

DOCUMENTO 1

INFORME DE SUPERVISIÓN DE LOS CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR– PRIMER TRIMESTRE DE 2022

REF. IS/DE/014/22

ÍNDICE

INFORME DE SUPERVISIÓN DE LOS CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR- PRIMER TRIMESTRE DE 2022

1.INTRODUCCIÓN	4
1.1 FUNDAMENTOS DE DERECHO	4
1.2 NOVEDADES REGULATORIAS.....	5
1.3 REFERENCIAS EUROPEAS	6
1.4 PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR. DIFERENCIAS ENTRE LOS SECTORES DE ELECTRICIDAD Y GAS NATURAL	9
1.5 FUNCIONAMIENTO DE LOS GRUPOS DE TRABAJO	10
2. ESTRUCTURA DEL MERCADO MINORISTA.....	10
2.1 SECTOR ELÉCTRICO	11
2.2 SECTOR GASISTA	17
3. EVOLUCIÓN DE LA TASA DE CAMBIO.....	22
4. SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR.....	26
4.1 ANÁLISIS DE LA EFICIENCIA: TIEMPOS MEDIOS DEL PROCESO DE CAMBIO	26
4.1.1 TIEMPOS MEDIOS. PERSPECTIVA DEL COMERCIALIZADOR	26
4.1.2 TIEMPOS MEDIOS Y DESVIACIONES MEDIAS EN LOS TIEMPOS DE ACTIVACIÓN DEL PROCESO DE CAMBIO. PERSPECTIVA DEL DISTRIBUIDOR	30
4.2 ANÁLISIS DE LA EFICACIA DEL PROCESO DE CAMBIO.....	33
4.2.1 ANÁLISIS DE LOS RECHAZOS DEL PROCESO DE CAMBIO.....	35
4.2.2 TASA DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE CAMBIO POR AGENTE	36
4.2.3 MOTIVOS DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE CAMBIO	44
5. ANÁLISIS DE MOVILIDAD DE LOS CONSUMIDORES.....	47
5.1 MOVILIDAD POR TIPO DE MERCADO	47
5.2 MOVILIDAD RESPECTO A LOS DISTINTOS COMERCIALIZADORES DE REFERENCIA/ÚLTIMO RECURSO	49
5.3 MOVILIDAD ENTRE GRUPOS COMERCIALES.....	50
6. SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE ALTA DE NUEVOS SUMINISTROS.....	54
6.1 ANÁLISIS DE EFICIENCIA: TIEMPOS MEDIOS DE ACTIVACIÓN Y DESVIACIONES MEDIAS DE LOS TIEMPOS DE ACTIVACIÓN DEL PROCESO DE ALTA. PERSPECTIVA DEL DISTRIBUIDOR	54
6.2 ANÁLISIS DE LA EFICACIA DEL PROCESO DE ALTA.....	57
6.2.1 ANÁLISIS DE LOS RECHAZOS DEL PROCESO DE ALTA.....	59
6.2.2 TASA DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE ALTA POR AGENTE	60
6.2.3 MOTIVOS DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE ALTA	67
6.3 ANÁLISIS DE LA MOVILIDAD DE LAS ALTAS ACTIVADAS	69
7. BALANCE DE LOS COMERCIALIZADORES CON MAYORES CUOTAS (PUNTOS DE SUMINISTRO).....	71
8. COMERCIALIZADORES CON VARIACIONES SIGNIFICATIVAS EN EL NÚMERO DE SUMINISTROS.....	77
9. HECHOS RELEVANTES.....	79
10. RESUMEN Y CONCLUSIONES.....	83
ACUERDO.....	84
ANEXO I. TASAS DE SWITCHING Y CAMBIOS ACTIVADOS 2020, 2021 Y AVANCE 2022	85
ANEXO II. RESUMEN PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR. PRIMER TRIMESTRE DE 2022	88
ANEXO III. RESUMEN PROCESO DE ALTAS DE NUEVOS SUMINISTROS. PRIMER TRIMESTRE DE 2022	91
ANEXO IV. COMERCIALIZADORES DEL MERCADO REGULADO (COR/CUR) CON MAYORES CUOTAS EN CADA COMUNIDAD AUTÓNOMA A 31 DE MARZO DE 2022	94

INFORME DE SUPERVISIÓN DE LOS CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR – PRIMER TRIMESTRE 2022

Expediente nº: IS/DE/014/22

SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA

Presidente

D. Ángel Torres Torres

Consejeros

D. Xabier Ormaetxea Garai

D.^a Pilar Sánchez Núñez

D.^a María Ortiz Aguilar

Secretario

D. Miguel Bordiu García-Ovies

En Madrid, a 13 de abril de 2023

La Sala de Supervisión Regulatoria, en su reunión de 13 de abril de 2023, ha aprobado el presente informe de supervisión de los cambios de comercializador producidos en el primer trimestre del año 2022 en los sectores de energía eléctrica y de gas natural, de conformidad con lo dispuesto en la Disposición transitoria tercera de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico¹ y en la Disposición adicional séptima de la Orden ITC/1857/2008 de 26 de junio, por la que se revisan las tarifas eléctricas a partir del 1 de julio de 2008².

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

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

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

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

1. INTRODUCCIÓN

1.1 FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

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

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

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

Como consecuencia del desarrollo de estas funciones, se elabora el informe de supervisión de los procesos de cambios de comercializador realizados durante

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

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

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

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

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

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

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

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

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

el año 2022, a partir de los datos correspondientes a dicho periodo, que han sido remitidos por los comercializadores y distribuidores de electricidad y de gas natural.

1.2 NOVEDADES REGULATORIAS

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

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

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

En primer lugar, se amplía la cobertura para los suministros esenciales de gas natural que no dispongan de contrato de suministro, situación que se da, por ejemplo, ante la desaparición súbita de la comercializadora con la que tengan contratado el suministro. En segundo lugar, se refuerza la garantía de cobro por parte de las comercializadoras de último recurso de gas natural de los déficits que puedan surgir como consecuencia de la limitación del incremento de la tarifa de último recurso (TUR) de gas establecida por el Real Decreto-ley 17/2021, de 14 de septiembre, de medidas urgentes para mitigar el impacto de la escalada de precios del gas natural en los mercados minoristas de gas y electricidad. Por último, para fomentar el despliegue de la infraestructura de acceso público de recarga rápida de vehículos eléctricos, se introduce una prohibición de las cláusulas de exclusividad en los contratos de suministro de estaciones de servicio.

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

Con este Real Decreto-ley, de forma excepcional y transitoria, se mantiene hasta el 30 de abril de 2022 la aplicación del tipo reducido del 10% del IVA, que recae sobre todos los componentes de la factura eléctrica para los contratos cuyo término fijo de potencia no supere los 10 kW cuando el precio medio mensual del mercado mayorista en el mes anterior al de la facturación haya superado los 45 €/MWh. También se prorroga la aplicación del tipo impositivo del 10% del IVA para los suministros efectuados a favor de los titulares de contratos de suministro

de electricidad que sean perceptores del bono social y, además, tengan reconocida la condición de vulnerable severo o vulnerable severo en riesgo de exclusión social, durante el periodo de vigencia de este real decreto-ley, con independencia del precio de la electricidad del mercado mayorista.

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

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

Por el **Real Decreto-ley 6/2022**, de 29 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes en el marco del Plan Nacional de respuesta a las consecuencias económicas y sociales de la guerra en Ucrania, se reducen un 36% los precios de los términos de energía y de potencia de los cargos eléctricos entre el 31 de marzo y el 31 de diciembre de 2022 respecto de los establecidos en la Orden TED/1484/2021.

1.3 REFERENCIAS EUROPEAS

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

En concreto, el artículo 12 de la “*Directiva UE 2019/944 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de junio de 2019, sobre normas comunes para el mercado interior de la electricidad y por la que se modifica la Directiva 2012/27/UE*”, establece lo siguiente:

«1. El cambio de suministrador o de participante en el mercado que preste servicios de agregación se realizará en el plazo más breve posible. Los Estados miembros garantizarán que los clientes que deseen cambiar de suministradores o de participantes en el mercado que presten servicios de agregación, respetando las condiciones contractuales, tengan derecho a tal cambio en un plazo máximo de tres semanas a partir de la fecha de la solicitud. A más tardar en 2026, los procesos técnicos de cambio de suministrador no podrán durar más de veinticuatro horas y serán posibles cualquier día laborable.

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

2. Los Estados miembros garantizarán que al menos a los clientes domésticos y a las pequeñas empresas no se les aplique ninguna tasa relacionada con el cambio. [...]
4. Los Estados miembros garantizarán que el derecho a cambiar de suministrador o participante en el mercado que preste servicios de agregación se conceda a todos los clientes de forma no discriminatoria en lo que atañe a costes, esfuerzo y tiempo.
5. Los clientes domésticos tendrán derecho a participar en procedimientos colectivos de cambio de suministrador. Los Estados miembros eliminarán todos los obstáculos reglamentarios o administrativos para el cambio colectivo, al mismo tiempo que proporcionarán un marco que garantice la mayor protección posible a los consumidores para evitar prácticas abusivas.»

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

“c) el nombre de la tarifa;”

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Con fecha 8 de marzo de 2022, la CE ha publicado su Comunicación “REPowerEU: Joint European Action for more affordable, secure and sustainable energy”, en la que se propone nuevas medidas con las que se pretende dar respuesta a la actual crisis de los precios energéticos, acelerar la producción con fuentes de energías renovables, diversificar los suministros y reducir la dependencia de combustibles fósiles (petróleo, gas y carbón) de Rusia antes de 2030, aumentar los almacenamientos de cara al próximo invierno y reducir la demanda de energía.

Este paquete de medidas completa las propuestas de la CE publicadas el pasado mes de octubre⁸, que iban dirigidas a mitigar el impacto de los altos precios de la energía en los consumidores vulnerables. En esta ocasión, la CE ofrece, además, una serie de indicaciones a los Estados miembros a la hora de adoptar medidas relativas al establecimiento y diseño de precios regulados en circunstancias excepcionales, y de distribuir los beneficios obtenidos por los altos precios de la energía y los derechos de emisiones de CO2.

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

⁸ Commission's Energy Prices Toolbox, disponible en:
https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/IP_21_5204.

Asimismo, hay que destacar la publicación de la Comunicación de la CE de fecha 23 de marzo de 2022, en la que se proponen tres tipos de ayudas destinadas a respaldar la economía tras la agresión contra Ucrania por parte de Rusia. Entre las medidas propuestas, destaca la de las ayudas para cubrir costes adicionales debidos al aumento excepcionalmente importante de los precios del gas y de la electricidad.

Por último, en el Informe de ACER “*ACER’s Final Assessment of the EU Wholesale Electricity Market Design*” (publicado el 29 de abril de 2022) en colaboración con las Autoridades Reguladoras Nacionales, se analiza la adecuación del diseño del mercado eléctrico para dar una respuesta a la actual crisis de los precios energéticos y proteger a los consumidores en este contexto. En particular, los reguladores europeos destacan la necesidad de contar con un mecanismo de último recurso que sea ágil y eficaz para proteger a los consumidores afectados en caso de cese de actividad o quiebra del comercializador y la importancia de informar al consumidor durante todo el proceso sobre el traspaso al comercializador de referencia, tarifa aplicada, condiciones y plazos, etc.

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

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

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

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

1.5 FUNCIONAMIENTO DE LOS GRUPOS DE TRABAJO

La CNMC lidera los grupos de trabajo de “cambio de comercializador” con los agentes distribuidores y comercializadores, asociaciones de consumidores y grandes consumidores, cuyo principal objetivo es promover el intercambio telemático ágil de la información entre los agentes comercializadores y distribuidores de los sectores eléctrico y gasista, y además, mantener actualizados, conforme a la normativa vigente, los formatos de los ficheros de intercambio de información entre distribuidores y comercializadores, en relación a los procesos de cambio de comercializador, altas de nuevos puntos de suministro, bajas, modificaciones en la contratación del acceso, autoconsumo, facturación de los peajes de acceso y procesos de reclamación.

La Sala de Supervisión Regulatoria aprobó el 21 de junio de 2022, una nueva Resolución de formatos de comunicación entre distribuidores y comercializadores eléctricos, que pretende agilizar y mejorar la operativa de los procesos de contratación, facturación y reclamación de autoconsumos eléctricos. Además, durante el año 2022 se adaptaron los formatos vigentes a la normativa que fue promulgando el gobierno. Así, se elaboraron distintas versiones de formatos para considerar a los consumidores electrointensivos, según el RDL 6/2022, el Suministro Mínimo Vital del RDL 17/2021 que, después de sucesivas prórrogas finalmente se implantará el 1 de enero de 2024, los coeficientes variables del autoconsumo colectivo de la Orden TED/1247/2021, el descuento por retardo en activación autoconsumo previsto en el RDL 14/2022, y la información de los consumos medios en las facturas de electricidad y de gas, previstos en el RDL 18/2022.

2. ESTRUCTURA DEL MERCADO MINORISTA

Como paso previo al análisis de los cambios de comercializador, así como de las altas y bajas de puntos de suministro que han tenido lugar durante el primer trimestre de 2022, se recogen los principales datos de la estructura del mercado minorista a 31 de marzo de 2022, tanto para el sector eléctrico como para el sector gasista. En el primer trimestre de 2022, se cuenta con 826 agentes distribuidores y comercializadores con actividad.

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

Tabla 1. Agentes con actividad durante el primer trimestre de 2022

Sector	Comercializadores	Distribuidores	Total
Electricidad	360	330	690
Gas	117	19	136
TOTAL	477	349	826

Fuente: CNMC.

En los Anexos II y III de este informe se incluyen tablas resumen con la información recibida relativa al trimestre analizado.

2.1 SECTOR ELÉCTRICO

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

A 31 de marzo de 2022, el mercado eléctrico estaba compuesto por 29,9 millones de puntos de suministro, de los cuales 9,4 millones se suministraban a través de un Comercializador de Referencia o COR (31,4%), mientras que el resto, 20,5 millones, se suministraban a través de un comercializador libre (68,6%).

Tabla 2. Evolución de puntos de suministro por tipo de mercado en el primer trimestre del año, entre 2019 y 2022 – Sector Eléctrico

TIPO MERCADO	1T2019		1T 2020		1T 2021		1T 2022	
	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total
Mercado Libre	18.252.696	62,0%	18.618.376	63,0%	18.906.732	63,6%	20.534.806	68,6%
Mercado Regulado	11.188.369	38,0%	10.949.263	37,0%	10.828.405	36,4%	9.384.755	31,4%
TOTAL	29.441.065	100%	29.567.639	100%	29.735.137	100%	29.919.561	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

Estos puntos de suministro son suministrados por comercializadores libres y por comercializadores de referencia. En los últimos tres años, el número de puntos suministrados por los comercializadores libres se ha visto incrementado de forma progresiva en algo más de 2,3 millones (+12,5%), mientras que los suministros en el mercado regulado se han reducido en 1,8 millones (-16,1%) puntos.

A continuación, en la Tabla 3, se muestra la evolución de la estructura del mercado libre de electricidad, medida en número de puntos de suministro, por empresas o grupos de empresas comercializadoras de energía eléctrica. El Grupo Repsol tiene a 31 de marzo de 2022 más puntos de suministro que el

Grupo TotalEnergies, y pasa a ser el cuarto grupo comercializador en el sector eléctrico, formando parte del subgrupo de los cuatro comercializadores con mayor cuota (por puntos de suministro).

Tabla 3. Evolución de la cuota de mercado libre (por número de puntos de suministro) en el primer trimestre del año, entre 2019 y 2022 – Sector Eléctrico

COMERCIALIZADORES MERCADO LIBRE	1T2019		1T 2020		1T 2021		1T 2022	
	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total
GRUPO IBERDROLA	6.637.498	36,4%	6.562.532	35,2%	6.513.060	34,4%	6.961.577	33,9%
GRUPO ENDESA	5.413.784	29,7%	5.413.685	29,1%	5.172.363	27,4%	5.832.667	28,4%
GRUPO NATURGY	2.208.633	12,1%	1.999.426	10,7%	1.883.732	10,0%	2.428.508	11,8%
GRUPO REPSOL	503.227	2,8%	656.153	3,5%	767.674	4,1%	1.000.689	4,9%
Subtotal 4 grupos comercializadores con mayor cuota	14.763.142	80,9%	14.631.796	78,6%	14.336.829	75,8%	16.223.441	79,0%
GRUPO TOTALENERGIES/GRUPO EDP (hasta diciembre 2020)	923.203	5,1%	934.447	5,0%	928.823	4,9%	936.534	4,6%
FENIE ENERGÍA	364.191	2,0%	383.358	2,1%	421.244	2,2%	435.550	2,1%
GRUPO CHC	399.608	2,2%	389.806	2,1%	376.424	2,0%	356.096	1,7%
GRUPO HOLALUZ (incluye BULB desde diciembre 2021)	159.157	0,9%	197.932	1,1%	248.971	1,3%	286.955	1,4%
ENI PLENITUDE IBERIA (antes ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES)	98.943	0,5%	174.423	0,9%	227.287	1,2%	246.718	1,2%
GRUPO AUDAX	163.255	0,9%	209.522	1,1%	261.731	1,4%	199.126	1,0%
SOM ENERGÍA	93.163	0,5%	109.164	0,6%	124.173	0,7%	128.767	0,6%
ENERGÍA COLECTIVA	17.615	0,1%	31.667	0,2%	77.778	0,4%	108.638	0,5%
GRUPO FACTOR ENERGÍA	52.150	0,3%	70.887	0,4%	97.131	0,5%	104.114	0,5%
ALterna OPERADOR INTEGRAL	72.713	0,4%	135.905	0,7%	137.842	0,7%	82.549	0,4%
GRUPO VISALIA/WATIUM (hasta abril 2021)	54.124	0,3%	59.586	0,3%	65.368	0,3%	80.514	0,4%
GEO ALTERNATIVA	34.241	0,2%	51.165	0,3%	86.521	0,5%	64.734	0,3%
GRUPO VILLAR MIR	71.108	0,4%	83.972	0,5%	79.362	0,4%	58.477	0,3%
GESTERNOVA	27.855	0,2%	49.474	0,3%	64.915	0,3%	58.103	0,3%
RESTO DE COMERCIALIZADORES	958.228	5,2%	1.105.272	5,9%	1.372.333	7,3%	1.164.490	5,7%
Subtotal otros comercializadores	3.489.554	19,1%	3.966.580	21,4%	4.569.903	24,2%	4.311.365	21,0%
Total mercado libre	18.252.696	100%	18.618.376	100%	18.906.732	100%	20.534.806	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se consideran los siguientes grupos: Grupo Iberdrola compuesto por Iberdrola Clientes, Iberdrola Servicios Energéticos e Iberdrola Generación España. Grupo Endesa compuesto por Endesa Energía, Empresa de Alumbrado Eléctrico de Ceuta y Endesa Energía Renovable. Grupo Naturgy compuesto por Naturgy Iberia, Gas Natural Comercializadora, Naturgy Renovables y Naturgy Clientes. Grupo TotalEnergies compuesto por TotalEnergies Electricidad y Gas España, TotalEnergies Clientes y TotalEnergies Mercado. Grupo Repsol compuesto por Repsol Comercializadora de electricidad y gas, Gaolania Servicios y Ekiluz Energía Comercializadora. Grupo Audax compuesto por Audax Renovables; UniEléctrica Energía; ACSOL Energía Global; ADS Energy 8.0; Fox Energía; Iris Energía Eficiente; Nabalia Energía 2000; Vivo Energía Futura; Ahorreluz Servicios Online; Cima Energía Comercializadora; Masqluz 2020; By Energyc Energía Eficiente; Love Energy, Feed Energía, Comercializadora Adi España y Energía Ecológica Económica. Grupo Factor Energía compuesto por Factor Energía y Factor Energía España. Grupo Visalia compuesto por Ecoluz Energía, Suministrador Ibérico de Energía, Visalia Energía y WATIUM. Aldro Energía y Soluciones pertenece al Grupo ENI desde febrero de 2021. Aldro Energía y Soluciones cambia su denominación social a Eni Plenitude Iberia en marzo de 2022. Grupo Holaluz compuesto por Holaluz-Clidom y Bulb Energía Ibérica desde diciembre 2021. Se muestran las cuotas desglosadas por comercializadores o grupos de comercializadores con más de 60.000 puntos de suministro a 31 de marzo de 2022.

A 31 de marzo de 2022, los cuatro grupos comercializadores con mayor cuota suministraban el 79% del total de los puntos de suministro del mercado libre (tres años antes suministraban el 80,9%). En la misma fecha, los otros comercializadores suministraban el 21% de estos suministros, equivalente a aproximadamente 4,3 millones de puntos (tres años antes suministraban el 19,1%, equivalente a 3,5 millones de puntos). Entre ellos destacaron el Grupo TotalEnergies (cuota del 4,6%), Fenie Energía (2,1%), CIDE HC Energía (cuota del 1,7%), el Grupo Holaluz (1,4%), Eni Plenitude Iberia (1,2%), el Grupo Audax (1,0%), Som Energía (0,6%), el Grupo Factor Energía y Energía Colectiva (0,5%). El resto de comercializadores contaban con cuotas inferiores al 0,5%.

Resultó especialmente destacable el crecimiento presentado por Energía Colectiva, que incrementó en un 39,7% el número de suministros en el último año móvil.

También conviene analizar estos mismos datos del mercado libre, teniendo en cuenta los diferentes segmentos de mercado (doméstico-comercial, pyme, industrial y vehículo eléctrico). Los cuatro grupos comercializadores con mayor cuota alcanzaron una cuota media del 79,7% en el segmento doméstico-comercial; en los segmentos pyme e industrial lograron menores participaciones, 63% y 65,5%. La cuota media para el vehículo eléctrico sin embargo llegó al 83,1%⁹. 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 95,6% de los puntos de suministro del Mercado Libre se circunscriben en el segmento doméstico-comercial. El Grupo TotalEnergies, Fenie Energía, Cide HC Energía, el Grupo Holaruz y Eni Plenitude Iberia obtuvieron cuotas de entre el 4,7% y el 1,1% en el segmento doméstico-comercial. La suma de las cuotas de estos cinco comercializadores alcanzó el 11% del total de dicho segmento.

Por su cuota de participación en el mercado en los segmentos pyme e industrial, entre los “otros comercializadores” destacaron: Eni Plenitude Iberia (cuotas del 4% en pyme y del 2% en industrial); Fenie Energía (cuotas del 3,8% en pyme y del 2,6% en industrial) y el Grupo Audax (cuotas del 3,7% en pyme y del 2,2% en industrial). Aunque el Grupo EDP y el Grupo Nexus no alcanzan los 60.000 puntos de suministro en el Mercado Libre, sí que son relevantes en los segmentos pyme e industrial, alcanzando cuotas del 1,1% y 0,9% en el segmento pyme, y de un 4,7% y un 1,6% en el segmento industrial, respectivamente. Acciona Green Energy tiene una cuota del 2,1% en el segmento industrial.

A partir del segundo trimestre de 2021, dada la nueva estructura de peajes y cargos, se analiza también el segmento de mercado “vehículo eléctrico”. En este trimestre dicho segmento cuenta con 959 puntos de suministro. En el último trimestre, se han multiplicado por 2,4 los puntos de suministro. Los cuatro grupos comercializadores con mayor cuota alcanzaron conjuntamente una cuota del 83,1% en este segmento. El Grupo Endesa pasa a tener 509 puntos de suministro en el último trimestre con una cuota del 52,2% (contaba con 39 puntos de suministro el 31 de diciembre de 2021).

⁹El Grupo Repsol no formaba hasta ahora parte del Subgrupo de los 4 grupos comercializadores con mayor cuota. Alcanza el 10,8% de la cuota del vehículo eléctrico. El Grupo Endesa tiene una cuota del 52,2% con 509 puntos de suministro.

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

COMERCIALIZADORES MERCADO LIBRE	SEGMENTO DE MERCADO				TOTAL
	DOMÉSTICO	PYME	INDUSTRIAL	V. ELÉCTRICO	
GRUPO IBERDROLA	34,2%	26,1%	34,3%	19,7%	33,9%
GRUPO ENDESA	28,7%	23,5%	19,2%	52,2%	28,4%
GRUPO NATURGY	11,8%	11,5%	11,1%	0,3%	11,8%
GRUPO REPSOL	5,0%	1,9%	1,0%	10,8%	4,9%
Subtotal 4 grupos comercializadores con mayor cuota	79,7%	63,0%	65,5%	83,1%	79,0%
GRUPO TOTALENERGIES	4,7%	2,2%	1,8%	0,0%	4,6%
FENIE ENERGÍA	2,1%	3,8%	2,6%	0,5%	2,1%
GRUPO CHC	1,8%	0,7%	1,0%	0,6%	1,7%
GRUPO HOLALUZ	1,4%	1,2%	0,4%	0,0%	1,4%
ENI PLENITUDE IBERIA (antes ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES)	1,1%	4,0%	2,0%	0,0%	1,2%
GRUPO AUDAX	0,9%	3,7%	2,2%	0,0%	1,0%
SOM ENERGÍA	0,6%	0,3%	0,1%	0,1%	0,6%
ENERGÍA COLECTIVA	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%
GRUPO FACTOR ENERGÍA	0,4%	2,3%	1,0%	0,0%	0,5%
ALterna OPERADOR INTEGRAL	0,4%	0,1%	0,0%	0,0%	0,4%
GRUPO VISALIA	0,4%	1,0%	0,2%	0,0%	0,4%
GEO ALTERNATIVA	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%
GRUPO VILLARMIR	0,3%	0,7%	0,7%	0,0%	0,3%
COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ	0,3%	0,1%	0,0%	0,0%	0,3%
RESTO DE COMERCIALIZADORES	5,1%	16,8%	22,4%	15,6%	5,7%
Subtotal otros comercializadores	20,3%	37,0%	34,5%	16,9%	21,0%
Total mercado libre	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se consideran los siguientes grupos: Grupo Iberdrola compuesto por Iberdrola Clientes, Iberdrola Servicios Energéticos e Iberdrola Generación España. Grupo Endesa compuesto por Endesa Energía, Empresa de Alumbrado Eléctrico de Ceuta y Endesa Energía Renovable. Grupo Naturgy compuesto por Naturgy Iberia, Gas Natural Comercializadora, Naturgy Renovables y Naturgy Clientes. Grupo TotalEnergies compuesto por TotalEnergies Electricidad y Gas España, TotalEnergies Clientes y TotalEnergies Mercado. Grupo Repsol compuesto por Repsol Comercializadora de electricidad y gas, Gaolania Servicios y Ekiluz Energía Comercializadora. Grupo Audax compuesto por Audax Renovables; UniEléctrica Energía; ACSOL Energía Global; ADS Energy 8.0; Fox Energía; Iris Energía Eficiente; Nabalia Energía 2000; Vivo Energía Futura; Ahorreluz Servicios Online; Cima Energía Comercializadora; Masqluz 2020; By Energyc Energía Eficiente; Love Energy, Feed Energía, Comercializadora Adi España y Energía Ecológica Económica. Grupo Factor Energía compuesto por Factor Energía y Factor Energía España. Grupo Visalia compuesto por Ecoluz Energía, Suministrador Ibérico de Energía, Visalia Energía y WATIUM. Aldro Energía y Soluciones pertenece al Grupo ENI desde febrero de 2021. Aldro Energía y Soluciones cambia su denominación social a Eni Plenitude Iberia en marzo de 2022. Grupo Holaluz compuesto por Holaluz-Clidom y Bulb Energía Ibérica desde diciembre 2021. Se muestran las cuotas desglosadas por comercializadores o grupos de comercializadores con más de 60.000 puntos de suministro a 31 de marzo de 2022.

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

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

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

Por último, se analiza la evolución del total de puntos de suministro eléctricos durante los tres últimos años, distribuidos por tipo de mercado y por segmento de consumo. El 31 de marzo de 2022, la mayoría de los puntos de suministro en los segmentos pyme e industrial se encontraban suministrados por comercializadoras libres (98,3% y 98,2%, respectivamente), mientras que, en el segmento doméstico-comercial, el cual incluye a los consumidores con derecho a PVPC, los comercializadores libres suministraron al 67,7% de los puntos de suministro, valor que supuso un aumento de 5,2 puntos porcentuales respecto al del año anterior (62,5%).

Tabla 5. Evolución del total de los puntos de suministro por segmentos de mercado en el primer trimestre del año, entre 2019 y 2022 – Sector Eléctrico

TIPO MERCADO	SEGMENTO	1T2019		1T 2020		1T 2021		1T 2022	
		Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total
Mercado Libre	DOMÉSTICO	17.372.522	60,9%	17.724.260	61,8%	18.009.465	62,5%	19.632.589	67,7%
	PYME	769.092	98,6%	782.840	98,6%	785.243	98,8%	787.612	98,3%
	INDUSTRIAL	111.082	99,0%	111.276	99,2%	112.024	99,2%	113.646	98,2%
	V.ELÉCTRICO	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	959	100,0%
TOTAL LIBRE		18.252.696	62,0%	18.618.376	63,0%	18.906.732	63,6%	20.534.806	68,6%
Mercado Regulado	DOMÉSTICO	11.176.107	39,1%	10.937.412	38,2%	10.817.855	37,5%	9.369.001	32,3%
	PYME	11.189	1,4%	10.987	1,4%	9.606	1,2%	13.721	1,7%
	INDUSTRIAL	1.073	1,0%	864	0,8%	944	0,8%	2.033	1,8%
	V.ELÉCTRICO	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,0%
TOTAL REGULADO		11.188.369	38,0%	10.949.263	37,0%	10.828.405	36,4%	9.384.755	31,4%
TOTAL		29.441.065	100,0%	29.567.639	100,0%	29.735.137	100,0%	29.919.561	100,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

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

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

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

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

GRUPO COMERCIALIZADOR	DOMÉSTICO				PYME				INDUSTRIAL				V.ELÉCTRICO		TOTAL MERCADO	
	%ML	%MR	Suministros	% TOTAL	%ML	%MR	Suministros	% TOTAL	%ML	%MR	Suministros	% TOTAL	Suministros	% TOTAL	Suministros	% TOTAL
IBERDROLA	69,3%	30,7%	9.695.538	33,4%	98,6%	1,4%	208.907	26,1%	97,7%	2,3%	39.918	34,5%	189	19,7%	9.944.552	33,2%
ENDESA	58,1%	41,9%	9.685.187	33,4%	95,4%	4,6%	194.005	24,2%	97,7%	2,3%	22.314	19,3%	501	52,2%	9.902.007	33,1%
NATURGY	55,5%	44,5%	4.190.160	14,4%	98,6%	1,4%	91.829	11,5%	95,6%	4,4%	13.183	11,4%	3	0,3%	4.295.175	14,4%
REPSOL	83,3%	16,7%	1.181.649	4,1%	99,2%	0,8%	14.861	1,9%	99,5%	0,5%	1.090	0,9%	104	10,8%	1.197.704	4,0%
TOTALENERGIES	80,5%	19,5%	1.139.711	3,9%	97,3%	2,7%	17.573	2,2%	99,0%	1,0%	2.089	1,8%	0	0,0%	1.159.373	3,9%
CHC	88,4%	11,6%	395.284	1,4%	100,0%	0,0%	5.432	0,7%	99,9%	0,1%	1.145	1,0%	6	0,6%	401.867	1,3%
RESTO DE COMERCIALIZADORES	100,0%	0,0%	2.714.061	9,4%	100,0%	0,0%	268.726	33,5%	100,0%	0,0%	35.940	31,1%	156	16,3%	3.018.883	10,1%
TOTAL			29.001.590	100,0%			801.333	100,0%			115.679	100,0%	959	100,0%	29.919.561	100,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

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

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

COMERCIALIZADORES	MERCADO LIBRE (PS A 31-03-22)	% MERCADO LIBRE	MERCADO REGULADO (PS A 31-03-22)	% MERCADO REGULADO	MERCADO TOTAL (PS A 31-03-22)	% MERCADO TOTAL
G. IBERDROLA	6.961.577	33,9%	2.982.975	31,8%	9.944.552	33,2%
G. ENDESA	5.832.667	28,4%	4.069.340	43,4%	9.902.007	33,1%
G. NATURGY	2.428.508	11,8%	1.866.667	19,9%	4.295.175	14,4%
G. REPSOL	1.000.689	4,9%	197.015	2,1%	1.197.704	4,0%
G. TOTALENERGIES	936.534	4,6%	222.839	2,4%	1.159.373	3,9%
FENIE ENERGÍA	435.550	2,1%			435.550	1,5%
G. CHC	356.096	1,7%	45.771	0,5%	401.867	1,3%
G. HOLALUZ	286.955	1,4%			286.955	1,0%
ENI PLENITUDE IBERIA	246.718	1,2%			246.718	0,8%
G. AUDAX	199.126	1,0%			199.126	0,7%
SOM ENERGÍA	128.767	0,6%			128.767	0,4%
ENERGÍA COLECTIVA	108.638	0,5%			108.638	0,4%
GRUPO FACTOR ENERGÍA	104.114	0,5%			104.114	0,3%
ALterna OPERADOR INTEGRAL	82.549	0,4%			82.549	0,3%
GRUPO VISALIA	80.514	0,4%			80.514	0,3%
GEO ALTERNATIVA	64.734	0,3%			64.734	0,2%
GRUPO VILLAR MIR	58.477	0,3%			58.477	0,2%
COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ	58.103	0,3%			58.103	0,2%
G. GASELEC	30.188	0,1%	148	0,0%	30.336	0,1%
RESTO DE COMERCIALIZADORES	1.134.302	5,5%			1.134.302	3,8%
TOTAL	20.534.806	100,0%	9.384.755	100,0%	29.919.561	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 60.000 puntos de suministro a 31 de marzo de 2022.

Nota: Grupo TotalEnergies compuesto por TotalEnergies Electricidad y Gas España, TotalEnergies Clientes, TotalEnergies Mercado y Baser Comercializadora de Referencia. Grupo Factor Energía compuesto por Factor Energía y Factor Energía España. Grupo Repsol compuesto por Repsol Comercializadora de electricidad y gas, Gaolania Servicios, Ekiluz Energía Comercializadora y Régsiti Comercializadora Regulada.. Aldro Energía y Soluciones pertenece al Grupo ENI desde febrero de 2021. Aldro Energía y Soluciones cambia su denominación social a Eni Plenitude Iberica en marzo de 2022. Grupo Holaluz compuesto por Holaluz-Clidom y Bulb Energía Ibérica. 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 Energyc Energía Eficiente; Love Energy, Feed Energía, Comercializadora Adi España y Energía Ecológica Económica. Grupo Visalia compuesto por Ecoluz Energía, Suministrador Ibérico de Energía, Visalia Energía y WATIUM. Grupo Gaselec opera en Melilla y está compuesto por Gaselec Diversificación y Teramelcor

Se observa que el Grupo Iberdrola obtiene la mayor cuota de puntos de suministro en el Mercado Libre (33,9%) y en el global del Mercado (33,2%). Por el contrario, Endesa es la que obtiene la mayor cuota de puntos de suministro en el Mercado Regulado (43,4%).

El Grupo Repsol obtiene mayor cuota de puntos de suministro en el Mercado Libre (4,9%) y en el global del Mercado (4%) que el Grupo TotalEnergies (4,6% y 3,9%). No obstante, el Grupo TotalEnergies obtiene mayor cuota de puntos de suministro en el Mercado Regulado (2,4%) que el Grupo Repsol (2,1%).

El artículo 4 del Real Decreto 216/2014 establece, para aquellas casuísticas recogidas en los artículos 17.3 y 47.2 de la Ley 24/2013 del Sector eléctrico, qué comercializador de referencia (COR) debe ser el que atienda dichos suministros. En determinados casos, el comercializador de referencia elegido será aquel con una mayor cuota de mercado, medida en términos de número de puntos de suministro en la comunidad autónoma del suministro, de acuerdo con los últimos

datos publicados por la CNMC. En este sentido, en el Anexo IV se incluye una tabla resumen con estos COR, por comunidad autónoma a 31 de marzo de 2022.

2.2 SECTOR GASISTA

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

A 31 de marzo de 2022, el mercado del gas natural estaba compuesto por cerca de 8 millones de puntos de suministro, de los cuales, 1,5 millones fueron suministrados en el mercado regulado a través de un Comercializador de Último Recurso o CUR (19,1%); mientras que el resto, 6,5 millones se suministraron por comercializadores en el mercado libre (80,9%).

Tabla 8. Evolución de puntos de suministro por tipo de mercado en el primer trimestre del año, entre 2019 y 2022 – Sector Gasista

TIPO MERCADO	1T2019		1T 2020		1T 2021		1T 2022	
	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total
Mercado Libre	6.309.244	80,0%	6.371.755	80,2%	6.399.215	80,2%	6.454.169	80,9%
Mercado Regulado	1.580.859	20,0%	1.577.161	19,8%	1.581.108	19,8%	1.526.145	19,1%
TOTAL	7.890.103	100%	7.948.916	100%	7.980.323	100%	7.980.314	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

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

Así, a finales del primer trimestre de 2022, los cuatro comercializadores con mayor cuota suministraban al 89,5% del total de los puntos de suministro de gas natural pertenecientes al mercado libre (tres años antes suministraban al 95,5%). Los “otros comercializadores” alcanzaron el 10,5% de estos suministros (tres años antes suministraban al 4,5%), destacando el Grupo Repsol (cuota del 4,1%), el Grupo Holaluz (cuota del 1%), el Grupo ENI (cuota del 0,9%), el Grupo Audax (cuota del 0,7%), Fenie Energía (cuota del 0,6%) y el Grupo Factor Energía (cuota del 0,5%).

Tabla 9. Evolución de la cuota de mercado libre (por número de puntos de suministro) en el primer trimestre del año, entre 2019 y 2022 – Sector Gasista

COMERCIALIZADORES MERCADO LIBRE	1T 2019		1T 2020		1T 2021		1T 2022	
	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total
GRUPO NATURGY	2.851.547	45,2%	2.687.644	42,2%	2.541.339	39,7%	2.503.215	38,8%
ENDESA ENERGÍA	1.312.301	20,8%	1.325.934	20,8%	1.305.761	20,4%	1.354.073	21,0%
IBERDROLA CLIENTES	1.015.690	16,1%	1.024.977	16,1%	1.063.376	16,6%	1.105.540	17,1%
GRUPO TOTALENERGIES/GRUPO EDP (hasta diciembre 2020)	845.660	13,4%	853.942	13,4%	842.326	13,2%	813.117	12,6%
Subtotal 4 grupos comercializadores con mayor cuota	6.025.198	95,5%	5.892.497	92,5%	5.752.802	89,9%	5.775.945	89,5%
GRUPO REPSOL	111.490	1,8%	183.906	2,9%	229.710	3,6%	266.297	4,1%
GRUPO HOLALUZ	18.640	0,3%	29.238	0,5%	50.244	0,8%	64.481	1,0%
GRUPO ENI/ Aldro Energía y Soluciones (hasta febrero 2021)	19.072	0,3%	29.657	0,5%	44.022	0,7%	58.652	0,9%
GRUPO AUDAX	21.464	0,3%	38.576	0,6%	58.534	0,9%	46.895	0,7%
FENIE ENERGÍA	23.889	0,4%	27.196	0,4%	33.634	0,5%	37.326	0,6%
GRUPO FACTOR ENERGÍA	8.288	0,0%	19.130	0,3%	32.252	0,5%	33.781	0,5%
GEO ALTERNATIVA/Cepsa Comercial de Petróleo (hasta enero 2021)	3.044	0,2%	6.403	0,1%	34.301	0,5%	23.501	0,4%
CATGAS ENERGÍA	10.053	0,2%	18.764	0,3%	23.435	0,4%	22.515	0,3%
ALterna OPERADOR INTEGRAL	11.562	0,2%	25.778	0,4%	27.951	0,4%	21.410	0,3%
ENERGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	5.787	0,1%	13.932	0,2%	13.818	0,2%	10.662	0,2%
MET	459	0,0%	1.545	0,0%	2.413	0,0%	10.213	0,2%
RESTO COMERCIALIZADORES INDEPENDIENTES	50.298	0,8%	85.133	1,3%	96.099	1,5%	82.491	1,3%
Subtotal otros comercializadores	284.046	4,5%	479.258	7,5%	646.413	10,1%	678.224	10,5%
Total mercado libre	6.309.244	100%	6.371.755	100%	6.399.215	100%	6.454.169	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

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

COMERCIALIZADORES MERCADO LIBRE	SEGMENTO DE MERCADO			TOTAL
	DOMÉSTICO	PYME	INDUSTRIAL	
GRUPO NATURGY	38,8%	35,2%	30,1%	38,8%
ENDESA ENERGÍA	21,0%	16,7%	17,0%	21,0%
IBERDROLA CLIENTES	17,2%	12,3%	1,2%	17,1%
GRUPO TOTALENERGIES	12,7%	3,5%	2,6%	12,6%
Subtotal 4 grupos comercializadores con mayor cuota	89,8%	67,7%	51,0%	89,5%
GRUPO REPSOL	4,2%	0,8%	1,0%	4,1%
GRUPO HOLALUZ	1,0%	0,1%	0,0%	1,0%
GRUPO ENI	0,8%	6,0%	5,7%	0,9%
GRUPO AUDAX	0,7%	2,6%	0,7%	0,7%
FENIE ENERGÍA	0,6%	0,6%	0,1%	0,6%
GRUPO FACTOR ENERGÍA	0,5%	1,4%	3,5%	0,5%
GEO ALTERNATIVA	0,4%	0,0%	0,0%	0,4%
CATGAS ENERGÍA	0,4%	0,1%	0,1%	0,3%
ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	0,3%	0,0%	0,0%	0,3%
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	0,2%	0,8%	0,5%	0,2%
MET	0,1%	0,7%	5,6%	0,2%
RESTO COMERCIALIZADORES INDEPENDIENTES	1,1%	18,9%	31,8%	1,3%
Subtotal otros comercializadores	10,2%	32,3%	49,0%	10,5%
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 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; Nabalía Energía 2000; Vivo Energía Futura; Ahorreluz Servicios Online; Cima Energía Comercializadora; Masqluz 2020; By Energyc Energía Eficiente, Love Energy, Feed Energía y Energía Ecológica Económica. El Grupo Eni está compuesto por Unión Fenosa Gas Comercializadora y Aldro Energía y Soluciones desde febrero de 2021; cambiaron su denominación social a Eni España Comercializadora de Gas y a Eni Plenitude Iberia en enero y marzo de 2022 respectivamente. Se muestran las cuotas desglosadas por comercializadores y grupos comercializadores, con más de 10.000 puntos de suministro a 31 de marzo de 2022.

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.

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

Tabla 11. Evolución del total de los puntos de suministro por segmento de mercado en el primer trimestre del año, entre 2019 y 2022 – Sector Gasista

TIPO MERCADO	SEGMENTO	1T2019		1T 2020		1T 2021		1T 2022	
		Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total
Mercado Libre	DOMÉSTICO	6.230.429	79,8%	6.292.200	80,0%	6.318.587	80,0%	6.379.346	80,7%
	PYME	74.527	97,6%	75.264	97,6%	76.272	97,7%	71.290	95,4%
	INDUSTRIAL	4.288	97,8%	4.291	98,0%	4.356	97,4%	3.533	98,6%
TOTAL LIBRE		6.309.244	80,0%	6.371.755	80,2%	6.399.215	80,2%	6.454.169	80,9%
Mercado Regulado	DOMÉSTICO	1.578.966	20,2%	1.575.206	20,0%	1.579.236	20,0%	1.522.683	19,3%
	PYME	1.798	2,4%	1.866	2,4%	1.758	2,3%	3.411	4,6%
	INDUSTRIAL	95	2,2%	89	2,0%	114	2,6%	51	1,4%
TOTAL REGULADO		1.580.859	20,0%	1.577.161	19,8%	1.581.108	19,8%	1.526.145	19,1%
TOTAL		7.890.103	100,0%	7.948.916	100,0%	7.980.323	100,0%	7.980.314	100,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

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

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 31 de marzo de 2022 – Sector Gasista

GRUPO COMERCIALIZADOR	DOMÉSTICO				PYME				INDUSTRIAL				TOTAL MERCADO	
	%ML	%MR	Suministros	% TOTAL	%ML	%MR	Suministros	% TOTAL	%ML	%MR	Suministros	% TOTAL	Suministros	% TOTAL
NATURGY	68,1%	31,9%	3.638.547	46,0%	90,3%	9,7%	27.780	37,2%	97,0%	3,0%	1.098	30,6%	3.667.425	46,0%
ENDESA	85,4%	14,6%	1.571.402	19,9%	97,1%	2,9%	12.274	16,4%	98,9%	1,1%	609	17,0%	1.584.285	19,9%
IBERDROLA	94,4%	5,6%	1.161.935	14,7%	99,2%	0,8%	8.854	11,9%	100,0%	0,0%	43	1,2%	1.170.832	14,7%
TOTALENERGIES	92,5%	7,5%	876.659	11,1%	89,1%	10,9%	2.787	3,7%	89,2%	10,8%	102	2,8%	879.548	11,0%
REPSOL	100,0%	0,0%	265.659	3,4%	100,0%	0,0%	602	0,8%	100,0%	0,0%	36	1,0%	266.297	3,3%
RESTO DE COMERCIALIZADORES	100,0%	0,0%	387.827	4,9%	100,0%	0,0%	22.404	30,0%	100,0%	0,0%	1.696	47,3%	411.927	5,2%
TOTAL			7.902.029	100%			74.701	100%			3.584	100%	7.980.314	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 31 de marzo de 2022 – Sector Gasista

COMERCIALIZADORES	MERCADO LIBRE (PS A 31-03-22)	% MERCADO LIBRE	MERCADO REGULADO (PS A 31-03-22)	% MERCADO REGULADO	MERCADO TOTAL (PS A 31-03-22)	% MERCADO TOTAL
G. NATURGY	2.503.215	38,8%	1.164.210	76,28%	3.667.425	46,0%
G. ENDESA	1.354.073	21,0%	230.212	15,08%	1.584.285	19,9%
G. IBERDROLA	1.105.540	17,1%	65.292	4,28%	1.170.832	14,7%
G. TOTALENERGIES	813.117	12,6%	66.431	4,35%	879.548	11,0%
G. REPSOL	266.297	4,1%			266.297	3,3%
G. HOLALUZ	64.481	1,0%			64.481	0,8%
G. ENI	58.652	0,9%			58.652	0,7%
G. AUDAX	46.895	0,7%			46.895	0,6%
FENIE ENERGÍA	37.326	0,6%			37.326	0,5%
G. FACTOR ENERGÍA	33.781	0,5%			33.781	0,4%
GEO ALTERNATIVA	23.501	0,4%			23.501	0,3%
CATGAS	22.515	0,3%			22.515	0,3%
ALterna OPERADOR INTEGRAL	21.410	0,3%			21.410	0,3%
G. VILLAR MIR	10.662	0,2%			10.662	0,1%
MET	10.213	0,2%			10.213	0,1%
RESTO DE COMERCIALIZADORES	82.491	1,3%			82.491	1,0%
TOTAL	6.454.169	100,0%	1.526.145	100,00%	7.980.314	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 31 de marzo de 2022.

Nota: Grupo TotalEnergies compuesto por TotalEnergies Electricidad y Gas España, TotalEnergies Clientes y Baser Comercializadora de Referencia. Grupo Repsol compuesto por Repsol comercializadora de electricidad y gas, Gaolania Servicios, Repsol LNG Holding. 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 Iberica en enero y marzo de 2022 respectivamente.

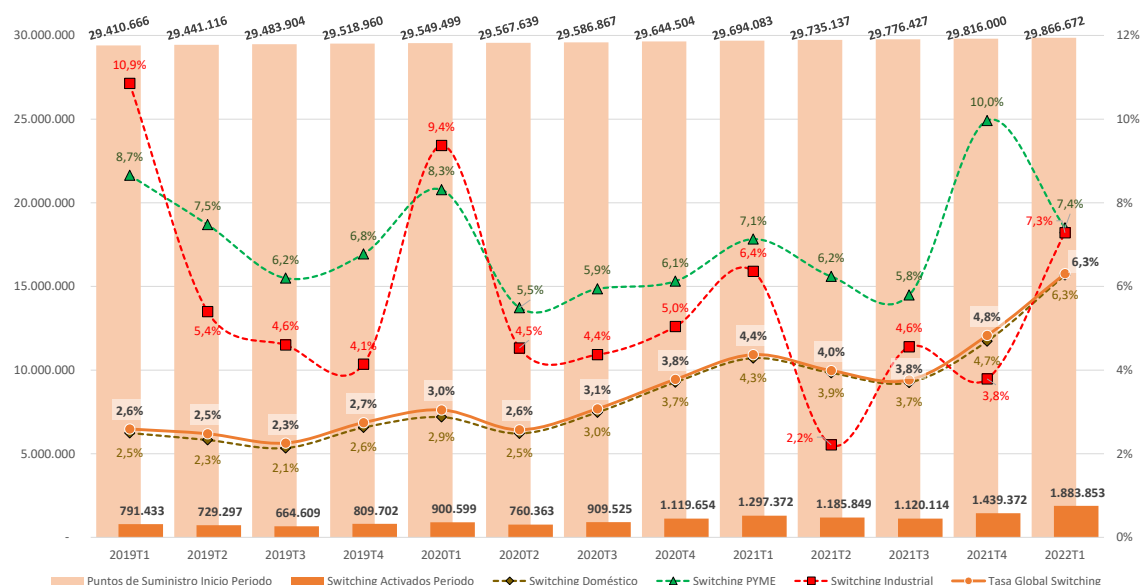
Por último, cabe señalar que el artículo 18 bis del Real Decreto 1434/2020 regula el traspaso de clientes a una comercializadora de último recurso en los casos de inhabilitación de una comercializadora. De acuerdo con el apartado 2 de este artículo se establece “se determinará el traspaso de los clientes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

3. EVOLUCIÓN DE LA TASA DE CAMBIO

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

La tasa trimestral de cambio de comercializador se incrementó tanto en el **sector eléctrico** como también en el sector gasista con respecto al trimestre anterior, con tasas que ya fueron elevadas. En el sector eléctrico resultó ser del 6,3% (por segmentos, 6,3% en el doméstico-comercial, 7,4% pyme y 7,3% industrial). En el sector gasista se incrementó en 0,6 puntos hasta el 3,7% (por segmentos, 3,6% doméstico-comercial, 8,3% pyme y 17,1% industrial). Durante el año móvil, que en este caso comprende el periodo entre el 1 de abril de 2021 y 31 de marzo de 2022, se observó una tasa global de cambio de comercializador del 18,9% en el sector eléctrico y del 12,9% en el sector gasista. En el año 2021 se registró una tasa anual del 17% en el sector eléctrico (12,5% en el año 2020) y del 13% en el sector gasista (10% en el año 2020).

Gráfico 1. Tasas de cambio de comercializador. Evolución trimestral desde el primer trimestre de 2019 hasta el primer trimestre de 2022 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

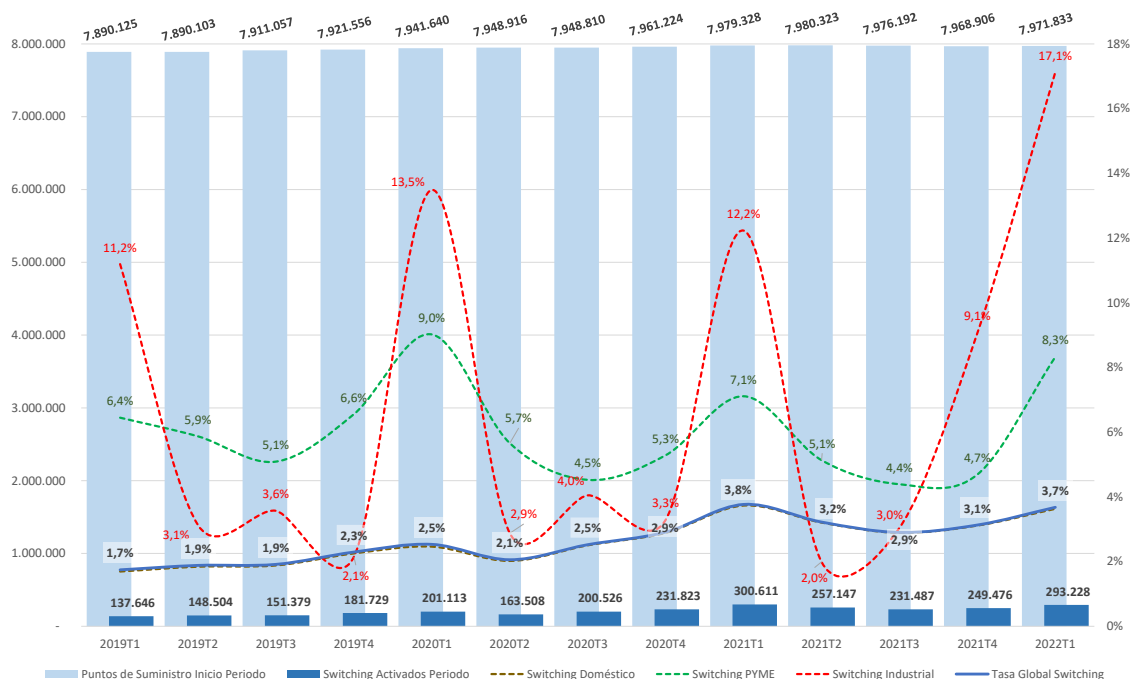
Nota: Tasa de cambio de comercializador calculada como el cociente entre el número de cambios activados y el número de puntos de suministro registrados al comienzo del periodo de que se trate

Observando la evolución de las tasas correspondientes a cada segmento del mercado eléctrico, podemos apreciar cómo, mientras que en los segmentos pyme e industrial existen mayores fluctuaciones (tasas máximas coincidentes con el ejercicio fiscal, especialmente llamativo en el segmento industrial); en el segmento doméstico-comercial estas fluctuaciones son menores y en buena medida correspondientes a la actividad comercial de los comercializadores, con tasas de *cambio de comercializador* más reducidas durante el periodo estival (excepto en el año 2020, donde de forma atípica se incrementa). A 31 de marzo de 2022, la tasa de cambio de comercializador en el segmento doméstico comercial se incrementa en 1,5 puntos porcentuales alcanzando el 6,3% (el trimestre anterior fue de 4,8% y en el tercer trimestre de 2021 de 3,8%). El número de cambios de comercializador ha crecido un 34% respecto al del cuarto trimestre de 2021 (alcanzando 1,8 millones) y un 70% si lo comparamos con el del tercer trimestre de 2021 (eran 1,1 millones).

En el segmento industrial, la tasa de cambio de comercializador aumentó 3,5 puntos porcentuales alcanzando el 7,3% en el primer trimestre de 2022; esta cifra se sitúa en el rango de las obtenidas en el primer trimestre de años anteriores (9,4% y 6,4% en 2020 y 2021, respectivamente). En el segmento pyme, se redujo en 2,6 puntos la tasa de cambio de comercializador, alcanzando el 7,4% en el primer trimestre de 2022 y manteniéndose en línea con la tasa de 7,1% obtenida en el primer trimestre del año 2021. Esta reducción, no obstante, puede ser debida al elevado aumento de dicha tasa en el cuarto trimestre de 2021, cuando aumentó 4,2 puntos porcentuales alcanzando una tasa del 10%.

Observando la evolución de las tasas de *cambio* correspondientes a cada segmento del **mercado gasista**, podemos apreciar cómo, en los segmentos pyme e industrial se registran valores diferenciados por periodos (tasas máximas coincidentes con el ejercicio fiscal); mientras que en el segmento doméstico-comercial estas fluctuaciones son mínimas. La tasa de cambio de comercializador del segmento industrial se incrementa en este trimestre en 8 puntos alcanzando el 17,1% (9,1% en el cuarto trimestre de 2021 y 3% en el tercer trimestre), mientras que en el segmento pyme se incrementa en 3,6 puntos pasando a ser del 8,3%. El cambio de tarifas del 1 de octubre de 2021 en el sector gasista podrían haber contribuido a que se produzcan cambios de comercializador en mayor proporción de lo habitual en el segmento industrial.

Gráfico 2. Tasas de cambio de comercializador. Evolución trimestral desde el primer trimestre de 2019 hasta el primer trimestre de 2022 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

Nota: Relación entre segmento de mercado y tarifas de acceso: Doméstico-comercial, tarifas de acceso 3.1, 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).

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 Granada, Sevilla, Córdoba y Jaén, las que registraron en el primer trimestre de 2022, las tasas de cambio más elevadas (entre el 8,6% y el 9,1%), mientras que, en el extremo opuesto, exceptuando las Ciudades Autónomas, Zamora (3,9%) registró la tasa de cambio más baja.

En el **sector gasista**, las provincias de Toledo y Lleida, fueron las que sobresalieron más en su tasa de *cambio de comercializador* al presentar los valores más altos del primer trimestre de 2022 (entre el 4,6% y el 4,7%). Por el contrario, las provincias con un menor valor de esta tasa fueron Cáceres (2,5%) y Orense (2,7%).

[illegible]

Gráfico 4. Distribución geográfica de puntos de suministro y tasas globales de cambio de comercializador en el primer trimestre de 2022- Sector Gasista



Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia
C/ Alcalá, 47 – 28014 Madrid - C/ Bolivia, 56 – 08018 Barcelona
www.cnmc.es

4. SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR

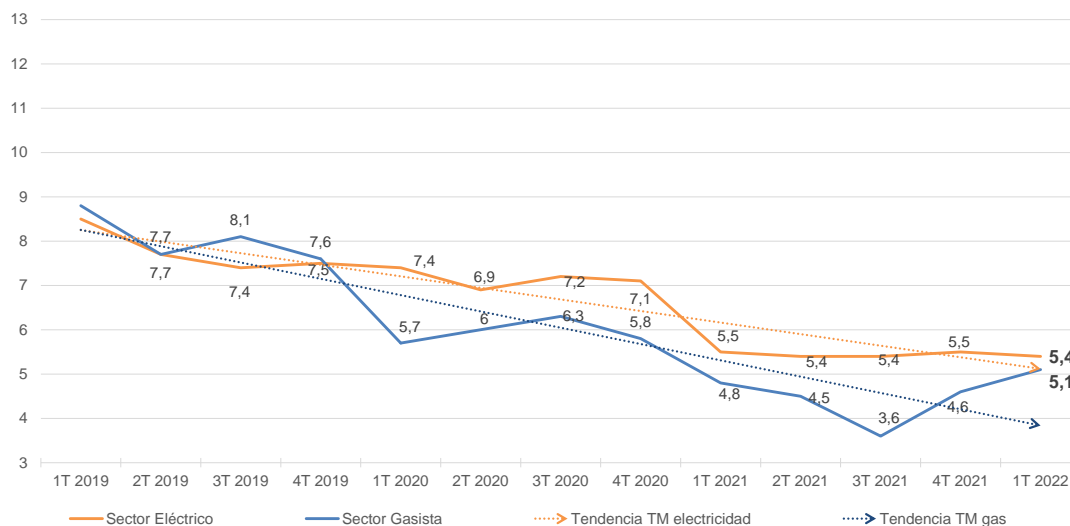
El análisis de los procesos de cambio de comercializador se realiza desde el punto de vista de la eficiencia (menores tiempos en el proceso de cambio) y de la eficacia (menores tasas de rechazo).

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

4.1.1 TIEMPOS MEDIOS. PERSPECTIVA DEL COMERCIALIZADOR

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

Gráfico 5. Tiempos medios de activación del proceso de cambio de comercializador. Evolución trimestral desde primer trimestre de 2019 hasta el primer trimestre de 2022 – Sectores Eléctrico y Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Tiempo Medio de cambio (TM) expresado en días.

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

- Tiempos medios generales de cambio de comercializador. Durante el primer trimestre del año, los tiempos medios registrados fueron de 5,4 días en el sector eléctrico, y de 5,1 días en el sector gasista. Esto supuso un descenso

durante el último trimestre de 0,1 días en electricidad y un aumento de 0,5 días en gas natural.

- b. Tiempos medios por canal de contratación. Se observa que los tiempos medios del canal Presencial Domiciliario¹⁰ 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 auditorias de calidad que, en algunos casos, deben pasar estas solicitudes antes de que los comercializadores envíen al distribuidor el fichero de solicitud de cambio.

Los canales de contratación predominantes son el de Presencial no domiciliario (tienda) y el Telefónico para ambos sectores. El canal Presencial no domiciliario se ha reducido en 6,6 y en 3,7 puntos porcentuales, en electricidad y en gas este trimestre. Aunque el canal Presencial no domiciliario sigue siendo el canal más relevante en electricidad al alcanzar una cuota del 39,6%, en gas el canal más relevante es el Telefónico con un 41,8%. El canal Telefónico ha disminuido en 1,2 puntos porcentuales en electricidad y en aproximadamente 4 puntos porcentuales en gas.

- c. Tiempos medios considerando actuaciones en campo. En el sector eléctrico, las solicitudes que requieren actuaciones en campo históricamente conllevaban un tiempo de activación mayor que aquellas en las que no se requiere algún tipo de intervención técnica; durante el primer trimestre de 2022 las solicitudes que requieren actuaciones en campo muestran 0,3 días más de tiempo medio en ser solucionadas que las de sin actuación en campo. La instalación de contadores telegestionados minimiza el volumen de actuaciones físicas del distribuidor de forma presencial “en campo” dado que la mayoría de las modificaciones de potencia se realizan desde el centro de control de la distribución.
- d. Tiempos medios según el indicativo de activación¹¹. Durante el primer trimestre de 2022, las solicitudes con fecha de activación con el indicativo “fecha fija” se activaron 0,4 días más tarde que aquellas solicitadas “cuanto antes”, en el sector eléctrico; no ocurrió así en el sector gasista donde las solicitudes con “fecha fija” se activaron 2,5 días antes que las solicitadas “cuanto antes”.

¹⁰ 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.

¹¹ 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.

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

Se observó que, entre los 45 **comercializadores eléctricos** con más de 1.000 activaciones¹² realizadas en este trimestre, 18 obtuvieron tiempos de cambio inferiores a 5 días, entre ellos cinco de los seis mayores comercializadores de referencia.

Entre los comercializadores libres, los que registraron los tiempos medios de cambio más reducidos fueron EDP Clientes y Geo Alternativa, con un tiempo medio de cambio inferior a 2 días.

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

Por otra parte, existen 13 **comercializadores gasistas**, de entre los 33 que presentaron más de 100 activaciones¹³ realizadas durante este trimestre, que obtuvieron tiempos medios inferiores a 5 días en sus solicitudes de cambio. Tres de ellos fueron comercializadores de último recurso y 10 comercializadores del mercado libre.

Destacan Curenergía (Grupo Iberdrola), Energía XXI Comercializador de Referencia (Grupo Endesa) y la Comercializadora Regulada Gas & Power (Grupo Naturgy) con tiempos medios que oscilan entre 0,9 y 2 días. Entre los comercializadores libres, Edp Clientes, Holaluz-Clidom y Geo Alternativa registraron unos tiempos medios de cambio inferiores a 2 días.

¹² Se ha de tener en cuenta que con bajos números de activaciones es más probable que se produzcan resultados extremos de tiempos muy altos o muy bajos. Los datos de las solicitudes activadas mostrados en esta tabla son los que han informado los comercializadores.

¹³ Los datos de las solicitudes activadas mostrados en esta tabla son los que han informado los comercializadores.

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

ELECTRICIDAD		INDICATIVO DE ACTIVACIÓN			Total activaciones	Tiempo Medio de Cambio Total
Comercializador	Código	Cuanto antes	Fecha Fija	Ciclo de lectura		
EDP CLIENTES	R2-818	12,7%	87,3%	0,0%	3.550	1,3 días
GEO ALTERNATIVA	R2-603	100,0%	0,0%	0,0%	4.529	1,7 días
CURENERGÍA C.U.R.	R2-329	0,0%	100,0%	0,0%	23.752	1,7 días
COM. REG., GAS & POWER	R2-356	100,0%	0,0%	0,0%	9.625	2,0 días
ENERGÍA COLECTIVA	R2-542	100,0%	0,0%	0,0%	24.239	2,2 días
HOLALUZ - CLIDOM	R2-408	99,8%	0,0%	0,2%	55.355	2,4 días
PEPEENERGY	R2-565	100,0%	0,0%	0,0%	6.779	2,6 días
RÉGSITI COM. REF.	R2-290	4,1%	95,9%	0,0%	442	2,8 días
IBERDROLA CLIENTES	R2-515	0,0%	99,9%	0,1%	322.198	2,9 días
NINOBE SERVICIOS ENERGÉTICOS	R2-474	99,6%	0,4%	0,0%	2.196	3,0 días
ENERGÍA XXI COM. REF.	R2-292	97,1%	2,6%	0,3%	19.895	3,0 días
BON PREU	R2-796	99,8%	0,2%	0,0%	2.374	3,2 días
CATGAS ENERGÍA	R2-599	99,4%	0,0%	0,6%	1.352	3,4 días
CIDE HC ENERGÍA	R2-291	79,6%	19,7%	0,8%	2.258	3,5 días
COM. REF. ENERGÉTICO	R2-540	92,8%	7,0%	0,2%	1.983	3,6 días
ENDESA ENERGÍA	R2-001	90,2%	9,4%	0,5%	532.501	3,6 días
AXPO IBERIA	R2-235	0,0%	100,0%	0,0%	1.170	3,7 días
HANWHA ENERGY RETAIL SPAIN	R2-795	92,3%	7,7%	0,0%	4.379	4,2 días
FENIE ENERGÍA	R2-403	96,7%	1,0%	2,4%	8.546	5,0 días
ENI PLENITUDE IBÉRICA	R2-506	97,8%	2,0%	0,2%	50.280	5,0 días
ELECTRICIDAD ELEIA	R2-758	86,6%	13,4%	0,0%	8.545	5,5 días
ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	R2-558	100,0%	0,0%	0,0%	4.670	5,7 días
ALUZ ENERGÍA ELÉCTRICA	R2-888	16,2%	83,7%	0,1%	1.594	6,1 días
URANOSCOPIAE II ENERGÍA	R2-845	99,9%	0,0%	0,1%	1.280	6,2 días
NATURGY IBERIA	R2-142	99,9%	0,1%	0,0%	434.579	6,3 días
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	R2-456	100,0%	0,0%	0,0%	1.465	6,7 días
TOTALENERGIES ELECTRICIDAD Y GAS ESPAÑA	R2-687	3,0%	96,8%	0,2%	7.107	7,5 días
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	R2-243	0,7%	99,3%	0,0%	143.638	7,7 días
SOM ENERGÍA	R2-415	100,0%	0,0%	0,0%	3.562	8,0 días
WATIUM	R2-449	98,4%	1,6%	0,0%	1.309	9,0 días
TOTALENERGIES CLIENTES	R2-182	96,9%	3,1%	0,0%	2.519	10,2 días
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	R2-140	23,7%	76,3%	0,0%	5.026	10,4 días
TOTALENERGIES MERCADO ESPAÑA	R2-004	97,8%	2,1%	0,0%	39.556	10,8 días
BASER COM. REF.	R2-284	97,2%	2,8%	0,0%	2.601	11,0 días
MASQLUZ 2020	R2-823	0,4%	99,2%	0,4%	9.233	11,3 días
SUMINISTRADOR IBÉRICO DE ENERGÍA	R2-784	100,0%	0,0%	0,0%	11.603	11,6 días
IRIS ENERGÍA EFICIENTE	R2-744	0,8%	93,8%	5,5%	3.973	14,2 días
ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA	R2-569	97,1%	2,9%	0,0%	1.951	16,0 días
VISALIA ENERGÍA	R2-747	14,0%	86,0%	0,0%	4.541	16,2 días
AUDAX RENOVABLES	R2-387	0,4%	91,8%	7,7%	4.014	16,5 días
FACTOR ENERGÍA ESPAÑA	R2-242	47,7%	0,3%	52,1%	3.282	16,6 días
FACTOR ENERGÍA	R2-109	18,2%	0,0%	81,7%	13.717	28,7 días
UNIELÉCTRICA ENERGÍA	R2-443	4,0%	38,3%	57,7%	1.422	37,1 días
NABALIA ENERGÍA 2000	R2-608	4,0%	44,1%	51,9%	1.444	59,6 días
AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE	R2-752	2,0%	37,9%	60,1%	7.125	66,7 días

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Dada la extensión de los datos en el sector eléctrico, en esta tabla se reflejan solamente aquellos comercializadores que activaron más de 1.000 (sin contabilizar actuación en campo) en el trimestre objeto de estudio. Se indican con fondo gris, los comercializadores de referencia. Los datos de las solicitudes activadas mostrados en esta tabla son los que han informado los comercializadores.

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

GAS		INDICATIVO DE ACTIVACIÓN				Total activaciones	Tiempo Medio de Cambio Total
Comercializador	Código	Cuanto antes	Fecha Fija	Ciclo de lectura	1-11-21		
EDP CLIENTES	0706	1,4%	98,6%	0,0%	0,0%	421	0,5 días
COM. REG., GAS & POWER	0052	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	11.603	0,9 días
ENERGÍA XXI COM. REF.	0059	0,2%	98,6%	1,1%	0,0%	2.837	1,1 días
HOLALUZ - CLIDOM	0089	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10.212	1,3 días
GEO ALTERNATIVA	0606	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1.663	1,4 días
CURENERGÍA C.U.R.	0054	23,5%	76,5%	0,0%	0,0%	9.760	2,0 días
ENDESA ENERGÍA	0007	0,2%	98,7%	1,0%	0,0%	67.085	2,3 días
IBERDROLA CLIENTES	0529	14,0%	86,0%	0,0%	0,0%	43.660	3,0 días
AXPO IBERIA	0049	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	318	3,6 días
NATURGY IBERIA	0033	99,8%	0,2%	0,0%	0,0%	48.980	3,9 días
POTENZIA COMERCIALIZADORA	0623	0,0%	99,2%	0,0%	0,8%	128	4,1 días
ENI PLENITUDE IBÉRICA	0537	99,2%	0,0%	0,8%	0,0%	13.310	4,2 días
NINOBE SERVICIOS ENERGÉTICOS	0569	96,9%	2,5%	0,0%	0,6%	162	4,7 días
BASER COM. REF.	0060	93,2%	6,8%	0,0%	0,0%	6.098	5,4 días
ALterna OPERADOR INTEGRAL	0588	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1.425	6,1 días
FENIE ENERGÍA	0527	98,1%	1,9%	0,0%	0,0%	833	6,1 días
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	0573	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	140	6,8 días
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	0044	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	22.660	7,1 días
ELECTRICIDAD ELEIA	0710	76,6%	23,2%	0,1%	0,1%	2.066	7,1 días
ENERGÍA ECOLÓGICA ECONÓMICA	0723	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	184	7,3 días
TOTALENERGIES ELECTRICIDAD Y GAS ESPAÑA	0637	12,0%	88,0%	0,0%	0,0%	920	9,5 días
ENI ESPAÑA COMERCIALIZADORA DE GAS	0010	0,0%	17,9%	82,1%	0,0%	195	9,7 días
TOTALENERGIES CLIENTES	0002	98,1%	1,9%	0,0%	0,0%	13.505	10,9 días
MASQLUZ 2020	0704	2,0%	98,0%	0,0%	0,0%	2.525	11,1 días
MET ENERGÍA ESPAÑA	0600	9,7%	89,2%	0,0%	1,1%	185	12,2 días
FACTOR ENERGÍA	0082	92,0%	6,3%	1,7%	0,0%	5.386	16,2 días
ON DEMAND FACILITIES	0076	78,1%	21,9%	0,0%	0,0%	210	18,9 días
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	0001	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	660	24,8 días
AUDAX RENOVABLES	0654	17,0%	82,4%	0,6%	0,0%	330	29,5 días
IRIS ENERGÍA EFICIENTE	0653	3,3%	96,7%	0,0%	0,0%	749	30,3 días
NABALIA ENERGÍA 2000	0627	71,8%	28,2%	0,0%	0,0%	103	32,2 días
UNIELÉCTRICA ENERGÍA	0628	56,3%	43,0%	0,7%	0,0%	151	37,9 días
AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE	0649	41,3%	58,7%	0,0%	0,0%	3.174	77,6 días

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes. Los datos de las solicitudes activadas mostrados en esta tabla son los que han informado los comercializadores.

Nota: Dada la extensión de los datos, en esta tabla se reflejan solamente aquellos comercializadores que activaron más de 100 cambios (sin contabilizar actuación en campo) en el trimestre objeto de estudio. Se indican con fondo gris, los comercializadores de último recurso.

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

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

y la fecha prevista de activación, con intervención en ambos casos del distribuidor.

Como resultado del análisis correspondiente al primer trimestre de 2022, en el **sector eléctrico** se observó el siguiente tiempo medio de gestión del distribuidor (en la modalidad de las solicitudes “cuanto antes”):

Tabla 16. Tiempo medio de gestión de los distribuidores en los cambios de comercializador durante el primer trimestre de 2022. Sector Eléctrico

GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	Cambios Activados	Tiempo Medio
OTROS	36.890	3,3 días
ENDESA	716.695	2 días
ÁREA DE DISTRIBUCIÓN DE VIESGO (G.EDP)	8.605	1,6 días
NATURGY	2.235	1,3 días
EDP	19.635	1,3 días
IBERDROLA	639.767	0,4 días
TOTAL SECTOR ELÉCTRICO	1.423.827	1,3 días

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

Durante el primer trimestre de 2022, en el sector eléctrico se observó un tiempo medio de gestión del distribuidor (en la modalidad de las solicitudes “cuanto antes”) de 1,3 días. Las áreas de distribución de los grupos Iberdrola, EDP y Naturgy presentaron los menores tiempos medios de activación, y, por otra parte, el Grupo “Otros” distribuidores, presentó el mayor tiempo medio (3,3 días). En este punto, se ha de recordar que la *Directiva UE 2019/944 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de junio de 2019*, establece que el proceso técnico de cambio debe producirse como máximo en 24 horas a partir de 2026.

Por otra parte, la desviación media en los tiempos de activación, esto es la diferencia entre el momento previsto por el distribuidor en el mensaje de aceptación para activar el cambio, y la activación real, fue de 0,1 días. Diferencias elevadas podrían afectar negativamente la gestión de compras de energía en el mercado, tanto para el comercializador saliente, como para el entrante. Las áreas de distribución de los Grupos Iberdrola, Endesa y la de Viesgo (Grupo EDP) no presentaron desviaciones. Por otro lado, la mayor desviación media en el tiempo de activación la presentó el Grupo “Otros” con 0,3 días.

Tabla 17. Desviación media en los tiempos de las activaciones de cambios de comercializador respecto a los previstos, gestionadas por los distribuidores durante el primer trimestre de 2022. Sector Eléctrico

GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	Cambios Activados	Desviación Media
OTROS	57.235	0,3 días
NATURGY	278.868	0,3 días
EDP	30.330	0,1 días
ÁREA DE DISTRIBUCIÓN DE VIESGO (G.EDP)	37.922	0 días
ENDESA	836.516	0 días
IBERDROLA	642.982	0 días
TOTAL SECTOR ELÉCTRICO	1.883.853	0,1 días

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

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

- En el área de distribución del Grupo “Otros” (desviación media de 0,3 días), los valores oscilaron entre los 0,1 días para las solicitudes del Grupo Naturgy y 0,8 días en el caso de las solicitudes de los comercializadores del Grupo Repsol.
- En el área de distribución del Grupo Naturgy se registró una desviación media en el tiempo de activación de 0,3 días. La mayor dispersión de las desviaciones medias, con valor de 1 día fueron para las solicitudes de los comercializadores del Grupo Iberdrola y la menor dispersión de la desviación (0,2 días) para los comercializadores de los grupos de Endesa y Naturgy.

Asimismo, como resultado del análisis de tiempos medios de cambio efectuado para el primer trimestre de 2022, en el **sector gasista** se observó el siguiente tiempo medio del distribuidor (en la modalidad de las solicitudes “cuanto antes”), así como las siguientes desviaciones medias en los tiempos de activación.

Tabla 18. Tiempo medio de gestión de los distribuidores en los cambios de comercializador durante el primer trimestre de 2022. Sector Gasista

GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN GASISTA	Cambios Activados	Tiempo Medio
REDEXIS	20.989	1 día
NORTEGAS	15.432	1 día
GAS EXTREMADURA	2.731	1 día
MADRILEÑA RED DE GAS	26.278	0,8 días
NATURGY	172.794	0 días
TOTAL SECTOR GASISTA	238.224	0,3 días

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

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

Las áreas de distribución de los grupos Madrileña Red de Gas y Naturgy presentaron los menores tiempos medios de activación (de 0,8 días y 0 días, respectivamente) y, por otra parte, Redexis, Nortegas y Gas Extremadura presentaron todos ellos un tiempo medio de 1 día.

Tabla 19. Desviación media en los tiempos de las activaciones de cambio de comercializador respecto a los previstos, gestionadas por los distribuidores durante el primer trimestre de 2022. Sector Gasista

GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN GASISTA	Cambios Activados	Desviación Media
NATURGY	199.794	0 días
MADRILEÑA RED DE GAS	32.233	0 días
NORTEGAS	34.076	0 días
REDEXIS GAS	24.390	0 días
GAS EXTREMADURA	2.731	0 días
OTROS	4	11,3 días
TOTAL SECTOR GASISTA	293.228	0 días

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

De acuerdo con la información recibida, el área de distribución que más solicitudes de cambio activa es la del Grupo Naturgy. Los grupos no presentaron, en valor medio, desviaciones entre la fecha prevista de activación y la fecha real de activación.

4.2 ANALISIS DE LA EFICACIA DEL PROCESO DE CAMBIO

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

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

- Los rechazos por parte del distribuidor, que pueden producirse previa a la aceptación (cuando no pasan la validación de contenido) y también posteriormente a la aceptación (cuando existe algún problema en campo),

antes de la activación. La mayor parte de la diferencia entre las solicitudes aceptadas y activadas se debe a este concepto de rechazos en campo.

- Las anulaciones de las solicitudes de cambio realizadas por los comercializadores.
- Las solicitudes pendientes de activar en la fecha de la remisión de la información a la CNMC.

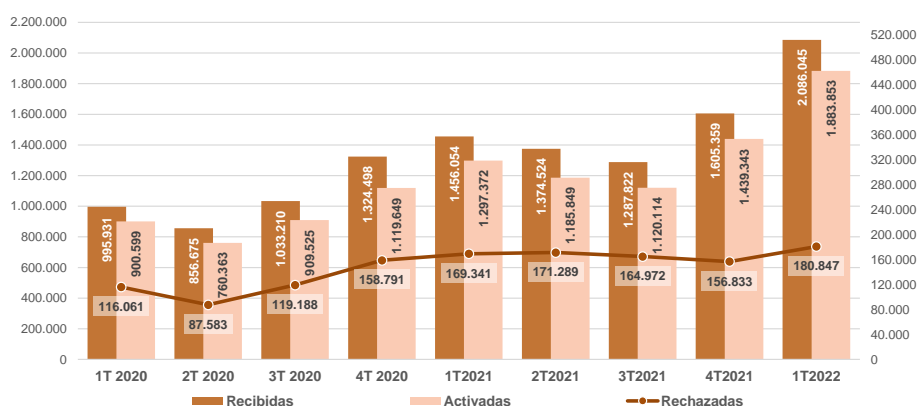
Así, el proceso de cambio será más eficiente cuanto menor sea el tiempo de cambio, y por lo tanto, la activación; pero será más efectivo cuanto menor sea el número de incidencias registradas en el proceso (anulaciones o rechazos).

En el **sector eléctrico**, durante el primer trimestre de 2022 se recibieron un 30% más de solicitudes que en el trimestre anterior y se activaron 1,9 millones de cambios lo que supone un incremento del 31%. Durante el mismo periodo, se incrementaron los rechazos en un 15,3% respecto al anterior trimestre.

En el **sector gasista**, se recibieron un 6,6% más de solicitudes que en el cuarto trimestre de 2021, y se activaron 293.000 cambios aproximadamente (un 17,5% más que el trimestre anterior). Durante el primer trimestre de 2022 se contabilizaron un 7,6% más de rechazos respecto al cuarto trimestre de 2021.

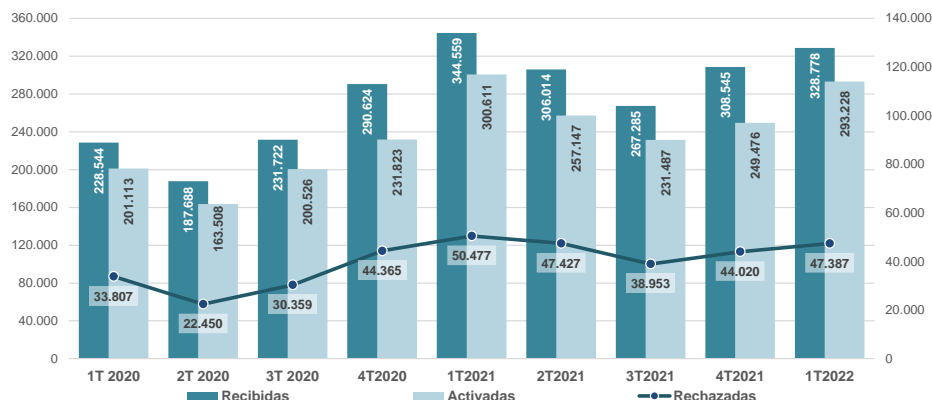
En este primer trimestre de 2022, la **tasa de rechazo** se ha reducido en el sector eléctrico, pasando del 9,8% al 8,7%. En el sector gasista, la **tasa de rechazo** se mantiene en el 14,3%, coincidiendo con la del trimestre anterior. En ambos sectores han aumentado tanto las solicitudes de cambio recibidas, como las activadas y las rechazadas.

**Gráfico 6. Proceso seguido por las solicitudes de cambio de comercializador.
Evolución trimestral desde el primer trimestre de 2020 hasta el primer trimestre de 2022
– 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 primer trimestre de 2020 hasta el primer trimestre de 2022
– Sector Gasista**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En los siguientes apartados se realiza un análisis operativo de las solicitudes de cambio de comercializador rechazadas para ambos sectores. Se analiza para cada sector la tasa de rechazo trimestral, que se calcula como el cociente entre el número de solicitudes rechazadas y el número de solicitudes gestionadas¹⁴ durante el trimestre. Posteriormente, se continúa con un análisis general de las tasas de rechazo de cada grupo de distribución, seguido de un análisis de los motivos de rechazo más utilizados por los distribuidores.

4.2.1 ANALISIS DE LOS RECHAZOS DEL PROCESO DE CAMBIO

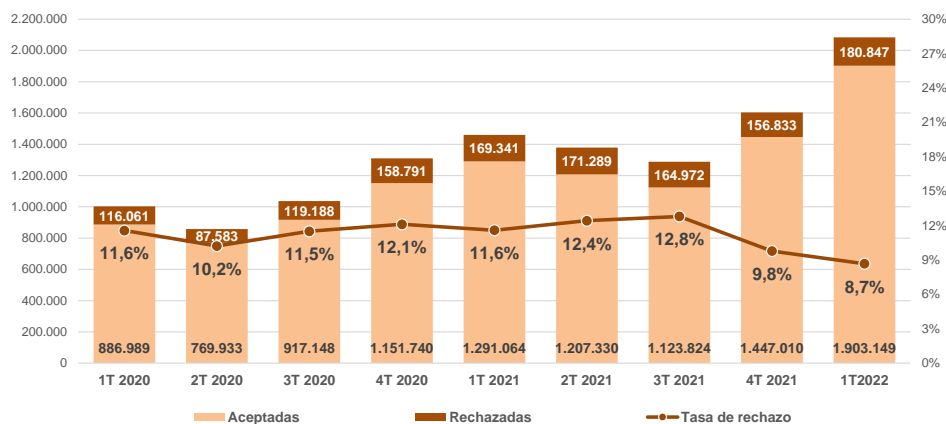
A continuación, se muestra gráficamente la evolución de la tasa de rechazo anual en ambos sectores, así como el número de solicitudes gestionadas (suma de las solicitudes rechazadas y las solicitudes aceptadas) que fueron registradas en el primer trimestre de 2022.

En el **sector eléctrico**, la tasa de rechazo registrada fue del 8,7% (9,8% en el cuarto trimestre de 2021). En 2019, la tasa de rechazo promedio resultó ser del 12,4% de las solicitudes gestionadas, en 2020 fue del 11,4% y en 2021 del 11,6%.

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

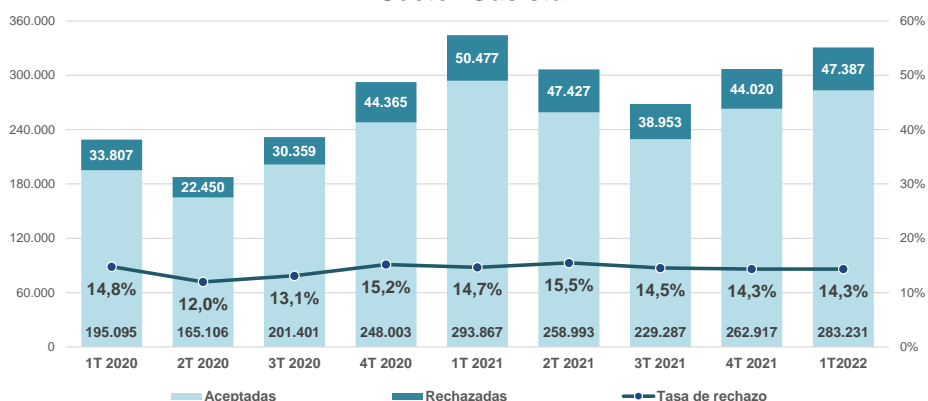
¹⁴ Se entiende por “solicitudes gestionadas” a la suma de solicitudes aceptadas y solicitudes rechazadas. Se señala que las solicitudes anuladas (que también serían en puridad solicitudes gestionadas) no son incluidas en este concepto dado su poca relevancia con respecto al total de solicitudes recibidas (menos del 1%).

**Gráfico 8. Tasa de rechazo de las solicitudes de cambio de comercializador.
Evolución trimestral desde el primer trimestre de 2020 hasta el primer trimestre de 2022
– 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 primer trimestre de 2020 hasta el primer trimestre de 2022
– Sector Gasista**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

4.2.2 TASA DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE CAMBIO POR AGENTE

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

Entre los **distribuidores del sector eléctrico**, el Grupo EDP presentó la mayor tasa media de rechazo trimestral, alcanzando una tasa del 13,7% (1,4 puntos más que en el trimestre anterior).

El conjunto de distribuidores independientes agrupados en el epígrafe “Otros”, y también los más pequeños, pasaron a tener la segunda mayor tasa media de rechazo trimestral (11,6%). En el cuarto trimestre de 2021, la tasa de rechazo

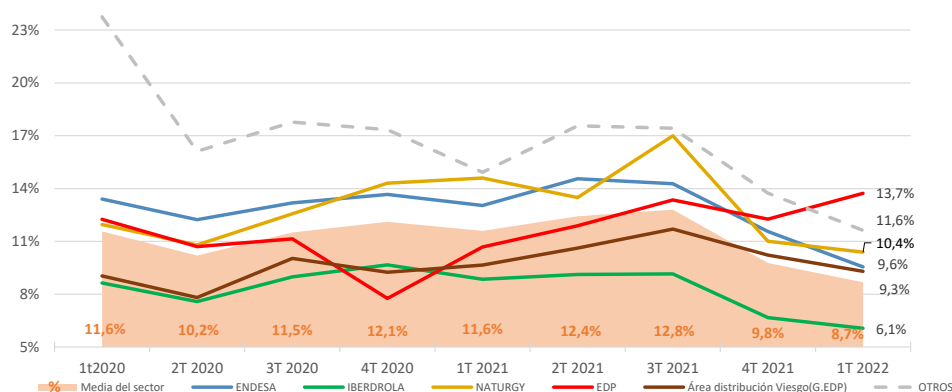
trimestral de esta agrupación era la más elevada (13,7%). La agrupación «Otros» gestionó 69.000 solicitudes durante este trimestre, lo que equivale al 3,3% del total de solicitudes registradas durante este trimestre.

El Grupo Naturgy (UFD Distribución Electricidad, S.A.) reduce en 0,6 puntos su tasa de rechazo, hasta situarse en el 10,4%.

El Grupo Endesa obtuvo una tasa de rechazo del 9,6%. Este grupo gestionó el 44,7% de las solicitudes presentadas en el primer trimestre de 2022, por lo que la evolución de su tasa de rechazo influyó de forma notable en la tasa de rechazo media del sector.

Los distribuidores del Grupo Iberdrola presentan la menor tasa de rechazos del sector, situada en el 6,1% este trimestre.

Gráfico 10. Tasa de rechazos (solicitud de cambio) de los principales grupos distribuidores. Evolución trimestral desde el primer trimestre de 2020 hasta el primer trimestre de 2022 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

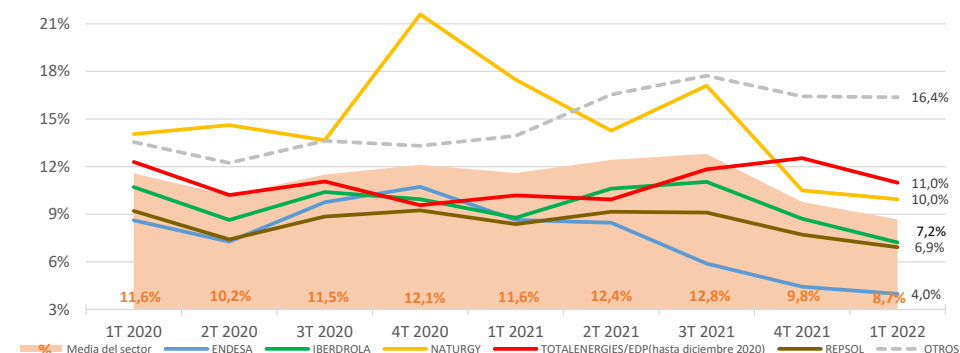
Por su parte, los **comercializadores** de los grupos TotalEnergies e Iberdrola son los que presentan una mayor reducción de la tasa de rechazo este trimestre (-1,5 puntos) alcanzando una tasa de rechazo trimestral de un 11% y de un 7,2% respectivamente.

Los grupos Endesa y Repsol presentaron reducciones en sus tasas de rechazo correspondientes a solicitudes de cambio, de -0,5 y -0,8 puntos respecto a los obtenidos el trimestre anterior respectivamente. Los comercializadores del Grupo Endesa presentaron la tasa de rechazo trimestral más baja del sector desde el segundo trimestre del año 2021.

El Grupo Naturgy (Naturgy Iberia, S.A., Gas Natural Comercializadora, S.A. y Comercializadora Regulada, Gas & Power, S.A.) presentó una reducción de 0,5

puntos en su tasa de rechazo (10%). El Grupo “Otros” volvió a alcanzar la mayor tasa de rechazo trimestral (16,4%).

Gráfico 11. Tasa de rechazos (solicitud de cambio) de los grupos comercializadores. Evolución trimestral desde el primer trimestre de 2020 hasta el primer trimestre de 2022 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

En la tabla siguiente se muestra un desglose detallado de las tasas de rechazo de cada comercializador (con más de 2.000 solicitudes presentadas) por área de distribución. Para facilitar el análisis, las celdas en color rojo indican las tasas de rechazo que se encuentran por encima de la tasa de rechazo media del área de distribución correspondiente, y que suponen un volumen de solicitudes gestionadas mayor a 100. En cambio, las celdas con texto en color rojo indican tasas de rechazo con volúmenes relativamente pequeños, de menos de 100 solicitudes trimestral.

Tabla 20. Tasas de rechazo (solicitudes de cambio) de los comercializadores por área de distribución durante el primer trimestre de 2022– Sector Eléctrico

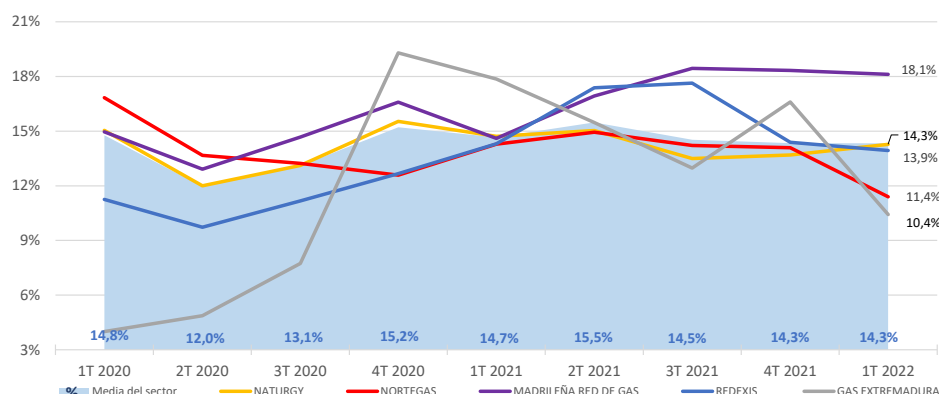
SOLICITUDES DE CAMBIO - ELECTRICIDAD			ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA					
Comercializador eléctrico:			ENDESA	IBERDROLA	NATURGY	VIESGO	EDP	OTROS
Tasa de rechazo media:	8,7%		9,6%	6,1%	10,4%	9,3%	13,7%	11,6%
Solicitudes gestionadas:	2.083.996		932.070	683.109	320.311	41.957	37.673	68.876
ENDESA ENERGÍA	4,0%	563.225	3,4%	2,3%	6,0%	12,0%	14,0%	13,6%
IBERDROLA CLIENTES	7,4%	349.618	10,5%	4,2%	16,1%	10,4%	10,8%	14,2%
NATURGY IBERIA	9,7%	497.200	13,7%	6,3%	8,4%	6,6%	10,8%	9,9%
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	7,0%	181.236	7,1%	6,1%	8,7%	6,6%	7,1%	7,9%
TOTALENERGIES MERCADO ESPAÑA	12,1%	46.904	15,7%	8,8%	10,7%	10,4%	8,2%	14,6%
CURENERGÍA C.U.R.	4,5%	27.313	9,4%	3,2%	11,7%	16,3%	13,5%	9,1%
ENERGÍA XXI COM. REF.	4,0%	18.804	3,8%	3,7%	6,2%	12,1%	12,0%	13,0%
COM. REG., GAS & POWER	14,6%	11.071	25,3%	12,5%	12,4%	9,9%	11,9%	20,1%
BASER COM. REF.	7,1%	2.866	11,3%	5,0%	11,6%	8,8%	6,3%	4,7%
COM. REF. ENERGÉTICO	3,3%	2.102	8,3%	0,0%	23,0%			2,6%
RÉGISTI COM. REF.	10,3%	513	16,9%	11,1%	9,1%	8,3%	20,0%	14,3%
HOLALUZ - CLIDOM	24,8%	80.801	28,2%	19,4%	23,7%	15,4%	23,1%	19,4%
ENI PLENTITUDE IBERIA	8,8%	42.427	9,0%	7,2%	11,6%	7,9%	8,8%	7,1%
ENERGÍA COLECTIVA	27,0%	33.800	27,6%	26,2%	28,3%	28,2%	25,9%	22,4%
FACTOR ENERGÍA	10,3%	14.913	10,8%	8,6%	12,1%	9,5%	15,4%	8,7%
BIROU GAS	7,1%	10.980	7,2%	6,3%	8,4%	7,7%	6,8%	6,4%
MASQLUZ 2020	11,3%	10.574	12,6%	8,4%	10,3%	11,2%	16,4%	22,7%
FENIE ENERGÍA	13,2%	10.104	14,4%	10,2%	13,6%	13,0%	22,2%	9,9%
ENERGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	8,1%	10.045	9,5%	5,9%	8,0%	5,6%	8,4%	16,5%
ELECTRICIDAD ELEIA	6,5%	9.006	7,0%	5,0%	10,1%	2,7%	11,6%	9,0%
AHORRELUX SERVICIOS ONLINE	9,6%	8.855	10,7%	7,3%	14,0%	5,1%	7,4%	4,8%
SUMINISTRADOR IBÉRICO DE ENERGÍA	24,8%	8.512	27,6%	27,2%	21,5%	15,9%	23,5%	20,4%
AUDAX RENOVABLES	21,6%	7.042	11,5%	2,0%	3,4%	9,5%	49,4%	15,9%
ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	31,4%	6.859	35,6%	25,3%	30,2%	22,6%	31,0%	33,7%
TOTALENERGIES ELECTRICIDAD Y GAS ESPAÑA	5,5%	6.213	6,4%	5,0%	5,6%	3,9%	0,8%	11,9%
GAOLANIA SERVICIOS	5,4%	6.037	6,1%	4,0%	8,1%	7,0%	18,3%	5,7%
GEO ALTERNATIVA	18,6%	5.632	21,6%	15,2%	16,1%	14,1%	18,9%	20,6%
PEPEENERGY	10,0%	5.367	11,5%	7,8%	10,4%	14,7%	4,5%	7,6%
HANWHA ENERGY RETAIL SPAIN	11,2%	5.074	15,6%	4,9%	12,4%	2,4%	10,2%	15,3%
VISALIA ENERGÍA	4,6%	4.768	5,6%	3,8%	4,4%	0,0%	0,0%	20,0%
IRIS ENERGÍA EFICIENTE	8,5%	4.515	9,8%	4,3%	9,0%	20,0%	10,0%	20,0%
NEXUS ENERGÍA	32,1%	4.260	47,8%	15,7%	22,8%	32,9%	13,3%	32,2%
SOM ENERGÍA	6,2%	3.819	6,6%	3,6%	2,8%	0,0%	24,0%	11,3%
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	31,3%	3.795	31,5%	30,0%	35,6%	18,2%	20,0%	11,5%
GESTERNOVA	11,4%	3.323	8,4%	10,0%	22,7%	19,2%	15,2%	28,3%
EDP CLIENTES	21,6%	3.229	36,2%	12,5%	9,4%	2,3%	17,2%	24,2%
BON PREU	22,7%	3.076	22,7%	20,5%	37,5%	0,0%		20,7%
TOTALENERGIES CLIENTES	8,5%	2.819		8,4%				14,3%
ACCIONA GREEN ENERGY DEVELOPMENTS	6,1%	2.754	7,5%	5,4%	6,2%	13,3%	2,8%	8,8%
NINOBE SERVICIOS ENERGÉTICOS	8,9%	2.638	9,9%	6,5%	15,4%	3,7%	24,5%	12,2%
CIDE HC ENERGÍA	11,6%	2.470	26,4%	28,3%	17,0%	0,0%	0,0%	4,7%
ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA	9,6%	2.312	11,5%	4,5%	9,5%	1,9%	0,0%	5,3%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Notas: 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.

Respecto a los grupos **distribuidores del sector gasista**, la tasa media de rechazo se mantuvo en el 14,3%.

Gráfico 12. Tasa de rechazos (solicitud de cambio) de los principales grupos distribuidores. Evolución trimestral desde el primer trimestre de 2020 hasta el primer trimestre de 2022 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Los distribuidores gasistas del Grupo Naturgy (Nedgia¹⁵), incrementaron su tasa media de rechazo 0,6 puntos, situándola en el 14,3%. El 44,9% del total de los rechazos del Grupo Naturgy en este trimestre se debió al motivo R12¹⁶ y el 15,2% del total de los rechazos al motivo R19¹⁷. Conviene resaltar que este grupo gestionó el 67,1% 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.

Las mayores reducciones en la tasa media de rechazo registrados en el primer trimestre de 2022, comparando dicha tasa con la del trimestre anterior, corresponde a los distribuidores del Grupo Gas Extremadura (-6,2 puntos) y a los del Grupo Nortegas¹⁸ (-2,7 puntos).

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

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

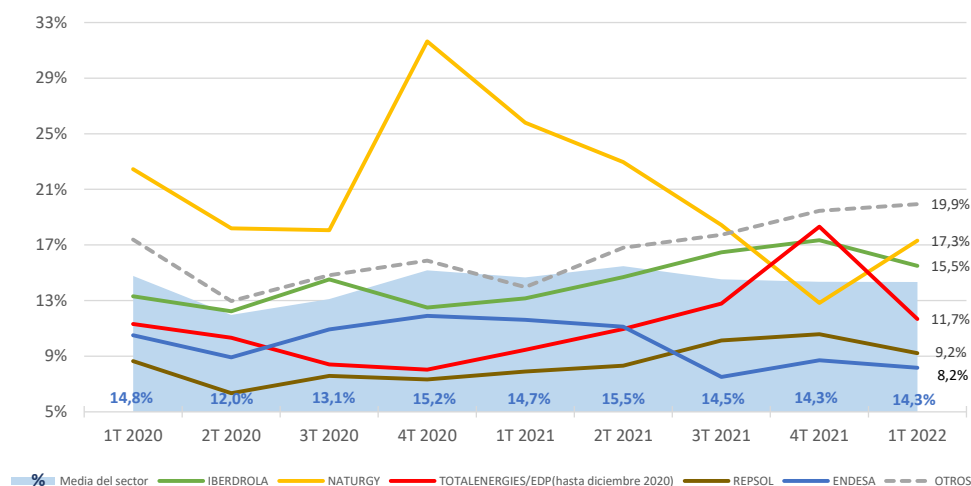
¹⁷ Rechazo R19 recogido en la resolución de la CNMC de 20 de diciembre de 2016 – Si el motivo de modificación es cambio de titular (01), los campos "Nuevo Num. Documento y Num. Documento" tienen que ser distintos.

¹⁸ Distribuidores gasistas del Grupo Nortegas: los distribuidores gasistas del Grupo Nortegas (Nortegas Energía Distribución, S.A.U., NED España Distribución Gas, S.A.U., y Tolosa Gasa, S.A.)

El Grupo Madrileña Red de Gas y el Grupo Redexis (Gas Energía Distribución de Murcia, S.A. y Redexis, S.A.) redujeron su tasa media de rechazo en 0,2 y 0,5 puntos, alcanzando una tasa de rechazo del 18,1% y del 13,9% respectivamente. El Grupo Madrileña Red de Gas presentó la tasa de rechazo más altas de los distribuidores gasistas.

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 se mantuvo en el 14,3 %.

Gráfico 13. Tasa de rechazos (solicitud de cambio) de los grupos comercializadores. Evolución trimestral desde el primer trimestre de 2020 hasta el primer trimestre de 2022 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

El Grupo TotalEnergies reduce en 6,6 puntos su tasa de rechazo y alcanza el 11,7% en este trimestre.

El grupo comercializador Iberdrola (Iberdrola Clientes, S.A.U. y Curenergía C.U.R., S.A.U.) obtuvo una tasa media de rechazo del 15,5%. El 18,5% del total de solicitudes fueron gestionadas por dicho grupo.

La tasa de rechazo de los comercializadores pertenecientes al Grupo Repsol fue del 9,2%. Desde el último trimestre de 2018 hasta el segundo trimestre de 2021 obtuvo la menor tasa trimestral de rechazo. La tasa de rechazo de Los grupos comercializadores de Endesa (Endesa Energía, S.A. y Energía XXI Comercializadora de Referencia, S.L.) ha sido la menor del sector, desde el tercer trimestre de 2021, con el 8,2% en este trimestre. Endesa gestionó el 23,5% del total de solicitudes

Los comercializadores agrupados en el epígrafe “Otros”, incrementaron su tasa de rechazo hasta situarla en el 19,9%. Fue la tasa de rechazo más alta del sector.

Los grupos comercializadores de Naturgy (Gas Natural Comercializadora, S.A., Naturgy Iberia, S.A. y Comercializadora Regulada Gas & Power, S.A.), obtuvieron una tasa media de rechazo del 17,3% incrementando su tasa de rechazo en 4,5 puntos. Naturgy gestionó el 22,5% del total de solicitudes. La tasa de rechazo de Naturgy (17,3%) es la segunda más alta de todas las del sector. Los mencionados motivos R12 y R19 alcanzan el 75,1% del total de sus rechazos.

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

Tabla 21. Tasas de rechazo (solicitudes de cambio) de los comercializadores por área de distribución durante el primer trimestre de 2022– Sector Gasista

SOLICITUDES DE CAMBIO - GAS			ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN GASISTA					
Comercializador gasista:			NATURGY	MADRILEÑA	NORTEGAS	REDEXIS	GAS EXTREMADUR A	
Tasa de rechazo media:		14,3%	14,3%	18,1%	11,4%	13,9%	10,4%	
Solicitudes gestionadas:		330.618	221.749	39.012	38.350	28.450	3.042	
ENDESA ENERGÍA		8,3%	74.566	6,8%	18,8%	7,1%	8,1%	3,9%
NATURGY IBERIA		17,5%	60.314	17,2%	17,5%	17,2%	22,3%	14,6%
IBERDROLA CLIENTES		16,8%	50.556	16,7%	21,1%	14,0%	14,0%	12,7%
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS		9,1%	25.055	9,2%	9,2%	8,9%	8,2%	8,8%
TOTALENERGIES CLIENTES		14,4%	16.022	14,5%	17,5%	10,9%	17,2%	12,9%
COM. REG., GAS & POWER		16,6%	13.265	15,2%	10,2%	38,7%	10,4%	41,7%
CURENERGÍA C.U.R.		9,4%	10.568	9,7%	10,2%	8,4%	8,3%	7,5%
ENERGÍA XXI COM. REF.		5,6%	3.081	3,9%	12,6%	10,0%	5,1%	10,5%
BASER COM. REF.		5,2%	6.528	5,4%	8,2%	5,0%	4,5%	0,0%
HOLALUZ - CLIDOM		37,9%	16.656	38,0%	35,8%	34,2%	40,7%	32,1%
ENI PLENITUDE IBÉRICA		10,0%	14.313	11,2%	9,9%	5,6%	7,3%	4,6%
FACTOR ENERGÍA		13,1%	6.187	9,2%	40,6%	11,4%	7,1%	17,2%
WATIUM		15,6%	4.335	16,4%	8,8%	9,9%	18,7%	12,2%
AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE		8,3%	3.498	7,8%	16,1%	7,1%	7,3%	6,4%
MASQLUZ 2020		11,1%	2.817	11,2%	14,0%	8,0%	9,2%	12,5%
ELECTRICIDAD ELEIA		13,5%	2.230	15,6%	13,8%	10,2%	9,8%	8,5%
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA		10,5%	2.219	11,2%	12,1%	7,0%	6,7%	0,0%
GEO ALTERNATIVA		42,5%	2.022	39,5%	54,3%	35,4%	39,3%	28,6%
ALTERNA OPERADOR INTEGRAL		28,2%	1.918	29,9%	18,1%	28,2%	30,9%	40,0%
BIROU GAS		14,2%	1.911	14,5%	12,6%	9,6%	18,6%	5,9%
FENIE ENERGÍA		20,0%	1.012	19,5%	24,6%	28,8%	16,9%	30,0%
GAOLANIA SERVICIOS		13,7%	898	13,5%	14,4%	13,7%	14,3%	
TOTALENERGIES ELECTRICIDAD Y GAS ESPAÑA		10,5%	896	8,3%	17,1%	11,5%	13,4%	20,0%
IRIS ENERGÍA EFICIENTE		10,4%	856	10,7%	2,2%	12,0%	11,3%	12,5%
NEXUS ENERGÍA		13,3%	835	11,1%	22,2%	14,3%	21,1%	50,0%
ALQUILER SEGURO ENERGÍA		11,6%	778	10,8%	12,7%	12,8%	11,1%	
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA		13,8%	667	12,9%	44,6%	0,0%	13,3%	33,3%
AXPO IBERIA		24,1%	576	23,8%	31,2%	8,7%	24,4%	0,0%
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA		8,8%	524	12,5%	33,3%	5,8%	0,0%	
AUDAX RENOVABLES		4,9%	473	6,6%	6,7%	2,4%	1,1%	
DISA ENERGY S.L.U.		7,3%	413	15,7%	12,5%	3,7%	0,0%	
CATGAS ENERGÍA		16,4%	373	16,5%			0,0%	
EDP CLIENTES		7,6%	303	5,3%	10,5%	9,6%	14,3%	
NINOBE SERVICIOS ENERGÉTICOS		20,2%	253	20,5%	13,6%	41,2%	0,0%	16,7%
DOMÉSTICA GAS Y ELECTRICIDAD		5,7%	246	8,7%		0,0%	0,0%	
MET ENERGÍA ESPAÑA		30,0%	220	27,6%	20,0%	22,0%	38,5%	
ON DEMAND FACILITIES		13,0%	208	12,9%	17,9%	0,0%	12,9%	
ENERGÍA ECOLÓGICA ECONÓMICA		9,5%	201	9,0%	0,0%	25,0%	11,8%	0,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Notas: 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.

4.2.3 MOTIVOS DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE CAMBIO

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

Los motivos de rechazo más frecuentes en el primer trimestre de 2022 en el **sector eléctrico** (con una tasa media de rechazo del 8,7%) se analizan en este apartado.

Como se ha identificado en la mayoría de los trimestres analizados con anterioridad, el principal motivo de rechazo es el tipo **“03. NIF-CIF No coincide con el del contrato en vigor”** (53,6%), que presentó un peso relativo similar al del trimestre anterior (53,0%). Este motivo de rechazo se produce en las

solicitudes enviadas por el comercializador, en las que el NIF/CIF del contratante no coinciden con los datos que tiene el distribuidor sobre el titular del punto de suministro en sus sistemas. Por norma general, este rechazo se genera de forma automática al validar el distribuidor el campo identificador¹⁹ con la información incluida en su base de datos, provocando una demora media en el proceso de cambio de 0,07 días.

De acuerdo con las alegaciones presentadas a la CNMC por los principales agentes, una parte de estos rechazos tienen su origen en la utilización errónea de los ficheros en los procesos de cambio de comercializador por parte de algunos comercializadores, al enviar al distribuidor una solicitud de cambio de comercializador sin modificaciones en el contrato de acceso (fichero C1) cuando en realidad deberían haber enviado un fichero de cambio de comercializador con modificaciones en el contrato de acceso (fichero C2) indicando un cambio de titularidad. Por lo tanto, se trataría de una operativa incorrecta de algunos agentes al utilizar los sistemas de las distribuidoras para cotejar cuál de los dos ficheros, C1 o C2, deben enviar. Asimismo, este rechazo podría ser consecuencia de un “cruce de CUPS”, cuando se ha incluido en la contratación, por error, un CUPS de otro consumidor, lo que originaría el rechazo de la solicitud de cambio mediante el fichero C1.

Por lo tanto, este rechazo proporciona una información valiosa al comercializador con respecto a que pudiese existir información errónea en el trinomio CUPS-dirección-titular del punto de suministro. En estos casos, una buena práctica sería que el comercializador pusiera los medios necesarios para cotejar con el consumidor la validez de esta información, con carácter previo al envío del C2 con cambio de titular, para evitar así, los indeseados “cruces de CUPS”.

No obstante lo anterior, también puede existir en ocasiones una cierta desactualización de los titulares de los puntos de suministro que los distribuidores tienen en sus bases de datos. No obstante, el comercializador podría solventar este problema realizando una comprobación con una factura del comercializador anterior o mediante la utilización del formato P0. El grupo distribuidor Endesa, presenta el 53,3% del total de sus rechazos por este motivo. Los comercializadores Energía Colectiva y Holaluz-Clidom, aglutinan el 85,7% y el 80,3% de sus rechazos por este motivo.

Por último, en el Real Decreto-ley 15/2018, de 5 de octubre, se suprimió la necesidad de realizar una verificación de la instalación cuando se produzca un cambio de titular en un punto de suministro con más de 20 años, lo que debería facilitar, adicionalmente, la actualización de los titulares en las bases de datos de los distribuidores con la reducción de los rechazos por este motivo.

En segundo lugar, se encuentra el motivo de rechazo **“D1. Suministro acogido a bono social”** (7,7%), que se reduce en 2,8 puntos respecto del dato del

¹⁹ Campo obligatorio incluido en las solicitudes de cambio de comercializador que identifica al cliente de cada CUPS.

trimestre anterior. Este motivo de rechazo provoca una demora media en el proceso de cambio de 0,04 días. Los distribuidores de los grupos Endesa e Iberdrola representaron conjuntamente el 78% del volumen total de rechazos por dicha casuística.

En tercer lugar, se encuentra el motivo de rechazo **“55. Nuevo cliente coincide con el Actual”** (6,8%), que se reduce en 0,7 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 0,14 días.

Los distribuidores del Grupo Endesa presentaron aproximadamente el 89,3% 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 14,3%), los dos motivos principales representaron el 58,2% del total de las solicitudes de cambio rechazadas.

El motivo de rechazo más frecuente en el primer trimestre de 2022, continuó siendo el **“R12. Error de integridad: DNI no coherente con CUPS”** (44,1%). Por norma general, este rechazo se genera de forma automática al validar el distribuidor el campo con el número de documento²⁰ con la información incluida en su base de datos, provocando una demora media en el proceso de cambio de 0,29 días.

Los distribuidores del Grupo Naturgy (Nedgia) justificaron históricamente el uso de este motivo de rechazo, debido a que, algunos comercializadores gasistas lanzan varias solicitudes de cambio de un mismo punto de suministro utilizando todos y cada uno de los DNI de los posibles titulares, esperando que alguno de esos documentos de identidad sea el correcto. Por ello, se vuelve a recomendar a los agentes la actualización de los datos del titular de los suministros consultando el Sistema de Información de Puntos de Suministro (SIPS), que se incluyen en el SIPS, a diferencia del sector eléctrico. Este trimestre el Grupo Naturgy presenta el 68% del total de rechazos por este motivo.

En segundo lugar, el motivo **“R34. No existe contrato de ATR en vigor”** (14,1%) aumenta en 3,8 puntos el del cuarto trimestre de 2021. Se recuerda que este rechazo se produce cuando se intenta realizar un cambio de comercializador, pero lo que procede es solicitar un alta de nuevo suministro. El Grupo Naturgy presenta el 55,1% del total de rechazos por este motivo.

²⁰ Campo obligatorio incluido en las solicitudes de cambio de comercializador que identifica al cliente de cada CUPS.

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

Adicionalmente, en tercer lugar, se encuentra el motivo de rechazo **“R19. Si el motivo de modificación es cambio de titular (01), los campos ‘Nuevo Num. Documento y Num. Documento’ tienen que ser distintos”** (12,7%), con una reducción de su peso con respecto al cuarto trimestre de 2021 (15,3%) de 2,6 puntos. Estos rechazos se producen al solicitar un cambio de comercializador con cambio de titular (fichero A1_41), cuando lo correcto sería solicitar un cambio de comercializador sin cambio de titular (fichero A1_02), como también ocurre en el sector eléctrico. Es el Grupo Naturgy quien presenta un 79,7% del total de rechazos por este motivo en el trimestre analizado.

5. ANALISIS DE MOVILIDAD DE LOS CONSUMIDORES

5.1 MOVILIDAD POR TIPO DE MERCADO

En este punto se analizan los cambios de comercializador en función del tipo de movimiento en el mercado. Estos movimientos son; desde el mercado regulado al mercado libre; dentro del mercado libre; o bien, de regreso desde el mercado libre al mercado regulado. Así, se analizan los movimientos desde la perspectiva del comercializador de referencia (COR²¹) para el sector eléctrico o del comercializador de último recurso (CUR²²) para el sector gasista, y de los comercializadores libres (No COR/No CUR).

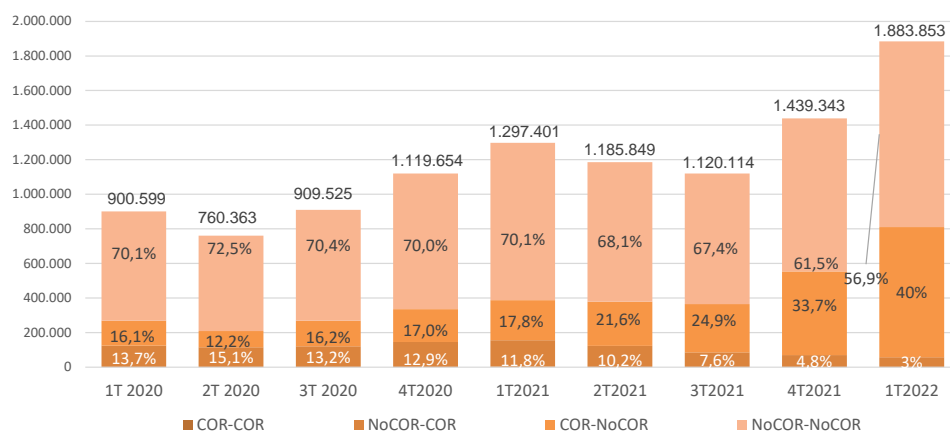
En el **sector eléctrico**, en el primer trimestre de 2022, se produjeron un 30,9% más de activaciones de cambios que en el trimestre anterior, y al igual que sucedió en los periodos precedentes, la mayoría de movimientos se produjeron entre comercializadores libres (56,9%). El peso de los movimientos desde el mercado libre al mercado regulado se redujo en 1,8 puntos, alcanzando el 3% de los cambios en trimestre analizado. El peso de los movimientos desde el mercado regulado al mercado libre, sin embargo, se incrementó en 6,3 puntos, alcanzando el 40% de los cambios en trimestre analizado.

²¹ 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.

²² Comercializadores de referencia gasistas: Baser Comercializadora de Referencia, S.A.; Energía XXI Comercializadora de Referencia S.L.U.; Comercializadora Regulada, Gas & Power, S.A. y Curenergía Comercializador de Último Recurso, S.A.U.

En el **sector gasista**, en el primer trimestre de 2022, se produjeron un 17,5% más de activaciones de cambios que en el trimestre anterior y prevalecieron los movimientos de cambio de comercializador entre comercializadores del mercado libre (77,5%). El peso de los movimientos desde el mercado regulado al mercado libre se redujo en 0,3 puntos, alcanzando el 12,3% de los de cambios en el trimestre analizado. El peso de los movimientos desde el mercado libre al mercado regulado, sin embargo, se incrementó en 5 puntos, alcanzando el 10% de los cambios en trimestre analizado

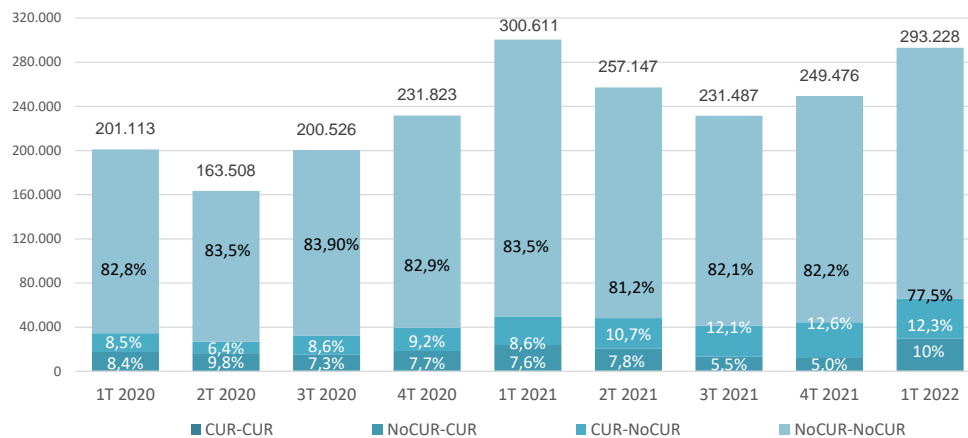
Gráfico 14. Desglose de los movimientos entre COR y No COR (solicitudes activadas). Evolución trimestral desde el primer trimestre de 2020 hasta el primer trimestre de 2022 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Los porcentajes correspondientes a los movimientos COR-COR oscilan entre el 0,08% y el 0,19% en los periodos 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 primer trimestre de 2020 hasta el primer trimestre de 2022 – 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 0,26% en los periodos mostrados en el gráfico. Sobre cada columna se indica el número total de activaciones trimestrales.

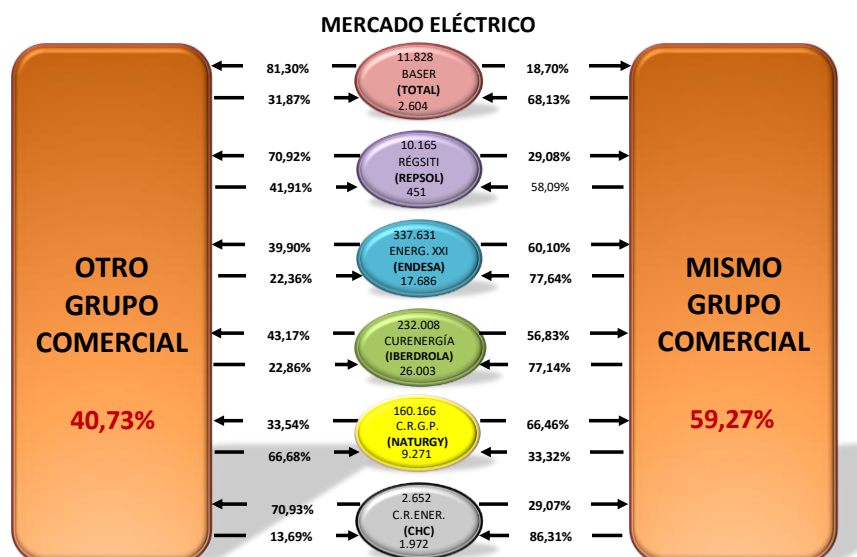
5.2 MOVILIDAD RESPECTO A LOS DISTINTOS COMERCIALIZADORES DE REFERENCIA/ÚLTIMO RECURSO

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

En el **sector eléctrico**, en el primer trimestre de 2022, se observó que la mayoría de cambios de un comercializador de referencia a un comercializador libre, siguen teniendo como destino los comercializadores pertenecientes al mismo grupo empresarial, lo que supone un efecto de **fidelización**. Este trimestre ha aumentado en 0,3 puntos (59,3% de la totalidad de cambios; 59% el trimestre anterior); siendo los grupos con mayor fidelización de clientes: Naturgy (66,5% de Com. Reg., Gas & Power), Endesa (60,1% de Energía XXI) e Iberdrola (56,8% de Curenergía). En cambio, el Grupo TotalEnergies (18,7% de los salientes de Baser Comercializadora de Referencia) 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 primer trimestre de 2022 un porcentaje medio del 29,8% del total (32,6% en el trimestre anterior), siendo los grupos con mayor fidelización Iberdrola (37,6% de Curenergía) y Endesa (40,6% de Energía XXI). El Grupo TotalEnergies (15,7% de los salientes de Baser Comercializadora de Referencia) registró la menor tasa de fidelización entre los comercializadores gasistas en el primer trimestre de 2022.

Gráfico 16. Desglose de los movimientos con origen o destino al COR. Solicitudes activadas durante el primer trimestre de 2022 – Sector Eléctrico

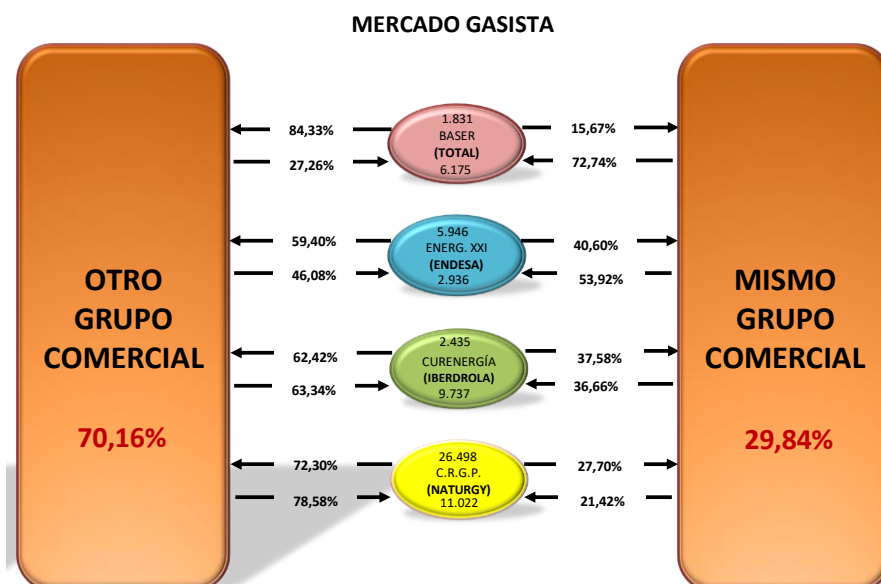


Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se indica la nueva marca de las comercializadoras reguladas tomada tras dar cumplimiento a la DJV/DE/001/18. En la parte superior interna del óvalo, puntos de suministro salientes; en la parte inferior interna, puntos de suministro

entrantes. Mismo grupo comercial que Baser Comercializadora de Referencia aglutina los datos de las Comercializadoras: TotalEnergies Electricidad y Gas España, TotalEnergies Clientes y TotalEnergies Mercado del primer trimestre de 2022.

Gráfico 17. Desglose de los movimientos con origen o destino al CUR. Solicitudes activadas durante el primer trimestre de 2022 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

5.3 MOVILIDAD ENTRE GRUPOS COMERCIALES

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

En dichos gráficos, se especifica el saldo comercial del primer trimestre de 2022, entendido como la diferencia entre los consumidores que entran (números recogidos en las flechas del entorno más próximo de la esfera del grupo de que se trate) y los que salen de un grupo empresarial determinado (que se indican en las cifras más alejadas a la esfera en las propias flechas). A estos efectos, se consideran los siguientes grupos comercializadores: Endesa, Iberdrola, Naturgy, TotalEnergies, Repsol, y la agrupación de comercializadores “Otros”.

En las tablas y gráficos correspondientes, los datos se muestran en positivo si el grupo en cuestión incrementó el número global de consumidores; y en caso de

tratarse de un dato negativo significaría que el grupo en cuestión perdió más consumidores de los que ganó. Este detalle se desglosa en tablas y gráficos diferentes para los sectores eléctrico y gasista.

En el **sector eléctrico**, durante el primer trimestre de 2022, Naturgy fue el grupo que incrementó en mayor medida el número de puntos de suministro por *cambio de comercializador*, al ganar 203.334 suministros (aumento del 5%); que en un mayor número provinieron de los grupos “Otros”, Endesa e Iberdrola (135.341, 88.289 y 85.004 suministros, respectivamente). Destacó también el número de consumidores captados por los comercializadores del Grupo Repsol, al incrementar su saldo de suministros por *cambio de comercializador* en 102.250 puntos (aumento sobre el total de los puntos de suministro que gestionaban al inicio del periodo, del 9,3%).

Tabla 22. Saldo por grupo comercial. Primer trimestre de 2022 – Sector Eléctrico

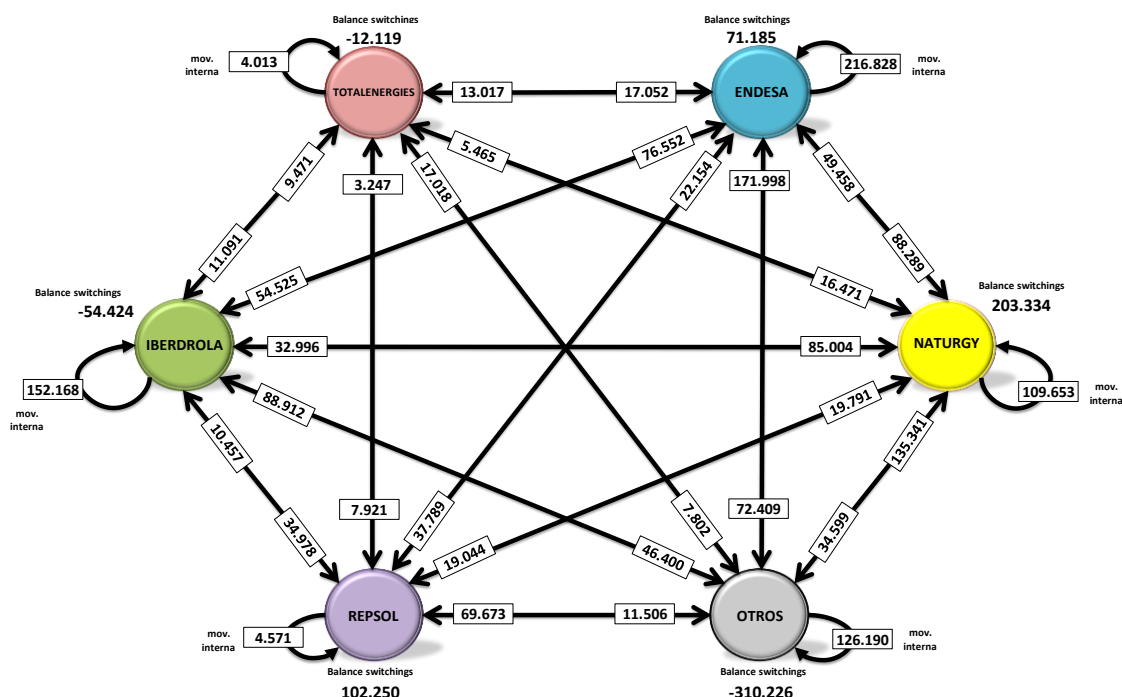
MERCADO ELÉCTRICO				
GRUPO COMERCIAL	Activadas entrantes	Activadas salientes	Saldo Comercial Switching	Variación % (PS al inicio del periodo)
NATURGY	454.549	251.215	203.334	5,0%
REPSOL	173.976	71.726	102.250	9,3%
ENDESA	554.042	482.857	71.185	0,7%
TOTALENERGIES	52.231	64.350	-12.119	-1,0%
IBERDROLA	350.149	404.573	-54.424	-0,5%
OTROS	298.906	609.132	-310.226	-8,3%
TOTAL	1.883.853	1.883.853		

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Notas: Se considera grupo comercial al conjunto de comercializadores de un mismo grupo empresarial (ejemplo: Régiti Comercializadora Regulada + Repsol Comercializadora de E. y G. + Gaolania Servicios+ Ekiluz Energía Comercializadora conforman el Grupo Repsol. Los datos del Grupo TotalEnergies aglutinan los datos de las Comercializadoras: Baser Comercializadora de Referencia, TotalEnergies Mercado, TotalEnergies Clientes y TotalEnergies Electricidad y Gas España del primer trimestre de 2022. Se considera saldo comercial a la diferencia entre los clientes que entran y salen en un grupo comercial determinado. En caso de ser negativo, significa que ese trimestre ha perdido más clientes de los que ha ganado.

Centrando el análisis en las pérdidas de puntos de suministro por *cambio de comercializador* en el primer trimestre de 2022, destacó en primer lugar los comercializadores agrupados en el epígrafe “Otros”, al reducir su saldo de suministros por *cambio de comercializador* en 310.226 puntos (disminución sobre el total de los puntos de suministro que gestionaban al inicio del periodo, del 8,3%); que en un mayor número fueron captados por los grupos Endesa, Naturgy e Iberdrola (171.998, 135.341 y 88.912 suministros, respectivamente). En segundo lugar, fue el Grupo Iberdrola al reducir su cartera en 54.424 puntos de suministro (reducción del 0,5% de su cartera de suministros).

Gráfico 18. Movilidad entre grupos comerciales durante el primer trimestre de 2022 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se incluye en el gráfico la movilidad dentro del mismo grupo energético, es decir, cambios del comercializador libre al regulado, y viceversa. Los datos del Grupo TotalEnergies recogen los movimientos de cambio de comercializador de las Comercializadoras: Baser Comercializadora de referencia, TotalEnergies Mercado, TotalEnergies Clientes y TotalEnergies Electricidad y Gas España del primer trimestre de 2022.

En el **sector gasista**, destacaron con un saldo comercial positivo los grupos Endesa, Iberdrola y Repsol (aumentan en 29.484, 21.373 y 11.086 puntos de suministro respectivamente). El Grupo Repsol incrementa su cartera en un 4,3%.

Al igual que lo hizo en el sector eléctrico en el primer trimestre de 2022, el número de puntos de suministro captados por los comercializadores independientes agrupados en el epígrafe “Otros”, presenta las mayores pérdidas con un saldo comercial negativo de 33.457 suministros (una reducción sobre el total de los puntos de suministro que gestionaban al inicio del periodo del 7,5%); que en un mayor número fueron captados por los grupos Naturgy y Endesa (23.523 y 23.288 suministros, respectivamente).

El Grupo Naturgy volvió a presentar pérdidas de puntos de suministro por *cambio de comercializador* durante el primer trimestre de 2022, reduciendo su número en 18.561 puntos (con una disminución sobre el total de los puntos de suministro que gestionaba al inicio del periodo del 0,5%).

Históricamente, el Grupo Naturgy ha mostrado las mayores pérdidas de clientes en términos absolutos, si bien es cierto que en términos relativos no son tan significativas debido a que mantiene, desde hace años, una cuota importante en

el mercado gasista (el 46% del total de los puntos de suministro del mercado gasista a finales del primer trimestre de 2022).

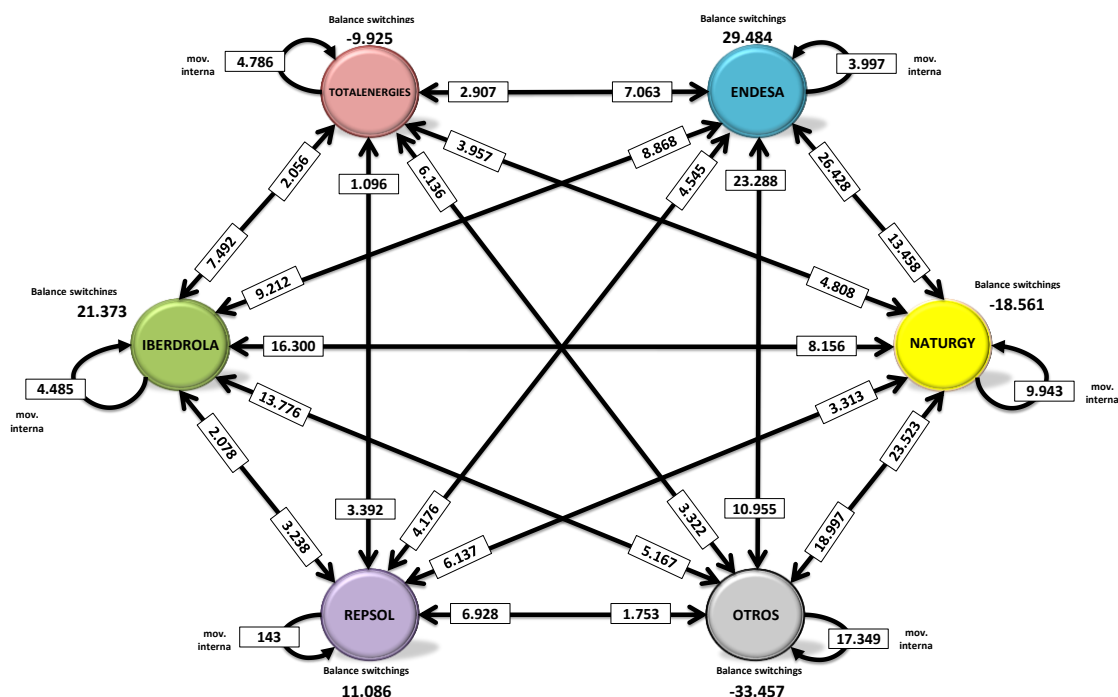
Tabla 23. Saldo por grupo comercial. Primer trimestre de 2022 – Sector Gasista

MERCADO GASISTA				
GRUPO COMERCIAL	Activadas entrantes	Activadas salientes	Saldo Comercial Switching	Variación % (PS al inicio del periodo)
ENDESA	74.189	44.705	29.484	1,9%
IBERDROLA	53.343	31.970	21.373	1,9%
REPSOL	24.014	12.928	11.086	4,3%
TOTALENERGIES	20.938	30.863	-9.925	-1,1%
NATURGY	63.201	81.762	-18.561	-0,5%
OTROS	57.543	91.000	-33.457	-7,5%
TOTAL	293.228	293.228		

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Notas: Se considera grupo comercial al conjunto de comercializadores de un mismo grupo empresarial (ejemplo: Repsol Comercializadora de E. y G.+ Gaolania Servicios+ Repsol LNG Holding conforman el Grupo Repsol. Se considera saldo comercial a la diferencia entre los clientes que entran y salen en un grupo comercial determinado. En caso de ser negativo, significa que ese año ha perdido más clientes de los que ha ganado. Los datos del Grupo TotalEnergies aglutinan los datos de las Comercializadoras: Baser Comercializadora de referencia, TotalEnergies Clientes y TotalEnergies Electricidad y Gas España del trimestre analizado.

Gráfico 19. Movilidad entre grupos comerciales durante el primer trimestre de 2022 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se incluye en el gráfico la movilidad dentro del mismo grupo energético, es decir, cambios del comercializador libre al regulado, y viceversa. Los datos del Grupo TotalEnergies aglutinan los datos de las Comercializadoras: Baser Comercializadora de referencia, TotalEnergies Clientes y TotalEnergies Electricidad y Gas España.

6. SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE ALTA DE NUEVOS SUMINISTROS

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

Durante el primer trimestre de 2022 se han declarado 120.641 activaciones de nuevas altas en áreas de distribución eléctricas, y 37.511 activaciones de nuevas altas en las áreas de distribución gasista.

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

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

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

Como resultado del análisis correspondiente al primer trimestre de 2022, en el **sector eléctrico** se observó el siguiente tiempo medio de gestión del distribuidor en la modalidad de las solicitudes de alta “cuanto antes” (62,2% del total).

Tabla 24. Tiempo medio de gestión de los distribuidores en los procesos de altas durante el primer trimestre de 2022. Sector Eléctrico

GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	Altas Activadas	Tiempo Medio
ÁREA DE DISTRIBUCIÓN DE VIESGO (G.EDP)	393	7,7 días
NATURGY	10.752	5,6 días
ENDESA	51.073	4,7 días
EDP	1.898	3,9 días
OTROS	2.009	3,1 días
IBERDROLA	8.919	2,9 días
TOTAL SECTOR ELÉCTRICO	75.044	4,5 días

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Las altas activadas corresponden a la modalidad “cuanto antes” o a la modalidad “ciclo de lectura” (Ya que los distribuidores en el caso de las altas deben activar esta modalidad para lo antes posible) y pueden requerir o no actuación en campo. Se consideran las activaciones de los comercializadores de referencia (COR). El Grupo EDP es propietario del grupo de distribución eléctrica de Viesgo al haber sido autorizada la operación de compra

en diciembre de 2020. Con ello, el Grupo EDP tiene el control exclusivo indirecto de Viesgo, sociedad en la que Macquarie mantiene un 24,9% del accionariado.

Durante el primer trimestre de 2022, en el sector eléctrico se observó un tiempo medio de gestión del distribuidor (en la modalidad de las solicitudes “cuanto antes”) de 4,5 días. Las áreas de distribución de los grupos Iberdrola, “Otros” y EDP presentaron los menores tiempos medios de activación (de 2,9, 3,1 y 3,9 días, respectivamente) y, por otra parte, el área de distribución de Viesgo (Grupo EDP), presentó el mayor tiempo medio (7,7 días).

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

Tabla 25. Desviación media en los tiempos de las activaciones de altas respecto a los tiempos previstos, gestionados por los distribuidores durante el primer trimestre de 2022– Sector Eléctrico

GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	Altas Activadas	Desviación Media
NATURGY	14.189	4,2 días
EDP	2.346	1 días
OTROS	3.503	0,4 días
ENDESA	52.394	0,3 días
ÁREA DE DISTRIBUCIÓN DE VIESGO (G.EDP)	1.874	0,1 días
IBERDROLA	46.335	0 días
TOTAL SECTOR ELÉCTRICO	120.641	0,6 días

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

La desviación media en los tiempos de activación fue de 0,6 días. El área de distribución del Grupo Endesa presentó el mayor número de activaciones (52.394 activaciones) y una desviación media en el tiempo de activación de 0,3 días. Cabe señalar que, el 67% de sus activaciones de altas fueron solicitadas por los comercializadores de su mismo grupo empresarial, registrando una desviación media de activación de 0,3 días en estos casos. Las áreas de distribución de Iberdrola y de Viesgo (Grupo EDP) presentaron las menores desviaciones medias (0 y 0,1 días) y el número de activaciones fue de 46.335 y 1.874 respectivamente. Por otro lado, la mayor desviación media en el tiempo de activación la presentó el Grupo Naturgy con 4,2 días.

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

- El Grupo “Otros” presentó una dispersión de la desviación media en los tiempos de activación de 0,8 días con oscilaciones entre 0,8 días de media

que necesitó el Grupo Iberdrola, y los 0 días que necesitaron los grupos Naturgy y TotalEnergies.

- El área de distribución del Grupo Naturgy presentó una dispersión de la desviación media de 4,7 días, con oscilaciones entre los 2 días de media que necesitó el Grupo TotalEnergies y los 6,7 días del Grupo “Otros”.
- El Grupo EDP presentó una dispersión de la desviación media en los tiempos de activación de 2,7 días con oscilaciones entre 2,9 días de media que necesitó el Grupo Iberdrola, y los 0,2 días que necesitó el Grupo Naturgy.

Asimismo, como resultado del análisis efectuado para el primer trimestre de 2022, en el **sector gasista** se observó el siguiente tiempo medio del distribuidor (en la modalidad de las solicitudes “cuanto antes”), así como las siguientes desviaciones medias en los tiempos de activación:

Tabla 26. Tiempo medio de gestión de los distribuidores en los procesos de altas durante el primer trimestre de 2022. Sector Gasista

GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN GASISTA	Altas Activadas	Tiempo Medio
GAS EXTREMADURA	222	13 días
MADRILEÑA RED DE GAS	2.477	11,7 días
NATURGY	17.840	10,7 días
REDEXIS	5.658	7,7 días
NORTEGAS	1.255	2,3 días
TOTAL SECTOR GASISTA	27.452	9,8 días

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

En el sector gasista se observó un tiempo medio de gestión del distribuidor (en la modalidad de las solicitudes “cuanto antes”) de 9,8 días, así como una desviación media en los tiempos de activación de 3,7 días.

Las áreas de distribución de los grupos Madrileña Red de Gas y Naturgy presentaron unos tiempos medios de activación (de 11,7 y 10,7 días, respectivamente). Nortegas y Redexis presentaron los menores tiempos de activación entre 2,3 y 7,7 días. Por otra parte, Gas Extremadura presentó el mayor tiempo de gestión del distribuidor (13 días).

En relación a las desviaciones, entre los distribuidores gasistas, destacaron los correspondientes al Grupo Nortegas y al Grupo “Otros” por realizar activaciones de solicitudes de altas con la menor desviación (0,1 días). Por el contrario, las mayores desviaciones medias corresponden a la red de distribución de los grupos de Madrileña Red de Gas (17,5 días) y a Gas Extremadura (14,9 días).

Gas Extremadura realizó el menor número de solicitudes de alta (1,2% del total trimestral).

El Grupo Naturgy (Nedgia) realizó activaciones de solicitudes de altas con una desviación media de 2,5 días y con un número de solicitudes de alta activadas muy significativo (58,7% del total trimestral).

Tabla 27. Desviación media en los tiempos de las activaciones de altas respecto a los tiempos previstos, gestionados por los distribuidores durante el primer trimestre de 2022– Sector Gasista

GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN GASISTA	Altas Activadas	Desviación Media
MADRILEÑA RED DE GAS	4.226	17,5 días
GAS EXTREMADURA	453	14,9 días
NATURGY	22.028	2,5 días
REDEXIS GAS	6.343	0,7 días
NORTEGAS	4.271	0,1 días
OTROS	190	0,1 días
TOTAL SECTOR GASISTA	37.511	3,7 días

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

Se registra una mayor dispersión de desviaciones medias en las áreas de distribución de Madrileña Red de Gas (12,9 días), con valores que oscilaron entre los 14,4 días de media que necesitaron las solicitudes de alta del Grupo Naturgy, y los 27,3 días de media de las solicitudes del Grupo Repsol. En el área de distribución gasista del Grupo Naturgy (Nedgia) se midieron desviaciones medias con una dispersión de 1,9 días, donde estos tiempos oscilaron entre los 2,9 días que necesitaron las solicitudes de alta del Grupo Naturgy y 1 día del Grupo Repsol.

6.2 ANALISIS DE LA EFICACIA DEL PROCESO DE ALTA

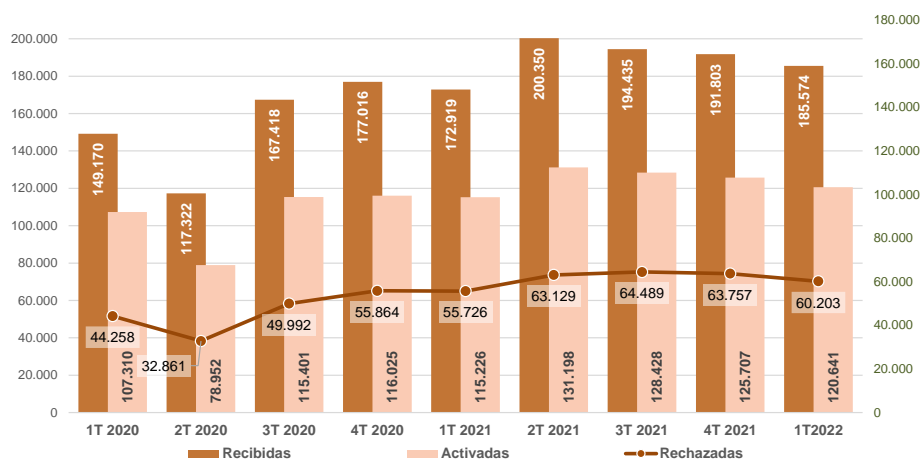
Con el fin de valorar la eficacia en el proceso de nuevas altas en los sectores eléctrico y gasista, se incluye un análisis comparativo entre las principales magnitudes trimestrales de solicitudes recibidas, aceptadas, rechazadas y finalmente activadas por los distribuidores.

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

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

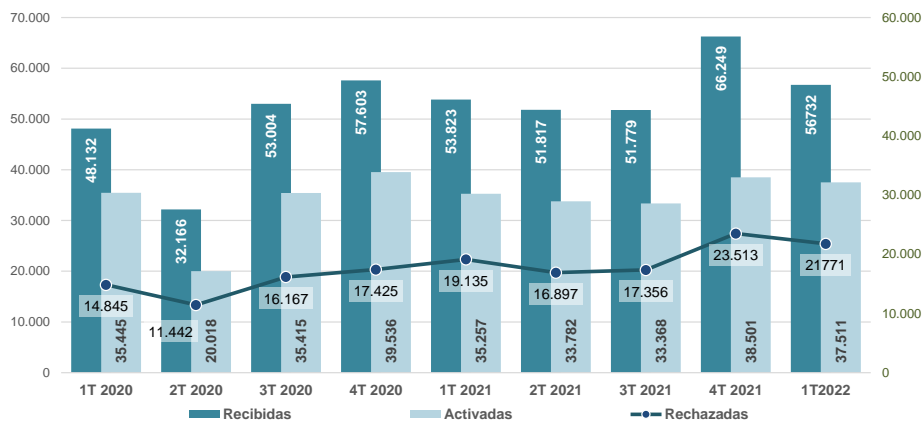
- Solicitudes pendientes de activar en la fecha de remisión de la información.

Gráfico 20. Proceso seguido por las solicitudes de nuevas altas. Evolución trimestral desde el primer trimestre de 2020 hasta el primer trimestre de 2022– 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 primer trimestre de 2020 hasta el primer trimestre de 2022– Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Durante el primer trimestre de 2022, en el **sector eléctrico** se recibieron 186 mil solicitudes de alta, lo que supuso una reducción de un 3,2% respecto al número de solicitudes recibidas el trimestre anterior. En este periodo se activaron 121 mil solicitudes (un 4% menos). Durante el mismo periodo, se redujo el número de rechazos contabilizados en un 5,6% alcanzando los 60 mil rechazos.

Por su parte, en el **sector gasista**, los distribuidores recibieron 57 mil solicitudes de alta durante el último trimestre analizado, lo que implicó una disminución de un 14,4% respecto al trimestre anterior. En este periodo se activaron 38 mil solicitudes de alta (un 2,6% menos). Durante el mismo periodo, disminuyó el número de rechazos contabilizados en un 7,4% alcanzando los 22.000 rechazos.

6.2.1 ANALISIS DE LOS RECHAZOS DEL PROCESO DE ALTA

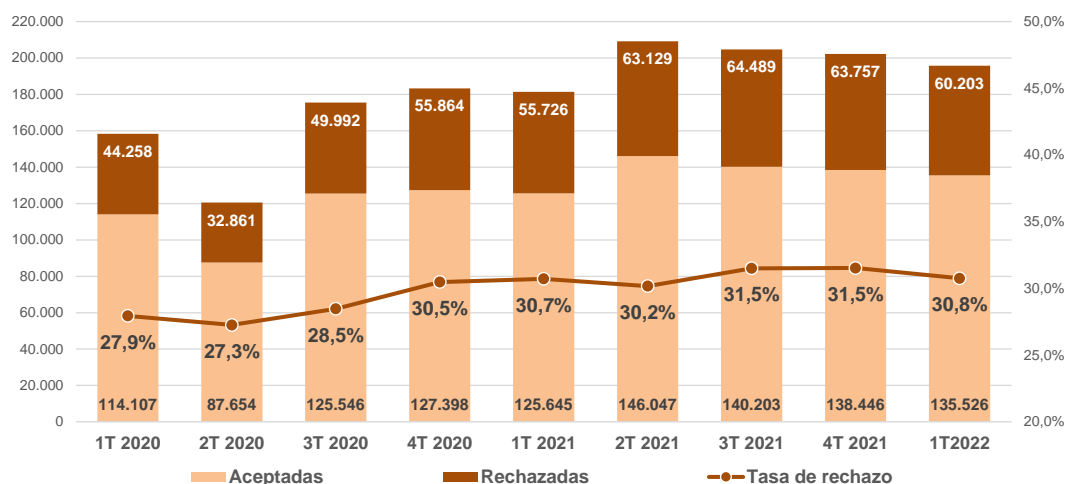
En este punto, se analizan las actuaciones de los agentes responsables de los rechazos, así como las alegaciones y explicaciones que han transmitido a la CNMC. En los siguientes apartados se realiza un estudio operativo en relación con las solicitudes de nuevas altas rechazadas, tal y como se realizó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

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

Durante el primer trimestre de 2022, en el **sector eléctrico** se registró una tasa de rechazo trimestral del 30,8% de las solicitudes de alta gestionadas, lo que supuso una reducción de 0,7 puntos.

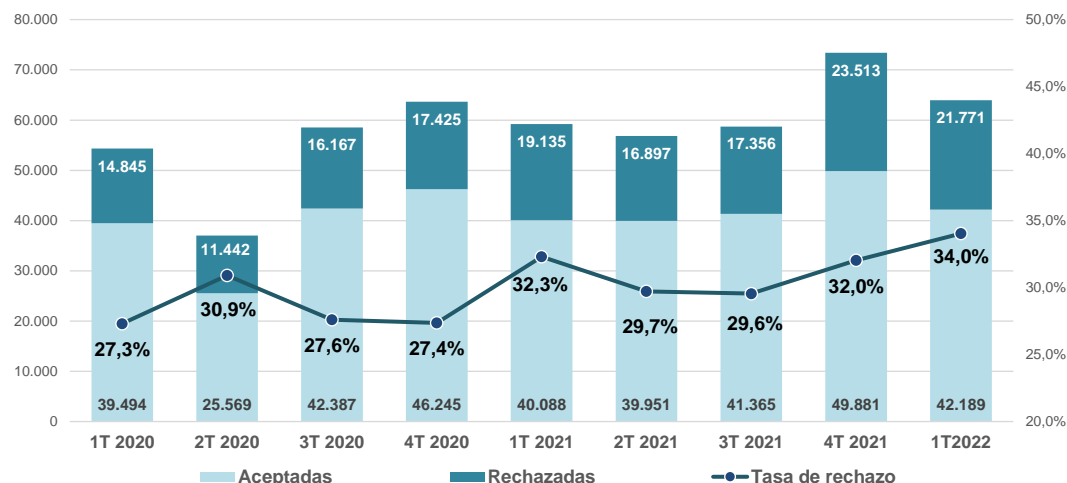
En el **sector gasista**, la tasa de rechazo trimestral registrada fue del 34%, lo que supuso un incremento 2 puntos respecto al trimestre anterior.

Gráfico 22. Tasa de rechazo de las solicitudes de nuevas altas. Evolución trimestral desde el primer trimestre de 2020 hasta el primer trimestre de 2022– 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 primer trimestre de 2020 hasta el primer trimestre de 2022– Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

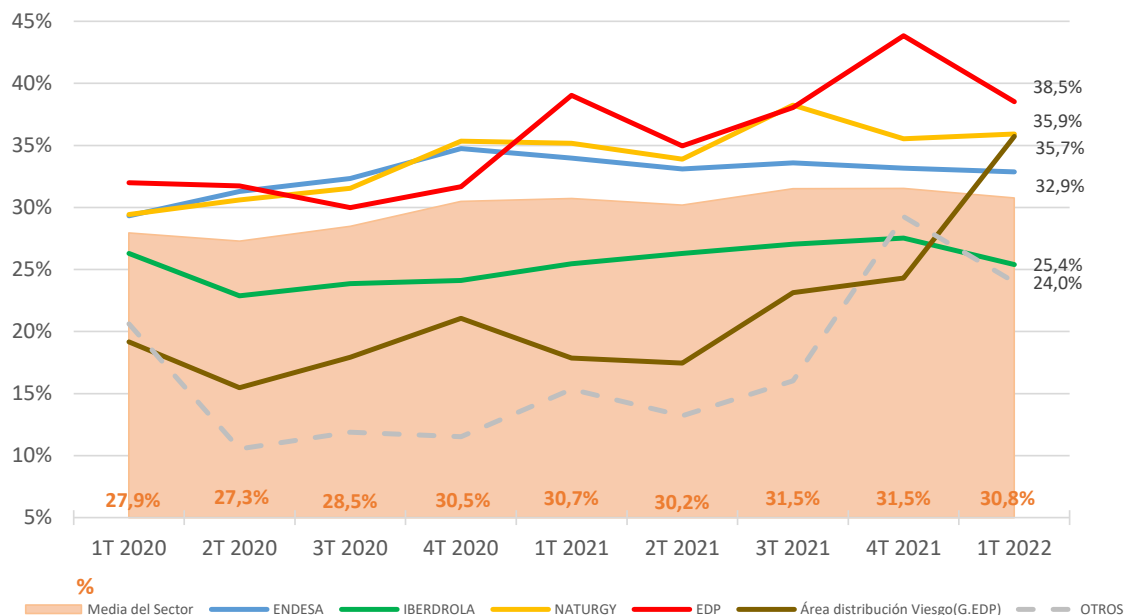
6.2.2 TASA DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE ALTA POR AGENTE

En el caso de los **distribuidores del sector eléctrico**, el número de rechazos de nuevas altas disminuye (5,6%) respecto de los rechazos del trimestre anterior. El número de gestiones de alta aceptadas se ha reducido en un 2,1% y la tasa de rechazo ha disminuido 0,7 puntos alcanzando el 30,8%.

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 (24%). Estos tres grupos suman el 34,9% del total de las altas gestionadas.

Los distribuidores eléctricos del Grupo Endesa (principalmente Edistribución Redes Digitales, S.L.U.) redujeron en 0,3 puntos su tasa de rechazo de solicitudes de alta, situándose en el 32,9% durante este trimestre. Este grupo gestionó el 49% de las solicitudes de alta presentadas ese trimestre, por lo que la evolución de su tasa de rechazo influyó de forma notable en la tasa de rechazo media del sector.

Gráfico 24. Tasa de rechazos (nuevas altas) de los principales grupos distribuidores. Evolución trimestral desde el primer trimestre de 2020 hasta el primer trimestre de 2022 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

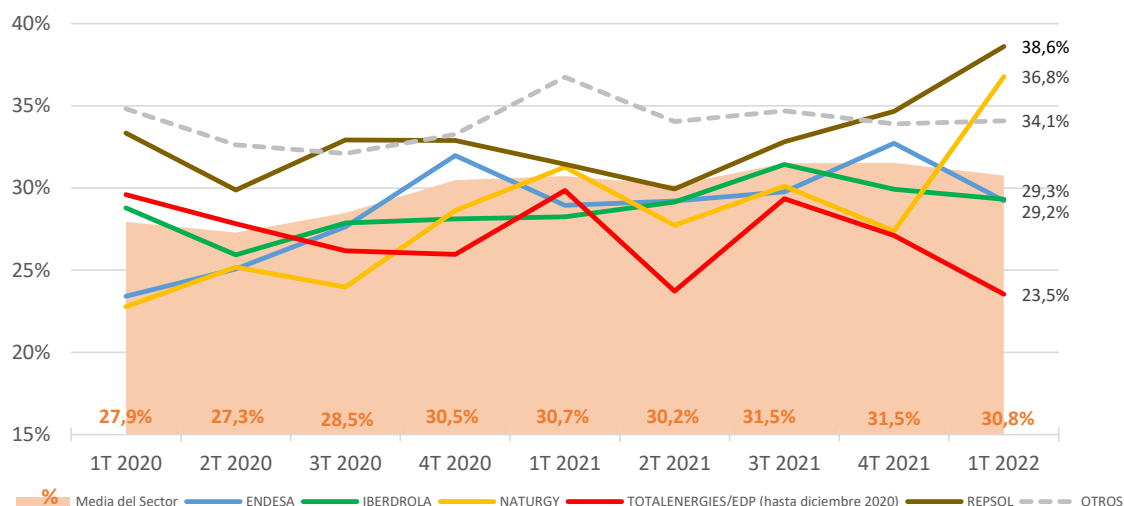
El Grupo EDP (Hidrocantábrico Distribución Eléctrica, S.A.), redujo su tasa de rechazo trimestral en 5,3 puntos, alcanzando así el 38,5% en el primer trimestre de 2022, manteniendo no obstante la tasa de rechazo más alta desde el primer trimestre de 2021. Se debe considerar que su tasa de rechazo se ve afectada por circunstancias ajenas al distribuidor, como la exigencia en la CA de Asturias (su principal área de distribución) de aportación de un Certificado de Seguridad para las altas de suministro en segunda ocupación, en instalaciones de más de 20 años, provocando el 51,3% de sus rechazos por motivo 57²³. Se ha informado a la CNMC de la realización de una serie de acciones complementarias para facilitar la gestión de las altas por parte de los comercializadores, con la puesta a su disposición de un servicio de simulación de contratación (con datos reales) en la página web del distribuidor. Este simulador facilitará a los comercializadores la información necesaria para conocer si la operación solicitada necesita documentación y de qué tipo, la potencia máxima admisible por la instalación, la antigüedad de la misma, así como el uso o actividad que consta para ese suministro. Adicionalmente, EDP tiene habilitado un teléfono específico de atención a los comercializadores.

Si se analiza lo que hicieron los grupos **comercializadores del sector eléctrico**, observamos que la tasa media se redujo, de forma análoga a los distribuidores,

²³ Rechazo 57 recogido en la resolución de la CNMC de 20 de diciembre de 2016 – Falta documentación técnica de baja tensión.

en 0,7 puntos alcanzando la cifra del 30,8% en este trimestre. Los comercializadores del Grupo “Otros”, Naturgy y del Grupo Repsol, muestran una tasa de rechazo superior a la media.

Gráfico 25. Tasa de rechazos (nuevas altas) de los grupos comercializadores. Evolución trimestral desde el primer trimestre de 2020 hasta el primer trimestre de 2022 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

Los comercializadores del Grupo Endesa (Endesa Energía, S.A., Energía XXI Comercializadora de Referencia, S.L., Empresa de Alumbrado Eléctrico de Ceuta, S.A. y Energía Ceuta XXI Comercializadora de Referencia S.A.) redujeron su tasa de rechazo conjunta en 3,5 puntos, situándose así en 29,2%. Este grupo gestionó el 34,8% de las solicitudes de alta registradas en el primer trimestre de 2022.

El Grupo Iberdrola (Iberdrola Clientes, S.A.U. y Curenergía C.U.R., S.A.U.), redujo ligeramente su tasa de rechazo en 0,6 puntos durante el trimestre analizado, alcanzando un 29,3% de solicitudes rechazadas. Este grupo gestionó el 35,4% de las solicitudes de alta presentadas durante este trimestre.

El Grupo Repsol (Repsol Comercializadora de Electricidad y Gas, S.L.U., Gaolania Servicios, Ekiluz Energía Comercializadora y Régsiti Comercializadora Regulada, S.L.U.), aumentó en 3,9 puntos su tasa de rechazo durante el último trimestre, situándose ésta en el 38,6%. Hay que tener en cuenta que este grupo solamente representó el 2,8 % de las solicitudes de altas gestionadas.

En la siguiente tabla se muestra un desglose detallado de las tasas de rechazo de cada comercializador por área de distribución, y con más de 300 solicitudes de alta presentadas. Para facilitar el análisis, las celdas en color rojo indican las tasas de rechazo que se encuentran por encima de la tasa de rechazo media del

área de distribución correspondiente y que suponen un volumen de solicitudes gestionadas mayor a 300 solicitudes. En cambio, las celdas con texto en color rojo indican aquellas con un volumen menor a 50 solicitudes.

Tabla 28. Tasas de rechazo (solicitudes de nuevas altas) de los comercializadores por área de distribución durante el primer trimestre de 2022– Sector Eléctrico

SOLICITUDES DE ALTA - ELECTRICIDAD			ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA					
Comercializador eléctrico:			ENDESA	IBERDROLA	NATURGY	EDP	VIESGO	OTROS
Tasa de rechazo media:			30,8%	32,9%	25,4%	35,9%	38,5%	24,0%
Solicitudes gestionadas:			195.729	95.944	63.427	24.244	3.959	4.951
ENDESA ENERGÍA	29,1%	63.514	27,8%	30,4%	33,5%	69,4%	43,5%	80,8%
IBERDROLA CLIENTES	29,8%	65.499	44,3%	22,1%	49,5%	53,4%	44,4%	58,2%
NATURGY IBERIA	39,9%	8.622	62,5%	52,8%	30,0%	71,0%	43,2%	81,4%
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	37,3%	4.494	40,3%	40,5%	37,5%	52,7%	27,6%	40,7%
TOTAL ENERGIAS MERCADO ESPAÑA	21,9%	3.513	28,7%	24,8%	24,7%	15,3%	22,4%	43,8%
ENERGÍA XXI COM. REF.	31,1%	4.450	31,2%	25,0%	30,8%	25,0%	0,0%	39,3%
CURENERGÍA C.U.R.	20,6%	3.666	40,0%	16,5%	43,5%	43,8%	55,0%	22,2%
COM. REG. GAS & POWER	26,0%	2.814	42,2%	51,6%	22,2%	50,0%	41,4%	44,4%
BASER COM. REF.	29,3%	505	64,0%	30,0%	26,7%	27,5%	0,0%	60,0%
FENIE ENERGÍA	22,5%	7.839	25,0%	17,1%	18,5%	32,2%	25,5%	20,0%
HOLALUZ - CUDOM	44,1%	6.379	42,3%	47,2%	43,4%	64,7%	46,2%	67,2%
ENI PLENITUDE IBERIA	41,7%	1.955	41,5%	46,8%	40,3%	46,8%	27,2%	58,3%
CIDE HC ENERGÍA	12,5%	1.750	39,3%	50,0%	52,2%		100,0%	4,2%
GEO ALTERNATIVA	39,1%	1.333	45,8%	34,7%	31,4%	62,5%	43,8%	100,0%
GESTERNOVA	33,9%	830	44,7%	40,7%	20,9%	71,4%	45,0%	20,0%
GAOLANIA SERVICIOS	46,0%	815	49,6%	41,7%	21,0%	66,7%	70,0%	25,0%
THE YELLOW ENERGY	57,9%	729	49,2%	77,7%	55,5%	20,0%		30,8%
UNIELÉCTRICA ENERGÍA	33,6%	669	36,7%	19,0%	34,2%	60,0%	0,0%	75,0%
NABALIA ENERGÍA 2000	44,7%	615	41,0%	38,1%	49,1%	66,7%		
SYDER COMERCIALIZADORA VERDE	48,5%	598	48,6%	50,0%	16,7%	57,1%	66,7%	
ENERGÍA COLECTIVA	41,8%	479	40,2%	41,9%	42,2%	100,0%	52,9%	28,6%
SOM ENERGÍA	27,1%	451	24,7%	29,0%	42,1%	50,0%	33,3%	14,3%
FACTOR ENERGÍA	32,9%	374	32,7%	26,3%	11,8%	50,0%	50,0%	100,0%
GASELEC DIVERSIFICACIÓN	20,6%	374						20,6%
HANWHA ENERGY RETAIL SPAIN	68,4%	370	69,8%	46,7%	50,0%		50,0%	100,0%
CYE ENERGÍA	24,5%	368	26,5%	24,1%	18,8%	16,7%		0,0%
ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	51,0%	367	43,0%	55,3%	61,0%	72,2%	30,8%	60,0%
ELECTRICIDAD ELEIA	37,3%	367	23,1%	55,6%	38,0%	78,3%	22,2%	
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	46,0%	350	54,6%	46,9%	30,5%	57,1%	33,3%	0,0%
COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ	4,3%	327	27,8%		100,0%			2,6%
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	16,9%	320	25,0%	57,1%	16,3%	50,0%	22,2%	0,0%
ESTABANELL Y PAHISA MERCATOR	12,9%	319	45,2%					5,1%
COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS DEL MEDITERRÁNEO	15,6%	302	15,2%		0,0%			50,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Notas: 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.

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

- Los distribuidores agrupados en el epígrafe “Otros” (24%) presentaron unas tasas de rechazo para los comercializadores libres de los grupos verticalmente integrados muy elevadas, por encima de la media de sus áreas en todos los casos, aunque en algunos de los comercializadores libres no llegaron a gestionar el mínimo de solicitudes y por ello aparecen con texto en rojo.

- La tasa de rechazo media de las áreas de distribución de Endesa, Naturgy, EDP y Viesgo superan el 32,9%.
- 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 primer trimestre de 2022.
- Entre los comercializadores independientes, Fenie Energía (24,6% de rechazos), obtuvo tasas de rechazo por debajo de la media en todas las áreas de distribución.
- Endesa Energía, Iberdrola Clientes y Naturgy Iberia, mostraron tasas de rechazo por debajo de la media en áreas de distribución correspondientes a su grupo verticalmente integrado, y por encima de la media en el resto de áreas de distribución. La única excepción fue la de Endesa Energía en el área de distribución de Naturgy (2,4 puntos por debajo de la media en esa área de distribución).
- Repsol Comercializadora de Electricidad y Gas, presentó una tasa de rechazo por encima de la media en todas las áreas de distribución, con la salvedad del área de distribución de Viesgo (Grupo EDP).

Por otra parte, las tasas de rechazo de los principales **distribuidores del sector gasista**, en su conjunto ha disminuido 2 puntos alcanzando el 34% durante este trimestre. Los grupos Nortegas, Naturgy y Madrileña Red de Gas incrementaron su tasa de rechazo media en un 0,3%, 0,8% y en un 11,2% respectivamente.

Los distribuidores gasistas del Grupo Naturgy (Nedgia), presentaron en su conjunto un incremento de su tasa de rechazo de 0,8 puntos respecto al trimestre anterior, situándose en el 35,3%, 1,3 puntos por encima de la media. Sus distribuidores gasistas gestionaron el 59,4% de las solicitudes de alta de suministros presentadas durante el primer trimestre de 2022.

El Grupo Madrileña Red de Gas incrementó su tasa de rechazo en 11,2 puntos situándose en el 45,2%. Gestionaron el 14,7% de las solicitudes de alta.

El Grupo Redexis (Gas Energía Distribución de Murcia, S.A. y Redexis, S.A.) redujo su tasa de rechazo en 0,7 puntos, situándose en el 25,1% este trimestre. Tanto en el Grupo Naturgy como en el Grupo Madrileña Red de Gas engloban sus rechazos mayormente en los códigos R04, R51 y R76²⁴.

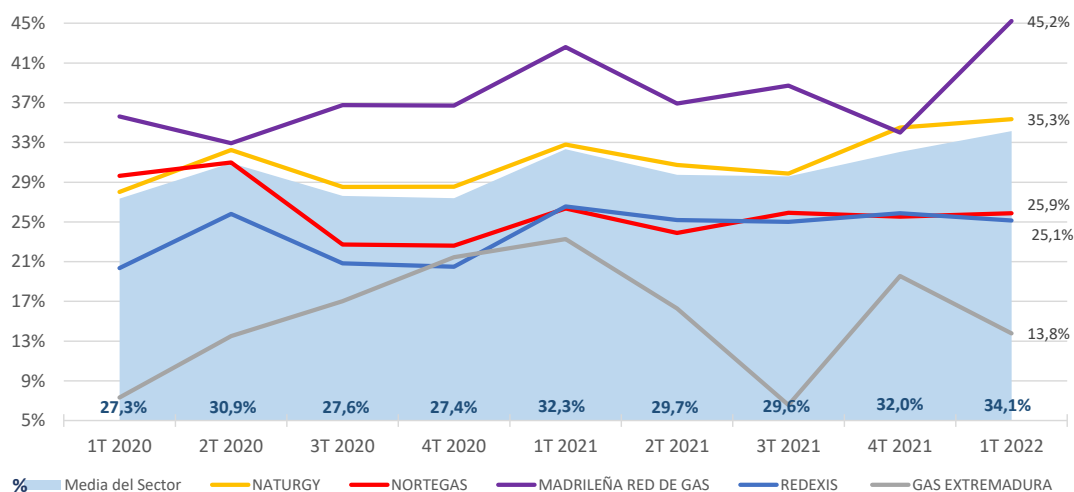
Por su parte, los distribuidores gasistas del Grupo Nortegas (Nortegas Energía Distribución, S.A.U., NED España Distribución Gas, S.A.U., y Tolosa Gasa, S.A.),

²⁴ “R04. Falta infraestructura”. “R76. Incidencia no subsanada en periodo máximo establecido”. “R51. CUPS en servicio con otra comercializadora”.

aumentaron su tasa media de rechazo en 0,3 puntos durante el trimestre analizado, situando sus rechazos en el 25,9 % de las solicitudes de alta gestionadas.

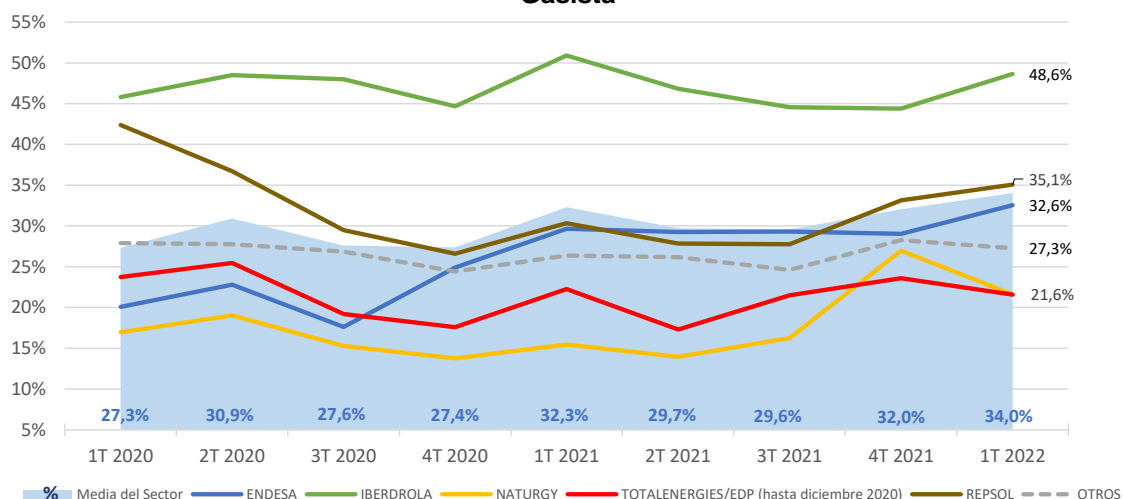
El Grupo Gas Extremadura pasó a tener el 13,8% de tasa de rechazo trimestral. En este caso, se debe tener en cuenta que el volumen de solicitudes gestionadas por el distribuidor es del 1%.

Gráfico 26. Tasa de rechazo (nuevas altas) de los principales grupos distribuidores. Evolución trimestral desde el primer trimestre de 2020 hasta el primer trimestre de 2022 – 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 primer trimestre de 2020 hasta el primer trimestre de 2022 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

Si se analiza lo que hicieron los principales grupos **comercializadores del sector gasista**, observamos que la tasa media se incrementó, de forma consistente con los distribuidores, en 2 puntos alcanzando la cifra de 34% durante el primer trimestre de 2022.

El Grupo Iberdrola (Iberdrola Clientes, S.A.U. y Curenergía Comercializador de Último Recurso, S.A.U.) aumentó su tasa de rechazo en 4,3 puntos y gestionó el 30,2% de las solicitudes de alta. Es el grupo que presenta la tasa de rechazo más alta. Durante el periodo analizado, aproximadamente el 45% de los rechazos del Grupo Iberdrola se correspondieron con el motivo R04, y son consecuencia de la operativa de este agente al enviar varias solicitudes para un mismo CUPS de GLP que está en proceso de transformación a gas natural hasta que finalmente una de las solicitudes es aceptada con el alta del CUPS.

El Grupo Endesa (Endesa Energía, S.A. y Energía XXI Comercializador de Referencia, S.L.) incrementó su tasa de rechazo en 3,5 puntos, hasta situarse en el 32,6%.

El Grupo Naturgy (Naturgy Iberia, S.A., Gas Natural Comercializadora, S.A. y Comercializadora Regulada, Gas & Power, S.A.) y el Grupo TotalEnergies situaron su tasa de rechazo en el 21,6%, la tasa más baja del sector.

La agrupación de comercializadores unificados en el epígrafe “Otros” redujo la tasa de rechazo trimestral en 1 punto alcanzando una tasa de rechazo este trimestre del 27,3%.

Tabla 29. Tasas de rechazo (solicitudes de nuevas altas) de los comercializadores por área de distribución durante el primer trimestre de 2022– Sector Gasista

SOLICITUDES DE ALTA - GAS		ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN GASISTA				
Comercializador gasista:		NATURGY	MADRILEÑA	REDEXIS	NORTEGAS	GAS EXTREMADURA
Tasa de rechazo media:		34,0%	35,3%	45,2%	25,1%	13,8%
Solicitudes gestionadas:		63.960	37.892	9.409	9.135	6.769
IBERDROLA CLIENTES	49,7%	17.624	50,6%	54,1%	58,9%	31,1%
ENDESA ENERGÍA	32,5%	16.865	34,7%	37,8%	20,3%	34,6%
NATURGY IBERIA	20,4%	7.934	19,2%	28,4%	48,3%	36,1%
TOTALENERGIES CLIENTES	20,6%	4.350	31,2%	22,3%	27,8%	13,7%
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	35,3%	2.099	36,9%	30,7%	28,6%	39,3%
COM. REG., GAS & POWER	24,7%	2.650	24,2%	29,1%	37,5%	32,0%
CURENERGÍA C.U.R.	37,3%	1.712	35,6%	45,6%	57,7%	23,4%
BASER COM. REF.	27,1%	479	30,5%	31,0%	30,8%	25,9%
ENERGÍA XXI COM. REF.	36,0%	381	31,0%	55,2%	22,6%	50,0%
MET ENERGÍA ESPAÑA	14,8%	3.678	52,1%	50,0%	14,2%	33,3%
HOLALUZ - CLIDOM	39,5%	1.884	38,6%	41,2%	37,7%	50,8%
FENIE ENERGÍA	25,3%	990	26,1%	28,2%	18,5%	49,0%
ENI PLENITUDE IBÉRICA	30,0%	600	31,2%	38,6%	22,7%	27,4%
GEO ALTERNATIVA	37,0%	389	33,3%	46,8%	33,3%	17,6%
NEXUS ENERGÍA	9,7%	237	42,5%	50,0%	66,7%	25,0%
FACTOR ENERGÍA	38,0%	229	32,2%	40,0%	39,7%	86,7%
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	23,0%	226	32,6%	42,9%	20,3%	16,7%
ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	31,3%	208	29,3%	36,8%	25,0%	35,5%
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	29,4%	163	27,9%	40,0%	41,7%	33,3%
ELECTRICIDAD ELEIA	58,9%	141	54,5%	70,6%	83,3%	61,5%
GAOLANIA SERVICIOS	31,2%	109	27,7%	14,3%	55,6%	50,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Notas: 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. Durante este trimestre se gestionaron (solicitudes aceptadas +solicitudes rechazadas) algo menos de 200 solicitudes de alta en la distribuidora DOMUS MIL y ningún rechazo; la mayor parte de ellas realizadas por NEXUS ENERGÍA.

En la tabla 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 primer trimestre de 2022. Para facilitar el análisis, las celdas en color rojo indican las tasas de rechazo que se encuentran por encima de la tasa de rechazo media del área de distribución correspondiente y que suponen un volumen de solicitudes gestionadas mayor a 100 solicitudes. En cambio, las celdas con texto en color rojo indican aquellas con un volumen menor a 50 solicitudes.

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

- El comercializador libre Iberdrola Clientes (49,7% de rechazos) es el único con un volumen relevante de solicitudes gestionadas que presentó tasas de rechazo por encima de la media en todas las áreas de distribución. Consecuentemente, su tasa de rechazo general continuó siendo la más alta de todo el sector si la comparamos con la obtenida por el resto de grupos comercializadores tradicionales.
- Naturgy Iberia (20,4%) presentó la tasa de rechazo más baja de las comercializadoras libres con mayores cuotas (puntos de suministro) y de las tasas de rechazo de los comercializadores regulados.
- De entre los comercializadores regulados Com. Reg. Gas & Power obtuvo la tasa de rechazo más reducida (24,7%).

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

6.2.3 MOTIVOS DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE ALTA

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

A continuación, se presentan los motivos de rechazo más frecuentes de solicitudes de nuevas altas en el **sector eléctrico** (con una tasa media de rechazo del 30,8%). Se observa que las tres principales casuísticas de rechazo alcanzan el 50,4% en su conjunto.

El principal motivo de rechazo es el motivo **57. “Falta documentación técnica de baja tensión”** (31,7%). 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 0,7 puntos durante el último trimestre (31%).

Además, conviene recordar lo comentado por algunos distribuidores en informes anteriores en relación con que este tipo de rechazos tiene su origen en las particularidades territoriales del entorno de distribución, concentrándose los rechazos en aquellas comunidades autónomas donde se exige documentación específica de acuerdo con el tipo y características del tipo de instalación en cuestión.

Así, con el fin de reducir los rechazos en este ámbito, se han recibido las siguientes sugerencias y comentarios:

- Trasladar a los grupos de trabajo una propuesta de cambio legislativo de rango nacional que establezca requisitos homogéneos en todas las comunidades autónomas.
- Recordar a las comercializadoras la necesidad de consultar el SIPS previo al envío de las solicitudes de nuevas altas (en éste se indica si el punto de suministro en cuestión dispone del C.I.E. y los datos del mismo).

Se espera que el número de rechazos motivados por esta casuística decrezca en el medio plazo, producto del trabajo que ha desarrollado la CNMC con la colaboración de los agentes de los grupos de trabajo de “*Cambio de Comercializador*” en la creación de una base de datos (a la que los agentes pueden acceder a través del área privada de la web de Cambio de Comercializador), que recopila la documentación que, según las distintas normativas autonómicas, se necesita para realizar los principales procesos operativos en cada comunidad autónoma.

En segunda y tercera posición se encuentra el motivo de rechazo **53. “Necesidad de abrir Expediente de Acometida”** (9,8%) y el rechazo **60. “Instalación incompleta o con elementos no válidos”** (8,9%). El motivo de rechazo 53 se produce principalmente en las áreas de distribución de los grupos Iberdrola y Naturgy (78,1% de los rechazos por este motivo entre ambos). El Grupo Endesa presenta el 21,1% de los rechazos por este motivo.

Por su parte, en el **sector gasista** (con una tasa media de rechazo del 34%) la tipología de rechazos estuvo mucho más concentrada que en el sector eléctrico, debido a que los tres motivos principales representaron el 61% del total de las solicitudes de nuevas altas.

El motivo de rechazo más frecuente durante este trimestre correspondió al motivo **R04. “Falta infraestructura”** (24,9%), el cual incrementa en 6,3 puntos la cifra del trimestre pasado. Esta casuística está relacionada con aquellas solicitudes sobre puntos de suministro de GLP que están en proceso de transformación a gas natural. El 77,2% de los rechazos por este motivo los recibió el grupo de comercializadores de Iberdrola

En la segunda posición se encuentra el motivo **R76. “Incidencia no subsanada en periodo máximo establecido”** (19,3%) que se redujo 0,3 puntos con respecto al trimestre anterior (19%). Este hecho está directamente relacionado con los distribuidores gasistas del Grupo Naturgy (67,9% 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 que fue de 32,07 días suele rondar este valor.

El tercer motivo de rechazo más frecuente en el sector gasista correspondió a **R51. “CUPS en servicio con otra comercializadora”** (16,8%). 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 4,5 puntos en este trimestre.

6.3 ANALISIS DE LA MOVILIDAD DE LAS ALTAS ACTIVADAS

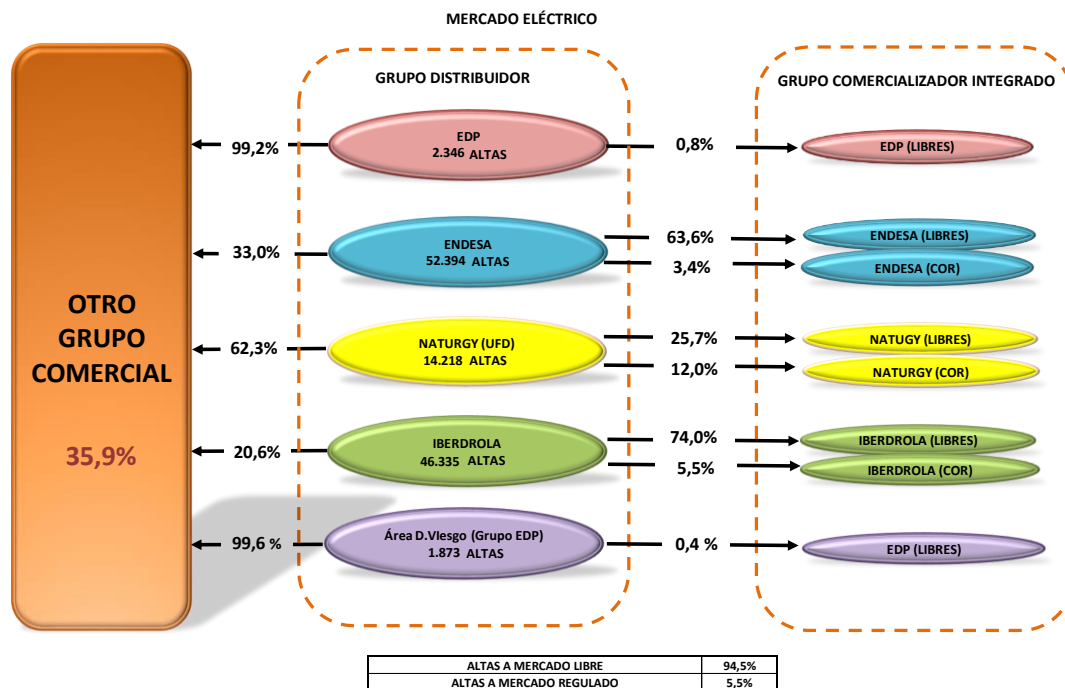
En este apartado se incluye un análisis más pormenorizado de las altas (ya sean nuevos suministros o suministros que previamente se encontraban en situación de baja) en función de si son activadas a favor del grupo verticalmente integrado o no, y de si su destino es el comercializador regulado (COR/CUR)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

En el **sector eléctrico**, el 94,5% de las altas se activaron en comercializadores libres. De esas altas, el 62,5% se realizaron a favor de comercializadores verticalmente integrados con el distribuidor (fidelización). El 5,5% del total de altas registradas fueron a favor de comercializadores de referencia (13,2% en el año 2019, 10,3% año 2020 y 8,3% en el año 2021). Los grupos Iberdrola y Endesa fueron los que presentaron una mayor activación de las altas a favor de sus comercializadores libres, con el 74% y 63,6%, respectivamente. Por el contrario, el Grupo EDP y también su área de distribución de Viesgo registraron la menor tasa de activación de altas a favor de sus comercializadores libres, con un 0,8% y un 0,4% de altas en su mismo grupo empresarial. Si analizamos en conjunto al Grupo EDP (incluyendo el área de distribución de Viesgo, la tasa de activación sería del 0,5%. El Grupo Naturgy registró una tasa de activación de altas a favor de sus comercializadores libres, con un 25,7% de altas en su mismo grupo empresarial.

En el **sector gasista**, el 92,3% de las altas se activaron en comercializadores libres, entre las que, el 18,7% se activaron a favor de comercializadores libres verticalmente integrados con el distribuidor; mientras que se produjeron un 7,7%

de altas a favor de un comercializador de referencia (12,7% en el año 2019, 7,3% en el 2020 y 7,2% en el año 2021). El 29,2% de las altas en el área de distribución del Grupo Naturgy, se producen a favor de los comercializadores libres de su grupo.

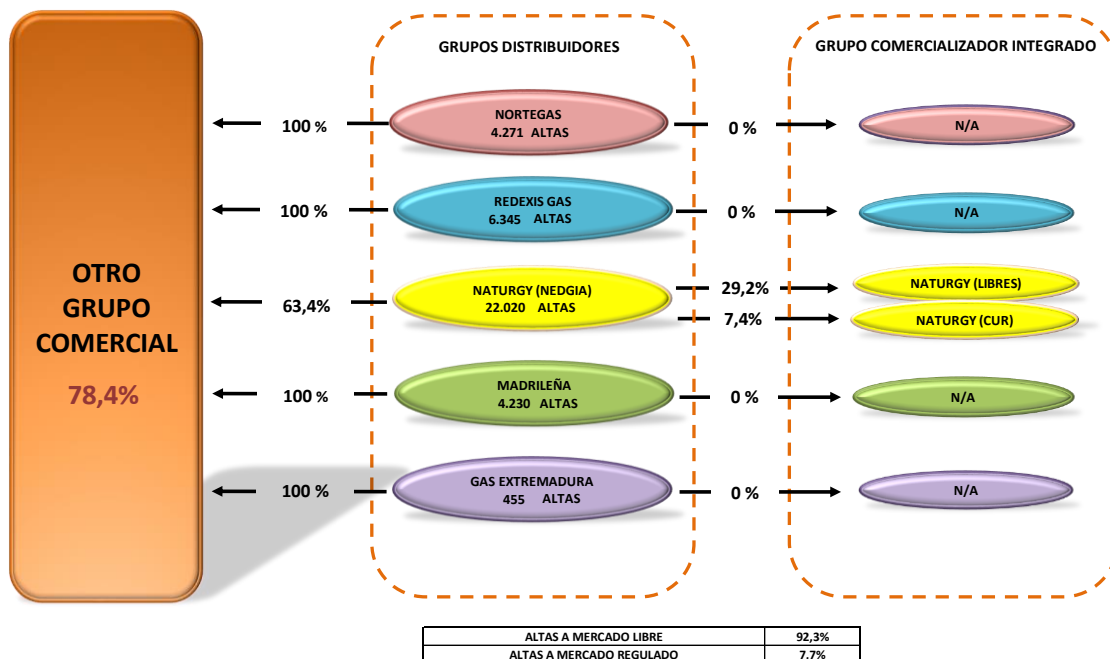
Gráfico 28. Desglose del destino de las altas (a grupos verticalmente integrados o no, y si su destino es COR o libre). Primer trimestre de 2022 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

Gráfico 29. Desglose del destino de las altas (CUR, libre y a grupos verticalmente integrados o no). Primer trimestre de 2022 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

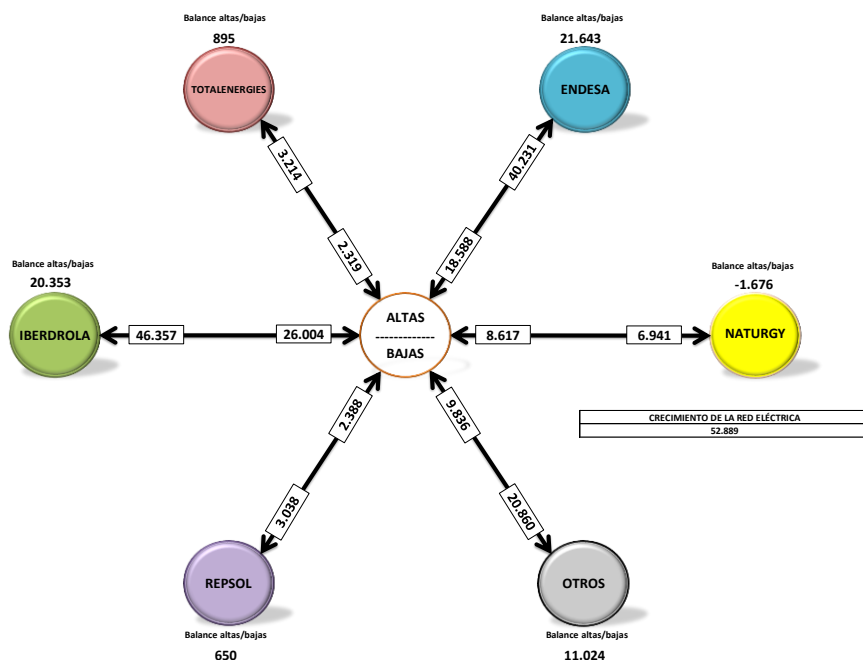
Nota: El porcentaje de altas indicado, referente al número de puntos de suministro con destino “Otro grupo comercial” incluye los que se activan tanto en el mercado regulado como en el libre, en cualquier comercializador no perteneciente al grupo verticalmente integrado con el distribuidor de ese punto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

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

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

En el **sector eléctrico**, en el primer trimestre de 2022, sobre un balance de altas/bajas positivo de 52.889 nuevos puntos de suministro, destacaron los datos de los comercializadores pertenecientes a los grupos Endesa, Iberdrola y “Otros”, con aumentos de 21.643, 20.353 y 11.024 nuevos puntos de suministro, respectivamente. Únicamente el Grupo Naturgy tuvo un balance de altas/bajas negativo.

Gráfico 30. Altas y bajas en grupos comerciales. Primer trimestre de 2022 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

En segundo lugar, se obtiene el balance total correspondiente al primer trimestre de 2022, superponiendo al balance de altas/bajas, los saldos comerciales y el saldo de traspasos. Así, se obtuvo un balance total positivo de los **comercializadores de los grupos de Repsol (+102.878 puntos de suministro; +9,4%), Naturgy (+204.080; +5%) y Endesa (+104.100; 1,1%)** comparando los puntos de suministro con los del trimestre anterior.

Por otra parte, con un balance total negativo de puntos de suministro eléctricos, se encontraron los comercializadores de los grupos energéticos **agrupados en el epígrafe “Otros” con -319.872 (-8,6%), del Grupo TotalEnergies con -10.793 (-0,9%) puntos de suministro adicionales y de Iberdrola con -27.504 puntos de suministro (-0,3%).**

**Tabla 30 . Balance total de los grupos comercializadores.
Primer trimestre 2022 – 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	173.976	71.726	243	265	3.038	2.388	650	102.878	9,4%
NATURGY	454.549	251.215	3.700	1.278	6.941	8.617	-1.676	204.080	5,0%
ENDESA	554.042	482.857	12.641	1.369	40.231	18.588	21.643	104.100	1,1%
IBERDROLA	350.149	404.573	8.010	1.443	46.357	26.004	20.353	-27.504	-0,3%
TOTALENERGIES	52.231	64.350	590	159	3.214	2.319	895	-10.793	-0,9%
OTROS	298.906	609.132	2	20.672	20.860	9.836	11.024	-319.872	-8,6%
TOTAL	1.883.853	1.883.853	25.186	25.186	120.641	67.752	52.889	52.889	0,2%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

El Grupo Repsol incrementa su cartera de clientes en más de 100.000, multiplicando por 2,5 el saldo neto del trimestre anterior. El incremento de la cartera de clientes del Grupo Repsol proviene casi totalmente (99%) de procesos de cambio de comercializador.

Durante el periodo analizado, el Grupo Naturgy muestra una recuperación progresiva de los saldos de los cambios de comercializador al pasar de los -58.061 en el cuarto trimestre de 2020 a ser positivo (+4.622) en el segundo trimestre de 2021 y aumentar progresivamente hasta alcanzar los 205.756 en el primer trimestre de 2022 (multiplicando por 5,6 la cifra del trimestre anterior).

El Grupo Endesa presentó el mayor saldo neto negativo, con disminuciones de cartera entre -130.000 y -52.000 suministros eléctricos en los tres primeros trimestres de 2021. El balance total es positivo (+60.716) en el cuarto trimestre de 2021 y sigue creciendo hasta los 104.100 puntos de suministro adicionales en el primer trimestre de 2022. El incremento de la cartera de clientes del Grupo Endesa proviene en su mayoría (80%) de procesos de cambio de comercializador.

El Grupo Iberdrola, a pesar de mantener un balance altas/bajas positivo y bastante estable (+10.000, +20.000) durante los últimos trimestres, tuvo un balance total negativo en todo el periodo analizado exceptuando en el cuarto trimestre de 2021 que tuvo un balance total positivo de 36.528 puntos de suministro. Estas cifras son consecuencia del mayor peso de sus pérdidas netas de clientes por cambio de comercializador. Este trimestre, aunque el balance altas/bajas es positivo (+20.353), el saldo de clientes por cambio de comercializador es negativo (-47.857) y el saldo neto de ambos es por tanto negativo.

Los comercializadores independientes agrupados en el epígrafe “Otros” obtienen un saldo negativo de clientes por cambio de comercializador desde el cuarto trimestre de 2021. En este trimestre la pérdida de clientes por cambio de comercializador es de -330.896 aunque las altas muestran un crecimiento de 11.000 aproximadamente el saldo neto es muy negativo. La reducción de la cartera del Grupo “Otros” proviene de procesos de cambio de comercializador.

Gráfico 31 . Resumen balance de evolución de los principales grupos comercializadores entre el primer trimestre de 2021 y el primer trimestre de 2022 – 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.

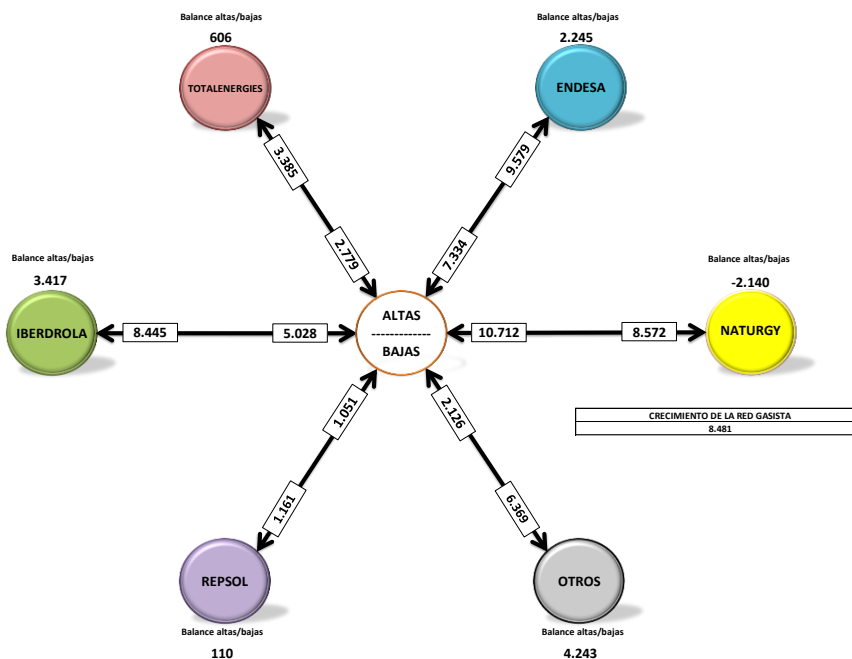
Nota: En el gráfico del Grupo TotalEnergies, los datos reflejados en el balance de evolución son los del Grupo EDP hasta el cuarto trimestre de 2020, por lo que la evolución del Grupo TotalEnergies ha de analizarse desde el 1T2021.

En el **sector gasista**, en el primer trimestre de 2022, se observó un balance de altas/bajas total positivo, de 8.481 suministros. El Grupo Naturgy fue el único grupo que sufrió pérdidas con un balance de altas/bajas negativo de -2.140 puntos de suministro este trimestre (-7.706 puntos de suministro en el cuarto trimestre de 2021 y -14.032 puntos de suministro en el trimestre anterior). Los grupos "Otros", Iberdrola y Endesa presentaron un balance de altas/bajas positivos de +4.243, +3.417 y +2.245 suministros respectivamente.

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 **+11.061 (+4,3%)**, el del **Grupo Iberdrola**, con **+24.657 (+2,2%)** y el del **Grupo Endesa** con **+32.407 (+2,1%)** puntos de suministro adicionales.

Por otro lado, el balance total negativo del **Grupo TotalEnergies** con una **pérdida de -9.119 (-1%)** puntos de suministro durante el primer trimestre de 2022, el del **Grupo Naturgy** con una **pérdida de -15.279 (-0,4%)** y el de la **agrupación de comercializadores independientes "Otros"** al reducir **-35.246 (-7,9%)** puntos de suministro.

Gráfico 32. Altas y bajas en grupos comerciales. Primer trimestre de 2022 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

Tabla 31. Balance total de los grupos comercializadores. Primer trimestre de 2022 – 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	24.014	12.928	0	135	1.161	1.051	110	11.061	4,3%
IBERDROLA	53.343	31.970	0	133	8.445	5.028	3.417	24.657	2,2%
ENDESA	74.189	44.705	1.014	336	9.579	7.334	2.245	32.407	2,1%
NATURGY	63.201	81.762	6.130	708	8.572	10.712	-2.140	-15.279	-0,4%
TOTALENERGIES	20.938	30.863	3.056	2.856	3.385	2.779	606	-9.119	-1,0%
OTROS	57.543	91.000	0	6.032	6.369	2.126	4.243	-35.246	-7,9%
TOTAL	293.228	293.228	10.200	10.200	37.511	29.030	8.481	8.481	0,1%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Los comercializadores gasistas del Grupo Repsol presentaban un crecimiento sostenido de su saldo neto con nuevos suministros provenientes de cambios de comercializador. En el primer trimestre de 2022 el Grupo Repsol incrementa su balance total un 48% respecto al trimestre anterior.

El Grupo Iberdrola presentó un balance total positivo que ha pasado de 3.199 en el primer trimestre de 2020 a 24.047 en el cuarto trimestre de 2020. Durante 2021, fluctuó entre los 8.700 y los 18.100 puntos de suministro y en el primer trimestre de 2022 se incrementa en un 66,3% alcanzando los 24.657 nuevos clientes.

El Grupo Endesa registró balance total positivo a partir del tercer trimestre de 2021, que proviene tanto de los procesos de cambio de comercializador como de las altas/bajas. Este último trimestre ha aumentado un 135% si lo comparamos con el del cuarto trimestre de 2021.

El Grupo TotalEnergies presenta un balance total igual a -9.119 este trimestre. Mantiene en los cuatro trimestres de 2021 un balance de altas/bajas positivo y un saldo de procesos de cambio de comercializador negativo.

El Grupo Naturgy presenta un balance total negativo de -15.279 en este trimestre, un 29% mejor que el del cuarto trimestre de 2021. Aunque sigue siendo negativo, se va reduciendo cada trimestre pasando de ser -43.370 en el primer trimestre de 2021 a ser -15.279 en el primer trimestre de 2022. Tanto el saldo de los procesos de cambio de comercializador como el de las altas/bajas es negativo.

Los comercializadores independientes agrupados en el epígrafe “Otros” presentó saldo neto negativo desde el cuarto trimestre de 2021. Es el grupo que empeora más su balance total si lo comparamos con el resto de grupos. En el cuarto trimestre de 2021 era de -6.453 y pasa a ser de -35.246 puntos de suministro en este trimestre. El saldo de las altas/bajas es positivo (+4.243).

Gráfico 33. Resumen balance de evolución de los principales grupos comercializadores entre el primer trimestre de 2021 y el primer trimestre de 2022– 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 traspasos en gas. Para seguir la evolución del Grupo TotalEnergies, los datos reflejados en el balance de evolución son los del Grupo EDP hasta el cuarto trimestre de 2020, por lo que la evolución del Grupo TotalEnergies ha de analizarse desde el 1T2021.

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

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

Para ello se consideran aquellos comercializadores con incrementos y decrementos trimestrales de consumidores, que supongan unas variaciones relativas iguales o superiores a un 20%. En todo caso, se analizan las comercializadoras que hayan experimentado incrementos o decrementos mayores de 800 suministros en el trimestre²⁵.

Tabla 32. Variaciones relevantes de puntos de suministro. Primer trimestre de 2022 – Sector Gasista

MERCADO	CÓDIGO COM.	COMERCIALIZADORA	VARIACIÓN TRIMESTRAL DE PS	VARIACIÓN % DE PS
Gas	0710	ELECTRICIDAD ELEIA	1934	93,8%
Gas	0600	MET ENERGÍA ESPAÑA	2820	38,1%
Gas	0606	GEO ALTERNATIVA	-6598	-21,9%
Gas	0638	ENERGÍA COLECTIVA	-2023	-23,0%
Gas	0609	WATIUM	-1589	-30,7%
Gas	0567	ADS ENERGY 8.0	-1927	-37,3%
Gas	0555	FUSIONA SOLUCIONES ENERGÉTICAS	-1805	-100%

En la Tabla 34 se muestran las bajas de los comercializadores gasistas durante el primer trimestre de 2022.

²⁵ No se incluyen los comercializadores de referencia (COR/CUR).

Tabla 33. Variaciones relevantes de puntos de suministro. Primer trimestre de 2022 – Sector Eléctrico

MERCADO	CÓDIGO COM.	COMERCIALIZADORA	VARIACIÓN TRIMESTRAL DE PS	VARIACIÓN % DE PS
Electricidad	R2-888	ALUZ ENERGÍA ELÉCTRICA	1452	-
Electricidad	R2-795	HANWHA ENERGY RETAIL SPAIN	3727	56,0%
Electricidad	R2-255	ACCIONA GREEN ENERGY DEVELOPMENTS	2542	50,6%
Electricidad	R2-808	ATENCO ENERGÍA	846	50,5%
Electricidad	R2-543	ENERXIA GALEGA MAIS	-1499	-20,3%
Electricidad	R2-384	SUMINISTROS ESPECIALES ALGINETENSES	-1109	-20,3%
Electricidad	R2-443	UNIELÉCTRICA ENERGÍA	-8577	-20,4%
Electricidad	R2-393	ELÉCTRICA DE CALLOSA DE SEGURA	-1344	-20,9%
Electricidad	R2-642	VIVO ENERGÍA FUTURA	-853	-21,5%
Electricidad	R2-558	ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	-23279	-22,0%
Electricidad	R2-680	GRUPO IBERSOGAS ENERGÍA	-2417	-22,9%
Electricidad	R2-771	OVO ENERGY SPAIN	-2129	-23,8%
Electricidad	R2-501	COOPERATIVA ELÉCTRICA BENÉFICA CATRALENSE	-812	-24,5%
Electricidad	R2-521	IBERELÉCTRICA COMERCIALIZADORA	-1081	-26,1%
Electricidad	R2-597	ENSTROGA	-1454	-26,7%
Electricidad	R2-654	POTENZIA COMERCIALIZADORA	-834	-32,2%
Electricidad	R2-736	HELIOELEC ENERGÍA ELÉCTRICA Y GAS	-1046	-34,6%
Electricidad	R2-505	ADS ENERGY 8.0	-2318	-35,0%
Electricidad	R2-834	RENOVAE CONSULTING	-967	-40,0%
Electricidad	R2-476	SOLELEC IBÉRICA	-4051	-40,8%
Electricidad	R2-747	VISALIA ENERGÍA	-5280	-41,1%
Electricidad	R2-583	FOX ENERGÍA	-11050	-44,4%
Electricidad	R2-811	GASILUZ ECO ENERGÍA	-927	-48,3%
Electricidad	R2-729	WOMBBAT ENERGY	-1346	-51,4%
Electricidad	R2-784	SUMINISTRADOR IBÉRICO DE ENERGÍA	-6632	-57,6%
Electricidad	R2-753	ELEKTRON COMERCIALIZADORA DE ENERGÍA	-932	-58,8%
Electricidad	R2-767	GAIA GLOBAL ENERGY	-1915	-66,1%
Electricidad	R2-766	COMERCIAL SUMINISTROS ELÉCTRICOS Y GAS	-1102	-85,8%
Electricidad	R2-495	INSIGNIA ENERGÍA	-5121	-90,5%
Electricidad	R2-616	FUSIONA COMERCIALIZADORA	-3259	-99,2%
Electricidad	R2-523	GREEN POWER SUPPLY	-25355	-99,5%
Electricidad	R2-772	BULB ENERGÍA IBÉRICA	-21630	-99,6%
Electricidad	R2-669	VIVE ENERGÍA ELÉCTRICA	-2598	-100%
Electricidad	R2-586	LUVÓN ENERGÍA	-6332	-100%
Electricidad	R2-593	TRADE UNIVERSAL ENERGY	-1288	-100%

En la Tabla 35 se muestran las bajas de los comercializadores eléctricos durante el primer trimestre de 2022.

Adicionalmente, conviene aclarar que:

El súbito incremento de LUVON ENERGÍA en el cuarto trimestre de 2019, podría deberse al traspaso de clientes de forma irregular provenientes de Inserimos Energía. En el primer trimestre de 2020 aumentó sus puntos de suministro en un 14,14%, pasando de los 7.200 puntos de suministro a 8.200; en el segundo trimestre de 2020 aumentó su cartera en un 13,96%, superando los 9.300; en el tercer trimestre aumentó en un 8,1%, superando los 10.000 puntos de suministro y en el cuarto trimestre de 2020 aumentó un 12,1% superando los 11.700 puntos de suministro. El 1 de julio de 2021, la CNMC incoó expediente sancionador (SNC/DE/057/21). El 25 de octubre de 2021 se acuerda el inicio del expediente de inhabilitación de LUVON. El 31 de diciembre de 2021 se publica en el B.O.E el anuncio de la Subdirección General de Energía Eléctrica, por el que se da

publicidad a la Orden por la que se inhabilita para el ejercicio de la actividad de comercialización a la empresa LUVON ENERGÍA. Finalmente, el 17 de febrero de 2022, la CNMC impuso una multa de 310.000 euros a LUVON ENERGÍA por ser responsable de la comisión de las infracciones recogidas en los artículos 65.25, 66.1 y 66.4 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico.

9. HECHOS RELEVANTES

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

- Los comercializadores gasistas que se dieron de alta (6 comercializadores) o causaron baja (6 comercializadores) durante el primer trimestre del año 2022²⁶ se muestran en la siguiente tabla.

Tabla 34. Altas y bajas de comercializadores gasistas durante el primer trimestre de 2022

ESTADO	CÓDIGO COM.	COMERCIALIZADOR	FECHA
Alta	755	ESTUDIO GAS TRADE, SOCIEDAD LIMITADA	01/01/2022
Alta	722	SMART GAS ENERGY S.L.	01/01/2022
Alta	759	VISALIA ENERGIA, S.L.	01/01/2022
Alta	760	WEKIWI SL	11/01/2022
Alta	763	AVANCES Y GESTIONES CARMAL S.L.	01/02/2022
Alta	762	NATURGY CLIENTES, S.A.U.	07/03/2022
Baja	585	AURA ENERGÍA S.L.	10/01/2022
Baja	611	ANOTHER ENERGY OPTION S.L.	15/01/2022
Baja	717	HELIOLEC ENERGIA ELECTRICA Y GAS S.L.	22/01/2022
Baja	618	COX ENERGIA COMERCIALIZADORA ESPAÑA, S.L.U	31/01/2022
Baja	555	FUSIONA SOLUCIONES ENERGÉTICAS, S.A	11/02/2022
Baja	727	ENELUZ 2025, S.L.	14/02/2022

- Los comercializadores eléctricos que se dieron de alta (12 comercializadores) o causaron baja (9 comercializadores) durante el primer trimestre del año 2022²⁷ se muestran en la siguiente tabla.

²⁶ Según el “Listado de Comercializadoras de gas” publicado por la CNMC.

²⁷ Según el “Listado de Comercializadoras de electricidad” publicado por la CNMC.

Tabla 35. Altas y bajas de comercializadores eléctricos durante el primer trimestre de 2022

ESTADO	CÓDIGO COM.	COMERCIALIZADOR	FECHA
Alta	R2-919	SHARE YOUR ENERGY, S.L.	01/01/2022
Alta	R2-920	INTERENERGIA ENERGY TRADING COMPANY S.L.	11/01/2022
Alta	R2-914	ELITE BIOENERGIA, S.L.	14/01/2022
Alta	R2-909	MET ENERGIA ESPAÑA, S.A	17/01/2022
Alta	R2-922	DYNEFF ESPAÑA, S.L.	21/01/2022
Alta	R2-911	NATURGY CLIENTES, S.A.U.	10/02/2022
Alta	R2-916	CREA ENERGIA ECO, S.L.U.	11/02/2022
Alta	R2-928	CLEARVIEW ENERGY S.L.	14/02/2022
Alta	R2-915	DEBARU ENERGIA, S.L.	22/02/2022
Alta	R2-912	GREEN HOUSE ENERGY SOLUTIONS, S.L.	02/03/2022
Alta	R2-921	ENERGAZE, S.L.	09/03/2022
Alta	R2-930	CANARIAS LUZ ENERGIA RENOVABLE, S.L.	28/03/2022
Baja	R2-416	AURA ENERGÍA S.L	12/01/2022
Baja	R2-084	ENERCOLUZ ENERGIA SL	24/01/2022
Baja	R2-447	VÓLTICO ENERGÍA SL	25/01/2022
Baja	R2-669	VIVE ENERGIA ELÉCTRICA, S.A.	31/01/2022
Baja	R2-586	LUVON ENERGÍA, S.L.	31/01/2022
Baja	R2-679	CEPSA COMERCIAL PETROLEO S.A.	26/01/2022
Baja	R2-593	TRADE UNIVERSAL ENERGY, S.A.	21/02/2022
Baja	R2-648	VIVA LUZ SOLUCIONES, S.L.	18/03/2022
Baja	R2-467	IBEROELECTRA 3000, S.L	22/03/2022

- 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 quince resoluciones sancionadoras durante el año 2022 contra doce agentes. Tres de los expedientes sancionadores van contra distribuidoras por no responder a requerimientos de información de la CNMC.

Tabla 36. Sancionadores aprobados durante el año 2022

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

Fuente: CNMC.

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

Durante los años 2019, 2020, 2021 y primer semestre de 2022, se han tramitado respectivamente 157, 172, 270 y 232 (en sólo seis meses) expedientes informativos, derivados de denuncias de consumidores por incidencias en los cambios de comercializador. La mayoría de estas incidencias corresponden a cambios de comercializador sin consentimiento. Desde el año 2021 se ha producido un fuerte incremento de las denuncias recibidas en la CNMC por los consumidores de electricidad contra las empresas comercializadoras por contrataciones sin consentimiento, cuyo origen se encuentra en la asignación errónea del código CUPS (Código Unificado de Punto de Suministro) durante el proceso de formalización de la contratación. Con ello, se vincula el suministro a otro titular ajeno a este CUPS, y que por tanto no sería el usuario efectivo de la energía o de justo título. Esta problemática comúnmente se denomina “*cruce de CUPS*”. Esta casuística está teniendo lugar de forma más asidua en unas comercializadoras que en otras. Desde enero de 2021 al 30 de junio de 2022, son 4 las comercializadoras que aglutinan el 71% del total de las denuncias causadas por un “cruce de CUPS”. Este tipo de denuncias supone el 15% , 33% y 29% del total de denuncias por cambio de comercializador sin consentimiento en el año 2020, 2021 y primer semestre de 2022 recibidas en la CNMC. Del mismo modo, en las consultas recibidas en el “buzón de cambio de comercializador”, el 25% de las consultas realizadas fueron relativas a problemas derivados de “*cruces de CUPS*” en 2021 y alcanzaron el 49% en el primer semestre de 2022 (134 sobre un total de 276). En definitiva, dado el fuerte incremento de los casos de denuncias motivados por los “*cruces de CUPS*”, que tienen grandes perjuicios para los consumidores implicados, la CNMC ha realizado dos actuaciones: a) emitir una serie de *recomendaciones dirigidas a los comercializadores y distribuidores* con el objeto de reducir la incidencia de esta problemática²⁸; y b) aprobar una *Decisión Jurídicamente Vinculante* dirigida a las empresas en las que este problema tiene más incidencia²⁹.

- UNIÓN FENOSA GAS COMERCIALIZADORA, S.A. y ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U. han cambiado su denominación social a ENI ESPAÑA COMERCIALIZADORA DE GAS, S.A. y a ENI PLENITUDE IBERIA, el 17 de enero de 2022 y el 11 de marzo de 2022, respectivamente.
- En el primer trimestre de 2022, las comercializadoras ANOTHER ENERGY OPTION y FUSIONA SOLUCIONES ENERGÉTICAS, S.A. han sido inhabilitadas para el ejercicio de la actividad de comercialización de gas.

²⁸ Las recomendaciones dirigidas a los comercializadores y distribuidores aparecen publicadas en: https://www.cnmc.es/sites/default/files/editor_contenidos/Energia/Cambio%20comercializador/2023_Recomendaciones%20cruces%20de%20CUPS.pdf

²⁹ Con fecha 28 de febrero de 2023, la CNMC ha aprobado la DJV donde se imponen varias medidas a Endesa Energía S.A.U., Naturgy Iberia S.A., Iberdrola Clientes, S.A.U. y HolaLuz Clidom, S.A para evitar que los consumidores eléctricos se vean afectados por cambios de comercializador erróneos. <https://www.cnmc.es/expedientes/djvde00522>

Por último, se señala que desde que la CNMC asumió las funciones de la Oficina de Cambio de Suministrador el 1 de julio de 2014 y la competencia de aprobar los formatos de los ficheros de intercambio de información (RD 1074/15), ha venido trabajando en grupos de trabajo con los distribuidores y los comercializadores de ambos sectores, donde participan también algunas asociaciones de consumidores y administraciones. Su objeto es el análisis de los formatos necesarios para operar en los procesos de contratación, facturación y reclamación y su actualización para recoger la normativa vigente que se promulgue en cada momento, lo que es básico para el funcionamiento de los mercados minoristas de electricidad y de gas. La CNMC ha aprobado los formatos vigentes mediante las resoluciones de 20 de diciembre de 2016 y de 17 de diciembre de 2019.

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

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

Artículo 66 en la LSE o artículo 111 en la LH:
Son infracciones leves.

XX. *El incumplimiento de las obligaciones en materia de formatos de los ficheros de intercambio de información entre distribuidores y comercializadores, establecidas por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.*

Por último, y a partir de los datos provisionales de los que dispone la CNMC, se ha de señalar que la crisis energética internacional ha llevado a cerrar un año 2022 de récord en lo referente a los cambios de comercializador.

En el año 2022 se produjeron 6,4 millones de cambios de comercializador en electricidad (5 millones en 2021) y 1,5 millones de cambios de comercializador en gas (1 millón en el año 2021). Las tasas anuales provisionales de cambio de

comercializador en 2022 son del 21,5% y del 19% en los sectores de electricidad y de gas, respectivamente. En 2021, dichas tasas fueron del 17% y del 13%, respectivamente, mientras que en 2020 fueron del 12,5% y 10%.

En el Anexo I se incluyen las tablas con la información de la tasa de cambio de comercializador anual por sector y grupo empresarial y los cambios de comercializador por tipo de movimiento para el periodo 2020-2022 (datos provisionales para el año 2022).

10. RESUMEN Y CONCLUSIONES

X

ACUERDO

La Sala de Supervisión Regulatoria acuerda:

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

Notifíquese el presente informe al Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico y 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).

El presente documento está firmado electrónicamente por Miguel Bordiu García-Ovies, Secretario del Consejo, con el Visto Bueno del Presidente de la Sala, Ángel Torres Torres.

ANEXO I. TASAS DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR Y CAMBIOS ACTIVADOS 2020, 2021 Y AVANCE 2022

Tabla 1. Tasa de cambio de comercializador anual por sector

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

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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: (2022*). Los datos del año 2022 son provisionales.

Tabla 2. Tasas de cambio de comercializador y cambios activados del año 2022* por Grupo empresarial

ELECTRICIDAD			GAS		
COMERCIALIZADORES	Cambios Activados 2022*	Tasa SW (año 2022)*	COMERCIALIZADORES	Cambios Activados 2022*	Tasa SW (año 2022)*
G. ENDESA	1.701.270	17,4%	G. NATURGY	373.500	10,1%
G. IBERDROLA	1.589.649	15,9%	G. IBERDROLA	343.613	30,0%
G. NATURGY	1.163.262	28,4%	G. ENDESA	329.653	21,2%
G. REPSOL	601.483	54,9%	G. TOTALENERGIES	193.834	21,8%
G. TOTALENERGIES	307.607	26,3%	G. REPSOL	93.550	36,7%
G. HOLALUZ	171.047	53,7%	G. FACTOR ENERGÍA	35.735	101,9%
ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES	119.892	46,7%	G. ENI	33.669	57,3%
GRUPO FACTOR ENERGÍA	116.408	103,3%	G. HOLALUZ	32.611	47,9%
G. AUDAX	94.271	39,6%	G. AUDAX	22.589	41,5%
ENERGÍA COLECTIVA	61.204	49,9%	GEO ALTERNATIVA	7.406	24,6%
FENIE ENERGÍA	24.978	5,6%	ALterna OPERADOR INTEGRAL	3.672	14,9%
GEO ALTERNATIVA	20.646	28,2%	FENIE ENERGÍA	2.522	6,8%
GRUPO VISALIA	16.672	17,7%	RESTO DE COMERCIALIZADORES	44.110	31,7%
ALterna OPERADOR INTEGRAL	14.413	13,6%	TOTAL	1.516.464	19,0%
G. CHC	12.387	3,0%			
SOM ENERGÍA	8.891	6,7%			
RESTO DE COMERCIALIZADORES	405.007	28,4%			
TOTAL	6.429.087	21,5%			

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

Nota: (2022*). Los datos del año 2022 son provisionales.

En el **sector eléctrico**, en el año 2022, se produjeron un 27,5% más de activaciones de cambios que en el año 2021 y en el año 2021, un 36,7% más de activaciones que en el año anterior. Los movimientos desde el mercado regulado al libre se incrementaron en un 118% y en un 41% del año 2021 al 2020 y del año 2022 al 2021 respectivamente. Este tipo de movimientos se ha multiplicado por 3 en el periodo analizado. Estos movimientos alcanzan el 27,4% de los cambios del año 2022 (15,6% en 2020). No obstante, la mayoría de movimientos se produjeron entre comercializadores libres (67,4%). Los datos de 2022 son provisionales.

En el **sector gasista**, en el año 2022, se produjeron un 30,3% más de activaciones de cambios que en el año 2021 y en el año 2021, un 46% más de activaciones que en el año anterior. Los movimientos desde el mercado libre al regulado se incrementaron en un 750% en el año 2022 (se multiplicaron por 8,5). Estos movimientos alcanzan el 38,3% de los cambios del año 2022 (6,6% en 2021). No obstante, la mayoría de los movimientos se produjeron entre comercializadores libres (54,5% en 2022; 28,8 puntos menos que en el año 2020). Los datos de 2022 son provisionales.

Tabla 3. Desglose de los movimientos entre mercado libre y mercado regulado desde el año 2020 hasta el 2022* (solicitudes activadas).

ELECTRICIDAD	Switchings LR	Switchings RR	Switchings RL	Switchings LL	TOTA SW	Var SW RL	Var SW LL	Var Total SW
Año 2020	503.094	5.365	574.710	2.606.972	3.690.141			
Año 2021	428.061	7.248	1.250.101	3.357.297	5.042.707	117,5%	28,8%	36,7%
Año 2022*	334.936	5.043	1.758.677	4.330.431	6.429.087	40,7%	29,0%	27,5%

GAS	Switchings LR	Switchings RR	Switchings RL	Switchings LL	TOTA SW	Var SW LR	Var Total SW
Año 2020	65.491	1.897	65.959	663.623	796.970		
Año 2021	68.269	2.473	112.858	855.121	1.038.721	4,2%	30,3%
Año 2022*	580.009	6.546	103.624	826.285	1.516.464	749,6%	46,0%

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: (2022*). Los datos del año 2022 son provisionales.

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

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

ELECTRICIDAD (año 2022*)	Switchings 1T	Switchings 2T	Switchings 3T	Switchings 4T	TOTA SW
SwitchingsLR	56.516	65.998	65.185	147.237	334.936
SwitchingsRR	1.565	1.289	821	1.368	5.043
SwitchingsRL	752.953	401.219	362.453	242.052	1.758.677
SwitchingsLL	1.072.819	950.004	1.147.362	1.160.246	4.330.431
TOTALES	1.883.853	1.418.510	1.575.821	1.550.903	6.429.087

GAS (año 2022*)	Switchings 1T	Switchings 2T	Switchings 3T	Switchings 4T	TOTA SW
SwitchingsLR	29.189	32.132	57.954	460.734	580.009
SwitchingsRR	681	668	773	4.424	6.546
SwitchingsRL	36.029	25.376	23.058	19.161	103.624
SwitchingsLL	227.329	203.582	207.920	187.454	826.285
TOTALES	293.228	261.758	289.705	671.773	1.516.464

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: (2022*). Los datos del año 2022 son provisionales.

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

En el **sector eléctrico**, en el cuarto trimestre de 2022, se incrementaron los movimientos desde el mercado libre al regulado un 161% respecto al primer trimestre del mismo año. Este tipo de movimientos representan el 5,2% del total de las activaciones de 2022.

En el **sector gasista**, en el cuarto trimestre de 2022, se incrementaron los movimientos desde el mercado libre al regulado un 1478,5% respecto al primer trimestre del año 2022 (se multiplicó por 15,8 la activación de este tipo de cambios). Este tipo de movimientos representan el 38,3% del total de las activaciones de 2022.

Finalmente, las siguientes tablas recogen los puntos de suministro por grupo comercializador y tipo de mercado en el sector eléctrico y gasista en 2021 y 2022.

Tabla 5. Puntos de suministro por grupo comercializador y tipo de mercado en 2021 y 2022* – Sector Eléctrico

COMERCIALIZADORES	MERCADO LIBRE (PS A 31-12-21)	MERCADO LIBRE (PS A 31-12-22*)	MERCADO REGULADO (PS A 31-12-21)	MERCADO REGULADO (PS A 31-12-22*)	MERCADO TOTAL (PS A 31-12-21)	MERCADO TOTAL (PS A 31-12-22*)	Var MT 22* vs 21
G. IBERDROLA	6.786.603	7.585.266	3.185.453	2.784.112	9.972.056	10.369.378	4,0%
G. ENDESA	5.418.078	6.223.097	4.379.829	3.717.645	9.797.907	9.940.742	1,5%
G. NATURGY	2.077.576	2.588.517	2.013.519	1.713.198	4.091.095	4.301.715	5,1%
G. REPSOL	888.144	1.100.599	206.682	188.717	1.094.826	1.289.316	17,8%
G. TOTALENERGIES	937.945	922.412	232.221	223.314	1.170.166	1.145.726	-2,1%
RESTO DE COMERCIALIZADORES	3.693.965	2.980.095	46.657	48.857	3.740.622	3.028.952	-19,0%
TOTAL	19.802.311	21.399.986	10.064.361	8.675.843	29.866.672	30.075.829	0,7%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: (2022*). Los datos del año 2022 son provisionales.

Tabla 6. Puntos de suministro por grupo comercializador y tipo de mercado en 2021 y 2022* – Sector Gasista

COMERCIALIZADORES	MERCADO LIBRE (PS A 31-12-21)	MERCADO LIBRE (PS A 31-12-22*)	MERCADO REGULADO (PS A 31-12-21)	MERCADO REGULADO (PS A 31-12-22*)	MERCADO TOTAL (PS A 31-12-21)	MERCADO TOTAL (PS A 31-12-22*)	Var MT 22* vs 21
G. NATURGY	2.507.596	2.365.777	1.175.108	1.315.528	3.682.704	3.681.305	0,0%
G. ENDESA	1.319.144	1.328.402	232.734	313.045	1.551.878	1.641.447	5,8%
G. IBERDROLA	1.088.844	920.371	57.331	296.109	1.146.175	1.216.480	6,1%
G. TOTALENERGIES	829.383	716.564	59.284	180.545	888.667	897.109	0,9%
G. REPSOL	255.236	256.021			255.236	256.021	0,3%
RESTO DE COMERCIALIZADORES	447.173	293.988			447.173	293.988	-34,3%
TOTAL	6.447.376	5.881.123	1.524.457	2.105.227	7.971.833	7.986.350	0,2%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: (2022*). Los datos del año 2022 son provisionales.

ANEXO II. RESUMEN PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR. PRIMER TRIMESTRE DE 2022

MERCADO ELÉCTRICO													
Cod Dis	Distribuidor	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
R1-060	ALINET DISTRIBUCIÓN ENERGÍA ELÉCTRICA	1.193	1.057	90,19%	30,27%	115	9,81%	33,04%	1	1.086	51,93%	3	0
R1-043	ANSELMO LEON DISTRIBUCIÓN	1.268	1.173	92,43%	100,00%	96	7,57%	100,00%	0	1.165	100,00%	6	6
R1-003	BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS	12.844	11.795	91,65%	99,99%	1.075	8,35%	100,00%	33	11.816	99,86%	28	0
R1-015	BASSOLS ENERGÍA	1.858	1.484	81,27%	99,06%	342	18,73%	99,12%	34	1.507	99,87%	3	0
R1-037	CARDENER DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	1.220	814	75,58%	66,46%	263	24,42%	73,76%	38	1.202	97,67%	7	0
R1-022	CENTRAL ELÉCTRICA SESELO Y CIA	1.881	1.628	96,56%	100,00%	58	3,44%	100,00%	9	1.465	97,20%	8	8
R1-044	COMPAÑÍA DE ELECTRICIDAD DEL CONDADO	1.937	1.710	96,01%	96,73%	71	3,99%	87,32%	49	1.582	90,96%	5	5
R1-033	DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA CREVILLANT	1.175	996	85,94%	99,90%	163	14,06%	90,18%	24	980	99,80%	0	0
R1-145	DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA DE CALLOSA DE SEGURA	1.426	1.212	89,45%	100,00%	143	10,55%	100,00%	77	1.201	100,00%	5	0
R1-151	DISTRIBUIDORA ELÉCTRICA ALBATERENSE NTRA. SRA. DE LA LUZ	1.566	1.345	90,21%	7,81%	146	9,79%	7,53%	77	1.051	99,05%	14	0
R1-047	DISTRIBUIDORA ELÉCTRICA DE DON BENITO	1.387	1.240	97,03%	100,00%	38	2,97%	100,00%	19	1.207	96,77%	3	3
R1-294	DISTRIBUIDORA ELÉCTRICA DEL PUERTO DE LA CRUZ	1.207	1.119	92,71%	99,91%	88	7,29%	100,00%	1	1.124	100,00%	1	3
R1-299	EDISTRIBUCIÓN REDES DIGITALES	925.278	839.044	90,45%	99,89%	88.616	9,55%	97,65%	954	832.545	99,93%	4.084	1.148
R1-009	ELÉCTRICA CONQUENSE DISTRIBUCIÓN	2.698	2.502	92,94%	100,00%	190	7,06%	100,00%	4	2.505	100,00%	3	2
R1-035	ELÉCTRICA DEL OESTE DISTRIBUCIÓN	1.715	1.536	90,51%	100,00%	161	9,49%	100,00%	11	1.340	97,24%	0	0
R1-049	ELÉCTRICAS PITARCH DISTRIBUCIÓN	1.560	1.412	90,92%	100,00%	141	9,08%	100,00%	2	1.289	96,43%	0	0
R1-034	ELECTRICIDAD DE PUERTO REAL (EPRESA)	1.643	1.473	89,98%	99,93%	164	10,02%	100,00%	28	1.480	77,84%	9	0
R1-018	ESTABANELL Y PAHISA ENERGÍA	1.957	1.602	82,28%	100,00%	345	17,72%	100,00%	0	1.517	100,00%	14	0
R1-008	HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	37.669	32.499	86,27%	99,95%	5.174	13,73%	99,83%	93	30.332	96,99%	168	0
R1-039	HIDROELÉCTRICA DE LARACHA	1.171	1.067	96,30%	100,00%	41	3,70%	100,00%	8	1.075	98,60%	1	1
R1-001	I-DE REDES ELÉCTRICAS INTELIGENTES	679.647	637.850	93,94%	100,00%	41.116	6,06%	99,95%	333	639.143	100,00%	1.871	1.423
R1-025	INPECUARIAS POZOBLANCO	1.360	1.183	95,71%	99,92%	53	4,29%	98,11%	42	1.006	91,35%	17	17
R1-028	MEDINA GARVEY ELECTRICIDAD	2.522	2.157	89,39%	100,00%	256	10,61%	100,00%	116	2.139	100,00%	0	0
R1-021	SUMINISTRADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ	2.425	1.684	77,25%	6,53%	496	22,75%	4,44%	327	1.707	61,45%	28	0
R1-002	UFD DISTRIBUCIÓN ELECTRICIDAD	319.626	287.036	89,61%	99,30%	33.275	10,39%	99,61%	172	278.869	81,20%	180	0
R1-005	VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	28.913	26.219	90,26%	99,94%	2.828	9,74%	100,00%	57	26.065	99,74%	71	0
RESTO	RESTO	48.899	40.312	88,20%	70,84%	5.393	11,80%	66,05%	1.901	37.455	93,57%	344	131
TOTAL	TOTAL	2.086.045	1.903.149	91,32%	99,02%	180.847	8,68%	97,32%	4.410	1.883.853	96,90%	6873	2.747

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	2.727	2.586	99,54%	93,90%	168	6,10%	98,21%	6	2.866	98,36%	3	3
R2-752	AHORRELUX SERVICIOS ONLINE	8.861	8.005	90,40%	99,60%	850	9,60%	98,94%	2	7.232	95,70%	105	14
R2-865	ALQUILER SEGURO ENERGÍA	1.569	1.188	75,72%	99,92%	381	24,28%	100,00%	1	1.144	96,68%	0	0
R2-558	ALTERNIA OPERADOR INTEGRAL	6.868	4.706	68,61%	98,94%	2.153	31,39%	98,42%	22	4.638	98,15%	104	87
R2-888	ALUZ ENERGÍA ELÉCTRICA	1.916	1.788	94,15%	98,49%	111	5,85%	100,00%	18	1.601	69,83%	0	0
R2-387	AUDAX RENOVABLES	7.034	5.523	78,43%	99,86%	1.519	21,57%	99,61%	5	4.042	95,47%	23	12
R2-235	AXPO IBERIA	1.917	1.524	81,67%	99,74%	342	18,33%	98,83%	57	1.498	98,00%	2	5
R2-794	BIROU GAS	10.990	10.204	92,93%	99,65%	776	7,07%	97,68%	7	10.132	99,31%	117	75
R2-796	BON PREU	3.046	2.378	77,31%	98,53%	698	22,69%	99,14%	1	2.382	99,62%	4	2
R2-291	CIDE HC ENERGÍA	2.460	2.184	88,42%	96,06%	286	11,58%	94,41%	12	2.264	96,16%	1	2
R2-475	CYE ENERGÍA	955	856	89,26%	99,77%	103	10,74%	92,23%	9	842	98,46%	6	1
R2-818	EDP CLIENTES	3.201	2.532	78,41%	98,58%	697	21,59%	99,00%	1	3.058	92,41%	10	7
R2-758	ELECTRICIDAD ELEIA	9.001	8.419	93,48%	99,48%	587	6,52%	98,64%	21	8.547	98,75%	2	2
R2-001	ENDESA ENERGÍA	562.969	540.825	96,02%	99,17%	22.400	3,98%	91,41%	1.097	536.225	98,90%	3.151	737
R2-542	ENERGÍA COLECTIVA	33.931	24.659	72,96%	99,12%	9.141	27,04%	98,87%	10	24.652	98,11%	264	92
R2-569	ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA	2.307	2.089	90,35%	99,52%	223	9,65%	98,21%	1	2.088	99,09%	7	2
R2-241	ENERGÍA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	10.047	9.236	91,95%	99,79%	809	8,05%	99,88%	5	9.017	97,54%	17	9
R2-506	ENI PLENITUDE IBERIA	42.485	38.693	91,20%	99,60%	3.734	8,80%	99,28%	39	38.321	98,22%	392	328
R2-288	ESCANDINAVA DE ELECTRICIDAD	1.818	1.609	88,75%	99,19%	204	11,25%	99,02%	6	1.606	98,69%	4	2
R2-242	FACTOR ENERGÍA ESPAÑA	1.588	1.504	93,42%	96,88%	106	6,58%	81,13%	6	1.908	93,03%	10	2
R2-109	FACTOR ENERGÍA	14.974	13.371	89,66%	99,73%	1.542	10,34%	99,42%	47	13.908	97,58%	166	7
R2-403	FENIE ENERGÍA	10.003	8.772	86,82%	99,50%	1.332	13,18%	93,92%	27	8.610	97,91%	14	19
R2-567	GAOLANIA SERVICIOS	6.041	5.709	94,57%	99,75%	328	5,43%	96,95%	24	5.682	99,40%	2	0
R2-140	GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	3.742	2.607	68,70%	99,12%	1.188	31,30%	96,55%	11	3.246	96,43%	0	1
R2-603	GEO ALTERNATIVA	5.638	4.583	81,37%	99,78%	1.049	18,63%	98,38%	25	4.457	96,10%	16	4
R2-269	GESTERNOVA	3.318	2.945	88,62%	99,56%	378	11,38%	97,09%	3	2.917	97,60%	41	36
R2-795	HANWHA ENERGY RETAIL SPAIN	5.087	4.507	88,83%	99,11%	567	11,17%	99,29%	6	4.449	97,86%	9	4
R2-408	HOLALUZ - CLUDOM	80.906	60.766	75,20%	99,78%	20.035	24,80%	98,41%	352	55.009	97,39%	337	186
R2-515	IBERDROLA CLIENTES	349.625	323.621	92,56%	99,16%	25.997	7,44%	97,85%	434	323.883	92,99%	659	120
R2-469	INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	1.041	931	89,35%	96,13%	111	10,65%	95,50%	3	920	95,33%	14	2

R2-744	IRIS ENERGÍA EFICIENTE	4.529	4.130	91,47%	99,76%	385	8,53%	97,14%	12	4.033	99,13%	18	7
R2-823	MASQLUZ 2020	10.606	9.381	88,72%	99,72%	1.193	11,28%	99,08%	17	9.330	98,96%	30	19
R2-608	NABALIA ENERGÍA 2000	1.671	1.529	91,34%	98,50%	145	8,66%	97,93%	3	1.497	95,72%	20	1
R2-142	NATURGY IBERIA	498.390	449.042	90,31%	98,37%	48.158	9,69%	97,92%	741	442.024	97,41%	290	159
R2-161	NEXUS ENERGÍA	4.265	2.893	67,91%	98,93%	1.367	32,09%	98,98%	21	3.660	98,55%	6	5
R2-474	NINOBE SERVICIOS ENERGÉTICOS	2.653	2.403	91,09%	99,75%	235	8,91%	98,72%	16	2.315	99,05%	0	0
R2-565	PEPEENERGY	5.373	4.828	89,96%	99,32%	539	10,04%	99,07%	7	4.804	98,27%	5	3
R2-243	REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	181.410	168.618	93,04%	99,08%	12.618	6,96%	98,85%	89	167.840	95,15%	299	107
R2-415	SOM ENERGÍA	3.831	3.583	93,82%	98,94%	236	6,18%	98,31%	1	3.578	99,47%	6	25
R2-784	SUMINISTRADOR IBÉRICO DE ENERGÍA	8.525	6.400	75,19%	99,91%	2.112	24,81%	100,00%	2	6.590	97,03%	5	1
R2-182	TOTALENERGIES CLIENTES	2.820	2.580	91,52%	100,00%	239	8,48%	100,00%	2	2.578	100,00%	6	4
R2-687	TOTALENERGIES ELECTRICIDAD Y GAS ESPAÑA	6.198	5.874	94,54%	99,57%	339	5,46%	97,05%	8	6.556	98,76%	12	6
R2-004	TOTALENERGIES MERCADO ESPAÑA	46.907	41.224	87,89%	99,36%	5.680	12,11%	98,19%	141	40.493	97,95%	133	82
R2-443	UNIELÉCTRICA ENERGÍA	1.614	1.497	92,07%	99,40%	129	7,93%	93,02%	3	1.428	97,41%	27	6
R2-845	URANOSCOPIAE II ENERGÍA	1.726	1.261	73,23%	99,13%	461	26,77%	99,13%	0	1.256	99,52%	8	4
R2-747	VISALIA ENERGÍA	4.575	4.550	95,43%	99,67%	218	4,57%	93,12%	3	4.545	99,45%	9	3
R2-449	WATUM	1.489	1.277	85,42%	99,84%	218	14,58%	99,08%	0	1.306	99,23%	0	1
R2-456	XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	1.664	1.494	89,78%	98,46%	170	10,22%	97,65%	5	1.489	93,08%	4	1
R2-284	COR - BASER COM. REF.	2.862	2.663	92,92%	99,51%	203	7,08%	98,52%	6	2.604	96,77%	1	1
R2-540	COR - COM. REF. ENERGÉTICO	2.118	2.032	96,67%	93,16%	70	3,33%	87,14%	29	1.972	98,68%	1	1
R2-356	COR - COM. REG., GAS & POWER	11.076	9.450	85,36%	99,31%	1.621	14,64%	98,09%	9	9.271	90,44%	10	13
R2-329	COR - CURENERGÍA C.U.R.	27.327	26.081	95,49%	99,49%	1.232	4,51%	98,86%	8	26.003	95,62%	30	20
R2-292	COR - ENERGÍA XXI COM. REF.	18.756	18.053	96,01%	99,50%	751	3,99%	92,81%	46	17.686	99,69%	74	456
RESTO	RESTO	39.595	33.986	87,82%	98,83%	4.713	12,18%	97,05%	983	33.851	98,11%	399	61
TOTAL	TOTAL	2.086.045	1.903.149	91,32%	99,02%	180.847	8,68%	97,32%	4.410	1.883.853	96,90%	6.873	2.747

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)	219.905	190.089	85,72%	99,95%	31.660	14,28%	99,57%	905	199.794	99,71%	388	0
0207	DC GAS EXTREMADURA	3.042	2.725	89,58%	100,00%	317	10,42%	100,00%	0	2.731	0,00%	1	5
0243	DOMUS MIL NATURAL	14	9	60,00%	100,00%	6	40,00%	16,67%	0	4	50,00%	0	0
0225	GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA	4.212	3.765	89,30%	100,00%	451	10,70%	99,56%	2	3.790	99,92%	10	0
0234	MADRILEÑA RED DE GAS	39.051	31.944	81,88%	99,87%	7.068	18,12%	99,69%	12	32.233	99,79%	0	0
0242	NED ESPAÑA DISTRIBUCIÓN GAS	15.740	14.128	89,70%	99,99%	1.622	10,30%	99,88%	11	14.157	99,98%	18	0
0229	NORTEGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN	22.418	19.707	87,84%	99,98%	2.729	12,16%	99,78%	5	19.777	99,99%	17	0
0238	REDEXIS GAS	24.232	20.721	85,50%	100,00%	3.513	14,50%	99,91%	16	20.600	99,88%	30	0
0216	TOLOSA GASA	164	143	87,20%	100,00%	21	12,80%	100,00%	0	142	100,00%	0	0
TOTAL	TOTAL	328.778	283.231	85,67%	99,95%	47.387	14,33%	99,63%	951	293.228	98,83%	464	5

Cod Com	Comercializador	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
0649	AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE	3.498	3.206	91,65%	100,00%	292	8,35%	99,66%	0	3.311	98,64%	2	0
0588	ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	1.916	1.377	71,79%	99,93%	541	28,21%	100,00%	0	1.421	99,58%	3	0
0547	BIROU GAS	1.839	1.640	85,82%	99,94%	271	14,18%	100,00%	0	1.707	98,07%	7	0
0710	ELECTRICIDAD ELEIA	2.233	1.928	86,46%	100,00%	302	13,54%	100,00%	3	2.306	94,93%	1	0
0007	ENDESA ENERGÍA	74.398	68.401	91,73%	99,97%	6.165	8,27%	98,75%	28	71.253	98,80%	244	3
0038	ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	2.202	1.986	89,50%	99,90%	233	10,50%	99,14%	14	2.012	99,75%	4	0
0537	ENI PLENITUDE IBERIA	14.319	12.879	89,98%	99,92%	1.434	10,02%	99,93%	4	13.317	98,66%	44	0
0082	FACTOR ENERGÍA	6.042	5.376	86,89%	99,96%	811	13,11%	99,88%	2	5.560	99,46%	1	0
0527	FENIE ENERGÍA	1.008	810	80,04%	100,00%	202	19,96%	100,00%	0	831	98,44%	1	1
0606	GEO ALTERNATIVA	2.015	1.162	57,47%	100,00%	860	42,53%	99,65%	1	1.156	99,48%	0	0
0089	HOLALUZ - CLIDOM	16.661	10.348	62,13%	99,96%	6.308	37,87%	99,97%	0	10.616	99,43%	11	0
0529	IBERDROLA CLIENTES	50.363	42.079	83,23%	99,94%	8.477	16,77%	99,61%	11	43.606	98,69%	68	0
0704	MASQLUZ 2020	2.815	2.504	88,89%	100,00%	313	11,11%	99,68%	0	2.749	99,49%	2	0
0600	MET ENERGÍA ESPAÑA	220	154	70,00%	100,00%	66	30,00%	100,00%	0	167	98,80%	1	0
0033	NATURGY IBERIA	59.226	49.750	82,48%	99,93%	10.564	17,52%	99,73%	629	51.438	99,41%	4	0
0044	REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	25.059	22.786	90,94%	99,98%	2.269	9,06%	99,78%	15	23.225	98,88%	3	0
0002	TOTALENERGIES CLIENTES	15.863	13.721	85,64%	99,99%	2.301	14,36%	99,83%	60	13.850	99,17%	4	0
0609	WATUIM	4.335	3.660	84,43%	100,00%	675	15,57%	100,00%	0	3.946	98,88%	4	0
0060	C.U.R. - BASER COM. REF.	6.513	6.187	94,78%	99,98%	341	5,22%	100,00%	9	6.175	99,71%	1	0
0052	C.U.R. - COM. REG. GAS & POWER	13.417	11.067	83,43%	100,00%	2.198	16,57%	99,95%	151	11.022	99,80%	8	0
0054	C.U.R. - CURENERGÍA C.U.R.	10.562	9.572	90,58%	100,00%	996	9,42%	99,80%	3	9.737	97,46%	8	1
0059	C.U.R. - ENERGÍA XXI COM. REF.	3.079	2.909	94,42%	100,00%	172	5,58%	98,26%	2	2.936	98,74%	10	0
RESTO	RESTO	11.195	9.729	85,91%	99,61%	1.596	14,09%	99,37%	19	10.887	96,05%	33	0
TOTAL	TOTAL	328.778	283.231	85,67%	99,95%	47.387	14,33%	99,63%	951	293.228	98,83%	464	5

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ANEXO III. RESUMEN PROCESO DE ALTAS DE NUEVOS SUMINISTROS. PRIMER TRIMESTRE DE 2022

MERCADO ELÉCTRICO													
Cod Dis	Distribuidor	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
R1-060	ALINET DISTRIBUCIÓN ENERGÍA ELÉCTRICA	30	15	51,72%	73,33%	14	48,28%	35,71%	0	16	25,00%	0	0
R1-043	ANSELMO LEON DISTRIBUCIÓN	152	138	90,20%	100,00%	15	9,80%	100,00%	0	134	98,51%	5	0
R1-003	BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS	844	567	63,35%	100,00%	328	36,65%	100,00%	29	524	97,90%	4	0
R1-015	BASSOLS ENERGÍA	108	87	80,56%	98,85%	21	19,44%	100,00%	2	81	80,25%	2	0
R1-037	CARDENER DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	40	28	65,12%	89,29%	15	34,88%	80,00%	0	28	46,43%	0	0
R1-022	CENTRAL ELÉCTRICA SESELO Y CIA	67	58	87,88%	98,28%	8	12,12%	100,00%	1	57	98,25%	0	0
R1-044	COMPAÑÍA DE ELECTRICIDAD DEL CONDADO	74	41	56,16%	100,00%	32	43,84%	93,75%	5	39	97,44%	0	0
R1-033	DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA CREVILLANT	100	61	54,46%	90,16%	51	45,54%	90,20%	4	54	77,78%	0	0
R1-145	DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA DE CALLOSA DE SEGURA	38	26	68,42%	100,00%	12	31,58%	100,00%	0	24	100,00%	0	0
R1-151	DISTRIBUIDORA ELÉCTRICA ALBATERENSE NTRA. SRA. DE LA LUZ	47	35	74,47%	97,14%	12	25,53%	0,00%	0	33	93,94%	0	0
R1-047	DISTRIBUIDORA ELÉCTRICA DE DON BENITO	87	66	75,00%	100,00%	22	25,00%	100,00%	0	65	96,92%	1	1
R1-294	DISTRIBUIDORA ELÉCTRICA DEL PUERTO DE LA CRUZ	92	48	52,75%	100,00%	43	47,25%	95,35%	3	46	91,30%	2	0
R1-299	EDISTRIBUCIÓN REDES DIGITALES	87.355	63.946	67,15%	99,23%	31.277	32,85%	89,26%	1.457	52.007	96,16%	689	0
R1-009	ELÉCTRICA CONQUENSE DISTRIBUCIÓN	91	67	73,63%	100,00%	24	26,37%	100,00%	0	64	100,00%	0	0
R1-035	ELÉCTRICA DEL OESTE DISTRIBUCIÓN	99	77	80,21%	100,00%	19	19,79%	100,00%	0	73	79,45%	0	0
R1-049	ELÉCTRICAS PITARCH DISTRIBUCIÓN	90	62	68,89%	100,00%	28	31,11%	100,00%	0	57	73,68%	0	0
R1-034	ELECTRICIDAD DE PUERTO REAL (EPRESA)	114	83	71,55%	100,00%	33	28,45%	90,91%	2	77	62,34%	1	0
R1-018	ESTABANELL Y PAHISA ENERGÍA	322	299	90,88%	100,00%	30	9,12%	100,00%	16	283	100,00%	1	0
R1-008	HIROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	3.920	2.434	61,48%	99,55%	1.525	38,52%	97,31%	89	2.346	80,48%	13	0
R1-039	HIROELÉCTRICA DE LARACHA	28	18	64,29%	100,00%	10	35,71%	90,00%	1	16	100,00%	0	0
R1-001	I-DE REDES ELÉCTRICAS INTELIGENTES	62.458	47.097	74,60%	100,00%	16.037	25,40%	100,00%	398	46.118	99,94%	365	0
R1-025	INPECUARIAS POZOBLANCO	81	67	81,71%	100,00%	15	18,29%	73,33%	1	66	68,18%	1	1
R1-028	MEDINA GARVEY ELECTRICIDAD	84	68	100,00%	55,88%	0	0,00%	0,00%	10	78	87,18%	0	0
R1-021	SUMINISTRADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ	370	299	81,47%	88,96%	68	18,53%	1,47%	9	303	99,01%	1	0
R1-002	UFD DISTRIBUCIÓN ELECTRICIDAD	22.889	15.534	64,07%	99,11%	8.710	35,93%	98,99%	174	14.218	31,90%	59	0
R1-005	VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	2.266	1.491	64,63%	100,00%	816	35,37%	100,00%	108	1.349	98,52%	21	0
RESTO	RESTO	3.728	2.814	73,05%	84,61%	1.038	26,95%	80,92%	82	2.485	93,64%	52	4
TOTAL	TOTAL	185.574	135.526	69,24%	99,15%	60.203	30,76%	93,70%	2.391	120.641	89,63%	1217	6

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	37	28	70,00%	100,00%	12	30,00%	100,00%	0	24	95,83%	0	0
R2-752	AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE	38	26	63,41%	100,00%	15	36,59%	100,00%	2	19	89,47%	0	0
R2-865	ALQUILER SEGURO ENERGÍA	43	22	47,83%	100,00%	24	52,17%	100,00%	0	17	76,47%	0	0
R2-558	ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	364	180	49,05%	100,00%	187	50,95%	98,93%	6	165	90,91%	5	0
R2-888	ALUZ ENERGÍA ELÉCTRICA	35	19	59,38%	100,00%	13	40,63%	100,00%	3	18	66,67%	0	0
R2-387	AUDAX RENOVABLES	223	157	64,34%	98,09%	87	35,66%	91,95%	4	130	92,31%	0	0
R2-235	AXPO IBERIA	164	94	52,51%	94,68%	85	47,49%	95,29%	2	72	77,78%	0	0
R2-794	BIROU GAS	126	58	44,62%	98,28%	72	55,38%	100,00%	1	52	82,69%	0	0
R2-796	BON PREU	169	85	43,37%	100,00%	111	56,63%	89,19%	4	67	86,57%	0	0
R2-291	CIDE HC ENERGÍA	1.722	1.532	87,54%	94,26%	218	12,46%	88,99%	43	1.449	90,89%	0	0
R2-475	CYE ENERGÍA	358	278	75,54%	99,64%	90	24,46%	91,11%	8	257	90,27%	8	0
R2-818	EDP CLIENTES	200	97	48,26%	97,94%	104	51,74%	97,12%	7	87	79,31%	0	0
R2-758	ELECTRICIDAD ELEIA	354	230	62,67%	100,00%	137	37,33%	95,62%	2	214	87,85%	0	0
R2-001	ENDESA ENERGÍA	58.757	45.018	70,88%	99,29%	18.496	29,12%	88,48%	912	38.271	93,45%	473	4
R2-542	ENERGÍA COLECTIVA	453	279	58,25%	99,28%	200	41,75%	97,50%	3	256	82,42%	5	0
R2-569	ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA	147	81	51,59%	100,00%	76	48,41%	96,05%	3	62	79,03%	0	0
R2-241	ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	145	78	53,42%	97,44%	68	46,58%	100,00%	2	56	85,71%	0	0
R2-506	ENI PLENITUDE IBERIA	1.871	1.140	58,31%	99,12%	815	41,69%	94,97%	32	1.030	81,94%	6	0
R2-288	ESCAUDINAVA DE ELECTRICIDAD	94	61	59,22%	100,00%	42	40,78%	85,71%	0	55	89,09%	0	0
R2-242	FACTOR ENERGÍA ESPAÑA	138	102	72,34%	98,04%	39	27,66%	89,74%	2	83	74,70%	0	0
R2-109	FACTOR ENERGÍA	334	251	67,11%	99,60%	123	32,89%	78,86%	5	211	91,47%	0	0
R2-403	FENIE ENERGÍA	7.331	6.076	77,51%	99,74%	1.763	22,49%	89,28%	134	5.540	87,51%	17	0
R2-567	GAOLANIA SERVICIOS	745	440	53,99%	100,00%	375	46,01%	94,40%	22	346	84,97%	2	0
R2-140	GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	328	189	54,00%	98,94%	161	46,00%	92,55%	8	164	73,17%	0	0
R2-603	GEO ALTERNATIVA	1.277	812	60,92%	99,75%	521	39,08%	95,01%	16	729	85,19%	0	0
R2-269	GESTERNOVA	771	549	66,14%	100,00%	281	33,86%	95,73%	5	483	54,04%	0	0

R2-795	HANWHA ENERGY RETAIL SPAIN	368	117	31,62%	100,00%	253	68,38%	100,00%	0	114	98,25%	0	0
R2-408	HOLALUZ - CLIDOM	5.903	3.568	55,93%	99,78%	2.811	44,07%	92,35%	99	3.035	88,70%	22	0
R2-515	IBERDROLA CLIENTES	63.562	46.000	70,23%	99,70%	19.499	29,77%	97,12%	592	43.448	94,88%	506	1
R2-469	INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	226	138	59,48%	99,28%	94	40,52%	96,81%	3	125	47,20%	0	0
R2-744	IRIS ENERGÍA EFICIENTE	98	63	60,58%	100,00%	41	39,42%	97,56%	0	56	96,43%	0	0
R2-823	MASLUZ 2020	4	4	100,00%	100,00%	0	0,00%	0,00%	0	4	75,00%	0	0
R2-608	NABALIA ENERGÍA 2000	485	340	55,28%	100,00%	275	44,72%	98,55%	2	42	78,57%	0	0
R2-142	NATURGY IBERIA	8.234	5.180	60,08%	99,29%	3.442	39,92%	98,72%	58	4.875	44,88%	9	0
R2-161	NEXUS ENERGÍA	163	148	64,91%	97,30%	80	35,09%	95,00%	0	142	85,92%	0	0
R2-474	NINOBE SERVICIOS ENERGÉTICOS	124	46	37,70%	100,00%	76	62,30%	97,37%	5	39	92,31%	0	0
R2-565	PEPEENERGY	273	169	59,09%	100,00%	117	40,91%	97,44%	6	155	84,52%	0	0
R2-243	REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	4.340	2.816	62,66%	99,33%	1.678	37,34%	97,68%	69	2.610	83,83%	18	0
R2-415	SOM ENERGÍA	425	329	72,95%	98,78%	122	27,05%	87,70%	3	298	91,28%	3	0
R2-784	SUMINISTRADOR IBÉRICO DE ENERGÍA	28	10	32,26%	100,00%	21	67,74%	100,00%	0	11	72,73%	0	0
R2-182	TOTALENERGIES CLIENTES	212	187	86,57%	100,00%	29	13,43%	100,00%	2	187	100,00%	0	0
R2-687	TOTALENERGIES ELECTRICIDAD Y GAS ESPAÑA	195	121	54,26%	99,17%	102	45,74%	88,24%	0	98	79,59%	1	0
R2-004	TOTALENERGIES MERCADO ESPAÑA	3.407	2.743	78,08%	99,38%	770	21,92%	95,19%	86	2.597	86,41%	7	0
R2-443	UNIELÉCTRICA ENERGÍA	581	444	66,37%	99,77%	225	33,63%	84,44%	9	373	91,42%	4	0
R2-845	URANOSCOPIAE II ENERGÍA	41	24	63,16%	100,00%	14	36,84%	100,00%	1	24	95,83%	3	0
R2-747	VISALIA ENERGÍA	13	4	23,53%	100,00%	13	76,47%	100,00%	0	2	100,00%	2	0
R2-449	WATIUM	261	174	60,63%	100,00%	113	39,37%	92,92%	2	140	86,43%	1	0
R2-456	XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	305	266	83,13%	81,58%	54	16,88%	100,00%	1	248	57,66%	1	0
R2-284	COR - BASER COM. REF.	488	357	70,69%	99,16%	148	29,31%	95,27%	10	332	93,37%	2	0
R2-540	COR - COM. REF. ENERGÉTICO	39	30	75,00%	100,00%	10	25,00%	90,00%	0	27	85,19%	0	0
R2-356	COR - COM. REG., GAS & POWER	2.593	2.083	74,02%	99,57%	731	25,98%	97,95%	8	1.902	39,64%	11	0
R2-329	COR - CURENERGÍA C.U.R.	3.593	2.912	79,43%	99,66%	754	20,57%	98,94%	24	2.812	95,84%	17	0
R2-292	COR - ENERGÍA XXI COM. REF.	4.254	3.064	68,85%	96,25%	1.386	31,15%	93,94%	36	1.846	94,69%	17	0
RESTO	RESTO	9.135	6.307	66,13%	95,48%	3.230	33,87%	95,29%	149	5.242	89,16%	77	1
TOTAL	TOTAL	185.574	135.526	69,24%	99,15%	60.203	30,76%	93,70%	2.391	120.641	89,63%	1217	6

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)	32.690	24.502	64,66%	99,85%	13.390	35,34%	65,50%	21	22.020	36,07%	7	0
0207	DC GAS EXTREMADURA	566	488	86,22%	100,00%	78	13,78%	100,00%	0	455	0,22%	0	0
0243	DOMUS MIL NATURAL	278	189	100,00%	100,00%	0	0,00%	0,00%	3	190	99,47%	0	0
0225	GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA	1.560	1.274	78,02%	99,92%	359	21,98%	81,34%	2	1.243	97,10%	4	0
0234	MADRILEÑA RED DE GAS	8.790	5.153	54,77%	99,92%	4.256	45,23%	99,93%	5	4.230	0,59%	0	0
0242	NED ESPAÑA DISTRIBUCIÓN GAS	2.618	2.218	69,99%	100,00%	951	30,01%	43,64%	8	1.744	93,12%	3	0
0229	NORTEGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN	3.195	2.737	77,76%	99,96%	783	22,24%	67,31%	16	2.469	99,23%	3	0
0238	REDEXIS GAS	6.957	5.565	74,18%	99,98%	1.937	25,82%	76,05%	0	5.102	94,02%	16	0
0216	TOLOSA GASA	78	63	78,75%	100,00%	17	21,25%	88,24%	0	58	100,00%	0	0
TOTAL	TOTAL	56.732	42.189	65,96%	99,90%	21.771	34,04%	72,68%	55	37.511	48,77%	33	0
Cod Com	Comercializador	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
0649	AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE	12	9	75,00%	100,00%	3	25,00%	100,00%	0	8	75,00%	0	0
0588	ALTERNA OPERADOR INTEGRAL	179	143	68,75%	100,00%	65	31,25%	63,08%	0	124	41,94%	1	0
0547	BIROU GAS	30	14	43,75%	100,00%	18	56,25%	88,89%	0	10	60,00%	0	0
0710	ELECTRICIDAD ELEIA	133	58	41,13%	100,00%	83	58,87%	92,77%	0	42	30,95%	0	0
0007	ENDESA ENERGÍA	14.146	11.388	67,52%	99,96%	5.477	32,48%	60,22%	6	9.369	45,95%	13	0
0038	ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	33	22	56,41%	100,00%	17	43,59%	76,47%	0	15	20,00%	0	0
0537	ENI PLENITUDE IBERIA	518	420	70,00%	100,00%	180	30,00%	57,78%	0	367	55,59%	0	0
0082	FACTOR ENERGÍA	213	142	62,01%	100,00%	87	37,99%	81,61%	1	144	54,86%	2	0
0527	FENIE ENERGÍA	900	740	74,75%	100,00%	250	25,25%	68,40%	0	720	57,50%	0	0
0606	GEO ALTERNATIVA	337	245	62,98%	100,00%	144	37,02%	81,25%	0	175	44,00%	0	0
0089	HOLALUZ - CLIDOM	1.514	1.140	60,51%	100,00%	744	39,49%	57,26%	0	900	40,44%	0	0
0529	IBERDROLA CLIENTES	15.983	8.857	50,26%	99,98%	8.767	49,74%	86,13%	11	7.525	49,81%	3	0
0704	MASQLUZ 2020	2	2	100,00%	100,00%	0	0,00%	0,00%	0	3	66,67%	0	0
0600	MET ENERGÍA ESPAÑA	3.539	3.134	85,21%	100,00%	544	14,79%	77,76%	0	2.991	96,12%	7	0
0033	NATURGY IBERIA	7.141	6.315	79,59%	99,45%	1.619	20,41%	56,02%	14	6.724	15,72%	2	0
0044	REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	1.832	1.359	64,75%	100,00%	740	35,25%	72,70%	3	1.093	65,69%	0	0
0002	TOTALENERGIES CLIENTES	3.914	3.456	79,45%	100,00%	894	20,55%	57,38%	9	3.075	77,01%	2	0
0609	WATUIM	5	2	22,22%	100,00%	7	77,78%	42,86%	0	3	66,67%	0	0
0060	C.U.R. - BASER COM. REF.	420	349	72,86%	100,00%	130	27,14%	60,77%	1	292	83,56%	0	0
0052	C.U.R. - COM. REG. GAS & POWER	2.333	1.995	75,28%	99,95%	655	24,72%	55,42%	0	1.745	33,58%	0	0
0054	C.U.R. - CURENERGÍA C.U.R.	1.617	1.073	62,68%	100,00%	639	37,32%	88,73%	4	920	45,00%	2	0
0059	C.U.R. - ENERGÍA XXI COM. REF.	327	244	64,04%	100,00%	137	35,96%	69,34%	0	210	41,43%	0	0
RESTO	RESTO	1.604	1.082	65,46%	99,82%	571	34,54%	78,46%	6	1.056	63,45%	1	0
TOTAL	TOTAL	56.732	42.189	65,96%	99,90%	21.771	34,04%	72,68%	55	37.511	48,77%	33	0

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

COMUNIDAD AUTÓNOMA	ELECTRICIDAD				COMUNIDAD AUTÓNOMA	GAS			
	PUNTOS DE SUMINISTRO	%EN COR	COR CON MAYOR CUOTA DE MERCADO (LIBRE+REGULADO)	CUOTA		PUNTOS DE SUMINISTRO	%EN COR	COR CON MAYOR CUOTA DE MERCADO (LIBRE+REGULADO)	CUOTA
ANDALUCÍA	5.156.470	35,0%	ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	33,9%	ANDALUCÍA	477.514	19,2%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	16,3%
ARAGÓN	938.314	31,9%	ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	31,2%	ARAGÓN	247.609	9,9%	ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	9,1%
ASTURIAS	733.118	27,6%	BASER COM. REF., S.A.	23,5%	ASTURIAS	225.629	6,0%	BASER COM. REF., S.A.	5,7%
BALEARES	730.521	24,6%	ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	24,2%	BALEARES	116.804	18,8%	ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	18,5%
CANARIAS	1.223.067	35,4%	ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	34,9%	CANARIAS	-	-	-	-
CANTABRIA	439.090	29,2%	RÉGSITI COM. REF., S.L.U.	25,8%	CANTABRIA	184.736	9,0%	BASER COM. REF., S.A.	8,2%
CASTILLA Y LEÓN	2.064.001	29,9%	CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	19,4%	CASTILLA Y LEÓN	511.319	16,1%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	13,7%
CASTILLA-LA MANCHA	1.463.088	36,6%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	20,5%	CASTILLA-LA MANCHA	287.715	15,3%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	13,6%
CATALUÑA	4.520.385	28,9%	ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	28,2%	CATALUÑA	2.187.087	24,8%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	23,5%
CEUTA Y MELILLA*	64.041	4,4%	ENERGÍA CEUTA XXI COM. REF., S.A.U.	3,8%	CEUTA Y MELILLA*	-	-	-	-
COMUNIDAD VALENCIANA	3.629.118	27,1%	CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	26,6%	COMUNIDAD VALENCIANA	648.641	19,8%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	18,4%
EXTREMADURA	767.947	29,5%	CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	13,9%	EXTREMADURA	90.097	21,2%	ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	14,8%
GALICIA	1.863.670	49,1%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	46,5%	GALICIA	293.453	22,1%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	21,6%
LA RIOJA	251.926	27,0%	CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	26,1%	LA RIOJA	90.863	17,7%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	16,5%
MADRID	3.438.917	29,6%	CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	15,0%	MADRID	1.798.246	22,1%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	13,2%
MURCIA	910.145	23,3%	CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	22,9%	MURCIA	102.805	8,2%	BASER COM. REF., S.A.	6,6%
NAVARRA	398.417	26,4%	CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	25,3%	NAVARRA	152.762	17,2%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	15,8%
PAÍS VASCO	1.327.326	25,7%	CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	24,8%	PAÍS VASCO	565.034	5,3%	BASER COM. REF., S.A.	3,8%
TOTAL	29.919.561	31,4%			TOTAL	7.980.314	19,1%		

* Ceuta y Melilla son Ciudades Autónomas