por el contrario, los grupos Endesa y TotalEnergies redujeron su número de clientes en 220 mil y 84 mil, respectivamente. El Grupo CHC³ y el Resto de Comercializadores, en su conjunto, representaron algo más de 3,1 millones de puntos de suministro (10,4%). En los últimos tres años, el Resto de Comercializadores redujo su número de clientes en 90 mil. (Apartado 1.1.).

Segunda. – Estructura del mercado gasista. A 30 de septiembre de 2023, el mercado del gas natural estaba compuesto por cerca de 8 millones de puntos de suministro, de los cuales, algo más de 2,9 millones fueron suministrados en el mercado regulado a través de un Comercializador de Último Recurso o CUR (36,7%); mientras que el resto, cerca de 5,1 millones se suministraron por comercializadores en el mercado libre (63,3%). Los cinco comercializadores con mayor cuota suministraban al 93,5% del total de los puntos de suministro de gas natural pertenecientes al mercado libre (tres años antes suministraban al 94,5%). Por segmentos, estos grupos suministran al 94% de los consumidores del segmento doméstico-comercial, al 60,2% de las pymes y al 59% de la industria. Considerando la totalidad de los puntos de suministro, se observó que el Grupo Naturgy, con 3,6 millones de puntos de suministro, obtuvo la mayor cuota integrada del mercado (45%). No obstante, esto supone unas pérdidas de clientes en los últimos tres años para Naturgy de 286 mil clientes (reduce su cuota en -3,7 puntos comparándola con la del tercer trimestre del año 2020). El Grupo Naturgy tiene una cuota del 39,7% en el mercado libre y del 54,1% en el mercado regulado en el tercer trimestre de 2023. Los grupos de Iberdrola y Endesa son los que incrementaron en mayor

³ En mayo de 2023, Repsol anunció la compra del 50,01% de la comercializadora CHC Energía. La operación fue autorizada por la CNMC en julio de 2023.

cuantía su número de puntos de suministro (+137 mil, +98 mil) en los últimos tres años. (Apartado 1.2.).

Tercera. – Tasas de cambio de comercializador (switching). La tasa trimestral de cambio en el sector eléctrico fue del 4,8% (por segmentos: 4,8% en el sector doméstico-comercial, 8,1% en el sector de las pymes y 5,2% en el industrial), mientras que en el sector gasista fue del 4,5% (por segmentos: 4,5% en el sector doméstico-comercial, 5,4% en el sector de las pymes y 2,5% en el industrial). En el sector eléctrico, el número de cambios de comercializador se ha reducido en un 6% respecto al del segundo trimestre de 2023 (alcanzando 1,5 millones). En el sector gasista, el número de cambios de comercializador se ha reducido en un 29,4% respecto al del segundo trimestre de 2023 (alcanzando 358 mil). Durante el año móvil que comprende el periodo entre el 1 de octubre de 2022 y 30 de septiembre de 2023, se observó una tasa global de cambio de comercializador del 21,1% en el sector eléctrico y del 29,1% en el sector gasista

- En el sector eléctrico, fueron las provincias de Badajoz, Sevilla y Almería las que registraron en el tercer trimestre de 2023 las tasas de cambio más elevadas (entre el 6,8% y el 6,4%), mientras que, en el extremo opuesto, exceptuando las Ciudades Autónomas, Ourense, Teruel y Bizkaia registraron, todas ellas, la tasa de cambio más baja (3,4%).
- En el sector gasista, las provincias de Segovia, Lleida, León y Palencia fueron las que sobresalieron más en su tasa de *cambio de comercializador* al presentar los valores más altos del tercer trimestre de 2023 (entre el 6,6% y el 5,8%). Por el contrario, las provincias con un menor valor de esta tasa fueron Álava, Gipuzkoa y Bizkaia con una tasa entre el 3,5% y el 3,3%. (Apartado 2).

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

- **Tiempos medios de cambio de comercializador en el tercer trimestre de 2023 (perspectiva del comercializador).** Los tiempos medios desde que el cliente otorga su consentimiento al comercializador hasta que el distribuidor activa el cambio fueron de 5,3 días en el sector eléctrico, y de 4,6 días en el sector gasista. Esto supuso un aumento durante el último trimestre de 0,2 días en electricidad y de 0,6 días en gas natural. Estos tiempos medios varían entre los distintos comercializadores. Así, se destacan en el informe a 22 comercializadores en el sector eléctrico, y a 13 en el gasista, que obtuvieron tiempos de cambio inferiores a 5 días. (Apartado 3.1.1.).
- **Tiempos medios de cambio de comercializador en el tercer trimestre de 2023 (perspectiva del distribuidor).** Los tiempos medios del distribuidor en los cambios de comercializador solicitados en la modalidad “cuanto antes” y que no requieren de actuación en campo, han sido de 0,9 días en electricidad y de 0,6 días en gas. (Apartado 3.1.2.).

Quinta. – Análisis de eficacia: Tasas de rechazo de solicitudes de cambio de comercializador. En el tercer trimestre de 2023, la **tasa de rechazo** ha disminuido en el sector eléctrico, pasando del 6,3% al 5,4%. Por el contrario, en

el sector gasista la **tasa de rechazo** se ha incrementado pasando del 10,7% al 11,8%. (Apartado 3.2.1):

- En el sector eléctrico, destacaron por presentar las menores tasas de rechazo, de entre los cinco *comercializadores* libres con mayores cuotas (en puntos de suministro), *Iberdrola Clientes* (3%) y del resto de comercializadores, *Gaolania Servicios* (2,4%) y *Telecor* (3,6%). De entre los distribuidores destacó el *Grupo Iberdrola* (3,6%). (Apartado 3.2.2. Tabla 14).
- En el sector gasista, destacaron por presentar las menores tasas de rechazo, de entre los cinco *comercializadores* libres con mayores cuotas (puntos de suministro), *Endesa Energía* (7,7%) y del resto de comercializadores, *Doméstica Gas y Electricidad* (4%), *Fenie Energía* (6,6%) y *Ahorreluz Servicios Online* (8,1%). De entre los *distribuidores* destacaron *Redexis Gas* (9,7%) y *Gas Extremadura* (9,6%). (Apartado 3.2.2. Tabla 15).

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

Sexta. – Movimientos entre mercado libre y regulado. Los movimientos predominantes, corresponden a cambios de comercializador en el mercado libre en el sector eléctrico (78,8%) y en el sector gasista (56,9%). Por otra parte, en el tercer trimestre de 2023, los movimientos desde el mercado libre al regulado han sido del 9,1% en el sector eléctrico y del 29,8% en el gasista; y los movimientos del regulado al libre han sido del 12% en el sector eléctrico y del 12,6% en el gasista. (Apartado 4.1.).

Séptima. – Movimientos entre comercializadores del mismo grupo empresarial. En el tercer trimestre de 2023 se observaron los siguientes grados de fidelización (Apartado 4.2.):

- En el sector eléctrico, la mayoría de cambios de un comercializador de referencia a un comercializador libre, siguen teniendo como destino los comercializadores pertenecientes al mismo grupo empresarial. Este trimestre ha crecido 3,4 puntos (63,6% de la totalidad de cambios; 60,2% el trimestre anterior); siendo los grupos con mayor fidelización de clientes, *Iberdrola* (76,6% de *Curenergía*), *Naturgy* (57,9% de *Com. Reg., Gas & Power*) y *Endesa* (56,5% de *Energía XXI*). En cambio, el *Grupo Repsol*, seguido muy de cerca por el *Grupo TotalEnergies*, (31,6% de los salientes de *Régsiti Comercializadora Regulada*) registró la menor tasa de fidelización entre los comercializadores eléctricos durante el trimestre analizado.
- En el sector gasista, los cambios que se producen entre el comercializador regulado (CUR) y el comercializador libre del mismo grupo, registraron durante el tercer trimestre de 2023 un porcentaje medio del 42,2% del total (30,8% en el trimestre anterior), siendo los grupos con mayor fidelización *Naturgy* (51% de *Comercializadora Regulada, Gas & Power*), y el *Grupo Iberdrola* (31,9% de los salientes de *Curenergía*). El *Grupo TotalEnergies* (22,9% de *Baser Comercializadora de Referencia*) registró la menor tasa de fidelización entre los comercializadores gasistas este trimestre.

Octava. – Nuevas altas de puntos de suministro y tiempos medios del proceso de alta. Durante el tercer trimestre de 2023 se han declarado 113.759 activaciones de nuevas altas en áreas de distribución eléctricas, y 24.522 activaciones de nuevas altas en las áreas de distribución gasista. Los tiempos medios del distribuidor en los procesos de alta solicitados en la modalidad “cuanto antes” han sido de 4,2 días en electricidad y de 11,3 días en gas. (Apartado 5).

Novena. – Destino de las nuevas altas. En el tercer trimestre de 2023 se han observado, en función del mercado, los siguientes resultados (Apartado 5.3.):

- En el sector eléctrico, el 92,8% de las altas se activaron en comercializadores libres. De esas altas, el 60,7% se realizaron a favor de comercializadores verticalmente integrados con el distribuidor.
- En el sector gasista, el 77,9% de las altas se activaron en comercializadores libres, entre las que, el 19,1% se activaron a favor de comercializadores libres verticalmente integrados con el distribuidor⁴.

Décima. – Balance total de puntos de suministro. Se obtiene el balance total de puntos de suministro, superponiendo al balance de altas/bajas, los saldos de cambio de comercializador y el saldo de traspasos habidos en el tercer trimestre de 2023 (Apartado 6):

- En el sector eléctrico, se obtuvo un balance total positivo significativo de los comercializadores de los grupos de “Otros” (+52.917 puntos de suministro; +1,7%) y de Repsol (+52.654; +3,6%) comparando los puntos de suministro con los del trimestre anterior. Por otra parte, con un balance total negativo de puntos de suministro eléctricos, destacan Iberdrola (-68.026 puntos de suministro; -0,7%) y Endesa (-27.914 puntos de suministro; -0,3%).
- En el sector gasista, destacó el balance total positivo del Grupo Repsol con +20.430 (+7,5%) puntos de suministro adicionales, de la agrupación de comercializadores independientes “Otros” con +11.488 (+3,6%) y del Grupo Iberdrola con +4.532 (+0,4%) puntos de suministro adicionales. Por otro lado, el balance total negativo correspondió al Grupo Naturgy con una pérdida de -45.403 (-1,2%) puntos de suministro.

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

Se describen a continuación los hechos más relevantes en cada uno de los aspectos objeto de análisis en este informe, recogidos al final de este el conjunto de cuadros y gráficos referenciados en la parte de análisis.

1. ESTRUCTURA DEL MERCADO MINORISTA

- En el tercer trimestre de 2023, se cuenta con 834 agentes distribuidores y comercializadores con actividad. (Véase Anexo I. Tabla 1. Agentes con actividad).
- En los Anexos II y III de este informe se incluyen tablas resumen con la información recibida relativa al tercer trimestre del año 2023.

1.1 SECTOR ELÉCTRICO

- **Número total de puntos de suministro:** a 30 de septiembre de 2023, el mercado eléctrico estaba compuesto por aproximadamente 30,2 millones de puntos de suministro, de los cuales 8,7 millones se suministraban a través de un Comercializador de Referencia o COR (28,7%), mientras que el resto, 21,5 millones, se suministraban a través de un comercializador libre (71,3%). (Véase Anexo I. Tabla 2. Evolución de puntos de suministro por tipo de mercado en el tercer trimestre del año, entre 2020 y 2023).

En los últimos tres años, el número de puntos suministrados por los comercializadores libres se ha visto incrementado de forma progresiva en 2,9 millones aproximadamente (+15,3%), mientras que los suministros en el mercado regulado se han reducido en casi 2,3 millones de puntos (-20,8%).

- **Concentración por puntos de suministro:** a 30 de septiembre de 2023, los cinco grupos comercializadores con mayor cuota suministraban el 85,6% del total de los puntos de suministro del mercado libre (tres años antes suministraban el 82,2%). En la misma fecha, los otros comercializadores suministraban el 14,4% de estos suministros, equivalente a 3,1 millones de puntos (tres años antes suministraban el 17,8%, equivalente a 3,3 millones de puntos). Entre ellos destacaron Fenie Energía (cuota del 1,7%), el Grupo CHC (1,2%) y Eni Plenitude Iberia (1,1%). Bon Preu crece un 95,6% este último año móvil y Octopus Energy un 532,9%, alcanzando los 66 mil y 52 mil puntos de suministro respectivamente. (Véase Anexo I. Tabla 3. Evolución de la cuota de mercado libre (por número de puntos de suministro) en el tercer trimestre del año, entre 2020 y 2023 – Sector Eléctrico).

También conviene analizar estos mismos datos del mercado libre, teniendo en cuenta los diferentes segmentos de mercado (doméstico-comercial, pyme, industrial y vehículo eléctrico). Los cinco grupos comercializadores con mayor cuota alcanzaron una cuota media del 86,6% en el segmento doméstico-comercial; no obstante, mientras el Grupo Endesa y el Grupo Iberdrola pierden 0,2 y 0,4 puntos respectivamente, el Grupo Repsol y el Grupo Naturgy ganan 0,3 y 0,2 puntos sobre la cuota alcanzada en el segundo trimestre del 2023 en dicho segmento. En los segmentos pyme e industrial los cinco grupos

comercializadores con mayor cuota lograron menores participaciones, 62,3% y 63,7%. La cuota media para el vehículo eléctrico sin embargo llegó al 78,1%⁵. Estas cifras denotan una mayor competencia en los segmentos pyme e industrial en comparación con el segmento doméstico-comercial. También hay que tener en cuenta que el 95,8% de los puntos de suministro del mercado libre se circunscriben en el segmento doméstico-comercial. Fenie Energía, Cide HC Energía, el Grupo Holaluz y Eni Plenitude Iberia obtuvieron cuotas de entre el 1,6% y el 0,9% en el segmento doméstico-comercial. La suma de las cuotas de estos cuatro comercializadores alcanzó el 4,9% del total de dicho segmento. (Véase **Anexo I. Tabla 4. Cuota de mercado (por número de puntos de suministro y segmento) en el mercado libre**).

Aunque el Grupo EDP, el Grupo Nexus y Acciona Green Energy no alcanzaron los 50.000 puntos de suministro en el Mercado Libre, sí que son relevantes en los segmentos pyme e industrial, alcanzando cuotas del 0,8%, 1,3% y 2,2% en el segmento pyme y del 3,9%, 2,6% y 3,4% en el segmento industrial, respectivamente. Eleia, tiene una cuota del 1,3% en el segmento pyme.

- **Evolución del total de puntos de suministro eléctricos durante los tres últimos años, distribuidos por tipo de mercado, por segmento de consumo y por grupo comercializador:** El 30 de septiembre de 2023, la mayoría de los puntos de suministro en los segmentos pyme e industrial se encontraban suministrados por comercializadoras libres (98,4% y 98,8%, respectivamente), mientras que, en el segmento doméstico-comercial, el cual incluye a los consumidores con derecho a PVPC, los comercializadores libres suministraron al 70,5% de los puntos de suministro, valor que supuso un aumento de 8,6 puntos porcentuales respecto al del 30 de septiembre de 2020 (61,9%). (Véase **Anexo I. Tabla 5. Evolución del total de los puntos de suministro por segmentos de mercado; Tabla 6. Cuota integrada del mercado (por número de puntos de suministro) por grupo comercializador, tipo de mercado (%) y segmento**).

El Grupo Iberdrola superó los 10,2 millones de puntos de suministro en el global del Mercado. En los últimos tres años, el Grupo Repsol es el que incrementó en mayor cuantía su número de clientes (610 mil). Los Grupos Iberdrola y Naturgy aumentaron en 220 mil y en 260 mil los puntos de suministro aproximadamente. Por el contrario, los grupos Endesa y TotalEnergies redujeron su número de clientes en 220 mil y 84 mil respectivamente. El Grupo CHC y el Resto de Comercializadores, en su conjunto, representaron algo más de 3,1 millones de puntos de suministro (10,4%). En los últimos tres años, el Resto de Comercializadores redujo su número de clientes en 90 mil.

⁵El Grupo Iberdrola es el que tiene más puntos de suministro (1.059). La suma de las cuotas del Grupo Iberdrola, del Grupo Endesa (925 puntos de suministro) y del Grupo Repsol (359 puntos de suministro) alcanza el 77,8% del total.

Se observa que el Grupo Iberdrola obtiene la mayor cuota de puntos de suministro en el mercado libre (34,3%) y en el global del mercado (33,8%). Por el contrario, Endesa es la que obtiene la mayor cuota de puntos de suministro en el mercado regulado (42,3%). El Grupo Repsol obtiene mayor cuota de puntos de suministro en el Mercado Libre (6,1%) que el Grupo TotalEnergies (3,8%). No obstante, el Grupo TotalEnergies obtiene mayor cuota de puntos de suministro en el Mercado Regulado (2,9%) que el Grupo Repsol (2,2%). (Véase Anexo I. Tabla 7. Cuota integrada del mercado (por número de puntos de suministro) por comercializador/grupo comercializador y tipo de mercado).

1.2 SECTOR GASISTA

- **Número total de puntos de suministro:** a 30 de septiembre de 2023, el mercado del gas natural estaba compuesto por cerca de 8 millones de puntos de suministro, de los cuales, algo más de 2,9 millones fueron suministrados en el mercado regulado a través de un Comercializador de Último Recurso o CUR (36,7%); mientras que el resto, cerca de 5,1 millones se suministraron por comercializadores en el mercado libre (63,3%). (Véase Anexo I. Tabla 8. Evolución de puntos de suministro por tipo de mercado en el tercer trimestre del año, entre 2020 y 2023).
- **Concentración por puntos de suministro:** a finales del tercer trimestre de 2023, los cinco comercializadores con mayor cuota suministraban al 93,5% del total de los puntos de suministro de gas natural pertenecientes al mercado libre (tres años antes suministraban al 94,5%). Los “otros comercializadores” alcanzaron el 6,5% de estos suministros (tres años antes suministraban al 5,5%), destacando el Grupo Factor Energía (cuota del 1,3%) y el Grupo ENI (cuota del 1,1%). (Véase Anexo I. Tabla 9. Evolución de la cuota de mercado libre (por número de puntos de suministro) en el tercer trimestre del año, entre 2020 y 2023).

No obstante, es necesario analizar estos datos del mercado libre por segmentos de mercado (doméstico-comercial, pyme e industrial). Así, los “otros comercializadores”, incrementaron su cuota en el segmento doméstico-comercial hasta el 6% (+0,3%). En los segmentos pyme e industrial, los “otros comercializadores”, en su conjunto, alcanzaron mayores cuotas que en el segmento doméstico-comercial, siendo éstas del 39,8% y del 41%, respectivamente (con un aumento de 1,3 puntos en el segmento pyme y de 0,4 puntos en el segmento industrial si comparamos con los datos del segundo trimestre de 2023, respectivamente). Aunque no alcanzaron los 10.000 puntos de suministro en el Mercado Libre, Servigas, el Grupo EDP y AXPO destacaron en el segmento pyme (con cuotas entre el 3,6% y el 2,4%) y AXPO y el Grupo EDP destacaron además en el segmento industrial con unas cuotas del 4,8% y 3,3% respectivamente. (Véase Anexo I. Tabla 10. Cuota de mercado (por número de puntos de suministro y segmento) en el mercado libre).

- **Evolución del total de puntos de suministro gasistas durante los tres últimos años, distribuidos por tipo de mercado, por segmento de consumo y por grupo comercializador:** el 30 de septiembre de 2023, la mayoría de puntos de suministro de los segmentos pyme e industrial se encontraban suministrados por comercializadores libres (86% y 98,6%, respectivamente), mientras que, en el segmento doméstico-comercial, que incluye a los consumidores con derecho a TUR, los comercializadores del mercado libre suministraron al 63,1% de dicho segmento (80% hace 3 años).

Haciendo un análisis más exhaustivo de la estructura sobre el total de puntos de suministro por tipo de mercado y por segmentos de consumo, se observó que el Grupo Naturgy, con 3,6 millones de puntos de suministro, obtuvo la mayor cuota integrada del mercado (45%). No obstante, esto supone unas pérdidas de clientes en los últimos tres años para Naturgy de 286 mil clientes (reduce su cuota en -3,7 puntos comparándola con la del tercer trimestre del año 2020). El Grupo Naturgy tiene una cuota del 39,7% en el mercado libre y del 54,1% en el mercado regulado en el tercer trimestre de 2023. Los grupos de Iberdrola y Endesa son los que incrementaron en mayor cuantía su número de puntos de suministro (+137 mil, +98 mil) en los últimos tres años.

Véase Anexo I. Tabla 11. Evolución del total de los puntos de suministro por segmento de mercado; Tabla 12. Cuota integrada del mercado (por número de puntos de suministro) por grupo comercializador, tipo de mercado (%) y segmento; Tabla 13. Cuota integrada del mercado (por número de puntos de suministro) por comercializador/grupo comercializador y tipo de mercado.

2. EVOLUCIÓN DE LA TASA DE CAMBIO

- **Tasa de cambio de comercializador⁶:** la tasa trimestral de cambio de comercializador se redujo tanto en el sector eléctrico (-0,4 puntos) como también en el sector gasista (-1,9 puntos) con respecto al trimestre anterior. En el sector eléctrico resultó ser del 4,8% (por segmentos, 4,8% en el doméstico-comercial, 8,1% pyme y 5,2% industrial). En el sector gasista pasó a ser del 4,5% (por segmentos, 4,5% doméstico-comercial, 5,4% pyme y 2,5% industrial). Durante el año móvil, que en este caso comprende el periodo entre el 1 de octubre de 2022 y 30 de septiembre de 2023, se observó una tasa global de cambio de comercializador del 21,1% en el sector eléctrico y del 29,1% en el sector gasista. En el año 2022 se registró una tasa anual del 21,5% en el sector eléctrico (17% en el año 2021 y 12,5% en el 2020) y del 19% en el sector gasista (13% en el año 2021 y 10% en el año 2020). (Véase Anexo I. Gráfico 1; Gráfico 2. Tasas de *cambio de comercializador*. Evolución trimestral por sector).

⁶ La tasa de cambio de comercializador es un indicador del nivel de competencia en los mercados minoristas de electricidad y gas. Esta tasa se calcula como el cociente entre el número de cambios activados y el número de puntos de suministro registrados al comienzo del periodo de que se trate.

En el sector eléctrico, el número de cambios de comercializador se ha reducido en un 6% respecto al del segundo trimestre de 2023 (alcanzando 1,5 millones). En el sector gasista, el número de cambios de comercializador se ha reducido en un 29,4% respecto al del segundo trimestre de 2023 (alcanzando 358 mil). El número de cambios de comercializador en el tercer trimestre de 2022 no superaba los 300 mil y en el primer trimestre de 2023 alcanzó los 788 mil.

Analizando geográficamente la tasa de *cambio de comercializador* para ambos sectores en cada provincia, podemos observar que en el **sector eléctrico**, fueron las provincias de Badajoz, Sevilla y Almería las que registraron en el tercer trimestre de 2023 las tasas de cambio más elevadas (entre el 6,8% y el 6,4%), mientras que, en el extremo opuesto, exceptuando las Ciudades Autónomas, Ourense, Teruel y Bizkaia registraron, todas ellas, la tasa de cambio más baja (3,4%).

En el **sector gasista**, las provincias de Segovia, Lleida, León y Palencia fueron las que sobresalieron más en su tasa de *cambio de comercializador* al presentar los valores más altos del tercer trimestre de 2023 (entre el 6,6% y el 5,8%). Por el contrario, las provincias con un menor valor de esta tasa fueron Álava, Gipuzkoa y Bizkaia con una tasa entre el 3,5% y el 3,3%. (Véase **Anexo I. Gráfico 3; Gráfico 4. Distribución geográfica de puntos de suministro y tasas globales de cambio de comercializador**).

3. SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR

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

3.1 ANALISIS DE LA EFICIENCIA: TIEMPOS MEDIOS DEL PROCESO DE CAMBIO

3.1.1 TIEMPOS MEDIOS. PERSPECTIVA DEL COMERCIALIZADOR

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

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

- a. Tiempos medios generales de cambio de comercializador. Durante el tercer trimestre del año, los tiempos medios registrados fueron de 5,3 días en el sector eléctrico, y de 4,6 días en el sector gasista. Esto supuso un aumento durante el último trimestre de 0,2 días en electricidad y de 0,6 días en gas natural. (Véase Anexo I. Gráfico 5. **Tiempos medios de activación del proceso de cambio de comercializador. Evolución trimestral**).
- b. Tiempos medios por canal de contratación. Se observa que los tiempos medios del canal Presencial Domiciliario⁷ son mucho más altos que los del presencial no domiciliario (tienda) y telefónico en el sector eléctrico y en el sector gasista. Estos tiempos medios, más extensos para el canal presencial domiciliario, se podrían deber tanto a una operativa ineficiente por parte de las fuerzas de venta, como a las auditorías de calidad que, en algunos casos, deben pasar estas solicitudes antes de que los comercializadores envíen al distribuidor el fichero de solicitud de cambio. Los canales de contratación predominantes son el de Presencial no domiciliario (tienda) y el telefónico para ambos sectores (la suma de ambos canales supera el 73,5% en el sector eléctrico y el 74,9% en el sector gasista).
- c. Tiempos medios considerando actuaciones en campo. En el sector eléctrico, las solicitudes que requieren actuaciones en campo representan un 9,2% del total de los cambios de comercializador y su tiempo medio es de 5,1 días. En el sector gasista, los cambios de comercializador que requieren actuaciones en campo representan sólo el 0,2% del total y su tiempo medio es de 11,3 días.
- d. Tiempos medios según el indicativo de activación⁸. Durante el tercer trimestre de 2023, las solicitudes con fecha de activación con el indicativo “fecha fija” se activaron en 4,6 días, 1,1 días antes que las que fueron solicitadas “cuanto antes”, en el sector eléctrico; en el sector gasista las solicitudes con “fecha fija” se activaron 1,6 días más tarde que las solicitadas “cuanto antes”.
- e. Rankings de comercializadores.
 - Entre los 48 **comercializadores eléctricos** con más de 1.000 activaciones realizadas en este trimestre, 22 obtuvieron tiempos de cambio inferiores a 5 días; entre ellos cinco comercializadores de referencia.
 - Entre los comercializadores libres, los que registraron los tiempos medios de cambio más reducidos fueron Gaolania Servicios, Profit Energía y Clearview Energy con un tiempo medio de cambio no superior a 1 día.

⁷ Cabe señalar que el Real Decreto-ley 15/2018, de 5 de octubre de 2018, prohíbe la contratación de suministro eléctrico en los domicilios de los clientes en la modalidad «puerta a puerta», salvo petición expresa por parte del cliente y a propia iniciativa.

⁸ Indicativos: “Fecha fija”: Cambios cuyo comercializador solicita al distribuidor que sean activados en una fecha en concreto. “Ciclo de lectura”: Cambios cuyo comercializador solicita al distribuidor que sean activados con ciclo de lectura, que puede ser mensual o bimestral. “Cuanto antes”: cambios cuyo comercializador solicita que se realice a la mayor brevedad posible. “1-11-21”: Cambios cuyo comercializador solicita que se realice en los días 1, 11 y 21 de cada mes. Hay casos en los que el propio cliente pide que se active el contrato en una fecha determinada que puede ser semanas después del propio consentimiento, esto no significa que la solicitud esté fuera de plazo.

- De los comercializadores regulados, Curenergía (Grupo Iberdrola) y la Comercializadora Regulada Gas & Power (Grupo Naturgy) registraron un tiempo medio de cambio de comercializador entre 1,5 y 1,6 días.
- Por otra parte, existen 13 **comercializadores gasistas**, de entre los 30 que presentaron más de 100 activaciones realizadas durante este trimestre, que obtuvieron tiempos medios inferiores o iguales a 5 días en sus solicitudes de cambio. Cuatro de ellos fueron comercializadores de último recurso y dieciséis comercializadores del mercado libre.
- Destacan la Comercializadora Regulada Gas & Power (Grupo Naturgy), Energía XXI Comercializador de Referencia (Grupo Endesa) y Curenergía (Grupo Iberdrola) con tiempos medios que oscilan entre 0,5 y 1,9 días. Entre los comercializadores libres, Energía Nufri, Iberdrola Clientes y Naturgy Iberia registraron unos tiempos medios que varían entre 1,9 y 2,5 días.

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

Los tiempos medios de activación en ambos sectores desde la perspectiva del distribuidor, se contabilizan desde el momento en el que éste recibe la solicitud de cambio de comercializador, y finaliza con la activación de dicho cambio. Se analiza también la desviación media en los tiempos de las activaciones de los cambios de comercializador como la diferencia entre la fecha real de activación y la fecha prevista de activación, con intervención en ambos casos del distribuidor.

Durante el tercer trimestre de 2023, en el **sector eléctrico** se observó un tiempo medio de gestión del distribuidor (en la modalidad de las solicitudes “cuanto antes” y que no requieren de actuación en campo) de 0,9 días. El área de distribución del Grupo Iberdrola presentó el menor tiempo medio de activación (0,3 días), y, por otra parte, el Grupo “Otros” distribuidores, presentó el mayor tiempo medio (5 días). En este punto, se ha de recordar que la *Directiva UE 2019/944 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de junio de 2019*, establece que el proceso técnico de cambio debe producirse como máximo en 24 horas a partir de 2026.

Por otra parte, la desviación media en los tiempos de activación, esto es la diferencia entre el momento previsto por el distribuidor en el mensaje de aceptación para activar el cambio, y la activación real, fue de 0,1 días. Las áreas de distribución de los grupos Naturgy y “Otros” presentaron una desviación media en el tiempo de activación de 0,3 y 0,4 días respectivamente.

De acuerdo con la información recibida, el área de distribución que más solicitudes de cambio activa es la del Grupo Endesa (49,4%)

En el **sector gasista** se observó un tiempo medio de gestión del distribuidor (en la modalidad de las solicitudes “cuanto antes” y que no requieren de actuación en campo) de 0,6 días, así como una desviación media en los tiempos de activación (esto es, diferencia entre el momento previsto por el distribuidor en el mensaje de aceptación para activar el cambio, y la activación real), de 0,2 días.

De acuerdo con la información recibida, el área de distribución que más solicitudes de cambio activa es la del Grupo Naturgy (70,6%)

3.2 ANALISIS DE LA EFICACIA DEL PROCESO DE CAMBIO

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

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

En el **sector eléctrico**, durante el tercer trimestre de 2023 se recibieron un 7,9% menos de solicitudes que en el trimestre anterior y se activaron 1,5 millones de cambios lo que supone una reducción en el número de activaciones de un 6%. Durante el mismo periodo, disminuyen los rechazos en un 22,1% respecto al anterior trimestre.

En el **sector gasista**, se recibieron un 27,8% menos de solicitudes que en el segundo trimestre de 2023, y se activaron 358 mil cambios aproximadamente (un 29,4% menos que el trimestre anterior). Durante el tercer trimestre de 2023 se contabilizaron un 19,7% menos de rechazos respecto al trimestre anterior. (Véase Anexo I. Gráfico 6; Gráfico 7; Proceso seguido por las solicitudes de cambio de comercializador).

3.2.1 ANALISIS DE LOS RECHAZOS DEL PROCESO DE CAMBIO

En los gráficos 8 y 9 del Anexo I, se muestra la evolución de la tasa de rechazo trimestral en ambos sectores, así como el número de solicitudes gestionadas (suma de las solicitudes rechazadas y las solicitudes aceptadas) que fueron registradas en el tercer trimestre de 2023.

En este tercer trimestre de 2023, la **tasa de rechazo** ha disminuido en el sector eléctrico, pasando del 6,3% al 5,4%. Por el contrario, en el sector gasista la **tasa de rechazo** se ha incrementado pasando del 10,7% al 11,8%. En ambos sectores se han reducido tanto las solicitudes de cambio recibidas, como las activadas y las rechazadas.

3.2.2 TASA DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE CAMBIO POR AGENTE

En esta sección se profundiza en el análisis de los rechazos en las solicitudes de cambio según los agentes responsables de las mismas, y se representa de forma gráfica la evolución de las tasas de rechazo medias en cada caso (**Véase Anexo I. Gráfico 10; Gráfico 11; Gráfico 12; Gráfico 13. Tasa de rechazos de los principales grupos distribuidores y de los grupos comercializadores**).

Entre los **distribuidores del sector eléctrico**, el conjunto de distribuidores independientes agrupados en el epígrafe “Otros” presentó la mayor tasa media de rechazo trimestral, alcanzando una tasa del 11,7% (0,3 puntos más baja que en el trimestre anterior). Los distribuidores del Grupo Iberdrola presentan la menor tasa de rechazos del sector, situada en el 3,6% este trimestre. Este grupo gestionó el 34,8% de las solicitudes presentadas en el tercer trimestre de 2023.

Por su parte, los **comercializadores** del Grupo Iberdrola presentaron la tasa media de rechazo más baja del sector este trimestre (2,6%) seguida por los comercializadores del Grupo Endesa que presentaron una tasa de rechazo trimestral del 3,9%; este grupo presentaba la tasa media de rechazo trimestral más baja del sector desde el segundo trimestre del año 2021 hasta el tercer trimestre del año 2022. El Grupo Naturgy (Naturgy Iberia, S.A., Gas Natural Comercializadora, S.A., Naturgy Clientes y Comercializadora Regulada, Gas & Power, S.A.) redujo en 5,7 puntos su tasa de rechazo en este trimestre (5,5%). El Grupo “Otros” alcanzó una tasa de rechazo trimestral del 9,3%; es el grupo con la mayor tasa de rechazo en el tercer trimestre.

En la tabla 14 del Anexo I, se muestra un desglose detallado de las tasas de rechazo de cada comercializador (con más de 2.000 solicitudes presentadas) por área de distribución. A partir de la información mostrada en dicha tabla, en el **sector eléctrico** se observa lo siguiente:

- Los comercializadores⁹ que pertenecen a grupos verticalmente integrados, mostraron tasas de rechazo por debajo de la media en su área de distribución.
- De los comercializadores de referencia¹⁰, Curenergía (1%) presentó la menor tasa de rechazo media siendo sus tasas de rechazo inferiores a la tasa media en todas las áreas de distribución.
- Del resto de comercializadores, Gaolania Servicios y Telecom fueron los únicos comercializadores con tasas de rechazo inferiores a la tasa media en todas las áreas de distribución. Gaolania gestionó 68 mil solicitudes de cambio y su tasa de rechazo media fue del 2,4%.

⁹ Comercializadores ubicados en el primer bloque de la tabla (filas 1 a 3).

¹⁰ Comercializadores ubicados en el segundo bloque de la tabla (filas 6 a 11).

- Profit Energy duplica su tasa de rechazo media alcanzando el 16,7% este trimestre. Las solicitudes que gestionaron este trimestre alcanzaron las 2 mil (el trimestre pasado fueron 4 mil).

Respecto a los grupos **distribuidores del sector gasista**, la tasa media de rechazo fue del 11,8%.

Los distribuidores gasistas de los grupos Naturgy (Nedgia¹¹) mantuvieron su tasa media de rechazo entorno al 12%. El 32,7% del total de los rechazos del Grupo Naturgy en este trimestre se debió al motivo R12¹² y el 19,7% del total de los rechazos al motivo R34¹³. Conviene resaltar que este grupo gestionó el 70,1% de las solicitudes de cambio gasistas en el trimestre analizado, por lo que tanto su valor como la evolución de su tasa de rechazo influye de forma muy notable en la tasa media de rechazo en el sector. Con la excepción de Redexis (-0,3 puntos), todos los distribuidores incrementaron la tasa media de rechazo en este trimestre. Los distribuidores gasistas de los grupos Naturgy y Gas Extremadura fueron los que menos incrementaron su tasa media comparándola con la del segundo trimestre del año 2023. Gas Extremadura aumentó su tasa media de rechazo 1,3 puntos alcanzando una tasa media del 9,6%, siendo la tasa más baja del sector.

Madrileña Red de Gas obtuvo la tasa de rechazo más alta del sector (13,8%)

De forma análoga a los distribuidores, la tasa media de rechazos en las solicitudes de cambio presentada por los grupos **comercializadores del sector gasista**, también alcanzó el 11,8%.

El Grupo Iberdrola incrementa su tasa de rechazo (+10,2 puntos) obteniendo la tasa de rechazo media más alta del sector (18,7%). Los grupos comercializadores de Naturgy (Gas Natural Comercializadora, S.A., Naturgy Iberia, S.A., Naturgy Clientes y Comercializadora Regulada Gas & Power, S.A.), obtuvieron una tasa media de rechazo del 11,5% (redujeron su tasa de rechazo en 3,4 puntos). Naturgy gestionó el 29,6% del total de solicitudes. Los motivos R12, R19¹⁴ y R34¹⁵ alcanzan el 68,6% del total de sus rechazos (42,7%, 13,3% y 12,6% respectivamente). Naturgy es el único grupo que reduce su tasa de rechazo media este trimestre.

¹¹ Distribuidores gasistas del Grupo Naturgy: Nedgia Catalunya, S.A.; Nedgia Madrid, S.A.; Nedgia Cegas, S.A.; Nedgia Andalucía, S.A.; Nedgia Castilla La Mancha, S.A.; Nedgia Castilla Y León, S.A.; Nedgia Galicia, S.A.; Nedgia Navarra, S.A.; Nedgia Rioja, S.A.; Nedgia Aragón, S.A.; Nedgia Redes Distribución De Gas, S.A. y Nedgia Balears, S.A.

¹² Rechazo R12 recogido en la resolución de la CNMC de 20 de diciembre de 2016 – Error de integridad: DNI no coherente con CUPS.

¹³ Rechazo R34 recogido en la resolución de la CNMC de 20 de diciembre de 2016 – No existe contrato de ATR en vigor.

¹⁴ Rechazo R19 recogido en la resolución de la CNMC de 20 de diciembre de 2016 – Si el motivo de modificación es cambio de titular (01), los campos "Nuevo Num. Documento y Num. Documento" tienen que ser distintos.

¹⁵ Rechazo R34 recogido en la resolución de la CNMC de 20 de diciembre de 2016 – No existe contrato de ATR en vigor.

En la tabla 15 del Anexo I, se muestra un desglose detallado de las tasas de rechazo de cada comercializador por área de distribución, con más de 200 solicitudes de cambio presentadas. Estas tasas, así presentadas, podrían ser un indicativo comparado de la eficiencia en la gestión de las solicitudes de cambio de cada comercializador.

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

- De las cinco comercializadoras con mayor cuota (puntos de suministro), Endesa Energía (7,7% de rechazos) y Repsol Comercializadora de Electricidad y Gas (9,9% de rechazos) son las únicas comercializadoras que alcanzaron una tasa de rechazo por debajo de la media, en cuatro de las cinco áreas de distribución gasista. Por su parte, TotalEnergies Clientes (15,6%), presentó la tasa media de rechazo más alta de las cinco. Gestionó 31 mil cambios de comercializador. Naturgy Iberia (15,4%) alcanzó unas tasas de rechazo por encima de la media en las cinco áreas de distribución gasista.
- De entre los comercializadores de referencia¹⁶ destacó Energía XXI al tener la tasa de rechazo media más baja (5,1%).
- De entre los comercializadores independientes con tasas medias de rechazo inferiores a la tasa media en todas las áreas de distribución, destacaron Gaolania Servicios (20 mil solicitudes gestionadas) y Factor Energía (24 mil solicitudes gestionadas).

3.2.3 MOTIVOS DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE CAMBIO

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

En el **sector eléctrico** (tasa de rechazo del 5,4%), de forma similar a la mayoría de los trimestres analizados con anterioridad, en el tercer trimestre de 2023, los principales motivos de rechazo son:

- El tipo “**03. NIF-CIF No coincide con el del contrato en vigor**” (36,5%), que presentó un peso inferior al del trimestre anterior (41,8%). Este motivo de rechazo se produce en las solicitudes enviadas por el comercializador, en las que el NIF/CIF del contratante no coinciden con los datos que tiene el distribuidor sobre el titular del punto de suministro en sus sistemas. Por norma general, este rechazo se genera de forma automática al validar el

¹⁶ Comercializadores ubicados en el segundo bloque de la tabla (filas 6 a 9).

distribuidor el campo identificador¹⁷ con la información incluida en su base de datos, provocando una demora media en el proceso de cambio de 0,1 días. El grupo distribuidor Endesa, presenta el 49,1% del total de rechazos por este motivo. De los comercializadores que obtuvieron más de 2.000 rechazos, MásMóvil y Factor Energía aglutinan el 73,3% y el 72,1% de sus rechazos por este motivo respectivamente.

- En segundo lugar, se encuentra el motivo de rechazo **“55. Nuevo cliente coincide con el Actual”** (9,2%), que se reduce en 1,3 puntos respecto del dato del trimestre anterior. Por norma general, este rechazo se genera de forma automática al validar el distribuidor el campo identificador con la información incluida en su base de datos, provocando una demora media en el proceso de cambio de 0,2 días.

Los distribuidores del Grupo Endesa presentaron aproximadamente el 85,4% del volumen total de rechazos por dicha casuística, que se utiliza cuando los comercializadores, erróneamente, solicitan un cambio de comercializador con cambio de titular (fichero C2), cuando realmente deberían haber solicitado un cambio de comercializador sin cambio de titular (fichero C1), puesto que el titular no se modifica.

Por su parte, en el **sector gasista** (con una tasa media de rechazo del 11,8%), los siguientes dos motivos representaron el 53,5% del total de las solicitudes de cambio rechazadas:

- El motivo de rechazo más frecuente en el tercer trimestre del año 2023 continuó siendo el **“R12. Error de integridad: DNI no coherente con CUPS”** (34,8%). Por norma general, este rechazo se genera de forma automática al validar el distribuidor el campo con el número de documento¹⁸ con la información incluida en su base de datos, provocando una demora media en el proceso de cambio de 0,1 días. En este trimestre, el Grupo Naturgy presenta el 66,4% del total de rechazos por este motivo.
- En segundo lugar, el motivo **“R34. No existe contrato de ATR en vigor”** (18,7%) aumentó en 7,6 puntos el del segundo trimestre de 2023. Se recuerda que éste rechazo se produce cuando se intenta realizar un cambio de comercializador, pero lo que procede es solicitar un alta de nuevo suministro. Es el Grupo Naturgy (Nedgia) quien presenta el 74,2% del total de rechazos por este motivo.

De acuerdo con las alegaciones presentadas por los principales distribuidores de los grupos tradicionales, este motivo de rechazo está directamente relacionado con el mercado de los puntos de suministro que son transformados de GLP a gas natural. Estos puntos de suministro de

¹⁷ Campo obligatorio incluido en las solicitudes de cambio de comercializador que identifica al cliente de cada CUPS.

¹⁸ Campo obligatorio incluido en las solicitudes de cambio de comercializador que identifica al cliente de cada CUPS.

GLP ya tienen suministro y un CUPS asignado y los comercializadores erróneamente envían una solicitud de cambio de comercializador cuando realmente debería esperar a la transformación definitiva de estos puntos a gas natural y el envío posterior de la solicitud de alta.

4. ANALISIS DE MOVILIDAD DE LOS CONSUMIDORES

4.1 MOVILIDAD POR TIPO DE MERCADO

En este punto se analizan los cambios de comercializador en función del tipo de movimiento en el mercado. Estos movimientos son; desde el mercado regulado al mercado libre; dentro del mercado libre; o bien, de regreso desde el mercado libre al mercado regulado. Así, se analizan los movimientos desde la perspectiva del comercializador de referencia (COR¹⁹) para el sector eléctrico o del comercializador de último recurso (CUR²⁰) para el sector gasista, y de los comercializadores libres (No COR/No CUR). (Véase Anexo I. Gráfico 14; Gráfico 15. Desglose de los movimientos entre COR y No COR, CUR y No CUR).

En el **sector eléctrico**, en el tercer trimestre de 2023, se produjeron un 6% menos de activaciones de cambios que en el trimestre anterior, y al igual que sucedió en los periodos precedentes, la mayoría de movimientos se produjeron entre comercializadores libres (78,8%). El peso de los movimientos desde el mercado libre al mercado regulado se redujo en 1,4 puntos, alcanzando el 9,1% de los cambios en trimestre analizado. El peso de los movimientos desde el mercado regulado al mercado libre, aumentó en 1,4 puntos, alcanzando el 12% de los cambios en trimestre analizado.

En el **sector gasista**, en el tercer trimestre de 2023, se produjeron un 29,4% menos de activaciones de cambios que en el trimestre anterior y prevalecieron, los movimientos de cambio de comercializador entre comercializadores del mercado libre (56,9%). Este tipo de cambios se incrementó en 10,2 puntos en este trimestre. En el tercer trimestre del año 2022 alcanzaron el 71,8% de los cambios y en el cuarto trimestre el 27,9%. Por el contrario, el peso de los movimientos de cambio de comercializador desde el mercado libre al mercado regulado se redujo 14,7 puntos, alcanzando el 29,8% de los cambios en el trimestre analizado.

¹⁹ Comercializadores de referencia eléctricos: Baser Comercializadora de Referencia, S.A.; Energía XXI Comercializadora de Referencia S.L.U.; Teramelcor, S.L.; Comercializador de Referencia Energético, S.L.U.; Régsiti Comercializadora Regulada, S.L.U.; Comercializadora Regulada, Gas & Power, S.A.; Curenergía Comercializador de Último Recurso, S.A.U. y Energía Ceuta XXI Comercializadora de Referencia, S.A.

²⁰ Comercializadores de referencia gasistas: Baser Comercializadora de Referencia, S.A.; Energía XXI Comercializadora de Referencia S.L.U.; Comercializadora Regulada, Gas & Power, S.A. y Curenergía Comercializador de Último Recurso, S.A.U.

4.2 MOVILIDAD RESPECTO A LOS DISTINTOS COMERCIALIZADORES DE REFERENCIA/ÚLTIMO RECURSO

En este apartado se incluye un análisis más pormenorizado de aquellos cambios cuyo origen o destino son comercializadores de último recurso (CUR) o de referencia (COR). (Véase Anexo I. Gráfico 16; Gráfico 17. Desglose de los movimientos con origen o destino al COR/CUR).

En el **sector eléctrico**, en el tercer trimestre de 2023, se observó que la mayoría de cambios de un comercializador de referencia a un comercializador libre, siguen teniendo como destino los comercializadores pertenecientes al mismo grupo empresarial, lo que supone un efecto de **fidelización**. Este trimestre ha crecido 3,4 puntos (63,6% de la totalidad de cambios; 60,2% el trimestre anterior); siendo los grupos con mayor fidelización de clientes, Iberdrola (76,6% de Curenergía), Naturgy (57,9% de Com. Reg., Gas & Power) y Endesa (56,5% de Energía XXI). En cambio, el Grupo Repsol, seguido muy de cerca por el Grupo TotalEnergies, (31,6% de los salientes de Régimen Comercializadora Regulada) registró la menor tasa de fidelización entre los comercializadores eléctricos durante el trimestre analizado.

En el **sector gasista**, los cambios que se producen desde el comercializador de referencia al comercializador libre del mismo grupo, registraron durante el tercer trimestre de 2023 un porcentaje medio del 42,2% del total (30,8% en el trimestre anterior), siendo los grupos con mayor fidelización Naturgy (51% de Comercializadora Regulada, Gas & Power,) y el Grupo Iberdrola (31,9% de los salientes de Curenergía). El Grupo TotalEnergies (22,9% de Baser Comercializadora de Referencia) registró la menor tasa de fidelización entre los comercializadores gasistas en el tercer trimestre de 2023.

4.3 MOVILIDAD ENTRE GRUPOS COMERCIALES

En este epígrafe se incluye el análisis detallado sobre la movilidad de los cambios de comercializador entre las empresas comercializadoras de los grupos más destacados y para cada uno de los sectores, eléctrico y gasista.

En dicho análisis, se especifica el saldo comercial del tercer trimestre de 2023, entendido como la diferencia entre los consumidores que entran (números recogidos en las flechas del entorno más próximo de la esfera del grupo de que se trate) y los que salen de un grupo empresarial determinado (que se indican en las cifras más alejadas a la esfera en las propias flechas).

[INICIO CONFIDENCIAL]
[FIN CONFIDENCIAL]

5. SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE ALTA DE NUEVOS SUMINISTROS

Durante el tercer trimestre de 2023 se han declarado 113.759 activaciones de nuevas altas en áreas de distribución eléctricas, y 24.522 activaciones de nuevas altas en las áreas de distribución gasista.

5.1 ANALISIS DE EFICIENCIA: TIEMPOS MEDIOS DE ACTIVACIÓN DEL PROCESO DE ALTA. PERSPECTIVA DEL DISTRIBUIDOR

Los tiempos medios de activación en ambos sectores desde la perspectiva del distribuidor, se contabilizan desde el momento en el que éste recibe la solicitud de alta, y finaliza con la activación de dicha alta.

Durante el tercer trimestre de 2023, en el **sector eléctrico** se observó un tiempo medio de gestión del distribuidor (en la modalidad de las solicitudes “cuanto antes” o en la modalidad “ciclo de lectura” (ya que los distribuidores en el caso de las altas deben activar esta modalidad para lo antes posible)) de 4,2 días. El área de distribución del Grupo Naturgy presentó el menor tiempo medio de activación (2,7 días) y el área de distribución de Endesa presentó el mayor tiempo medio (4,9 días).

Por otra parte, se analiza la desviación media en los tiempos de las activaciones de las altas como la diferencia entre la fecha de activación prevista para el alta, menos la fecha de activación real. La desviación media fue de 0,4 días. Las áreas de distribución del Grupo Naturgy presentaron una desviación media en el tiempo de activación de 2,3 días.

De acuerdo con la información recibida, el área de distribución que más altas activa es la del Grupo Endesa (62,7%) .

En el **sector gasista** se observó un tiempo medio de gestión del distribuidor (en la modalidad de las solicitudes “cuanto antes” o en la modalidad “ciclo de lectura” (ya que los distribuidores en el caso de las altas deben activar esta modalidad para lo antes posible)) de 11,3 días. Las áreas de distribución de los grupos Madrileña Red de Gas y Nortegas presentaron los mayores tiempos de gestión del distribuidor (14,6 y 13,7 días respectivamente). Redexis presentó el menor tiempo de activación (9,3 días). La desviación media en los tiempos de activación es de 4,1 días. Madrileña Red de Gas y Gas Extremadura son las que presentan las mayores desviaciones medias (20,6 y 18,4 días respectivamente).

De acuerdo con la información recibida, el área de distribución que más altas activa es la del Grupo Naturgy (62,2%)

5.2 ANALISIS DE LA EFICACIA DEL PROCESO DE ALTA

Con el fin de valorar la eficacia en el proceso de nuevas altas en los sectores eléctrico y gasista, se incluye un análisis comparativo entre las principales magnitudes trimestrales de solicitudes recibidas, aceptadas, rechazadas y finalmente activadas por los distribuidores. (Véase Anexo I. Gráfico 20; Gráfico 21. Proceso seguido por las solicitudes de nuevas altas).

Durante el tercer trimestre de 2023, en el **sector eléctrico** se recibieron 173 mil solicitudes de alta, lo que supuso una reducción de un 7,4% respecto al número de solicitudes recibidas el trimestre anterior. En este periodo se activaron 114 mil solicitudes (un 7,2% menos). Durante el mismo periodo, disminuyó el número de rechazos contabilizados en un 5,2% alcanzando los 58 mil rechazos.

Por su parte, en el **sector gasista**, los distribuidores recibieron 40 mil solicitudes de alta durante el último trimestre analizado, lo que implicó una disminución de un 11% respecto al trimestre anterior. En este periodo se activaron 25 mil solicitudes de alta (un 9,4% menos). Durante el mismo periodo, se redujo el número de rechazos contabilizados en un 12,4% alcanzando los 15 mil rechazos.

5.2.1 ANALISIS DE LOS RECHAZOS DEL PROCESO DE ALTA

A continuación, se muestra para ambos sectores, el número de solicitudes de alta gestionadas (desglosadas en solicitudes aceptadas y solicitudes rechazadas), así como la evolución de la tasa de rechazo trimestral. (Véase Anexo I. Gráfico 22; Gráfico 23. Tasa de rechazo de las solicitudes de nuevas altas).

Durante el tercer trimestre de 2023, en el **sector eléctrico** se registró una tasa de rechazo trimestral del 31,4% de las solicitudes de alta gestionadas, lo que supuso un aumento de 0,7 puntos. En el **sector gasista**, la tasa de rechazo trimestral registrada fue del 31,4%, lo que supuso una reducción de 1,3 puntos con respecto a la tasa alcanzada en el trimestre anterior.

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

5.2.2 TASA DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE ALTA POR AGENTE

En el caso de los **distribuidores del sector eléctrico**, el número de rechazos de nuevas altas se redujo un 5,2% respecto de los rechazos del trimestre anterior. El número de gestiones de alta aceptadas ha disminuido en un 7,9% y la tasa de rechazo se ha incrementado 0,7 puntos alcanzando el 31,4%. El Grupo

“Otros” es el único que redujo su tasa de rechazo (-2,1 puntos). (Véase Anexo I. Gráfico 24; Gráfico 25. Tasa de rechazos (nuevas altas) de los principales grupos distribuidores y grupos comercializadores).

Es destacable que, tanto el Grupo “Otros”, como el Grupo Iberdrola mantuvieron sus tasas medias de rechazo por debajo de la media del sector, siendo el Grupo “Otros” el que tiene la tasa de rechazo más baja (18,8%). Estos dos grupos suman el 38% del total de las altas gestionadas.

El Área de distribución de Viesgo mantiene la tasa de rechazo más alta, 36,3%. Se debe considerar que la tasa de rechazo del Grupo EDP (35,9%) se ve afectada por circunstancias ajenas al distribuidor, como la exigencia en la CA de Asturias (su principal área de distribución) de aportación de un Certificado de Seguridad para las altas de suministro en segunda ocupación, en instalaciones de más de 20 años, provocando el 53,8% de sus rechazos por motivo 57²¹.

Si se analiza lo que hicieron los grupos **comercializadores del sector eléctrico**, observamos que la tasa media se incrementó, de forma análoga a los distribuidores, en 0,7 puntos alcanzando la cifra de 31,4% en este trimestre. Los comercializadores del Grupo “Otros”, Naturgy y del Grupo Repsol, muestran una tasa de rechazo superior a la media.

En la tabla 18 del Anexo 1, se muestra un desglose detallado de las tasas de rechazo de cada comercializador por área de distribución, y con más de 300 solicitudes de alta presentadas. A partir de la información que muestra dicha tabla se observó en el **sector eléctrico** lo siguiente:

- Los distribuidores agrupados en el epígrafe “Otros” (18,8%) presentaron unas tasas de rechazo para los comercializadores libres de los grupos verticalmente integrados muy elevadas, por encima de la media de sus áreas en todos los casos.
- La tasa de rechazo media de las áreas de distribución de Endesa, Naturgy, EDP y Viesgo superan la tasa de rechazo media (31,4%).
- La mayoría de los comercializadores independientes mostraron tasas de rechazo superiores a la tasa media en las principales áreas de distribución en las que operaron con más de 300 solicitudes durante el tercer trimestre de 2023.
- Iberdrola Clientes y Naturgy Iberia mostraron una tasa de rechazo por debajo de la media en las áreas de distribución correspondientes a su grupo verticalmente integrado, y por encima de la media en el resto de áreas de distribución.
- Fenie Energía presenta una tasa de rechazo por debajo de la media en todas las áreas de distribución.

²¹ Rechazo 57 recogido en la resolución de la CNMC de 20 de diciembre de 2016 – Falta documentación técnica de baja tensión.

Por otra parte, la tasa de rechazo de los principales **distribuidores del sector gasista** en su conjunto ha disminuido 1,3 puntos (31,4%) con respecto a la tasa alcanzada en el trimestre anterior. Aunque el Grupo Madrileña Red de Gas redujo su tasa de rechazo media en 6,9 puntos (38,8%) sigue teniendo la tasa más alta del sector. (Véase Anexo I. Gráfico 26; Gráfico 27 Tasa de rechazos (nuevas altas) de los principales grupos distribuidores y grupos comercializadores).

Los distribuidores gasistas del Grupo Naturgy (Nedgia), presentaron en su conjunto una reducción de su tasa de rechazo de 1,4 puntos respecto al trimestre anterior, situándose en el 31,6%, en línea con la media del sector. Sus distribuidores gasistas gestionaron el 63,7% de las solicitudes de alta de suministros presentadas durante el tercer trimestre de 2023.

Si se analiza lo que hicieron los principales grupos **comercializadores del sector gasista**, observamos que la tasa media se redujo, de forma análoga a los distribuidores, en 1,3 puntos alcanzando la cifra de 31,4% en este trimestre.

El Grupo Iberdrola (Iberdrola Clientes, S.A.U. y Curenergía Comercializador de Último Recurso, S.A.U.) redujo su tasa de rechazo en 7,5 puntos y gestionó el 21,8% de las solicitudes de alta. Durante el periodo analizado, aproximadamente el 25,8% de los rechazos por el motivo R04 (“falta infraestructura”) correspondieron al Grupo Iberdrola, y son consecuencia de la operativa de este agente al enviar varias solicitudes para un mismo CUPS de GLP que está en proceso de transformación a gas natural hasta que finalmente una de las solicitudes es aceptada con el alta del CUPS.

El Grupo Naturgy (Naturgy Iberia, S.A., Gas Natural Comercializadora, S.A., Naturgy Clientes y Comercializadora Regulada, Gas & Power, S.A.) situó su tasa de rechazo en el 29,3% (+2 puntos). El Grupo TotalEnergies obtuvo la tasa de rechazo más baja (27,7%). El grupo “Otros” es el que presenta la tasa de rechazo más alta (35,9%).

En la tabla 19 del Anexo 1, se muestra un desglose detallado de las tasas de rechazo de cada comercializador por área de distribución con más de 100 solicitudes gestiones realizadas durante el tercer trimestre de 2023. A partir de la información anterior, en el **sector gasista**, se observó lo siguiente:

- TotalEnergies Clientes (29,1%) presentó la tasa de rechazo más baja de las comercializadoras libres con mayores cuotas (puntos de suministro).
- De entre los comercializadores regulados, COM. REG., GAS & POWER obtuvo la tasa de rechazo más reducida (21,9%).
- Eni Plenitude Iberia presentó una tasa de rechazo por debajo de la media en todas las áreas de distribución.

Igualmente, a los análisis recogidos en Informes de Supervisión de los cambios de comercializador previos, se ha comprobado que algunos comercializadores tienen automatismos que reenvían solicitudes que previamente son rechazadas,

contribuyendo con esta operativa a un aumento de las tasas de rechazo calculadas.

5.2.3 MOTIVOS DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE ALTA

A continuación, se presentan los motivos de rechazo más frecuentes de solicitudes de nuevas altas en el **sector eléctrico** (con una tasa media de rechazo del 31,4%). Se observa que las dos principales casuísticas de rechazo alcanzan el 42,9% en su conjunto.

- El principal motivo de rechazo es el motivo **57. “Falta documentación técnica de baja tensión”** (32,6%). Se trata de los casos en que el cliente/comercializador no aporta la documentación técnica (ej. Certificado de Instalación Eléctrica o Acta de Puesta en Marcha) necesaria para poder activar el alta solicitada. Se observa que esta casuística se ha reducido en 0,8 puntos durante el último trimestre (33,4%).

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

- En segunda posición se encuentra el motivo de **rechazo 60. “Instalación incompleta o con elementos no válidos”** (10,3%). El motivo de rechazo 60 se produce principalmente en el área de distribución del Grupo Endesa que presenta el 80,7% de los rechazos por este motivo.

Por su parte, en el **sector gasista** (con una tasa media de rechazo del 31,4%), los dos motivos principales representaron el 45,1% del total de las solicitudes de nuevas altas.

- El motivo de rechazo más frecuente durante este trimestre correspondió al motivo **R76. “Incidencia no subsanada en periodo máximo establecido”** (27,2%) que se incrementó en 4,1 puntos con respecto al trimestre anterior (23,1%). Este hecho está directamente relacionado con los distribuidores gasistas del Grupo Naturgy (70,8% de los rechazos por este motivo). Por norma general, este rechazo se genera de forma automática al cerrarse una incidencia en campo no subsanada en un plazo de 30 días, por lo que el tiempo medio resultante de estos rechazos fue de 32,1 días.
- En la segunda posición se encuentra el motivo **R51. “CUPS en servicio con otra comercializadora”** (17,9%). Este motivo se refiere al caso en el que la distribuidora recibe una solicitud de alta tras haber recibido y activado una solicitud previa de alta de otro comercializador. Este motivo de rechazo se reduce en 1,3 puntos con respecto al del trimestre anterior.

5.3 ANALISIS DE LA MOVILIDAD DE LAS ALTAS ACTIVADAS

En este apartado se incluye un análisis más pormenorizado de las altas (ya sean nuevos suministros o suministros que previamente se encontraban en situación de baja) en función de si son activadas a favor del grupo verticalmente integrado o no, y de si su destino es el comercializador regulado (COR/CUR) o el comercializador libre. (Véase Anexo I. Gráfico 28; Gráfico 29 Desglose del destino de las altas (a grupos verticalmente integrados o no, y si su destino es COR/CUR o libre)

En el **sector eléctrico**, el 92,8% de las altas se activaron en comercializadores libres. De esas altas, el 60,7% se realizaron a favor de comercializadores verticalmente integrados con el distribuidor (fidelización). El 7,2% del total de altas registradas fueron a favor de comercializadores de referencia (13,2% en el año 2019, 10,3% año 2020, 8,3% en el año 2021 y 6,3% en el año 2022). Los grupos Iberdrola y Endesa fueron los que presentaron una mayor activación de las altas a favor de sus comercializadores libres, con el 73,2% y 57,7%, respectivamente. Por el contrario, el Grupo EDP junto con su área de distribución de Viesgo registraron la menor tasa de activación de altas a favor de sus comercializadores libres, con un 0,3% de altas en su mismo grupo empresarial. El Grupo Naturgy registró una tasa de activación de altas a favor de sus comercializadores libres, con un 34,8% de altas en su mismo grupo empresarial.

En el **sector gasista**, el 77,9% de las altas se activaron en comercializadores libres, entre las que, el 19,1% se activaron a favor de comercializadores libres verticalmente integrados con el distribuidor; mientras que se produjeron un 22,1% de altas a favor de un comercializador de referencia (12,7% en 2019, 7,3% en 2020, 7,2% en 2021 y 14,9% en 2022). El 24,7% de las altas en el área de distribución del Grupo Naturgy, se producen a favor de los comercializadores libres de su grupo.

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

En el **sector eléctrico**, en el tercer trimestre de 2023, sobre un balance de altas/bajas positivo de 52.135 nuevos puntos de suministro, destacaron los datos de los comercializadores pertenecientes a los grupos Iberdrola, Endesa y “Otros” con aumentos de 24.054, 17.098 y 9.890 nuevos puntos de suministro, respectivamente. (Véase Anexo I. Gráfico 30; Altas y bajas en grupos comerciales. Tabla 20; Balance total de los grupos comercializadores. Gráfico 31; Resumen balance de evolución de los principales grupos comercializadores).

En segundo lugar, se obtiene el balance total correspondiente al tercer trimestre de 2023, superponiendo al balance de altas/bajas, los saldos comerciales y el saldo de traspasos. Así, se obtuvo un balance total positivo significativo de los **comercializadores de los grupos de “Otros” (+52.917 puntos de suministro; +1,7%) y de Repsol (+52.654; +3,6%)** comparando los puntos de suministro con

los del trimestre anterior. Por otra parte, con un balance total negativo de puntos de suministro eléctricos, destacan **Iberdrola (-68.026 puntos de suministro; -0,7%)** y **Endesa (-27.914 puntos de suministro; -0,3%)**.

En el **sector gasista**, en el tercer trimestre de 2023, se observó un balance de altas/bajas total negativo, de -2.979 puntos. El Grupo Naturgy sufrió pérdidas con un balance de altas/bajas negativo de -5.120 puntos de suministro este trimestre. Los grupos TotalEnergies y “Otros” presentaron un balance de altas/bajas positivos de +610 y +1.698 suministros respectivamente. (Véase Anexo I. Gráfico 32; Altas y bajas en grupos comerciales. Tabla 21; Balance total de los grupos comercializadores. Gráfico 33; Resumen balance de evolución de los principales grupos comercializadores).

Si además se añaden a estos valores los saldos de cambio de comercializador y los traspasos, destacó el balance total positivo del **Grupo Repsol con +20.430 (+7,5%)** puntos de suministro adicionales, de la **agrupación de comercializadores independientes “Otros” con +11.488 (+3,6%)** y del **Grupo Iberdrola con +4.532 (+0,4%)** puntos de suministro adicionales. Por otro lado, el balance total negativo correspondió al **Grupo Naturgy con una pérdida de -45.403 (-1,2%)** puntos de suministro.

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

En el tercer trimestre de 2023 destacan las variaciones en los números de puntos de suministro de las siguientes comercializadoras²²:

- En el sector eléctrico, los incrementos de **TOTALENERGIES CLIENTES (+43.610 ps; +40,1%)**, **OCTOPUS ENERGY ESPAÑA (+10.835 ps; 26%)**, **INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA (+5.969 ps; 25,7%)** y **LOOP ELECTRICIDAD Y GAS (+5.821 ps; +45%)**.
- En el sector gasista, el incremento es significativo para **GAOLANIA SERVICIOS (+9.613 ps; +28,7%)** y para **INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA (+2.098 ps; +41,4%)**. (Véase Anexo I. Tabla 22; Tabla 23; Variaciones relevantes de puntos de suministro).

²² Se consideran aquellos comercializadores con incrementos o decrementos trimestrales de consumidores, que supongan unas variaciones relativas iguales o superiores a un 20%. En todo caso, solo se analizan las comercializadoras con variaciones mayores de 800 suministros en el trimestre.

8. HECHOS RELEVANTES

Durante el tercer trimestre del año 2023 se han informado los siguientes hechos que destacan por su posible repercusión en futuros procesos de cambios de comercializador:

- 9 comercializadores eléctricos se dieron de alta y 10 se dieron de baja²³.
- 3 comercializadores gasistas se dieron de alta y 1 causó baja²⁴ (no incluye ámbito de actuación mayorista). (Véase **Anexo I. Tabla 24; Tabla 25; Altas y bajas de comercializadoras**).
- Las comercializadoras de electricidad Frasead Comercializadora, Smart Electric Engineering P2P, Seven Trade Solutions, Henar Energía y Wego Energía, fueron inhabilitadas en el tercer trimestre de 2023 para el ejercicio de la actividad de comercialización de electricidad. En el sector gasista Solelec Ibérica fue inhabilitada para el ejercicio de la actividad de comercialización de gas.
- El Grupo MásMóvil ordenó el 1 de junio de 2023 el traspaso de la cartera de clientes de la comercializadora eléctrica PepeEnergy a la comercializadora Energía Colectiva (ambas comercializadoras pertenecían al Grupo MásMóvil).
- El 12 de julio de 2023, la CNMC autorizó la adquisición de control conjunto por parte de REPSOL CUSTOMER CENTRIC, S.L. y CIDE SERVICIOS COMERCIALES DE ENERGÍA, S.L. de CIDE HC ENERGÍA, S.A.U. a través de la adquisición del 50,01% del capital social de CHC por parte de REPSOL. (C/1397/23).
- Con relación a denuncias presentadas por consumidores, asociaciones de consumidores y organismos de consumo, por incidencias en el cambio de comercializador, por incumplimiento de las medidas de protección al consumidor relacionadas con los cambios de comercializador, la CNMC dictó nueve resoluciones sancionadoras durante el año 2023 contra cinco agentes. Tres de los expedientes sancionadores van contra distribuidoras por no responder a requerimientos de información de la CNMC. (Véase **Anexo I. Tabla 26; Sancionadores aprobados**).

Por último, y a partir de los datos provisionales de los que dispone la CNMC, se ha de señalar que en el año 2023 se produjeron 6,4 millones de cambios de comercializador en electricidad. Esta cifra es similar a la observada en el año 2022, año récord en cuanto a cambios de comercializador. En el primer trimestre de 2024 (datos provisionales), el número de cambios de comercializador ascendió a 1,95 millones, lo que supone un incremento del 22,2% respecto al trimestre anterior y un 11% más sobre los cambios del primer trimestre del año anterior.

²³ Según el “Listado de Comercializadoras de electricidad” publicado por la CNMC.

²⁴ Según el “Listado de Comercializadoras de gas” publicado por la CNMC.

Por lo que se refiere al desglose de los movimientos entre el mercado libre y el regulado, en el **sector eléctrico**, en el año 2023 destaca un fuerte incremento (+91,4%) en los cambios del mercado libre al regulado sobre los cambios observados en el año 2022 (335 mil en el año 2022 y 641 mil en el año 2023). A su vez, se produce un fuerte descenso (-56,5%) en los cambios de regulado a libre: 1,76 millones en el año 2022 y 766 mil en el año 2023.

En el **sector gasista**, se ha producido un significativo incremento en los cambios de comercializador en 2023. Se activaron más de 2 millones de cambios, cifra que supera en un 34,5% a los cambios activados en el año 2022. En el primer trimestre de 2024 (datos provisionales), el número de cambios de comercializador ascendió a 450 mil, lo que supone una reducción del 43,2% respecto al trimestre anterior y un 16,1% más sobre los cambios del primer trimestre del año anterior.

Por lo que se refiere al desglose de los movimientos entre el mercado libre y el regulado, en el sector gasista, en el año 2023, se produce un fuerte incremento (+69,2%) en los cambios de libre a regulado: 580 mil cambios en el año 2022 y 981 mil en el año 2023. Es llamativo el incremento (+60,8%) en los cambios de regulado a libre: 167 mil en el año 2023 frente a 104 mil cambios en el año 2022.

ACUERDO

La Sala de Supervisión Regulatoria acuerda:

ÚNICO. – Aprobar y comunicar este informe al Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, y a las Comunidades Autónomas de acuerdo con lo establecido en el artículo 3.i. del Real Decreto 1011/2009, de 19 de junio, por el que se regula la Oficina de Cambio de Suministrador y en la Disposición adicional séptima de la Orden ITC/1857/2008 de 26 de junio, por la que se revisan las tarifas eléctricas a partir del 1 de julio de 2008. Publíquese la versión No Confidencial de este informe en la página web de la Comisión Nacional de los mercados y la Competencia (www.cnmc.es)

ANEXO I.

Tabla 1. Agentes con actividad durante el tercer trimestre de 2023

| Sector | Comercializadores | Distribuidores | Total |
|--------------|-------------------|----------------|------------|
| Electricidad | 370 | 331 | 701 |
| Gas | 113 | 20 | 133 |
| TOTAL | 483 | 351 | 834 |

Fuente: CNMC.

Tabla 2. Evolución de puntos de suministro por tipo de mercado en el tercer trimestre del año, entre 2020 y 2023 – Sector Eléctrico

| TIPO MERCADO | 3T 2020 | | 3T 2021 | | 3T 2022 | | 3T 2023 | |
|------------------|-------------------|-------------|-------------------|-------------|-------------------|-------------|-------------------|-------------|
| | Suministros | % Total |
| Mercado Libre | 18.697.647 | 63,1% | 19.339.486 | 64,9% | 21.263.195 | 70,8% | 21.563.953 | 71,3% |
| Mercado Regulado | 10.946.857 | 36,9% | 10.476.514 | 35,1% | 8.763.755 | 29,2% | 8.668.613 | 28,7% |
| TOTAL | 29.644.504 | 100% | 29.816.000 | 100% | 30.026.950 | 100% | 30.232.566 | 100% |

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Puntos de suministro registrados a 30 de septiembre de los años 2020 a 2023.

Tabla 3. Evolución de la cuota de mercado libre (por número de puntos de suministro) en el tercer trimestre del año, entre 2020 y 2023 – Sector Eléctrico

| COMERCIALIZADORES MERCADO LIBRE | 3T 2020 | | 3T 2021 | | 3T 2022 | | 3T 2023 | |
|--|-------------------|--------------|-------------------|--------------|-------------------|--------------|-------------------|--------------|
| | Suministros | % Total |
| GRUPO IBERDROLA | 6.540.793 | 35,0% | 6.602.430 | 34,1% | 7.438.662 | 35,0% | 7.400.731 | 34,3% |
| GRUPO ENDESA | 5.305.428 | 28,4% | 5.185.176 | 26,8% | 6.215.904 | 29,2% | 6.226.995 | 28,9% |
| GRUPO NATURGY | 1.931.946 | 10,3% | 1.961.661 | 10,1% | 2.525.791 | 11,9% | 2.693.861 | 12,5% |
| GRUPO REPSOL | 674.591 | 3,6% | 841.654 | 4,4% | 1.012.251 | 4,8% | 1.314.272 | 6,1% |
| GRUPO TOTALENERGIES/ GRUPO EDP (hasta diciembre 2020) | 925.694 | 5,0% | 928.638 | 4,8% | 978.865 | 4,6% | 827.052 | 3,8% |
| Subtotal 5 grupos comercializadores con mayor cuota | 15.378.452 | 82,2% | 15.519.559 | 80,2% | 18.171.473 | 85,5% | 18.462.911 | 85,6% |
| FENIE ENERGÍA | 398.583 | 2,1% | 440.705 | 2,3% | 398.967 | 1,9% | 362.805 | 1,7% |
| GRUPO CHC | 384.438 | 2,1% | 370.464 | 1,9% | 314.932 | 1,5% | 257.554 | 1,2% |
| ENI PLENITUDE IBERIA (antes ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES) | 210.343 | 1,1% | 239.646 | 1,2% | 213.564 | 1,0% | 228.997 | 1,1% |
| GRUPO HOLALUZ (incluye BULB desde 12-2021 hasta 07-2022) | 215.855 | 1,2% | 288.341 | 1,5% | 280.697 | 1,3% | 210.508 | 1,0% |
| GRUPO FACTOR ENERGÍA | 83.226 | 0,4% | 109.082 | 0,6% | 114.281 | 0,5% | 177.422 | 0,8% |
| GRUPO AUDAX | 234.152 | 1,3% | 265.923 | 1,4% | 165.057 | 0,8% | 149.721 | 0,7% |
| MÁSMÓVIL/ Energía Colectiva (hasta febrero 2021) | 45.597 | 0,2% | 172.534 | 0,9% | 128.762 | 0,6% | 139.341 | 0,6% |
| SOM ENERGÍA | 114.030 | 0,6% | 130.175 | 0,7% | 124.390 | 0,6% | 118.574 | 0,5% |
| BON PREU | 293 | 0,0% | 16.408 | 0,1% | 33.650 | 0,2% | 66.063 | 0,3% |
| GESTERNOVA | 57.049 | 0,3% | 57.398 | 0,3% | 47.959 | 0,2% | 56.707 | 0,3% |
| OCTOPUS ENERGY | 3.642 | 0,0% | 4.191 | 0,0% | 8.287 | 0,0% | 52.450 | 0,2% |
| COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ | 59.160 | 0,3% | 58.415 | 0,3% | 55.795 | 0,3% | 50.087 | 0,2% |
| GRUPO VILLAR MIR | 82.838 | 0,4% | 70.897 | 0,4% | 49.461 | 0,2% | 49.647 | 0,2% |
| GEO ALTERNATIVA | 50.269 | 0,3% | 78.727 | 0,4% | 59.755 | 0,3% | 49.342 | 0,2% |
| RESTO DE COMERCIALIZADORES | 1.379.720 | 7,4% | 1.517.021 | 7,8% | 1.096.165 | 5,2% | 1.131.824 | 5,2% |
| Subtotal otros comercializadores | 3.319.195 | 17,8% | 3.819.927 | 19,8% | 3.091.722 | 14,5% | 3.101.042 | 14,4% |
| Total mercado libre | 18.697.647 | 100% | 19.339.486 | 100% | 21.263.195 | 100% | 21.563.953 | 100% |

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se consideran los siguientes grupos: Grupo Iberdrola compuesto por Iberdrola Clientes, Iberdrola Servicios Energéticos e Iberdrola Energía España. Grupo Endesa compuesto por Endesa Energía y Empresa de Alumbrado Eléctrico de Ceuta Energía y Endesa Energía Renovable. Grupo Naturgy compuesto por Naturgy Iberia, Gas Natural Comercializadora y Naturgy Clientes. Grupo TotalEnergies compuesto por TotalEnergies Electricidad y Gas España, TotalEnergies Clientes y TotalEnergies Mercado España. Grupo Repsol compuesto por Repsol Comercializadora de electricidad y gas, Gaolania Servicios y Ekiluz Energía Comercializadora. Repsol adquiere el 50,01% del capital social de CHC (CNMC autoriza la adquisición en julio 2023). Grupo Audax compuesto por Audax Renovables; UniEléctrica Energía; ACSOL Energía Global; ADS Energy 8.0; Fox Energía; Iris Energía Eficiente; Nabalia Energía 2000; Vivo Energía Futura; Ahorreuz Servicios Online; Cima Energía Comercializadora; Masqluz 2020; By Energyc Energía Eficiente; Love Energy, Comercializadora Adi España, Pasión Energía y Energía Ecológica Económica. Grupo Factor Energía compuesto por Factor Energía y Factor Energía España. Aldro Energía y Soluciones pertenece al Grupo ENI desde febrero de 2021. Aldro Energía y Soluciones cambia su denominación social a Eni Plenitude Iberia en marzo de 2022. Grupo Holaluz compuesto por Holaluz-Clidom (incluye Bulb Energía Ibérica hasta su baja en julio 2022). MásMóvil compuesto por Energía Colectiva y PepeEnergy. Se muestran las cuotas desglosadas por comercializadores o grupos de comercializadores con cerca de 50.000 puntos de suministro a 30 de septiembre de 2023.

Tabla 4. Cuota de mercado (por número de puntos de suministro y segmento) en el mercado libre a 30 de septiembre de 2023 – Sector Eléctrico

| COMERCIALIZADORES MERCADO LIBRE | SEGMENTO DE MERCADO | | | | TOTAL |
|--|---------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| | DOMÉSTICO | PYME | INDUSTRIAL | V. ELÉCTRICO | |
| GRUPO IBERDROLA | 34,6% | 26,2% | 31,6% | 35,1% | 34,3% |
| GRUPO ENDESA | 29,1% | 23,7% | 21,4% | 30,7% | 28,9% |
| GRUPO NATURGY | 12,7% | 6,9% | 6,9% | 0,3% | 12,5% |
| GRUPO REPSOL | 6,3% | 2,2% | 0,9% | 11,9% | 6,1% |
| GRUPO TOTALENERGIES | 3,9% | 3,4% | 2,9% | 0,1% | 3,8% |
| Subtotal 5 grupos comercializadores con mayor cuota | 86,6% | 62,3% | 63,7% | 78,1% | 85,6% |
| FENIE ENERGÍA | 1,6% | 3,1% | 2,5% | 1,6% | 1,7% |
| GRUPO CHC | 1,2% | 0,4% | 0,7% | 0,9% | 1,2% |
| ENI PLENITUDE IBERIA | 0,9% | 4,1% | 2,2% | 0% | 1,1% |
| GRUPO HOLALUZ | 1,0% | 0,9% | 0,4% | 0% | 1,0% |
| GRUPO FACTOR ENERGÍA | 0,8% | 2,5% | 1,0% | 0% | 0,8% |
| GRUPO AUDAX | 0,6% | 3,3% | 2,0% | 0% | 0,7% |
| MÁSMÓVIL | 0,7% | 0,0% | 0,0% | 0% | 0,6% |
| SOM ENERGÍA | 0,6% | 0,3% | 0,1% | 0% | 0,5% |
| BON PREU | 0,3% | 0,1% | 0,0% | 0% | 0,3% |
| GESTERNOVA | 0,2% | 0,8% | 0,9% | 3% | 0,3% |
| OCTOPUS ENERGY | 0,3% | 0,0% | 0,0% | 0% | 0,2% |
| COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ | 0,2% | 0,1% | 0,0% | 0% | 0,2% |
| GRUPO VILLAR MIR | 0,2% | 0,8% | 1,0% | 0% | 0,2% |
| GEO ALTERNATIVA | 0,2% | 0,0% | 0,1% | 0% | 0,2% |
| RESTO DE COMERCIALIZADORES | 4,5% | 21,1% | 25,3% | 16,5% | 5,2% |
| Subtotal otros comercializadores | 13,4% | 37,7% | 36,3% | 21,9% | 14,4% |
| Total mercado libre | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se consideran los siguientes grupos: Grupo Iberdrola compuesto por Iberdrola Clientes, Iberdrola Servicios Energéticos e Iberdrola Energía España. Grupo Endesa compuesto por Endesa Energía, Empresa de Alumbrado Eléctrico de Ceuta Energía y Endesa Energía Renovable. Grupo Naturgy compuesto por Naturgy Iberia, Gas Natural Comercializadora y Naturgy Clientes. Grupo TotalEnergies compuesto por TotalEnergies Electricidad y Gas España, TotalEnergies Clientes y TotalEnergies Mercado España. Grupo Repsol compuesto por Repsol Comercializadora de electricidad y gas, Gaolania Servicios y Ekiluz Energía Comercializadora. Repsol adquiere el 50,01% del capital social de CHC (CNMC autoriza la adquisición en julio 2023). Grupo Audax compuesto por Audax Renovables; UniEléctrica Energía; ACSOL Energía Global; ADS Energy 8.0; Fox Energía; Iris Energía Eficiente; Nabalía Energía 2000; Vivo Energía Futura; Ahorreluz Servicios Online; Cima Energía Comercializadora; Masqluz 2020; By Energy Energía Eficiente; Love Energy, Comercializadora Adi España, Pasión Energía y Energía Ecológica Económica. Grupo Factor Energía compuesto por Factor Energía y Factor Energía España. Aldro Energía y Soluciones pertenece al Grupo ENI desde febrero de 2021. Aldro Energía y Soluciones cambia su denominación social a Eni Plenitude Iberia en marzo de 2022. Grupo Holaluz compuesto por Holaluz-Clidom. MásMóvil compuesto por Energía Colectiva y PepeEnergy. Se muestran las cuotas desglosadas por comercializadores o grupos de comercializadores con cerca de 50.000 puntos de suministro a 30 de septiembre de 2023. Nota: Relación entre segmento de mercado y tarifas de acceso (hasta mayo 2021): Doméstico-comercial, tarifas de acceso 2.0A, 2.0DHA, 2.0DHS, 2.1A, 2.1DHA y 2.1DHS; PYME, 3.0A; Industrial, 3.1A, 6.1A, 6.1B, 6.2, 6.3 y 6.4.

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

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

Tabla 5. Evolución del total de los puntos de suministro por segmentos de mercado en el tercer trimestre del año, entre 2020 y 2023 – Sector Eléctrico

| TIPO MERCADO | SEGMENTO | 3T 2020 | | 3T 2021 | | 3T 2022 | | 3T 2023 | |
|-----------------------|-------------|-------------------|---------------|-------------------|---------------|-------------------|---------------|-------------------|---------------|
| | | Suministros | % Total |
| Mercado Libre | DOMÉSTICO | 17.802.193 | 61,9% | 18.436.135 | 63,8% | 20.356.784 | 69,9% | 20.654.464 | 70,5% |
| | PYME | 783.763 | 98,7% | 789.571 | 98,8% | 790.180 | 98,4% | 790.857 | 98,4% |
| | INDUSTRIAL | 111.691 | 99,2% | 113.464 | 99,1% | 114.758 | 98,6% | 115.619 | 98,8% |
| | V.ELÉCTRICO | N/A | N/A | 316 | N/A | 1.473 | N/A | 3.013 | 99,9% |
| TOTAL LIBRE | | 18.697.647 | 63,1% | 19.339.486 | 64,9% | 21.263.195 | 70,8% | 21.563.953 | 71,3% |
| Mercado Regulado | DOMÉSTICO | 10.935.402 | 38,1% | 10.465.802 | 36,2% | 8.749.580 | 30,1% | 8.654.062 | 29,5% |
| | PYME | 10.582 | 1,3% | 9.653 | 1,2% | 12.565 | 1,6% | 13.097 | 1,6% |
| | INDUSTRIAL | 873 | 0,8% | 1.058 | 0,9% | 1.610 | 1,4% | 1.451 | 1,2% |
| | V.ELÉCTRICO | N/A | N/A | 1 | N/A | 0 | N/A | 3 | 0,1% |
| TOTAL REGULADO | | 10.946.857 | 36,9% | 10.476.514 | 35,1% | 8.763.755 | 29,2% | 8.668.613 | 28,7% |
| TOTAL | | 29.644.504 | 100,0% | 29.816.000 | 100,0% | 30.026.950 | 100,0% | 30.232.566 | 100,0% |

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Puntos de suministro registrados a 30 de septiembre de los años 2020 a 2023.

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

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

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

Tabla 6. Cuota integrada del mercado (por número de puntos de suministro) por grupo comercializador, tipo de mercado (%) y segmento a 30 de septiembre de 2023 – Sector Eléctrico

| GRUPO COMERCIALIZADOR | DOMÉSTICO | | | | PYME | | | | INDUSTRIAL | | | | V.ELECTRICO | | TOTAL MERCADO | |
|----------------------------|-----------|-------|-------------------|---------------|--------|------|----------------|---------------|------------|------|----------------|---------------|--------------|---------------|-------------------|---------------|
| | %ML | %MR | Suministros | % TOTAL | %ML | %MR | Suministros | % TOTAL | %ML | %MR | Suministros | % TOTAL | Suministros | % TOTAL | Suministros | % TOTAL |
| IBERDROLA | 71,7% | 28,3% | 9.982.320 | 34,1% | 98,9% | 1,1% | 209.838 | 26,1% | 98,7% | 1,3% | 36.998 | 31,6% | 1.059 | 35,1% | 10.230.215 | 33,8% |
| ENDESA | 62,2% | 37,8% | 9.667.307 | 33,0% | 95,5% | 4,5% | 196.304 | 24,4% | 97,9% | 2,1% | 25.263 | 21,6% | 928 | 30,8% | 9.889.802 | 32,7% |
| NATURGY | 61,0% | 39,0% | 4.313.764 | 14,7% | 97,5% | 2,5% | 55.648 | 6,9% | 95,3% | 4,7% | 8.403 | 7,2% | 8 | 0,3% | 4.377.823 | 14,5% |
| REPSOL | 87,4% | 12,6% | 1.483.299 | 5,1% | 99,3% | 0,7% | 17.161 | 2,1% | 99,8% | 0,2% | 1.092 | 0,9% | 359 | 11,9% | 1.501.911 | 4,9% |
| TOTALENERGIES | 76,2% | 23,8% | 1.045.461 | 3,6% | 98,1% | 1,9% | 27.078 | 3,4% | 99,3% | 0,7% | 3.366 | 2,9% | 2 | 0,1% | 1.075.907 | 3,5% |
| CHC | 82,0% | 18,0% | 308.803 | 1,1% | 100,0% | 0,0% | 3.443 | 0,4% | 99,8% | 0,2% | 860 | 0,7% | 26 | 0,9% | 313.132 | 1,0% |
| RESTO DE COMERCIALIZADORES | 100,0% | 0,0% | 2.507.572 | 8,6% | 100,0% | 0,0% | 294.482 | 36,6% | 100,0% | 0,0% | 41.088 | 35,1% | 634 | 21,0% | 2.843.776 | 9,4% |
| TOTAL | | | 29.308.526 | 100,0% | | | 803.954 | 100,0% | | | 117.070 | 100,0% | 3.016 | 100,0% | 30.232.566 | 100,0% |

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

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

Tabla 7. Cuota integrada del mercado (por número de puntos de suministro) por comercializador/grupo comercializador y tipo de mercado a 30 de septiembre de 2023 – Sector Eléctrico

| COMERCIALIZADORES | MERCADO LIBRE (PS A 30-09-23) | % MERCADO LIBRE | MERCADO REGULADO (PS A 30-09-23) | % MERCADO REGULADO | MERCADO TOTAL (PS A 30-09-23) | % MERCADO TOTAL |
|-------------------------------------|----------------------------------|--------------------|--|-----------------------|----------------------------------|--------------------|
| G. IBERDROLA | 7.400.731 | 34,3% | 2.829.484 | 32,6% | 10.230.215 | 33,8% |
| G. ENDESA | 6.226.995 | 28,9% | 3.662.807 | 42,3% | 9.889.802 | 32,7% |
| G. NATURGY | 2.693.861 | 12,5% | 1.683.962 | 19,4% | 4.377.823 | 14,5% |
| G. REPSOL | 1.314.272 | 6,1% | 187.639 | 2,2% | 1.501.911 | 5,0% |
| G. TOTALENERGIES | 827.052 | 3,8% | 248.855 | 2,9% | 1.075.907 | 3,6% |
| FENIE ENERGÍA | 362.805 | 1,7% | | | 362.805 | 1,2% |
| G. CHC | 257.554 | 1,2% | 55.578 | 0,6% | 313.132 | 1,0% |
| G. ENI | 228.997 | 1,1% | | | 228.997 | 0,8% |
| G. HOLALUZ | 210.508 | 1,0% | | | 210.508 | 0,7% |
| GRUPO FACTOR ENERGÍA | 177.422 | 0,8% | | | 177.422 | 0,6% |
| G. AUDAX | 149.721 | 0,7% | | | 149.721 | 0,5% |
| MÁSMÓVIL | 139.341 | 0,6% | | | 139.341 | 0,5% |
| SOM ENERGÍA | 118.574 | 0,5% | | | 118.574 | 0,4% |
| BON PREU | 66.063 | 0,3% | | | 66.063 | 0,2% |
| GESTERNOVA | 56.707 | 0,3% | | | 56.707 | 0,2% |
| OCTOPUS ENERGY | 52.450 | 0,2% | | | 52.450 | 0,2% |
| COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ | 50.087 | 0,2% | | | 50.087 | 0,2% |
| G. VILLAR MIR | 49.647 | 0,2% | | | 49.647 | 0,2% |
| GEO ALTERNATIVA | 49.342 | 0,2% | | | 49.342 | 0,2% |
| G. GASELEC | 27.614 | 0,1% | 288 | 0,0% | 27.902 | 0,1% |
| RESTO DE COMERCIALIZADORES | 1.104.210 | 5,1% | | | 1.104.210 | 3,7% |
| TOTAL | 21.563.953 | 100,0% | 8.668.613 | 100,0% | 30.232.566 | 100,0% |

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: En el Mercado Libre se muestran las cuotas desglosadas por comercializadores o grupos de comercializadores con cerca de 50.000 puntos de suministro a 30 de septiembre de 2023.

Nota: Se consideran los siguientes grupos: Grupo Iberdrola compuesto por Iberdrola Clientes, Iberdrola Servicios Energéticos e Iberdrola Energía España. Grupo Endesa compuesto por Endesa Energía, Empresa de Alumbrado Eléctrico de Ceuta Energía y Endesa Energía Renovable. Grupo Naturgy compuesto por Naturgy Iberia, Gas Natural Comercializadora y Naturgy Clientes. Grupo TotalEnergies compuesto por TotalEnergies Electricidad y Gas España, TotalEnergies Clientes, TotalEnergies Mercado España y Baser Comercializadora de Referencia. Grupo Factor Energía compuesto por Factor Energía y Factor Energía España. Grupo Repsol compuesto por Repsol Comercializadora de electricidad y gas, Gaolania Servicios, Ekiluz Energía Comercializadora y Régsiti Comercializadora Regulada. Repsol adquiere el 50,01% del capital social de CHC (CNMC autoriza la adquisición en julio 2023). Aldro Energía y Soluciones pertenece al Grupo ENI desde febrero de 2021. Aldro Energía y Soluciones cambia su denominación social a Eni Plenitude Iberia en marzo de 2022. Grupo Holaluz compuesto por Holaluz-Clidom. Grupo Audax compuesto por Audax Renovables; UniEléctrica Energía; ACSOL Energía Global; ADS Energy 8.0; Fox Energía; Iris Energía Eficiente; Nabalía Energía 2000; Vivo Energía Futura; Ahorrelez Servicios Online; Cima Energía Comercializadora; Masqluz 2020; By Energyc Energía Eficiente; Love Energy, Comercializadora Adi España, Pasión Energía y Energía Ecológica Económica. MásMóvil compuesto por Energía Colectiva y PepeEnergy. Grupo Gaselec opera en Melilla y está compuesto por Gaselec Diversificación y Teramelcor.

Tabla 8. Evolución de puntos de suministro por tipo de mercado en el tercer trimestre del año, entre 2020 y 2023 – Sector Gasista

| TIPO MERCADO | 3T 2020 | | 3T 2021 | | 3T 2022 | | 3T 2023 | |
|-------------------------|------------------|-------------|------------------|-------------|------------------|-------------|------------------|-------------|
| | Suministros | % Total |
| Mercado Libre | 6.381.479 | 80,2% | 6.425.291 | 80,6% | 6.403.937 | 80,2% | 5.055.145 | 63,3% |
| Mercado Regulado | 1.579.745 | 19,8% | 1.543.615 | 19,4% | 1.580.184 | 19,8% | 2.928.350 | 36,7% |
| TOTAL | 7.961.224 | 100% | 7.968.906 | 100% | 7.984.121 | 100% | 7.983.495 | 100% |

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Puntos de suministro registrados a 30 de septiembre de los años 2020 a 2023.

Tabla 9. Evolución de la cuota de mercado libre (por número de puntos de suministro) en el tercer trimestre del año, entre 2020 y 2023 – Sector Gasista

| COMERCIALIZADORES MERCADO LIBRE | 3T 2020 | | 3T 2021 | | 3T 2022 | | 3T 2023 | |
|--|------------------|--------------|------------------|--------------|------------------|--------------|------------------|--------------|
| | Suministros | % Total |
| GRUPO NATURGY | 2.619.776 | 41,1% | 2.508.963 | 39,0% | 2.468.411 | 38,5% | 2.006.328 | 39,7% |
| GRUPO ENDESA | 1.326.021 | 20,8% | 1.303.053 | 20,3% | 1.386.460 | 21,7% | 1.231.866 | 24,4% |
| GRUPO IBERDROLA | 1.034.202 | 16,2% | 1.076.395 | 16,8% | 1.079.451 | 16,9% | 623.471 | 12,3% |
| GRUPO TOTALENERGIES/GRUPO EDP (hasta diciembre 2020) | 848.795 | 13,3% | 835.486 | 13,0% | 816.208 | 12,7% | 572.528 | 11,3% |
| GRUPO REPSOL | 203.276 | 3,2% | 247.768 | 3,9% | 264.099 | 4,1% | 293.418 | 5,8% |
| Subtotal 5 grupos comercializadores con mayor cuota | 6.032.070 | 94,5% | 5.971.665 | 92,9% | 6.014.629 | 93,9% | 4.727.611 | 93,5% |
| GRUPO FACTOR ENERGÍA | 26.503 | 0,4% | 35.211 | 0,5% | 38.084 | 0,6% | 66.607 | 1,3% |
| GRUPO ENI / Aldro Energía y Soluciones (hasta febrero 2021) | 36.626 | 0,6% | 53.262 | 0,8% | 50.564 | 0,8% | 55.085 | 1,1% |
| GRUPO AUDAX | 48.050 | 0,8% | 57.763 | 0,9% | 38.907 | 0,6% | 35.975 | 0,7% |
| FENIE ENERGÍA | 29.831 | 0,5% | 36.072 | 0,6% | 36.640 | 0,6% | 29.205 | 0,6% |
| CATGAS ENERGÍA | 20.838 | 0,5% | 24.964 | 0,4% | 20.705 | 0,3% | 17.728 | 0,4% |
| GEO ALTERNATIVA/Cepsa Comercial de Petróleo (hasta enero 2021) | 29.076 | 0,0% | 31.679 | 0,5% | 21.765 | 0,3% | 16.892 | 0,3% |
| MET | 1.774 | 0,2% | 5.067 | 0,1% | 15.008 | 0,2% | 15.411 | 0,3% |
| ELEIA | 0 | 2,2% | 1.529 | 0,0% | 5.850 | 0,1% | 10.559 | 0,2% |
| GRUPO VILLAR MIR | 14.105 | 0,2% | 11.866 | 0,2% | 9.555 | 0,1% | 9.860 | 0,2% |
| RESTO COMERCIALIZADORES INDEPENDIENTES | 142.606 | 2,2% | 196.213 | 3,1% | 152.230 | 2,4% | 70.212 | 1,4% |
| Subtotal otros comercializadores | 349.409 | 5,5% | 453.626 | 7,1% | 389.308 | 6,1% | 327.534 | 6,5% |
| Total mercado libre | 6.381.479 | 100% | 6.425.291 | 100% | 6.403.937 | 100% | 5.055.145 | 100% |

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se consideran los siguientes grupos: Grupo Naturgy compuesto por Naturgy Iberia, Naturgy Clientes y Gas Natural Comercializadora. Grupo TotalEnergies compuesto por TotalEnergies Electricidad y Gas España y TotalEnergies Clientes. Grupo Repsol compuesto por Repsol Comercializadora de Electricidad y Gas, Repsol LNG Holding y Gaolania Servicios. Grupo Audax compuesto por Audax Renovables; UniEléctrica Energía; ACSOL Energía Global; ADS Energy 8.0; Fox Energía; Iris Energía Eficiente; Nabalia Energía 2000; Vivo Energía Futura; Ahorreluz Servicios Online; Cima Energía Comercializadora; Masqluz 2020; By Energyc Energía Eficiente, Love Energy, Comercializadora Adi España, Pasión Energía y Energía Ecológica Económica. El Grupo Eni está compuesto por Unión Fenosa Gas Comercializadora y Aldro Energía y Soluciones desde febrero de 2021; cambiaron su denominación social a Eni España Comercializadora de Gas y a Eni Plenitude Iberia en enero y marzo de 2022 respectivamente. El Grupo Factor Energía está compuesto por Factor Energía. Se muestran las cuotas desglosadas por comercializadores y grupos comercializadores, con más de 10.000 puntos de suministro a 30 de septiembre de 2023.

Tabla 10. Cuota de mercado (por número de puntos de suministro y segmento) en el mercado libre a 30 de septiembre de 2023 – Sector Gasista

| COMERCIALIZADORES MERCADO LIBRE | SEGMENTO DE MERCADO | | | TOTAL |
|--|---------------------|---------------|---------------|---------------|
| | DOMÉSTICO | PYME | INDUSTRIAL | |
| GRUPO NATURGY | 39,8% | 33,6% | 37,2% | 39,7% |
| GRUPO ENDESA | 24,5% | 16,4% | 14,0% | 24,4% |
| GRUPO IBERDROLA | 12,5% | 2,8% | 0,7% | 12,3% |
| GRUPO TOTALENERGIES | 11,4% | 6,9% | 6,0% | 11,3% |
| GRUPO REPSOL | 5,9% | 0,6% | 1,2% | 5,8% |
| Subtotal 5 grupos comercializadores con mayor cuota | 94,0% | 60,2% | 59,0% | 93,5% |
| GRUPO FACTOR ENERGÍA | 1,3% | 1,8% | 3,1% | 1,3% |
| GRUPO ENI | 1,0% | 6,2% | 2,5% | 1,1% |
| GRUPO AUDAX | 0,7% | 3,5% | 0,3% | 0,7% |
| FENIE ENERGÍA | 0,6% | 0,6% | 0,1% | 0,6% |
| CATGAS ENERGÍA | 0,4% | 0,1% | 0,0% | 0,4% |
| GEO ALTERNATIVA | 0,3% | 0,1% | 0,0% | 0,3% |
| MET | 0,3% | 0,8% | 3,0% | 0,3% |
| ELEIA | 0,2% | 3,8% | 1,2% | 0,2% |
| GRUPO VILLAR MIR | 0,2% | 1,7% | 0,4% | 0,2% |
| RESTO COMERCIALIZADORES INDEPENDIENTES | 1,1% | 21,1% | 30,2% | 1,4% |
| Subtotal otros comercializadores | 6,0% | 39,8% | 41,0% | 6,5% |
| Total mercado libre | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se consideran los siguientes grupos: Grupo Naturgy compuesto por Naturgy Iberia, Naturgy Clientes y Gas Natural Comercializadora. Grupo TotalEnergies compuesto por TotalEnergies Electricidad y Gas España y TotalEnergies Clientes. Grupo Repsol compuesto por Repsol Comercializadora de Electricidad y Gas, Repsol LNG Holding y Gaolania Servicios. Grupo Audax compuesto por Audax Renovables; UniEléctrica Energía; ACSOL Energía Global; ADS Energy 8.0; Fox Energía; Iris Energía Eficiente; Nabalia Energía 2000; Vivo Energía Futura; Ahorreluz Servicios Online; Cima Energía Comercializadora; Masqluz 2020; By Energyc Energía Eficiente, Love Energy, Comercializadora Adi España, Pasión Energía y Energía Ecológica Económica. El Grupo Eni está compuesto por Unión Fenosa Gas Comercializadora y Aldro Energía y Soluciones desde febrero de 2021; cambiaron su denominación social a Eni España Comercializadora de Gas y a Eni Plenitude Iberia en enero y marzo de 2022 respectivamente. El Grupo Factor Energía está compuesto por Factor Energía. Se muestran las cuotas desglosadas por comercializadores y grupos comercializadores, con más de 10.000 puntos de suministro a 30 de septiembre de 2023. Relación entre segmento de mercado y tarifas de acceso: Doméstico-comercial, tarifas de acceso RL01, RL02, RL03, RLPS1, RLPS2 y RLPS3; Pyme tarifas de acceso RL04, RLTB5, RLTB6, RLTB7, RLPS4 y RLPS5; Industrial, todas las demás.

Tabla 11. Evolución del total de los puntos de suministro por segmento de mercado en el tercer trimestre del año, entre 2020 y 2023 – Sector Gasista

| TIPO MERCADO | SEGMENTO | 3T 2020 | | 3T 2021 | | 3T 2022 | | 3T 2023 | |
|-----------------------|------------|------------------|---------------|------------------|---------------|------------------|---------------|------------------|---------------|
| | | Suministros | % Total |
| Mercado Libre | DOMÉSTICO | 6.325.631 | 80,0% | 6.368.837 | 80,5% | 6.329.465 | 80,1% | 4.985.586 | 63,1% |
| | PYME | 51.561 | 98,9% | 52.139 | 98,9% | 70.933 | 95,4% | 66.029 | 86,0% |
| | INDUSTRIAL | 4.287 | 97,9% | 4.315 | 98,0% | 3.539 | 98,5% | 3.530 | 98,6% |
| TOTAL LIBRE | | 6.381.479 | 80,2% | 6.425.291 | 80,6% | 6.403.937 | 80,2% | 5.055.145 | 63,3% |
| Mercado Regulado | DOMÉSTICO | 1.579.070 | 20,0% | 1.542.961 | 19,5% | 1.576.702 | 19,9% | 2.917.544 | 36,9% |
| | PYME | 583 | 1,1% | 567 | 1,1% | 3.429 | 4,6% | 10.756 | 14,0% |
| | INDUSTRIAL | 92 | 2,1% | 87 | 2,0% | 53 | 1,5% | 50 | 1,4% |
| TOTAL REGULADO | | 1.579.745 | 19,8% | 1.543.615 | 19,4% | 1.580.184 | 19,8% | 2.928.350 | 36,7% |
| TOTAL | | 7.961.224 | 100,0% | 7.968.906 | 100,0% | 7.984.121 | 100,0% | 7.983.495 | 100,0% |

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Puntos de suministro registrados a 30 de septiembre de los años 2020 a 2023.

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

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

Tabla 12. Cuota integrada del mercado (por número de puntos de suministro) por grupo comercializador, tipo de mercado (%) y segmento a 30 de septiembre de 2023 – Sector Gasista

| GRUPO COMERCIALIZADOR | DOMÉSTICO | | | | PYME | | | | INDUSTRIAL | | | | TOTAL MERCADO | |
|----------------------------|-----------|-------|------------------|-------------|--------|-------|---------------|-------------|------------|------|--------------|-------------|------------------|-------------|
| | %ML | %MR | Suministros | % TOTAL | %ML | %MR | Suministros | % TOTAL | %ML | %MR | Suministros | % TOTAL | Suministros | % TOTAL |
| NATURGY | 55,7% | 44,3% | 3.561.944 | 45,1% | 78,7% | 21,3% | 28.146 | 36,7% | 97,4% | 2,6% | 1.347 | 37,6% | 3.591.437 | 45,0% |
| ENDESA | 74,2% | 25,8% | 1.644.016 | 20,8% | 87,3% | 12,7% | 12.378 | 16,1% | 99,0% | 1,0% | 498 | 13,9% | 1.656.892 | 20,8% |
| IBERDROLA | 51,7% | 48,3% | 1.203.425 | 15,2% | 64,6% | 35,4% | 2.876 | 3,7% | 100,0% | 0,0% | 25 | 0,7% | 1.206.326 | 15,1% |
| TOTALENERGÍAS | 63,0% | 37,0% | 900.940 | 11,4% | 67,6% | 32,4% | 6.725 | 8,8% | 95,5% | 4,5% | 223 | 6,2% | 907.888 | 11,4% |
| REPSOL | 100,0% | 0,0% | 292.965 | 3,7% | 100,0% | 0,0% | 412 | 0,5% | 100,0% | 0,0% | 41 | 1,1% | 293.418 | 3,7% |
| RESTO DE COMERCIALIZADORES | 100,0% | 0,0% | 299.840 | 3,8% | 100,0% | 0,0% | 26.248 | 34,2% | 100,0% | 0,0% | 1.446 | 40,4% | 327.534 | 4,1% |
| TOTAL | | | 7.903.130 | 100% | | | 76.785 | 100% | | | 3.580 | 100% | 7.983.495 | 100% |

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

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

Tabla 13. Cuota integrada del mercado (por número de puntos de suministro) por comercializador/grupo comercializador y tipo de mercado a 30 de septiembre de 2023 – Sector Gasista

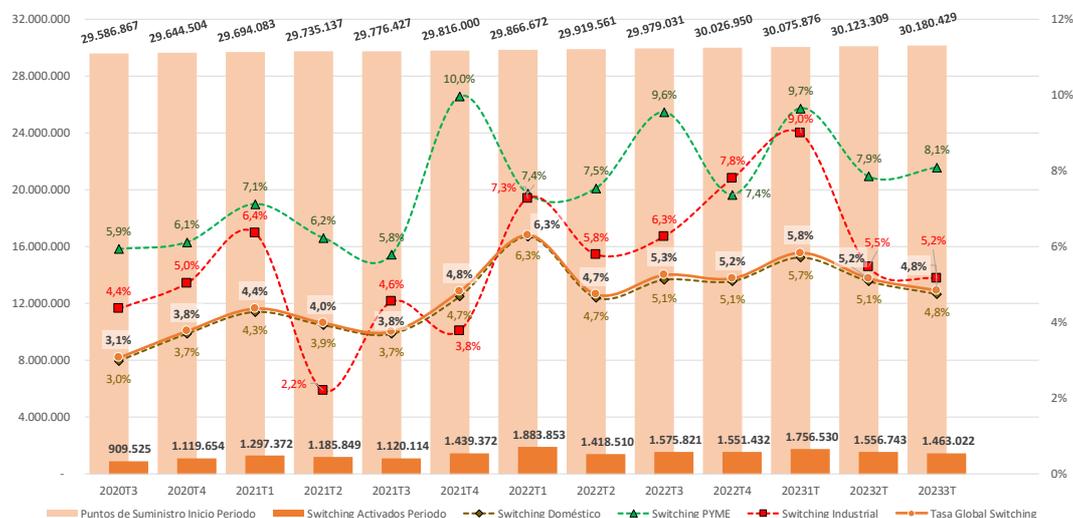
| COMERCIALIZADORES | MERCADO LIBRE (PS A 30-09-23) | % MERCADO LIBRE | MERCADO REGULADO (PS A 30-09-23) | % MERCADO REGULADO | MERCADO TOTAL (PS A 30-09-23) | % MERCADO TOTAL |
|----------------------------|-------------------------------|-----------------|----------------------------------|--------------------|-------------------------------|-----------------|
| G. NATURGY | 2.006.328 | 39,7% | 1.585.109 | 54,1% | 3.591.437 | 45,0% |
| G. ENDESA | 1.231.866 | 24,4% | 425.026 | 14,5% | 1.656.892 | 20,8% |
| G. IBERDROLA | 623.471 | 12,3% | 582.855 | 19,9% | 1.206.326 | 15,1% |
| G. TOTALENERGÍAS | 572.528 | 11,3% | 335.360 | 11,5% | 907.888 | 11,4% |
| G. REPSOL | 293.418 | 5,8% | | | 293.418 | 3,7% |
| G. FACTOR ENERGÍA | 66.607 | 1,3% | | | 66.607 | 0,8% |
| G. ENI | 55.085 | 1,1% | | | 55.085 | 0,7% |
| G. AUDAX | 35.975 | 0,7% | | | 35.975 | 0,5% |
| FENIE ENERGÍA | 29.205 | 0,6% | | | 29.205 | 0,4% |
| CATGAS | 17.728 | 0,4% | | | 17.728 | 0,2% |
| GEO ALTERNATIVA | 16.892 | 0,3% | | | 16.892 | 0,2% |
| MET | 15.411 | 0,3% | | | 15.411 | 0,2% |
| ELEIA | 10.559 | 0,2% | | | 10.559 | 0,1% |
| G. VILLAR MIR | 9.860 | 0,2% | | | 9.860 | 0,1% |
| RESTO DE COMERCIALIZADORES | 70.212 | 1,4% | | | 70.212 | 0,9% |
| TOTAL | 5.055.145 | 100,0% | 2.928.350 | 100,00% | 7.983.495 | 100,0% |

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: En el Mercado Libre se muestran las cuotas desglosadas por comercializadores o grupos de comercializadores con más de 10.000 puntos de suministro a 30 de septiembre de 2023.

Nota: Grupo Naturgy compuesto por Naturgy Iberia, Naturgy Clientes y Gas Natural Comercializadora. Grupo TotalEnergies compuesto por TotalEnergies Electricidad y Gas España, TotalEnergies Clientes y Baser Comercializadora de Referencia. Grupo Repsol compuesto por Repsol comercializadora de electricidad y gas, Gaolania Servicios, Repsol LNG Holding. El Grupo Eni está compuesto por Unión Fenosa Gas Comercializadora y Aldro Energía y Soluciones desde febrero de 2021; cambiaron su denominación social a Eni España Comercializadora de Gas y a Eni Plenitude Iberia en enero y marzo de 2022 respectivamente. El Grupo Factor Energía está compuesto por Factor Energía.

Gráfico 1. Tasas de cambio de comercializador. Evolución trimestral desde el tercer trimestre de 2020 hasta el tercer trimestre de 2023– Sector Eléctrico

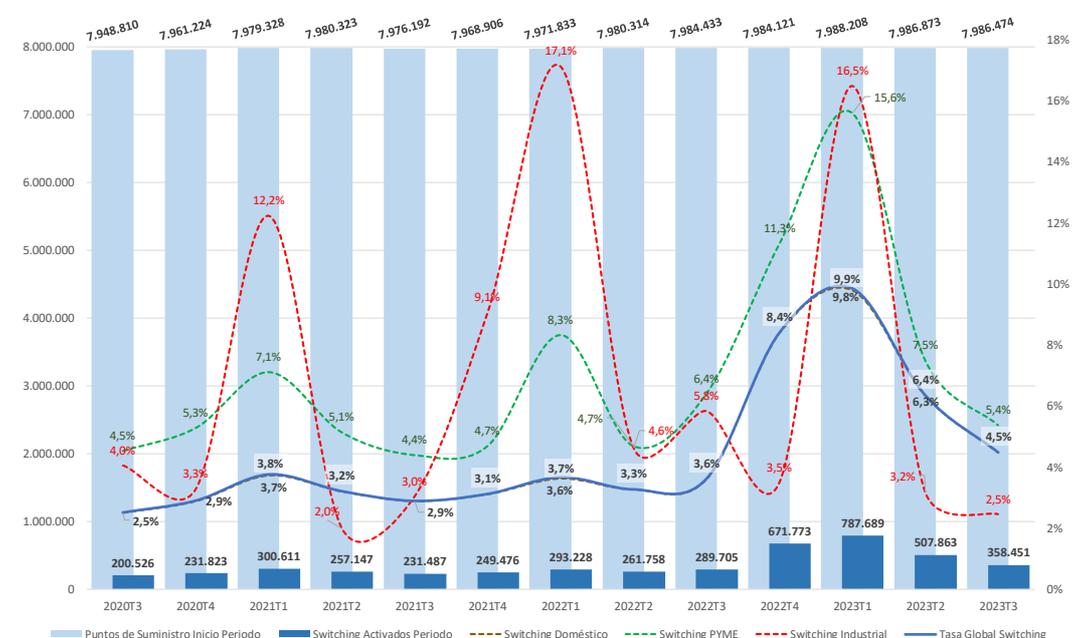


Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

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

Gráfico 2. Tasas de cambio de comercializador. Evolución trimestral desde el tercer trimestre de 2020 hasta el tercer trimestre de 2023– Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

Nota: Relación entre segmento de mercado y tarifas de acceso: Doméstico-comercial, tarifas de acceso 3.1, 3.2; Pyme tarifas de acceso 3.3 y 3.4; Industrial, todas las demás (hasta septiembre 2021). Relación entre segmento de mercado y tarifas de acceso: Doméstico-comercial, tarifas de acceso RL01, RL02, RL03, RLPS1, RLPS2 y RLPS3; Pyme tarifas de acceso RL04, RLTB5, RLTB6, RLTB7, RLPS4 y RLPS5; Industrial, todas las demás (desde octubre 2021).

Gráfico 3. Distribución geográfica de puntos de suministro y tasas globales de cambio de comercializador en el tercer trimestre de 2023- Sector Eléctrico

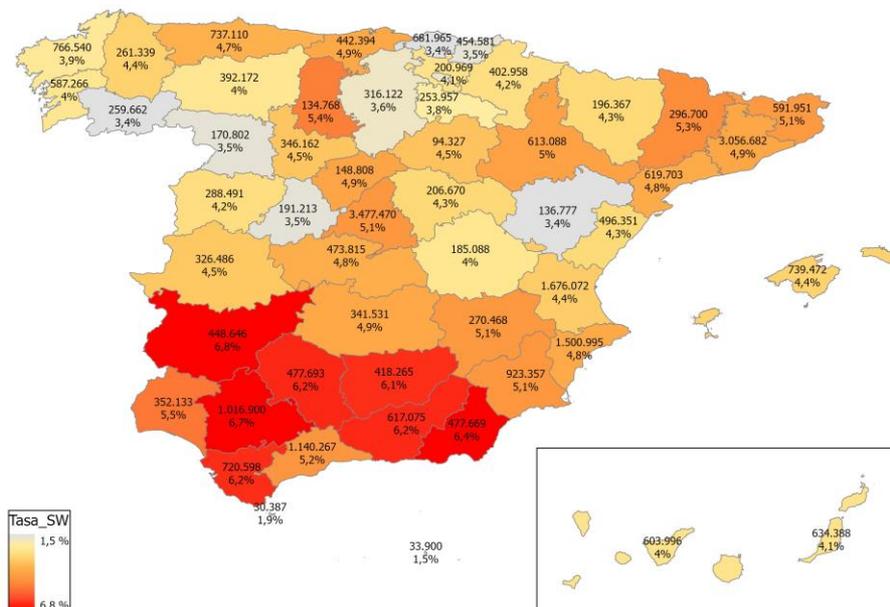
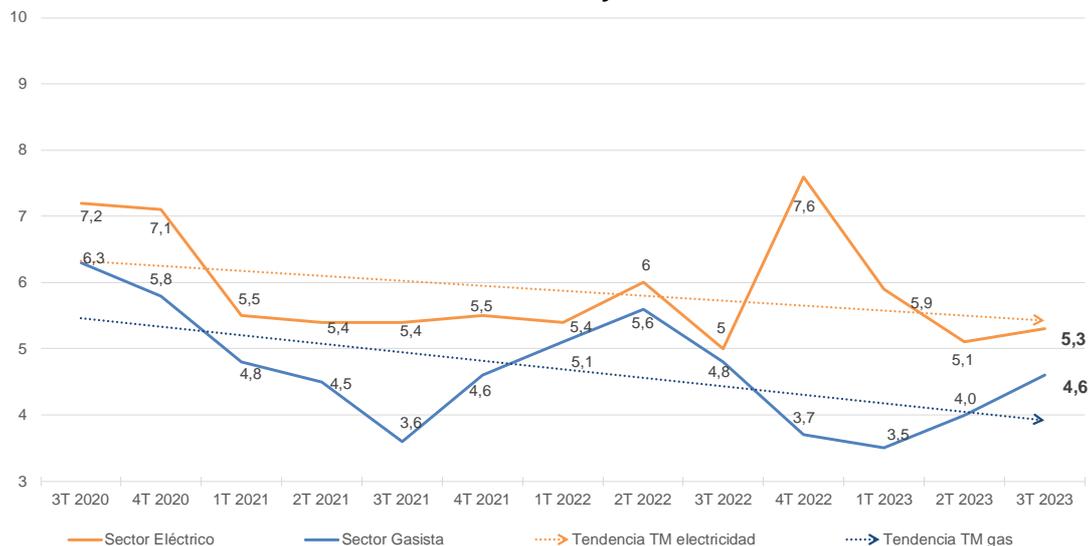
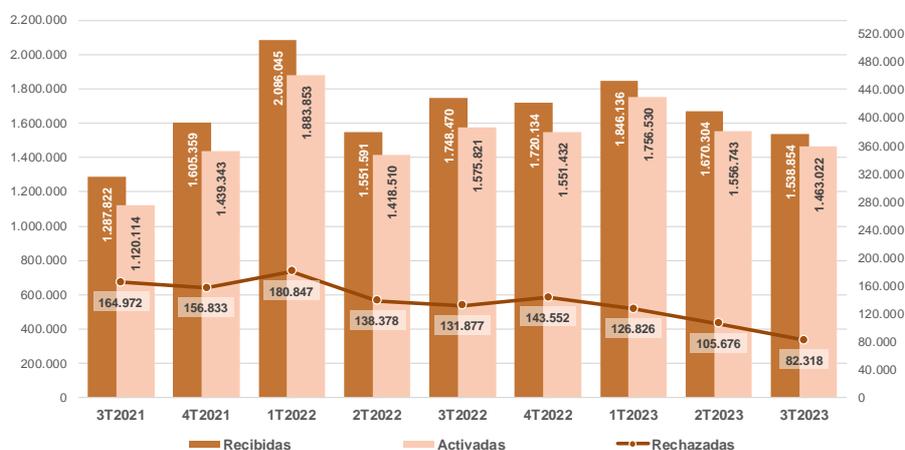


Gráfico 5. Tiempos medios de activación del proceso de cambio de comercializador. Evolución trimestral desde el tercer trimestre de 2020 hasta el tercer trimestre de 2023- Sectores Eléctrico y Gasista



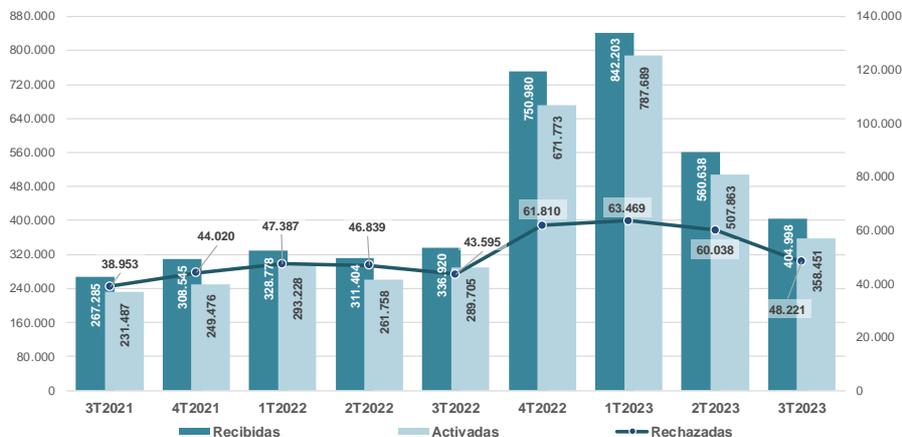
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.
Nota: Tiempo Medio de cambio (TM) expresado en días.

Gráfico 6. Proceso seguido por las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución trimestral desde el tercer trimestre de 2021 hasta el tercer trimestre de 2023- Sector Eléctrico



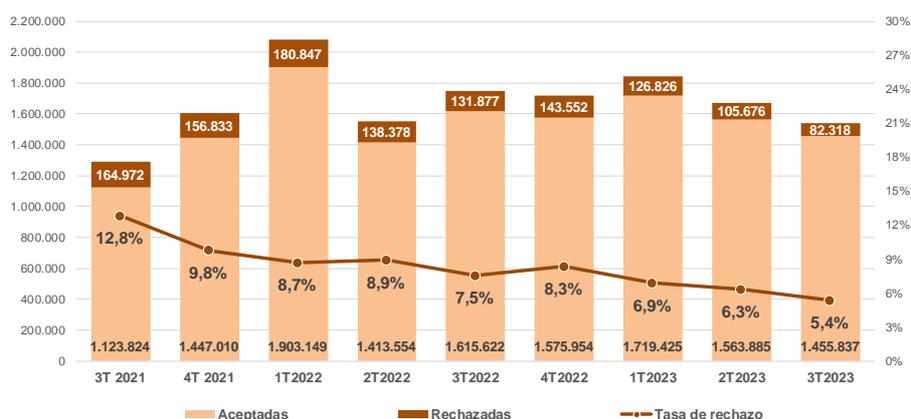
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Gráfico 7. Proceso seguido por las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución trimestral desde el tercer trimestre de 2021 hasta el tercer trimestre de 2023- Sector Gasista



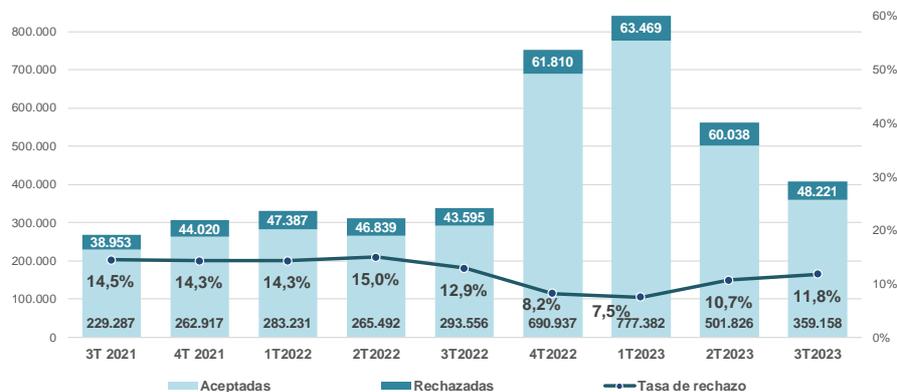
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Gráfico 8. Tasa de rechazo de las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución trimestral desde el tercer trimestre de 2021 hasta el tercer trimestre de 2023- Sector Eléctrico



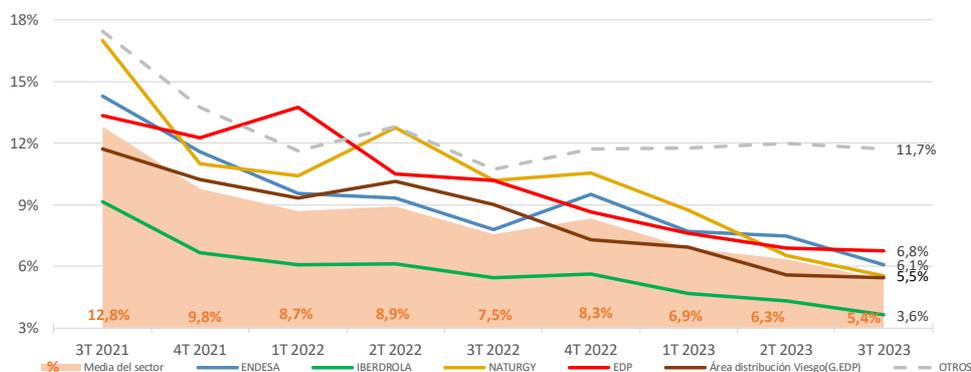
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Gráfico 9. Tasa de rechazo de las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución trimestral desde el tercer trimestre de 2021 hasta el tercer trimestre de 2023- Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

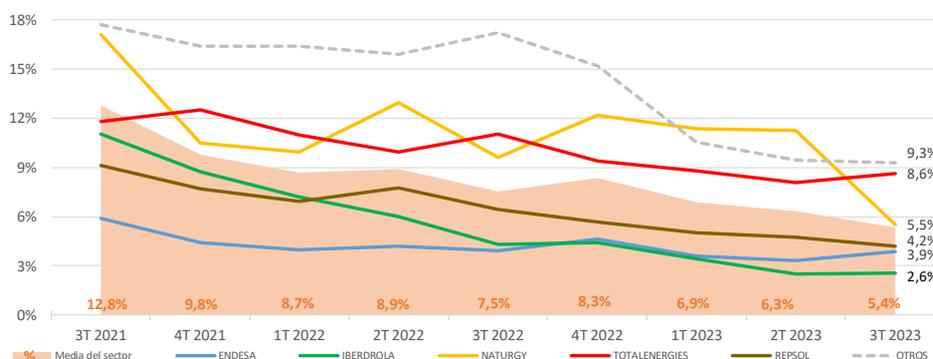
Gráfico 10. Tasa de rechazos (solicitud de cambio) de los principales grupos distribuidores. Evolución trimestral desde el tercer trimestre de 2021 hasta el tercer trimestre de 2023 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

Gráfico 11. Tasa de rechazos (solicitud de cambio) de los grupos comercializadores. Evolución trimestral desde el tercer trimestre de 2021 hasta el tercer trimestre de 2023 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

Tabla 14. Tasas de rechazo (solicitudes de cambio) de los comercializadores por área de distribución durante el tercer trimestre de 2023– Sector Eléctrico

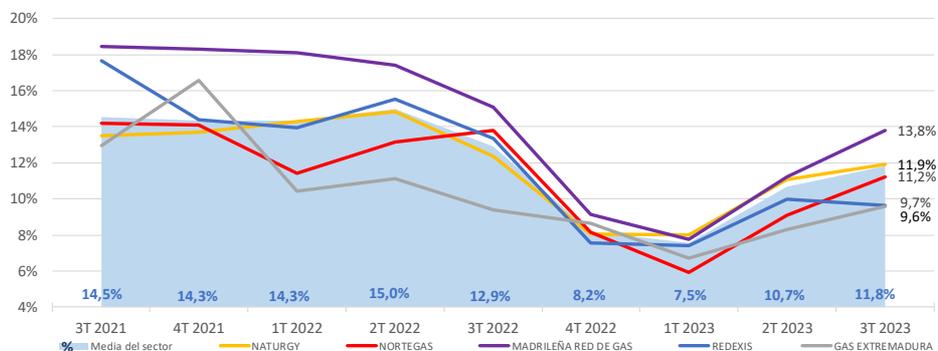
| SOLICITUDES DE CAMBIO - ELECTRICIDAD | | ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA | | | | | |
|---|------------------|---------------------------------|----------------|----------------|---------------|---------------|---------------|
| Comercializador eléctrico: | | ENDESA | IBERDROLA | NATURGY | VIESGO | EDP | OTROS |
| Tasa de rechazo media: | 5,4% | 6,1% | 3,6% | 5,5% | 5,5% | 6,8% | 11,7% |
| Solicitudes gestionadas: | 1.538.155 | 704.767 | 534.772 | 177.181 | 35.674 | 34.998 | 50.763 |
| ENDESA ENERGÍA | 4,1% | 300.773 | 4,3% | 1,8% | 4,5% | 5,0% | 8,8% |
| IBERDROLA CLIENTES | 3,0% | 246.945 | 3,2% | 1,9% | 3,0% | 2,7% | 3,9% |
| NATURGY IBERIA | 5,4% | 241.907 | 6,5% | 3,3% | 4,7% | 3,5% | 6,7% |
| REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS | 5,1% | 133.107 | 5,5% | 4,2% | 5,4% | 4,8% | 4,6% |
| TOTAL ENERGIAS CLIENTES | 9,2% | 66.767 | 12,3% | 6,6% | 7,3% | 6,6% | 6,2% |
| CURENERGÍA C.U.R. | 1,0% | 67.511 | 2,6% | 0,5% | 1,9% | 4,3% | 1,9% |
| ENERGÍA XXI COM. REF. | 2,7% | 45.138 | 2,5% | 1,6% | 7,6% | 5,4% | 1,4% |
| COM. REG., GAS & POWER | 8,4% | 16.035 | 11,8% | 8,7% | 6,7% | 8,2% | 5,4% |
| BASER COM. REF. | 7,5% | 6.013 | 10,3% | 7,1% | 11,5% | 9,6% | 5,5% |
| COM. REF. ENERGÉTICO | 4,1% | 1.910 | 11,4% | 5,7% | 31,4% | 0,0% | 0,0% |
| RÉGSITI COM. REF. | 7,7% | 1.131 | 12,6% | 7,6% | 6,6% | 6,0% | 7,1% |
| GAOLANIA SERVICIOS | 2,4% | 67.938 | 2,5% | 2,0% | 1,8% | 3,6% | 6,1% |
| FACTOR ENERGÍA | 8,3% | 64.433 | 8,7% | 7,2% | 9,0% | 8,5% | 6,9% |
| ENI PLENITUDE IBERIA | 6,4% | 27.791 | 6,8% | 5,4% | 7,5% | 6,1% | 7,1% |
| ENERGÍA COLECTIVA | 11,6% | 21.143 | 12,2% | 10,0% | 11,6% | 9,8% | 14,4% |
| HOLALUZ - CLIDOM | 13,2% | 16.437 | 12,7% | 10,6% | 11,3% | 32,9% | 40,9% |
| OCTOPUS ENERGY ESPAÑA | 9,8% | 15.708 | 8,7% | 10,4% | 11,0% | 10,0% | 14,2% |
| INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA | 10,3% | 13.943 | 12,4% | 8,4% | 8,7% | 11,2% | 5,6% |
| TOTAL ENERGIAS ELECTRICIDAD Y GAS ESPAÑA | 4,7% | 11.863 | 6,3% | 3,3% | 3,9% | 3,0% | 3,9% |
| GEO ALTERNATIVA | 11,6% | 11.458 | 13,1% | 9,4% | 12,7% | 15,9% | 11,7% |
| GESTERNOVA | 11,4% | 9.434 | 13,8% | 10,1% | 11,2% | 9,4% | 4,7% |
| FENIE ENERGÍA | 11,1% | 8.653 | 11,7% | 9,8% | 10,8% | 14,0% | 21,5% |
| LOOP ELECTRICIDAD Y GAS | 6,3% | 7.311 | 6,1% | 5,8% | 5,2% | 11,4% | 16,2% |
| ELECTRICIDAD ELEIA | 6,5% | 6.811 | 7,2% | 6,0% | 5,9% | 5,8% | 4,6% |
| ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA | 7,6% | 6.694 | 8,8% | 6,9% | 6,2% | 11,8% | 6,8% |
| BON PREU | 13,1% | 5.342 | 13,5% | 5,3% | 9,4% | 0,0% | 0,0% |
| IRIS ENERGÍA EFICIENTE | 11,6% | 4.971 | 12,6% | 10,3% | 10,2% | 6,7% | 1,4% |
| TELECOR | 3,6% | 4.940 | 3,7% | 3,0% | 4,9% | 4,1% | 3,4% |
| ESCANDINAVA DE ELECTRICIDAD | 10,3% | 3.268 | 10,9% | 8,6% | 11,7% | 12,1% | 14,5% |
| HANWHA ENERGY RETAIL SPAIN | 6,7% | 2.985 | 7,7% | 4,8% | 5,4% | 10,3% | 12,7% |
| ACCIONA GREEN ENERGY DEVELOPMENTS | 6,1% | 2.757 | 7,1% | 5,1% | 6,5% | 4,8% | 2,6% |
| CANDELA COMERCIALIZADORA | 7,3% | 2.657 | 7,4% | 6,4% | 6,9% | 15,0% | 8,2% |
| FACTOR ENERGÍA ESPAÑA | 6,3% | 2.582 | 5,4% | 5,6% | 4,9% | 4,2% | 16,8% |
| WIND TO MARKET | 5,0% | 2.540 | 5,0% | 5,9% | 3,4% | 3,7% | 14,8% |
| DOMÉSTICA GAS Y ELECTRICIDAD | 5,5% | 2.503 | 6,7% | 1,2% | 1,6% | 0,0% | 17,4% |
| GAS NATURAL COMERCIALIZADORA | 4,1% | 2.281 | 4,8% | 9,2% | 2,3% | 23,8% | 0,0% |
| BIROU GAS | 5,9% | 2.259 | 8,8% | 4,5% | 5,2% | 5,4% | 3,3% |
| AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE | 7,0% | 2.172 | 7,2% | 6,0% | 7,2% | 6,3% | 11,1% |
| PROFIT ENERGY | 16,7% | 2.036 | 19,9% | 10,6% | 18,0% | 25,7% | 9,5% |

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Solo se incluyen los comercializadores con más de 2.000 solicitudes gestionadas en el trimestre analizado. Las comercializadoras principales de los cinco grupos comercializadores con mayores cuotas (puntos de suministro) aparecen en las primeras posiciones, seguidos de los seis principales comercializadores de referencia. El Grupo EDP es propietario del grupo de distribución eléctrica de Viesgo al haber sido autorizada la operación de compra en diciembre de 2020. Con ello, el Grupo EDP tiene el control exclusivo indirecto de Viesgo, sociedad en la que Macquarie mantiene un 24,9% del accionariado.

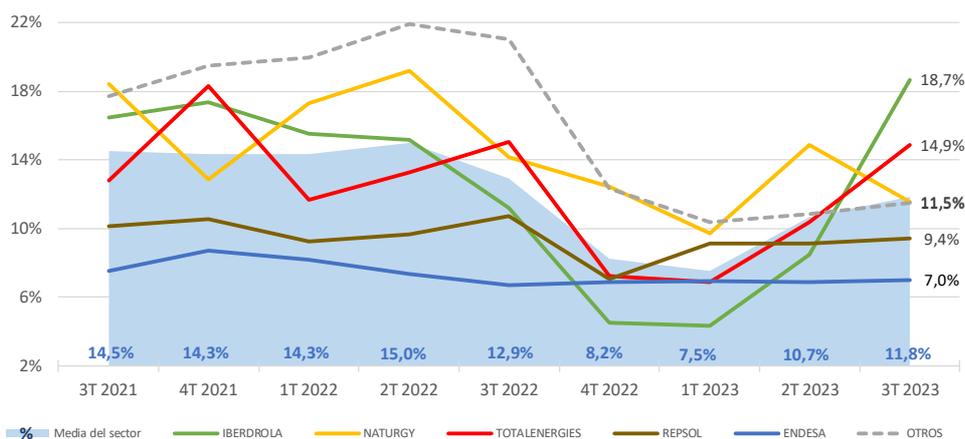
Nota: las celdas en color rojo indican las tasas de rechazo que se encuentran por encima de la tasa de rechazo media del área de distribución correspondiente, y que suponen un volumen de solicitudes gestionadas mayor a 100. En cambio, las celdas con texto en color rojo indican tasas de rechazo con volúmenes relativamente pequeños, de menos de 100 solicitudes trimestral.

Gráfico 12. Tasa de rechazos (solicitud de cambio) de los principales grupos distribuidores. Evolución trimestral desde el tercer trimestre de 2021 hasta el tercer trimestre de 2023 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Gráfico 13. Tasa de rechazos (solicitud de cambio) de los grupos comercializadores. Evolución trimestral desde el tercer trimestre de 2021 hasta el tercer trimestre de 2023 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

Tabla 15. Tasas de rechazo (solicitudes de cambio) de los comercializadores por área de distribución durante el tercer trimestre de 2023– Sector Gasista.

| SOLICITUDES DE CAMBIO - GAS | | | ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN GASISTA | | | | |
|---|----------------|--------|-------------------------------|---------------|---------------|---------------|-----------------|
| Comercializador gasista: | | | NATURGY | MADRILEÑA | NORTEGAS | REDEXIS GAS | GAS EXTREMADURA |
| Tasa de rechazo media: | 11,8% | | 11,9% | 13,8% | 11,2% | 9,7% | 9,6% |
| Solicitudes gestionadas: | 407.379 | | 285.653 | 44.641 | 39.338 | 33.312 | 4.412 |
| NATURGY IBERIA | 15,4% | 65.254 | 14,1% | 19,4% | 18,3% | 19,7% | 11,0% |
| ENDESA ENERGÍA | 7,7% | 55.865 | 5,8% | 20,4% | 8,9% | 7,5% | 6,8% |
| REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS | 9,9% | 31.631 | 9,4% | 11,2% | 11,2% | 8,9% | 11,7% |
| TOTALENERGÍAS CLIENTES | 15,6% | 31.024 | 17,3% | 16,1% | 11,3% | 10,0% | 6,9% |
| IBERDROLA CLIENTES | 17,1% | 22.341 | 20,2% | 16,6% | 10,6% | 6,9% | 12,8% |
| COM. REG., GAS & POWER | 6,9% | 54.485 | 6,5% | 7,8% | 17,6% | 11,1% | 18,7% |
| CURENERGÍA C.U.R. | 19,6% | 38.202 | 27,4% | 7,0% | 7,3% | 4,2% | 9,0% |
| ENERGÍA XXI COM. REF. | 5,1% | 19.646 | 2,8% | 16,5% | 12,9% | 5,7% | 4,9% |
| BASER COM. REF. | 13,2% | 11.097 | 18,1% | 10,1% | 10,4% | 7,4% | 11,4% |
| FACTOR ENERGÍA | 9,8% | 23.742 | 10,1% | 10,7% | 7,1% | 8,5% | 7,3% |
| GAOLANIA SERVICIOS | 8,7% | 20.290 | 8,7% | 9,9% | 7,3% | 8,3% | |
| ENI PLENITUDE IBERIA | 8,9% | 7.086 | 9,0% | 9,1% | 7,2% | 10,8% | 7,0% |
| INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA | 13,5% | 4.812 | 14,2% | 16,9% | 7,9% | 12,5% | 11,1% |
| GEO ALTERNATIVA | 13,8% | 3.879 | 14,0% | 14,8% | 12,8% | 12,1% | 6,3% |
| ELECTRICIDAD ELEIA | 11,6% | 2.000 | 12,1% | 8,1% | 10,4% | 11,1% | 16,7% |
| ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA | 10,2% | 1.439 | 9,9% | 12,7% | 12,7% | 3,5% | 33,3% |
| IRIS ENERGÍA EFICIENTE | 12,9% | 1.269 | 12,7% | 19,4% | 13,2% | 8,1% | 30,0% |
| TOTALENERGÍAS ELECTRICIDAD Y GAS ESPAÑA | 11,5% | 1.098 | 12,2% | 8,5% | 9,8% | 11,9% | 0,0% |
| AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE | 8,1% | 876 | 8,1% | 12,5% | 17,5% | 5,4% | 0,0% |
| ALQUILER SEGURO ENERGÍA | 9,5% | 787 | 9,8% | 7,6% | 15,9% | 13,5% | |
| FENIE ENERGÍA | 6,6% | 785 | 5,6% | 9,8% | 8,8% | 7,7% | 10,5% |
| MET ENERGÍA ESPAÑA | 31,6% | 731 | 30,7% | 33,5% | 50,0% | 44,4% | 0,0% |
| NEXUS ENERGÍA | 13,0% | 563 | 10,7% | 6,5% | 33,3% | 16,0% | 10,0% |
| NATURGY CLIENTES | 22,4% | 490 | 24,5% | 10,0% | 7,1% | 11,8% | 0,0% |
| XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA | 10,7% | 488 | 12,3% | 0,0% | 9,2% | 20,0% | |
| BIROU GAS | 12,7% | 450 | 14,8% | 13,8% | 12,7% | 7,5% | 0,0% |
| GAS NATURAL COMERCIALIZADORA | 12,3% | 438 | 10,9% | 0,0% | 41,0% | 3,1% | |
| MASQLUZ 2020 | 12,2% | 370 | 12,2% | 19,1% | 12,0% | 2,9% | 0,0% |
| SERVIGAS S. XXI | 11,7% | 368 | 11,6% | 20,0% | 0,0% | 9,7% | |
| ON DEMAND FACILITIES | 13,1% | 337 | 9,6% | 15,0% | 31,8% | 25,8% | 0,0% |
| UNIELÉCTRICA ENERGÍA | 10,1% | 326 | 9,2% | 13,3% | 13,6% | 10,6% | 11,1% |
| OCTOPUS ENERGY ESPAÑA | 11,6% | 301 | 11,9% | 9,3% | 45,5% | 3,3% | 0,0% |
| AUDAX RENOVABLES | 16,8% | 286 | 18,3% | 20,0% | 12,5% | 6,3% | 0,0% |
| AXPO IBERIA | 31,9% | 276 | 30,9% | 33,3% | 36,0% | 33,3% | |
| ALUZ ENERGÍA ELÉCTRICA | 10,0% | 249 | 8,3% | 14,3% | 0,0% | 30,0% | 0,0% |
| LOOP ELECTRICIDAD Y GAS | 30,5% | 249 | 21,6% | 11,1% | 72,7% | 22,4% | |
| GALP ENERGÍA ESPAÑA | 18,6% | 236 | 19,5% | 30,8% | 13,0% | 15,4% | |
| CATGAS ENERGÍA | 6,6% | 229 | 6,6% | | | 0,0% | |
| ENERGÍA COLECTIVA | 37,5% | 224 | 38,4% | 38,5% | 25,0% | 20,0% | 66,7% |
| ENERXIA GALEGA MAIS | 10,7% | 205 | 11,2% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | |
| DOMÉSTICA GAS Y ELECTRICIDAD | 4,0% | 200 | 3,5% | 14,3% | 0,0% | 4,1% | |

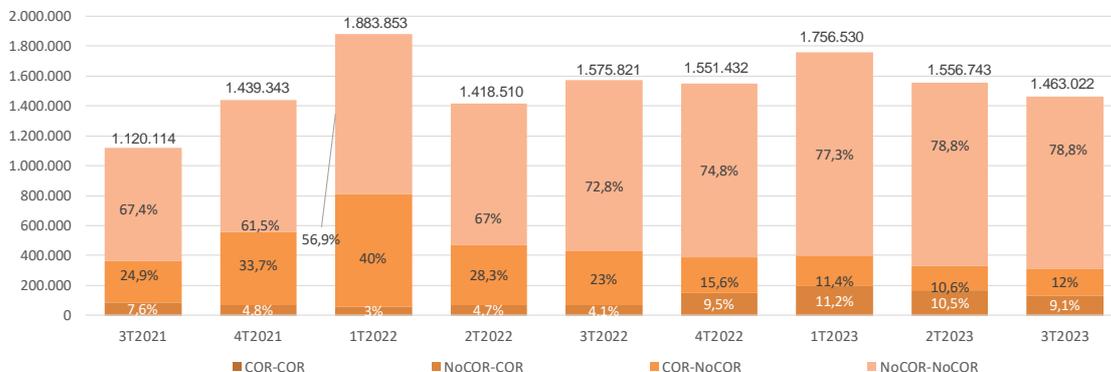
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Solo se incluyen los comercializadores con más de 200 solicitudes gestionadas en el trimestre analizado. Los cinco comercializadores libres con mayores cuotas (puntos de suministro) aparecen en las primeras posiciones, seguidos de los cuatro comercializadores de referencia.

Nota: las celdas en color rojo indican las tasas de rechazo que se encuentran por encima de la tasa de rechazo media del área de distribución correspondiente y que suponen un volumen de solicitudes gestionadas mayor a 200. En cambio, las celdas con texto en color rojo indican aquellas con un volumen menor a 50 solicitudes.

Nota: Domus Mil gestionó 23 solicitudes, de las cuales 19 fueron aceptadas.

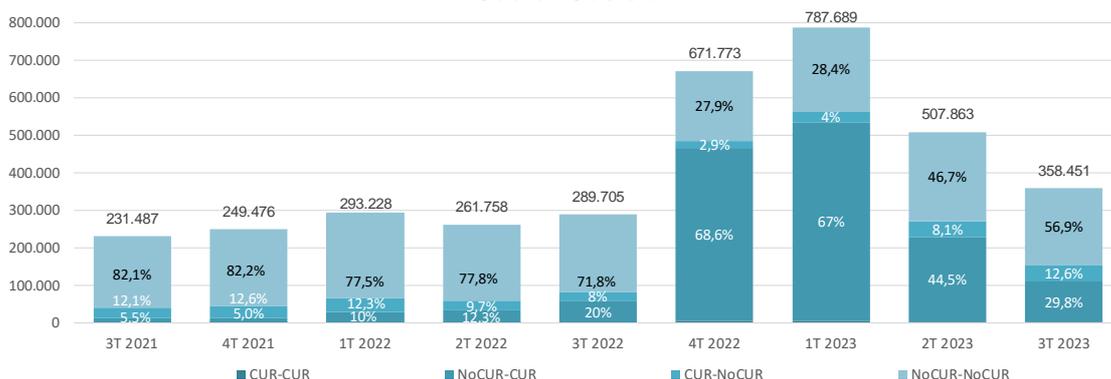
Gráfico 14. Desglose de los movimientos entre COR y No COR (solicitudes activadas). Evolución trimestral desde el tercer trimestre de 2021 hasta el tercer trimestre de 2023 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Los porcentajes correspondientes a los movimientos COR-COR oscilan entre el 0,05% y el 0,15% en los períodos mostrados en el gráfico. Sobre cada columna se indica el número total de activaciones trimestrales.

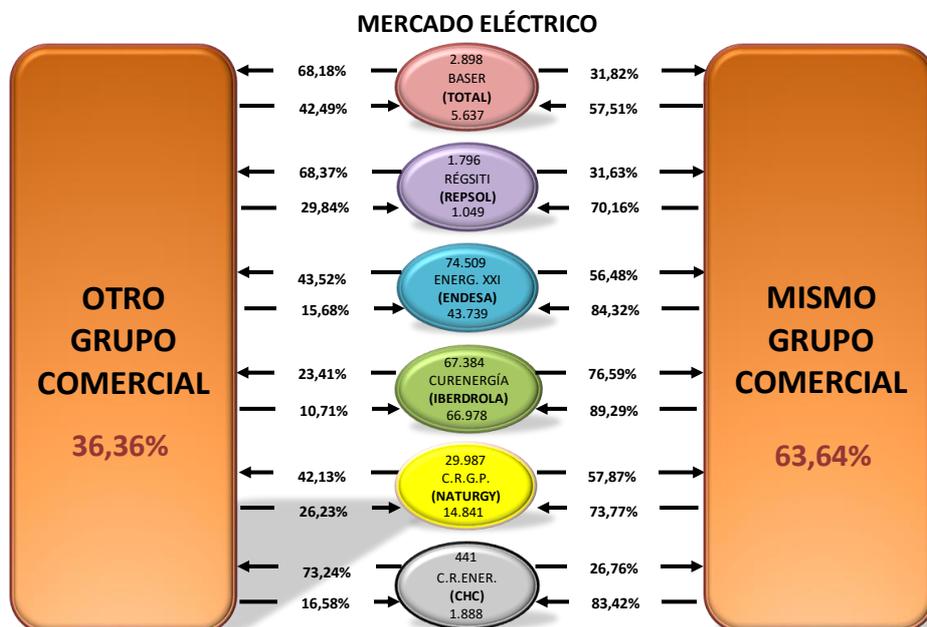
Gráfico 15. Desglose de los movimientos entre CUR y No CUR (solicitudes activadas). Evolución trimestral desde el tercer trimestre de 2021 hasta el tercer trimestre de 2023 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Los porcentajes correspondientes a los movimientos CUR-CUR oscilan entre el 0,18% y el 0,76% en los períodos mostrados en el gráfico. Sobre cada columna se indica el número total de activaciones trimestrales.

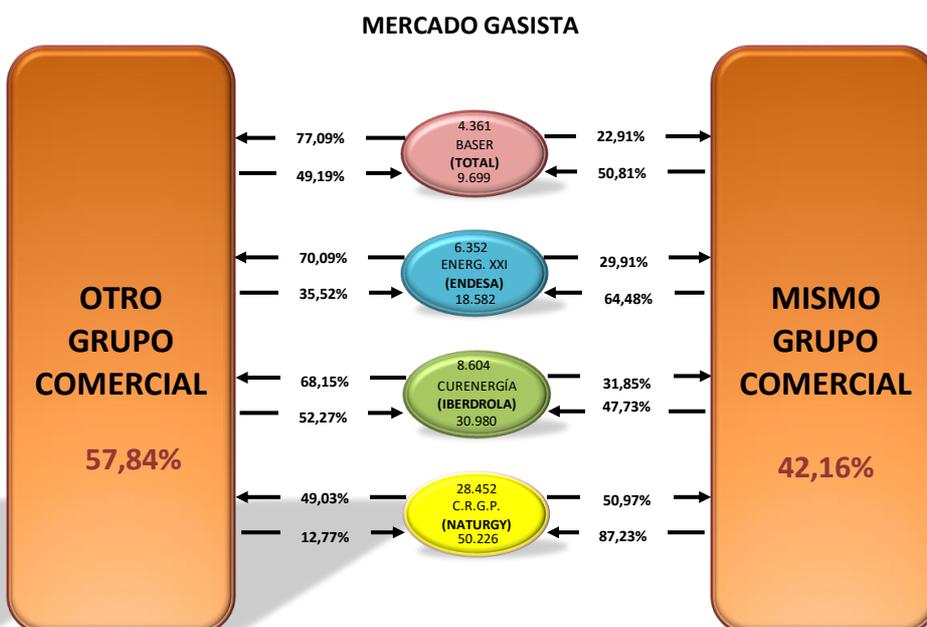
Gráfico 16. Desglose de los movimientos con origen o destino al COR. Solicitudes activadas durante el tercer trimestre de 2023– Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se indica la nueva marca de las comercializadoras reguladas tomada tras dar cumplimiento a la DJV/DE/001/18. En la parte superior interna del óvalo, puntos de suministro salientes; en la parte inferior interna, puntos de suministro entrantes. Mismo grupo comercial que Baser Comercializadora de Referencia aglutina los datos de las Comercializadoras: TotalEnergies Electricidad y Gas España, TotalEnergies Clientes y TotalEnergies Mercado España del tercer trimestre de 2023.

Gráfico 17. Desglose de los movimientos con origen o destino al CUR. Solicitudes activadas durante el tercer trimestre de 2023– Sector Gasista

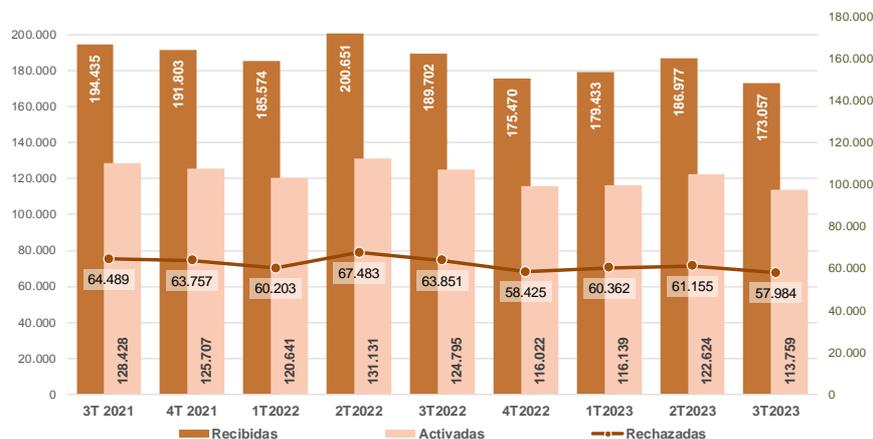


Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se indica la nueva marca de las comercializadoras reguladas tomada tras dar cumplimiento a la DJV/DE/001/18. En el óvalo, sobre el nombre del comercializador se indica el número de suministros salientes; debajo, número de suministros entrantes. Mismo grupo comercial que Baser Comercializadora de Referencia aglutina los datos de las Comercializadoras: TotalEnergies Electricidad y Gas España y TotalEnergies Clientes del tercer trimestre de 2023.

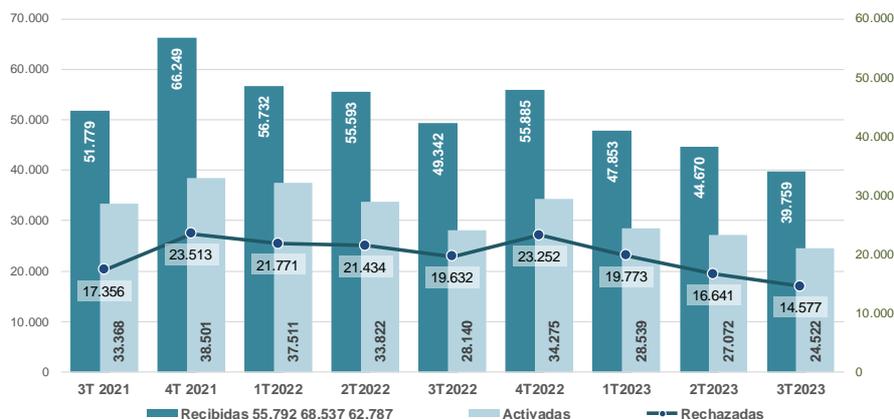
**[INICIO CONFIDENCIAL]
[FIN CONFIDENCIAL]**

Gráfico 20. Proceso seguido por las solicitudes de nuevas altas. Evolución trimestral desde el tercer trimestre de 2021 hasta el tercer trimestre de 2023– Sector Eléctrico



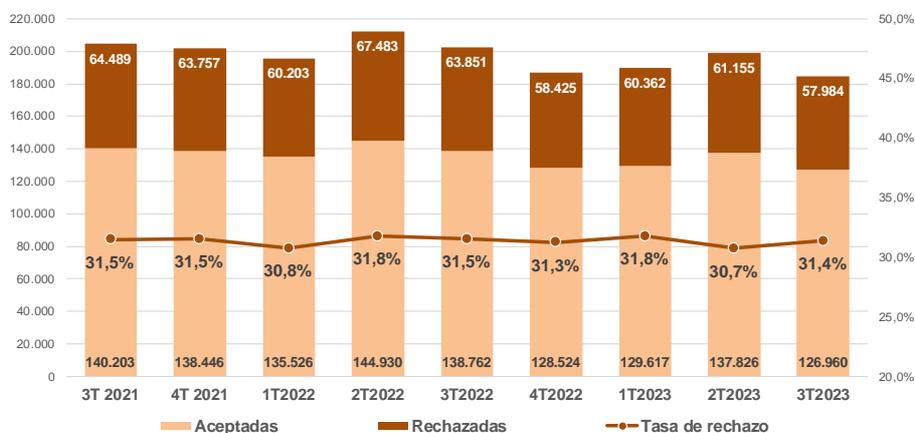
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Gráfico 21. Proceso seguido por las solicitudes de nuevas altas. Evolución trimestral desde el tercer trimestre de 2021 hasta el tercer trimestre de 2023– Sector Gasista



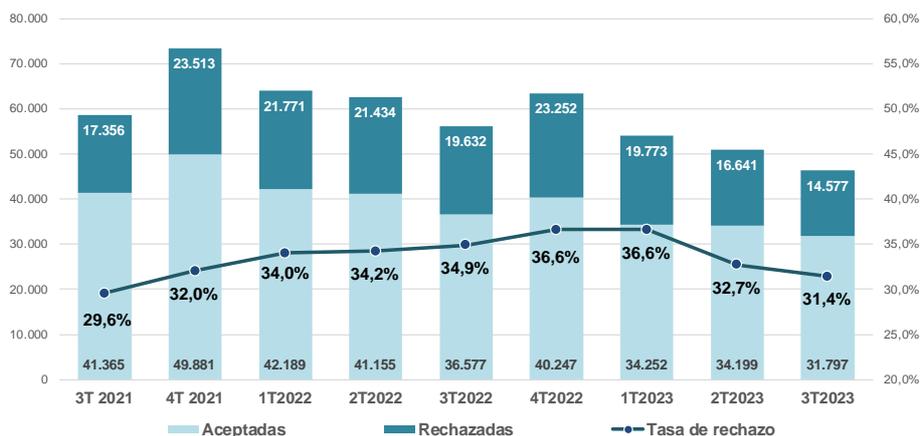
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Gráfico 22. Tasa de rechazo de las solicitudes de nuevas altas. Evolución trimestral desde el tercer trimestre de 2021 hasta el tercer trimestre de 2023– Sector Eléctrico



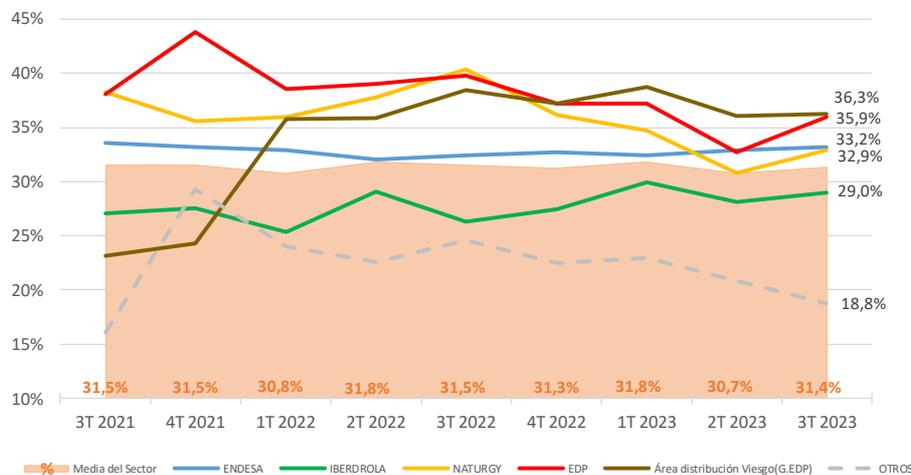
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Gráfico 23. Tasa de rechazo de las solicitudes de nuevas altas. Evolución trimestral desde el tercer trimestre de 2021 hasta el tercer trimestre de 2023– Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

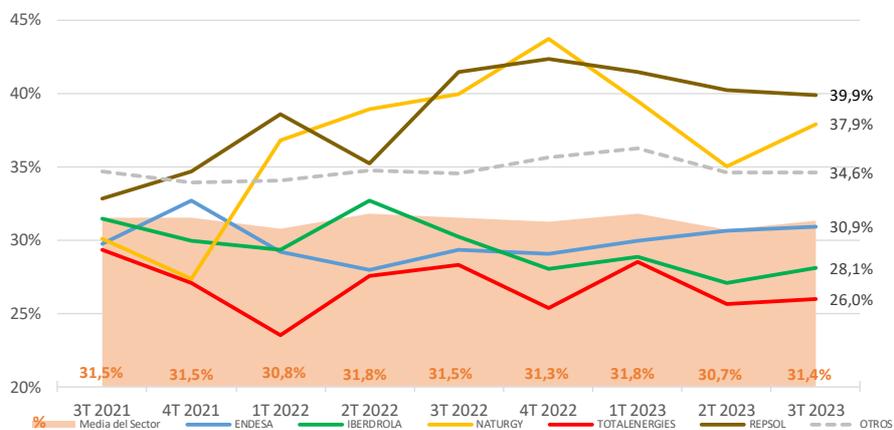
Gráfico 24. Tasa de rechazos (nuevas altas) de los principales grupos distribuidores. Evolución trimestral desde el tercer trimestre de 2021 hasta el tercer trimestre de 2023 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

Gráfico 25. Tasa de rechazos (nuevas altas) de los grupos comercializadores. Evolución trimestral desde el tercer trimestre de 2021 hasta el tercer trimestre de 2023 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

Tabla 18. Tasas de rechazo (solicitudes de nuevas altas) de los comercializadores por área de distribución durante el tercer trimestre de 2023– Sector Eléctrico

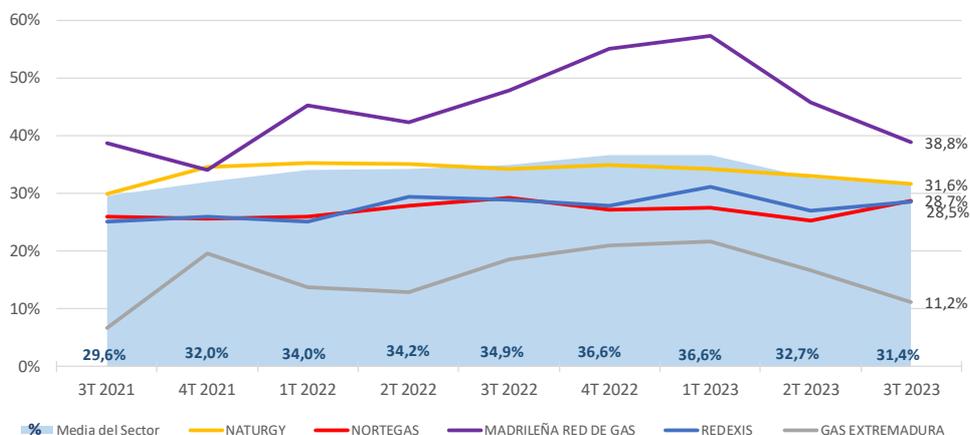
| SOLICITUDES DE ALTA - ELECTRICIDAD | | ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA | | | | | |
|--|----------------|---------------------------------|---------------|---------------|--------------|--------------|--------------|
| Comercializador eléctrico: | | ENDESA | IBERDROLA | NATURGY | VIESGO | EDP | OTROS |
| Tasa de rechazo media: | 31,4% | 33,2% | 29,0% | 32,9% | 36,3% | 35,9% | 18,8% |
| Solicitudes gestionadas: | 184.944 | 85.269 | 64.180 | 21.274 | 4.253 | 3.814 | 6.154 |
| ENDESA ENERGÍA | 31,9% | 55.469 | 30,7% | 40,5% | 32,7% | 35,3% | 61,3% |
| IBERDROLA CLIENTES | 28,4% | 60.973 | 36,7% | 24,5% | 39,0% | 45,2% | 46,0% |
| NATURGY IBERIA | 39,6% | 10.395 | 54,2% | 57,5% | 30,9% | 51,9% | 54,9% |
| REPOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS | 38,4% | 6.090 | 42,8% | 40,2% | 33,2% | 30,5% | 41,1% |
| TOTALENERGÍAS CLIENTES | 23,4% | 2.853 | 28,3% | 26,8% | 16,1% | 25,9% | 56,7% |
| ENERGÍA XXI COM. REF. | 22,7% | 6.606 | 22,8% | 18,4% | 12,5% | 38,5% | 15,9% |
| CURENERGÍA C.U.R. | 20,7% | 3.257 | 35,1% | 19,2% | 20,4% | 22,7% | 54,2% |
| COM. REG., GAS & POWER | 22,7% | 1.477 | 35,1% | 33,0% | 18,8% | 50,0% | 61,5% |
| BASER COM. REF. | 20,9% | 900 | 29,6% | 24,2% | 29,2% | 27,0% | 0,0% |
| RÉGISTI COM. REF. | 34,8% | 132 | 72,7% | 60,0% | 25,0% | 30,8% | 0,0% |
| COM. REF. ENERGÉTICO | 16,3% | 129 | 56,3% | 0,0% | 50,0% | | 9,3% |
| FENIE ENERGÍA | 22,7% | 6.594 | 26,0% | 18,2% | 15,4% | 23,6% | 18,0% |
| HOLALUZ - CLIDOM | 45,0% | 3.334 | 43,6% | 49,6% | 36,3% | 57,8% | 77,8% |
| ENI PLENTITUDE IBERIA | 41,0% | 2.584 | 43,8% | 45,2% | 31,4% | 32,2% | 55,2% |
| GESTERNOVA | 37,6% | 2.452 | 38,2% | 34,7% | 40,5% | 50,0% | 33,3% |
| GAOLANIA SERVICIOS | 44,8% | 1.910 | 49,0% | 41,0% | 33,0% | 52,2% | 18,6% |
| CIDE HC ENERGÍA | 7,0% | 1.753 | 60,3% | 45,5% | 47,4% | | 4,1% |
| GAS NATURAL COMERCIALIZADORA | 45,0% | 675 | 44,0% | 56,3% | 39,3% | 46,7% | 92,9% |
| UNIELÉCTRICA ENERGÍA | 36,9% | 563 | 35,7% | 45,5% | 25,0% | 0,0% | 0,0% |
| FACTOR ENERGÍA | 38,8% | 508 | 38,4% | 29,2% | 55,7% | 53,3% | 0,0% |
| GEO ALTERNATIVA | 49,5% | 501 | 49,2% | 55,9% | 39,4% | 41,7% | 75,0% |
| ENERGÍA COLECTIVA | 45,2% | 478 | 44,9% | 43,6% | 40,6% | 56,5% | 55,6% |
| INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA | 48,6% | 432 | 47,1% | 73,9% | 69,7% | 28,6% | 0,0% |
| ELECTRICIDAD ELEIA | 46,3% | 423 | 52,9% | 53,2% | 30,1% | 25,0% | 66,7% |
| TOTALENERGÍAS ELECTRICIDAD Y GAS ESPAÑA | 49,9% | 423 | 56,3% | 51,6% | 20,5% | 43,5% | 33,3% |
| COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ | 4,9% | 386 | 50,0% | | | | 4,7% |
| SOM ENERGÍA | 38,3% | 386 | 37,2% | 43,6% | 37,5% | 50,0% | 40,0% |
| AUDAX RENOVABLES | 53,0% | 370 | 60,1% | 30,8% | 40,0% | 11,8% | 0,0% |
| ESTABANELL IMPULSA | 18,1% | 321 | 58,7% | | | | 11,3% |
| IBERDROLA SERVICIOS ENERGÉTICOS | 47,5% | 303 | 44,6% | 53,8% | 33,3% | 46,2% | 31,6% |

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Solo se incluyen los comercializadores con más de 300 solicitudes gestionadas en el trimestre analizado. Las comercializadoras principales de los cinco grupos comercializadores con mayores cuotas (puntos de suministro) aparecen en las primeras posiciones, seguidos de los seis principales comercializadores de referencia. El Grupo EDP es propietario del grupo de distribución eléctrica de Viesgo al haber sido autorizada la operación de compra en diciembre de 2020. Con ello, el Grupo EDP tiene el control exclusivo indirecto de Viesgo, sociedad en la que Macquarie mantiene un 24,9% del accionariado.

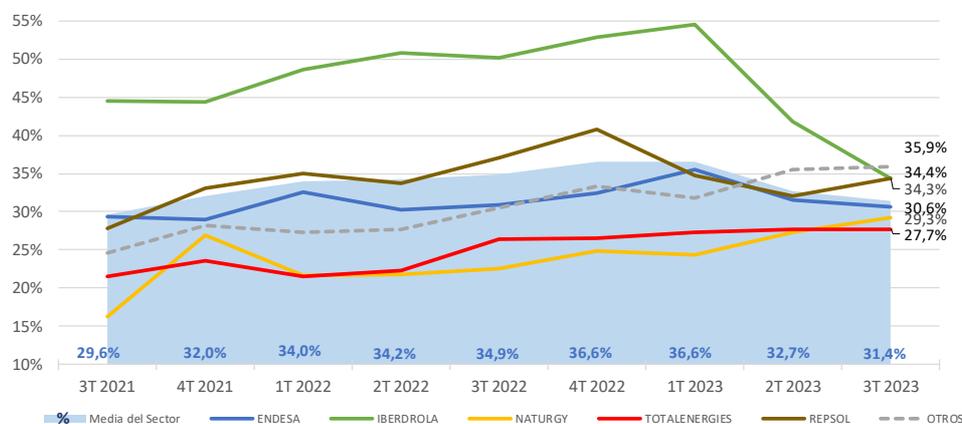
Nota: las celdas en color rojo indican las tasas de rechazo que se encuentran por encima de la tasa de rechazo media del área de distribución correspondiente y que suponen un volumen de solicitudes gestionadas mayor a 300 solicitudes. En cambio, las celdas con texto en color rojo indican aquellas con un volumen menor a 50 solicitudes

Gráfico 26. Tasa de rechazo (nuevas altas) de los principales grupos distribuidores. Evolución trimestral desde el tercer trimestre de 2021 hasta el tercer trimestre de 2023 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Gráfico 27. Tasa de rechazos (nuevas altas) de los grupos comercializadores. Evolución trimestral desde el tercer trimestre de 2021 hasta el tercer trimestre de 2023 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

Tabla 19. Tasas de rechazo (solicitudes de nuevas altas) de los comercializadores por área de distribución durante el tercer trimestre de 2023– Sector Gasista

| SOLICITUDES DE ALTA - GAS | | ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN GASISTA | | | | |
|---|---------------|-------------------------------|--------------|--------------|--------------|-----------------|
| Comercializador gasista: | | NATURGY | REDEXIS | NORTEGAS | MADRILEÑA | GAS EXTREMADURA |
| Tasa de rechazo media: | 31,4% | 31,6% | 28,5% | 28,7% | 38,8% | 11,2% |
| Solicitudes gestionadas: | 46.374 | 29.539 | 5.943 | 5.227 | 5.172 | 402 |
| NATURGY IBERIA | 32,5% 7.552 | 29,9% | 52,9% | 65,8% | 34,2% | 66,7% |
| ENDESA ENERGÍA | 31,3% 11.141 | 31,1% | 21,6% | 39,3% | 48,1% | 11,9% |
| IBERDROLA CLIENTES | 38,0% 5.925 | 41,2% | 34,1% | 28,1% | 35,9% | 10,6% |
| TOTALENERGIES CLIENTES | 29,1% 4.422 | 30,5% | 37,2% | 19,4% | 32,4% | 50,0% |
| COM. REG., GAS & POWER | 21,9% 3.358 | 21,1% | 22,0% | 47,6% | 24,6% | |
| CURENERGÍA C.U.R. | 29,4% 4.189 | 31,7% | 33,2% | 22,1% | 34,2% | 7,2% |
| BASER COM. REF. | 23,4% 1.502 | 20,7% | 36,0% | 16,5% | 34,2% | 0,0% |
| ENERGÍA XXI COM. REF. | 24,3% 1.307 | 21,6% | 20,2% | 21,7% | 46,6% | 9,1% |
| REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS | 34,2% 2.386 | 32,6% | 32,2% | 40,3% | 35,1% | 7,1% |
| MET ENERGÍA ESPAÑA | 39,5% 979 | 46,3% | 21,6% | 83,3% | 51,3% | |
| ENI PLENITUDE IBERIA | 27,5% 933 | 29,0% | 26,3% | 24,3% | 30,2% | 8,3% |
| FENIE ENERGÍA | 17,8% 465 | 22,7% | 8,5% | 9,1% | 12,5% | 20,0% |
| GAOLANIA SERVICIOS | 34,8% 423 | 34,7% | 38,6% | 36,6% | 29,3% | |
| GEO ALTERNATIVA | 60,1% 253 | 59,1% | 60,0% | 64,5% | 62,1% | 50,0% |
| FACTOR ENERGÍA | 27,7% 130 | 29,2% | 9,1% | 33,3% | 25,0% | |
| ELECTRICIDAD ELEIA | 40,8% 103 | 41,0% | 20,0% | 66,7% | 44,4% | |
| NEXUS ENERGÍA | 34,7% 101 | 37,7% | 25,0% | 52,9% | 50,0% | |

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

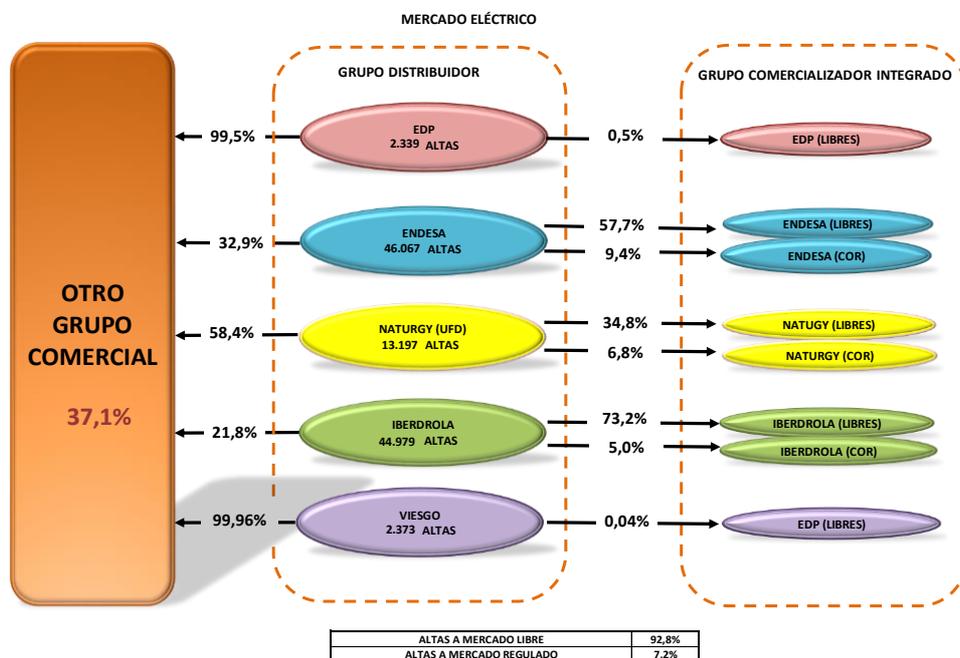
Nota: Solo se incluyen los comercializadores con más de 100 solicitudes gestionadas en el trimestre analizado. Las comercializadoras principales de los cinco grupos comercializadores con mayores cuotas (puntos de suministro) aparecen en las primeras posiciones, seguidos de los cuatro comercializadores de último recurso.

Nota: las celdas en color rojo indican las tasas de rechazo que se encuentran por encima de la tasa de rechazo media del área de distribución correspondiente y que suponen un volumen de solicitudes gestionadas mayor a 100 solicitudes.

En cambio, las celdas con texto en color rojo indican aquellas con un volumen menor a 50 solicitudes.

Notas: Domus Mil gestiona 91 solicitudes de alta, de las cuales 5 fueron rechazadas.

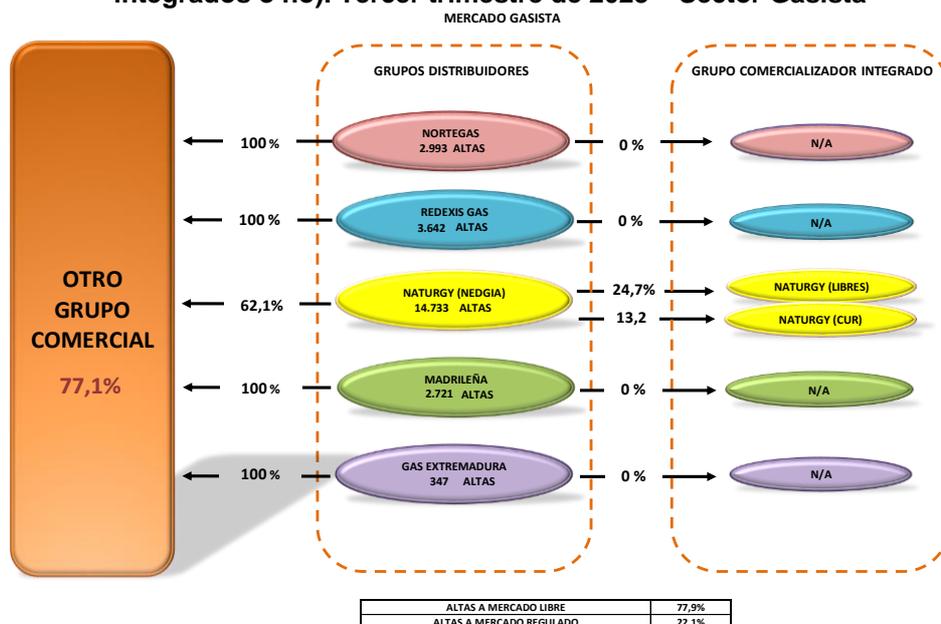
Gráfico 28. Desglose del destino de las altas (a grupos verticalmente integrados o no, y si su destino es COR o libre). Tercer trimestre de 2023 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

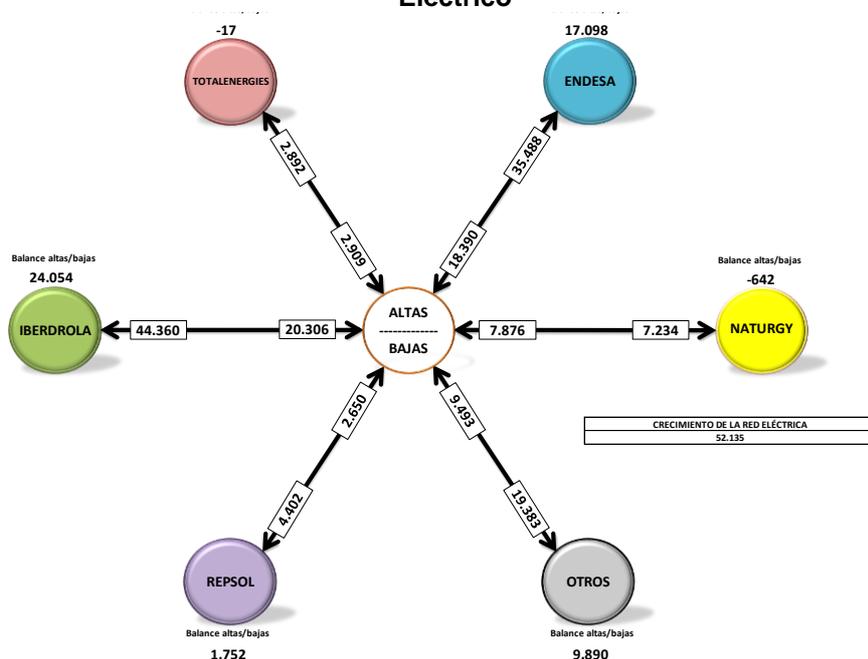
Gráfico 29. Desglose del destino de las altas (CUR, libre y a grupos verticalmente integrados o no). Tercer trimestre de 2023 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

Gráfico 30. Altas y bajas en grupos comerciales. Tercer trimestre de 2023 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

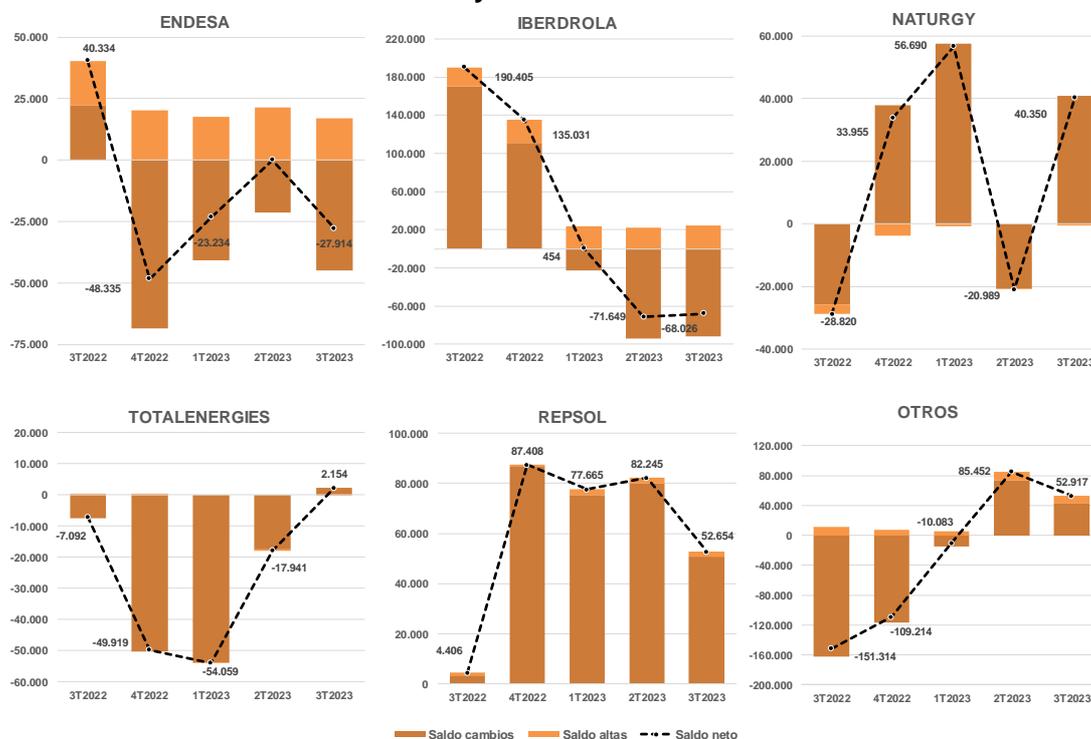
Nota: los datos del Grupo TotalEnergies recogen las altas y bajas de las Comercializadoras: Baser Comercializadora de referencia, TotalEnergies Electricidad y Gas España, TotalEnergies Clientes y TotalEnergies Mercado España.

Tabla 20. Balance total de los grupos comercializadores. Tercer trimestre 2023 – Sector Eléctrico

| MERCADO ELÉCTRICO | | | | | | | | | |
|-------------------|----------------------|----------------------|---------------------|---------------------|----------------|---------------|---------------------|---------------|----------------------|
| GRUPO COMERCIAL | Switchings entrantes | Switchings salientes | Trasposos entrantes | Trasposos salientes | Altas | Bajas | Balance Altas-Bajas | Balance Total | % Variación Cuota PS |
| REPSOL | 195.298 | 144.015 | 47 | 428 | 4.402 | 2.650 | 1.752 | 52.654 | 3,6% |
| OTROS | 303.137 | 249.116 | 1 | 10.995 | 19.383 | 9.493 | 9.890 | 52.917 | 1,7% |
| NATURGY | 245.472 | 204.918 | 1.934 | 1.496 | 7.234 | 7.876 | -642 | 40.350 | 0,9% |
| TOTALENERGIES | 78.444 | 75.746 | 111 | 638 | 2.892 | 2.909 | -17 | 2.154 | 0,2% |
| IBERDROLA | 308.345 | 402.156 | 3.182 | 1.451 | 44.360 | 20.306 | 24.054 | -68.026 | -0,7% |
| ENDESA | 332.326 | 387.071 | 10.562 | 829 | 35.488 | 18.390 | 17.098 | -27.914 | -0,3% |
| TOTAL | 1.463.022 | 1.463.022 | 15.837 | 15.837 | 113.759 | 61.624 | 52.135 | 52.135 | 0,2% |

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

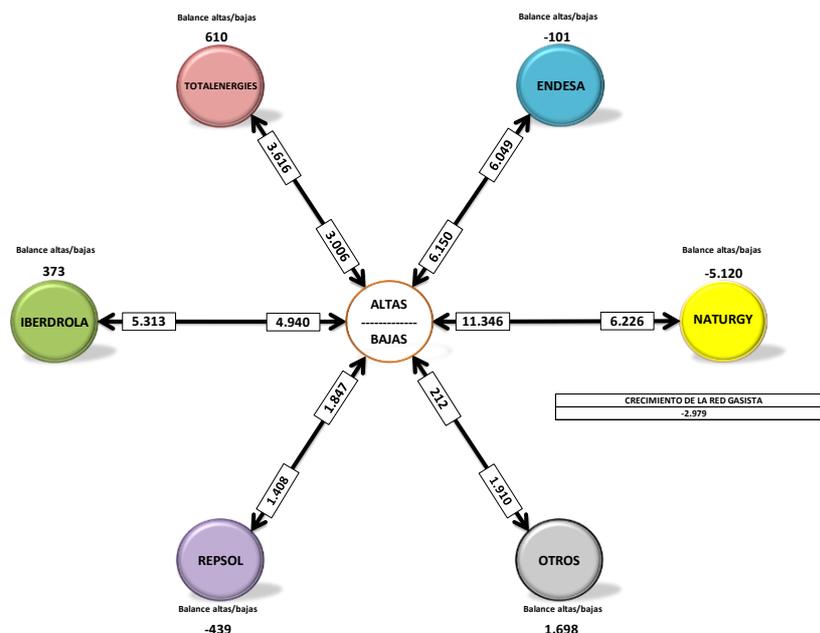
Gráfico 31 . Resumen balance de evolución de los principales grupos comercializadores entre el tercer trimestre de 2022 y el tercer trimestre de 2023 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se incluye el saldo neto trimestral de puntos de suministro para cada grupo comercializador y la agrupación de comercializadores independientes "Otros". El saldo de los cambios incluye traspasos en electricidad.

Gráfico 32. Altas y bajas en grupos comerciales. Tercer trimestre de 2023 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

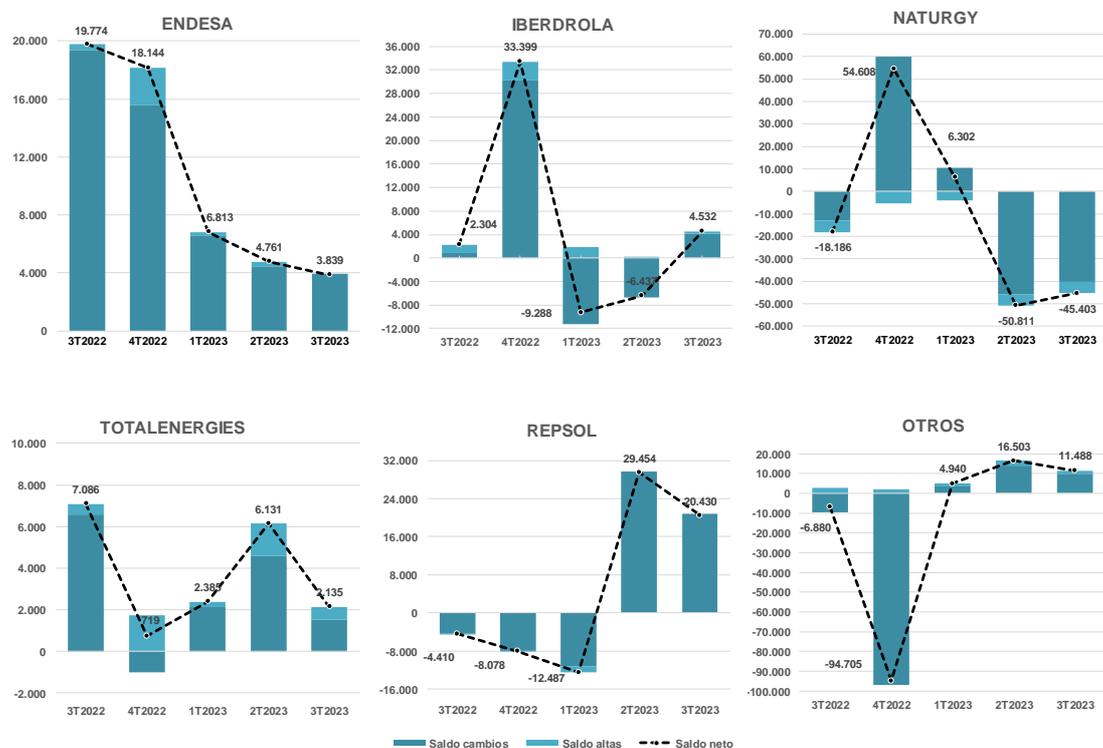
Nota: los datos del Grupo TotalEnergies recogen las altas y bajas de las Comercializadoras: Baser Comercializadora de referencia, TotalEnergies Clientes y TotaEnergies Electricidad y Gas España en el trimestre analizado.

**Tabla 21. Balance total de los grupos comercializadores.
Tercer trimestre de 2023 – Sector Gasista**

| MERCADO GASISTA | | | | | | | | | |
|-----------------|----------------------|----------------------|---------------------|---------------------|---------------|---------------|---------------------|---------------|----------------------|
| GRUPO COMERCIAL | Switchings entrantes | Switchings salientes | Trasposos entrantes | Trasposos salientes | Altas | Bajas | Balance Altas-Bajas | Balance Total | % Variación Cuota PS |
| REPSOL | 47.660 | 26.520 | 0 | 271 | 1.408 | 1.847 | -439 | 20.430 | 7,5% |
| OTROS | 49.219 | 36.281 | 0 | 3.148 | 1.910 | 212 | 1.698 | 11.488 | 3,6% |
| IBERDROLA | 49.378 | 44.671 | 0 | 548 | 5.313 | 4.940 | 373 | 4.532 | 0,4% |
| ENDESA | 69.864 | 67.482 | 1.723 | 165 | 6.049 | 6.150 | -101 | 3.839 | 0,2% |
| TOTALENERGIES | 37.076 | 35.327 | 298 | 522 | 3.616 | 3.006 | 610 | 2.135 | 0,2% |
| NATURGY | 105.254 | 148.170 | 2.947 | 314 | 6.226 | 11.346 | -5.120 | -45.403 | -1,2% |
| TOTAL | 358.451 | 358.451 | 4.968 | 4.968 | 24.522 | 27.501 | -2.979 | -2.979 | 0,0% |

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Gráfico 33. Resumen balance de evolución de los principales grupos comercializadores entre el tercer trimestre de 2022 y el tercer trimestre de 2023 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se incluye el saldo neto trimestral de puntos de suministro para cada grupo comercializador y la agrupación de comercializadores independientes "Otros". El saldo de los cambios incluye trasposos en gas.

Tabla 22. Variaciones relevantes de puntos de suministro. Tercer trimestre de 2023 – Sector Eléctrico

| MERCADO | COMERCIALIZADORA | VARIACIÓN TRIMESTRAL DE PS | VARIACIÓN % DE PS |
|--------------|-------------------------------------|----------------------------|-------------------|
| Electricidad | CLEARVIEW ENERGY | 1.249 | 41633,3% |
| Electricidad | WEKIWI | 1.490 | 1520,4% |
| Electricidad | CANDELA COMERCIALIZADORA | 2.044 | 91,8% |
| Electricidad | ADS ENERGÍA AUDITORES Y CONSULTORES | 936 | 71,2% |
| Electricidad | LOOP ELECTRICIDAD Y GAS | 5.821 | 45,0% |
| Electricidad | DOMÉSTICA GAS Y ELECTRICIDAD | 1.971 | 44,8% |
| Electricidad | PROFIT ENERGY | 1.455 | 40,4% |
| Electricidad | TOTALENERGIES CLIENTES | 43.610 | 40,1% |
| Electricidad | ALUMBRA CORPORACIÓN | 1.147 | 31,1% |
| Electricidad | TELECOR | 2.677 | 30,7% |
| Electricidad | ENSTROGA | 901 | 28,2% |
| Electricidad | OCTOPUS ENERGY ESPAÑA | 10.835 | 26,0% |
| Electricidad | INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA | 5.969 | 25,7% |
| Electricidad | FRASEAD COMERCIALIZADORA | -3496 | -100% |
| Electricidad | SMART ELECTRIC ENGINEERING P2P | -1322 | -100% |

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Frasead Comercializadora y Smart Electric Engineering P2P fueron inhabilitadas.

Nota: TotalEnergies Clientes gana en el trimestre 43.610 puntos de suministro, TotalEnergies Electricidad y Gas España aumenta en 8.564 y TotalEnergies Mercado España reduce en 52.726 sus puntos de suministro.

Tabla 23. Variaciones relevantes de puntos de suministro. Tercer trimestre de 2023 – Sector Gasista

| MERCADO | COMERCIALIZADORA | VARIACIÓN TRIMESTRAL DE PS | VARIACIÓN % DE PS |
|---------|--------------------------------|----------------------------|-------------------|
| Gas | INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA | 2.098 | 41,4% |
| Gas | GAOLANIA SERVICIOS | 9.613 | 28,7% |

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Tabla 24. Altas y bajas de comercializadores eléctricos durante el tercer trimestre de 2023

| ESTADO | CÓDIGO COM. | COMERCIALIZADOR | FECHA |
|--------|-------------|--|------------|
| Alta | R2-970 | VITOL, S.A. | 01/07/2023 |
| Alta | R2-975 | UMBRELLA ELECTRON, S.L. | 19/07/2023 |
| Alta | R2-989 | INDEXA ENERGIA INTELIGENTE, S.L. | 20/07/2023 |
| Alta | R2-985 | HIKARI ENERGIA, S.L. | 30/08/2023 |
| Alta | R2-999 | MAXI ENERGIA Y CONSULTORES, S.L. | 05/09/2023 |
| Alta | R2-982 | ENERGIES RENOVABLES PUBLIQUES DE CATALUNYA, S.A.U. | 05/09/2023 |
| Alta | R2-984 | ENERGY PLUS IBERIA, S.L. | 13/09/2023 |
| Alta | R2-988 | IBERMAX ENERGY Y CONSULTING, S.L. | 21/09/2023 |
| Alta | R2-986 | SOLTEC GREEN ENERGY, S.L. | 22/09/2023 |
| Baja | R2-729 | WOMBBAT ENERGY, S.L. | 06/07/2023 |
| Baja | R2-740 | 24-7 UTILITIES, S.L. | 12/07/2023 |
| Baja | R2-717 | WEGO ENERGY, S.L. | 25/07/2023 |
| Baja | R2-745 | SMART ELECTRIC ENGINEERING P2P, S.L. | 25/07/2023 |
| Baja | R2-881 | RCM ENERGIA GROUP, S.L. | 27/07/2023 |
| Baja | R2-690 | HENARENERGÍA, S.L. | 28/07/2023 |
| Baja | R2-868 | SEVEN TRADE SOLUTIONS, S.L.U. | 28/07/2023 |
| Baja | R2-680 | GRUPO IBERSOGAS ENERGÍA, S.L. | 31/07/2023 |
| Baja | R2-572 | FRASEAD COMERCIALIZADORA,S.L. | 14/08/2023 |
| Baja | R2-858 | CAUDALIA SOLUCIONES, S.L. | 12/09/2023 |

Fuente: "Listado de Comercializadoras de electricidad" publicado por la CNMC.

Tabla 25. Altas y bajas de comercializadores gasistas durante el tercer trimestre de 2023

| ESTADO | CÓDIGO COM. | COMERCIALIZADOR | FECHA |
|--------|-------------|--------------------------------|------------|
| Alta | 795 | AMPERIOS ENERGY TRADE , S.L. | 10/08/2023 |
| Alta | 793 | ELECTRA CALDENSE ENERGÍA, S.A. | 01/09/2023 |
| Alta | 793 | ZUG POWER, S.L. | 10/07/2023 |
| Baja | 720 | SOLELEC IBERICA, S.L. | 23/09/2023 |

Fuente: "Listado de Comercializadoras de gas" publicado por la CNMC.

Tabla 26. Sancionadores aprobados durante el año 2023

| AGENTE | SANCIONADOR | FECHA DE APROBACIÓN | INFRACCIÓN | SANCIÓN (€) | TOTAL MULTA (€) |
|--------------------------------------|---------------|---------------------|------------|-------------|-----------------|
| ENDESA ENERGÍA, S.A.U. | SNC/DE/078/21 | 27/04/2023 | 65.25 LSE | 75.000 | 75.000 |
| ENDESA ENERGÍA, S.A.U. | SNC/DE/164/22 | 11/05/2023 | 66.4 LSE | 6.000 | 10.000 |
| NATURGY IBERIA | SNC/DE/071/22 | 18/05/2023 | 66.1 LSE | 18.000 | 30.000 |
| IBERDROLA CLIENTES, S.A.U. | SNC/DE/138/22 | 18/05/2023 | 66.4 LSE | 6.000 | 10.000 |
| NATURGY IBERIA | SNC/DE/149/22 | 18/05/2023 | 111.d) LSH | 18.000 | 30.000 |
| ENDESA ENERGÍA, S.A.U. | SNC/DE/096/22 | 08/06/2023 | 66.4 LSE | 36.000 | 60.000 |
| TOTALENERGIES MERCADO ESPAÑA, S.A.U. | SNC/DE/044/23 | 05/10/2023 | 111.d) LSH | 12.000 | 20.000 |
| ENDESA ENERGÍA, S.A.U. | SNC/DE/022/22 | 30/11/2023 | 65.25 LSE | 15.000 | 15.000 |
| WATIUM, S.L. | SNC/DE/105/22 | 15/12/2023 | 111.d) LSH | 120.000 | 200.000 |

Fuente: CNMC.

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

ANEXO II. RESUMEN PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR. TERCER TRIMESTRE DE 2023

| MERCADO ELÉCTRICO | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------|--|-----------|-----------|---------|------------------|------------|---------|------------------|----------------|-----------|-----------------|----------|--------------|
| Cod Dis | Distribuidor | Recibidas | Aceptadas | % Acep. | % Acep. en plazo | Rechazadas | % Rech. | % Rech. en plazo | Pdte respuesta | Activadas | % Act. en plazo | Anuladas | Reposiciones |
| R1-043 | ANSELMO LEON DISTRIBUCIÓN | 980 | 921 | 93,98% | 100,00% | 59 | 6,02% | 100,00% | 0 | 922 | 100,00% | 3 | 2 |
| R1-003 | BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS | 8.771 | 8.279 | 94,29% | 99,95% | 501 | 5,71% | 100,00% | 48 | 8.248 | 99,19% | 19 | 0 |
| R1-022 | CENTRAL ELÉCTRICA SESTEO Y CIA | 1.081 | 974 | 93,74% | 100,00% | 65 | 6,26% | 98,46% | 9 | 974 | 96,61% | 0 | 0 |
| R1-044 | COMPAÑÍA DE ELECTRICIDAD DEL CONDADO | 1.200 | 1.064 | 95,08% | 100,00% | 55 | 4,92% | 98,18% | 30 | 983 | 90,95% | 3 | 3 |
| R1-047 | DISTRIBUIDORA ELÉCTRICA DE DON BENITO | 1.490 | 1.375 | 95,55% | 100,00% | 64 | 4,45% | 100,00% | 10 | 1.368 | 90,13% | 1 | 1 |
| R1-299 | EDISTRIBUCIÓN REDES DIGITALES | 698.589 | 657.806 | 93,92% | 99,97% | 42.558 | 6,08% | 95,94% | 593 | 661.017 | 99,94% | 3.126 | 704 |
| R1-009 | ELÉCTRICA CONQUENSE DISTRIBUCIÓN | 2.030 | 1.951 | 96,06% | 100,00% | 80 | 3,94% | 100,00% | 0 | 1.952 | 100,00% | 5 | 4 |
| R1-019 | ELÉCTRICA DEL EBRO | 1.007 | 936 | 93,04% | 100,00% | 70 | 6,96% | 100,00% | 1 | 950 | 100,00% | 3 | 0 |
| R1-035 | ELÉCTRICA DEL OESTE DISTRIBUCIÓN | 2.022 | 1.605 | 90,63% | 93,08% | 166 | 9,37% | 85,54% | 0 | 1.725 | 93,28% | 7 | 0 |
| R1-049 | ELÉCTRICAS PITARCH DISTRIBUCIÓN | 1.540 | 1.185 | 88,37% | 93,08% | 156 | 11,63% | 83,97% | 0 | 1.287 | 92,46% | 3 | 0 |
| R1-018 | ESTABANELL Y PAHISA ENERGÍA | 2.350 | 2.089 | 88,97% | 100,00% | 259 | 11,03% | 100,00% | 6 | 2.018 | 100,00% | 15 | 0 |
| R1-008 | HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA | 35.007 | 32.634 | 93,25% | 99,87% | 2.364 | 6,75% | 99,37% | 111 | 32.779 | 99,75% | 94 | 0 |
| R1-001 | I-DE REDES ELÉCTRICAS INTELIGENTES | 531.952 | 512.449 | 96,39% | 100,00% | 19.213 | 3,61% | 99,88% | 100 | 513.191 | 100,00% | 1.450 | 1.190 |
| R1-025 | INPECUARIAS POZOBLANCO | 1.236 | 1.125 | 95,10% | 99,82% | 58 | 4,90% | 100,00% | 8 | 1.119 | 92,23% | 7 | 7 |
| R1-028 | MEDINA GARVEY ELECTRICIDAD | 1.902 | 1.659 | 85,83% | 100,00% | 274 | 14,17% | 99,64% | 27 | 1.710 | 100,00% | 0 | 0 |
| R1-021 | SUMINISTRADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ | 2.541 | 1.897 | 77,94% | 1,63% | 537 | 22,06% | 4,28% | 158 | 1.794 | 62,37% | 51 | 0 |
| R1-002 | UFD DISTRIBUCIÓN ELECTRICIDAD | 176.889 | 167.354 | 94,45% | 99,97% | 9.827 | 5,55% | 99,88% | 39 | 171.016 | 79,99% | 126 | 0 |
| R1-005 | VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA | 26.829 | 25.404 | 94,61% | 99,91% | 1.447 | 5,39% | 100,00% | 200 | 25.485 | 98,96% | 65 | 0 |
| RESTO | RESTO | 41.438 | 35.130 | 88,50% | 77,92% | 4.565 | 11,50% | 75,16% | 753 | 34.484 | 92,96% | 267 | 128 |
| TOTAL | TOTAL | 1.538.854 | 1.455.837 | 94,65% | 99,30% | 82.318 | 5,35% | 95,77% | 2.093 | 1.463.022 | 97,36% | 5245 | 2.039 |

| Cod Com | Comercializador | Recibidas | Aceptadas | % Acep. | % Acep. en plazo | Rechazadas | % Rech. | % Rech. en plazo | Pdte respuesta | Activadas | % Act. en plazo | Anuladas | Reposiciones |
|---------|---|-----------|-----------|---------|------------------|------------|---------|------------------|----------------|-----------|-----------------|----------|--------------|
| R2-255 | ACCIONA GREEN ENERGY DEVELOPMENTS | 2.748 | 2.589 | 93,91% | 98,88% | 168 | 6,09% | 98,21% | 1 | 2.705 | 98,56% | 0 | 2 |
| R2-752 | AHORRELIZ SERVICIOS ONLINE | 2.168 | 2.019 | 92,96% | 99,36% | 153 | 7,04% | 97,39% | 0 | 2.034 | 96,07% | 1 | 0 |
| R2-865 | ALQUILER SEGURO ENERGÍA | 1.344 | 1.279 | 95,16% | 100,00% | 65 | 4,84% | 100,00% | 1 | 1.291 | 97,99% | 0 | 0 |
| R2-849 | ALUMBRA CORPORACIÓN | 1.490 | 1.401 | 94,09% | 99,57% | 88 | 5,91% | 98,86% | 2 | 1.402 | 98,15% | 3 | 0 |
| R2-387 | AUDAX RENOVABLES | 1.756 | 1.612 | 91,64% | 99,63% | 147 | 8,36% | 95,92% | 0 | 1.620 | 97,96% | 3 | 8 |
| R2-235 | AXPO IBERIA | 1.549 | 1.272 | 82,06% | 99,14% | 278 | 17,94% | 98,56% | 1 | 1.302 | 98,77% | 4 | 3 |
| R2-005 | BASSOLS ENERGÍA COMERCIAL | 1.448 | 1.240 | 85,87% | 98,63% | 204 | 14,13% | 99,51% | 4 | 1.248 | 99,20% | 1 | 0 |
| R2-794 | BIROU GAS | 2.259 | 2.125 | 94,07% | 99,67% | 134 | 5,93% | 94,78% | 4 | 2.176 | 98,39% | 7 | 5 |
| R2-796 | BON PREU | 5.328 | 4.641 | 86,88% | 98,66% | 701 | 13,12% | 97,00% | 10 | 4.748 | 99,71% | 3 | 2 |
| R2-775 | CANDELA COMERCIALIZADORA | 2.657 | 2.462 | 92,66% | 99,27% | 195 | 7,34% | 98,97% | 2 | 2.507 | 98,72% | 2 | 1 |
| R2-291 | CIDE HC ENERGÍA | 873 | 763 | 90,62% | 96,07% | 79 | 9,38% | 91,14% | 16 | 700 | 98,86% | 4 | 3 |
| R2-928 | CLEARVIEW ENERGY | 1.496 | 1.394 | 93,18% | 99,43% | 102 | 6,82% | 99,02% | 0 | 1.387 | 97,69% | 4 | 1 |
| R2-635 | COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS DEL MEDITERRÁNEO | 954 | 923 | 96,05% | 99,89% | 38 | 3,95% | 84,21% | 0 | 916 | 100,00% | 0 | 1 |
| R2-475 | CYE ENERGÍA | 1.637 | 1.490 | 90,58% | 99,60% | 155 | 9,42% | 94,84% | 9 | 1.496 | 98,20% | 4 | 1 |
| R2-675 | DOMÉSTICA GAS Y ELECTRICIDAD | 2.509 | 2.366 | 94,53% | 99,58% | 137 | 5,47% | 99,27% | 4 | 2.359 | 99,87% | 0 | 0 |
| R2-758 | ELECTRICIDAD ELEIA | 6.810 | 6.367 | 93,48% | 99,32% | 444 | 6,52% | 96,40% | 6 | 6.415 | 98,52% | 7 | 6 |
| R2-001 | ENDESA ENERGÍA | 300.069 | 288.560 | 95,94% | 99,32% | 12.213 | 4,06% | 89,06% | 376 | 288.429 | 98,82% | 1.729 | 504 |
| R2-542 | ENERGÍA COLECTIVA | 21.270 | 18.689 | 88,39% | 99,27% | 2.454 | 11,61% | 97,56% | 20 | 18.716 | 98,71% | 227 | 59 |
| R2-569 | ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA | 1.499 | 1.390 | 92,98% | 99,06% | 105 | 7,02% | 100,00% | 1 | 1.425 | 98,11% | 12 | 5 |
| R2-676 | ENERGÍA NUFRI | 1.526 | 1.441 | 94,49% | 99,44% | 84 | 5,51% | 100,00% | 0 | 1.478 | 98,78% | 1 | 0 |
| R2-241 | ENERGÍA VM GESTIÓN DE ENERGÍA | 6.698 | 6.184 | 92,38% | 99,53% | 510 | 7,62% | 99,41% | 2 | 6.324 | 97,72% | 5 | 4 |
| R2-506 | ENI PLENTUDE IBERIA | 27.777 | 26.010 | 93,59% | 99,50% | 1.781 | 6,41% | 97,70% | 25 | 26.208 | 98,19% | 73 | 50 |
| R2-597 | ENSTROGA | 1.257 | 1.090 | 86,78% | 99,82% | 166 | 13,22% | 100,00% | 0 | 1.080 | 97,59% | 6 | 1 |
| R2-288 | ESCANINAVA DE ELECTRICIDAD | 3.272 | 2.933 | 89,75% | 98,98% | 335 | 10,25% | 98,21% | 5 | 2.966 | 98,79% | 3 | 2 |
| R2-850 | ETER ENERGÍA | 1.574 | 1.404 | 89,60% | 99,79% | 163 | 10,40% | 98,77% | 0 | 1.411 | 99,65% | 0 | 0 |
| R2-242 | FACTOR ENERGÍA ESPAÑA | 2.581 | 2.420 | 93,73% | 99,17% | 162 | 6,27% | 92,59% | 3 | 2.444 | 96,81% | 0 | 0 |
| R2-109 | FACTOR ENERGÍA | 64.524 | 59.092 | 91,71% | 99,62% | 5.341 | 8,29% | 99,46% | 42 | 59.828 | 99,34% | 133 | 5 |
| R2-403 | FENIE ENERGÍA | 8.595 | 7.694 | 88,92% | 99,51% | 959 | 11,08% | 94,99% | 16 | 7.632 | 96,97% | 15 | 21 |
| R2-567 | GAOLANIA SERVICIOS | 68.005 | 66.276 | 97,55% | 99,53% | 1.662 | 2,45% | 95,97% | 49 | 66.979 | 98,60% | 192 | 98 |
| R2-140 | GAS NATURAL COMERCIALIZADORA | 2.284 | 2.188 | 95,92% | 93,97% | 93 | 4,08% | 93,55% | 1 | 2.055 | 76,16% | 1 | 0 |
| R2-603 | GEO ALTERNATIVA | 11.464 | 10.126 | 88,37% | 99,67% | 1.332 | 11,63% | 98,35% | 6 | 10.197 | 98,76% | 30 | 18 |
| R2-265 | GEOATLANTER | 1.561 | 1.211 | 77,73% | 98,76% | 347 | 22,27% | 96,83% | 16 | 1.233 | 96,11% | 1 | 1 |
| R2-269 | GESTERNOVA | 9.419 | 8.360 | 88,62% | 99,74% | 1.074 | 11,38% | 98,32% | 2 | 8.512 | 98,33% | 58 | 49 |
| R2-795 | HANWHA ENERGY RETAIL SPAIN | 2.985 | 2.786 | 93,33% | 98,89% | 199 | 6,67% | 94,97% | 5 | 2.813 | 98,12% | 4 | 3 |
| R2-408 | HOLALUZ - CLIDOM | 16.394 | 14.267 | 86,80% | 99,51% | 2.170 | 13,20% | 94,38% | 22 | 14.191 | 96,93% | 70 | 31 |

| | | | | | | | | | | | | | |
|--------|---|-----------|-----------|--------|--------|--------|--------|---------|-------|-----------|--------|-------|-------|
| R2-515 | IBERDROLA CLIENTES | 247.225 | 239.569 | 97,01% | 99,25% | 7.376 | 2,99% | 92,75% | 373 | 241.258 | 93,06% | 478 | 192 |
| R2-469 | INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA | 13.974 | 12.505 | 89,69% | 99,50% | 1.438 | 10,31% | 98,75% | 19 | 11.495 | 99,23% | 398 | 126 |
| R2-744 | IRIS ENERGÍA EFICIENTE | 4.967 | 4.393 | 88,37% | 99,25% | 578 | 11,63% | 98,96% | 2 | 4.448 | 98,22% | 8 | 0 |
| R2-555 | LOOP ELECTRICIDAD Y GAS | 7.312 | 6.850 | 93,69% | 99,45% | 461 | 6,31% | 97,61% | 5 | 6.879 | 98,63% | 8 | 1 |
| R2-608 | NABALIA ENERGÍA 2000 | 1.350 | 1.254 | 92,89% | 99,44% | 96 | 7,11% | 97,92% | 2 | 1.250 | 97,92% | 1 | 1 |
| R2-911 | NATURGY CLIENTES | 1.406 | 1.319 | 94,15% | 98,94% | 82 | 5,85% | 98,78% | 2 | 1.306 | 99,62% | 2 | 4 |
| R2-142 | NATURGY IBERIA | 242.678 | 228.949 | 94,64% | 99,15% | 12.958 | 5,36% | 96,94% | 500 | 227.270 | 98,32% | 696 | 348 |
| R2-897 | NEXT ENERGÍA XXI | 1.131 | 992 | 87,32% | 99,90% | 144 | 12,68% | 99,31% | 0 | 987 | 98,48% | 3 | 1 |
| R2-161 | NEXUS ENERGÍA | 1.154 | 1.044 | 90,23% | 99,23% | 113 | 9,77% | 100,00% | 0 | 1.135 | 98,85% | 1 | 1 |
| R2-760 | OCTOPUS ENERGY ESPAÑA | 15.693 | 14.161 | 90,15% | 98,91% | 1.547 | 9,85% | 98,25% | 13 | 15.658 | 97,11% | 52 | 9 |
| R2-955 | PROFIT ENERGY | 2.041 | 1.695 | 83,25% | 99,17% | 341 | 16,75% | 98,53% | 6 | 1.707 | 98,77% | 4 | 2 |
| R2-856 | RECICLAJES ECOLÓGICOS NAGINI | 1.530 | 1.365 | 89,16% | 98,75% | 166 | 10,84% | 99,40% | 0 | 1.436 | 99,03% | 3 | 1 |
| R2-243 | REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS | 133.348 | 126.347 | 94,92% | 99,14% | 6.760 | 5,08% | 98,52% | 203 | 127.265 | 96,88% | 192 | 71 |
| R2-546 | SERVIGAS S. XXI | 1.411 | 1.271 | 90,27% | 99,76% | 137 | 9,73% | 100,00% | 0 | 3.418 | 97,89% | 1 | 1 |
| R2-415 | SOM ENERGÍA | 1.598 | 1.499 | 93,69% | 98,80% | 101 | 6,31% | 100,00% | 0 | 1.499 | 99,40% | 1 | 6 |
| R2-620 | SWAP ENERGÍA | 1.554 | 1.459 | 93,71% | 99,73% | 98 | 6,29% | 98,98% | 0 | 1.368 | 99,78% | 121 | 1 |
| R2-852 | TELECOR | 4.953 | 4.762 | 96,40% | 99,10% | 178 | 3,60% | 98,31% | 6 | 4.733 | 98,35% | 19 | 0 |
| R2-473 | THE YELLOW ENERGY | 1.437 | 1.311 | 90,66% | 98,93% | 135 | 9,34% | 94,81% | 3 | 1.438 | 97,22% | 3 | 0 |
| R2-182 | TOTALENERGIES CLIENTES | 66.607 | 60.619 | 90,79% | 99,53% | 6.148 | 9,21% | 97,19% | 36 | 60.973 | 98,73% | 184 | 52 |
| R2-687 | TOTALENERGIES ELECTRICIDAD Y GAS ESPAÑA | 11.869 | 11.305 | 95,30% | 99,45% | 558 | 4,70% | 98,21% | 5 | 11.632 | 98,07% | 166 | 5 |
| R2-443 | UNIELÉCTRICA ENERGÍA | 1.981 | 1.872 | 94,26% | 99,36% | 114 | 5,74% | 96,49% | 5 | 1.902 | 98,00% | 2 | 3 |
| R2-944 | WEKIWI | 1.684 | 1.590 | 94,47% | 98,99% | 93 | 5,53% | 98,92% | 1 | 1.562 | 99,49% | 1 | 0 |
| R2-248 | WIND TO MARKET | 2.536 | 2.413 | 95,00% | 99,38% | 127 | 5,00% | 96,06% | 4 | 2.432 | 97,08% | 0 | 0 |
| R2-456 | XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA | 1.521 | 1.391 | 91,63% | 97,12% | 127 | 8,37% | 98,43% | 4 | 1.384 | 92,85% | 0 | 0 |
| R2-284 | COR - BASER COM. REF. | 6.010 | 5.562 | 92,50% | 99,64% | 451 | 7,50% | 99,11% | 9 | 5.637 | 98,53% | 2 | 0 |
| R2-540 | COR - COM. REF. ENERGÉTICO | 1.999 | 1.832 | 95,92% | 95,63% | 78 | 4,08% | 79,49% | 34 | 1.888 | 98,57% | 9 | 6 |
| R2-356 | COR - COM. REG., GAS & POWER | 16.041 | 14.690 | 91,61% | 99,32% | 1.345 | 8,39% | 98,81% | 10 | 14.841 | 94,49% | 22 | 10 |
| R2-329 | COR - CURENERGÍA C.U.R. | 67.538 | 66.868 | 99,05% | 99,72% | 643 | 0,95% | 95,80% | 39 | 66.978 | 96,39% | 15 | 13 |
| R2-292 | COR - ENERGÍA XXI COM. REF. | 45.058 | 43.930 | 97,32% | 99,69% | 1.208 | 2,68% | 90,81% | 35 | 43.739 | 99,65% | 99 | 222 |
| R2-290 | COR - RÉGSITI COM. REF. | 1.134 | 1.044 | 92,31% | 99,81% | 87 | 7,69% | 100,00% | 4 | 1.049 | 98,28% | 0 | 0 |
| RESTO | RESTO | 40.334 | 35.912 | 89,10% | 98,67% | 4.392 | 10,90% | 97,38% | 122 | 36.228 | 98,21% | 151 | 79 |
| TOTAL | TOTAL | 1.538.854 | 1.455.837 | 94,65% | 99,30% | 82.318 | 5,35% | 95,77% | 2.093 | 1.463.022 | 97,36% | 5.245 | 2.039 |

| MERCADO DE GAS | | | | | | | | | | | | | |
|----------------|---------------------------------|-----------|-----------|---------|------------------|------------|---------|------------------|----------------|-----------|-----------------|----------|--------------|
| Cod Dis | Distribuidor | Recibidas | Aceptadas | % Acep. | % Acep. en plazo | Rechazadas | % Rech. | % Rech. en plazo | Pdte respuesta | Activadas | % Act. en plazo | Anuladas | Reposiciones |
| G001 | GRUPO NATURGY (NEDGIA) | 283.546 | 251.657 | 88,10% | 99,83% | 33.996 | 11,90% | 99,47% | 183 | 250.303 | 99,50% | 520 | 0 |
| 0207 | DC GAS EXTREMADURA | 4.412 | 3.990 | 90,44% | 100,00% | 422 | 9,56% | 100,00% | 0 | 3.985 | 0,00% | 4 | 1 |
| 0243 | DOMUS MIL NATURAL | 21 | 19 | 82,61% | 100,00% | 4 | 17,39% | 100,00% | 0 | 20 | 100,00% | 4 | 0 |
| 0225 | GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA | 4.939 | 4.558 | 92,29% | 100,00% | 381 | 7,71% | 100,00% | 0 | 4.587 | 99,54% | 8 | 0 |
| 0234 | MADRILEÑA RED DE GAS | 44.435 | 38.479 | 86,20% | 99,99% | 6.162 | 13,80% | 99,98% | 1 | 38.807 | 2,17% | 0 | 0 |
| 0242 | NED ESPAÑA DISTRIBUCIÓN GAS | 18.030 | 16.159 | 89,52% | 99,99% | 1.892 | 10,48% | 100,00% | 0 | 16.256 | 99,94% | 19 | 0 |
| 0229 | NORTEGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN | 21.071 | 18.566 | 88,09% | 99,98% | 2.510 | 11,91% | 100,00% | 3 | 18.672 | 99,93% | 15 | 0 |
| 0238 | REDEXIS GAS | 28.334 | 25.539 | 90,01% | 100,00% | 2.834 | 9,99% | 99,86% | 0 | 25.631 | 99,59% | 39 | 0 |
| 0216 | TOLOSA GASA | 210 | 191 | 90,52% | 100,00% | 20 | 9,48% | 100,00% | 0 | 190 | 100,00% | 0 | 0 |
| TOTAL | TOTAL | 404.998 | 359.158 | 88,16% | 99,88% | 48.221 | 11,84% | 99,62% | 187 | 358.451 | 87,90% | 609 | 1 |

| Cod Com | Comercializador | Recibidas | Aceptadas | % Acep. | % Acep. en plazo | Rechazadas | % Rech. | % Rech. en plazo | Pdte respuesta | Activadas | % Act. en plazo | Anuladas | Reposiciones |
|---------|---|-----------|-----------|---------|------------------|------------|---------|------------------|----------------|-----------|-----------------|----------|--------------|
| 0710 | ELECTRICIDAD ELEIA | 2.000 | 1.769 | 88,45% | 100,00% | 231 | 11,55% | 100,00% | 0 | 1.812 | 89,62% | 0 | 0 |
| 0007 | ENDESA ENERGÍA | 55.701 | 51.576 | 92,32% | 99,94% | 4.289 | 7,68% | 98,27% | 4 | 51.282 | 89,91% | 300 | 0 |
| 0038 | ENERGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA | 1.429 | 1.292 | 89,78% | 100,00% | 147 | 10,22% | 100,00% | 2 | 1.293 | 90,49% | 2 | 0 |
| 0537 | ENI PLENITUDE IBERIA | 7.085 | 6.458 | 91,14% | 99,94% | 628 | 8,86% | 100,00% | 1 | 6.545 | 87,17% | 7 | 1 |
| 0082 | FACTOR ENERGÍA | 23.699 | 21.427 | 90,25% | 100,00% | 2.315 | 9,75% | 99,78% | 1 | 21.449 | 91,71% | 0 | 0 |
| 0527 | FENIE ENERGÍA | 783 | 733 | 93,38% | 100,00% | 52 | 6,62% | 96,15% | 0 | 749 | 90,25% | 0 | 0 |
| 0671 | GAOLANIA SERVICIOS | 20.128 | 18.532 | 91,34% | 99,79% | 1.758 | 8,66% | 99,43% | 12 | 18.721 | 82,44% | 63 | 0 |
| 0606 | GEO ALTERNATIVA | 3.871 | 3.343 | 86,18% | 99,97% | 536 | 13,82% | 98,88% | 0 | 3.354 | 83,96% | 9 | 0 |
| 0529 | IBERDROLA CLIENTES | 22.292 | 18.519 | 82,89% | 99,99% | 3.822 | 17,11% | 99,58% | 3 | 18.398 | 82,80% | 14 | 0 |
| 0573 | INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA | 4.791 | 4.162 | 86,49% | 100,00% | 650 | 13,51% | 99,54% | 0 | 3.945 | 99,49% | 89 | 0 |
| 0653 | IRIS ENERGÍA EFICIENTE | 1.268 | 1.105 | 87,08% | 100,00% | 164 | 12,92% | 100,00% | 0 | 1.128 | 91,58% | 1 | 0 |
| 0033 | NATURGY IBERIA | 64.042 | 55.233 | 84,64% | 99,97% | 10.021 | 15,36% | 99,85% | 5 | 54.255 | 89,87% | 27 | 0 |
| 0044 | REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS | 31.572 | 28.509 | 90,13% | 99,99% | 3.122 | 9,87% | 99,81% | 5 | 28.939 | 84,56% | 3 | 0 |
| 0002 | TOTALENERGIES CLIENTES | 30.921 | 26.186 | 84,41% | 99,76% | 4.838 | 15,59% | 99,83% | 45 | 26.359 | 87,04% | 2 | 0 |
| 0637 | TOTALENERGIES ELECTRICIDAD Y GAS ESPAÑA | 1.098 | 972 | 88,52% | 99,90% | 126 | 11,48% | 100,00% | 0 | 1.017 | 97,54% | 0 | 0 |
| 0060 | C.U.R. - BASER COM. REF. | 11.079 | 9.627 | 86,75% | 99,51% | 1.470 | 13,25% | 99,12% | 14 | 9.699 | 91,45% | 2 | 0 |
| 0052 | C.U.R. - COM. REG., GAS & POWER | 53.990 | 50.750 | 93,14% | 99,59% | 3.735 | 6,86% | 99,79% | 77 | 50.226 | 93,71% | 19 | 0 |
| 0054 | C.U.R. - CURENERGÍA C.U.R. | 38.183 | 30.722 | 80,42% | 99,98% | 7.480 | 19,58% | 99,89% | 7 | 30.980 | 75,23% | 11 | 0 |
| 0059 | C.U.R. - ENERGÍA XXI COM. REF. | 19.644 | 18.641 | 94,88% | 99,97% | 1.005 | 5,12% | 99,80% | 6 | 18.582 | 89,43% | 48 | 0 |
| RESTO | RESTO | 11.422 | 9.602 | 83,98% | 99,94% | 1.832 | 16,02% | 99,56% | 5 | 9.718 | 89,27% | 12 | 0 |
| TOTAL | TOTAL | 404.998 | 359.158 | 88,16% | 99,88% | 48.221 | 11,84% | 99,62% | 187 | 358.451 | 87,90% | 609 | 1 |

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ANEXO III. RESUMEN PROCESO DE ALTAS DE NUEVOS SUMINISTROS. TERCER TRIMESTRE DE 2023

| MERCADO ELÉCTRICO | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------|--|-----------|-----------|---------|------------------|------------|---------|------------------|----------------|-----------|-----------------|----------|--------------|
| Cod Dis | Distribuidor | Recibidas | Aceptadas | % Acep. | % Acep. en plazo | Rechazadas | % Rech. | % Rech. en plazo | Pdte respuesta | Activadas | % Act. en plazo | Anuladas | Reposiciones |
| R1-043 | ANSELMO LEON DISTRIBUCIÓN | 158 | | 87,26% | 100,00% | 20 | 12,74% | 100,00% | 1 | 133 | 99,25% | 3 | 0 |
| R1-003 | BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS | 1.097 | 721 | 61,31% | 99,86% | 455 | 38,69% | 100,00% | 16 | 576 | 97,74% | 4 | 0 |
| R1-022 | CENTRAL ELÉCTRICA SESTEO Y CIA | 104 | 95 | 89,62% | 100,00% | 11 | 10,38% | 90,91% | 0 | 94 | 100,00% | 0 | 0 |
| R1-044 | COMPAÑÍA DE ELECTRICIDAD DEL CONDADO | 81 | 56 | 70,00% | 98,21% | 24 | 30,00% | 100,00% | 2 | 51 | 92,16% | 0 | 0 |
| R1-047 | DISTRIBUIDORA ELÉCTRICA DE DON BENITO | 73 | 46 | 73,02% | 100,00% | 17 | 26,98% | 100,00% | 10 | 45 | 77,78% | 0 | 0 |
| R1-299 | EDISTRIBUCIÓN REDES DIGITALES | 74.506 | 56.448 | 66,80% | 99,85% | 28.051 | 33,20% | 86,88% | 643 | 45.628 | 94,73% | 824 | 0 |
| R1-009 | ELÉCTRICA CONQUEENSE DISTRIBUCIÓN | 109 | 81 | 74,31% | 100,00% | 28 | 25,69% | 100,00% | 1 | 79 | 100,00% | 1 | 0 |
| R1-019 | ELÉCTRICA DEL EBRO | 193 | 127 | 56,95% | 98,43% | 96 | 43,05% | 88,54% | 2 | 88 | 96,59% | 3 | 0 |
| R1-035 | ELÉCTRICA DEL OESTE DISTRIBUCIÓN | 87 | 61 | 77,22% | 86,89% | 18 | 22,78% | 94,44% | 0 | 56 | 89,29% | 0 | 0 |
| R1-049 | ELÉCTRICAS PITARCH DISTRIBUCIÓN | 84 | 57 | 74,03% | 77,19% | 20 | 25,97% | 85,00% | 0 | 56 | 78,57% | 1 | 0 |
| R1-018 | ESTABANELL Y PAHISA ENERGÍA | 365 | 322 | 84,51% | 100,00% | 59 | 15,49% | 100,00% | 0 | 293 | 100,00% | 1 | 0 |
| R1-008 | HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA | 3.734 | 2.442 | 64,06% | 99,43% | 1.370 | 35,94% | 95,55% | 78 | 2.337 | 95,93% | 10 | 0 |
| R1-001 | I-DE REDES ELÉCTRICAS INTELIGENTES | 63.448 | 45.339 | 70,95% | 100,00% | 18.562 | 29,05% | 99,99% | 452 | 44.756 | 99,96% | 474 | 0 |
| R1-025 | INPECUARIAS POZOBLANCO | 34 | 27 | 77,14% | 100,00% | 8 | 22,86% | 87,50% | 0 | 25 | 100,00% | 1 | 1 |
| R1-028 | MEDINA GARVEY ELECTRICIDAD | 102 | 73 | 100,00% | 54,79% | 0 | 0,00% | 0,00% | 18 | 87 | 77,01% | 0 | 0 |
| R1-021 | SUMINISTRADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ | 501 | 365 | 72,56% | 87,95% | 138 | 27,44% | 3,62% | 2 | 355 | 99,15% | 1 | 0 |
| R1-002 | UFD DISTRIBUCIÓN ELECTRICIDAD | 20.216 | 14.269 | 67,07% | 99,92% | 7.005 | 32,93% | 99,66% | 128 | 13.197 | 99,75% | 55 | 0 |
| R1-005 | VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA | 2.851 | 1.989 | 64,70% | 100,00% | 1.085 | 35,30% | 100,00% | 31 | 1.797 | 99,55% | 17 | 0 |
| RESTO | RESTO | 5.314 | 4.305 | 80,89% | 82,42% | 1.017 | 19,11% | 83,68% | 93 | 4.106 | 94,47% | 62 | 15 |
| TOTAL | TOTAL | 173.057 | 126.960 | 68,65% | 99,23% | 57.984 | 31,35% | 92,96% | 1.477 | 113.759 | 90,53% | 1457 | 16 |

| Cod Com | Comercializador | Recibidas | Aceptadas | % Acep. | % Acep. en plazo | Rechazadas | % Rech. | % Rech. en plazo | Pdte respuesta | Activadas | % Act. en plazo | Anuladas | Reposiciones |
|---------|---|-----------|-----------|---------|------------------|------------|---------|------------------|----------------|-----------|-----------------|----------|--------------|
| R2-255 | ACCIONA GREEN ENERGY DEVELOPMENTS | 69 | 20 | 28,99% | 95,00% | 49 | 71,01% | 97,96% | 2 | 15 | 73,33% | 0 | 0 |
| R2-752 | AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE | 66 | 43 | 57,33% | 100,00% | 32 | 42,67% | 93,75% | 0 | 39 | 74,36% | 0 | 0 |
| R2-865 | ALQUILER SEGURO ENERGÍA | 64 | 44 | 59,46% | 100,00% | 30 | 40,54% | 93,33% | 0 | 32 | 93,75% | 0 | 0 |
| R2-849 | ALUMBRA CORPORACIÓN | 88 | 26 | 28,89% | 100,00% | 64 | 71,11% | 98,44% | 0 | 24 | 100,00% | 1 | 0 |
| R2-387 | AUDAX RENOVABLES | 363 | 174 | 47,03% | 95,98% | 196 | 52,97% | 98,47% | 0 | 167 | 92,22% | 10 | 0 |
| R2-235 | AXPO IBERIA | 212 | 92 | 41,07% | 98,91% | 132 | 58,93% | 95,45% | 3 | 67 | 92,54% | 4 | 0 |
| R2-005 | BASSOLS ENERGÍA COMERCIAL | 159 | 115 | 70,99% | 100,00% | 47 | 29,01% | 97,87% | 3 | 120 | 98,33% | 0 | 0 |
| R2-794 | BIROU GAS | 222 | 159 | 59,77% | 98,74% | 107 | 40,23% | 98,13% | 2 | 135 | 59,26% | 2 | 0 |
| R2-796 | BON PREU | 194 | 132 | 60,27% | 100,00% | 87 | 39,73% | 89,66% | 2 | 110 | 97,27% | 0 | 0 |
| R2-775 | CANDELA COMERCIALIZADORA | 43 | 27 | 57,45% | 100,00% | 20 | 42,55% | 100,00% | 0 | 24 | 87,50% | 0 | 0 |
| R2-291 | CIDE HC ENERGÍA | 1.764 | 1.631 | 93,04% | 92,77% | 122 | 6,96% | 85,25% | 37 | 1.513 | 95,84% | 11 | 9 |
| R2-635 | COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS DEL MEDITERRÁNEO | 180 | 145 | 73,60% | 100,00% | 52 | 26,40% | 76,92% | 1 | 125 | 95,20% | 1 | 0 |
| R2-475 | CYE ENERGÍA | 247 | 167 | 66,80% | 99,40% | 83 | 33,20% | 97,59% | 2 | 159 | 89,31% | 2 | 0 |
| R2-675 | DOMÉSTICA GAS Y ELECTRICIDAD | 81 | 56 | 64,37% | 100,00% | 31 | 35,63% | 93,55% | 3 | 42 | 92,86% | 0 | 0 |
| R2-758 | ELECTRICIDAD ELEIA | 396 | 227 | 53,66% | 99,56% | 196 | 46,34% | 95,92% | 3 | 213 | 66,20% | 1 | 0 |
| R2-001 | ENDESA ENERGÍA | 49.584 | 37.750 | 68,06% | 99,75% | 17.719 | 31,94% | 87,22% | 438 | 30.956 | 93,04% | 690 | 2 |
| R2-542 | ENERGÍA COLECTIVA | 459 | 262 | 54,81% | 99,62% | 216 | 45,19% | 96,76% | 4 | 245 | 85,71% | 4 | 0 |
| R2-569 | ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA | 156 | 90 | 50,85% | 98,89% | 87 | 49,15% | 94,25% | 0 | 77 | 85,71% | 0 | 0 |
| R2-676 | ENERGÍA NUFRI | 50 | 36 | 67,92% | 100,00% | 17 | 32,08% | 100,00% | 0 | 34 | 94,12% | 0 | 0 |
| R2-241 | ENERGÍA VM GESTIÓN DE ENERGÍA | 77 | 40 | 52,63% | 97,50% | 36 | 47,37% | 97,22% | 4 | 39 | 74,36% | 0 | 0 |
| R2-506 | ENI PLENITUDE IBERIA | 2.396 | 1.525 | 59,02% | 99,61% | 1.059 | 40,98% | 94,52% | 13 | 1.357 | 83,20% | 6 | 0 |
| R2-597 | ENSTROGA | 77 | 36 | 49,32% | 100,00% | 37 | 50,68% | 97,30% | 0 | 35 | 100,00% | 6 | 0 |
| R2-288 | ESCAN DINAVA DE ELECTRICIDAD | 199 | 106 | 51,21% | 100,00% | 101 | 48,79% | 95,05% | 1 | 96 | 86,46% | 0 | 0 |
| R2-850 | ETER ENERGÍA | 37 | 19 | 47,50% | 100,00% | 21 | 52,50% | 90,48% | 0 | 17 | 94,12% | 0 | 0 |
| R2-242 | FACTOR ENERGÍA ESPAÑA | 133 | 87 | 62,59% | 98,85% | 52 | 37,41% | 92,31% | 0 | 81 | 82,72% | 0 | 0 |
| R2-109 | FACTOR ENERGÍA | 461 | 311 | 61,22% | 100,00% | 197 | 38,78% | 93,40% | 2 | 246 | 92,28% | 3 | 0 |
| R2-403 | FENIE ENERGÍA | 6.098 | 5.100 | 77,34% | 99,33% | 1.494 | 22,66% | 88,02% | 52 | 4.587 | 86,05% | 20 | 0 |
| R2-567 | GAOLANIA SERVICIOS | 1.762 | 1.054 | 55,18% | 99,53% | 856 | 44,82% | 95,09% | 15 | 898 | 89,53% | 17 | 0 |
| R2-140 | GAS NATURAL COMERCIALIZADORA | 648 | 371 | 54,96% | 99,19% | 304 | 45,04% | 98,36% | 8 | 352 | 77,56% | 5 | 1 |
| R2-603 | GEO ALTERNATIVA | 439 | 253 | 50,50% | 99,60% | 248 | 49,50% | 93,55% | 2 | 188 | 86,70% | 0 | 0 |
| R2-265 | GEOATLANter | 75 | 28 | 37,33% | 100,00% | 47 | 62,67% | 97,87% | 2 | 30 | 80,00% | 0 | 0 |
| R2-269 | GESTERNOVA | 2.012 | 1.529 | 62,36% | 99,93% | 923 | 37,64% | 86,89% | 13 | 1.271 | 87,25% | 7 | 0 |

| | | | | | | | | | | | | | |
|--------|---|---------|---------|--------|---------|--------|---------|---------|-------|---------|---------|------|----|
| R2-795 | HANWHA ENERGY RETAIL SPAIN | 46 | 29 | 60,42% | 100,00% | 19 | 39,58% | 100,00% | 1 | 27 | 77,78% | 0 | 0 |
| R2-408 | HOLALUZ - CLIDOM | 3.073 | 1.833 | 54,98% | 99,95% | 1.501 | 45,02% | 93,47% | 35 | 1.530 | 88,89% | 13 | 0 |
| R2-515 | IBERDROLA CLIENTES | 59.154 | 43.672 | 71,63% | 99,78% | 17.301 | 28,37% | 97,19% | 456 | 41.665 | 95,61% | 442 | 4 |
| R2-469 | INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA | 407 | 222 | 51,39% | 98,65% | 210 | 48,61% | 96,19% | 7 | 195 | 93,85% | 1 | 0 |
| R2-744 | IRIS ENERGÍA EFICIENTE | 93 | 51 | 54,84% | 100,00% | 42 | 45,16% | 100,00% | 1 | 44 | 93,18% | 0 | 0 |
| R2-555 | LOOP ELECTRICIDAD Y GAS | 202 | 111 | 52,11% | 99,10% | 102 | 47,89% | 95,10% | 3 | 104 | 83,65% | 1 | 0 |
| R2-608 | NABALIA ENERGÍA 2000 | 61 | 42 | 60,87% | 100,00% | 27 | 39,13% | 92,59% | 2 | 30 | 80,00% | 0 | 0 |
| R2-911 | NATURGY CLIENTES | 8 | 0 | 0,00% | 0,00% | 8 | 100,00% | 100,00% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 |
| R2-142 | NATURGY IBERIA | 10.056 | 6.282 | 60,43% | 99,67% | 4.113 | 39,57% | 98,64% | 110 | 5.817 | 53,02% | 33 | 0 |
| R2-897 | NEXT ENERGÍA XXI | 81 | 46 | 57,50% | 100,00% | 34 | 42,50% | 100,00% | 0 | 42 | 100,00% | 2 | 0 |
| R2-161 | NEXUS ENERGÍA | 166 | 114 | 65,90% | 100,00% | 59 | 34,10% | 93,22% | 2 | 104 | 87,50% | 0 | 0 |
| R2-760 | OCTOPUS ENERGY ESPAÑA | 222 | 105 | 46,67% | 98,10% | 120 | 53,33% | 98,33% | 3 | 98 | 82,65% | 3 | 0 |
| R2-955 | PROFIT ENERGY | 2 | 0 | 0,00% | 0,00% | 2 | 100,00% | 100,00% | 0 | 0 | 0,00% | 0 | 0 |
| R2-856 | RECICLAJES ECOLÓGICOS NAGINI | 145 | 39 | 25,32% | 100,00% | 115 | 74,68% | 100,00% | 0 | 35 | 94,29% | 0 | 0 |
| R2-243 | REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS | 5.712 | 3.751 | 61,59% | 99,41% | 2.339 | 38,41% | 96,15% | 37 | 3.412 | 85,96% | 7 | 0 |
| R2-546 | SERVIGAS S. XXI | 126 | 45 | 37,50% | 100,00% | 75 | 62,50% | 100,00% | 10 | 32 | 62,50% | 0 | 0 |
| R2-415 | SOM ENERGÍA | 344 | 238 | 61,66% | 98,74% | 148 | 38,34% | 84,46% | 4 | 188 | 95,74% | 6 | 0 |
| R2-620 | SWAP ENERGÍA | 95 | 59 | 59,00% | 100,00% | 41 | 41,00% | 95,12% | 0 | 50 | 94,00% | 2 | 0 |
| R2-852 | TELECOR | 15 | 2 | 14,29% | 100,00% | 12 | 85,71% | 100,00% | 1 | 3 | 0,00% | 0 | 0 |
| R2-473 | THE YELLOW ENERGY | 264 | 130 | 48,33% | 100,00% | 139 | 51,67% | 94,96% | 6 | 115 | 91,30% | 2 | 0 |
| R2-182 | TOTALENERGIES CLIENTES | 2.700 | 2.185 | 76,59% | 99,41% | 668 | 23,41% | 94,01% | 21 | 2.052 | 91,13% | 11 | 0 |
| R2-687 | TOTALENERGIES ELECTRICIDAD Y GAS ESPAÑA | 375 | 212 | 50,12% | 99,53% | 211 | 49,88% | 92,89% | 3 | 157 | 85,35% | 0 | 0 |
| R2-443 | UNIELÉCTRICA ENERGÍA | 501 | 355 | 63,06% | 100,00% | 208 | 36,94% | 94,71% | 3 | 301 | 89,37% | 4 | 0 |
| R2-944 | WEKIWI | 41 | 15 | 36,59% | 100,00% | 26 | 63,41% | 100,00% | 2 | 13 | 92,31% | 0 | 0 |
| R2-248 | WIND TO MARKET | 132 | 77 | 55,40% | 100,00% | 62 | 44,60% | 98,39% | 3 | 74 | 93,24% | 0 | 0 |
| R2-456 | XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA | 194 | 162 | 81,82% | 61,73% | 36 | 18,18% | 97,22% | 0 | 160 | 61,88% | 0 | 0 |
| R2-284 | COR - BASER COM. REF. | 861 | 712 | 79,11% | 99,72% | 188 | 20,89% | 96,81% | 9 | 673 | 97,77% | 5 | 0 |
| R2-540 | COR - COM. REF. ENERGÉTICO | 130 | 108 | 83,72% | 87,96% | 21 | 16,28% | 90,48% | 2 | 107 | 94,39% | 0 | 0 |
| R2-356 | COR - COM. REG., GAS & POWER | 1.407 | 1.141 | 77,25% | 99,74% | 336 | 22,75% | 95,54% | 19 | 1.065 | 49,20% | 3 | 0 |
| R2-329 | COR - CURENERGÍA C.U.R. | 3.196 | 2.583 | 79,31% | 99,92% | 674 | 20,69% | 99,55% | 22 | 2.543 | 96,54% | 14 | 0 |
| R2-292 | COR - ENERGÍA XXI COM. REF. | 6.028 | 5.107 | 77,31% | 99,82% | 1.499 | 22,69% | 85,99% | 18 | 4.447 | 93,32% | 40 | 0 |
| R2-290 | COR - RÉGSITI COM. REF. | 130 | 86 | 65,15% | 100,00% | 46 | 34,85% | 100,00% | 3 | 92 | 94,57% | 0 | 0 |
| RESTO | RESTO | 8.279 | 5.791 | 66,33% | 92,38% | 2940 | 33,67% | 93,20% | 82 | 5.290 | 91,63% | 78 | 0 |
| TOTAL | TOTAL | 173.057 | 126.960 | 68,65% | 99,23% | 57.984 | 31,35% | 92,96% | 1.477 | 113.759 | 90,53% | 1457 | 16 |

| MERCADO DE GAS | | | | | | | | | | | | | |
|----------------|---------------------------------|-----------|-----------|---------|------------------|------------|---------|------------------|----------------|-----------|-----------------|----------|--------------|
| Cod Dis | Distribuidor | Recibidas | Aceptadas | % Acep. | % Acep. en plazo | Rechazadas | % Rech. | % Rech. en plazo | Pdte respuesta | Activadas | % Act. en plazo | Anuladas | Reposiciones |
| G001 | GRUPO NATURGY (NEDGIA) | 24.874 | 20.212 | 68,42% | 98,94% | 9.327 | 31,58% | 53,06% | 103 | 14.733 | 34,11% | 391 | 0 |
| 0207 | DC GAS EXTREMADURA | 402 | 357 | 88,81% | 100,00% | 45 | 11,19% | 100,00% | 0 | 347 | 0,00% | 1 | 0 |
| 0243 | DOMUS MIL NATURAL | 91 | 86 | 94,51% | 100,00% | 5 | 5,49% | 100,00% | 0 | 86 | 100,00% | 5 | 0 |
| 0225 | GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA | 870 | 663 | 69,35% | 99,85% | 293 | 30,65% | 73,72% | 0 | 649 | 91,53% | 7 | 0 |
| 0234 | MADRILEÑA RED DE GAS | 4.627 | 3.165 | 61,19% | 99,97% | 2.007 | 38,81% | 100,00% | 0 | 2.721 | 0,44% | 0 | 0 |
| 0242 | NED ESPAÑA DISTRIBUCIÓN GAS | 2.091 | 1.704 | 66,98% | 100,00% | 840 | 33,02% | 47,26% | 1 | 1.270 | 96,93% | 22 | 0 |
| 0229 | NORTEGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN | 2.383 | 2.007 | 75,45% | 100,00% | 653 | 24,55% | 60,95% | 2 | 1.711 | 100,00% | 20 | 0 |
| 0238 | REDEXIS GAS | 4.402 | 3.585 | 71,89% | 100,00% | 1.402 | 28,11% | 61,41% | 1 | 2.993 | 91,75% | 45 | 0 |
| 0216 | TOLOSA GASA | 19 | 18 | 78,26% | 100,00% | 5 | 21,74% | 20,00% | 0 | 12 | 100,00% | 1 | 0 |
| TOTAL | TOTAL | 39.759 | 31.797 | 68,57% | 99,32% | 14.577 | 31,43% | 60,91% | 107 | 24.522 | 46,56% | 492 | 0 |

| Cod Com | Comercializador | Recibidas | Aceptadas | % Acep. | % Acep. en plazo | Rechazadas | % Rech. | % Rech. en plazo | Pdte respuesta | Activadas | % Act. en plazo | Anuladas | Reposiciones |
|---------|---|-----------|-----------|---------|------------------|------------|---------|------------------|----------------|-----------|-----------------|----------|--------------|
| 0710 | ELECTRICIDAD ELEIA | 90 | 61 | 59,22% | 100,00% | 42 | 40,78% | 78,57% | 0 | 42 | 30,95% | 0 | 0 |
| 0007 | ENDESA ENERGÍA | 8.917 | 7.651 | 68,67% | 99,83% | 3.490 | 31,33% | 44,18% | 13 | 5.230 | 44,38% | 208 | 0 |
| 0038 | ENERGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA | 11 | 10 | 52,63% | 100,00% | 9 | 47,37% | 44,44% | 0 | 6 | 33,33% | 0 | 0 |
| 0537 | ENI PLENITUDE IBERIA | 787 | 676 | 72,45% | 99,85% | 257 | 27,55% | 48,64% | 0 | 543 | 50,28% | 6 | 0 |
| 0082 | FACTOR ENERGÍA | 115 | 94 | 72,31% | 100,00% | 36 | 27,69% | 58,33% | 1 | 69 | 36,23% | 0 | 0 |
| 0527 | FENIE ENERGÍA | 416 | 382 | 82,15% | 99,74% | 83 | 17,85% | 42,17% | 3 | 320 | 51,88% | 11 | 0 |
| 0671 | GAOLANIA SERVICIOS | 367 | 276 | 65,25% | 98,91% | 147 | 34,75% | 65,31% | 2 | 202 | 42,08% | 3 | 0 |
| 0606 | GEO ALTERNATIVA | 214 | 101 | 39,92% | 100,00% | 152 | 60,08% | 76,32% | 0 | 61 | 27,87% | 3 | 0 |
| 0529 | IBERDROLA CLIENTES | 5.284 | 3.676 | 62,04% | 99,97% | 2.249 | 37,96% | 77,55% | 9 | 2.777 | 55,13% | 75 | 0 |
| 0573 | INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA | 41 | 28 | 59,57% | 100,00% | 19 | 40,43% | 78,95% | 0 | 19 | 94,74% | 0 | 0 |
| 0653 | IRIS ENERGÍA EFICIENTE | 9 | 9 | 81,82% | 100,00% | 2 | 18,18% | 0,00% | 0 | 8 | 62,50% | 0 | 0 |
| 0033 | NATURGY IBERIA | 6.608 | 5.098 | 67,51% | 97,59% | 2.454 | 32,49% | 66,59% | 38 | 4.074 | 22,85% | 23 | 0 |
| 0044 | REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS | 2.016 | 1.570 | 65,80% | 99,94% | 816 | 34,20% | 62,13% | 16 | 1.206 | 44,03% | 9 | 0 |
| 0002 | TOTALENERGIES CLIENTES | 3.842 | 3.136 | 70,92% | 99,81% | 1.286 | 29,08% | 61,12% | 2 | 2.588 | 68,93% | 28 | 0 |
| 0637 | TOTALENERGIES ELECTRICIDAD Y GAS ESPAÑA | 54 | 40 | 66,67% | 100,00% | 20 | 33,33% | 80,00% | 0 | 26 | 26,92% | 2 | 0 |
| 0060 | C.U.R. - BASER COM. REF. | 1.350 | 1.151 | 76,63% | 99,83% | 351 | 23,37% | 59,26% | 1 | 1.002 | 83,03% | 14 | 0 |
| 0052 | C.U.R. - COM. REG., GAS & POWER | 2.964 | 2.624 | 78,14% | 97,87% | 734 | 21,86% | 49,59% | 8 | 2.119 | 29,97% | 22 | 0 |
| 0054 | C.U.R. - CURENERGÍA C.U.R. | 3.794 | 2.956 | 70,57% | 99,93% | 1.233 | 29,43% | 73,80% | 7 | 2.536 | 53,79% | 45 | 0 |
| 0059 | C.U.R. - ENERGÍA XXI COM. REF. | 1.125 | 989 | 75,67% | 99,90% | 318 | 24,33% | 51,89% | 2 | 819 | 51,40% | 16 | 0 |
| RESTO | RESTO | 1.755 | 1.269 | 59,08% | 99,45% | 879 | 40,92% | 63,48% | 5 | 875 | 52,11% | 27 | 0 |
| TOTAL | TOTAL | 39.759 | 31.797 | 68,57% | 99,32% | 14.577 | 31,43% | 60,91% | 107 | 24.522 | 46,56% | 492 | 0 |

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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