

INFORME DE SUPERVISIÓN DE LOS MERCADOS MINORISTAS DE GAS Y ELECTRICIDAD

**Año 2020 y avance sobre la situación de
crisis energética actual**

IS/DE/027/21

Fecha 8 de marzo de 2022

www.cnmc.es

INFORME DE SUPERVISIÓN DE LOS MERCADOS MINORISTAS DE GAS Y ELECTRICIDAD

Año 2020 y avance sobre la situación de crisis energética actual

IS/DE/027/21

SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA

Presidente

D. Ángel Torres Torres

Consejeros

D. Mariano Bacigalupo Saggese

D. Bernardo Lorenzo Almendros

D. Xabier Ormaetxea Garai

D^a Pilar Sánchez Núñez

Secretario

D. Miguel Bordiu García-Ovies

En Madrid, a 8 de marzo de 2022

ÍNDICE

1. Resumen 2020 y avance sobre la situación de crisis energética actual.....	5
2. Indicadores de mercado.....	10
3. Evolución de los mercados minoristas de electricidad y gas natural.....	13
3.1. Evolución de la demanda de electricidad y de gas natural.....	13
3.2. Evolución de la comercialización de electricidad y de gas natural.....	13
3.3. El grado de fidelización en el sector de la electricidad y del gas natural.....	20
3.4. Evolución de los precios minoristas de electricidad y de gas natural en el mercado libre	20
3.5. Implicación del consumidor en el mercado minorista	28
3.6. Medidas de protección al consumidor de energía.....	36
4. Actuaciones de la CNMC, de los reguladores europeos y de la Comisión Europea en materia de protección al consumidor y sobre el mercado minorista desde 2020.....	40
5. Recomendaciones y propuestas normativas	47
5.1. Propuestas normativas.....	48
5.2. Recomendaciones a los comercializadores.....	53
5.3. Recomendaciones para el consumidor	56
ANEXO I. Datos estadísticos del mercado minorista de electricidad	58
Evolución de la demanda de electricidad	58
Evolución de la comercialización de electricidad	58
La distribución de electricidad	71
ANEXO II. Datos estadísticos del mercado minorista de gas.....	73
Evolución de la demanda de gas.....	73
Evolución de la comercialización de gas.....	82
La distribución de gas.....	91
ANEXO III. Evolución de los precios de gas y electricidad	96
Precio medio del suministro eléctrico	96
Estimación del margen de comercialización de electricidad en el mercado libre	103
Precios del suministro de gas	109
Estimación del margen de las ofertas de gas.....	115
ANEXO IV. Implicación del consumidor en el mercado minorista. Datos estadísticos	116

Cambio de comercializador	116
Reclamaciones de los consumidores a las comercializadoras y distribuidoras	118
Respuesta de la demanda.....	126
Contratación de ofertas verdes de electricidad	128
Autoconsumo de electricidad.....	130
Valoración de la actividad de comercialización	131
ANEXO V. Protección al consumidor de energía	132
Suministro de referencia y de último recurso	132
Bono social eléctrico.....	133
Resolución alternativa de litigios	134
ANEXO VI. Coste estimado de aprovisionamiento del suministro eléctrico	135
ANEXO VII. Procedimientos sancionadores	139
ANEXO VIII. Medidas extraordinarias por la Covid-19 y otras medidas en materia de energía para la protección de los consumidores.....	141

1. Resumen 2020 y avance sobre la situación de crisis energética actual

Este informe responde a la función de la CNMC prevista en el artículo 7.11 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de supervisar el mercado minorista de electricidad y gas natural y publicar recomendaciones, al menos anualmente, para la adecuación de los precios de los suministros a las obligaciones de servicio público y a la protección de los consumidores. El objetivo de este informe es analizar la situación global del mercado minorista de gas y electricidad en España durante 2020. Asimismo, debido al incremento significativo de los precios en los mercados mayoristas energéticos que ha tenido lugar a partir del segundo semestre de 2021, adicionalmente se introducen algunas consideraciones relativas al contexto actual de precios.

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

Todo ello, se realiza teniendo en cuenta el marco de innovación, de desarrollo digital y de descarbonización que está experimentando el sector energético en este momento.

En esta ocasión y por primera vez, se analiza en un único informe la supervisión del mercado minorista de gas y de electricidad, con el fin de proporcionar una visión conjunta de la evolución, de los problemas detectados y de las actuaciones de la CNMC en ambos sectores, al estar ambos estrechamente relacionados.

- **En 2020**, la demanda en los sectores energéticos del gas natural y la electricidad se vio reducida como consecuencia del cese de gran parte de la actividad económica y social, motivado por la crisis sanitaria de la Covid-19.
- En ambos sectores continuó la **entrada de comercializadoras no vinculadas a los grupos tradicionales** energéticos². Así, en el sector eléctrico, estas empresas alcanzaron una cuota del 42% y del 36% en los segmentos pyme e industrial, respectivamente, alcanzándose niveles de concentración cada vez más reducidos (HHI por debajo de 1.700). Por el contrario, en el sector doméstico, estas empresas, aunque siguieron

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

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

aumentando paulatinamente su cuota (18% en 2020), el nivel de concentración se mantuvo elevado (HHI en el entorno de 2.400).

- En el sector del gas, la cuota del principal grupo comercializador volvió a reducirse un año más hasta situarse en el 22%. Destacó el reducido nivel de concentración en el segmento industrial (HHI de 994), manteniéndose, al igual que en el sector eléctrico, el elevado nivel de concentración en el segmento doméstico comercial (HHI de 2.176).
- Como consecuencia de la debilidad de la demanda derivada de la crisis sanitaria mundial, en 2020, los precios del gas en los mercados europeos mayoristas cayeron a valores mínimos no registrados desde 2009, lo que a su vez se reflejó en los precios del mercado mayorista eléctrico. Sin embargo, estas reducciones no fueron trasladadas en su totalidad a los consumidores. Así, en el sector eléctrico, si bien los **precios medios de suministro a consumidores** se redujeron un 2% y 12% en los sectores pyme e industrial, respectivamente, en el segmento doméstico, los precios medios volvieron a crecer un año más en el mercado libre, una media de 1%, mientras que el precio de los consumidores acogidos al mecanismo regulado (PVPC), se redujo un 9%, al reflejar directamente la evolución de los precios del mercado mayorista de contado. Igualmente, en el sector del gas, en el segmento doméstico se registró un cambio en la evolución de los precios en el mercado libre, de forma que, muchas ofertas que solían estar ligadas a la tarifa regulada (TUR), durante 2020 no siguieron las bajadas de esta tarifa.
- **En el segundo semestre de 2021**, los precios en los mercados mayoristas registraron máximos históricos sin precedentes: los precios de los mercados mayoristas en España experimentaron en 2021 incrementos superiores a un 200% en gas y en electricidad, lo que impulsó el alza de los precios en el mercado minorista. En el año 2022, la situación geopolítica en Europa, que desembocó en la invasión de Ucrania a finales de febrero, ha elevado el precio del gas en toda Europa a niveles hasta entonces desconocidos, arrastrando a su vez el precio del mercado eléctrico. Este contexto ha motivado que algunos comercializadores de electricidad y gas se enfrenten a **problemas de solvencia financiera** y que, adopten medidas para paliar estos efectos modificando las condiciones económicas de los contratos con sus clientes o incluso rescindiéndoselos de manera anticipada. Esta situación se encuentra bajo supervisión por parte de la CNMC.
- La CNMC aprobó en noviembre de 2021 la modificación de las reglas del mercado diario e intradiario de electricidad y de los procedimientos de operación del sistema eléctrico, al objeto de ajustar los mecanismos de garantías, de modo que permitieran tanto aliviar las cargas financieras de los comercializadores, como proteger al sistema de posibles impagos.
- Ante este escenario, en octubre de 2021, la Comisión Europea publicó una Comunicación proponiendo una serie de herramientas a corto y medio plazo para proteger a los consumidores y pymes de los efectos de la subida de precios energéticos³. Entre las medidas propuestas destacaban la posibilidad de incorporar para consumidores vulnerables esquemas de apoyo, la autorización de aplazamientos temporales de facturas o la suspensión de los cortes de suministro.

³ https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/qanda_21_5202

- Como respuesta también a esta misma comunicación, los reguladores europeos, entre ellos, la CNMC, se encuentran analizando en el marco de ACER y CEER, a la fecha de elaboración de este informe, la adecuación del actual diseño de mercado eléctrico y, en concreto, la necesidad de reforzar la estabilidad financiera del sistema y los requerimientos administrativos y económicos que se exigen a los comercializadores, sin crear barreras de entrada adicionales que vulneren la competencia. En este marco, entre otras cuestiones, se está analizando la conveniencia de establecer determinadas obligaciones a los comercializadores como, por ejemplo, la fijación de unas garantías ante los distribuidores, la acreditación de unas coberturas financieras mínimas, o avanzar hacia un modelo de entidad aseguradora crediticia que actúe de contraparte con agentes y comercializadores. Algunos Estados miembros también están valorando la necesidad de reforzar el mecanismo de suministro de último recurso para hacer frente a los problemas de solvencia que están presentando algunas comercializadoras de energía y proteger a los consumidores en caso de quiebras e impagos. A este respecto, cabe recordar que, en España durante 2021, 44 comercializadoras en gas y electricidad abandonaron la actividad durante 2021, 9 de ellas por inhabilitación por incumplimiento de sus obligaciones de pago, y 35 por ceses voluntarios. Esto ha provocado, por un lado, la existencia de una deuda que han tenido que soportar otros sujetos del sistema, y por otro, que unos 34.000 clientes hayan tenido que ser trasladados al suministrador de último recurso durante 2021.
- En marzo de 2022, la Comisión Europea ha aprobado una comunicación de Acción europea conjunta para una energía más asequible, segura y sostenible⁴, donde se recogen una serie de medidas para responder al aumento de los precios de la energía en Europa, adicionales a las realizadas en su comunicación de octubre, en las que confirma la posibilidad de regular los precios minoristas en circunstancias excepcionales y establece la manera en que los Estados miembros pueden redistribuir a los consumidores, los beneficios obtenidos por el sector energético derivados de los altos precios de electricidad.
- Con respecto al impacto en los **consumidores finales** en España en 2021, hay que diferenciar entre aquellos que estuvieron acogidos a precios fijos y aquellos acogidos a contratos indexados al precio del mercado mayorista de contado. Por ejemplo, en octubre de 2021, en torno al 60% de los consumidores eléctricos (con un consumo del 60% del total) contaban a finales de 2021 con contratos a precio fijo.
 - Los consumidores que tuvieran contratado un precio fijo en mercado libre habrían mantenido los precios previstos en sus contratos en tanto que no hubiera llegado la fecha de la revisión de los mismos.
 - Por el contrario, los consumidores con contratos indexados al precio del mercado de contado, como es el caso de los consumidores de electricidad acogidos al PVPC, habrían experimentado un incremento de un 45% en 2021 frente a 2020 (+229 € en términos anuales para un consumidor medio).

⁴ https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_22_1511

- La TUR de gas ha tenido limitado normativamente el incremento del coste de la materia prima a un 15% en la revisión trimestral realizada el 1 de enero⁵, lo que ha motivado que esta tarifa sea, en tanto dure esta medida, entre el 40 y el 100% más barata que la oferta del mercado libre más económica disponible en el comparador de la CNMC. Todo ello, sin perjuicio de que la diferencia entre el coste de la materia prima calculado con y sin la limitación del mencionada 15%, se recuperará en las revisiones de la TUR que tengan lugar a partir del 1 de enero de 2022.
- Durante el año 2021, además del debate abierto sobre el diseño de los mercados mayoristas de electricidad en Europa, se ha discutido ampliamente sobre el **diseño de los precios regulados** en el mercado minorista en España.

En particular, en el sector eléctrico, se ha iniciado una reflexión sobre el diseño del mecanismo de fijación de precios del PVPC, debido a la exposición que tiene el consumidor doméstico a la volatilidad experimentada por el precio en los mercados mayoristas de contado, volatilidad que previsiblemente será cada vez más habitual en el futuro, ante la elevada incorporación de energías renovables prevista. A este respecto, hay que señalar que, por una parte, la Directiva 944/2019 sobre el mercado interior de la electricidad, da un especial protagonismo a estas tarifas dinámicas – entre las que se encuentra el PVPC-, en cuanto a que permiten que el consumidor ajuste su consumo en función de las señales de precios en tiempo real que reflejen el valor de la electricidad en cada momento, lo que favorece una transición energética más sostenible.

Por otra parte, hay que recordar que este mecanismo, si bien implica que el consumidor se encuentra expuesto a las variaciones del mercado de contado en cada momento, a cambio, no incorpora el coste de cobertura que añaden otros productos disponibles en el mercado que proporcionan una mayor estabilidad. Por ello, es importante, en línea con lo previsto en la mencionada Directiva, que los consumidores sean plenamente conscientes de los riesgos y beneficios que comportan este tipo de contratos. A este respecto, hay que recordar que existen en el mercado ofertas que aseguran un precio fijo durante uno o más años por parte de la mayor parte de los comercializadores y que, en concreto, en 2021, se han duplicado, con respecto a los dos años anteriores, el número de consumidores que han pasado del PVPC al mercado libre (1.250 mil en 2021, 575 mil en 2020 y 660 mil en 2019). Por otra parte, es necesario señalar que, si en la actualidad se efectuara un cambio en la fórmula del PVPC incluyendo referencias de cotizaciones a plazo, también reflejaría la tensión de subida de precios trasladada a toda la curva de precios.

Asimismo, esta reflexión se ha extendido al mecanismo de precios de aplicación a los consumidores vulnerables eléctricos vigente, y en particular, sobre la conveniencia de que el descuento del bono social sea calculado

⁵ 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, contempla que, en la revisión correspondiente al 1 de enero de 2022, el incremento máximo del coste de la materia prima respecto al que resultase vigente en la revisión de 1 de octubre de 2021 se establecía en el 15 por ciento.

sobre el precio del PVPC, uno de los precios más altos y más volátiles existentes ahora mismo en el mercado. En este sentido, teniendo en cuenta la mayor protección que requieren este tipo de consumidores, cabría analizar otras alternativas que ofrecieran unas condiciones de precios más favorables y estables aprovisionando a estos consumidores a través de contratos de largo plazo.

Otra cuestión relevante a efectos del mercado minorista ha sido la limitación mencionada que ha sido introducida en la TUR de gas. El objetivo de esta medida ha sido la protección del consumidor ante el escenario actual de precios, con el fin de amortiguar el impacto de las cotizaciones internacionales del gas natural en las facturas de electricidad y gas de los consumidores. Es importante destacar el carácter temporal y excepcional de esta medida, con el fin de evitar que pueda tener un impacto sobre la competencia del mercado minorista del gas en el medio plazo. A este respecto, se indica que la diferencia de precios entre la TUR y el mercado libre no ha tenido incidencia en la evolución de los consumidores acogidos a la TUR en el cuarto trimestre de 2021.

- Ante este nuevo escenario de precios elevados, se hace necesario aumentar los esfuerzos para conseguir que **el consumidor se involucre en su suministro** energético, proporcionándole una mayor información sobre:
 - o Las opciones que mejor se adaptan a su perfil de consumo y a sus necesidades.
 - o Los riesgos y los beneficios que implican los precios indexados al mercado mayorista de contado.
 - o La importancia de la eficiencia energética para reducir el impacto de la volatilidad de precios.

Para ello, la CNMC sigue trabajando para dotar de mayores capacidades al comparador de ofertas de gas y electricidad. Por ejemplo, en 2021, se ha adaptado la herramienta para que el consumidor pueda acceder a través del código QR que aparece en la factura eléctrica, sin necesidad de rellenar ninguna información.

Dicha herramienta ha sido reforzada con la obligación establecida en el artículo 4 del RD-L 23/2021 relativo a la remisión a la CNMC por parte de las comercializadoras de todas sus ofertas disponibles en cada momento con el fin de que estén a disposición de todos los consumidores a través del Comparador de Ofertas de Energía.

Asimismo, se ha reforzado el derecho del consumidor a recibir información transparente y comprensible por parte de las comercializadoras, de forma que las comunicaciones de revisiones de precios deberán incluir una comparativa de los precios aplicados antes y después de la revisión, así como una estimación del coste anual del suministro para el consumidor y su comparativa con el coste anual anterior

- En cuanto a la **implicación del consumidor en la descarbonización e involucración en transición energética**, cabe destacar el fuerte incremento de instalaciones de autoconsumo durante 2021, que pasaron de 170 MW

fotovoltaicas en enero 2021 a 441 MW en diciembre de 2021, una vez que la regulación sobre este tipo de instalaciones entró en vigor en marzo de 2020.

- También hay que señalar la implementación de la **nueva estructura de los peajes y cargos que tuvo lugar en 2021** tanto en el sector del gas como en el de la electricidad, cuyo objetivo fue incentivar cambios en los comportamientos de los consumidores que contribuyan a una mayor sostenibilidad del desarrollo de estos sectores, así como a facilitar el despliegue de puntos de recarga del vehículo eléctrico y el de gas natural.

A este respecto, la CNMC realizó durante 2021 una serie de recomendaciones y actuaciones que han permitido asegurar que los comercializadores han adaptado correctamente sus contratos a la nueva estructura de peajes tras las refacturaciones necesarias, en su caso.

Asimismo, y derivado de los problemas de adaptación de los sistemas de algunas distribuidoras a los cambios que tuvieron lugar en los peajes de electricidad de junio, se ha venido produciendo desde ese momento algunos retrasos en la facturación de los peajes y cargos por parte de estas empresas a las comercializadoras. Esta situación ha provocado el retraso de las facturas de muchos consumidores y un empeoramiento en la situación financiera de las pequeñas comercializadoras afectadas. En este informe se recogen las actuaciones realizadas a este respecto.

2. Indicadores de mercado

En la siguiente tabla se resumen los principales indicadores del mercado minorista de electricidad y gas en España en el año 2020.⁶

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

Tabla 1. Indicadores del mercado minorista de electricidad en 2020

Indicadores principales del mercado minorista de electricidad en España	Año 2020 y variación respecto a 2019		Comentario
Demanda de electricidad en 2020	223 TWh	-6%	Descenso en la demanda debido a las restricciones de la pandemia de la Covid-19
Número de clientes de electricidad	29.725.109 clientes	+152.830 clientes	
Número de comercializadores con ventas a cliente final (N.º de comercializadores registrados)	374 (449)	+33 (+40)	Incluidas las comercializadoras de referencia. Se siguen incorporando nuevas empresas al mercado minorista
N.º de comercializadores con un volumen de ventas > 5%	4	=	Endesa, Iberdrola, Naturgy y EDP
N.º de comercializadores con número de clientes > 5%	3	=	Endesa, Iberdrola y Naturgy
Tasa de cambio de comercializador	12,5%	+2,3 pp	Aumenta en 2020
Porcentaje de clientes con precio regulado	37%	=	Sobre el total de consumidores de energía eléctrica. Se reduce en 0,5 pp
HHI en términos de ventas en el sector doméstico	2.355	-144	Se mantiene respecto de años anteriores
HHI en términos de ventas en el sector Pyme	1.188	-78	
HHI en términos de ventas en el sector industrial	1.646	-80	Se mantiene respecto de años anteriores
HHI en términos de clientes en el sector doméstico	2.537	-115	
HHI en términos de clientes en el sector Pyme	1.296	-122	Ligera reducción debido a la paulatina penetración de comercializadores no tradicionales
HHI en términos de clientes en el sector industrial	1.552	+15	Se mantiene respecto de años anteriores
Número de beneficiarios del bono social eléctrico	1.101.540	-171.106	
N.º de cortes por impago	240.070	-243.760	8 cortes/1.000 clientes Se reducen a la mitad por las restricciones al corte del suministro en la vivienda habitual por la Covid-19.
Evolución del precio de la electricidad a tarifa PVPC para un consumidor promedio a 31 de diciembre (2,5-2,9 MWh), impuestos incluidos	203 €/MWh	-21 €/MWh	El PVPC se reduce debido principalmente a la reducción del precio en el mercado mayorista.
Número de ofertas de electricidad (adicionales al PVPC, diciembre 2020, según el comparador de ofertas de la CNMC)	626	-1	El 45% de las ofertas están dirigidas a los consumidores domésticos de menos de 10 kW, y el 41% va dirigido los consumidores domésticos con más de 10 kW
Número de reclamaciones de los consumidores de electricidad	863.142	-7,9%	3,0 reclamaciones por cada 100 consumidores

Tabla 2. Indicadores del mercado minorista de gas en 2020

Indicadores principales del mercado minorista de gas natural en España	Año 2020 y variación respecto a 2019		Comentario
Demanda de gas natural en 2020	358.253 GWh	-10,11%	Descenso en la demanda debido a las restricciones de la pandemia de Covid-19
Número de clientes de gas natural	7.985.872 clientes	+43.917 clientes	Crecimiento inferior a años anteriores
N.º de comercializadores con ventas a cliente final (Nº comercializadores registrados)	122 (246)	+28 (+48)	Se siguen incorporando nuevas empresas al mercado minorista
N.º de comercializadores con un volumen de ventas > 5%	6	+1	Son: Naturgy, Endesa, Repsol, Iberdrola, Cepsa y Axpo
N.º de comercializadores con número de clientes > 5%	4	=	Son: Naturgy, Endesa, Iberdrola y EDP
Tasa de cambio de comercializador	10,0%	+1,1 pp	Aumenta en 2020
Porcentaje de clientes a tarifa regulada	19,84%	-0,05pp	Se ralentiza el trasvase al mercado liberalizado: los clientes a TUR aumentan en 5.090
HHI en términos de ventas	1.070	-171	Se reduce por la pérdida de cuota de Naturgy
HHI en términos de clientes	3.003	-232	
N.º de cortes por impago	17.766	-17.078	2,22 cortes/1.000 clientes Se reducen a la mitad por las restricciones al corte del suministro en la vivienda habitual por la Covid-19.
Evolución del precio del gas a tarifa TUR para un consumidor promedio a 31 de diciembre (9.000 kWh/año), impuestos incluidos	548,39 €/año (6,093 c€/kWh)	-14,0% (-88,97 €/año)	La TUR se modificó en enero, julio y octubre
Número de ofertas de gas en el mercado libre (diciembre 2020, según el comparador de ofertas de la CNMC)	123	-2	El 77% de las ofertas estaban dirigidas a consumidores con derecho a TUR.
Número de reclamaciones de los consumidores de gas	410.034	-7,9%	5,3 reclamaciones por cada 100 consumidores

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

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

En un año marcado por la crisis sanitaria de la Covid-19, la demanda en los sectores energéticos del gas natural y de electricidad se vio reducida como consecuencia del cese de gran parte de la actividad económica y social.

Así, la demanda eléctrica en España en 2020 fue de 223 TWh, lo que significó una reducción del 6% frente a 2019, mientras que la demanda del gas natural fue de 358 TWh, un 10% inferior a la de 2019.

En electricidad, esta reducción tuvo mayor impacto en los segmentos pyme e industrial, con caídas del 12% y 9%, respectivamente⁷. Por el contrario, la demanda de electricidad en el sector doméstico se incrementó un 6% motivado posiblemente por el confinamiento y el desarrollo del teletrabajo implantado como consecuencia de la Covid-19.

La demanda del sector doméstico-comercial de gas natural⁸, muy vinculada a las temperaturas, y con un año 2020 más cálido que 2019, cayó un 6%. La demanda industrial de gas, que mantenía un crecimiento sostenido desde 2014, en 2020 descendió un 7% respecto a 2019, alcanzando los 202 TWh. En dicha demanda se incluye la generación de electricidad mediante cogeneración, que se redujo un 9% respecto a 2019. Además, la demanda de gas destinada a la generación eléctrica en centrales térmicas de ciclo combinado también se redujo en 2020 con respecto a 2019, casi un 18%.

En el caso de la electricidad, se registraron 29,8 millones de puntos de suministro, algo más de 150.000 puntos de suministro que en 2019.

El número de clientes de gas natural rozó los 8 millones a finales de 2020. El crecimiento neto fue de aproximadamente 44.000 clientes, menor al del año anterior (70.000 clientes).

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

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

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

⁷ A efectos de este informe, se considera segmento doméstico en el sector eléctrico aquellos puntos de suministro con peajes de acceso 2.0x y 2.1x, segmento pyme las tarifas 3.x e industrial las tarifas 6.x. Esta estructura de peajes se vio modificada con la entrada en vigor de la Circular 3/2020 el 1 de junio de 2021.

⁸ Se considera como segmento doméstico-comercial el grupo 3 de peajes de gas natural. Esta estructura de peajes se vio modificada con la entrada en vigor de la Circular 6/2020 el 1 de octubre de 2021.

electricidad y comercializadores de último recurso de gas natural (ver apartado de **Medidas de protección al consumidor de energía**).

Comercializadores registrados

Durante el año 2020, se inscribieron en el listado 53 empresas comercializadoras de energía eléctrica y otras 13 cesaron la actividad, 3 de ellas por inhabilitación por incumplimiento de los requisitos para llevar a cabo la actividad⁹. A 31 de diciembre de 2020, el número de comercializadores de electricidad registrados ascendía a 449¹⁰.

En el caso del gas natural, durante el año 2020, se inscribieron en el listado 51 empresas comercializadoras de gas natural y otras 3 cesaron la actividad. A 31 de diciembre de 2020, el número de comercializadores de gas natural registrados era de 246¹¹. No se produjo ninguna inhabilitación de comercializadores de gas natural durante 2020¹².

Comercializadores activos en el mercado minorista¹³

A 31 de diciembre de 2020, del total de comercializadores registrados, 374 comercializadores de energía eléctrica y 122 comercializadores de gas natural suministraron a consumidores finales, incluidos los comercializadores de referencia y los comercializadores de último recurso.

Esto supuso incrementos de 33 y 28 nuevos comercializadores de electricidad y gas, respectivamente, en 2020 con respecto a 2019.

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

Operaciones corporativas en 2020

En diciembre de 2020, el grupo TotalEnergies completó la adquisición de la cartera de clientes residenciales en España de electricidad y gas del grupo EDP, tanto en el mercado libre (a través de EDP Comercializadora y EDP Energía), como en el regulado (a través de Baser Comercializadora), así como la central de ciclo combinado en Castejón, Navarra.[CONFIDENCIAL].

En diciembre de 2020, el grupo Podo (Geo Alternativa) inició la operación de adquisición de la cartera de clientes domésticos en España de electricidad y gas de la empresa Cepsa Comercial Petróleo, que se completó durante los primeros

⁹ Las comercializadoras de electricidad inhabilitadas por Orden del Ministerio de Transición Ecológica y Reto Demográfico durante 2020 fueron: ELURENERGIA VERDE, S.L., STAGIONI ENERGIA RENOVABLES S.L. y ENERKIA ENERGIA, S.L. Adicionalmente, durante 2021 se inhabilitaron IBERRED SOLUTIONS SL, TESLA MANAGEMENT SL, SECOM CENTRAL DE COMPRAS SL, ANOTHER ENERGY OPTION, S.L, LUVON ENERGÍA, S.L., VIVE ENERGÍA ELÉCTRICA S.A.U.

¹⁰ Listado de comercializadores de electricidad: <https://sede.cnmc.gob.es/listado/censo/2>

¹¹ Listado de comercializadores de gas: <https://sede.cnmc.gob.es/listado/censo/4>

¹² En noviembre de 2020 se inició el proceso por el que se inhabilitó por Orden del Ministerio de transición Ecológica y Reto Demográfico a CHCUATRO GAS COMERCIALIZADORA, S.L., para el ejercicio de la actividad de comercialización de gas natural, que concluyó en 2021 con la Orden TED/91/2021, de 4 de febrero.

¹³ Se consideran comercializadores activos aquellos con al menos un cliente final en 2020.

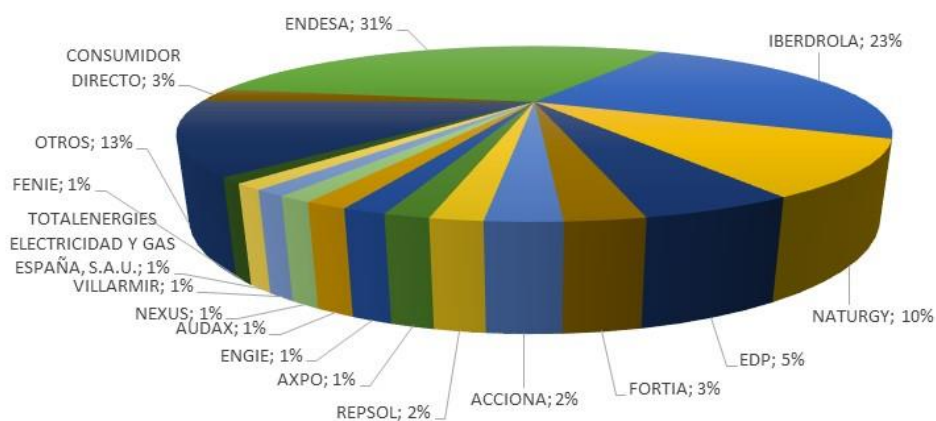
meses del año 2021, lo que supuso un traspaso de aproximadamente [CONFIDENCIAL] clientes.

Al margen del mercado minorista, en diciembre de 2020, el grupo EDP cerró la compra de Viesgo, incluyendo las centrales térmicas y los negocios de distribución. Cabe señalar que las 3 distribuidoras (E-Redes, Viesgo Distribución y Begasa) mantienen marcas, razones sociales y domicilios, quedando bajo el holding EDP Redes. Por su parte, Viesgo Renovables se integró en EDP Renovables España.

Sector eléctrico

En el sector eléctrico en 2020, los grupos empresariales con una cuota de ventas superior al 5% fueron: Endesa (31%), Iberdrola (23%), Naturgy (10%) y EDP (5%)¹⁴.

Gráfico 1. Cuotas de mercado por volumen de ventas finales de electricidad en el año 2020



Fuente: CNMC

Los grupos tradicionales, es decir Endesa, Iberdrola, Naturgy y EDP, aglutinaron en el sector eléctrico el 69% de toda la energía suministrada, lo que supuso una reducción de algo menos de un punto con respecto a la cuota del año anterior¹⁵.

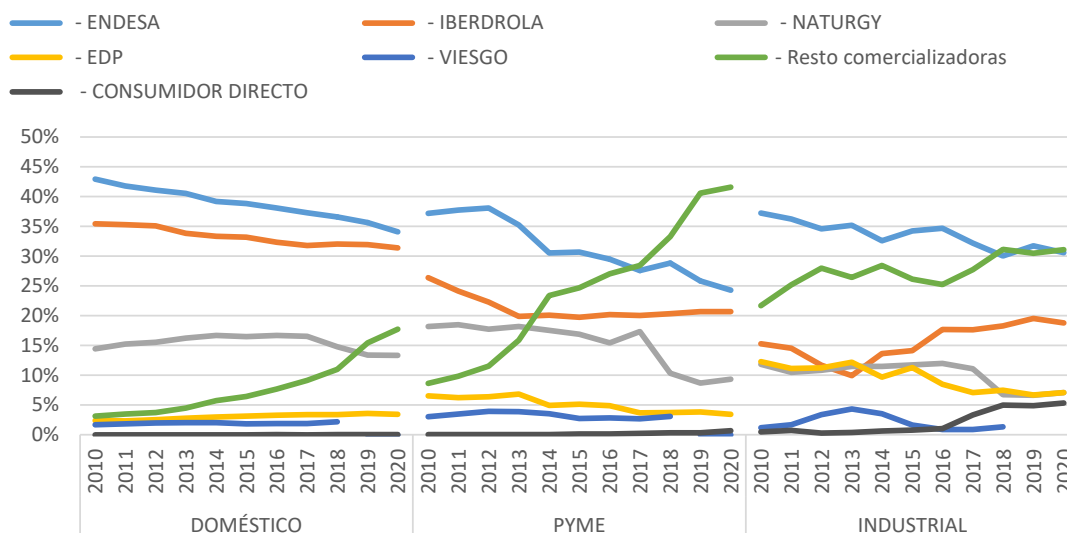
En un análisis por segmento de mercado, lo más destacable es la progresiva penetración de las comercializadoras no tradicionales. Así, la cuota estas últimas pasó a ser del 15% en 2019 al 18% en 2020 en el segmento doméstico, del 41% en 2019 al 42% en 2020 en el segmento pyme, y del 35% en 2019 al 36% en 2020 en el segmento industrial (Ver **Gráfico 11. Evolución de la cuota de energía suministrada en todo el mercado por grupo de comercialización y**

¹⁴ Sólo a efectos de este informe, y con el fin de mostrar la estructura de mercado existente durante la mayor parte del año 2020, dado que la compraventa se realizó a finales del año, los datos de energía suministrada ese año y el número de clientes a 31 de diciembre de 2020 se muestran como correspondientes a EDP.

¹⁵ Las agrupaciones empresariales se han establecido teniendo en cuenta la información disponible en esta Comisión utilizada a efectos del cálculo del porcentaje de reparto de financiación del bono social.

segmento de consumidores y Gráfico 12. Variación de la energía suministrada en todo el mercado por grupo de comercialización y segmento de consumo 2020 vs 2019).

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



Fuente: CNMC

El índice de concentración Hirschman-Herfindahl (HHI)¹⁶ del mercado, continuó su progresiva reducción en los segmentos doméstico y pyme, mientras que, en el segmento industrial, se mantuvo con cierta estabilidad en el entorno de los 1.700. En el segmento pyme es donde el HHI presentó un menor valor, en el entorno de los 1.200, indicativo del esfuerzo realizado por los comercializadores no tradicionales de introducirse en este segmento. En el segmento doméstico, si bien el índice continuó reduciéndose, se situó en el entorno de 2.400, considerándose por tanto un segmento con una alta concentración (ver **Tabla 6. Evolución de las cuotas de energía suministrada en todo el mercado por grupo de comercialización y HHI**).

En un análisis excluyendo la comercialización de referencia (considerándose únicamente comercializadores libres y consumidores directos a mercado), los resultados son análogos a los del análisis para todo el mercado, si bien el HHI en el segmento doméstico se acercó a los niveles de 2.000.

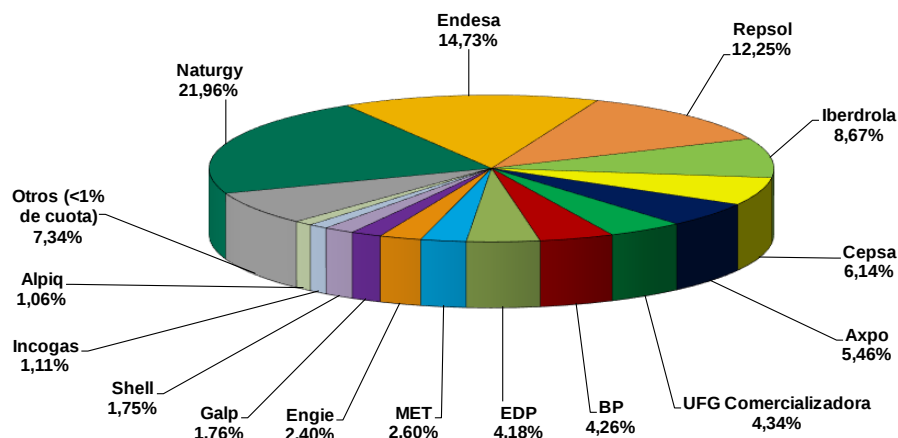
En el **ANEXO I. Datos estadísticos del mercado minorista de electricidad** se muestra el número de suministros y el volumen de energía de los comercializadores con mayor cuota en cada segmento del mercado libre.

¹⁶ El Índice de Herfindahl o Índice de Herfindahl y Hirschman (HHI) es una medida que informa sobre la concentración de un mercado. El índice se calcula elevando al cuadrado la cuota de mercado que cada empresa posee y sumando esas cantidades, por lo que los resultados pueden variar de un valor cercano a 0 (competencia perfecta) a 10.000 (control monopolístico). Se considera que índices de entre 1.000 y 1.500 puntos reflejan una concentración de mercado moderada, mientras que con índices con valores superiores a 2.500 puntos se considera que el mercado es demasiado concentrado.

Sector de gas natural

El Grupo Naturgy continuó ocupando el primer lugar por volumen de ventas de gas en el mercado español en 2020, con un 22%, seguido de Endesa con un 15%, Repsol con un 12%, Iberdrola con un 9%, Cepsa con un 6%, y Axpo con un 6%. El resto de grupos comercializadores no superaron el 5% individualmente y supusieron una cuota conjunta del 31%.

Gráfico 3. Cuotas de mercado por volumen de ventas finales de gas natural en el año 2020



Fuente: CNMC

Comparando 2020 con los valores registrados en el año 2019, se observa que, en términos de ventas, se redujeron las cuotas de la principal comercializadora, Naturgy, en 3,80 puntos porcentuales y de Galp, en 1,68 puntos porcentuales; y aumentaron en gran medida su cuota Axpo, en 2,68 puntos porcentuales y BP, en 1,73 puntos porcentuales.

Desde el comienzo de la liberalización del gas, la cuota del principal grupo comercializado (Naturgy) ha bajado del 81% en 2001 hasta el mínimo del 22% en 2020.

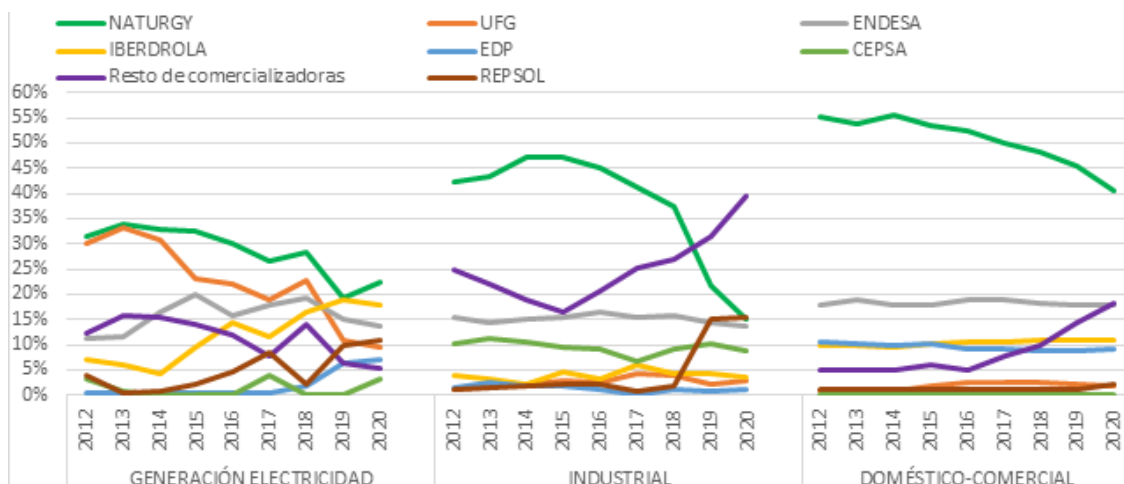
El valor del índice Herfindahl-Hirschman (HHI) ascendió a 1.070, el más bajo de la serie histórica, como consecuencia del descenso de cuota del principal grupo comercializador por ventas.

Analizando las cuotas de ventas por segmentos de mercado:

- La comercialización de gas en el mercado industrial presentó un grado de competencia elevado, con 66 grupos comercializadores activos en el mercado español, y un HHI de 994. También existió una baja concentración en las ventas para generación eléctrica (HHI de 1.339).
- El segmento de mercado con mayor grado de concentración empresarial fue el doméstico comercial con un HHI de 2.176 y con 5 grupos comercializadores (Naturgy, Endesa, Iberdrola, EDP y Repsol) cuyas cuotas por volumen de ventas, sumadas, representaron el 80% del mercado.
- Naturgy es el grupo comercializador líder tanto en el segmento eléctrico, con el 22% de la cuota de mercado por ventas, como en el segmento doméstico-

comercial, con un 41%. En el segmento industrial fue Repsol quien presentó una mayor cuota de ventas, con un 16%.

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



Fuente: CNMC

Evolución de las cuotas de mercado por número de clientes

Sector eléctrico

Considerando el número de puntos de suministro de todo el mercado, las comercializadoras de los grupos de Endesa e Iberdrola, con unos 10 millones de puntos de suministro, continuaron ostentando las mayores cuotas, con el 34% del total cada una de ellas. Les siguieron las comercializadoras de los grupos de Naturgy y EDP, con cuotas del 14%, y 4%, respectivamente.

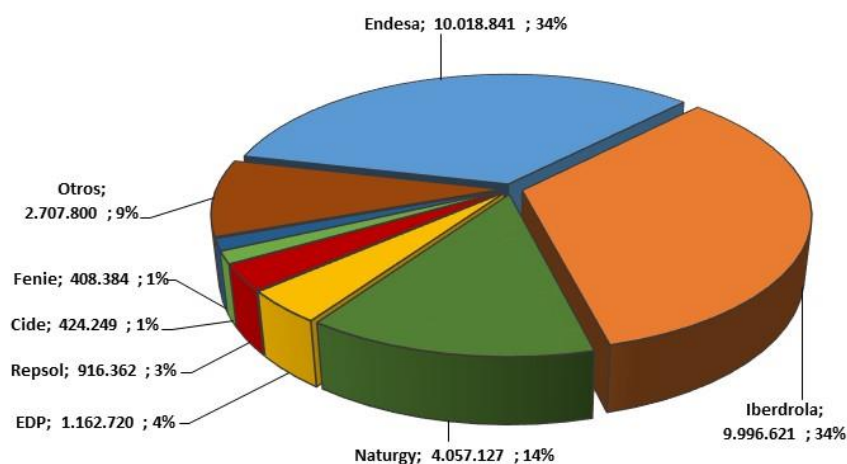
El número de clientes suministrados por comercializadores de los grupos no tradicionales se incrementó 2 puntos, de forma que su cuota pasó del 13% en 2019 al 15% en 2020. Seis de estas comercializadoras contaban en 2020 con más de 200.000 clientes (incluyendo la comercializadora de referencia del grupo Repsol).

En cuanto al tamaño de las empresas, de las comercializadoras existentes en el segmento doméstico, casi el 90% tiene menos de 15.000 puntos de suministro, mientras que únicamente 12 empresas cuentan con más de 100.000 puntos de suministro (9 en 2019)¹⁷. En el sector pymes, casi el 90% de las comercializadoras cuentan en 2019 con menos de 2.000 puntos de suministro. Mientras, en el sector industrial, el tamaño de las empresas por puntos de suministro es mucho menor, contando casi el 90% de los comercializadores con menos de 100 clientes, si bien el volumen de energía suministrada por cada cliente resulta mucho mayor (ver **Tabla 4. Evolución del número de comercializadores, agrupados por el número de suministros, por segmento**). De las comercializadoras que comienzan su actividad en 2020, el tamaño medio adquirido en ese año es 861,

¹⁷ Pasan a tener más de 100.000 clientes en 2020: ALTERNA OPERADOR INTEGRAL, S.L, ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.U. y SOM ENERGIA SCCL

139 y 3 puntos de suministro, en los segmentos doméstico, pyme e industrial, respectivamente¹⁸.

Gráfico 5. Cuotas de mercado por número de clientes de electricidad, en el año 2020.



Fuente: CNMC

Sector de gas natural

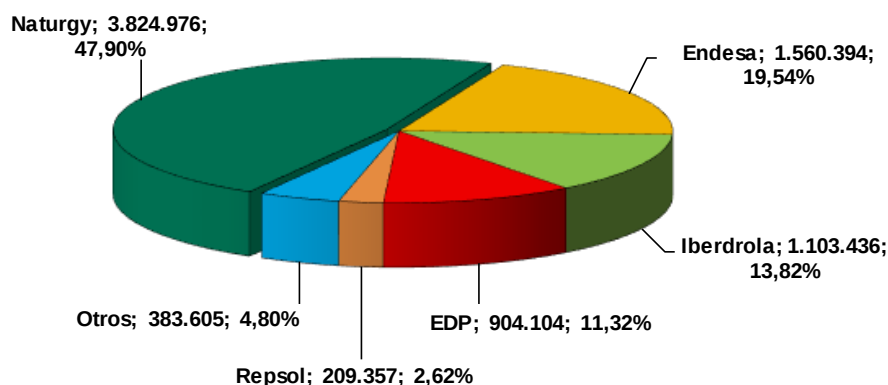
A finales de 2020, el principal comercializador, por número de clientes, fue Naturgy, reuniendo el 48%, seguido de Endesa (20%), Iberdrola (14%), EDP (11%) y, a gran distancia, Repsol (2,6%).

La participación en el mercado de los comercializadores de menor tamaño aumentó significativamente, al pasar de, aproximadamente, 240.000 clientes en 2019 a más de 380.000 clientes en 2020. Sin embargo, solo representaron el 4,8% de los clientes de gas.

Entre los comercializadores de menor tamaño, hay 12 empresas que registraron un número de clientes entre 25.000 y 50.000, otras 30 empresas registraron entre 1.000 y 25.000 clientes, y 58 compañías contaban menos de 1.000 clientes.

¹⁸ Sin considerar EDP CLIENTES, que, aunque se trata una nueva comercializadora, su cartera de clientes procede de las comercializadoras EDP COMERCIALIZADORA y EDP ENERGÍA, actualmente denominadas TOTALENERGIES CLIENTES y TOTALENERGIES MERCADO ESPAÑA, respectivamente, que pertenecían al grupo EDP y fueron vendidas al grupo TOTAL

Gráfico 6. Cuotas de mercado por número de clientes de gas natural, en el año 2020.



Fuente: CNMC

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

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

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

Durante 2020 continuó la tendencia descendente en el volumen de energía suministrada por el comercializador libre del grupo empresarial de la red de distribución de su zona. Así, el grado medio de fidelización del mercado libre se redujo en 2020 – calculado como porcentaje de energía suministrada por el comercializador en la red del distribuidor del mismo grupo- al 40%, frente al 41% de 2019 (ver Gráfico 20. Evolución de la energía suministrada por los comercializadores libres en la red de distribución del distribuidor perteneciente a su grupo empresarial).

En el sector del gas, el único grupo distribuidor integrado verticalmente con la comercialización de gas es Nedgia, del grupo Naturgy, tras las desinversiones realizadas por el resto de grupos anteriormente integrados. En 2020, al igual que en años anteriores, se observó una cuota de comercialización por parte de Naturgy mucho más elevada en aquellas comunidades autónomas en las que también opera la red de distribución (Gráfico 51. Cuotas de mercado por número clientes y redes de distribución de gas natural a 31 de diciembre de 2020 del grupo Naturgy).

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

Evolución de los precios de electricidad

En 2020, los precios del mercado spot mayorista de electricidad siguieron la tendencia decreciente de 2019. La mayor aportación renovable y la menor demanda derivada de la crisis sanitaria global, junto con la reducción del precio de los combustibles, hizo que el precio del mercado diario descendiera durante

la primera mitad de 2020 hasta situarse en torno a 5 €/MWh en mayo, incrementándose hasta alcanzar los 40 – 50 €/MWh a partir de septiembre, debido a la recuperación de la demanda de electricidad y de los precios de los combustibles (para más información, puede consultarse el informe de supervisión del mercado peninsular mayorista al contado de electricidad, año 2020¹⁹). Así, el precio en el mercado diario mayorista spot de la electricidad en España se redujo en 2020 un 29% con respecto al año anterior, pasando de 48 €/MWh en 2019 a 34 €/MWh en 2020.

En este escenario de precios en los mercados mayoristas, de acuerdo con la información de facturación remitida por los comercializadores de electricidad a través de la Circular 2/2005, los precios medios finales de electricidad para el consumidor en el mercado libre en 2020, incluidos peaje de acceso e impuestos, se incrementaron ligeramente para los consumidores domésticos: un 1% para los consumidores con derecho a PVPC y 2% para los consumidores sin derecho a PVPC. Como comparativa, se indica que, para los consumidores acogidos al PVPC, el precio se redujo un 9%. Para pymes y consumidores industriales se redujeron un 2% y un 12%, respectivamente²⁰.

La Orden TEC/1258/2019, de 20 de diciembre, por la que se establecen los peajes de acceso de energía eléctrica para 2020 mantuvo los precios de 2019 para todos los peajes de acceso. El incremento que se observó en el caso de los consumidores domésticos en la facturación de peajes de acceso declarados por las comercializadoras se debió, principalmente, al traslado significativo de consumidores con peaje de acceso sin discriminación horaria a peaje de acceso con discriminación horaria²¹. En el caso de pymes e industriales ese incremento del precio medio, en términos relativos de energía, €/MWh, se debió a la menor energía facturada como consecuencia del impacto en la actividad económica motivado por la Covid-19.

En cuanto al componente implícito en la facturación del coste de suministro de la energía (incluidos pérdidas y otros costes)²², este se mantuvo en 2020 con

¹⁹ [Informe de Supervisión de la CNMC del mercado peninsular mayorista al contado de electricidad](#)

²⁰ En los precios no se incluyen derechos, alquileres ni otros conceptos no relacionados con el suministro de energía. Se considera consumidores domésticos de menos de 10 kW aquellos con peajes de acceso 2.0A y 2.0DHA, consumidores domésticos de más de 10 kW aquellos con peajes de acceso 2.1A y 2.1DHA, pymes aquellos puntos de suministro con tarifas de acceso 3.0A y 3.1A y consumidores industriales aquellos con peajes de acceso 6.1, 6.1B, 6.2, 6.3 y 6.4.

²¹ Para el conjunto de consumidores domésticos, el peaje de acceso se incrementó (en términos relativos de energía, €/MWh), al producirse un mayor consumo en las horas punta por parte de aquellos consumidores que habían cambiado a una tarifa con discriminación horaria porque les resultaba más rentable, pero no modificaron sus hábitos de consumo.

²² Precios medios facturados por el suministro de energía y declarados a la CNMC a través de la Circular 2/2005, por los comercializadores libres que han mantenido de forma sostenida cuotas de mercado en volumen de energía superior al 1%.

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

Por el contrario, se excluyen todos los impuestos, gravámenes o recargos aplicables a la electricidad a excepción de la moratoria nuclear (hasta el año 2015). Asimismo, excluyen los costes asociados a derechos

respecto al año anterior para los consumidores domésticos, mientras que se redujo para el resto de consumidores, siendo esta reducción muy significativa para los consumidores industriales (del 17%).

Analizando precios medios finales de electricidad a partir de las ofertas publicadas en el comparador de ofertas de energía de la CNMC, los precios de las ofertas se redujeron en torno a un 5% - 6%, para los consumidores a los que iban dirigidas las ofertas -domésticos y pymes-²³ ²⁴. En el caso concreto de consumidores de menos de 10 kW, el precio de las ofertas incluidas en el comparador de las comercializadoras libres se redujo un 5% en 2020 con respecto a 2019, frente a la reducción del 9% del precio del PVPC.

Como ya se ha comentado en otras ocasiones, el consumidor en mercado libre soporta de una manera mucho más atenuada las variaciones derivadas del precio de la electricidad en los mercados mayoristas de contado que el consumidor acogido al PVPC, desde que en el año 2014 se pusiera en marcha este mecanismo, que establece precios horarios indexados al mercado mayorista.

Evolución de los precios de las ofertas de gas

Como consecuencia de la debilidad de la demanda derivada de la crisis sanitaria mundial, en 2020 los precios del gas en los mercados europeos mayoristas cayeron a valores mínimos que no se registraban desde 2009, lo que a su vez influyó en la evolución del precio del gas en el mercado minorista.

En España, la evolución de precios en el mercado spot registró una caída de los precios significativa a partir de marzo, al pasar de los 12 €/MWh de principio de año a aproximadamente 5 €/MWh a finales de mayo. El mercado spot español marcó un mínimo histórico de 4,14 €/MWh el 22 de mayo, derivado de un contexto de disminución de la demanda, así como de un exceso de GNL en

de acometida, enganche, verificación, alquiler de equipos de medida, o cualquier otro concepto no relacionado con la compra de energía.

²³ El análisis de las ofertas de suministro de electricidad y gas recogidas en el comparador web de la CNMC se basa en la estimación de la facturación anual durante el primer año de contrato, correspondiente a cada consumidor tipo, teniendo en cuenta las ofertas introducidas en cada momento en el comparador y activadas por la CNMC. Estos importes, expresados en euros, incluyen el impuesto de la electricidad, el impuesto de hidrocarburos y el IVA, pero no incluyen el importe del alquiler de los equipos de medida. Debe tenerse en cuenta que, para las ofertas con revisión inferior al año, la estimación del importe anual recogido en el comparador se realiza considerando que los precios introducidos en un momento dado serán mantenidos durante todo un año, ya que generalmente las revisiones de precios están ligadas a la evolución futura de otros índices. Tampoco recogen las posibles variaciones, al alza o a la baja, derivadas de la aplicación de la normativa (variaciones de los componentes regulados). Por tanto, dicho importe podría ser superior o inferior a la facturación real correspondiente a dichas ofertas.

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

	Tarifa de acceso	Potencia eléctrica (kW)	Consumo eléctrico anual
Pequeño consumidor doméstico	2.0A	4,4	3.000
Pequeño consumidor doméstico con DH	2.0DHA	5,5	5.000
Gran consumidor doméstico	2.1A	12	10.000
Gran consumidor doméstico con DH	2.DHA	12,5	15.000
Pyme	3.0A	32	40.000

²⁴ El segmento pymes en el ámbito del comparador de ofertas de la CNMC sólo incluye la tarifa 3.0A, al estar destinada esta herramienta a consumidores en baja tensión.

Europa. Los precios mayoristas se recuperaron a partir de agosto, y superaron el nivel de los 20 €/MWh en diciembre de 2020²⁵.

Evolución del precio de la TUR de gas

En el año 2020, la tarifa de último recurso se revisó en enero, julio y octubre. El coste de la materia prima acumuló una bajada superior al 32%, principalmente influenciado por la bajada del Brent y del NBP. En el caso de la tarifa TUR 1 el término variable disminuyó un 13,37%, y para consumidores de la TUR 2 bajó un 17,08%, con respecto a finales de 2019. El término fijo disminuyó, un 0,23% para consumidores del grupo de la tarifa 3.1 y un 4,3% para consumidores del grupo 3.2.

En diciembre de 2020, el coste del suministro de gas para un cliente tipo de 9.000 kWh/año en la tarifa TUR2 supuso un coste de suministro de 548,39 €/año (-14,0% con respecto a 2019), lo que representó un gasto de 88,97 €/año menos con respecto a 2019.

Evolución de las ofertas de gas en el mercado libre

En cuanto a la evolución de los precios minoristas de gas natural en el mercado libre, de acuerdo con la información del comparador de ofertas de la CNMC, se apreció en el segmento doméstico un cambio en la evolución de las ofertas de suministro de gas, de forma que muchas ofertas que solían estar ligadas a la TUR, durante 2020 no siguieron las bajadas de la tarifa regulada, situándose en unos precios superiores a esta. Considerando las ofertas de gas sin servicios adicionales para los consumidores con derecho a TUR, con consumos entre 5.000 y 50.000 kWh anuales, la mayoría de las ofertas se encontraron por encima de la TUR durante el año 2020. En el último trimestre de 2020, no había ninguna oferta por debajo de la TUR. (ver **Gráfico 74. Representación del importe anual (€/kWh) de las ofertas de gas por tipo de consumidor sin servicios adicionales. Enero, 2016 – diciembre, 2020**).

Las ofertas de suministro para consumidores sin derecho a la TUR, también siguieron en cierta medida la tendencia de la TUR, ya que, aunque no están directamente relacionadas con ella, reflejaron, también, las variaciones en el coste de aprovisionamiento de gas. Para este tipo de consumidores se observó un menor número de ofertas en el comparador de ofertas debido a las características de este tipo de consumidores, para los que es habitual que las ofertas de suministro sean personalizadas y adaptadas a cada cliente.

Comparativa de precios minoristas con Europa

Si bien, de acuerdo con la información publicada por Eurostat²⁶, los precios minoristas de electricidad en España se situarían, en el segmento doméstico, por encima de la media del conjunto de países de la UE, mientras que en el industrial se situarían por debajo, se ha de señalar que cada país aplica distintas compensaciones o gravámenes a los precios de electricidad de la industria, por lo que la comparación puede no ser homogénea.

²⁵ [Boletín informativo del mercado mayorista y aprovisionamiento de gas](#)

²⁶ <https://ec.europa.eu/eurostat/web/main/data/database>

En 2020, la tendencia descendente de los precios en el segmento doméstico fue generalizada en los países de la UE (ver **Gráfico 61. Precios finales de electricidad en los segmentos doméstico e industrial en la UE. Impuestos incluidos**).

En el caso del gas natural, los precios en Europa para un consumidor doméstico (en la banda de 5.500 a 55.500 kWh/año), aumentaron ligeramente durante 2020 marcando 0,0698 €/kWh, máximo valor desde el segundo semestre de 2015. Las diferencias entre países son muy elevadas. En el caso de España, el precio final del gas para el consumidor doméstico (impuestos incluidos) se situó como el cuarto más caro de Europa, principalmente por el mayor coste de los peajes por el uso de la red, aunque ha descendido dos posiciones con respecto al año pasado, ya que el coste de la materia prima de la TUR bajó un 32,2% en 2020 (lo que repercutió en bajadas del término variable de la TUR de aproximadamente en un 17,1%). Si se consideran los precios antes de impuestos, el precio en España fue el segundo más caro de Europa (ver **Gráfico 75. Precio del gas natural para un consumidor doméstico en la Unión Europea. Segunda mitad 2020**).

Si se observan los precios de gas natural en Europa para un consumidor no doméstico (en la banda de 2,8 a 27,8 GWh/año), en este segmento de mercado España presentó valores ligeramente por encima de la media europea.

Evolución de los márgenes comerciales de electricidad ²⁷

Un indicador de competencia que suele utilizarse en el mercado minorista es el grado de alineación existente entre la evolución de los precios en los mercados mayoristas y el componente de energía de los precios facturados al consumidor. En el caso eléctrico, este indicador se ha calculado estimando el margen de comercialización implícito en la facturación media realizada por los comercializadores, tanto en la información declarada por éstos en la Circular 2/2005²⁸, como en las ofertas incluidas en el comparador de ofertas de la CNMC. Para ello, se han estimado los costes de abastecimiento de las comercializadoras de acuerdo con la metodología descrita en anteriores informes²⁹ considerando tanto la posibilidad de que los comercializadores se

²⁷ En próximos informes se incluirán también los márgenes en la actividad de comercialización de gas.

²⁸ Precios medios facturados por el suministro de energía y declarados a la CNMC a través de la Circular 2/2005, por los comercializadores libres que han mantenido de forma sostenida cuotas de mercado en volumen de energía superior al 1%- El Anexo I contiene un listado con las comercializadoras obligadas a la remisión de información de la Circular 2/2005 de la CNMC.

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

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

²⁹ Ver [Informe de Supervisión del mercado Minorista de Electricidad. Año 2019](#). Tal y como se describe en el Anexo V de este informe, el coste estimado de las comercializadoras se calcula

hayan cubierto en los mercados a plazo como que se hayan encontrado expuestos al mercado spot.

Como ya se ha indicado anteriormente, el precio del mercado mayorista de electricidad de contado descendió en 2020 significativamente. Los precios de las referencias a plazo también experimentaron reducciones en 2020: entre un 18% y un 26%, con precios que varían entre los 42 €/MWh y 47 €/MWh, en función de la metodología utilizada para su cálculo.

En este escenario, y teniendo en cuenta que el resto de componentes también vieron reducido su precio en 2020 con respecto a 2019, con la excepción de los servicios de ajuste, cuyo precio se incrementó ligeramente, el coste de aprovisionamiento estimado en el mercado spot se redujo alrededor de un 24% – 26%, dependiendo del tipo de consumidor, mientras que el coste estimado de aprovisionamiento en los mercados a plazo se redujo entre un 15% y un 17%, dependiendo del tipo de consumidor y de la referencia utilizada (ver **ANEXO VI. Coste estimado de aprovisionamiento del suministro eléctrico**). Al igual que ocurriera entre 2011 y 2014 y en los años 2016 y 2019, en 2020 el coste de abastecimiento en el mercado spot resultó inferior al coste de abastecimiento en los mercados a plazo, resultando una prima de riesgo positiva de los contratos a plazo liquidados en 2020³⁰.

Por su parte, el precio medio del componente del suministro de energía implícito en la facturación de los comercializadores, incluyendo el margen, se mantuvo en el caso del consumidor doméstico, y se redujo, en el resto de segmentos, siendo esta reducción menor que la del coste de aprovisionamiento.

Como resultado, el margen bruto de comercialización, calculado como la diferencia entre el precio de la energía implícito en los precios facturados por las comercializadoras y el coste estimado de aprovisionamiento, en el año 2020 se

considerando todos los costes en los que incurren: coste de aprovisionamiento de la energía en los mercados mayoristas (perfilado), sobre coste de los servicios de ajuste, pagos por capacidad, las cuantías para la financiación al operador del sistema y al operador del mercado, el servicio de interrumpibilidad, pérdidas, contribución al Fondo Nacional de Eficiencia Energética, el coste de la financiación del bono social y la tasa de ocupación de la vía pública.

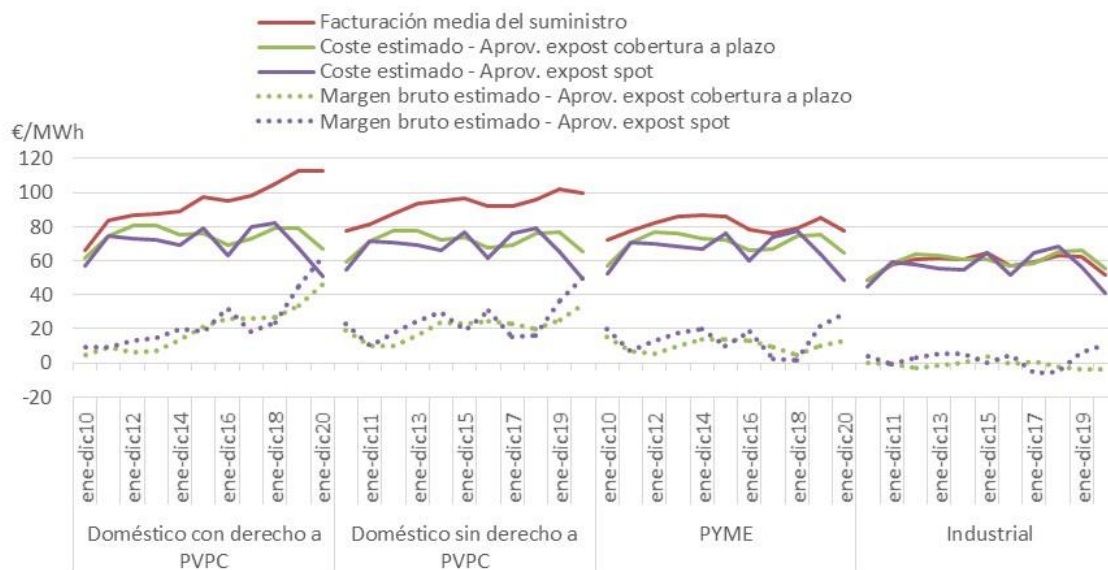
En cuanto al coste de aprovisionamiento en los mercados mayoristas se elaboran varias referencias: aprovisionamiento sin cobertura, con compra de la energía en el mercado spot y aprovisionamiento con cobertura, con compra de la energía en los mercados a plazo (OMIP y, desde 2018, también las negociaciones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

Adicionalmente, se elaboran referencias *ex ante*, que se corresponderían con los costes esperados por el comercializador en un periodo dado, y *ex post*, que corresponderían con los costes realmente soportados por el comercializador en un periodo dado.

³⁰ [Ver Informe sobre supervisión de los mercados a plazo. Año 2020](#). El precio medio de negociación de los contratos a plazo liquidados en 2020, ponderado por el volumen liquidado en 2020 (220,5 TWh), ascendió a 46,04 €/MWh, superior en 11,60 €/MWh al precio medio ponderado de liquidación de dichos contratos (precio spot de liquidación) desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2020 (34,44 €/MWh).

incrementó en el caso de consumidores domésticos y las pymes, mientras que en el segmento industrial se mantuvo reducido (ver Gráfico 62. Evolución de precios anuales facturados junto con las estimaciones de costes de aprovisionamiento y márgenes brutos para el conjunto de comercializadoras en mercado libre, según referencia de aprovisionamiento y por segmento de consumo).

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



Fuente: CNMC

Nota: Los consumidores domésticos sin derecho a PVPC representan el 4% del total de número de suministros y de energía anual a 31 de diciembre de 2020 del conjunto de comercializadoras con obligación de informar la Circular 2/2005 de la CNMC.

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

En el caso de los consumidores domésticos de menos de 10 kW, el margen habría oscilado entre los 47 y 62 €/MWh (un 34% - 37% más que en 2019), en los domésticos de más de 10 kW entre los 36 y 50 €/MWh (un 33% - 36% más que en 2019), en las pymes entre los 15 y 29 €/MWh (un 26% - 36% más que en 2019), en todos los casos con mayor margen en el aprovisionamiento spot. Para los consumidores industriales el margen continuó en valores ajustados, aunque aquellos comercializadores expuestos al mercado spot habrían alcanzado márgenes de 11 €/MWh en esos casos, un 72% más que en 2019 (ver Tabla 32. **Márgenes brutos estimados para el conjunto de comercializadora en mercado libre, según referencia de aprovisionamiento (spot – a plazo) y segmento de consumo. €/MWh**).

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

Haciendo el mismo análisis, pero teniendo en cuenta las expectativas de los comercializadores a la hora de plantear sus ofertas para sus nuevos clientes, los márgenes brutos se incrementaron en los productos publicados en el comparador de ofertas, tanto para consumidores domésticos como para pymes, dado que el coste de energía implícito en las ofertas se redujo en menor medida que el coste de aprovisionamiento. Así, los márgenes se habrían situado en torno a los 30 €/MWh para los domésticos de menor tamaño y entre los 26 €/MWh y 28 €/MWh para los domésticos de mayor tamaño y pymes (ver **Gráfico 64. Evolución anual del precio medio de suministro de energía facturado y estimaciones de márgenes brutos, según tipo de comercializadora, referencia de adquisición de la energía y por segmento**).

Como viene observándose, en términos generales, los márgenes esperados de las nuevas ofertas se mantuvieron por debajo de los márgenes realmente obtenidos a partir de la facturación media de las carteras de clientes de los comercializadores para los consumidores domésticos, lo que viene a confirmar que, en muchos casos, las comercializadoras ofrecen mejores condiciones a los nuevos clientes que a los que tienen en cartera.

Si estos análisis se hacen agrupando, por una parte, las comercializadoras libres tradicionales y, por otra, el resto de comercializadoras, se aprecia que, en términos medios y como en años anteriores, los márgenes fueron mayores en las comercializadoras libres tradicionales que en el resto de comercializadoras libres, en el caso de precios facturados a los consumidores domésticos. En los segmentos pyme e industrial, las diferencias de márgenes entre ambos colectivos de empresas fueron menos significativas (ver **Gráfico 64. Evolución anual del precio medio de suministro de energía facturado y estimaciones de márgenes brutos, según tipo de comercializadora, referencia de adquisición de la energía y por segmento y Gráfico 65. Márgenes brutos estimados según tipo de comercializadora a partir de la facturación, según referencia de aprovisionamiento y por segmento de consumo**). Si se analizan los márgenes esperados implícitos en las ofertas de los comercializadores se obtienen unos resultados similares (ver **Gráfico 66. Evolución anual del precio medio de suministro de energía implícito en las ofertas publicadas en el comparador de ofertas de energía de la CNMC y márgenes brutos esperados estimados para las comercializadoras libres. Ofertas con revisión anual**).

El **margen neto estimado de las comercializadoras libres de electricidad** resultante de la facturación en el segmento doméstico³¹, una vez deducidos los costes de explotación y de captación estimados, osciló en 2020 entre los 31 y 35 €/MWh tomando los datos de la facturación, y entre los 23 y 27 €/MWh, tomando los datos de las ofertas (ver **Tabla 33. Margen neto estimado de la comercialización libre en el segmento doméstico. Tarifa 2.0A. €/MWh**). Si los márgenes se muestran como porcentaje de las ventas (estimadas estas como el precio medio de facturación o de la oferta), el margen neto oscilaría entre el 18% y 24% para el análisis de precios facturados y entre 11% y 14% en el análisis de las ofertas (ver **Gráfico 68. Margen neto esperado de las comercializadoras libres estimado a partir de las ofertas publicadas en el comparador de ofertas de la CNMC. Tarifa 2.0A**).

³¹ No se ha calculado el margen neto en el segmento pymes e industrial al no disponer de costes de comercialización de dichos segmentos.

Rango de precios de las ofertas del mercado libre de gas

Con respecto a los consumidores con derecho a TUR, el diferencial entre la oferta más cara y la más barata de las publicadas en el comparador de ofertas de la CNMC, ascendió a 127 €/año y 322 €/año, dependiendo del tipo de consumidor.

Para estos consumidores con derecho a TUR, se aprecia que en 2020 aumentó ligeramente la diferencia de precios entre las ofertas más competitivas y las ofertas más caras, considerando solo las ofertas sin servicios adicionales.

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

Para estos consumidores, la diferencia entre la oferta mínima y máxima en diciembre de 2020 fue inferior a la de las ofertas con derecho a TUR para un consumidor con calefacción de gas en zona fría, y se encuentra en torno a 0,017-0,013 €/kWh, pero debido al alto consumo de aquel tipo de consumidores, representa una diferencia en la facturación anual de entre 1.311 € y 8.307 € en función del consumidor considerado.

Para estos consumidores sin derecho a TUR, también se apreció en 2020 un aumento en la diferencia de precios, entre la oferta más competitiva y la oferta más cara, entre un 22,4% y un 71,1% según el tipo de consumidor, considerando solo las ofertas sin servicios adicionales.

3.5. Implicación del consumidor en el mercado minorista

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

Evolución de la tasa de cambio de comercializador de electricidad y de gas natural³²

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

En el sector eléctrico, se registró una tasa anual de cambio del 12,5% durante 2020 (10,2% en 2019), correspondiente a 3,7 millones de solicitudes activadas (ver **Gráfico 77. Evolución de la tasa de cambio de comercializador. Sector Eléctrico**).

Por segmentos de mercado, en 2020 las tasas de cambio de comercializador resultantes fueron del 12,1% en el sector doméstico, del 25,9% en el sector de

³²Ver [Informe de Supervisión de los cambios de comercializador](#).

las pymes y del 23,3% en el industrial³³. En 2019, estas tasas se situaron en el 9,6%, 29,3% y 25,0%, en los sectores doméstico, pymes e industrial, respectivamente, reflejándose, por tanto, en 2020 un incremento de la tasa en el sector doméstico, lo que podría responder a un mayor interés por parte de este tipo de consumidor durante del confinamiento y una reducción de la tasa el segmento pymes e industrial, que podría venir motivado por el impacto en la actividad de la Covid-19.

En comparación con otros países europeos, España sigue presentando una tasa superior en el segmento doméstico a la media europea en el sector eléctrico (8,9%), posicionándose en 2020 en novena posición por detrás de Italia, Irlanda y Portugal, y por delante de países como Francia, Alemania, Suecia y Grecia (ver **Gráfico 79. Tasa de cambio de comercializador en el sector doméstico en países europeos**).

Al igual que sucedió en años precedentes, en 2020 la mayoría de movimientos se produjeron entre comercializadores libres (2,6 millones de cambios, el 70,6% del total), y entre consumidores que pasaron del mercado regulado al mercado libre (575 mil cambios, el 15,6% del total) durante 2020. Por su parte, en 2020 el número de cambios entre el mercado libre y el mercado regulado (503 mil cambios, el 13,6% del total) se aproximó al número de cambios entre el mercado regulado y el mercado libre (ver **Gráfico 80. Desglose de los movimientos entre COR y libre (solicitudes activadas). Sector Eléctrico**).

En el sector gasista se registró en 2020 una tasa anual de cambio del 10% con cerca de 800 mil solicitudes activadas (ver **Gráfico 78. Evolución de la tasa de cambio de comercializador. Sector Gasista**).

En 2020 se incrementó el número de activaciones de cambio en un 28,7% con respecto al año anterior, lo que supone un incremento de la tasa de 2,2 puntos básicos. Por segmentos de mercado, las tasas de cambio resultantes en 2020 fueron del 9,9% en el sector doméstico, del 25,8% en el sector de las pymes y del 23,7 en el industrial³⁴. En 2019, estas tasas se situaron en el 7,7%, 25,6% y 20,0%, en los sectores doméstico, pymes e industrial, respectivamente, reflejándose, por tanto, en 2020 un incremento de todas las tasas.

En comparación con otros países europeos, la tasa de *cambio* doméstico registrada en España en 2020 fue ligeramente inferior a la media europea (10,3%), situándose en décima posición por detrás de Italia, Alemania, Portugal y Francia y por delante de países como la República Checa, Austria, Croacia y Grecia.

En 2020 prevalecieron los movimientos de cambio de comercializador entre comercializadores del mercado libre (cerca de 665 mil cambios, el 83,3% del total), y en menor medida, entre consumidores que pasaron del mercado regulado al mercado libre, con cerca de 56 mil cambios, el 8,28% del total). El

³³ Relación entre segmento de mercado y tarifas de acceso: Doméstico-comercial, tarifas de acceso 2.0A, 2.1A, 2.0 DHA, 2.0 DHS, 2.1 DHA, y 2.1 DHS; PYME, 3.0A; Industrial, 3.1A, 6.1A, 6.1B, 6.2, 6.3, 6.4, para el sector eléctrico.

³⁴ Relación entre segmento de mercado y tarifas de acceso: Doméstico/comercial, tarifas de acceso 3.1, 3.2 y 3.3; Pyme tarifas de acceso 3.4; Industrial, todas las demás para el sector gasista.

número de movimientos de regreso al mercado regulado igualó al número de los movimientos del mercado regulado al libre en el año 2020 (cerca de 56 mil cambios, el 8,22% del total) (ver **Gráfico 81. Desglose de los movimientos entre CUR y libre (solicitudes activadas). Sector Gasista**).

Evolución de las reclamaciones de gas y electricidad

En relación con las reclamaciones planteadas por los consumidores a comercializadoras y distribuidoras, de acuerdo con la información recabada, en el año 2020, se presentaron un total de 1.273.176 reclamaciones (un 8% menos que en 2019), de las cuales 863.142 correspondieron al sector eléctrico y 410.034 al sector del gas natural (Ver **Tabla 35. Evolución del número de reclamaciones planteadas por los consumidores en los sectores de electricidad y gas natural**). Esto supuso una media de 3,0 y 5,3 reclamaciones/año por cada 100 clientes de electricidad y gas, respectivamente.

El 84% de las reclamaciones fueron presentadas al comercializador y el resto al distribuidor.

Como viene siendo habitual, los consumidores de mayor tamaño fueron los que más reclamaciones plantearon proporcionalmente, lo que puede considerarse esperable por la mayor complejidad de las fórmulas de facturación que tienen habitualmente sus contratos de suministro, así como por el mayor importe económico de la factura de suministro (ver **Tabla 36. Reclamaciones recibidas por tipo de consumidor en los sectores de electricidad y gas natural. Año 2020**).

El canal más utilizado por los consumidores para efectuar una reclamación continuó siendo en 2020 el telefónico (65%), lo que muestra la utilidad del teléfono gratuito de atención al cliente, seguido del presencial (14%) y de los canales telemáticos (página web o correo electrónico, 13%). Por último, por registro oficial se presentaron un 5% del total de reclamaciones.

De las reclamaciones interpuestas por los consumidores, el 36% en el sector eléctrico y el 34% en el sector gasista se resolvieron de manera favorable al consumidor.

En cuanto a los motivos de las reclamaciones en el sector eléctrico, al igual que en años anteriores, las “discrepancias con la medida” continuaron siendo el principal motivo seguido de la “facturación y el cobro” y los “precios y tarifas aplicados” (ver **Gráfico 82. Motivos de las reclamaciones recibidas por los comercializadores y distribuidores. Año 2020**).

En el suministro de gas, los motivos más frecuentes de las reclamaciones fueron las discrepancias sobre la “medida”, la “facturación y el cobro” y los “precios y tarifas aplicados” que supusieron, aproximadamente, el 71% de todas las reclamaciones recibidas, seguidas por las reclamaciones relacionadas con el proceso de contratación del suministro (9%) y la atención al consumidor (7%).

En el sector eléctrico, Galicia continuó siendo la comunidad con mayor número de reclamaciones en términos porcentuales, seguida de Castilla – La Mancha y Cantabria (ver **Gráfico 84. Número de reclamaciones de consumidores de energía eléctrica por cada 100 puntos de suministro por Comunidad Autónoma. Año 2020**).

Por comunidades autónomas, Murcia, Castilla-La Mancha, Madrid, Castilla y León, Galicia, Cantabria y Navarra fueron las regiones que tuvieron más de 6 reclamaciones por cada 100 puntos de suministro de gas natural en el año 2020 (ver **Gráfico 83. Número de reclamaciones de consumidores de gas natural por cada 100 puntos de suministro por Comunidad Autónoma. Año 2020**).

En caso de no obtener el resultado deseado, o si la comercializadora o distribuidora no dan contestación, el consumidor tiene la posibilidad de acudir a una entidad de resolución alternativa de litigios. Tanto la Ley 24/2013 como la Ley 34/1998 disponen que las empresas comercializadoras deben ofrecer a sus consumidores la posibilidad de solucionar sus conflictos a través de una entidad de **resolución alternativa de litigios** en materia de consumo, y de informarles de su existencia. Este procedimiento será gratuito para el consumidor³⁵.

La CNMC ha analizado una muestra de los 51 mayores comercializadores, con una cuota de mercado agregada por puntos de suministro superior al 94% en el segmento de pequeños consumidores en electricidad y de un 98% en el del gas. De la muestra de información recopilada se puede extraer que un 96,9% de los consumidores eléctricos y 98,9% de gas (84% y 49% respectivamente en 2019) contrataron en 2020 con comercializadores que estaban adheridos a entidades de resolución alternativa de litigios en materia de consumo conforme a la normativa UE. Este incremento se debió a la paulatina adhesión de los comercializadores a entidades acreditadas. Por el contrario, el número de comercializadores que informaron no haber solicitado la adhesión a entidades de resolución alternativa de litigios fue de 7 en electricidad y 4 en gas³⁶.

El número de reclamaciones presentadas a arbitraje en 2020 fue de 1.930 (1.340 en electricidad y 590 en gas), mientras que en 2019 fue de 3.509 y en 2018 de 3.499 (ver **Tabla 44. Reclamaciones presentadas y resueltas mediante resolución alternativa de litigios en 2020**). Se produjo una reducción en el número de reclamaciones en arbitraje durante el 2020 como también ocurrió en el número de reclamaciones en general. Vuelve a destacar el reducido número de reclamaciones no favorables que terminaron finalmente en una solicitud de arbitraje, 0,24% en 2020 (0,25% en 2019 y 0,21% en 2018).

Respecto a la tipología de reclamaciones gestionadas mediante arbitraje, se reprodujeron los tipos más habituales de las reclamaciones. Así, en 2020, el 43% en electricidad y 18% en gas versaron sobre facturación, mientras que las reclamaciones presentadas a arbitraje sobre contratación y ventas supusieron un 36% y un 60%, respectivamente (ver **Tabla 45. Motivos de reclamaciones gestionadas mediante resolución alternativa de litigio en 2020**).

³⁵ Así lo establece la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

³⁶ [IS/DE/017/20: INFORME DE SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS EN LOS SECTORES ELÉCTRICOS Y GASISTAS](#)

Respuesta de la demanda

Con respecto a la respuesta a la demanda³⁷ en el sector eléctrico, cabe señalar la entrada en vigor el 1 de junio de 2021 de la aplicación de la nueva estructura de peajes y cargos definida en la Circular 3/2020, que incentiva a modificar los hábitos de consumo evitando las horas de mayor demanda y trasladando consumos a las horas valles. Este esquema supone un mayor incentivo a los consumidores que el esquema vigente hasta esa fecha, si bien no todos ellos lo están percibiendo, en tanto que algunos tienen contratado un precio único en todas las horas. También es destacable en este ámbito, el despliegue de contadores inteligentes de los consumidores domésticos³⁸ y el desarrollo de ofertas con contratos que reflejan la variación del precio en los mercados mayoristas, tanto en el mercado libre como a través del PVPC, en línea con los contratos con precios dinámicos que prevé Directiva (UE) 2019/944.

A 31 de octubre de 2021, según información aportada por las comercializadoras, en respuesta al informe INF/DE/149/21³⁹ casi 11,5 millones de consumidores, un 39% del total, tenían contratados productos con precios dinámicos⁴⁰, incluyendo los consumidores acogidos a PVPC. En este sentido cabe destacar que, en mercado libre, son las comercializadoras de menor tamaño las que más optan por este tipo de productos. Se ha observado también, por parte de algunas de estas comercializadoras, el traslado masivo de clientes de productos con precios fijos a productos con precios dinámicos. Así, las comercializadoras no pertenecientes a los grupos tradicionales en el sector eléctrico tendrían a 31 de octubre de 2021 un 34% de los puntos de suministro bajo contratos con precios dinámicos, frente al 29% a 31 de mayo. En términos de energía, el 41% del total de la energía suministrada estaría bajo un contrato con precio indexado (39% a 31 de mayo de 2021), siendo en el segmento industrial en el que mayor energía se suministra bajo este tipo de contratos, un 48% (45% a 31 de mayo de 2021), ver **Tabla 38. Puntos de suministro y energía bajo contratos con precios fijos / precios**

³⁷ *Demand response en terminología anglosajona.* Se define como la capacidad de los consumidores de modificar sus hábitos de consumo con el fin de responder a las señales del mercado (por ejemplo, reduciendo el consumo en las horas más caras y desplazándolo, o evitándolo, en las horas de menor precio).

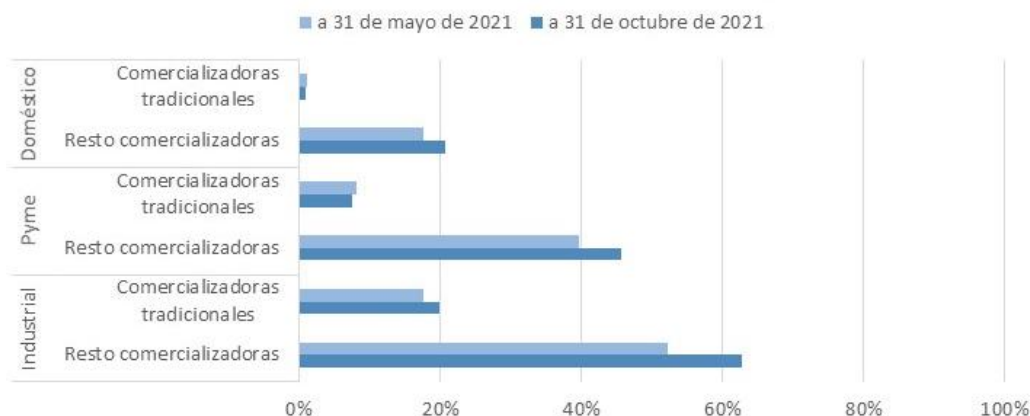
³⁸ Según el último informe de la Sala de Supervisión de la CNMC, sobre la efectiva integración de los contadores sustituidos en el sistema de telemedida y telegestión de consumidores eléctricos con potencia contratada inferior a 15 kW (equipos de medida tipo 5), correspondiente al año 2019, a 31 de diciembre de dicho año, un 99,22% del total de contadores tipo 5 había sido sustituido por contadores telegestionados. [IS/DE/002/20 Equipos integrados en el sistema de telegestión. Año 2019](#)

³⁹ INF/DE/149/21 Informe de supervisión de la aplicación de la DA 3ª del Real Decreto-ley 17/2021, del artículo 4 del real decreto-ley 23/2021 y del impacto de los altos precios en el mercado mayorista de electricidad en el consumidor.

⁴⁰ El artículo 11 de la Directiva (UE) 2019/944 dispone que los Estados Miembros deben garantizar que los clientes finales que tengan instalado un contador inteligente puedan solicitar un contrato con precios dinámicos de electricidad con cualquier suministrador que cuente con más de 200.000 clientes finales. Se entiende por contratos con precios dinámicos de electricidad, según define la citada directiva, aquellos que reflejan la variación del precio en los mercados a contado, incluidos los mercados diarios e intradiarios, a intervalos iguales al periodo de liquidación del mercado.

variables a 31/10/2021 y Gráfico 90. Energía suministrada (GWh) bajo contratos con precios fijos / precios variables a 31/05/2021 y 31/10/2021).

Gráfico 8. Porcentaje de puntos de suministro en mercado libre con contratos con precios variables en el sector eléctrico con respecto al total de puntos en mercado libre



Fuente: CNMC. Información aportada por comercializadoras en el marco del expediente INF/DE/149/21 que suministran al 99% del total de los puntos de suministro y al 94% de la energía en España.

Nota 1: Los segmentos doméstico, pyme e industrial se corresponden con los peajes 2.x y 2.0TD, 3.x y 3.0TD, y 6.x y 6.xTD, respectivamente.

Con respecto a la respuesta explícita de la demanda, con motivo de la aplicación a nivel nacional de los reglamentos europeos, en especial del Reglamento (EU) 2017/2195 por el que se establece una directriz sobre el balance eléctrico, se aprobó la Resolución de 10 de diciembre de 2020, de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, por la que se aprueba la adaptación de los procedimientos de operación del sistema a las condiciones relativas al balance aprobadas por Resolución de 11 de diciembre de 2019. Con esta adaptación de los procedimientos se incluyó a la demanda como un proveedor más de los servicios de balance. Así pues, desde enero de 2021, la provisión de servicios de balance, cuya provisión hasta ahora estaba limitada a unidades de generación, quedó abierta también a la participación de la demanda de una manera activa, estando a la fecha de elaboración de este informe una unidad de demanda habilitada para prestar servicios de balance.

En una primera fase, de acuerdo con la aprobación del desarrollo de la resolución mencionada en el párrafo anterior, la participación de la demanda se realiza de manera agregada a través del comercializador del consumidor, estando previsto que, un desarrollo posterior, el consumidor pueda proveer servicios de balance a través de la figura del agregador.

También está pendiente el desarrollo reglamentario de las comunidades de energía renovables, cuyo objetivo es la participación de los ciudadanos y autoridades locales en los proyectos de energías renovables, de forma que puedan proporcionar beneficios medioambientales, económicos o sociales a sus

socios o miembros o a las zonas locales donde operan, en lugar de ganancias financieras⁴¹.

En cuanto al acceso de los consumidores a sus datos, los consumidores pueden acceder a sus consumos horarios a través del portal de medidas de su distribuidora⁴². A este respecto, cabe citar que, mediante la Resolución de 11 de diciembre de 2019, de la Secretaría de Estado de Energía, por la que se aprueban determinados procedimientos de operación para su adaptación al Real Decreto 244/2019, se regula de forma homogénea la manera en cómo todos los clientes (y no solo los pequeños consumidores como ocurría hasta esta modificación) pueden acceder a través de la web de sus distribuidoras a sus datos de consumo. Adicionalmente, se introduce la obligación de la distribuidora de publicar la potencia máxima demandada y de permitir la reconexión del ICP en remoto. Finalmente, se incorpora la obligación del comercializador de incluir en la factura al consumidor el vínculo para acceder de forma directa a la web del distribuidor donde puede obtener toda esta información.

A nivel europeo, de acuerdo con el informe de ACER/CEER de supervisión de los mercados minoristas de electricidad y gas en 2020, un total de 12 países habrían alcanzado el 80% de contadores inteligentes⁴³.

Evolución del autoconsumo en electricidad

El 1 de marzo de 2020 entró en vigor el nuevo esquema de autoconsumo en España, que define dos modalidades: “autoconsumo sin excedentes” y “con excedentes”, y dentro de esta última, la posibilidad de que exista compensación simplificada por parte del comercializador al consumidor. A este respecto, resulta destacable el incremento registrado por las instalaciones con excedentes y compensación simplificada, que sumaban en diciembre de 2021, 315 MW, con 58.000 instalaciones frente a los 65 MW y 10.500 instalaciones en octubre de 2020 (ver **Tabla 39. Evolución de instalaciones de autoconsumo y potencia instalada**). Destacó el incremento de la tecnología fotovoltaica, que pasó de 11.000 instalaciones y un total de 112 MW en octubre de 2020 a 60.000 instalaciones y un total de 441 MW en diciembre de 2021, multiplicándose por 4 la potencia instalada.

Contratación de electricidad con garantías de origen

Otra de las opciones de que dispone el consumidor en el mercado libre y que muestran la implicación del consumidor en el suministro y en particular, en la transición energética, es la posibilidad de elegir “productos verdes”. En el comparador de ofertas de la CNMC vienen etiquetadas las ofertas eléctricas

⁴¹ Esta figura, incluida en la Ley 24/2013 a través del Real Decreto Ley 23/2020 como nuevo sujeto, estaba prevista en la Directiva (UE) 2018/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de diciembre de 2018, relativa al fomento del uso de energía procedente de fuentes renovables.

⁴² Listado de los portales disponible en: <https://sede.cnmc.gob.es/listado/censo/1>

⁴³ Estos países son: Italia, Malta, Luxemburgo, Dinamarca, Estonia, Noruega, Suecia y Finlandia, Luxemburgo, Malta, Países Bajos, Francia y Eslovenia, además de España.
<https://www.acer.europa.eu/electricity/market-monitoring-report>

como “verdes” solo si cumplen con el sistema de garantía de origen y etiquetado de la CNMC⁴⁴.

En el año 2020, siguiendo con la senda creciente de los años anteriores, 247 comercializadoras participaron en el sistema de Garantías de Origen (200 en 2019), con un total de 109 TWh expedidos (102 TWh en 2019) (ver **Gráfico 91. Evolución de la expedición de Garantías de Origen**). Las garantías expedidas mediante este sistema representaron el 44,6 % de la producción nacional total del 2020 (39,7% en 2019) y el 81,8 % (81,7% en 2019) respecto de la producción nacional procedente de fuentes de energía renovables y de cogeneración. A partir del mes de abril de 2022, los consumidores recibirán en sus facturas, con un diseño más sencillo, el etiquetado de la electricidad, mostrando la información relativa sobre las características medioambientales del producto contratado con su comercializador (ver **Gráfico 93. Formato de etiquetado de la electricidad**)⁴⁵.

Panel de Hogares. Valoración del servicio por el consumidor

La CNMC viene recogiendo información para elaborar una serie de indicadores en el “Panel de Hogares CNMC”⁴⁶. Los resultados obtenidos en la información correspondiente al segundo semestre de 2020 coincidieron con los de anteriores informes, de forma que un 12% de los hogares manifestó estar poco o nada satisfechos con este tipo de servicio en electricidad y un 10% en gas (ver **Gráfico 94. Insatisfacción con el servicio en los sectores eléctrico y de gas natural**). A pesar de ello, los consumidores de energía eléctrica fueron los que menos reclamaciones interpusieron (se valoraron junto con la electricidad, otros sectores como el del gas natural, telefonía fija, banda ancha fija, televisión de pago, telefonía móvil e internet móvil).

Hay tres razones principales de insatisfacción en ambos sectores: que son servicios caros (responde así casi un 89% para el suministro eléctrico y el 83% para el suministro de gas natural); la falta de claridad en las facturas y en los precios aplicados a los servicios; y la falta de información sobre las condiciones de suministro y contractuales. Las respuestas en 2020 continuaron en la línea de las encuestas de años anteriores en las que se repiten las mismas razones, por encima de la falta de calidad del servicio, de la mala atención al cliente, etc.

Adicionalmente, estas encuestas evidenciaron el amplio desconocimiento de los sectores de electricidad (73% de los hogares) y gas natural (76%) por parte de los usuarios, que no distinguen entre mercado libre y mercado regulado o

⁴⁴ https://gdo.cnmc.es/CNE/resumenGdo.do?informe=garantias_etiquetado_electricidad

⁴⁵ El 30 de noviembre de 2021 la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC aprueba la Resolución sobre el formato del etiquetado de la electricidad. Este nuevo modelo transmite de forma más compacta y simplificada la información esencial que se ha mantenido en las facturas conforme al anexo II de la Circular 1/2008, de 7 de febrero, de la entonces Comisión Nacional de Energía, precedente directo de la actual Circular 2/2021, de 10 de febrero, de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, por la que se establece la metodología y condiciones del etiquetado de la electricidad para informar sobre el origen de la electricidad consumida y su impacto sobre el medio ambiente.

⁴⁶ Estos indicadores recaban información sobre la disponibilidad de los servicios y equipos, los consumos y gastos, y los hábitos y percepciones de los usuarios en los sectores supervisados por la CNMC: energía (electricidad y gas natural), telecomunicaciones y audiovisual, y sector postal. CNMC Data. <http://data.cnmc.es/datagraph/>

desconocen la existencia del bono social (casi un 30% de los hogares no conoce su existencia) (ver **Gráfico 95. Conocimiento de los sectores eléctrico y de gas natural**).

3.6. Medidas de protección al consumidor de energía

Medidas extraordinarias para paliar el impacto de la COVID-19 en los consumidores

El año 2020 vino marcado por el impacto de la Covid-19, que llevó a decretar el estado de alarma el 14 de marzo de 2020. Dicho estado de alarma estableció la prohibición de movimiento de los ciudadanos en todo el territorio nacional y el confinamiento domiciliario obligatorio excepto para trabajar o comprar artículos básicos. Tras varias prórrogas, el primer estado de alarma se levantó el 21 de junio de 2020.

Posteriormente, el 25 de octubre de 2020 el Gobierno estableció de nuevo el estado de alarma para hacer frente a la segunda ola de la pandemia, imponiendo el toque de queda en todo el territorio nacional. Este segundo estado de alarma concluyó el 9 de mayo de 2021.

Durante los estados de alarma, se aprobaron diversas medidas extraordinarias aplicables a los consumidores en situaciones de vulnerabilidad económica y social, que se han ido prorrogando durante el año 2021.

Entre estas medidas establecidas por el Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, se incluyeron las siguientes relativas al suministro de energía:

- La prohibición de la suspensión del suministro a los consumidores (personas físicas) en su vivienda habitual, salvo en el caso de que fuese necesaria la suspensión por motivos de seguridad (artículo 29).
- La flexibilización de los contratos de suministro de gas natural y electricidad, para autónomos y empresas (artículo 43), permitiendo solicitar la suspensión temporal del suministro, cambios de potencia o peaje de acceso, la reducción de la capacidad contratada o la inclusión en un escalón de peaje inferior, sin ninguna penalización.
- La posibilidad de solicitar el aplazamiento del pago de sus facturas, por parte de autónomos y pymes, para su posterior regularización en los 6 meses posteriores a la finalización del estado de alarma.

Como consecuencia de estas medidas, los cortes de suministro de gas natural y de electricidad por impago se redujeron a la mitad en 2020.

La Covid-19 impactó en la actividad económica de todo el país, influyendo de manera significativa en la demanda y los precios, pero también en las operaciones domiciliarias (altas /bajas de suministros, toma de lecturas de contador situado en el interior de la vivienda o inspecciones periódicas de la instalación de gas, ver **Tabla 46: Resumen de impacto de la Covid-19 en las operaciones relacionadas con los consumidores de gas natural**).

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

Los consumidores de energía eléctrica conectados en baja tensión con potencia contratada menor o igual a 10 kW tienen, además de la opción de contratar con una comercializadora en mercado libre, la opción de ser suministrados por alguno de los denominados comercializadores de referencia, (ver **Tabla 40. Comercializadoras de Referencia de electricidad**), resultándoles de aplicación un precio de venta cuyos términos se encuentran regulados, el denominado Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor (PVPC). Este precio se calcula en función del precio horario del mercado mayorista spot de electricidad, tratándose por tanto de un precio dinámico.

A 31 de diciembre de 2020, casi 11 millones de consumidores estaban acogidos al PVPC con un consumo anual de 25 TWh, lo que representa un 37% del total de consumidores y un 11% del total de consumo de electricidad; y el 39% de los consumidores con derecho al PVPC y el 36% medido en términos de energía. Estas cuotas, que se venían reduciendo progresivamente, apenas variaron en 2020 con respecto a 2019, tanto en términos de puntos de suministro como en términos de energía. En este sentido, cabe señalar, que, tal y como se ha mencionado previamente, la demanda de electricidad se redujo en 2020 un 6%, pero en el caso del sector doméstico, la demanda se incrementó un 3%.

Con la regulación del PVPC en 2014, las tarifas de último recurso quedaron reservadas a partir de ese momento para dos colectivos de consumidores: los denominados vulnerables, que tienen derecho a la percepción de un bono social y aquellos consumidores que, teniendo una potencia contratada superior a 10 kW⁴⁷, carecen transitoriamente de un contrato de suministro con un comercializador.

El bono social de electricidad

En 2020 se incluyeron dos nuevos colectivos de beneficiarios de bono social, como consecuencia de las medidas tomadas por la Covid-19 (ver **ANEXO VIII. Medidas extraordinarias por la Covid-19 y otras medidas en materia de energía para la protección de los consumidores**): trabajadores autónomos que hayan cesado su actividad o hayan visto reducida su facturación (artículo 28 del Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente a la Covid-19) y aquellas personas en desempleo, ERTE o reducción de jornada (Disposición Adicional sexta del Real Decreto-ley 30/2020, de 29 de septiembre,

⁴⁷ Los comercializadores de referencia tienen asimismo la obligación de suministrar a los consumidores que tengan la condición de vulnerables. La Ley del Sector Eléctrico definió esta figura, vinculada a determinadas características sociales, de consumo y poder adquisitivo. De acuerdo con el Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica, tienen consideración de consumidores vulnerables las personas físicas en su vivienda habitual que teniendo una potencia inferior o igual a 10 kW, cumplen una serie de criterios socio económicos: criterios de renta, ser familia numerosa o ser pensionistas del Sistema de la Seguridad Social por jubilación o incapacidad permanente percibiendo cuantía mínima. Adicionalmente, se establece un bono social de mayor cuantía para los consumidores vulnerables severos, que se definen por referencia a umbrales de renta más bajos que los establecidos con carácter general. Dentro de esta categoría, se define también al consumidor en riesgo de exclusión social, siendo aquel que, reuniendo los requisitos del consumidor vulnerable severo, sea atendido por los servicios sociales de una Administración autonómica o local y que financie al menos el 50 por ciento del importe de su factura.

de medidas sociales en defensa del empleo). En ambos casos, al igual que para el resto de colectivos, también se deben cumplir ciertos requisitos económicos.

A 31 de diciembre de 2020, 1,1 millones de consumidores eran beneficiarios del bono social, de los que 2.682 correspondían a colectivos de medidas Covid. El número de beneficiarios del bono social se redujo un 13% con respecto a 2019, debido principalmente al menor número de beneficiarios correspondientes a la categoría de pensionistas, tanto vulnerables como vulnerables severos, que se redujeron, en ambos casos, en torno a un 30% (ver **Tabla 42. Número de beneficiarios del bono social eléctrico**). En cuanto al coste del bono social eléctrico, este se redujo de 139 millones de € en 2019 a 131 millones en 2020, como consecuencia, además del menor número de beneficiarios, de la reducción del precio del PVPC en 2020 con respecto a 2019 (ver **Tabla 43. Coste del bono social eléctrico por categoría (€)**).

La Directiva (UE) 2019/944 establece que los Estados miembros deben adoptar las medidas necesarias para proteger a los consumidores vulnerables y en situación de pobreza energética. A estos efectos, en el marco de la Estrategia Nacional contra la Pobreza Energética 2019-2024 el 5 de abril de 2019, el Real Decreto Real Decreto-ley 17/2021, de 14 de septiembre, de medidas urgentes para mitigar el impacto de la escalada de precios del gas natural en los mercados minoristas de gas y electricidad introduce el **suministro vital mínimo** para los consumidores vulnerables perceptores del bono social eléctrico. Con esta medida, el período de cuatro meses contemplado en la normativa actual para que el consumidor vulnerable haga frente al pago de su factura de electricidad sin que su suministro se vea interrumpido, se extiende seis meses adicionales, durante los cuales se fija una potencia que garantice unas condiciones mínimas de confort a los hogares acogidos a dicha medida.

La tarifa de último recurso de gas natural

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

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

De acuerdo con el artículo 81 de la Ley 34/1998, el Gobierno determina qué comercializadores asumirán la obligación de suministradores de último recurso, debiendo atender las solicitudes de suministro de gas natural de los consumidores con derecho al mismo (ver **Tabla 41. Comercializadoras de Último Recurso de gas natural**).

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

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

El bono social térmico (ayuda para la calefacción)

El **bono social térmico** es un programa de ayudas creado en el artículo 5 del Real Decreto-ley 15/2018, de 5 de octubre, de medidas urgentes para la transición energética y la protección de los consumidores, para compensar los gastos térmicos ocasionados a los consumidores más vulnerables por el uso de la calefacción y el agua caliente o cocina, independientemente de cuál sea la fuente de energía utilizada en la vivienda del consumidor. Son beneficiarios de este bono social térmico los beneficiarios del bono social eléctrico a 31 de diciembre del año anterior. Por lo tanto, en 2020, el número de beneficiarios fue de 1,2 millones de consumidores, estimándose que alrededor de un tercio correspondió a viviendas con gas natural. Los beneficiarios del bono social térmico no tienen que efectuar ninguna gestión adicional para solicitar esta ayuda, que se articula mediante un pago único a realizar por las Comunidades Autónomas y que se abona en la cuenta corriente del beneficiario en la que tiene domiciliada la factura eléctrica. El importe de la ayuda varía entre unos 25 y 125 € al año, atendiendo al grado de vulnerabilidad del beneficiario (vulnerable, vulnerable severo, riesgo de exclusión social), así como a la zona climática (cálida o fría) en la que esté su vivienda habitual. El importe puede variar en función de la asignación presupuestaria anual.

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

Prohibición de suspensión del suministro

En relación con la suspensión del suministro eléctrico, tal y como establece el artículo 52 de la Ley 24/2013, del Sector Eléctrico, el suministro de energía eléctrica podrá suspenderse cuando conste dicha posibilidad en el contrato de suministro o de acceso. Sin embargo, en el caso de personas físicas en su vivienda habitual con potencia contratada igual o inferior a 10 kW, el procedimiento de suspensión queda regulado en el Real Decreto 897/2017, de tal forma que el suministro no pueda suspenderse hasta que hayan transcurrido al menos dos meses desde que les hubiera sido requerido fehacientemente el pago, sin que el mismo se hubiera hecho efectivo⁴⁸. Este plazo se amplía a cuatro meses para consumidores vulnerables acogidos al bono social.

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

⁴⁸ Real Decreto-ley 7/2016, de 23 de diciembre, por el que se regula el mecanismo de financiación del coste del bono social y otras medidas de protección al consumidor vulnerable de energía eléctrica.

de la unidad familiar se encuentra en situación de dependencia reconocida de grado II o III; o bien tiene una discapacidad reconocida igual o superior al 33%⁴⁹.

Además, durante 2020 se tomaron otras medidas Covid en relación con la suspensión del suministro, tanto de gas como de electricidad, tal y como se ha señalado anteriormente.

Durante 2020 se ejecutaron por impago 17.766 cortes de suministro de gas y 240.070 cortes de suministro eléctrico, la mitad que en el año anterior, en ambos casos.

4. Actuaciones de la CNMC, de los reguladores europeos y de la Comisión Europea en materia de protección al consumidor y sobre el mercado minorista desde 2020

Actuaciones de la CNMC

Se resumen a continuación las actuaciones en materia de protección al consumidor que esta Comisión viene realizando, cuyo objetivo ha sido vigilar y garantizar la defensa de los derechos de los consumidores. Estas actuaciones resultan de una mayor relevancia en los últimos meses, por el escenario de precios de los mercados energéticos registrado y por el contexto de transformación energética en la que se encuentra envuelto el consumidor. Asimismo, se recogen las actuaciones orientadas a fomentar el aumento de la competencia y de la transparencia del mercado, así como aquellas dirigidas a aliviar la situación financiera de las comercializadoras y la detección temprana de impagos por parte de estas empresas.

Comparador de ofertas de energía: Todos los consumidores de gas y electricidad tienen la posibilidad de elegir libremente su compañía suministradora, y tienen a su disposición una gran variedad de ofertas en el mercado⁵⁰. Adicionalmente, el despliegue de contadores inteligentes de electricidad está facilitando la existencia de nuevas ofertas con precios diferentes en función del periodo de consumo. Todo ello está haciendo que el consumidor tenga que enfrentarse a una multitud de opciones para elegir suministrador o para seleccionar el producto a contratar, siendo este proceso cada vez más complejo. Para ayudar al consumidor en este proceso, la CNMC cuenta con un comparador de ofertas de energía, tanto de gas como de electricidad

La disponibilidad de al menos una herramienta de comparación de ofertas es una obligación para los Estados Miembros que se introdujo en la Directiva (UE) 2019/944. El comparador de la CNMC cumple con los requisitos que exige la

⁴⁹ Real Decreto-ley 15/2018, de 5 de octubre, de medidas urgentes para la transición energética y la protección de los consumidores.

⁵⁰ Adicionalmente, los consumidores domésticos, aquellos con potencia contratada inferior a 10 kW en el suministro eléctrico o consumidores de gas natural de presión inferior a 4 bares y un consumo anual de hasta 50.000 kWh, pueden optar por el suministro en el mercado regulado a través de un comercializador de referencia o de último recurso.

mencionada directiva para este tipo de herramientas, que ya venían definidos en las Guías de buen funcionamiento de CTs (*Comparison Tools*), de CEER⁵¹.

Todas las comercializadoras deben publicar sus ofertas en el comparador ⁵². La CNMC mantiene actualizada la información de las ofertas de suministro de electricidad y gas y valida cada una de las ofertas introducidas en el comparador antes de su publicación, tras un proceso de revisión de la exactitud de la información allí recogida, lo que facilita a los consumidores la elección de su contrato de suministro con la mayor garantía posible. Esta herramienta está disponible en <https://comparador.cnmc.gob.es>. Durante el año 2020 se ha incluido en el comparador información sobre las penalizaciones que pueden incluir las ofertas y el importe máximo estimado de dicha penalización, en caso de que exista, con el objetivo de proporcionar una mayor transparencia. Adicionalmente, en el año 2021, se ha incorporado el PVPC junto con el resto de ofertas de electricidad, además de haberse adaptado a la nueva estructura de peajes de gas y electricidad. También en 2021 se ha habilitado el comparador para extraer los parámetros de consumo del usuario a partir del código QR o vínculo en caso de factura electrónica, incluidos en las facturas de electricidad.

Del total de comercializadores, 80 comercializadores de electricidad y 21 comercializadores de gas natural contaban con ofertas de suministro en el comparador de ofertas de gas y electricidad de la CNMC, a 31 de diciembre de 2020.

Inclusión de un código QR en las facturas de electricidad: Para las ofertas eléctricas, la CNMC ha definido los parámetros que debe contener el código QR, o hipervínculo en facturas electrónicas, incluido en las facturas eléctricas dirigidas a consumidores conectados en baja tensión de hasta 15 kW de potencia contratada⁵³. Cuando se accede a través del código QR, o hipervínculo en caso

⁵¹La Directiva (UE) 2019/944 establece los siguientes requisitos que han de cumplir los comparadores de ofertas:

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

⁵² La Disposición adicional novena de la Orden ITC/3519/2009, de 28 de diciembre, por la que se revisan los peajes de acceso a partir de 1 de enero de 2010 y las tarifas y primas de las instalaciones del régimen especial, encomendaba a la extinta Comisión Nacional de la Energía tener disponible en su página web un sistema de comparación de ofertas de suministro de electricidad y gas que la comercializadoras ofrecen para colectivos o grupos de consumidores. El 27 de abril de 2011, la Comisión Nacional de la Energía, actualmente integrada en la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), puso en funcionamiento esta herramienta web.

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

⁵³ Así se dispuso en la Resolución de 28 de abril de 2021, de la Dirección General de Política Energética y Minas, por la que se establece el contenido mínimo y el modelo de factura de electricidad a utilizar por los comercializadores de referencia.

de factura electrónica, el comparador de ofertas extrae los datos de consumo del consumidor, de forma que autocompleta el filtro de entrada, facilitando considerablemente su acceso, al no tener que introducir el usuario estos datos, que, además, a menudo desconoce. La inclusión de este código QR, o vínculo en facturas electrónicas, deriva de la obligación incluida en la Resolución de 28 de abril de 2021, de la Dirección General de Política Energética y Minas, que establece el modelo de factura que deben remitir las comercializadoras de referencia, así como el contenido mínimo que deben incluir las facturas de electricidad emitidas a los consumidores con contrato en libre mercado cuyo suministro se realice en baja tensión hasta 15 kW de potencia contratada⁵⁴. En ambos casos se incluye un código QR, o un vínculo en el caso de facturas electrónicas, con la información necesaria para que el consumidor pueda acceder al comparador de ofertas de gas y de electricidad de la CNMC.

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

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

Herramienta para ayudar al consumidor a entender sus facturas de gas y electricidad con el objeto de involucrar al consumidor en sus decisiones energéticas. La CNMC ha puesto recientemente en marcha una herramienta que, a partir de la factura adjuntada por el consumidor, extrae todos sus datos y le explica automáticamente todos los conceptos de la misma, independientemente de su formato, y le permite conocer las características de su contrato. Está disponible en <https://entiendetufactura.cnmc.es>.

Publicación de guías y recomendaciones sobre el funcionamiento de los mercados energéticos: La CNMC publica una serie de guías y recomendaciones prácticas, en las que el consumidor puede encontrar información sobre la legislación en vigor y los derechos de los consumidores en relación con el mercado energético, así como las vías de solución de conflictos de que disponen los consumidores en caso de litigios. Adicionalmente, durante el año 2021 se han añadido las guías correspondientes a la nueva factura de la luz y la nueva factura del gas, con motivo del cambio de la estructura de los

⁵⁴ Esta resolución surge de la necesidad de actualizar el contenido de la factura recogido en la Resolución de 23 de mayo de 2014, de la Dirección General de Política Energética y Minas, por la que se establece el contenido mínimo y el modelo de factura de electricidad, ante la entrada en vigor de la nueva estructura de peajes y cargos, teniendo en cuenta que el artículo 16.7 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, establece que «las empresas comercializadoras deberán desglosar en sus facturas a los consumidores finales la cuantía correspondiente a los peajes y cargos».

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

Gestión de las bases de datos SIPS de los puntos de suministro de electricidad y de gas natural. De acuerdo con sus funciones, la CNMC es responsable de entregar las bases de datos de puntos de suministro⁵⁵ a los comercializadores de energía eléctrica y gas natural que las soliciten. La descarga del SIPS completo o parcial por parte de los comercializadores del mercado libre es muy habitual, tanto en el sector eléctrico como en el gasista: en particular, hasta diciembre de 2020, el total de comercializadores de electricidad que se habían autenticado en la CNMC para acceder al SIPS era de 214 (175 en 2019 y 161 en 2018), mientras que los comercializadores gasistas autenticados eran 91 (69 en 2019 y 58 en 2018). Como consecuencia de la labor de supervisión, con fecha 28 de octubre de 2021, la Sala de Supervisión Regulatoria acordó dar traslado a la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) de indicios de posibles utilizaciones fraudulentas de los datos del SIPS por parte de 18 empresa comercializadoras y otras empresas que no son agentes de los sistemas eléctrico y gasista. Asimismo, se ha publicado en la Web de la CNMC información relativa al buen uso del [SIPS](#) por parte de las comercializadoras, y se está preparando una resolución de formatos de comunicación, que entre otros, defina con mayor precisión, los deberes de los comercializadores que descargan el SIPS.

Mejora y actualización de los formatos de los ficheros de intercambio de información entre distribuidores y comercializadores de electricidad y gas. La CNMC lidera un grupo de trabajo de “cambio de comercializador” con los agentes distribuidores y comercializadores, asociaciones de consumidores y grandes consumidores, cuyo principal objetivo es realizar propuestas de actualización de los formatos vigentes, conforme a la regulación, y propuestas de nuevos formatos⁵⁶. Durante el año 2021, se trabajó entre otros, en la adaptación de los formatos a las Circulares 3/2020 y 6/2020 de peajes eléctricos y gasistas, la regulación del suministro mínimo vital, y los coeficientes de reparto variable del autoconsumo. Asimismo, se ha trabajado en los grupos de trabajo “Cambio de comercializador” en un “acuerdo de máximos” de autoconsumo eléctrico y se ha elaborado una propuesta de Resolución de adaptación de los formatos.

Supervisión de los servicios de atención al cliente. La CNMC realiza periódicamente informes en los que se analizan los servicios de atención al cliente (SAC) de las empresas del sector energético⁵⁷. La CNMC analizó durante el año 2020 los servicios relacionados con la contratación e información telefónica de las cinco mayores empresas de ambos sectores, utilizando la técnica

⁵⁶ De conformidad con lo dispuesto apartado tercero y cuarto de las Resoluciones de la CNMC de 20 de diciembre de 2016 y 17 de diciembre de 2019

⁵⁷ [IS/DE/041/18](#).

denominada “*mystery shopper*”, o cliente de incógnito/misterioso⁵⁸. La evaluación de los SAC se centró en operaciones que realizan, por lo general, los consumidores domésticos. Se evaluó la agilidad/facilidad de acceso a estos SAC, el cumplimiento de la normativa con respecto a la información que se debe aportar al consumidor, y las buenas y malas prácticas detectadas.

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

Supervisión de cambio de suministrador. La CNMC es responsable de supervisar el cumplimiento de la normativa y de los procedimientos que se establecen en los procesos de cambio de comercializador. Entre otros, supervisar que los consumidores han otorgado su efectivo consentimiento al cambio de comercializador en los sectores de electricidad y del gas natural. Así, el 24 de febrero de 2020 la CNMC aprobó el Informe de verificación del consentimiento efectivo del consumidor al cambio de comercializador⁵⁹. Asimismo, la CNMC gestionó varios expedientes informativos y en su caso, sancionadores, de cambio de suministrador sin consentimiento. En concreto, en el año 2020 se recibieron a este respecto, 167 denuncias, 114 respecto al sector eléctrico, 14 en el sector gasistas, y 39 en ambos.

Durante el año 2020, la CNMC ha resuelto 11 expedientes sancionadores por incumplimiento de medidas de protección al consumidor y por incumplimiento de los comercializadores de sus obligaciones de comprar energía en el mercado de producción, de prestar las garantías correspondientes al operador del sistema o de abonar el peaje de acceso a las empresas distribuidoras (ver **ANEXO VII. Procedimientos sancionadores**). De forma adicional a estos motivos, en el año 2021 se ha resuelto 1 expediente sancionador y se están tramitando otros 2 por

⁵⁸ Es decir que, mediante un cliente instrumental, se realizaron contrataciones de energía/servicios, y actuaciones de consulta/reclamación a través de los servicios telefónicos de atención al cliente de las empresas comercializadoras de electricidad y de gas

⁵⁹ IS/DE/044/17 <https://www.cnmc.es/prensa/informe-supervision-cnmc-cambios-comercializador-2018-20200224>

Con fecha 24 de febrero de 2020 la CNMC publicó e⁵⁹ Así se dispuso en la Resolución de 28 de abril de 2021, de la Dirección General de Política Energética y Minas, por la que se establece el contenido mínimo y el modelo de factura de electricidad a utilizar por los comercializadores de referencia.

⁵⁹ Esta resolución fue publicada como consecuencia de la necesidad de actualizar

I Informe de supervisión del Informe de supervisión del efectivo consentimiento del consumidor al cambio de comercializado. Se eligieron 4.020 cambios de forma aleatoria, con el objeto de establecer muestras estadísticas representativas.

Se detectó que siguen registrándose casos en los que empresas de electricidad y gas no pudieron acreditar el consentimiento de algunos clientes al cambio de compañía. Además, 59 beneficiarios del bono social perdieron su derecho a percibirlo a raíz de un cambio de compañía. La CNMC incoó cuatro expedientes sancionadores, en relación con las distintas casuísticas identificadas en este informe.

reducción de potencia contratada ante el distribuidor sin el consentimiento de los clientes.

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

- ✓ Acuerdo por el que se dirigen recomendaciones a los comercializadores relativas a la aplicación de la Circular 3/2020 de 15 de enero por la que se establece la metodología para el cálculo de los peajes de transporte y distribución de energía eléctrica a partir de las consultas formuladas, CNS/DE/1467/20;
- ✓ Respuestas aclaratorias a las consultas formuladas en relación con la Resolución de 16 de diciembre de 2020 de la Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia por la que se establecen los criterios homogéneos a efectos de la aplicación de los peajes de acceso a las redes de transporte y distribución que deben satisfacer los productores de energía eléctrica por los consumos propios de la instalación de producción. CNS/DE/1467/20;
- ✓ Supervisión de la correcta adaptación de los contratos de electricidad a la nueva estructura de peajes y cargos de aplicación a partir del 1 de junio de 2021, CNS/DE/1467/20;
- ✓ Supervisión de la correcta aplicación de la reducción de cargos contemplada en el Real Decreto-ley 17/2021, INF/DE/149/21;
- ✓ Acuerdo por el que se contesta a consultas ocasionadas por la ausencia o los retrasos de facturación por parte de las empresas distribuidoras o las comercializadoras, CNS/DE/964/21⁶⁰.
- ✓ Decisión Jurídicamente Vinculante de la CNMC en relación con los retrasos en la lectura y facturación de los suministros de energía eléctrica, DJV/DE/019/21⁶¹.
- ✓ Acuerdo por el que se contestan las consultas formuladas en relación con el Real Decreto-ley 23/2021, de medidas urgentes en materia de energía para

⁶⁰ Desde el pasado mes de julio, con la aplicación de la nueva estructura de peajes y cargos, varias distribuidoras han dejado de enviar a las comercializadoras los datos de consumo, de manera que estas no pueden facturar a sus clientes. En estos casos, se recuerda que, de acuerdo con la normativa vigente, el consumidor tiene derecho a fraccionar el pago de la deuda en tantas facturas mensuales como meses haya estado sin recibir la factura.

⁶¹ Las empresas de distribución de electricidad afectadas por esta DJV son UFD DISTRIBUCIÓN ELECTRICIDAD, S.A. y EDISTRIBUCIÓN REDES DIGITALES, S.L.U. Estas distribuidoras deberán ofrecer a todas las comercializadoras con las que han tenido facturas retrasadas desde el 1 de junio de 2021 un aplazamiento o fraccionamiento que no puede ser inferior al tiempo medio de retraso calculado para cada comercializador y debería proporcionar una flexibilidad superior a la hora de fraccionar el pago, facilitando planes de pago del triple de ese tiempo. También podrá fijarse un importe y plazo mínimos a considerar en las facturas atrasadas, de tal forma que se evite el aplazamiento de pagos muy reducidos, siempre que la comercializadora esté de acuerdo con ello. Asimismo, el retraso medio deberá calcularse ponderado por los importes de cada factura.

<https://boe.es/boe/dias/2022/02/21/pdfs/BOE-B-2022-5331.pdf>

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

la protección de los consumidores y la introducción de transparencia en los mercados mayorista y minorista de electricidad y gas natural⁶².

Por otra parte, la CNMC aprobó en noviembre de 2021 la modificación de las reglas del mercado diario e intradiario de electricidad y de los procedimientos de operación del sistema eléctrico, al objeto de ajustar los mecanismos de garantías, de modo que permitieran tanto aliviar las cargas financieras de los comercializadores, como proteger al sistema de posibles impagos⁶³.

Actuaciones de los reguladores europeos y de la Comisión Europea

Durante los años 2020 y 2021, el trabajo de los reguladores europeos en materia de energía se ha seguido centrando en la figura del consumidor, como principal protagonista de la transición energética, en línea con las prioridades establecidas en el documento de estrategia de CEER 2019-2021⁶⁴.

En estos años, la principal tarea de los reguladores energéticos se ha centrado en agilizar el proceso de transposición de las disposiciones del “*Clean Energy Package*”. En el ámbito de los mercados minoristas, destaca la publicación del documento de recomendaciones para la implementación de los precios dinámicos⁶⁵ o el informe sobre el diseño de la factura eléctrica⁶⁶, que hace hincapié en la necesidad de priorizar y reducir la información a aportar al consumidor (con facturas claras, concisas y transparentes) para reforzar su participación en el sector eléctrico, facilitar su comprensión, garantizar el acceso al comparador de precios o agilizar el proceso de cambio de comercializador. En este ámbito, los reguladores insisten en la necesidad de poner la digitalización al servicio del consumidor, de manera que el diseño de las herramientas digitales promueva la accesibilidad y la simplicidad, y constituyan una verdadera mejora para el consumidor, en lugar de una barrera adicional.

En materia de supervisión, destaca la publicación anual del informe Market Monitoring Report⁶⁷ elaborado conjuntamente por CEER y ACER y, en concreto, el volumen dedicado al mercado minorista y a la protección del consumidor. En esta edición, se pone el énfasis en los efectos que ha tenido la pandemia en el

⁶² CNS/DE/1154/21. El objeto de este documento es responder a las diferentes consultas recibidas de distintas empresas comercializadoras, tanto de gas como de electricidad, sobre la aplicación de las medidas de protección de los consumidores establecidas en el Real Decreto-ley 23/2021, en concreto, sobre la obligación de publicar la información de precios de las ofertas y remisión a la CNMC y sobre el derecho de los consumidores a ser debidamente avisados de las revisiones de precios y recibir una comparativa de los precios aplicados antes y después de la revisión. <https://www.cnmc.es/expedientes/cnsde115421>

⁶³ DCOOR/DE/013/21-DCOOR/DE/009/21

⁶⁴ CEER's 3D Strategy: Digitalisation, Decarbonisation, Dynamic regulation: CEER's 3D Strategy to foster European energy markets and empower consumers.

⁶⁵ <https://www.ceer.eu/-dynamic-price-recommendations>

⁶⁶ <https://www.ceer.eu/documents/104400/-/-/5f7bcb34-ae39-086d-58b3-5fd0cecf4039>

⁶⁷ <https://www.acer.europa.eu/electricity/market-monitoring-report>

sector energético, por un lado, y en las medidas extraordinarias que se han adoptado a nivel europeo y nacional para paliar los efectos de la crisis de los altos precios de la energía, por otro.

En este sentido, hay que destacar la publicación de la Comunicación de la CE de fecha 13 de octubre⁶⁸ proponiendo una serie de herramientas a corto y medio plazo para proteger a los consumidores y PYMES de los efectos de la subida de precios energéticos, sin vulnerar la normativa comunitaria. Entre las medidas propuestas destacan:

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

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

5. Recomendaciones y propuestas normativas

A continuación, se recogen una serie de propuestas normativas que se consideran necesarias, ya sea para llevar a cabo la transposición de la Directiva del mercado de electricidad como por considerarlas convenientes para resolver algunos de los problemas detectados en el mercado minorista. Asimismo, y hasta que algunas de estas propuestas se incorporen a la normativa, se recogen una

⁶⁸ https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/qanda_21_5202

serie de recomendaciones para el comercializador que se consideran oportunas para asegurar el cumplimiento de la protección y los derechos del consumidor.

5.1. Propuestas normativas

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

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

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

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

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

De manera análoga al sector eléctrico, se propone extender la eliminación de las penalizaciones por cancelación anticipada a los contratos de suministro de gas natural, para consumidores de los grupos de peaje RL1 a RL5 anticipando la transposición de la nueva directiva de gas en fase de tramitación⁶⁹.

Derecho de los consumidores a la resolución extrajudicial de litigios

Los consumidores tienen la posibilidad de acudir en segunda instancia a una entidad alternativa de litigios en materia de consumo, cuando su reclamación inicial ante su comercializadora no se haya resuelto a su favor. De esta forma,

⁶⁹ En diciembre de 2021 se publicó el Paquete relativo al hidrógeno y al gas descarbonizado que incorporan una propuesta de Directiva y de Reglamento.

evitan acudir a la vía judicial para resolver sus disputas, tal como señala la normativa europea: *“Los Estados miembros garantizarán que los clientes finales tengan acceso a la resolución extrajudicial de litigios de forma sencilla, justa, transparente, independiente, eficaz y eficiente para resolver litigios que atañan a los derechos y obligaciones establecidos en la presente Directiva mediante un mecanismo independiente, a través de un defensor del pueblo para la energía, o un órgano de los consumidores o una autoridad reguladora.[...]. La participación de empresas de electricidad en mecanismos de resolución extrajudicial de litigios destinados a clientes domésticos será obligatoria a menos que el Estado miembro demuestre a la Comisión que otros mecanismos son igualmente eficaces”*.

Actualmente, no todas las comercializadoras están adheridas a una entidad de arbitraje, o bien lo están de manera parcial o solo para determinadas zonas geográficas⁷⁰. Las leyes del Sector Eléctrico y del Sector de Hidrocarburos contemplan la obligación por parte de las comercializadoras de ofrecer a sus consumidores, la posibilidad de solucionar sus conflictos a través de una entidad de resolución alternativa de litigios en materia de consumo, sin que sea obligatoria su adhesión. Por ello, las citadas leyes deberían modificarse con el fin de establecer la obligatoriedad de la adhesión. Esta información debería aparecer en las páginas web de los comercializadoras y en los contratos celebrados con los consumidores, dado que el arbitraje constituye un potente mecanismo de protección al consumidor.

Derecho de los consumidores a ofertas de precios dinámicos y su publicación en herramientas de comparación

De acuerdo con el artículo 11 de la Directiva, los clientes finales que tengan instalado un contador inteligente puedan solicitar la celebración de un contrato con precios dinámicos de electricidad con al menos un suministrador, y con todo suministrador que cuente con más de 200.000 clientes finales.

Si bien hay algunas comercializadoras, fundamentalmente las pequeñas, que ya ofrecen este tipo de precios, debería recogerse en la normativa la obligación para las que superen el citado umbral.

Adicionalmente, este tipo de ofertas debe ser incluido en las herramientas de comparación, según el artículo 14 de la Directiva. A este respecto, con el fin de facilitar las comparaciones al consumidor de este tipo de ofertas, sería conveniente que la CNMC pudiera acceder a sus datos de consumo horario, lo que requiere una modificación del Real Decreto 1435/2002⁷¹.

Propuesta para regular la cancelación de los servicios adicionales junto con el contrato de suministro de gas

La normativa actual permite que los comercializadores de gas continúen manteniendo los contratos de mantenimiento de servicios asociados al

⁷⁰ Así se recoge en el Informe de supervisión del proceso de resolución alternativa de litigios entre comercializadores y consumidores de energía, <https://www.cnmc.es/expedientes/isde04118>

⁷¹ Esta propuesta fue incorporada en el Informe sobre el Proyecto de Real Decreto por el que se regula la actividad de prestación de servicios de recarga energética de vehículos eléctricos. IPN/CNMC/010/21

suministro. Esto puede provocar una duplicidad de los contratos de mantenimiento de duración anual que se mantienen año tras año ante la inadvertencia del momento en el que se deberían haber cancelado. Se propone establecer en la normativa gasista la cancelación de los servicios adicionales que se hayan contratado junto con el suministro de gas al mismo tiempo que se cancela el contrato de suministro salvo petición expresa del consumidor, de manera análoga a lo dispuesto en la regulación eléctrica.

Esta propuesta de mejora normativa ha sido recomendada por el Defensor del Pueblo⁷².

Propuesta para el establecimiento de las mismas obligaciones a los consumidores directos a mercado que a los comercializadores

Se sigue observando una proliferación de los consumidores directos de electricidad a mercado (que acceden al mercado a través de un representante) y los consumidores directos de gas, que responde a la existencia de una regulación que discrimina favorablemente a este colectivo frente a los comercializadores. En concreto, la regulación establece una serie de obligaciones que recaen sobre los comercializadores y no sobre los consumidores directos a mercado, como son la aportación al Fondo Nacional de Eficiencia o la tasa municipal por suministro de energía eléctrica.

Se considera que esta situación no resulta coherente con el objetivo perseguido por cada una de las obligaciones citadas en los tres apartados anteriores. Por ejemplo, en lo relativo a la eficiencia energética, el objetivo perseguido por la Directiva 2012/27/UE, es aprovechar todo el potencial de ahorro de energía, aplicando un planteamiento integrado sobre todo el consumo de energía, y no sobre una parte del mismo.

Por ello, en línea con lo manifestado en informes previos, y con el fin de evitar tratos discriminatorios de unas figuras a favor de otras, debería plantearse la extensión de estas obligaciones a toda la demanda, independientemente de cómo accede esta al mercado a comprar la energía. De esta forma se evitaría que, por ejemplo, la aportación al Fondo de Eficiencia Energética sea financiada por un colectivo cada vez menor, el suministrado por las comercializadoras, con la correspondiente implicación de aumento de precios o pagos explícitos, en las facturas de sus clientes.

Propuesta para la eliminación de las ofertas a precio fijo de las comercializadoras de referencia de electricidad

El Real Decreto 216/2014 obliga a que las comercializadoras de referencia ofrezcan a los consumidores de menos de 10 kW una oferta alternativa a un precio fijo de la energía durante un año, con el objetivo de ofertar un precio más estable para el consumidor, aunque dicho precio suponga un mayor coste de aseguramiento. Como ya se ha comentado en informes previos⁷³, estas ofertas

⁷² <https://www.defensordelpueblo.es/resoluciones/servicios-de-mantenimiento-de-gas/>

⁷³

https://www.cnmc.es/listado/sucesos_energia_mercado_electrico_informes_de_supervision_del_mercado_minorista_de_electricidad/block/250

a precio fijo de las comercializadoras de referencia se sitúan entre las más caras de todas las ofertas que ofrece el comercializador libre del mismo grupo a, por lo que cabría plantear la eliminación de esta obligación. Esta eliminación debería implementarse respetando la fecha de fin de contrato de los contratos vigentes de este tipo de ofertas⁷⁴.

Propuesta sobre información mínima de la facturación y sobre las ofertas de electricidad

Se ha podido constatar que muchos de los comercializadores que tienen un contrato con un precio indexado al mercado con el consumidor, no lo reflejan de manera transparente y comprensible en sus facturas. Al no indicar en la factura que se trata de un precio indexado, y mostrarse tres precios del término de energía con el promedio de los precios horarios del mercado eléctrico mayorista, el consumidor puede interpretar que tiene 3 tramos horarios en lugar de 24.

También sería recomendable que apareciera el cálculo del componente del coste de energía en las facturas del PVPC. El hecho de que aparezca una línea en la factura con un importe sin su cálculo está originando numerosas reclamaciones por parte de los consumidores, al no comprender con qué se corresponde dicha información.

Asimismo, y con el fin de facilitar la comparación entre ofertas, resulta recomendable que, tanto en las ofertas como en las facturas de electricidad, los precios del término de potencia se expresen en €/kW y año, y el término de energía en €/kWh, tal y como se recoge en el Acuerdo por el que se contestan las consultas formuladas en relación con el Real Decreto-ley 23/2021, de medidas urgentes en materia de energía para la protección de los consumidores y la introducción de transparencia en los mercados mayorista y minorista de electricidad y gas natural (CNS/DE/1154/21).

En este sentido, se propone la modificación de 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 para incluir como contenido mínimo el tipo de contrato de suministro, que se incluya el cálculo del coste de la energía en la factura dirigida a los consumidores acogidos a PVPC y que se especifique que el precio del término de potencia se expresará en €/kW y año.

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

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

⁷⁴ Esta propuesta fue incorporada en el Informe sobre el Proyecto de Real Decreto por el que se regula la actividad de prestación de servicios de recarga energética de vehículos eléctricos. IPN/CNMC/010/21, como comentario a la propuesta de eliminación de este precio en el Proyecto.

desde la CNMC se indicó a las empresas comercializadoras la obligación de publicar las ofertas dirigidas a consumidores de los grupos RL1 a RL4 y RLTB5.

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

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

Propuesta para la inclusión del código QR con el vínculo al comparador de ofertas de energía de la CNMC en las facturas de gas

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

Propuesta regulatoria sobre llamadas telefónicas para ofertas comerciales

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

Sobre la necesidad de establecer un mecanismo de traspaso de consumidores en caso de impago por parte de las comercializadoras

Se ha informado, a solicitud de la Dirección General de Política Energética y Minas, sobre varios acuerdos de inicio de procedimiento de inhabilitación y

traspaso de clientes de varias comercializadoras a un comercializador de referencia. Estas inhabilitaciones se han derivado de los incumplimientos de estas comercializadoras en lo referente a sus obligaciones de abono de los peajes de acceso a las redes a las empresas distribuidoras, y de adquisición de la energía necesaria para el suministro de sus clientes. Como ya se ha puesto de manifiesto en varias ocasiones, la regulación actual no evita estos comportamientos, ya que la deuda del comercializador que no cumple con las mencionadas obligaciones se incrementa progresivamente mientras sigue manteniendo los clientes en cartera⁷⁵. Por ello, se reitera lo señalado en diversos informes anteriores, sobre la necesidad de establecer un mecanismo específico de traspaso provisional de clientes para los supuestos de impago, que sea ágil y complementario al contemplado en el artículo 47.2 de la Ley del Sector Eléctrico.

5.2. Recomendaciones a los comercializadores

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

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

También señala la norma que las prórrogas de los contratos podrán ser rescindidas por el consumidor con un preaviso de quince días de antelación, sin que proceda cargo alguno en concepto de penalización por rescisión de contrato. Queda claro que el objetivo de esta normativa es que no se cobren penalizaciones una vez cumplido un año de permanencia con un mismo comercializador, con independencia de que se hayan producido revisiones derivadas de las cláusulas contractuales. Por ello, el comercializador no debe poner a la firma del consumidor un nuevo contrato cuando en realidad se trata de una prórroga del mismo.

⁷⁵ Para poder traspasar los clientes a un comercializador de referencia, de acuerdo con la normativa actual, se requiere la tramitación de un procedimiento administrativo de inhabilitación, lo que implica un plazo de tres meses.

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

Sobre la información de producto indexado en la factura

Como se ha indicado anteriormente, muchos de los comercializadores que tienen un contrato con un precio indexado al mercado con el consumidor, no lo reflejan de manera transparente y comprensible en sus facturas, por lo que se considera necesario que se indique expresamente en la factura.

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

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

Sobre la titularidad del punto de suministro de electricidad

En 2020 se ha llevado a cabo un expediente informativo por parte de la CNMC sobre la justificación del incremento de los cambios de titularidad registrados en suministro, ante la existencia de varias denuncias sobre esta cuestión. Se ha observado que algunas empresas de servicios energéticos y asesoras energéticas están procediendo a cambiar la titularidad del punto de suministro a su nombre, con el fin de poder modificar los parámetros del contrato de acceso sin requerir la autorización expresa del consumidor y de poder revender la electricidad al consumidor a unos precios más altos que los facturados por el comercializador. El hecho de privar al usuario final de la titularidad de su contrato de suministro podría derivar en una limitación de sus derechos, como el de elección de suministrador, modificación de parámetros de su propio contrato de acceso e incluso podría producirse un corte de suministro si la comercializadora incurre en impago, aun habiéndose producido el pago por parte del consumidor. De acuerdo con la normativa actual, el contrato de suministro es personal, y su titular deberá ser el efectivo usuario de la energía, que no podrá utilizarla en lugar distinto para el que fue contratada, ni cederla, ni venderla a terceros.

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

A este respecto, cabe señalar que únicamente aquellos consumidores que cuenten con el justo título que acredite el título de propiedad, contrato de alquiler o, cualquier otro que legitime la ocupación del inmueble o del uso de las

instalaciones, o en su defecto, declaración responsable de contar con el mismo, podrán solicitar un cambio de titularidad a su favor. El comercializador no podrá considerar justo título para el cambio de titularidad un contrato de servicios energéticos.

Sobre la implantación de planes específicos por parte de comercializadoras y distribuidoras con el fin de mejorar la atención al cliente y disminuir el número de quejas y reclamaciones

Se recomienda que las empresas comercializadoras y distribuidoras establezcan planes de acción específicos con el objetivo de mejorar la atención al cliente y disminuir el número de quejas y reclamaciones, a la vista de los buenos resultados obtenidos por algunas de estas empresas, tal y como se recogió en el Informe de Reclamaciones Planteadas por los Consumidores a las Comercializadoras y Distribuidoras de Energía Eléctrica y Gas Natural durante el Año 2019⁷⁶.

Sobre las modificaciones de precios durante la vigencia de los contratos

Se observa que muchos contratos de suministro incluyen una cláusula que habilita a los comercializadores a modificar las condiciones económicas de los mismos. Esta práctica está favoreciendo que se hayan modificado sustancialmente las condiciones de los contratos durante el año 2021, coincidiendo con el escenario de precios elevados en el mercado mayorista de gas y electricidad. Este modo de actuar, como ya se señaló en el informe de supervisión del mercado minorista correspondiente al año 2017⁷⁷, podría no adecuarse al carácter “equitativo” (en el sentido de estar basado en la reciprocidad) que se exige en las Directivas 2019/944 y 2009/73/CE al respecto de las condiciones del suministro dejaría la interpretación del contrato a la voluntad de una de las partes, lo que no parece adecuarse a derecho y, asimismo, esas prácticas podrían no reflejar la obligación de información transparente sobre precios y condiciones del suministro que se contiene en esas mismas directivas (conforme a la interpretación del concepto de transparencia hecha por el Tribunal de Justicia en la sentencia de 21 de marzo de 2013; asunto C-92/11 ⁷⁸).

⁷⁶ De acuerdo con dicho informe, parte de la significativa reducción de reclamaciones en 2019 con respecto a 2018 se debería al establecimiento de planes de mejora por parte de varias compañías.

⁷⁷ <https://www.cnmc.es/expedientes/isde03318>. En este caso, se hacía referencia a la rescisión unilateral del contrato por parte del comercializador.

⁷⁸ La sentencia del Tribunal de Justicia de 21 de marzo de 2013 (asunto C-92/11) considera que el derecho de información transparente al consumidor sobre precios y condiciones del suministro implica la información adecuada y transparente sobre los motivos y las cuantías por los que pueden variar los precios del contrato, sin que la falta de dicha información al tiempo de la celebración del contrato de suministro pueda ser suplida luego por una información posterior sobre esos motivos y cuantías de la modificación:

“Por lo que se refiere a la apreciación de una cláusula que permite al profesional modificar unilateralmente el coste del servicio que ha de prestarse, el Tribunal de Justicia ya ha declarado que de los artículos 3 y 5 y de los apartados 1, letras j) y l), y 2, letras b) y d), del anexo de la Directiva 93/13 resulta que tiene una importancia esencial a tal efecto determinar, por una parte, si en el contrato se expone de manera transparente el motivo y el modo de variación del coste relacionado con el servicio que ha de prestarse, de forma que

Por otra parte, se recuerda la obligación legal de las comercializadoras de avisar debidamente a los consumidores de forma transparente y comprensible de cualquier intención de modificar las condiciones del contrato e informar de su derecho a rescindir el contrato sin coste alguno cuando reciban el aviso. En este sentido, el Real Decreto-ley 23/2021 ha modificado recientemente tanto la Ley del Sector Eléctrico como la Ley de Hidrocarburos, con el fin de que esas comunicaciones por parte del comercializador le resulten al consumidor más transparentes y comprensibles. Así, las comunicaciones correspondientes a cualquier incremento de precios sobre los contratos de suministro deben incluir una comparativa de precios y estimación de coste anual antes y después de la revisión, debiendo ser comunicadas con un plazo mínimo de un mes. Con el fin de que esta comparativa se realice aplicando unos criterios homogéneos, la CNMC ha aprobado el Acuerdo citado anteriormente por el que se contestan las consultas formuladas en relación con el Real Decreto-ley 23/2021, de medidas urgentes en materia de energía para la protección de los consumidores y la introducción de transparencia en los mercados mayorista y minorista de electricidad y gas natural, CNS/DE/1154/21.

Sobre los precios de los términos de potencia facturados a los consumidores domésticos

La Circular 3/2020 introdujo discriminación horaria en todos los peajes con el fin de promover comportamientos eficientes de los consumidores. Así, el peaje para consumidores domésticos, 2.0TD, consta de dos términos de potencia contratada y de tres términos de energía consumida. En el caso concreto de la potencia, se define una potencia valle para los fines de semana, días festivos, y resto de días de 0:00-08:00h, y una potencia punta el resto de horas. El precio de los peajes de acceso y distribución, 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, e impulsar la penetración del vehículo eléctrico.

Se observa por parte de los comercializadores algunos productos con precios del término de potencia similares para los periodos punta y valle, o incluso un precio en valle superior al del periodo punta. A este respecto, sería conveniente que los comercializadores ofrecieran unos precios en consonancia con los peajes de acceso y cargos, con el fin de no desvirtuar los objetivos de eficiencia de la Circular 3/2020 y en cualquier caso, que no realizasen confusión con los términos utilizados en el diseño de sus productos.

5.3. Recomendaciones para el consumidor

Se recomienda a los consumidores contrastar periódicamente las condiciones de su oferta contratada en mercado libre con el resto de opciones disponibles (consultar para ello el comparador de ofertas de gas y electricidad de la CNMC),

el consumidor pueda prever, sobre la base de criterios claros y comprensibles, las eventuales modificaciones del coste, y, por otra parte, si el consumidor dispone del derecho a rescindir el contrato en caso de que el coste se modifique efectivamente (véase, en este sentido, la sentencia Invitel, antes citada, apartados 24, 26 y 28).

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

dado que, en muchos casos, las comercializadoras ofrecen mejores condiciones a los nuevos clientes que a los que tienen en cartera.

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

También se le recomienda comparar su potencia contratada con la máxima potencia demanda, pudiendo consultar ambos datos en su factura⁷⁹.

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

⁷⁹ La inclusión en la factura de la información relativa a la máxima potencia demandada se estableció en la Resolución de 28 de abril de 2021, de la Dirección General de Política Energética y Minas, por la que se establece el contenido mínimo y el modelo de factura de electricidad a utilizar por los comercializadores de referencia. Anteriormente, los consumidores únicamente podían consultar este dato en la web de su distribuidor.

ANEXO I. DATOS ESTADÍSTICOS DEL MERCADO MINORISTA DE ELECTRICIDAD

Evolución de la demanda de electricidad

Gráfico 9. Evolución de la demanda anual y del número de puntos de suministro de electricidad



Fuente: CNMC

Tabla 3. Energía eléctrica suministrada en España y número de suministros por segmento a 31 de diciembre de 2020

	Consumo GWh	%Consumo	Nº Suministros	%Nº Suministros
Doméstico <10 kW	68.657.401	31%	28.033.969	94,31%
Doméstico >10 kW	7.011.264	3%	782.333	2,63%
Pyme	46.067.220	21%	884.240	2,97%
Industrial	101.653.794	46%	24.567	0,08%
Total	223.389.678	100%	29.725.109	100%

Fuente: CNMC

Evolución de la comercialización de electricidad

Número de comercializadores de electricidad

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

Segmento doméstico

Número de puntos de suministro	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
< 15.000	90	101	135	173	216	222	249	273	288	314
15.000 - 100.000	9	11	12	12	13	15	17	21	24	28
100.000 - 200.000	2	1	1	2	2	1	1	2	5	4
> 200.000	6	7	6	6	6	7	7	7	7	8
Total	107	120	154	193	237	245	274	303	324	354

Segmento pymes

Número de puntos de suministro	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
< 2.000	87	106	142	172	210	215	245	267	281	307
2.000 - 10.000	7	9	6	8	11	14	16	22	24	26
> 10.000	6	6	9	10	10	10	10	12	13	14
Total	100	121	157	190	231	239	271	301	318	347

Segmento industrial

Número de puntos de suministro	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
< 100	35	49	72	81	100	117	136	154	160	178
100 - 1.000	10	8	10	11	11	11	15	18	16	20
> 1.000	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
Total	49	61	86	96	115	132	155	176	181	202

Fuente: CNMC

Tabla 5. Evolución de empresas comercializadoras de energía eléctrica

Fecha	Número total de comercializadores en el listado	Variación neta del número de empresas comercializadoras
31/12/2010	177	30
31/12/2011	203	26
31/12/2012	208	5
31/12/2013	234	26
31/12/2014	276	42
31/12/2015	329	53
31/12/2016	338	9
31/12/2017	382	44
31/12/2018	390	8
31/12/2019	409	19
31/12/2020	449	40
Total incorporaciones desde el año 2010		302

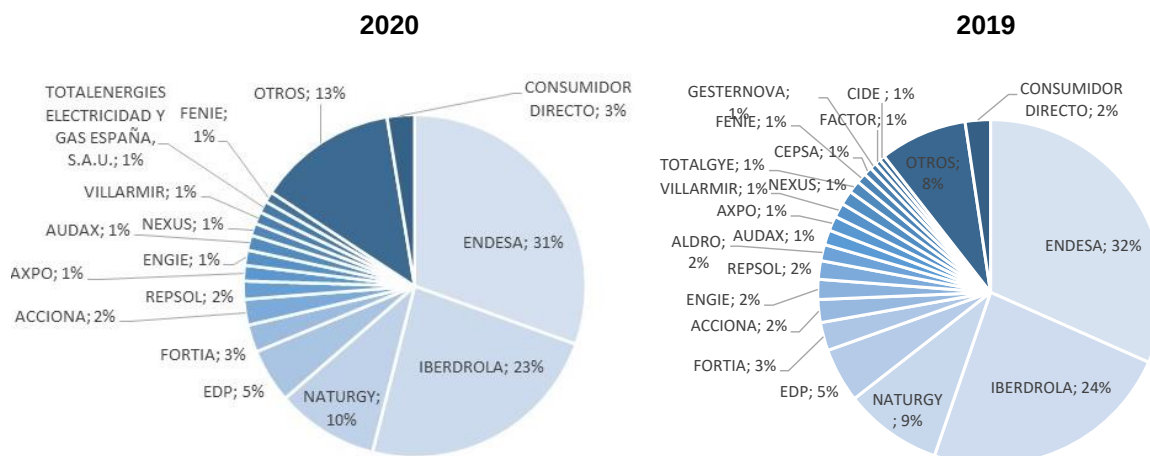
Fuente: CNMC

Estructura del mercado minorista de electricidad

En términos de energía

Estructura del Mercado considerando todos los comercializadores y los consumidores directos

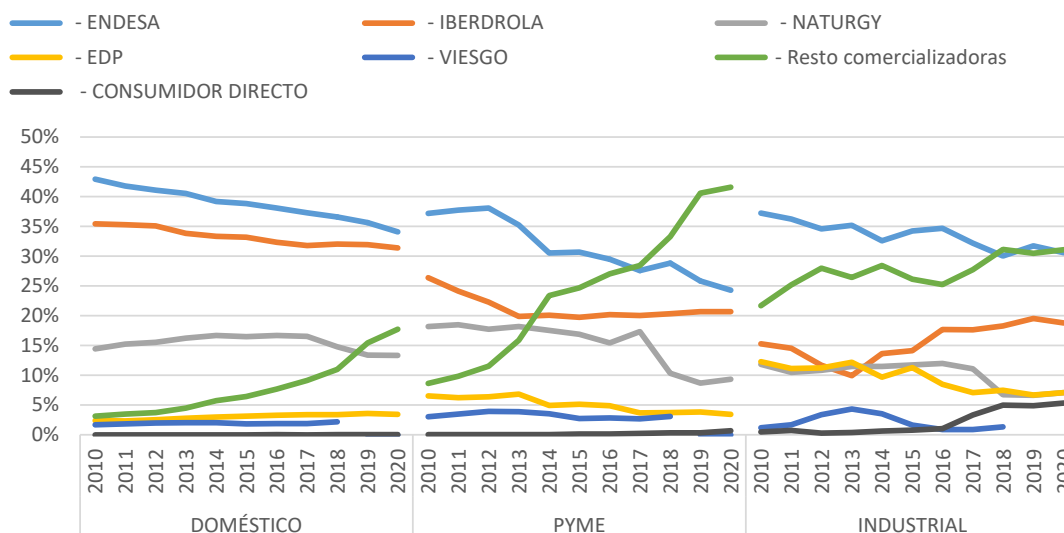
Gráfico 10. Cuota de energía suministrada en todo el mercado por grupo de comercialización



Fuente: CNMC

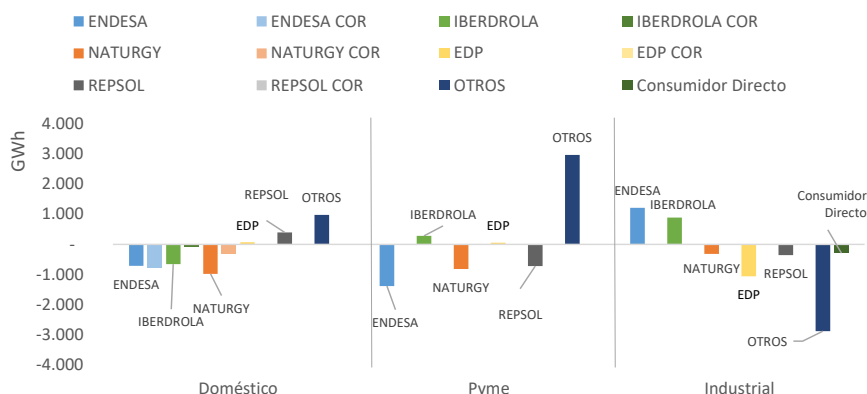
Nota: se muestran los grupos con cuota superior al 1%.

Gráfico 11. Evolución de la cuota de energía suministrada en todo el mercado por grupo de comercialización y segmento de consumidores



Fuente: CNMC

Gráfico 12. Variación de la energía suministrada en todo el mercado por grupo de comercialización y segmento de consumo 2020 vs 2019



Fuente: CNMC

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

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

Fuente: CNMC

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

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

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

	ENDESA	IBERDROLA	NATURGY	AUDAX	EDP	ALDRO	AXPO	NEXUS	FENIE	VILLARMIR	TOTALGYE	FACTOR	VIESGO	REPSOL	OTROS	HHI
2011	38%	24%	18%	0%	6%	0%	0%	2%	0%	1%	0%	2%	3%	0%	4%	2.414
2012	38%	22%	18%	1%	6%	0%	0%	2%	0%	2%	0%	2%	4%	0%	4%	2.335
2013	35%	20%	18%	2%	7%	0%	0%	2%	1%	3%	0%	2%	4%	0%	5%	2.057
2014	31%	20%	18%	4%	5%	0%	1%	2%	1%	4%	0%	2%	4%	0%	8%	1.733
2015	31%	20%	17%	3%	5%	0%	0%	2%	1%	4%	0%	2%	3%	0%	11%	1.697
2016	30%	20%	15%	3%	5%	1%	1%	2%	2%	4%	0%	2%	3%	0%	14%	1.595
2017	28%	20%	17%	2%	4%	1%	1%	2%	2%	2%	0%	1%	3%	0%	17%	1.523
2018	29%	20%	10%	5%	4%	3%	1%	2%	3%	2%	0%	1%	3%	0%	16%	1.442
2019	26%	21%	9%	4%	4%	5%	2%	3%	2%	2%	1%	1%	0%	2%	19%	1.266
2020	24%	21%	9%	4%	3%	3%	2%	2%	2%	2%	2%	1%	0%	1%	22%	1.188

Fuente: CNMC

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

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

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

	ENDESA	IBERDROLA	EDP	NATURGY	FORTIA	ACCIONA	ENGIE	AXPO	TOTALGYE	CEPSA	VILLARMIR	NEXUS	ALPIQ	VIESGO	REPSOL	OTROS	CONSUMIDOR DIRECTO	HHI
2011	36%	15%	11%	10%	9%	3%	0%	3%	0%	1%	2%	1%	0%	2%	0%	6%	1%	1.931
2012	35%	12%	11%	11%	9%	5%	2%	5%	0%	1%	3%	1%	0%	3%	0%	3%	0%	1.749
2013	35%	10%	12%	12%	8%	4%	3%	4%	0%	1%	3%	1%	0%	4%	0%	3%	0%	1.768
2014	33%	14%	10%	11%	8%	3%	2%	6%	0%	1%	3%	1%	0%	4%	0%	4%	1%	1.640
2015	34%	14%	11%	12%	9%	4%	2%	3%	0%	1%	3%	1%	0%	2%	0%	4%	1%	1.781
2016	35%	18%	8%	12%	8%	4%	2%	3%	0%	1%	3%	1%	0%	1%	0%	4%	1%	1.872
2017	32%	18%	7%	11%	8%	4%	2%	3%	0%	1%	2%	1%	0%	1%	0%	7%	3%	1.744
2018	30%	18%	7%	7%	8%	5%	2%	2%	1%	1%	2%	1%	0%	1%	0%	8%	5%	1.614
2019	32%	20%	7%	7%	6%	4%	4%	2%	2%	1%	2%	1%	1%	0%	1%	7%	5%	1.726
2020	31%	19%	7%	7%	6%	5%	3%	2%	2%	2%	1%	1%	1%	0%	1%	7%	5%	1.646

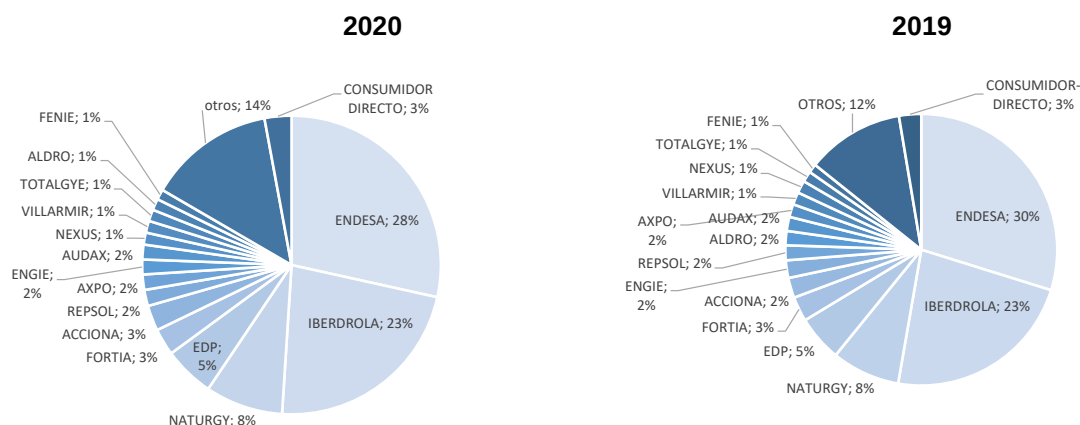
Fuente: CNMC

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

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

Estructura de mercado considerando únicamente el mercado libre

Gráfico 13. Cuota de energía suministrada en mercado libre por grupo de comercialización, incluyendo el consumo de los consumidores directos a mercado



Fuente: CNMC

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

	IBERDROLA	ENDESA	NATURGY	EDP	VIESGO	REPSOL	FENIE	AUDAX	ALDRO	CLIDOM	CIDE	OTROS	HHI
2011	40%	30%	15%	4%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	6%	2.767
2012	41%	29%	15%	4%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	5%	2.791
2013	38%	32%	15%	4%	2%	0%	1%	0%	0%	0%	2%	5%	2.730
2014	37%	32%	15%	4%	2%	0%	1%	1%	0%	0%	2%	6%	2.614
2015	36%	32%	15%	4%	2%	0%	2%	1%	0%	0%	2%	6%	2.585
2016	34%	32%	15%	4%	2%	0%	2%	1%	0%	1%	2%	7%	2.467
2017	34%	31%	15%	4%	2%	0%	2%	1%	0%	1%	2%	8%	2.361
2018	33%	31%	13%	4%	3%	0%	2%	1%	1%	1%	2%	9%	2.268
2019	33%	30%	11%	4%	0%	3%	2%	2%	1%	1%	2%	11%	2.138
2020	32%	28%	10%	4%	0%	4%	2%	2%	1%	1%	1%	13%	1.965

Fuente: CNMC

Nota 1: Se muestran los grupos con cuota superior al 1% en 2019, más Viesgo.

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

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

	IBERDROLA	ENDESA	NATURGY	EDP	VIESGO	REPSOL	FENIE	AUDAX	ALDRO	CLIDOM	CIDE
2011	13.307	9.960	4.976	1.274	755	-	11	4	-	1	990
2012	15.465	11.154	5.712	1.504	973	-	158	86	-	4	936
2013	15.885	13.280	6.266	1.663	1.008	-	385	180	0	113	904
2014	16.091	13.869	6.667	1.769	1.089	-	549	357	11	138	805
2015	16.700	14.985	7.112	1.905	1.025	-	706	371	61	182	903
2016	16.773	15.465	7.436	2.054	1.107	-	814	339	164	250	927
2017	16.704	15.551	7.377	2.147	1.106	-	988	320	218	331	888
2018	16.913	15.654	6.393	2.104	1.321	1	1.091	736	336	481	838
2019	16.239	14.943	5.398	2.163	-	1.715	1.080	803	633	577	781
2020	16.110	14.293	5.209	2.100	-	1.958	1.180	876	754	690	690

Fuente: CNMC.

Nota: Grupos de comercialización con una cuota de energía en mercado libre superior al 1% en el segmento doméstico en 2020, más Viesgo.

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

	ENDESA	IBERDROLA	NATURGY	AUDAX	EDP	ALDRO	AXPO	NEXUS	FENIE	VILLARMIR	TOTAL EYG	FACTOR	VIESGO	REPSOL
2011	19.043	12.665	9.659	119	3.310	-	70	1.280	77	563	-	814	1.839	-
2012	19.063	11.463	9.049	542	3.290	-	178	858	239	1.233	-	1.041	2.041	-
2013	17.067	9.837	9.009	1.196	3.407	-	209	934	427	1.419	-	1.125	1.892	-
2014	14.724	9.887	8.648	2.112	2.423	31	383	1.060	604	2.176	-	1.199	1.737	-
2015	15.187	9.900	8.483	1.479	2.592	180	180	909	750	2.206	-	1.188	1.384	-
2016	14.846	10.285	7.859	1.376	2.495	318	281	837	848	2.216	-	1.027	1.440	-
2017	14.147	10.365	9.011	1.087	1.916	430	415	882	1.229	1.193	6	747	1.389	-
2018	14.894	10.636	5.392	2.378	1.968	1.825	307	1.185	1.414	1.071	165	728	1.607	37
2019	13.477	10.932	4.569	2.159	2.025	2.436	1.025	1.390	1.025	896	789	742	-	918
2020	11.062	9.513	4.292	1.832	1.592	1.516	1.086	1.003	962	818	781	631	-	588

Fuente: CNMC

Nota: Comercializadoras con una cuota de energía en mercado libre superior al 1% en el segmento pyme en 2020, más Viesgo

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

	ENDESA	IBERDROLA	EDP	NATURGY	FORTIA	ACCIONA	ENGIE	AXPO	TOTAL EYG	CEPSA	VILLARMIR	NEXUS	ALPIQ	VIESGO	REPSOL
2011	38.461	15.395	11.878	11.131	10.099	3.172	207	2.736	-	770	2.068	1.000	-	1.771	-
2012	36.201	12.171	11.786	11.718	9.599	5.016	2.257	4.840	-	840	2.843	689	-	3.227	-
2013	36.681	10.315	12.709	12.242	7.915	4.198	2.886	4.480	-	903	2.876	845	-	4.114	-
2014	34.962	14.615	10.391	12.311	9.046	3.081	2.626	6.306	-	1.009	3.585	1.008	-	3.787	-
2015	37.374	15.409	12.358	12.845	9.337	4.295	1.938	3.287	-	907	3.342	999	-	1.791	-
2016	38.390	19.457	9.408	13.279	8.774	4.472	2.132	2.816	-	751	3.333	745	53	963	-
2017	36.703	20.021	8.080	12.659	9.297	5.060	1.895	2.964	-	922	2.690	831	197	1.033	-
2018	34.052	20.803	8.520	7.665	9.503	5.503	2.424	2.821	1.036	1.330	2.602	1.264	454	1.506	7
2019	35.273	21.690	7.460	7.349	6.284	4.929	4.227	2.154	1.871	1.592	2.017	1.582	870	-	1.153
2020	31.126	19.121	7.207	7.181	5.766	5.270	3.009	2.114	1.611	1.552	1.480	1.396	1.293	-	914

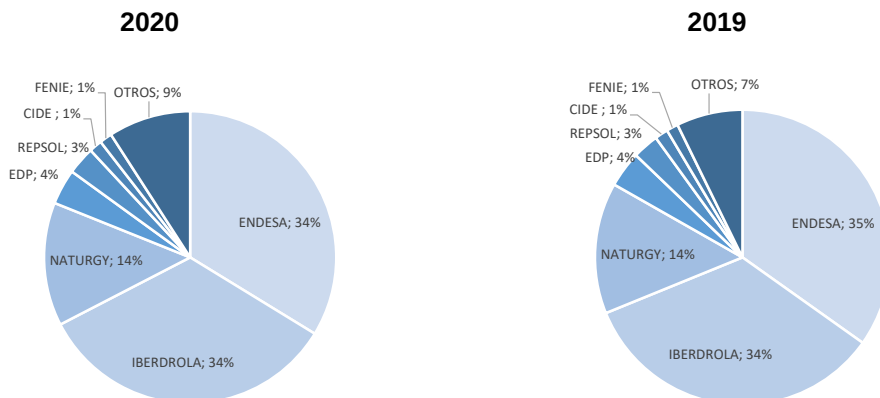
Fuente: CNMC

Nota: Comercializadoras con una cuota de energía en mercado libre superior al 1% en el segmento industrial en 2020, más Viesgo.

En términos de puntos de suministro

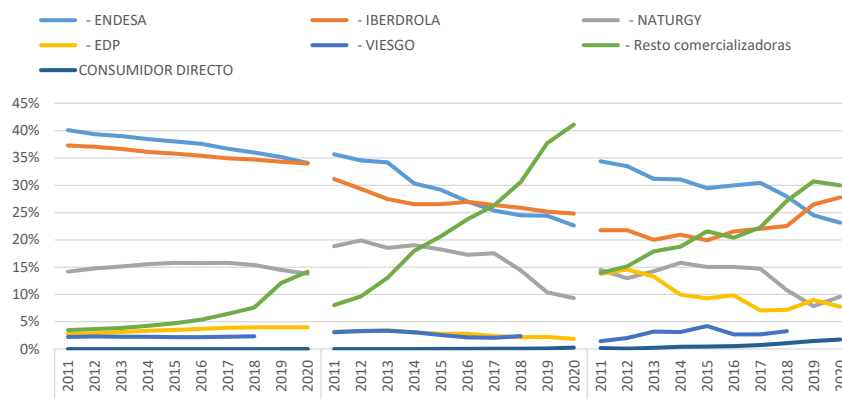
Estructura del mercado considerando todos los comercializadores y los consumidores directos

Gráfico 14. Cuota de puntos de suministro en todo el mercado (libre + COR + consumidores directos a mercado) por grupo de comercialización



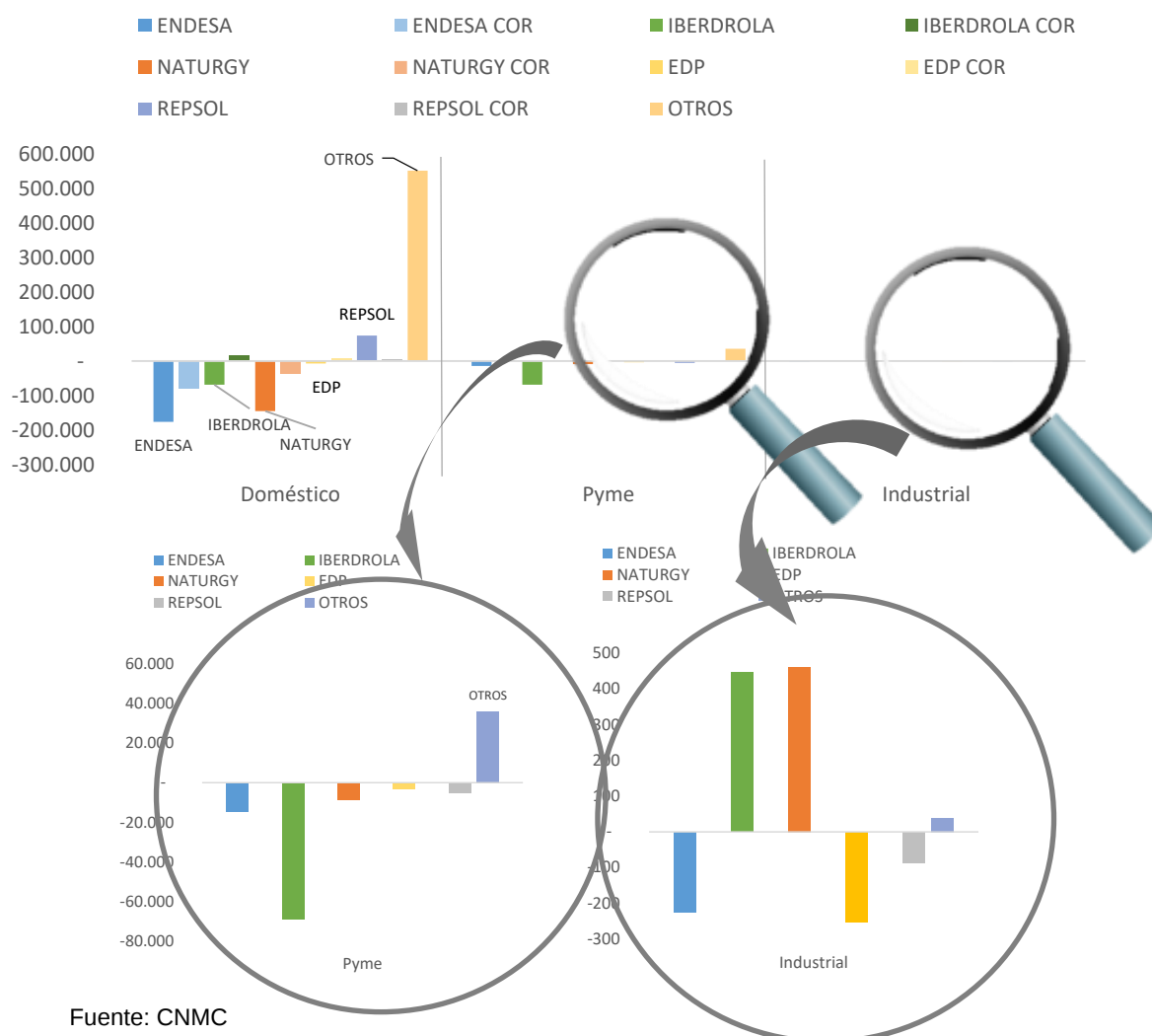
Fuente: CNMC

Gráfico 15. Evolución de la cuota de número de suministros en todo el mercado (libre + COR + consumidores directos a mercado) por grupo de comercialización y segmento de consumo



Fuente: CNMC

Gráfico 16. Variación del número de suministros en todo el mercado (libre + COR + consumidores directos a mercado) por grupo de comercialización y segmento de consumo 2020 vs 2019



Fuente: CNMC

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

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

Fuente: CNMC

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

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

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

	IBERDROLA	ENDESA	NATURGY	AUDAX	ALDRO	FENIE	FACTOR	EDP	VIESGO	REPSOL	NEXUS	TOTAL GYE	VILLARMIR	CLIDOM	AXPO	OTROS	HHI
2011	31%	36%	19%	0%	0%	0%	2%	3%	3%	0%	2%	0%	1%	0%	0%	4%	2.625
2012	29%	35%	20%	0%	0%	0%	3%	3%	3%	0%	1%	0%	1%	0%	0%	4%	2.482
2013	27%	34%	19%	1%	0%	1%	3%	3%	3%	0%	1%	0%	2%	0%	0%	4%	2.309
2014	27%	30%	19%	3%	0%	2%	4%	3%	3%	0%	1%	0%	2%	0%	0%	6%	2.039
2015	27%	29%	18%	2%	0%	2%	4%	3%	3%	0%	1%	0%	2%	0%	0%	8%	1.937
2016	27%	27%	17%	2%	1%	3%	3%	3%	2%	0%	1%	0%	2%	1%	0%	11%	1.805
2017	26%	25%	18%	2%	1%	3%	3%	2%	2%	0%	1%	0%	2%	1%	0%	14%	1.692
2018	26%	25%	14%	4%	3%	4%	2%	2%	2%	0%	1%	0%	1%	1%	0%	13%	1.545
2019	25%	24%	10%	4%	4%	3%	2%	2%	0%	2%	2%	1%	1%	1%	1%	15%	1.418
2020	25%	23%	9%	4%	4%	4%	2%	2%	0%	2%	2%	1%	1%	1%	1%	19%	1.296

Fuente: CNMC

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

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

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

	IBERDROLA	ENDESA	NATURGY	EDP	ACCIONA	NEXUS	TOTAL GYE	AXPO	VIESGO	REPSOL	VILLARMIR	ENGIE	AUDAX	OTROS	CONSUMIDOR DIRECTO	HHI
2011	22%	34%	15%	14%	1%	3%	0%	1%	1%	0%	1%	0%	0%	8%	0%	2.107
2012	22%	33%	13%	15%	2%	2%	0%	1%	2%	0%	2%	0%	0%	8%	0%	2.016
2013	20%	31%	14%	13%	3%	2%	0%	3%	3%	0%	3%	0%	1%	5%	0%	1.806
2014	21%	31%	16%	10%	2%	3%	0%	3%	3%	0%	3%	0%	1%	7%	0%	1.809
2015	20%	29%	15%	9%	3%	2%	0%	4%	4%	0%	3%	0%	1%	8%	0%	1.653
2016	22%	30%	15%	10%	4%	2%	0%	2%	3%	0%	3%	0%	1%	8%	1%	1.745
2017	22%	30%	15%	7%	4%	2%	0%	2%	3%	0%	2%	1%	1%	11%	1%	1.746
2018	23%	28%	11%	7%	4%	2%	0%	1%	3%	0%	2%	1%	1%	15%	1%	1.552
2019	26%	24%	8%	9%	4%	3%	2%	2%	0%	2%	2%	1%	1%	14%	1%	1.537
2020	28%	23%	10%	8%	3%	2%	2%	2%	0%	2%	2%	1%	1%	14%	2%	1.552

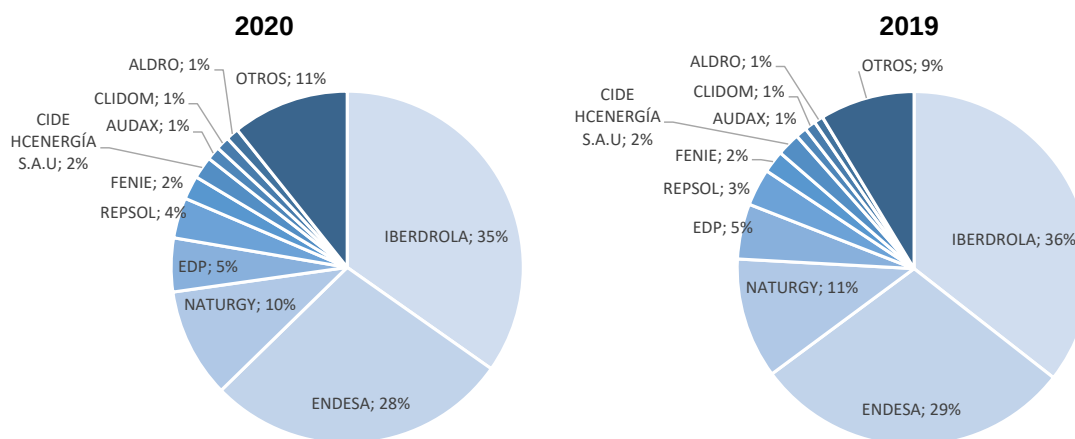
Fuente: CNMC

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

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

Estructura de mercado considerando únicamente el mercado libre

Gráfico 17. Cuota de puntos de suministro en mercado libre por grupo de comercialización



Fuente: CNMC

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

	IBERDROLA	ENDESA	NATURGY	EDP	VIESGO	REPSOL	FENIE	CIDE	CLIDOM	AUDAX	ALDRO	OTROS	HHI
2011	43%	25%	11%	6%	2%	0%	0%	6%	0%	0%	0%	7%	2.690
2012	45%	24%	13%	5%	3%	0%	0%	4%	0%	0%	0%	6%	2.824
2013	43%	28%	13%	5%	3%	0%	1%	3%	0%	0%	0%	5%	2.834
2014	42%	29%	13%	5%	3%	0%	1%	3%	0%	0%	0%	4%	2.799
2015	40%	30%	13%	5%	2%	0%	1%	3%	0%	0%	0%	4%	2.748
2016	39%	31%	13%	5%	2%	0%	1%	3%	0%	0%	0%	5%	2.680
2017	38%	30%	13%	5%	2%	0%	2%	2%	1%	0%	0%	6%	2.574
2018	37%	30%	12%	5%	3%	0%	2%	2%	1%	1%	0%	6%	2.483
2019	36%	30%	11%	5%	0%	3%	2%	2%	1%	1%	1%	8%	2.349
2020	35%	28%	10%	5%	0%	4%	2%	2%	1%	1%	1%	10%	2.196

Fuente: CNMC

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

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

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

	IBERDROLA	ENDESA	NATURGY	EDP	VIESGO	REPSOL	FENIE	CIDE	CLIDOM	AUDAX	ALDRO
2011	3.385	1.993	885	460	182	-	1	436	0	0	-
2012	4.491	2.444	1.262	528	259	-	25	428	0	2	-
2013	5.259	3.360	1.552	614	307	-	78	405	7	13	-
2014	5.847	4.057	1.845	696	356	-	135	401	38	25	1
2015	6.088	4.591	2.044	750	375	-	186	415	48	36	9
2016	6.220	4.966	2.127	815	391	-	227	415	68	41	27
2017	6.376	5.121	2.229	893	420	-	278	416	94	45	44
2018	6.410	5.195	2.157	912	454	0	328	400	135	119	64
2019	6.374	5.228	1.951	915	-	608	348	386	178	150	117
2020	6.305	5.052	1.806	908	-	681	377	374	222	194	185

Fuente: CNMC

Nota: Grupos de comercialización con una cuota de los puntos de suministro en mercado libre superior al 1% en el segmento doméstico en 2020, más Viesgo

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

IBERDROLA	ENDESA	NATURGY	AUDAX	ALDRO	FENIE	FACTOR	EDP	VIESGO	REPSOL	NEXUS	TOTALGYE	VILLARMIR	CLIDOM	AXPO
-----------	--------	---------	-------	-------	-------	--------	-----	--------	--------	-------	----------	-----------	--------	------

2011	266	252	155	1	-	1	14	26	25	-	13	-	6	0	0
2012	252	257	166	3	-	4	22	27	28	-	10	-	10	0	0
2013	232	260	153	12	-	8	29	29	28	-	10	-	13	0	0
2014	219	228	156	22	0	14	34	25	25	-	10	-	15	2	1
2015	217	223	149	19	3	19	31	23	21	-	10	-	15	3	1
2016	223	211	143	18	6	22	29	23	18	-	10	-	16	5	2
2017	223	203	148	15	8	27	22	20	17	-	11	0	14	6	3
2018	222	202	124	37	26	32	20	19	20	0	11	1	12	8	3
2019	220	206	90	39	39	30	21	19	-	21	16	6	11	10	5
2020	218	192	81	39	37	31	20	16	-	16	14	11	11	10	9

Fuente: CNMC

Nota: Grupos de comercialización con una cuota de los puntos de suministro en mercado libre superior al 1% en el segmento pyme en 2020, más Viesgo

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

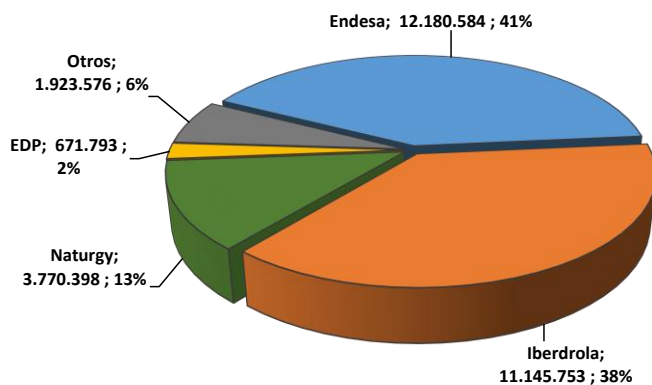
	IBERDROLA	ENDESA	NATURGY	EDP	ACCIONA	NEXUS	TOTALGYE	AXPO	VIESGO	REPSOL	VILLARMIR	ENGIE	AUDAX
2011	4.664	7.421	3.126	2.997	129	633	-	186	305	-	296	4	18
2012	4.780	7.404	2.859	3.239	447	482	-	309	436	-	360	18	42
2013	4.484	7.012	3.203	2.981	783	515	-	695	709	-	583	85	207
2014	4.727	7.039	3.579	2.261	359	590	-	776	703	-	665	77	316
2015	4.552	6.739	3.438	2.129	701	440	-	882	962	-	693	84	278
2016	4.973	6.940	3.489	2.285	847	354	-	541	618	-	714	113	239
2017	5.171	7.143	3.469	1.661	855	359	-	433	633	-	582	156	262
2018	5.316	6.590	2.554	1.697	997	514	79	292	773	6	545	159	323
2019	6.362	5.882	1.878	2.165	1.022	632	466	378	-	507	463	313	292
2020	6.808	5.658	2.340	1.912	843	580	491	463	-	420	417	329	283

Fuente: CNMC

Nota: Grupos de comercialización con una cuota de los puntos de suministro en mercado libre superior al 1% en el segmento industrial en 2020, más Viesgo

La distribución de electricidad

Gráfico 18. Cuotas de distribución de electricidad por número de puntos de suministro, en 2020.



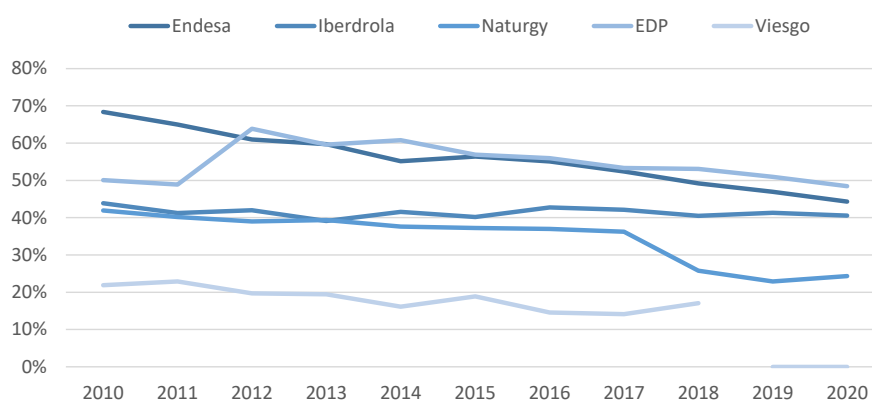
Fuente: CNMC

Gráfico 19. Distribuidor eléctrico con mayor cuota, en número de puntos de suministro por provincia en 2020



Fuente: CNMC

Gráfico 20. Evolución de la energía suministrada por los comercializadores libres en la red de distribución del distribuidor perteneciente a su grupo empresarial



Fuente: CNMC

ANEXO II. DATOS ESTADÍSTICOS DEL MERCADO MINORISTA DE GAS

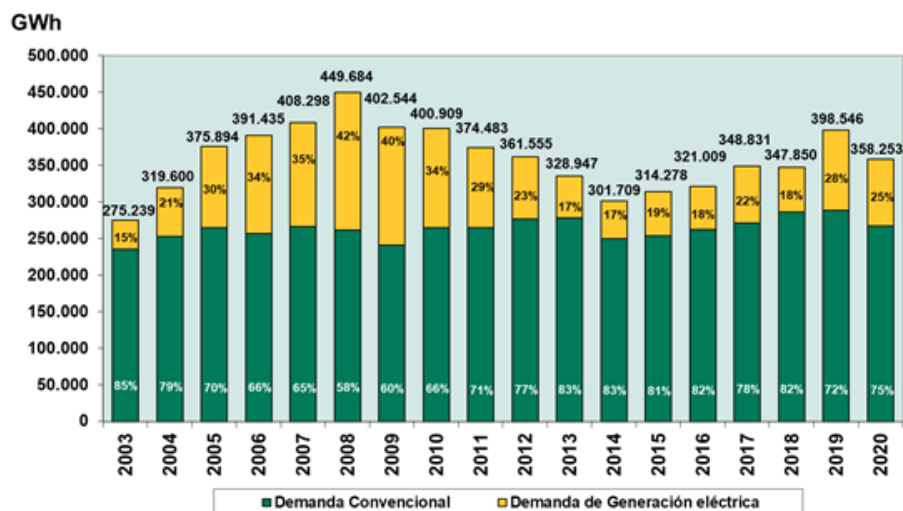
Evolución de la demanda de gas

Tabla 20. Consumo de gas natural por grupos de peaje en 2019 y 2020

Escalones de consumo	2019	2020	Variación 2020 / 2019	
	Total	Total	ABS	%
Grupo 1 (Presión >60 bares)	178.132.902	151.766.259	-26.366.643	-14,80%
Grupo 2 (Presión >4 bares y =< 60 bares)	133.637.738	123.635.933	-10.001.805	-7,48%
Grupo 3 (Presión =<4 bares)	69.956.856	65.320.865	-4.635.991	-6,63%
Peaje temporal de Materia Prima	6.024.539	5.747.003	-277.536	-4,61%
Planta satélite para un solo consumidor	10.793.808	11.783.287	989.478	9,17%
TOTAL GENERAL	398.545.844	358.253.347	-40.292.497	-10,11%

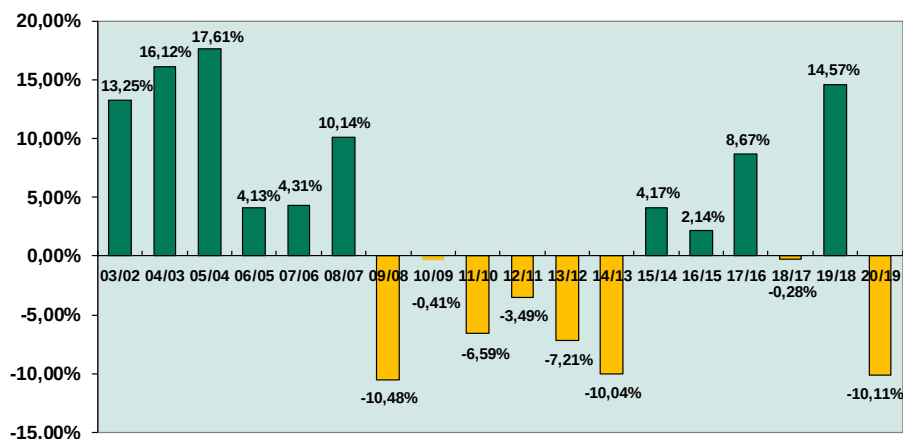
Fuente: CNMC

Gráfico 21. Evolución de la demanda de gas natural desde el año 2003 hasta el año 2020



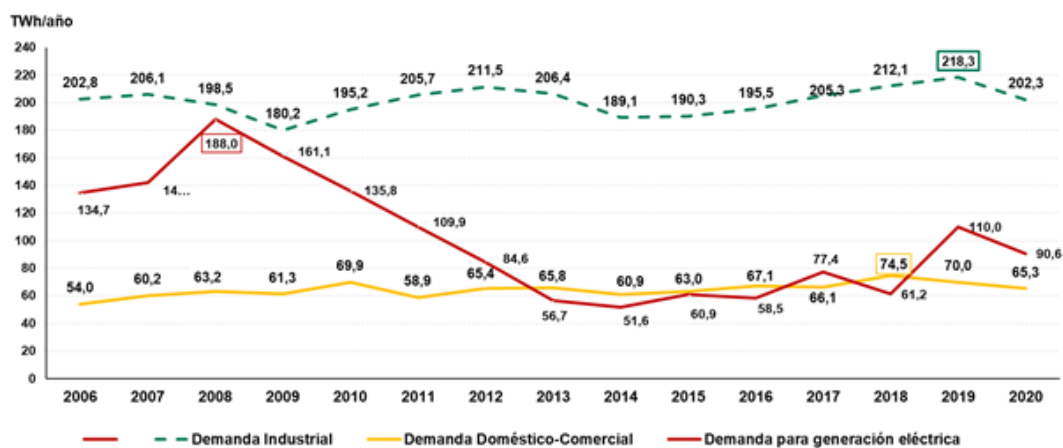
Fuente: CNMC

Gráfico 22. Variación anual de la demanda de gas en España (en términos porcentuales) desde 2002 hasta 2020



Fuente: CNMC

Gráfico 23. Evolución de la demanda de gas natural por segmento de consumo desde el año 2006 hasta el año 2020



Fuente: CNMC

**Tabla 21. Consumo de gas natural en el año 2020 por grupos de consumo
(MWh)**

Escalones de consumo	2019	2020	Variación 2020 s/ 2019	
	Total	Total	ABS	%
Grupo 1 (Presión >60 bares)				
1.1: Consumo inferior o igual a 200 GWh/año.	9.305.619	15.746.156	6.440.537	69,2%
1.2: Consumo superior a 200 GWh/año e inferior o igual a 1.000 GWh/año.	30.789.483	19.632.732	-11.156.751	-36,2%
1.3: Consumo superior a 1.000 de GWh/año.	138.037.800	116.387.371	-21.650.429	-15,7%
TOTAL GRUPO 1	178.132.902	151.766.259	-26.366.643	-14,8%
Grupo 2 (Presión >4 bares y =< 60 bares)				
2.1: Consumo inferior o igual a 500.000 KWh/año.	324.063	605.402	281.338	86,8%
2.2: Consumo superior a 500.000 KWh/año e inferior o igual a 5 GWh/año.	3.160.144	2.867.853	-292.290	-9,2%
2.3: Consumo superior a 5 GWh/año e inferior o igual a 30 GWh/año.	13.829.159	12.987.159	-841.999	-6,1%
2.4: Consumo superior a 30 GWh/año e inferior o igual a 100 GWh/año.	20.506.095	18.566.725	-1.939.370	-9,5%
2.5: Consumo superior a 100 GWh/año e inferior o igual a 500 GWh/año.	54.461.523	53.260.869	-1.200.654	-2,2%
2.6: Consumo superior a 500 GWh/año.	41.356.755	35.347.925	-6.008.830	-14,5%
TOTAL GRUPO 2	133.637.739	123.635.933	-10.001.806	-7,5%
Grupo 3 (Presión =<4 bares)				
3.1: Consumo inferior o igual a 5.000 kWh/año	11.659.747	10.831.822	-827.924	-7,1%
3.2: Consumo superior a 5.000 kWh/año e inferior o igual a 50.000 kWh/año.	28.818.313	27.188.967	-1.629.346	-5,7%
3.3: Consumo superior a 50.000 kWh/año e inferior o igual a 100.000 kWh/año.	1.696.037	1.665.741	-30.297	-1,8%
3.4: Consumo superior a 100.000 kWh/año hasta 10 GWh.	22.993.827	20.935.373	-2.058.453	-9,0%
3.5: Consumo superior a 10 GWh/año.	4.788.932	4.698.962	-89.970	-1,9%
TOTAL GRUPO 3	69.956.856	65.320.865	-4.635.991	-6,6%
Grupo 4 (Interrumpible)				
(Presión > 60 bares)				
4.1.Consumo inferior o igual a 200 GWh/año.				
4.2.Consumo ia 200 GWh/año.e inferior o igual a 1000 GWh/año.				
4.3:consumo superior a 1000 GWh/año.				
(Presión >4 bares y =< 60 bares)				
4.4.Consumo inferior o igual a 30 GWh/año.				
4.5.Consumo superior a 30 GWh/año e inferior o igual a 100 GWh/año.				
4.6:Consumo superior a 100 GWh/año e inferior o igual a 500 GWh/año.				
4.7: Consumo superior a 500 GWh/año.				
TOTAL GRUPO 4				
Peaje temporal de Materia Prima	6.024.539	5.747.003	-277.536	-4,6%
Planta satélite para un solo consumidor	10.793.808	11.783.287	989.478	9,2%
TOTAL GENERAL	398.545.844	358.253.347	-40.292.497	-10,11%

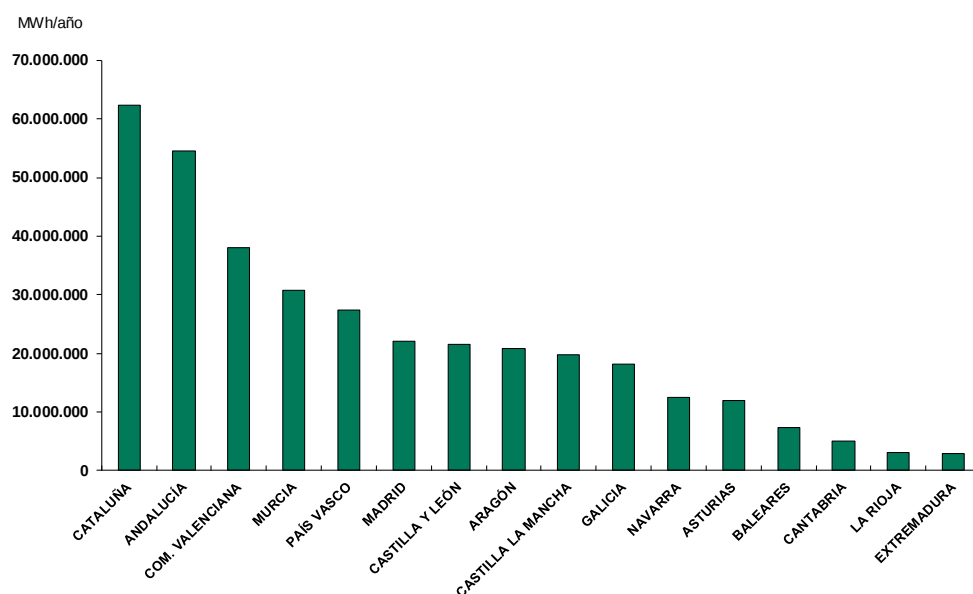
Fuente: CNMC

Tabla 22. Consumo de gas natural en el año 2020 por comunidad autónoma (MWh)

(En MWh)	TOTAL		Variación 2020 s/ 2019	
	2019	2020	ABS	%
CCAA				
ANDALUCÍA	65.381.030	53.749.751	-11.631.279	-17,8%
ARAGÓN	21.204.506	20.891.501	-313.005	-1,5%
ASTURIAS	12.057.479	12.023.129	-34.350	-0,3%
BALEARES	5.176.270	7.357.197	2.180.927	42,1%
CANARIAS	10.187	12.499	2.312	22,7%
CANTABRIA	7.316.462	5.058.932	-2.257.530	-30,9%
CASTILLA LA MANCHA	19.566.286	19.674.687	108.401	0,6%
CASTILLA Y LEÓN	22.171.768	21.475.099	-696.668	-3,1%
CATALUÑA	73.842.597	62.513.231	-11.329.366	-15,3%
EXTREMADURA	2.959.589	2.972.692	13.103	0,4%
GALICIA	21.648.563	18.098.938	-3.549.625	-16,4%
LA RIOJA	4.296.345	3.067.558	-1.228.787	-28,6%
MADRID	24.261.040	22.988.841	-1.272.198	-5,2%
MURCIA	31.781.904	30.709.385	-1.072.518	-3,4%
NAVARRA	14.246.734	12.390.712	-1.856.022	-13,0%
PAÍS VASCO	32.549.862	27.275.053	-5.274.809	-16,2%
COM. VALENCIANA	40.075.222	37.994.142	-2.081.080	-5,2%
CEUTA				
MELILLA				
TOTAL ESPAÑA	398.545.844	358.253.347	-40.292.497	-10,11%

Fuente: CNMC

Gráfico 24. Consumo de gas natural por CC.AA. en el año 2020



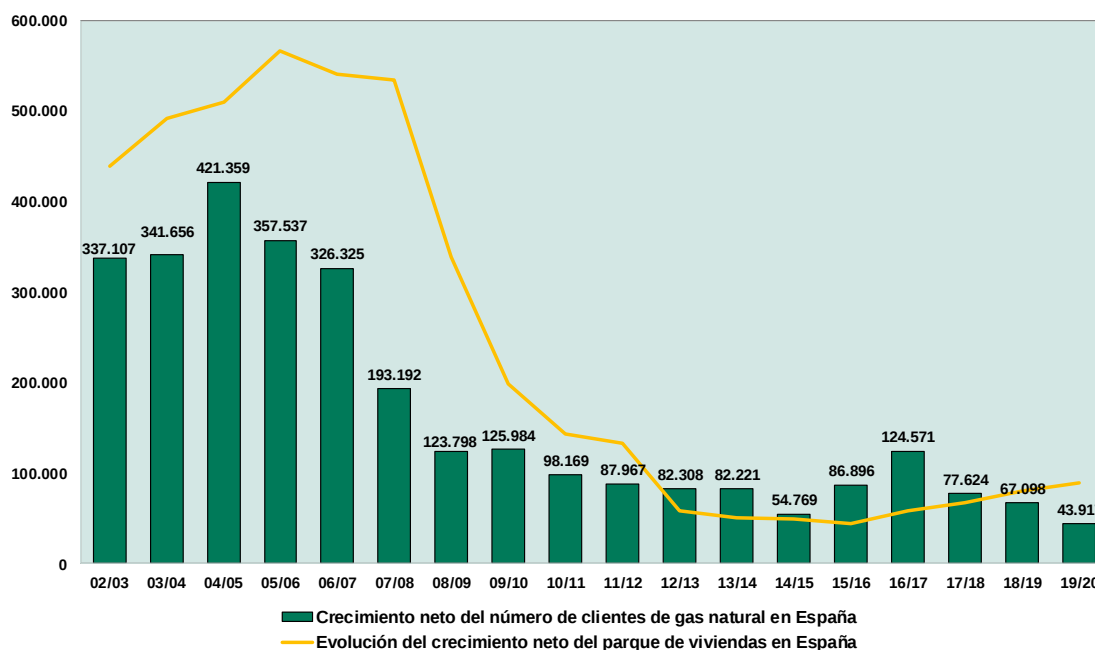
Fuente: CNMC

Gráfico 25. Variación del consumo de gas natural por CC.AA. en el año 2020



Fuente: CNMC

Gráfico 26. Evolución del crecimiento del número de clientes de gas natural y del parque de viviendas en España



Fuente: CNMC

Tabla 23. Evolución del Consumo Unitario de gas natural del Grupo 3 en el periodo 2015-2019

ESTRUCTURA DE TARIFAS / ESCALONES DE CONSUMO	Consumo por Cliente (MWh/Cliente)						Variación 2020 s/ 2019	
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	ABS	%
Grupo 3 (Presión ≤ 4 bares)								
3.1 Consumo ≤ 5.000 KWh/año	2,38	2,53	2,40	2,74	2,58	2,35	-0,23	-8,84%
3.2 Consumo > 5.000 KWh/año y ≤ 50.000 kWh/año	8,59	8,45	8,46	9,82	8,62	8,25	-0,38	-4,39%
3.3 Consumo > 50.000 KWh/año y ≤ 100.000 kWh/año	56,46	56,87	63,96	71,34	66,75	62,38	-4,38	-6,56%
3.4 Consumo > 100.000 kWh/año	391,3	447,7	465,4	474,8	425,4	385,9	-39,56	-9,30%
3.5 Consumo > 10 GWh/año	14.735	16.085	15.967	15.612	14.735	12.666	-2070	-14,04%
TOTAL GRUPO 3	8,312	8,748	8,493	9,475	8,814	8,185	-0,629	-7,14%

Fuente: CNMC

Tabla 24. N.º de Clientes de gas natural a finales de año 2020. Diferenciando por grupos de consumo

Escala de consumo	2019	2020	Variación 2020 s/ 2019	
	Total	Total	ABS	%
Grupo 1 (Presión >60 bares)				
1.1: Consumo inferior o igual a 200 GWh/año.	45	45	0	0,0%
1.2: Consumo superior a 200 GWh/año e inferior o igual a 1.000 GWh/año.	30	28	-2	-6,7%
1.3: Consumo superior a 1.000 de GWh/año.	57	69	12	21,1%
TOTAL GRUPO 1	132	142	10	7,6%
Grupo 2 (Presión >4 bares y ≤ 60 bares)				
2.1: Consumo inferior o igual a 500.000 KWh/año.	647	639	-8	-1,2%
2.2: Consumo superior a 500.000 KWh/año e inferior o igual a 5 GWh/año.	1.405	1.440	35	2,5%
2.3: Consumo superior a 5 GWh/año e inferior o igual a 30 GWh/año.	1.054	1.086	32	3,0%
2.4: Consumo superior a 30 GWh/año e inferior o igual a 100 GWh/año.	369	406	37	10,0%
2.5: Consumo superior a 100 GWh/año e inferior o igual a 500 GWh/año.	254	288	34	13,4%
2.6: Consumo superior a 500 GWh/año.	32	34	2	6,3%
TOTAL GRUPO 2	3.761	3.893	132	3,5%
Grupo 3 (Presión ≤ 4 bares)				
3.1: Consumo inferior o igual a 5.000 kWh/año	4.515.711	4.602.007	86.296	1,9%
3.2: Consumo superior a 5.000 kWh/año e inferior o igual a 50.000 kWh/año.	3.341.618	3.297.594	-44.024	-1,3%
3.3: Consumo superior a 50.000 kWh/año e inferior o igual a 100.000 kWh/año.	25.407	26.705	1.298	5,1%
3.4: Consumo superior a 100.000 kWh/año hasta 1 GWh.	54.047	54.254	207	0,4%
3.5: Consumo superior a 8 GWh/año.	325	371	46	14,2%
TOTAL GRUPO 3	7.937.108	7.980.931	43.823	0,55%
Grupo 4 (Interrumpible)				
(Presión > 60 bares)				
4.1: Consumo inferior o igual a 200 GWh/año.				
4.2: Consumo superior a 200 GWh/año e inferior o igual a 1000 GWh/año.				
4.3: Consumo superior a 1000 GWh/año.				
(Presión >4 bares y ≤ 60 bares)				
4.4: Consumo inferior o igual a 30 GWh/año.				
4.5: Consumo superior a 30 GWh/año e inferior o igual a 100 GWh/año.				
4.6: Consumo superior a 100 GWh/año e inferior o igual a 500 GWh/año.				
4.7: Consumo superior a 500 GWh/año.				
TOTAL GRUPO 4				
Peaje temporal de Materia Prima	3	3	0	0,0%
Planta satélite para un solo consumidor	951	903	-48	-5,0%
TOTAL GENERAL	7.941.955	7.985.872	43.917	0,55%

Fuente: CNMC

Tabla 25. Evolución del Consumo Unitario de gas natural del Grupo 3 en el periodo 2015-2019

ESTRUCTURA DE TARIFAS / ESCALONES DE CONSUMO	Consumo por Cliente (MWh/Cliente)						Variación 2020 s/ 2019	
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	ABS	%
Grupo 3 (Presión ≤ 4 bares)								
3.1 Consumo ≤ 5.000 kWh/año	2,38	2,53	2,40	2,74	2,58	2,35	-0,23	-8,84%
3.2 Consumo > 5.000 kWh/año y ≤ 50.000 kWh/año	8,59	8,45	8,46	9,82	8,62	8,25	-0,38	-4,39%
3.3 Consumo > 50.000 kWh/año y ≤ 100.000 kWh/año	56,46	56,87	63,96	71,34	66,75	62,38	-4,38	-6,56%
3.4 Consumo > 100.000 kWh/año	391,3	447,7	465,4	474,8	425,4	385,9	-39,56	-9,30%
3.5. Consumo > 10 GWh/año	14.735	16.085	15.967	15.612	14.735	12.666	-2070	-14,04%
TOTAL GRUPO 3	8,312	8,748	8,493	9,475	8,814	8,185	-0,629	-7,14%

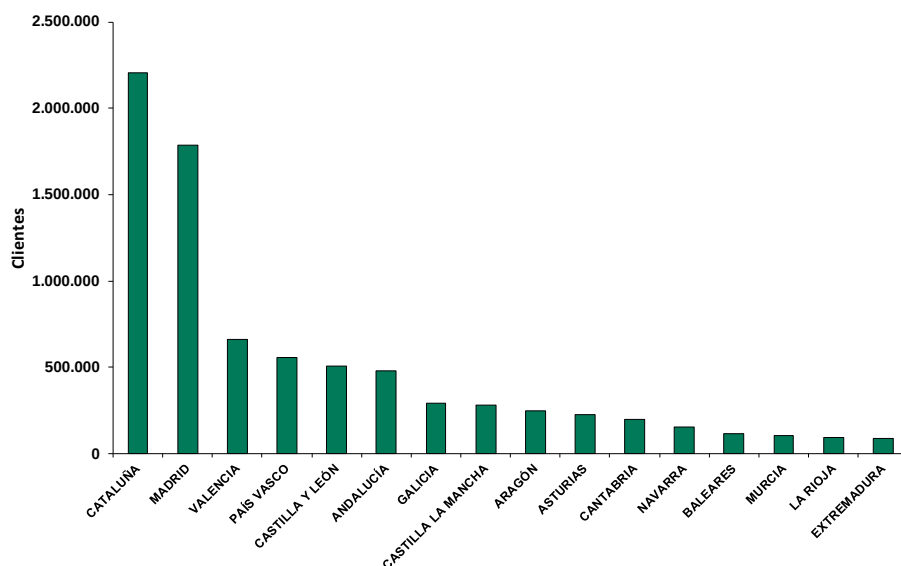
Fuente: CNMC

Tabla 26. N.º de Clientes de gas natural a finales de año 2020. Diferenciando por grupos de consumo.

Escala de consumo	2019	2020	Variación 2020 s/ 2019	
	Total	Total	ABS	%
Grupo 1 (Presión >60 bares)				
1.1: Consumo inferior o igual a 200 GWh/año.	45	45	0	0,0%
1.2: Consumo superior a 200 GWh/año e inferior o igual a 1.000 GWh/año.	30	28	-2	-6,7%
1.3: Consumo superior a 1.000 de GWh/año.	57	69	12	21,1%
TOTAL GRUPO 1	132	142	10	7,6%
Grupo 2 (Presión >4 bares y ≤ 60 bares)				
2.1: Consumo inferior o igual a 500.000 kWh/año.	647	639	-8	-1,2%
2.2: Consumo superior a 500.000 kWh/año e inferior o igual a 5 GWh/año.	1.405	1.440	35	2,5%
2.3: Consumo superior a 5 GWh/año e inferior o igual a 30 GWh/año.	1.054	1.086	32	3,0%
2.4: Consumo superior a 30 GWh/año e inferior o igual a 100 GWh/año.	369	406	37	10,0%
2.5: Consumo superior a 100 GWh/año e inferior o igual a 500 GWh/año.	254	288	34	13,4%
2.6: Consumo superior a 500 GWh/año.	32	34	2	6,3%
TOTAL GRUPO 2	3.761	3.893	132	3,5%
Grupo 3 (Presión ≤ 4 bares)				
3.1: Consumo inferior o igual a 5.000 kWh/año	4.515.711	4.602.007	86.296	1,9%
3.2: Consumo superior a 5.000 kWh/año e inferior o igual a 50.000 kWh/año.	3.341.618	3.297.594	-44.024	-1,3%
3.3: Consumo superior a 50.000 kWh/año e inferior o igual a 100.000 kWh/año.	25.407	26.705	1.298	5,1%
3.4: Consumo superior a 100.000 kWh/año hasta 1 GWh.	54.047	54.254	207	0,4%
3.5: Consumo superior a 8 GWh/año.	325	371	46	14,2%
TOTAL GRUPO 3	7.937.108	7.980.931	43.823	0,55%
Grupo 4 (Interrumpible)				
(Presión > 60 bares)				
4.1: Consumo inferior o igual a 200 GWh/año.				
4.2: Consumo superior a 200 GWh/año e inferior o igual a 1000 GWh/año.				
4.3: Consumo superior a 1000 GWh/año.				
(Presión >4 bares y ≤ 60 bares)				
4.4: Consumo inferior o igual a 30 GWh/año.				
4.5: Consumo superior a 30 GWh/año e inferior o igual a 100 GWh/año.				
4.6: Consumo superior a 100 GWh/año e inferior o igual a 500 GWh/año.				
4.7: Consumo superior a 500 GWh/año.				
TOTAL GRUPO 4				
Peaje temporal de Materia Prima	3	3	0	0,0%
Planta satélite para un solo consumidor	951	903	-48	-5,0%
TOTAL GENERAL	7.941.955	7.985.872	43.917	0,55%

Fuente: CNMC

Gráfico 27. Número de clientes de gas natural por CC.AA. en el año 2020



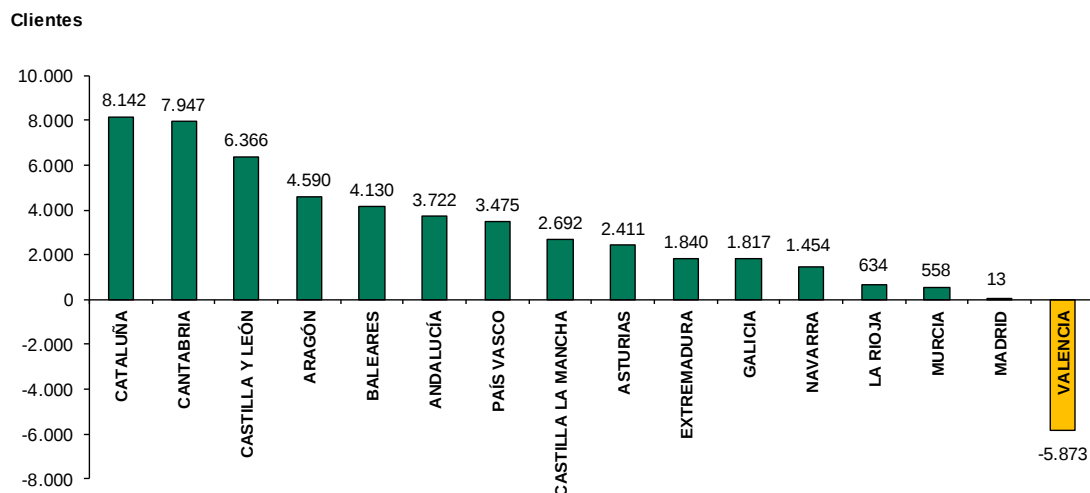
Fuente: CNMC

Tabla 27. Número de Clientes de gas natural por Comunidad Autónoma y grupo de Peaje a finales del Año 2020

(Clientes)								
CCAA	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Grupo 4	Materia Prima	Planta Satélite	Total	%
ANDALUCÍA	32	176	478.786		2	168	479.164	6,00%
ARAGÓN	16	239	245.459			61	245.775	3,08%
ASTURIAS	2	77	225.180			11	225.270	2,82%
BALEARES	3	8	116.325			2	116.338	1,46%
CANTABRIA	11	58	196.252			3	196.324	2,46%
CASTILLA LA MANCHA	11	162	282.210		1	72	282.456	3,54%
CASTILLA Y LEÓN	11	324	507.071			77	507.483	6,35%
CATALUÑA	11	927	2.202.472			163	2.203.573	27,59%
EXTREMADURA	1	36	87.884			56	87.977	1,10%
GALICIA	4	146	292.538			55	292.743	3,67%
RIOJA, LA	3	52	90.061			11	90.127	1,13%
MADRID	6	227	1.786.564			16	1.786.813	22,37%
MURCIA	10	101	101.546			71	101.728	1,27%
NAVARRA	3	169	150.822			13	151.007	1,89%
PAÍS VASCO	5	542	557.136			17	557.700	6,98%
COM. VALENCIANA	13	649	660.623			105	661.390	8,28%
CANARIAS			2			2	4	0,00%
CEUTA								
MELILLA								
TOTAL	142	3.893	7.980.931		3	903	7.985.872	100%

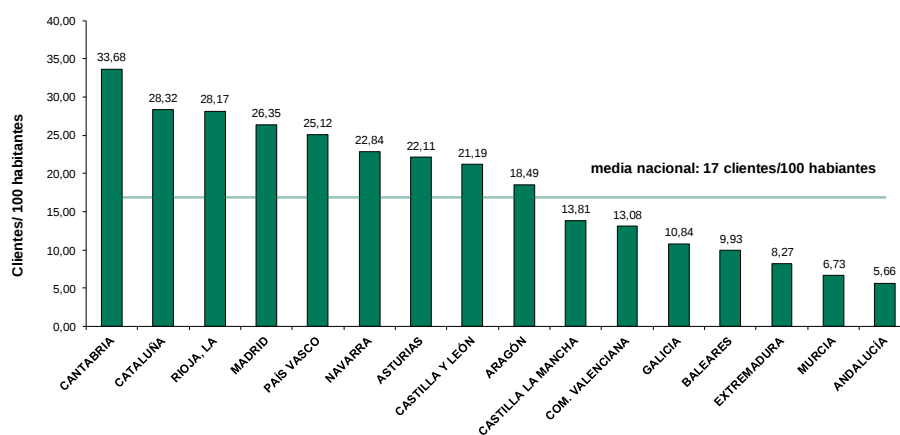
Fuente: CNMC

Gráfico 28. Crecimiento del número de clientes de gas natural por CC.AA. en el año 2020



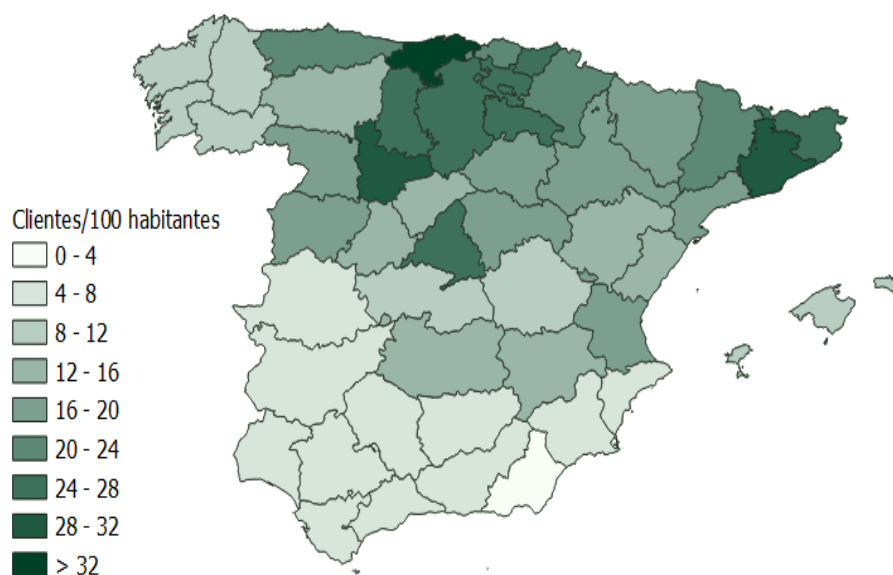
Fuente: CNMC

Gráfico 29. Número de clientes con suministro de gas natural por cada 100 habitantes, por Comunidad Autónoma a finales del Año 2020



Fuente: CNMC

Gráfico 30. Número de clientes con suministro de gas natural por provincias a finales del Año 2020 y ratio clientes/100 habitantes



Fuente: CNMC

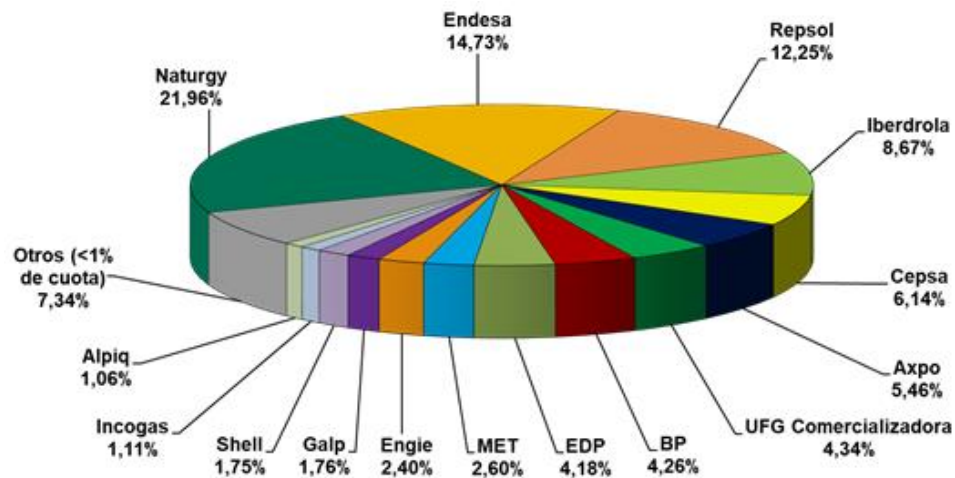
Evolución de la comercialización de gas

Tabla 31. Evolución del número de comercializadores activos en el mercado minorista, por segmentos de consumidores

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

Fuente: CNMC

Gráfico 32. Cuotas de mercado por volumen de ventas finales de gas natural en el año 2020



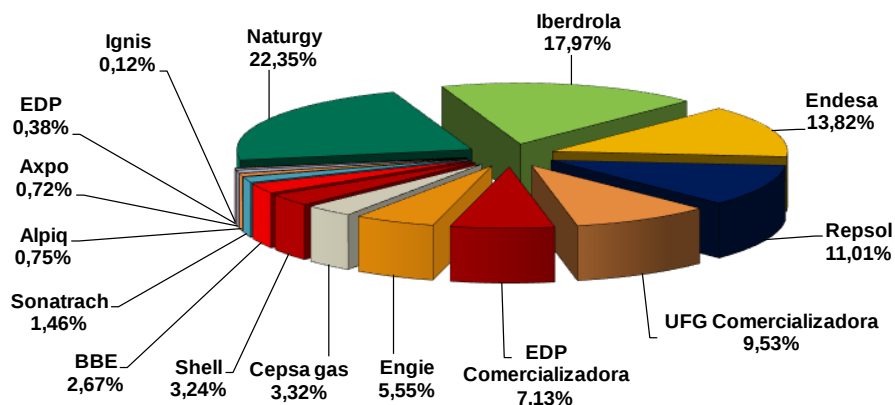
Fuente: CNMC

Tabla 28. Variación de cuota en el mercado por volumen de ventas de gas natural en 2020

Ventas por grupo comercializador	2019 (%)	2020 (%)	Diferencia interanual
Naturgy	25,75%	21,96%	-3,80%
Endesa	15,46%	14,73%	-0,73%
Repsol	11,45%	12,25%	0,80%
Iberdrola	9,53%	8,67%	-0,86%
Cepsa	6,01%	6,14%	0,13%
Axpo	2,77%	5,46%	2,68%
UFG Comercializadora	4,59%	4,34%	-0,24%
BP	2,53%	4,26%	1,73%
EDP	3,82%	4,18%	0,36%
MET	2,34%	2,60%	0,26%
Engie	2,45%	2,40%	-0,06%
Galp	3,44%	1,76%	-1,68%
Shell	1,34%	1,75%	0,41%
Incogas	0,66%	1,11%	0,45%
Alpiq	1,52%	1,06%	-0,46%
Otros (<1% de cuota)	6,33%	7,34%	1,01%
TOTAL	398.545.844	358.253.347	-40.292.497
HHI	1.241	1.070	-171

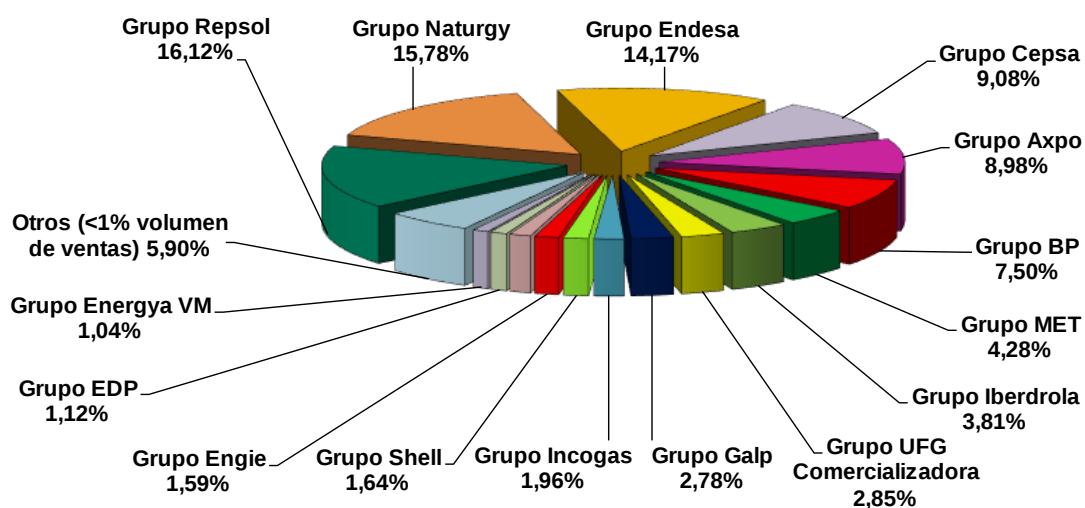
Fuente: CNMC

Gráfico 33. Cuotas de mercado por volumen de ventas finales de gas natural para generación eléctrica en el año 2020



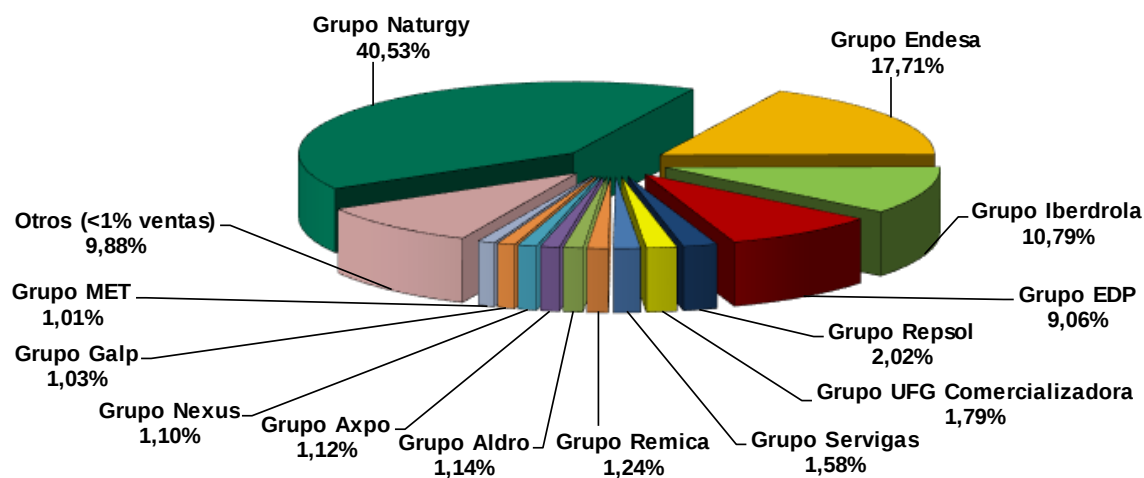
Fuente: CNMC

Gráfico 34. Cuotas de mercado por volumen de ventas finales de gas natural para el sector industrial en el año 2020



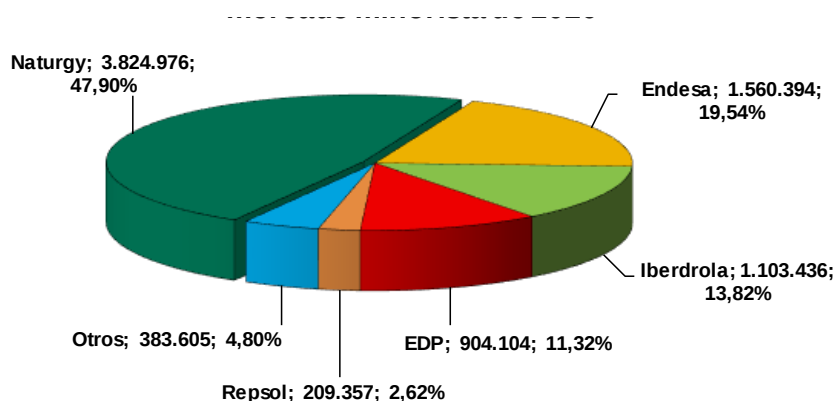
Fuente: CNMC

Gráfico 35. Cuotas de mercado por volumen de ventas finales de gas natural para el sector doméstico-comercial en el año



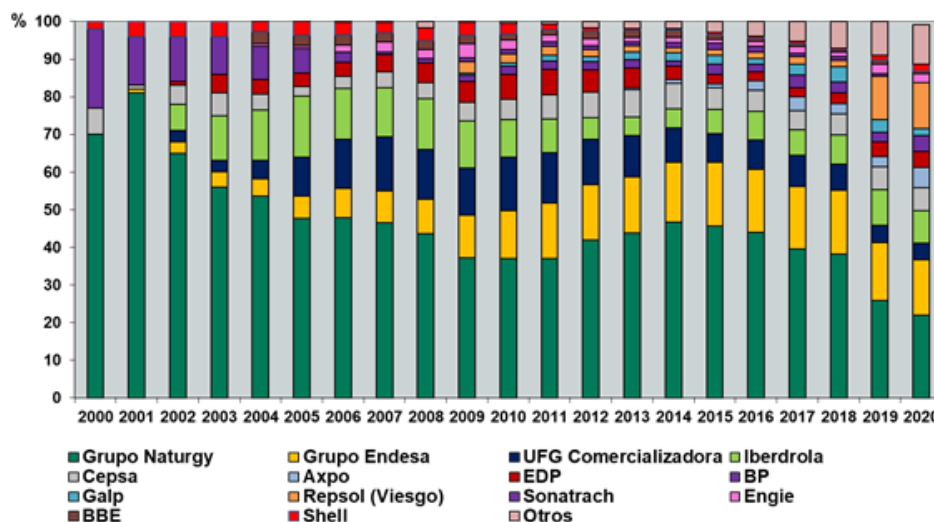
Fuente: CNMC

Gráfico 36. Cuotas de mercado por número de clientes de gas natural, en el año 2020



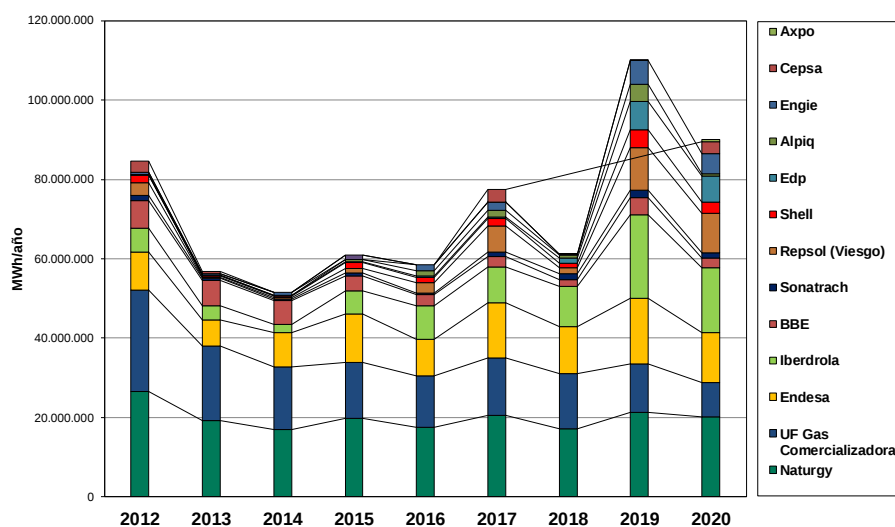
Fuente: CNMC

Gráfico 37. Evolución de las cuotas de mercado minorista del gas natural por



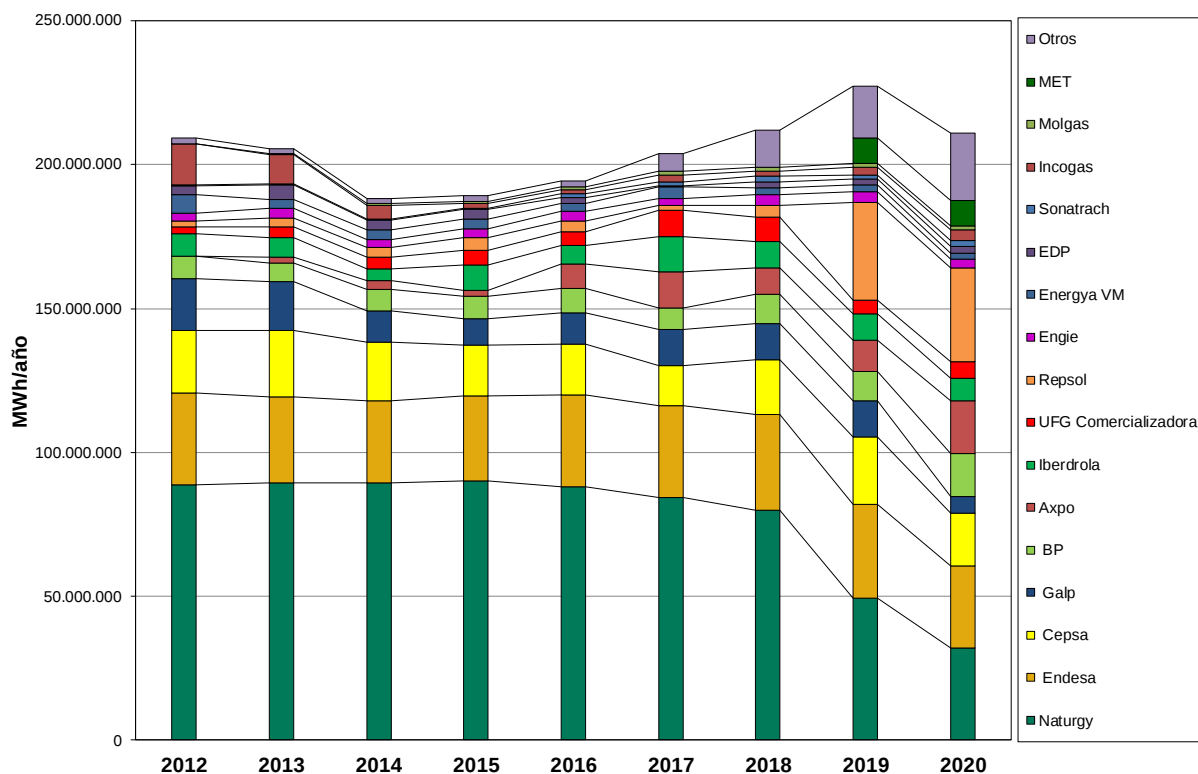
Fuente: CNMC

Gráfico 38. Evolución de las cuotas de mercado minorista del gas natural para el segmento para generación eléctrica por empresas desde el año 2012 hasta el año 2020



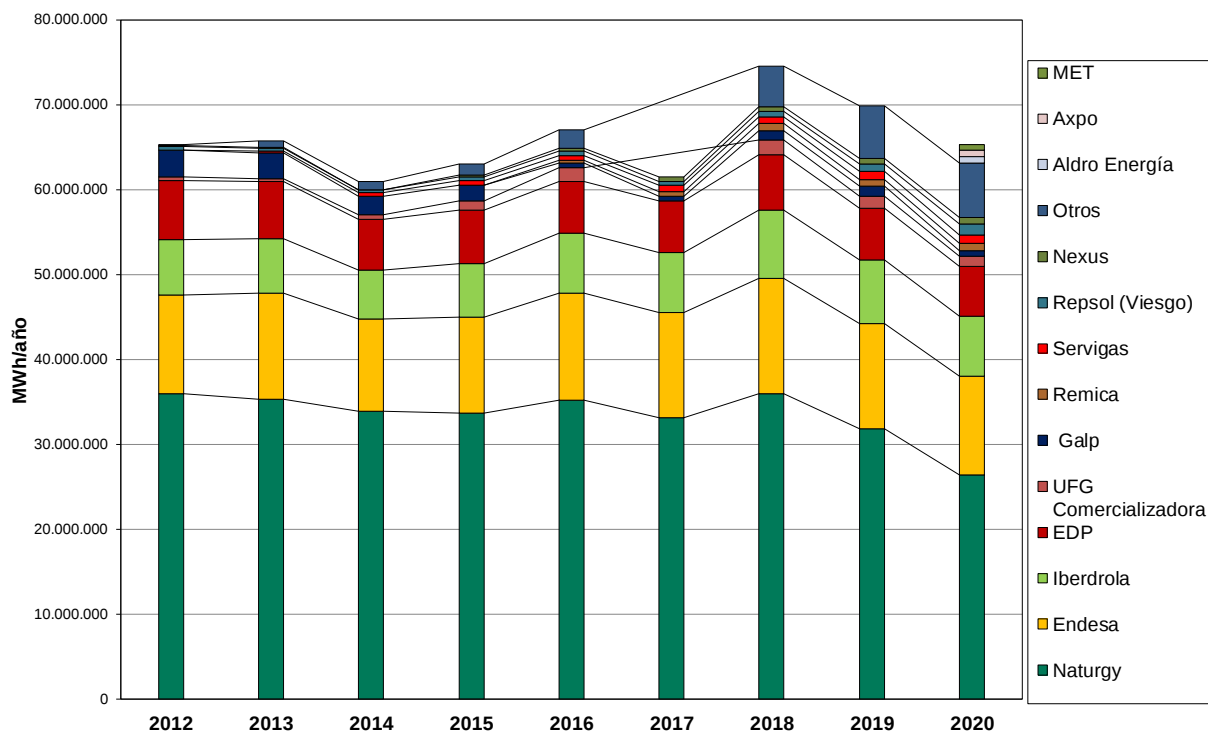
Fuente: CNMC

Gráfico 39. Evolución de las cuotas de mercado minorista del gas natural para el segmento industrial por empresas desde el año 2012 hasta el año 2020



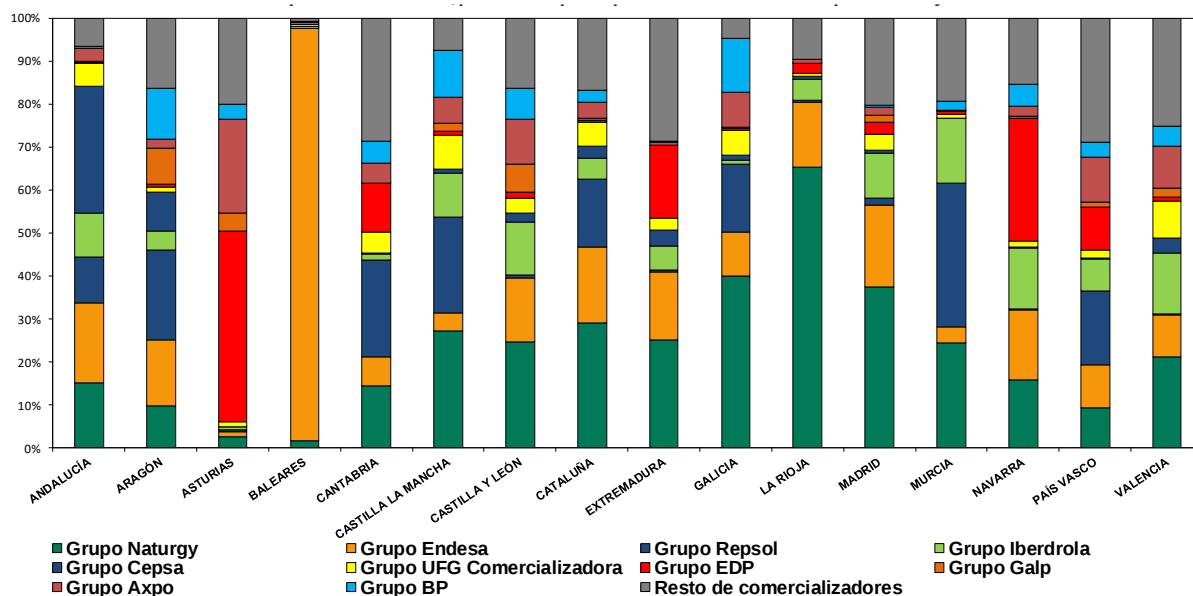
Fuente: CNMC

Gráfico 40. Evolución de las cuotas de mercado minorista del gas natural para el segmento doméstico comercial por empresas desde el año 2012 hasta el año 2020



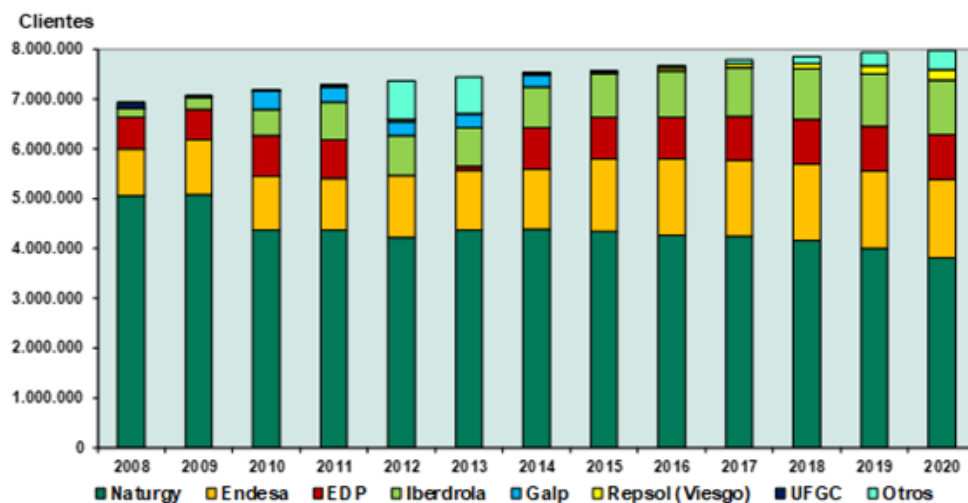
Fuente: CNMC

Gráfico 41.. Cuotas de ventas de gas natural en el año 2020, por comercializadora



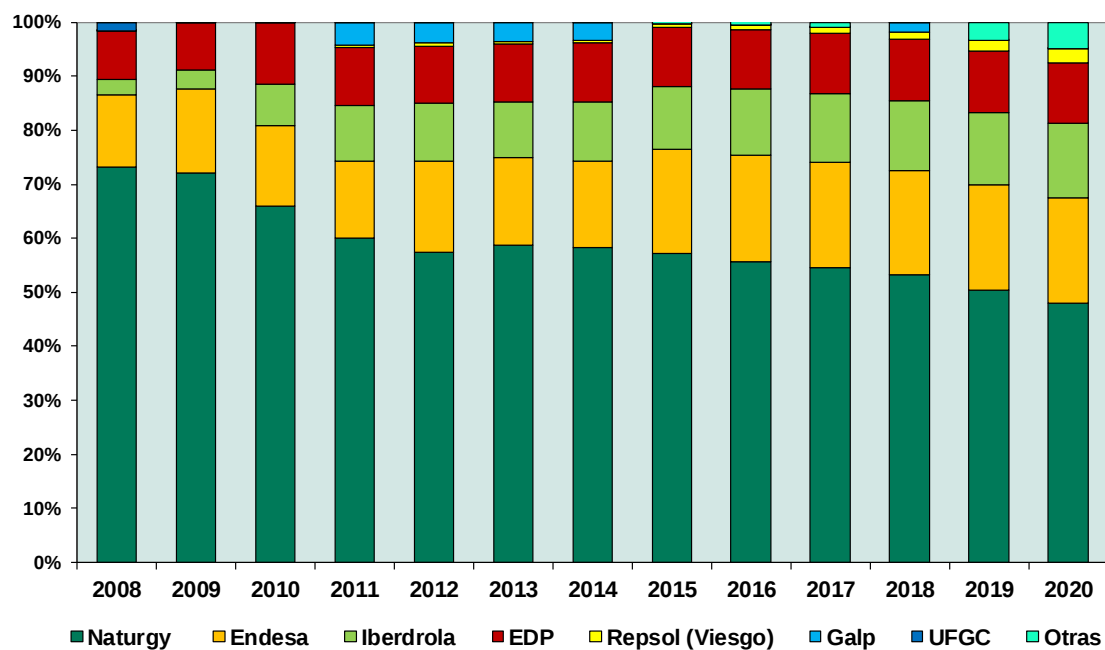
Fuente: CNMC

Gráfico 42. Evolución del número de clientes por grupos empresariales, desde el año 2008 hasta el año 2020



Fuente: CNMC

Gráfico 43. Evolución de las cuotas por número de clientes desde el año 2008 hasta el año 2020



Fuente: CNMC

Gráfico 44. Evolución de las cuotas por número de clientes y segmentos de mercado

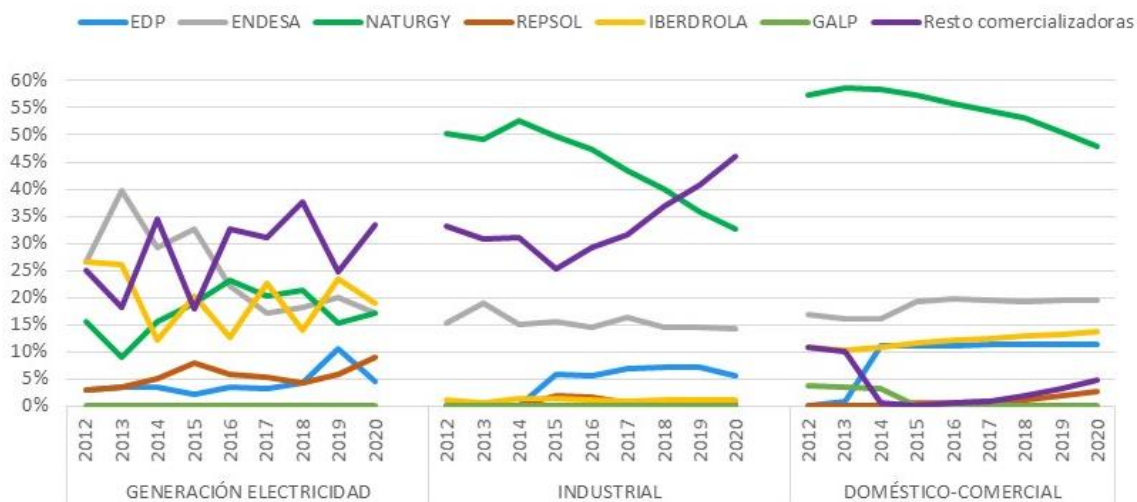
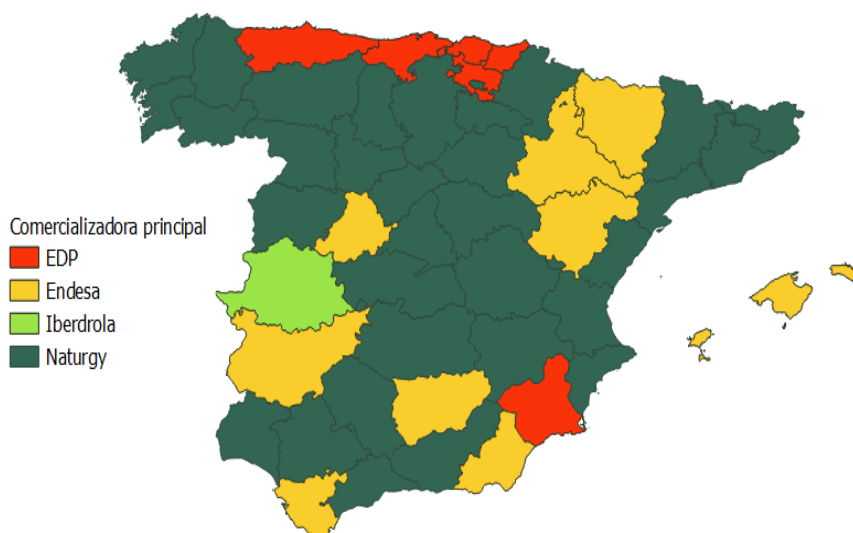
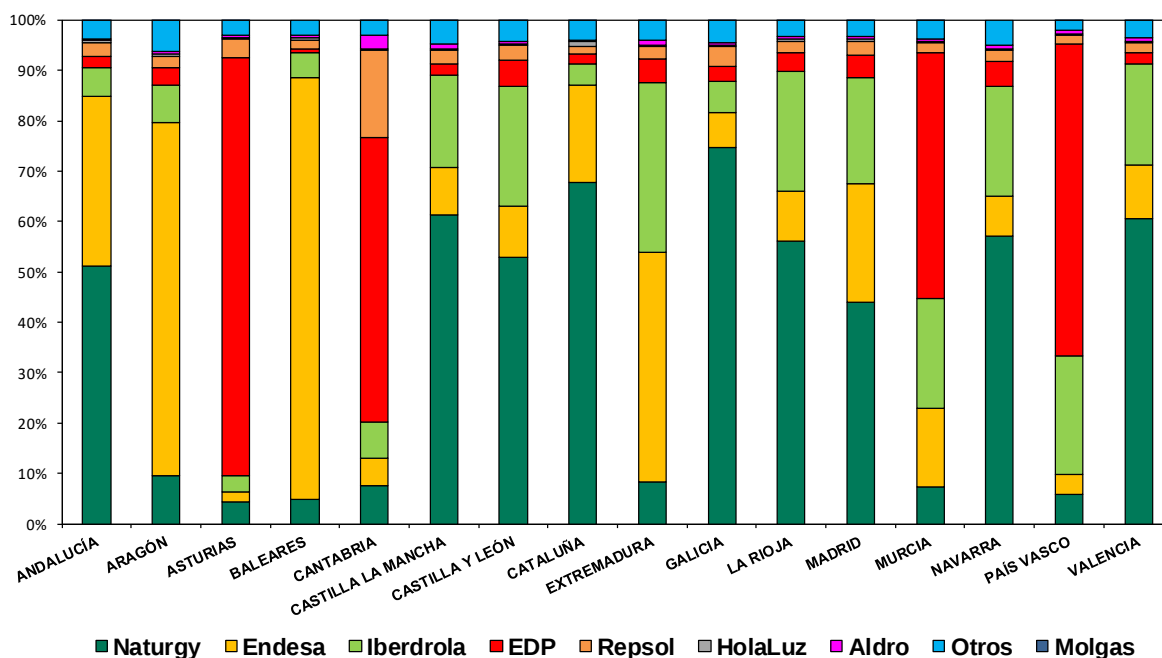


Gráfico 45. Grupo empresarial con mayor número de clientes de gas, por provincia



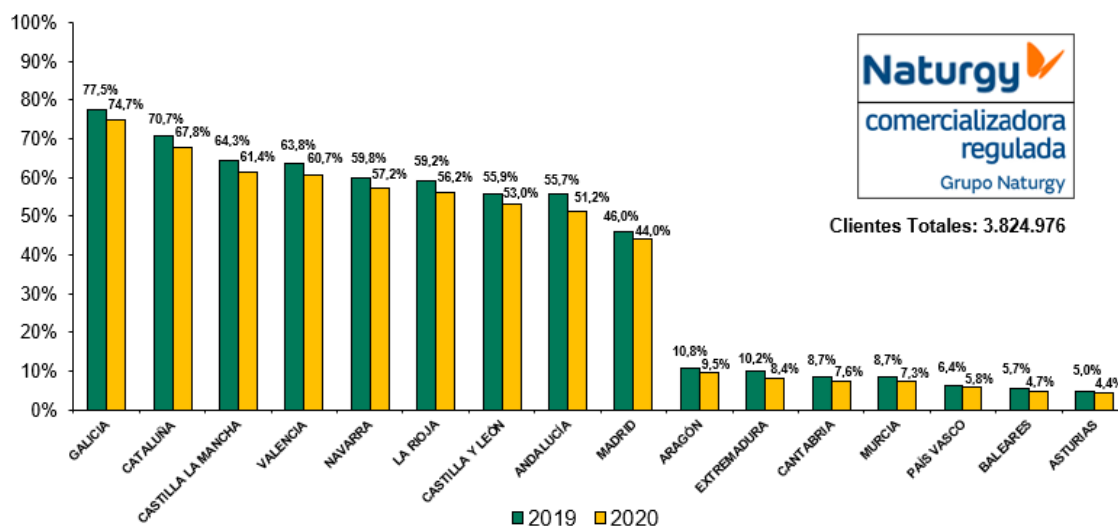
Fuente: CNMC

Gráfico 46. Cuotas de mercado por número clientes de gas natural a 31 de diciembre de 2020, por Comunidad Autónoma y comercializadora.



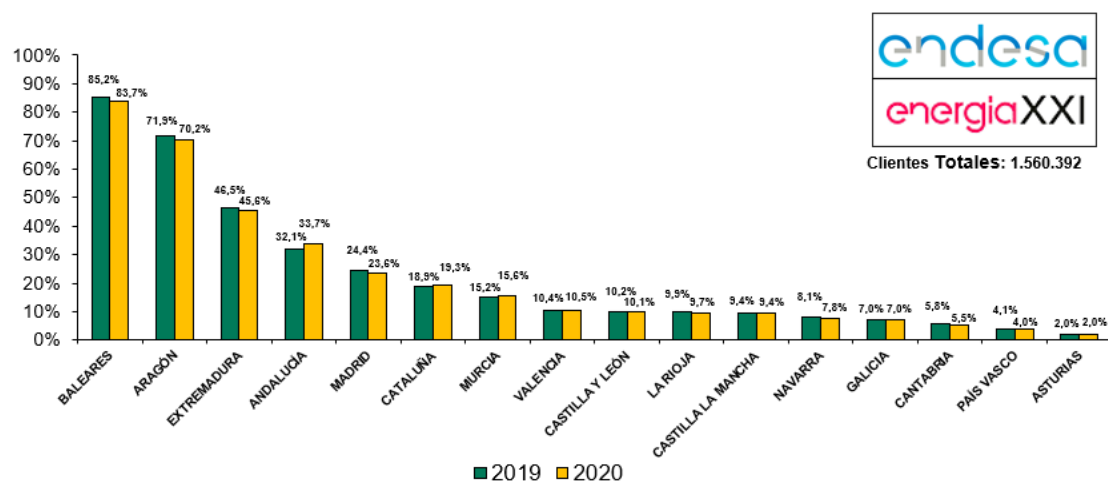
Fuente: CNMC

Gráfico 47. Cuotas de mercado por número clientes de gas natural y C.C.A.A. a 31 de diciembre de 2020 del grupo Naturgy.



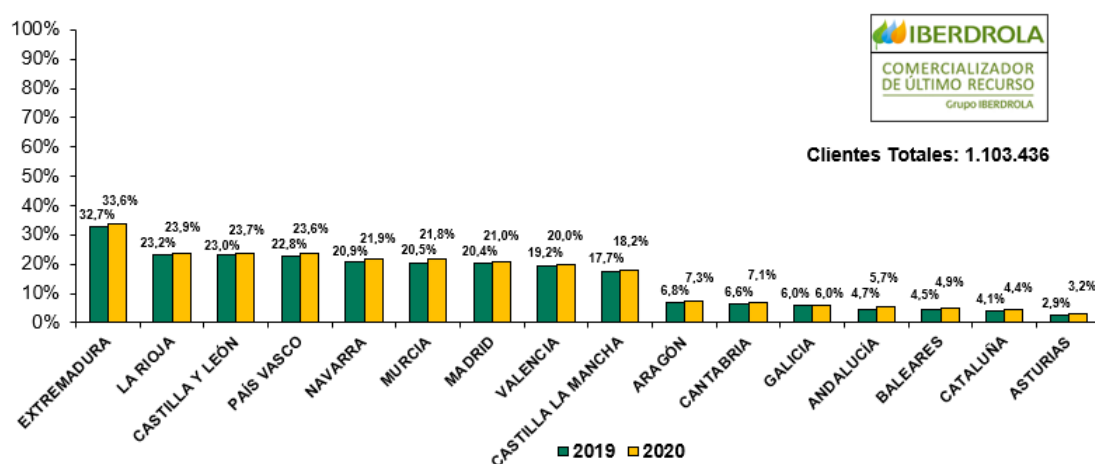
Fuente: CNMC

Gráfico 48. Cuotas de mercado por número clientes de gas natural a 31 de diciembre de 2020 del grupo Endesa.



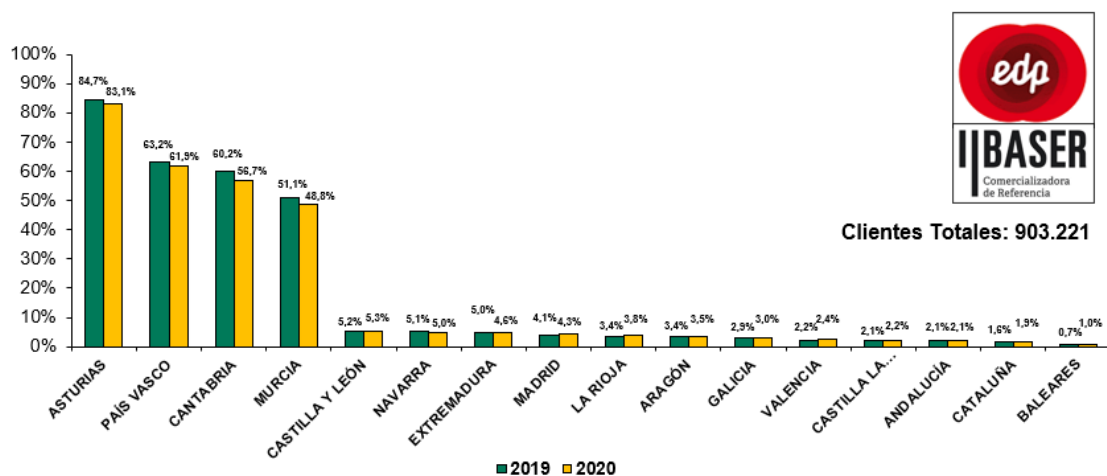
Fuente: CNMC

Gráfico 49. Cuotas de mercado por número clientes de gas natural a 31 de diciembre de 2020 del grupo Iberdrola.



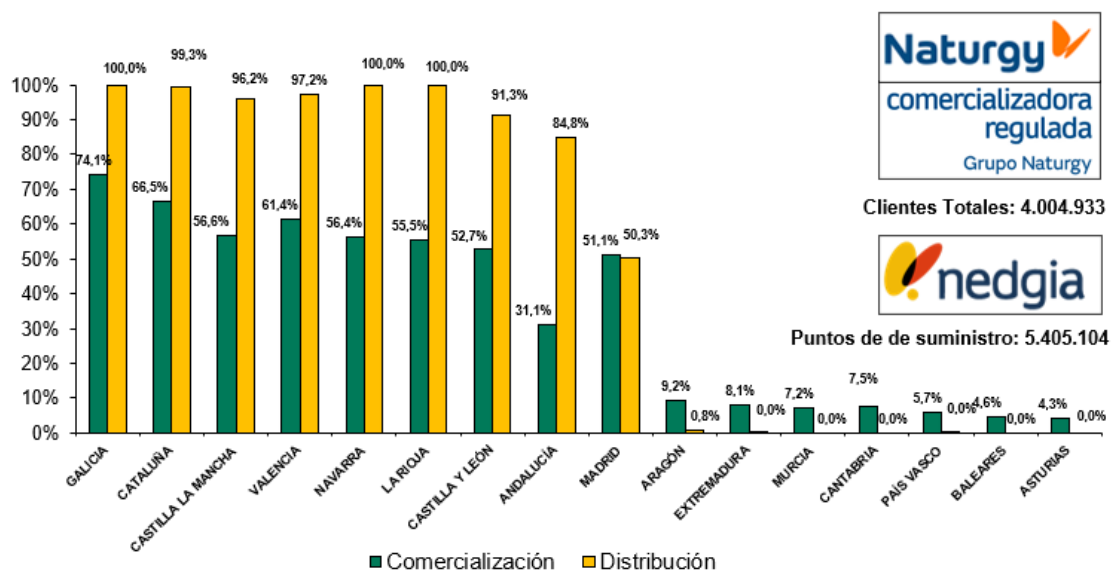
Fuente: CNMC

Gráfico 50. Cuotas de mercado por número clientes de gas natural a 31 de diciembre de 2020 del grupo EDP



Fuente: CNMC

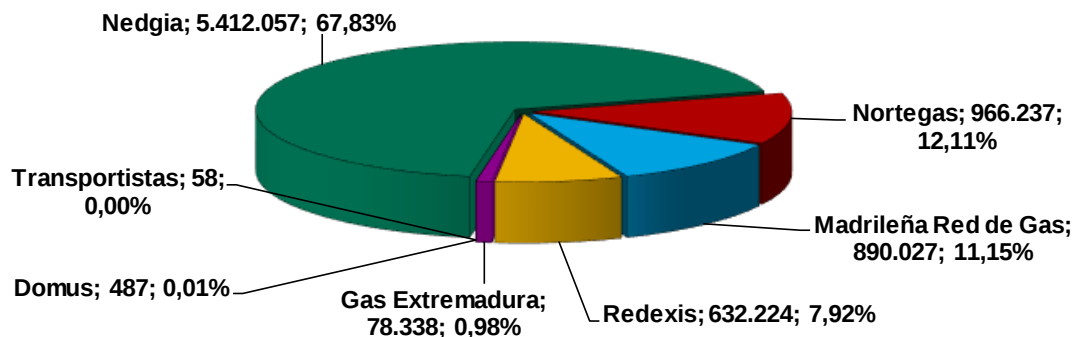
Gráfico 51. Cuotas de mercado por número clientes y redes de distribución de gas natural a 31 de diciembre de 2020 del grupo Naturgy



Fuente: CNMC

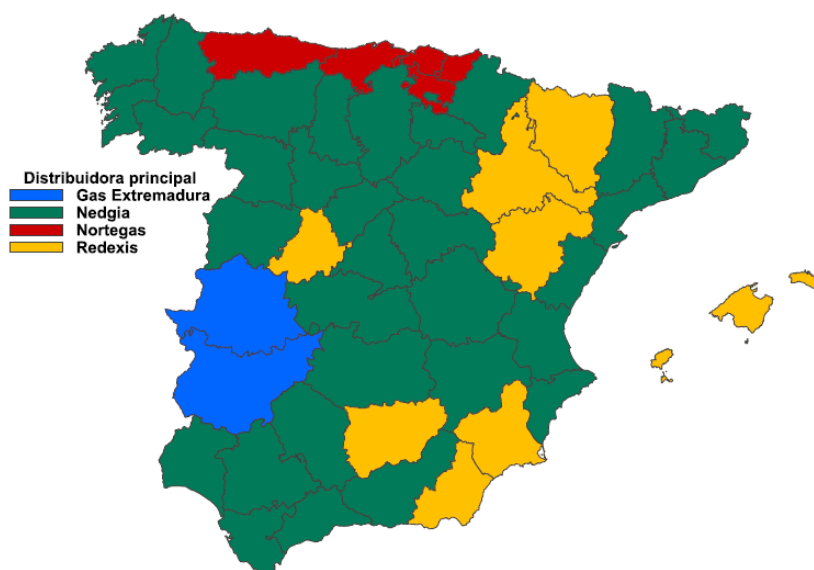
La distribución de gas

Gráfico 52. Cuotas de mercado por número de puntos de suministro, en el año 2020.



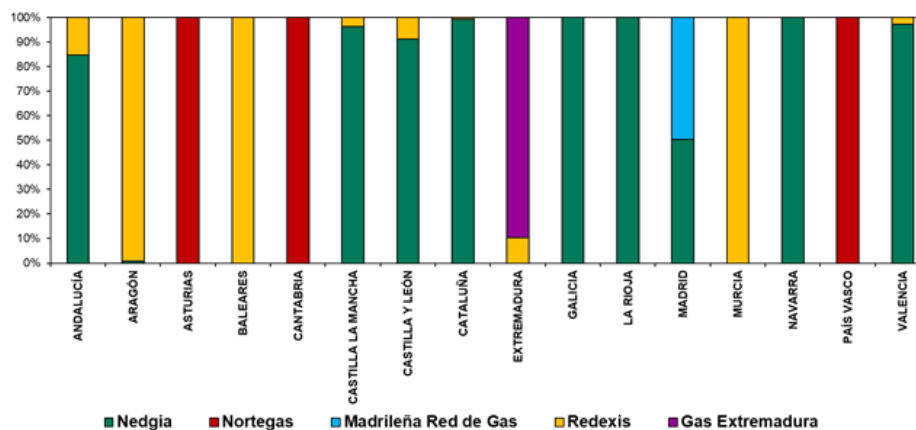
Fuente: CNMC

Gráfico 53. Grupo distribuidor con mayor número de puntos de suministro, por provincia



Fuente: CNMC

Gráfico 54. Cuotas de mercado por número de puntos de suministro de gas natural a 31 de diciembre de 2020, por Comunidad Autónoma y distribuidor



Fuente: CNMC

ANEXO III. EVOLUCIÓN DE LOS PRECIOS DE GAS Y ELECTRICIDAD

Precio medio del suministro eléctrico

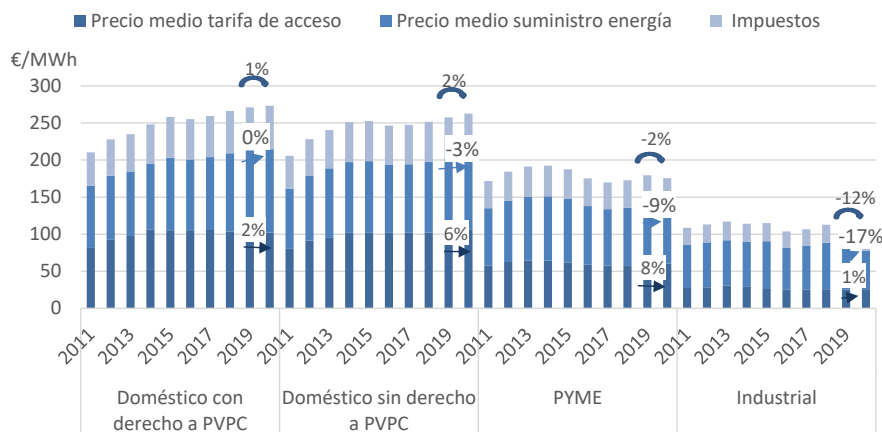
Tabla 29. Precios medios finales (€/MWh) según el tipo de consumidor (Incluido Impuestos) según información de facturación declarada por las comercializadoras

AÑO	Doméstico P<=10 kW PVPC(*)	Doméstico P<=10 kW Mercado libre	Doméstico P>10 kW Mercado libre	PYME Mercado libre	Industrial Mercado libre
2015	237	258	252	187	115
2016	215	255	246	175	104
2017	236	259	247	170	107
2018	240	266	251	173	113
2019	224	271	259	179	112
2020	203	273	262	176	99

Fuente: CNMC

(*) Consumidor medio con consumo anual de 2,5 MWh y potencia contratada de 4,2 kW en peaje de acceso 2.0A y consumo anual de 2,9 MWh y potencia de 4,6 kW en peaje de acceso 2.0 DHA, ponderados considerando un consumo del 80% para peaje de acceso 2.0A. Datos de consumo de acuerdo con Circular 2/2005. Datos de potencia de acuerdo a liquidaciones de peajes aportados por las distribuidoras a esta Comisión (SINCRO).

Gráfico 55. Desglose de los precios medios finales (€/MWh) en mercado libre según el tipo de consumidor



Fuente: CNMC

Tabla 30. Desglose estimado de los componentes del precio medio final de suministro facturado por las comercializadoras en mercado libre (€/MWh) por tarifa de acceso. Año 2020 y variación con respecto al año 2019

	Peaje de acceso (1)	Coste de aprovisionamiento de energía en mercado (2)	Pagos por capacidad	Otros costes (3)	Financiación bono social	Sobrecoste serv. ajuste	Pérdidas	Tasa ocupación vía pública	Impuestos	Total
Año 2020										
2.0A	113,82	103,09	4,63	0,00	1,90	2,51	7,48	0,77	63,67	297,88
2.0DHA	91,97	90,89	2,80	0,00	1,59	2,51	6,65	0,73	53,59	250,72
2.1A	133,14	95,52	4,63	0,00	0,59	2,51	7,53	0,76	66,52	311,21
2.1DHA	83,51	77,10	2,43	0,00	0,37	2,51	6,46	0,70	47,05	220,13
3.0A	62,99	69,39	4,00	0,00	0,11	2,51	7,13	0,74	39,93	186,82
3.1A	54,14	55,28	2,64	0,00	0,03	2,51	2,99	0,65	32,14	150,38
6.1A	33,75	48,13	1,40	0,00	0,00	2,51	2,89	0,62	24,28	113,59
6.2	16,12	43,92	1,29	0,00	0,00	2,51	2,04	0,61	18,08	84,58
6.3	13,63	40,13	1,14	0,00	0,00	2,51	1,43	0,59	16,16	75,59
6.4	9,03	42,51	1,12	0,00	0,00	2,51	0,75	0,57	15,36	71,85
20120vs 2019										
2.0A	4%	6%	0%	-100%	7%	17%	-24%	-25%	3%	3%
2.0DHA	4%	3%	3%	-100%	-13%	17%	-22%	-24%	2%	2%
2.1A	10%	2%	0%	-100%	8%	17%	-22%	-24%	5%	5%
2.1DHA	8%	1%	0%	-100%	1%	17%	-23%	-24%	2%	2%
3.0A	9%	-6%	-2%	-100%	8%	17%	-22%	-24%	-1%	-1%
3.1A	6%	-12%	-1%	-100%	7%	17%	-23%	-25%	-5%	-5%
6.1A	3%	-15%	1%	-100%	11%	17%	-24%	-26%	-9%	-9%
6.2	-2%	-18%	2%	-100%	7%	17%	-24%	-26%	-14%	-14%
6.3	-4%	-21%	2%	-100%	10%	18%	-24%	-27%	-17%	-17%
6.4	0%	-17%	1%	-100%	27%	17%	-24%	-27%	-15%	-15%

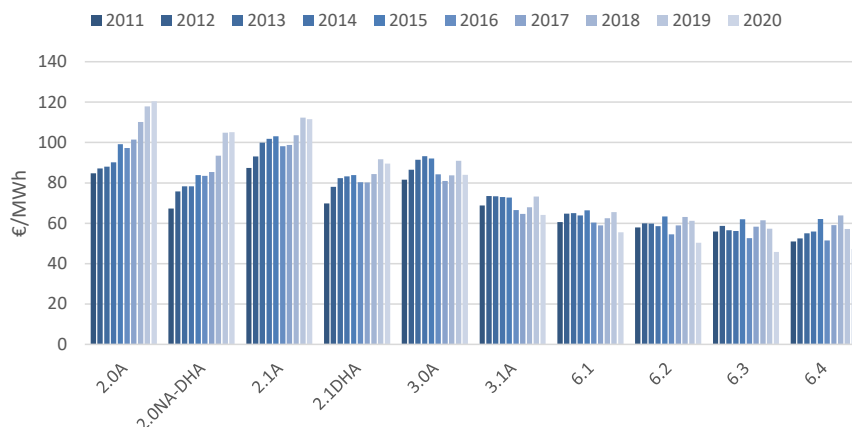
Fuente: CNMC

(1) Facturación media de peajes calculada a partir de la información de peajes aportada por las comercializadoras en la Circular 2/2005

(2) Coste de aprovisionamiento de la energía en los mercados (spot, a plazo), incluido el margen de las comercializadoras, calculado a partir del precio asociado al coste de la energía informado en la Circular 2/2005 detraídos el resto de componentes.

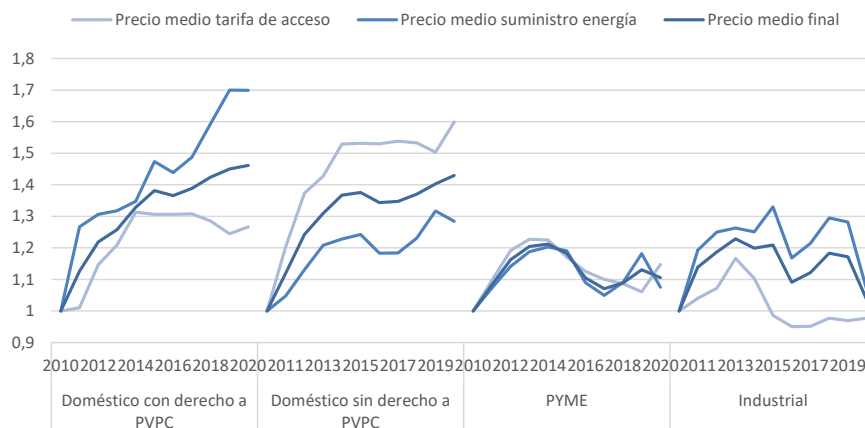
(3) Incluye financiación del operador del sistema, financiación del operador del mercado y financiación del servicio de interrumpibilidad, y la financiación al fondo de eficiencia energética. En 2020, con la ausencia del servicio de interrumpibilidad, el precio correspondiente a otros costes resulta 0,4 €/kWh.

Gráfico 56. Precio medio del componente del suministro de energía facturado por los comercializadores libres según el tamaño del consumidor



Fuente: CNMC

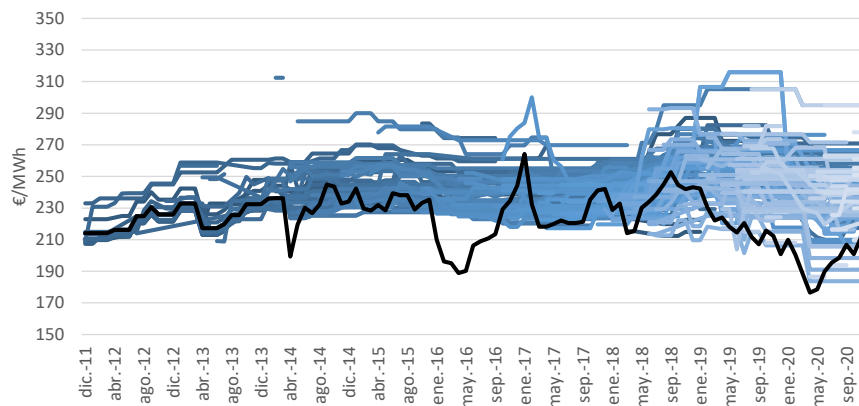
Gráfico 57. Variación de los precios medios según tipo de consumidor en mercado libre. Base 2010



Fuente: CNMC

Gráfico 58. Evolución del precio medio anual (€/MWh) de las ofertas eléctricas sin servicios adicionales de ámbito nacional publicadas en el comparador de ofertas de energía de la CNMC (Incluido impuestos)

Consumidores domésticos de menos de 10 kW con precio fijo 24 horas

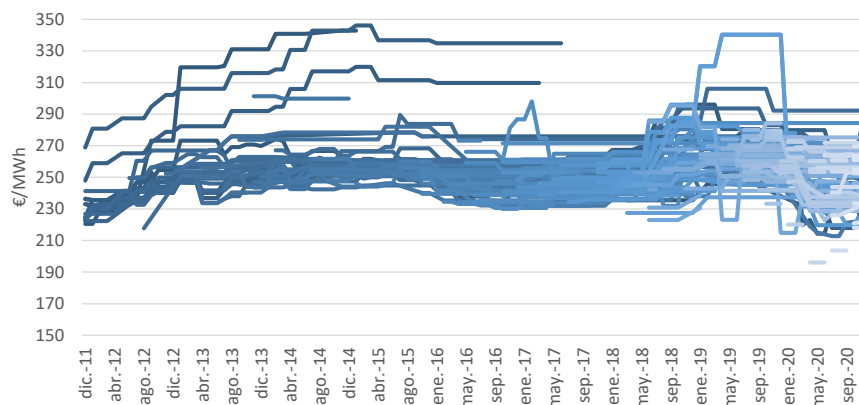


Nota 1: La TUR (hasta diciembre 2013)/PVPC (a partir de enero de 2014)

corresponde a la línea negra

Nota 2: Algunas ofertas requieren tarifa de acceso con discriminación horaria

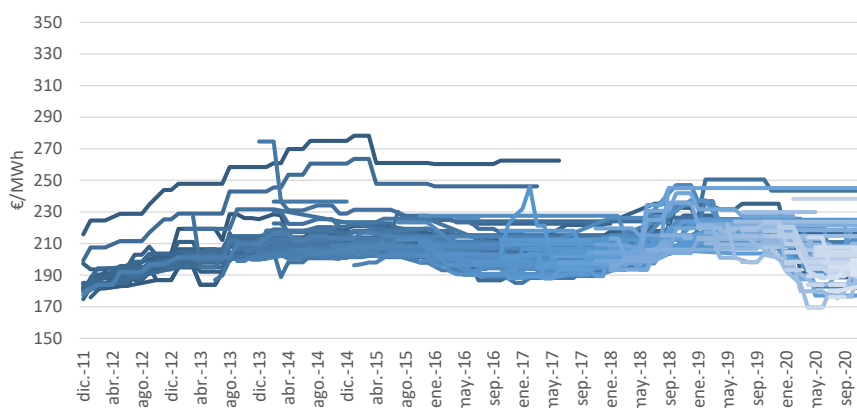
Consumidores domésticos de más de 10 kW, con precio fijo 24 horas



Fuente: Comparador de ofertas de energía de la CNMC

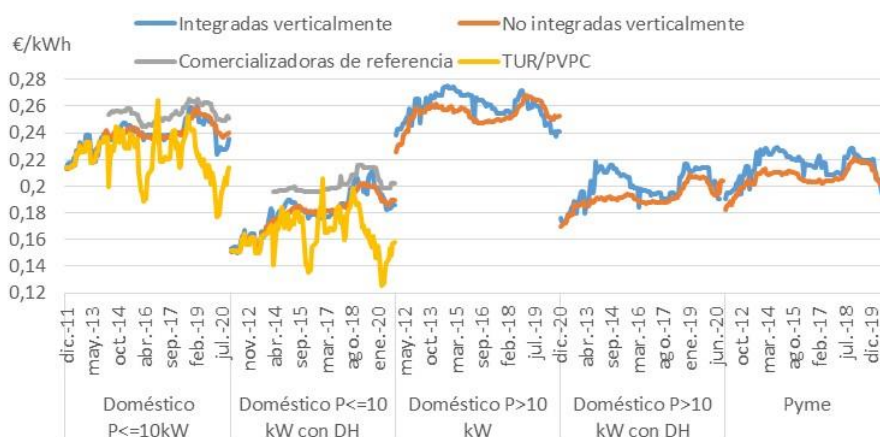
Nota: Algunas ofertas requieren tarifa de acceso con discriminación horaria

Pymes



Fuente: Comparador de ofertas de energía de la CNMC.

Gráfico 59. Evolución del precio medio anual (€/kWh) de las ofertas eléctricas sin servicios adicionales de ámbito nacional publicadas en el comparador de ofertas de energía de la CNMC, agrupadas por tipo de comercializadora



Fuente: CNMC

Gráfico 60. Evolución del precio medio anual (€/kWh) de las ofertas a precio fijo vs precios promedios para el conjunto de ofertas de comercializadoras vinculadas a los grandes grupos energéticos y las ofertas de comercializadoras no vinculadas a los grandes grupos energéticos con revisión anual



Fuente: Comparador de ofertas de energía de la CNMC

Tabla 31. Número de consumidores suministrados por comercializadores de referencia con la alternativa de precio fijo

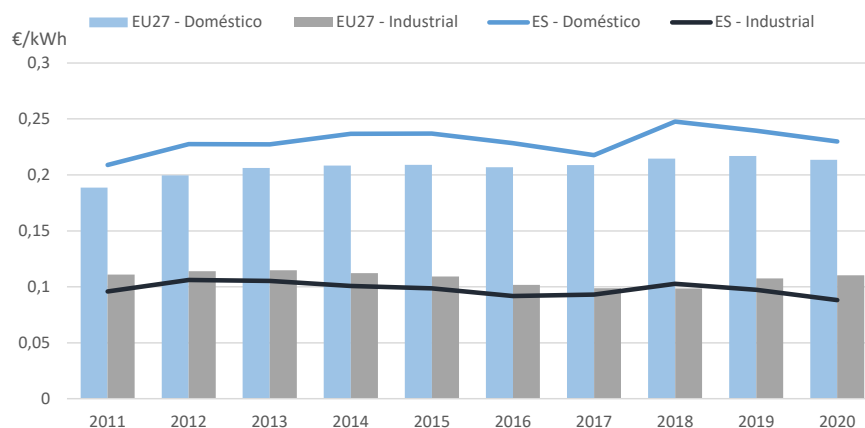
	Diciembre 2015	Diciembre 2016	Diciembre 2017	Diciembre 2018	Diciembre 2019	Diciembre 2020
ENERGÍA XXI COMERCIALIZADORA DE REFERENCIA, S.L. (Grupo Endesa)	581	822	1.125	2.032	2.745	3.590
CURENERGÍA COMERCIALIZADOR DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.U. (Grupo Iberdrola)	566	479	495	371	335	503
COMERCIALIZADORA REGULADA, GAS & POWER S.A. (Grupo Naturgy)	1.874	1.835	1.850	1.801	7.498	11.792
RÉGSITI COMERCIALIZADORA REGULADA, S.L.U. (Grupo Repsol)	5	3	0	0	0	0
BASER COMERCIALIZADORA DE REFERENCIA, S.A. (Grupo EDP*)	1	1	1	3	4	12
ENERGÍA CEUTA XXI COMERCIALIZADORA DE REFERENCIA, S.L. (Grupo Endesa, solo en Ceuta.)	0	0	0	0	0	0
COMERCIALIZADOR DE REFERENCIA ENERGÉTICO, S.L.U. (Grupo CHC)	0	5	11	16	16	14
TERAMELCOR, S.L. (Grupo Gaselec, solo en Melilla)	0	0	0	0	0	0
Total	3.027	3.145	3.482	4.223	10.598	15.911

Fuente: Información aportada por las Comercializadoras de Referencia

*Grupo Total, desde diciembre 2020

Comparativa europea de precios minoristas de electricidad

Gráfico 61. Precios finales de electricidad en los segmentos doméstico e industrial en la UE. Impuestos incluidos



Fuente: Eurostat

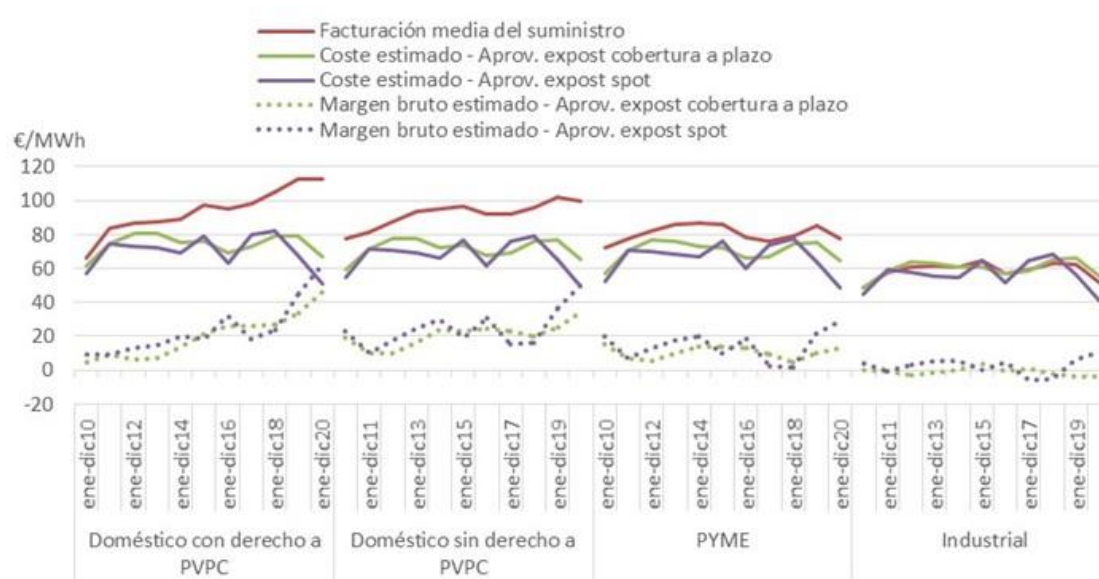
Nota: Se muestran los siguientes tipos de consumidor: doméstico con consumo anual en la banda 2.500 – 5.000 kWh e industrial con consumo anual en la banda 20 – 70 GWh.

Estimación del margen de comercialización de electricidad en el mercado libre

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

Márgenes brutos estimados para el conjunto de la comercialización libre

Gráfico 62. Evolución de precios anuales facturados junto con las estimaciones de costes de aprovisionamiento y márgenes brutos para el conjunto de comercializadoras en mercado libre, según referencia de aprovisionamiento y por segmento de consumo



Fuente: CNMC

Nota: Los consumidores domésticos sin derecho a PVPC representan el 4% del total de número de suministros y de energía anual a 31 de diciembre de 2020 del conjunto de comercializadoras con obligación de informar la Circular 2/2005 de la CNMC.

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

Tabla 32. Márgenes brutos estimados para el conjunto de comercializadora en mercado libre, según referencia de aprovisionamiento (spot – a plazo) y segmento de consumo. €/MWh

	Doméstico P<=10 KW	Doméstico P>10 kW	PYME	Industrial
2011	9 – 10	10 – 11	7 – 7	-1 – 0
2012	13 – 6	17 – 11	13 – 6	3 – -3
2013	15 – 8	24 – 17	17 – 11	5 – -1
2014	20 – 13	30 – 23	20 – 13	6 – -1
2015	16 – 19	17 – 20	8 – 11	-2 – 1
2016	32 – 26	30 – 25	18 – 13	5 – 0
2017	18 – 27	15 – 24	2 – 10	-6 – 2

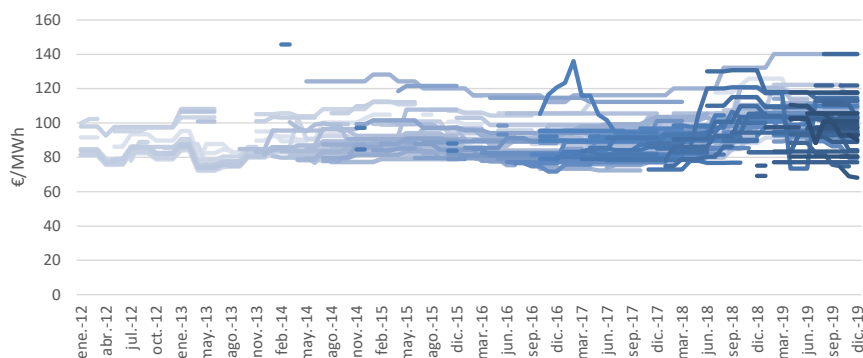
	Doméstico P<=10 KW	Doméstico P>10 kW	PYME	Industrial
2018	23 – 32	16 – 25	1 – 10	-6 – 2
2019	44 – 35	36 – 27	21 – 12	5 – -2
2020	62 – 47	50 – 36	29 – 15	11 – -2

Fuente: CNMC

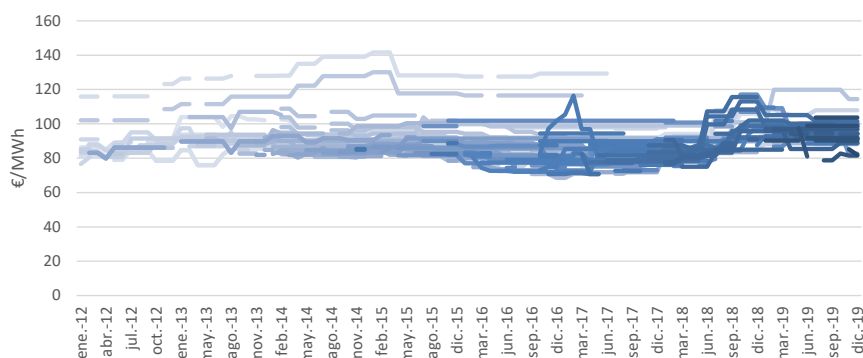
Nota. El límite izquierdo de cada rango mostrado en esta tabla corresponde al estimado considerando la referencia de aprovisionamiento spot mientras que el límite derecho se ha estimado con la referencia de aprovisionamiento a plazo

Gráfico 65. Evolución mensual de los precios asociados al suministro eléctrico de las ofertas publicadas en el comparador de ofertas de energía de la CNMC por las comercializadoras libres.

Consumidores domésticos de menos de 10 kW con precio fijo las 24 horas



Pymes

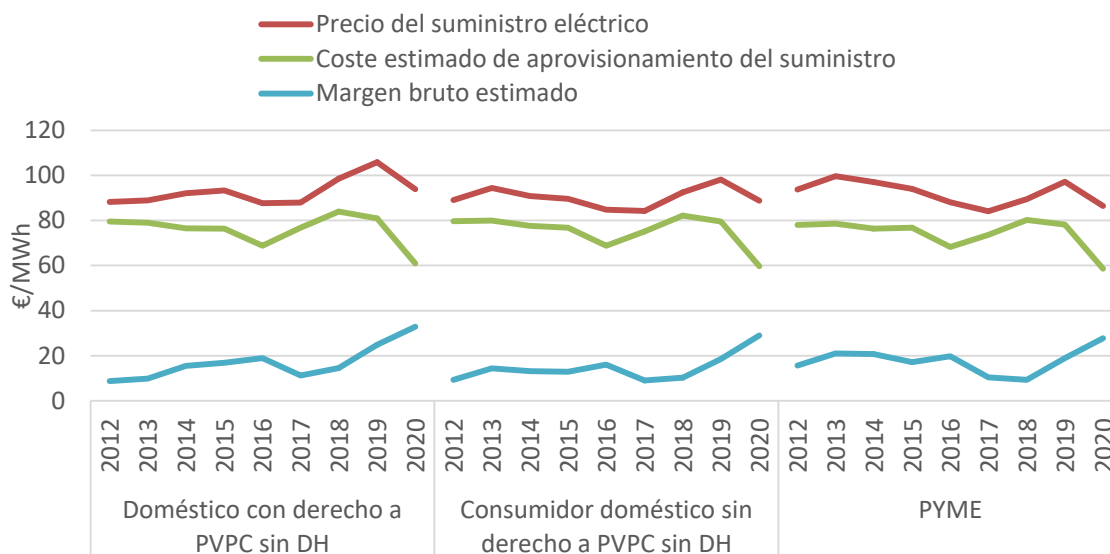


Fuente:

CNMC

Nota: Los precios de peajes de acceso en el primer trimestre de 2012 son los inicialmente definidos en la Orden IET/3586/2011, de 30 de diciembre, por la que se establecen los peajes de acceso a partir de 1 de enero de 2012 y las tarifas y primas de las instalaciones del régimen especial. Debe tenerse en cuenta que los precios publicados en el comparador de ofertas fueron formulados sobre estos precios de peajes, aunque posteriormente fueron modificados por la Orden IET/843/2012, de 25 de abril, por la que se establecen los peajes de acceso a partir de 1 de abril de 2012 y determinadas tarifas y primas de las instalaciones del régimen especial, en cumplimiento de diversos autos del Tribunal Supremo. De igual manera, para el primer trimestre de 2012 se han considerado los valores para la TUR definidos en la Resolución de 2 de febrero de 2012, de la Dirección General de Política Energética y Minas, por la que se corrigen errores en la de 30 de diciembre de 2011, por la que se establece el coste de producción de energía eléctrica y las tarifas de último recurso a aplicar en el periodo comprendido entre el 23 y el 31 de diciembre de 2011, ambos inclusive y en el primer trimestre de 2012. Estos valores fueron posteriormente modificados por la Resolución de 25 de abril de 2012, de la Dirección General de Política Energética y Minas, por la que se establecen las tarifas de último recurso a aplicar en el periodo comprendido entre el 1 de octubre y el 22 de diciembre de 2011, ambos inclusive, y en el primer trimestre de 2012 y se establece el coste de producción de energía eléctrica y las tarifas de último recurso a aplicar a partir del 1 de abril de 2012, en cumplimiento diversos autos del Tribunal Supremo (Autos de 2, 5, 12 y 18 de marzo de 2012, dictados por la Sección Tercera de la Sala de lo Contencioso-Administrativo).

Gráfico 63. Evolución de los precios asociados al suministro eléctrico de las ofertas con revisión anual publicadas por las comercializadoras libres en el comparador de ofertas de energía de la CNMC y estimaciones de costes de aprovisionamiento del suministro y márgenes esperados

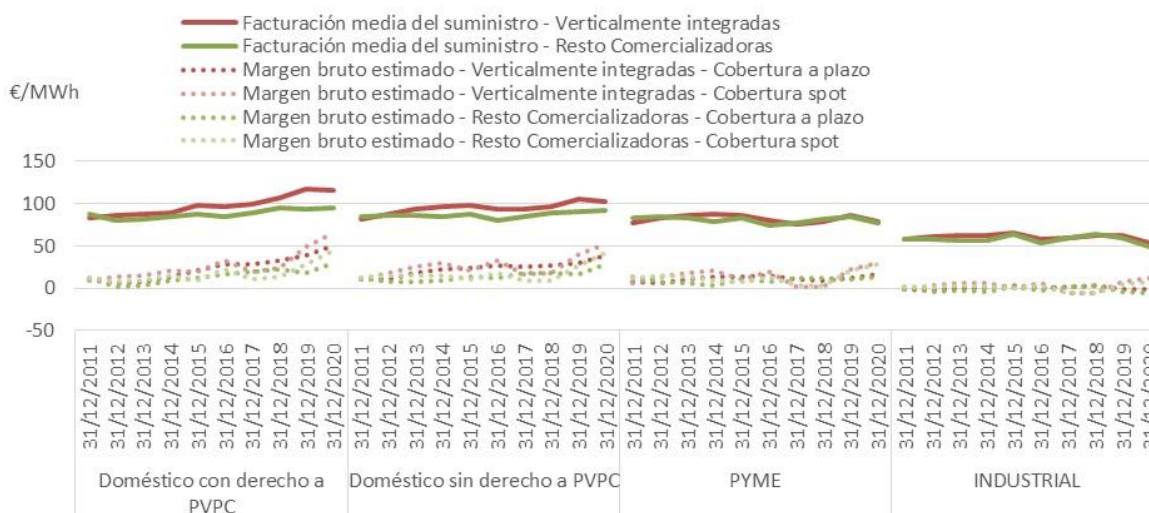


Fuente: CNMC

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

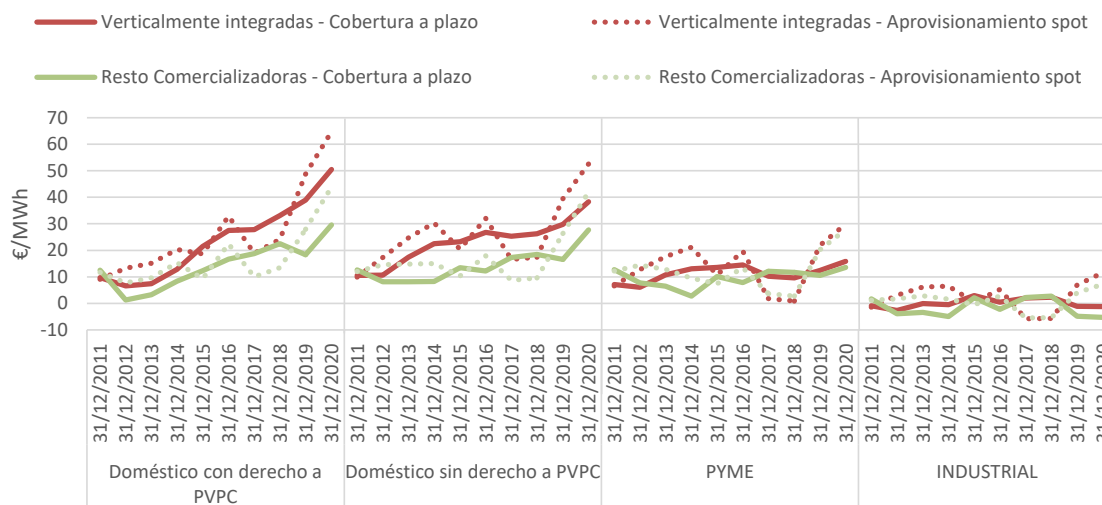
Márgenes brutos estimados por tipo de comercializadora (empresa tradicional / resto)

Gráfico 64. Evolución anual del precio medio de suministro de energía facturado y estimaciones de márgenes brutos, según tipo de comercializadora, referencia de adquisición de la energía y por segmento



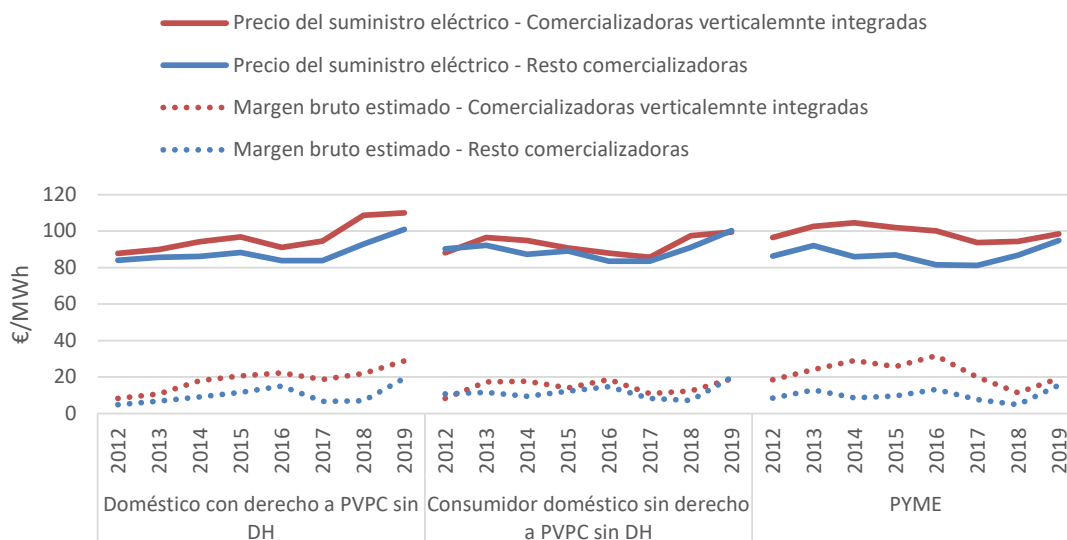
Fuente: CNMC

Gráfico 65. Márgenes brutos estimados según tipo de comercializadora a partir de la facturación, según referencia de aprovisionamiento y por segmento de consumo



Fuente: CNMC

Gráfico 66. Evolución anual del precio medio de suministro de energía implícito en las ofertas publicadas en el comparador de ofertas de energía de la CNMC y márgenes brutos esperados estimados para las comercializadoras libres. Ofertas con revisión anual



Fuente: CNMC

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

Márgenes netos de comercialización estimados a partir de la facturación y las ofertas del consumidor doméstico

Tabla 33. Margen neto estimado de la comercialización libre en el segmento doméstico. Tarifa 2.0A. €/MWh

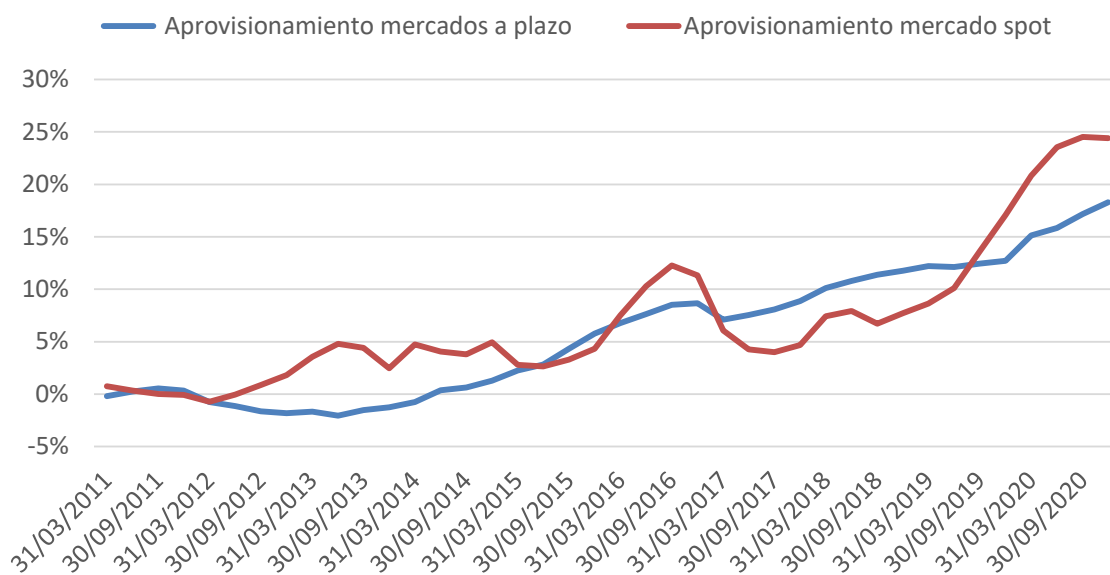
	Márgenes brutos implícitos en la FACTURACIÓN (1)	Márgenes brutos implícitos en las OFERTAS (2)	Márgenes netos implícitos en la FACTURACIÓN (1)	Márgenes netos implícitos en las OFERTAS (2)
2011	9 - 10	N/D	-2 - -1	N/D
2012	13 - 6	5 - 9	2 - 4	-6 - -2
2013	15 - 8	5 - 10	4 - 3	-5 - -1
2014	20 - 13	12 - 16	9 - 2	2 - 5
2015	16 - 19	15 - 15	5 - 8	4 - 4
2016	32 - 26	18 - 19	21 - 15	7 - 8
2017	20 - 29	11 - 11	10 - 19	3 - 3
2018	27 - 36	9 - 12	17 - 26	0 - 3
2019	47 - 38	22 - 22	38 - 29	14 - 14
2020	68 - 53	35 - 31	57 - 43	27 - 23

Fuente: CNMC

Nota 1: Los rangos corresponden a los márgenes implícitos en la facturación considerando un abastecimiento del comercializador en mercados a plazo y spot. Los márgenes están calculados sobre facturación media ponderada de las empresas obligadas a declarar bajo la Circular 2/2015 de la CNMC

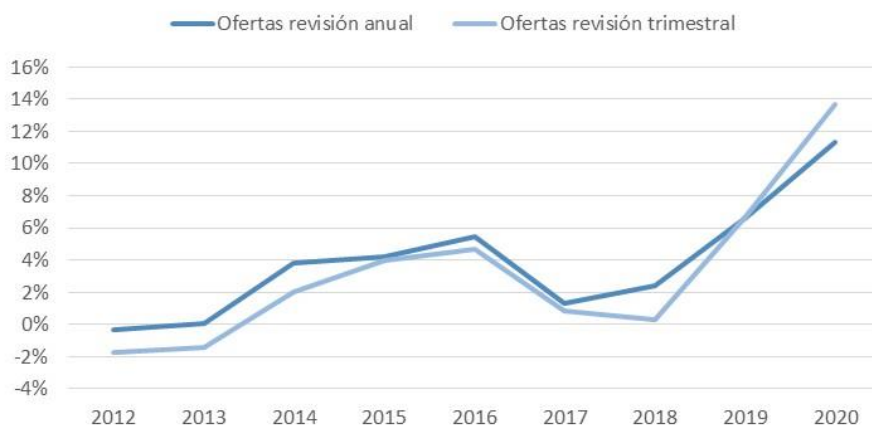
Nota 2: Los rangos corresponden a los márgenes de las ofertas con revisión trimestral y anual. Los márgenes están calculados sobre importe medio aritmético de las ofertas existentes en el comparador.

Gráfico 67. Margen neto sobre ventas de los comercializadores libres estimado a partir de la facturación declarada a través de la Circular 2/2005. Tarifa 2.0A



Fuente: CNMC

Gráfico 68. Margen neto esperado de las comercializadoras libres estimado a partir de las ofertas publicadas en el comparador de ofertas de la CNMC. Tarifa 2.0A



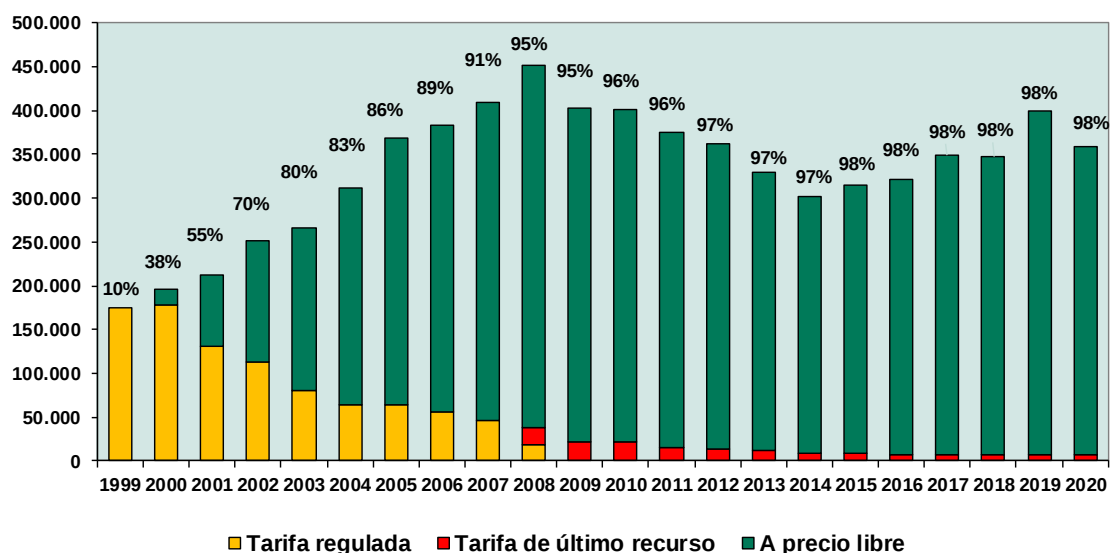
Fuente: CNMC

Nota: Los márgenes mostrados para cada mes se corresponden con los márgenes de las ofertas disponibles en el Comparador de ofertas de energía de la CNMC en ese mes con validez para el próximo trimestre/año.

Precios del suministro de gas

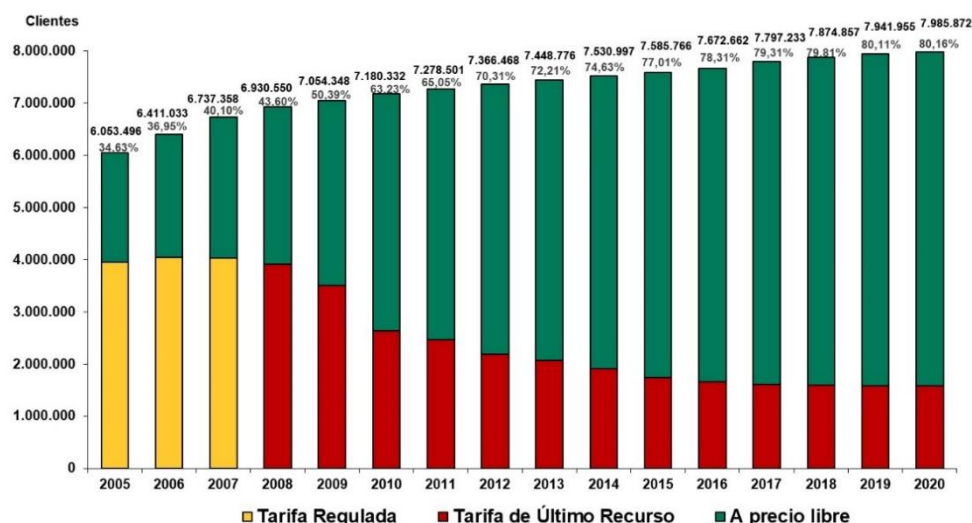
Evolución del mercado regulado

Gráfico 69. Evolución del proceso de liberalización del mercado minorista de gas natural por consumo desde el año 1999 hasta el año 2020.



Fuente: CNMC

Gráfico 70.. Evolución del proceso de liberalización del mercado minorista del gas natural por clientes desde el año 2005 hasta el año 2020⁸⁰



Fuente: CNMC

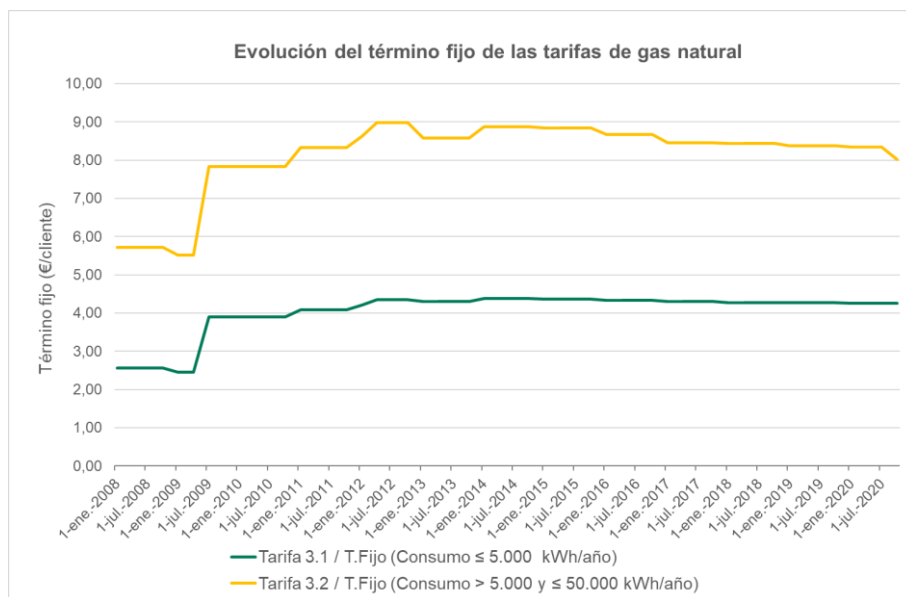
Tabla 34. Comparación de los términos de la TUR a finales de 2019 y 2020

TUR		2019	2020	Variación (%)
Tarifa 3.1/T.1 (Consumo ≤ 5.000 kWh/año)	T. Fijo (€/mes)	4,27	4,26	-0,23%
	T. Variable (c€/kWh)	5,188812	4,495080	-13,37%
Tarifa 3.2/T.2 (Consumo > 5.000 y ≤ 50.000 kWh/año)	T. Fijo (€/mes)	8,38	8,02	-4,30%
	T. Variable (c€/kWh)	4,501412	3,732380	-17,08%

Fuente: CNMC

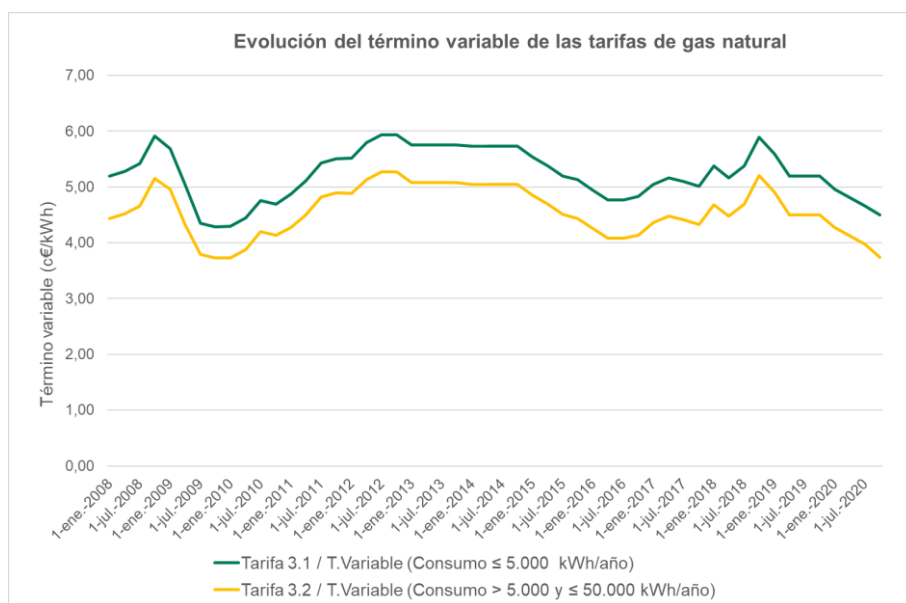
⁸⁰ De acuerdo con la Orden ITC/2309/2007, a partir del 1 de julio de 2008, los consumidores que eran suministrados por una empresa distribuidora en el régimen de tarifa regulada, sin que hubiesen elegido una empresa comercializadora, pasaron a ser suministrados por el comercializador de último recurso perteneciente al grupo empresarial de la empresa distribuidora.

Gráfico 71. Evolución del término fijo de la tarifa de último recurso desde el año 2008 hasta el año 2020 (precios antes de impuestos).



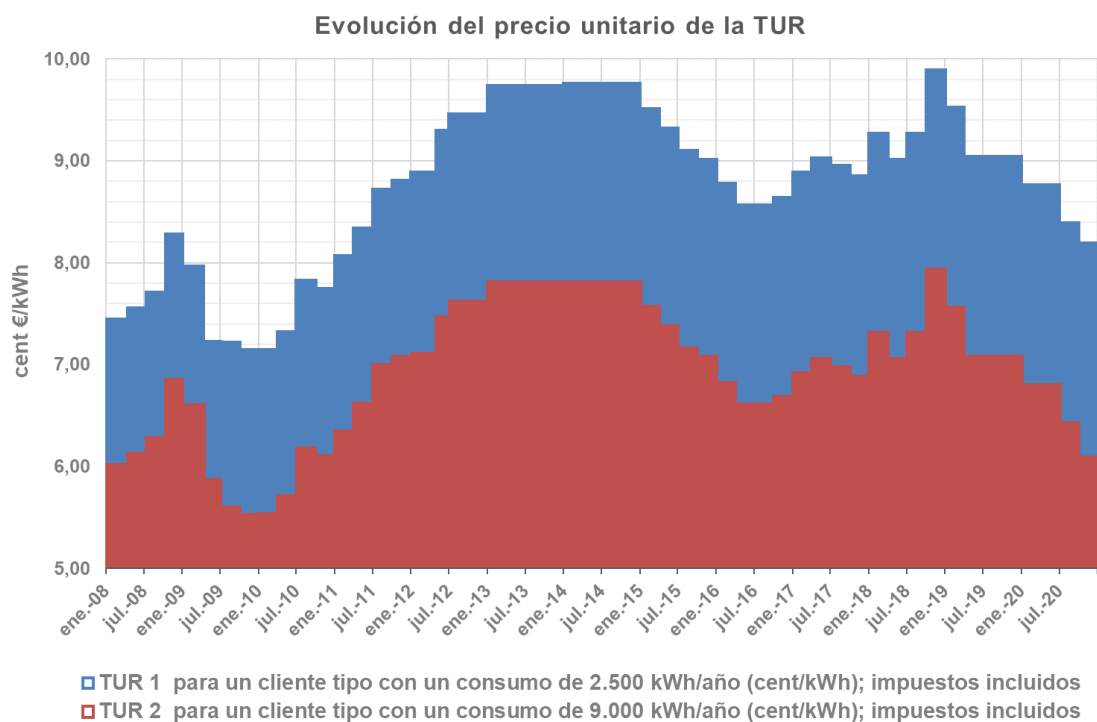
Fuente: CNMC

Gráfico 72. Evolución del término variable de la tarifa de último recurso desde el año 2008 hasta el año 2020 (precios antes de impuestos).



Fuente: CNMC

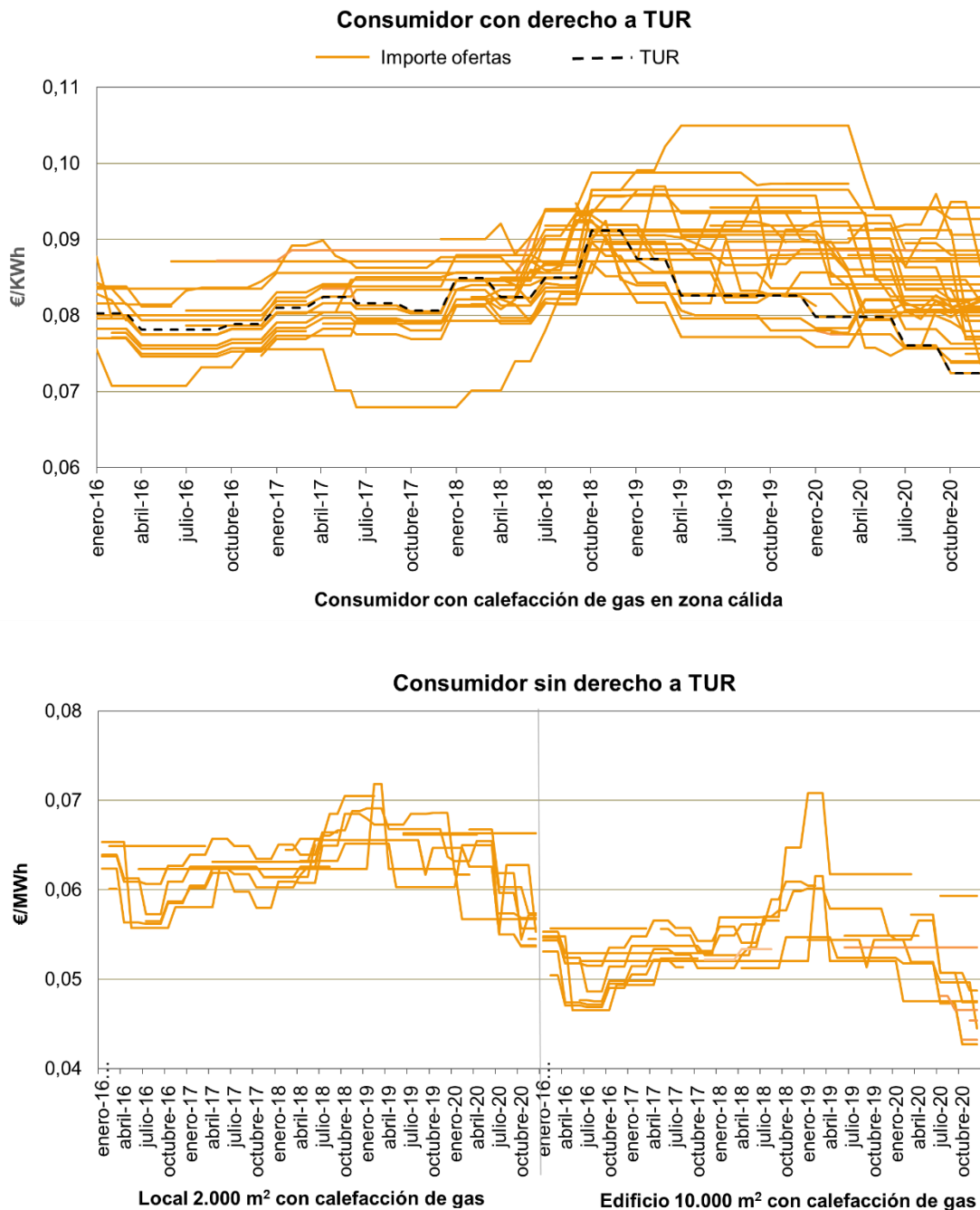
Gráfico 73. Evolución de la tarifa de último recurso para dos clientes tipo



Fuente: CNMC

Evolución de las ofertas en el mercado libre

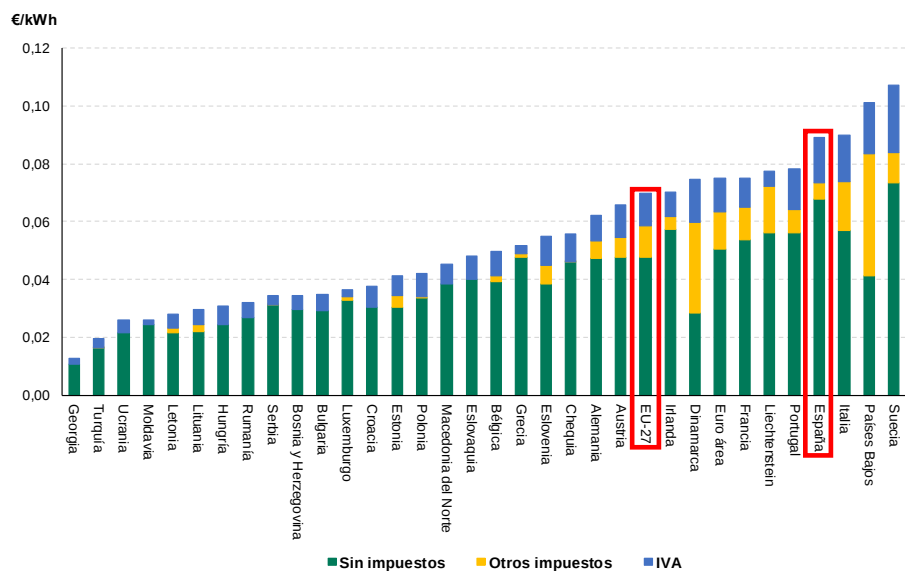
Gráfico 74. Representación del importe anual (€/kWh) de las ofertas de gas por tipo de consumidor sin servicios adicionales. Enero, 2016 – diciembre, 2020



Fuente: CNMC

Comparativa europea de precios minoristas de gas

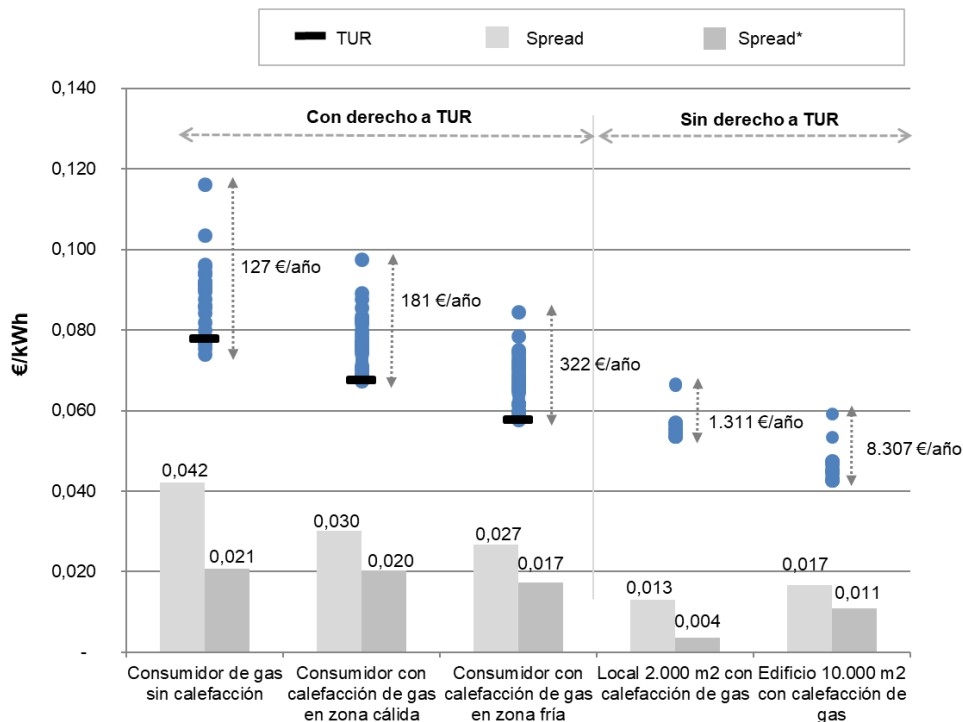
Gráfico 75. Precio del gas natural para un consumidor doméstico en la Unión Europea. Segunda mitad 2020



Fuente: Eurostat Energy Database Gas Prices

Estimación del margen de las ofertas de gas

Gráfico 76. “Spread” entre la oferta máxima y mínima sin servicios adicionales por tipo de consumidor de gas⁸¹. Diciembre de 2020



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

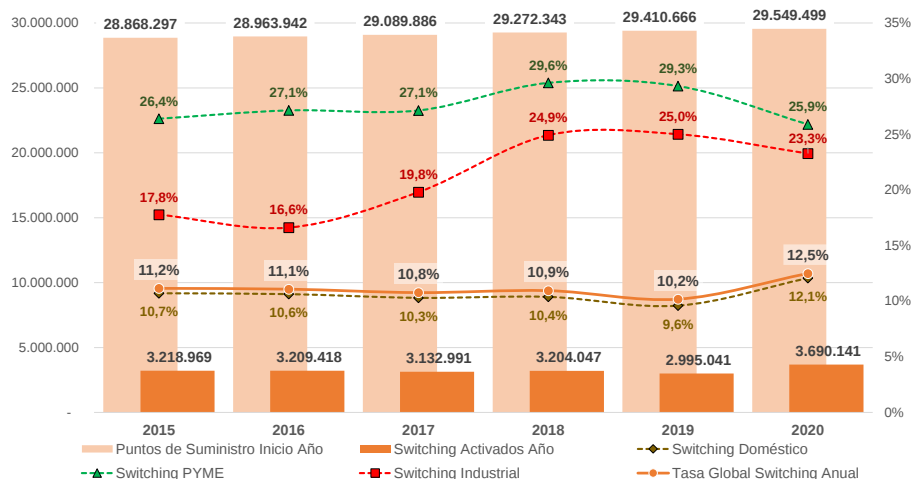
Nota: spread calculado sin considerar las ofertas significativamente desviadas de la media.

⁸¹ Los consumidores tipo considerados son los siguientes: Consumidor de gas sin calefacción: 3.000 kWh; Consumidor con calefacción de gas en zona cálida: 6.000 kWh; Consumidor con calefacción de gas en zona fría: 12.000kWh; Local 2.000m² + Calefacción: 100.000 kWh; Edificio 10.000m² + Calefacción: 500.000 kWh.

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

Cambio de comercializador

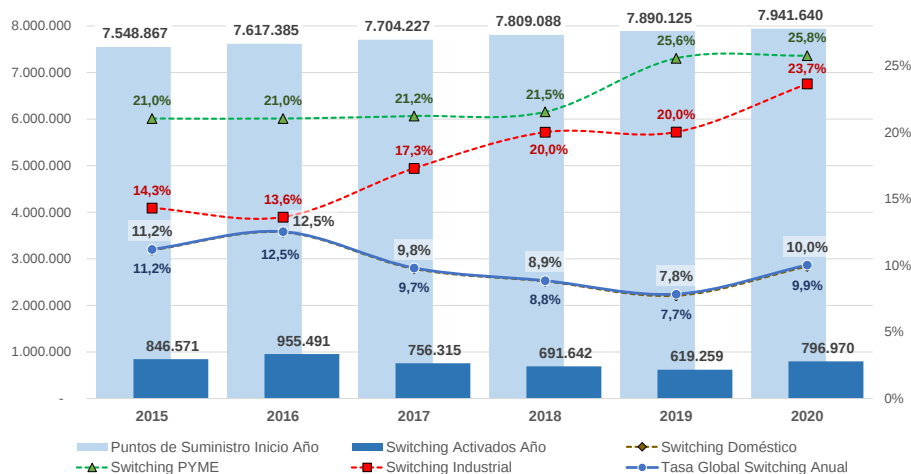
Gráfico 77. Evolución de la tasa de cambio de comercializador. Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Tasa de cambio de comercializador calculada como el cociente entre el número de cambios activados hasta el último día del año, y el número de puntos de suministro registrados el mismo día del año anterior.

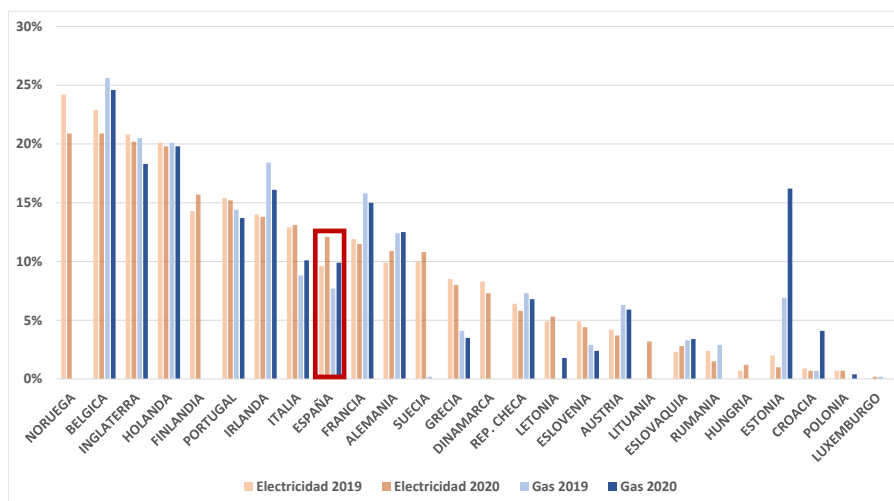
Gráfico 78. Evolución de la tasa de cambio de comercializador. Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Tasa de cambio de comercializador calculada como el cociente entre el número de cambios activados hasta el último día del año, y el número de puntos de suministro registrados el mismo día del año anterior.

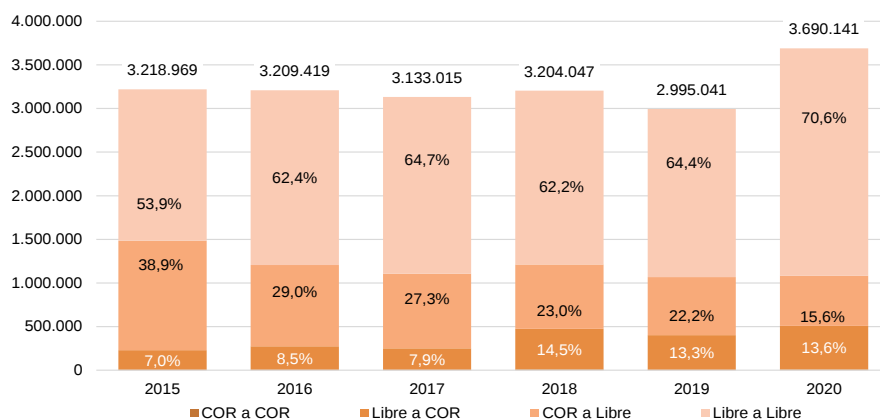
Gráfico 79. Tasa de cambio de comercializador en el sector doméstico en países europeos



Fuente: ACER-CEER Market Monitoring Report (MMR) 2020. Energy Retail and Consumer Protection Volume. Noviembre 2021.

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

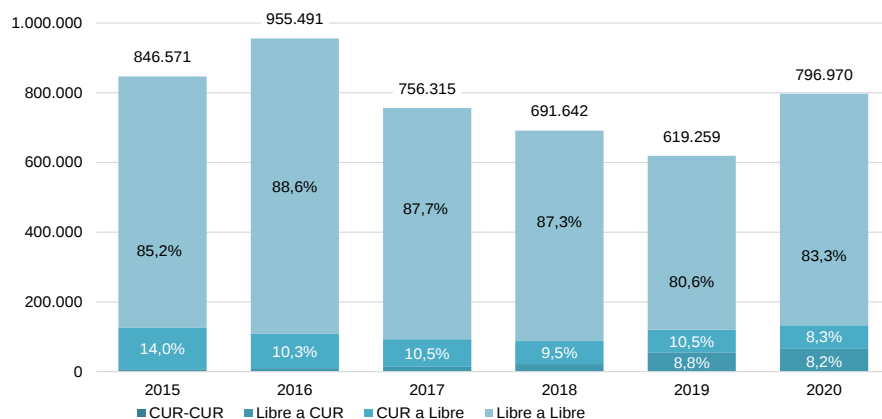
Gráfico 80. Desglose de los movimientos entre COR y libre (solicitudes activadas). Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Los porcentajes correspondientes a los movimientos entre comercializadores regulados oscilaron entre el 0,1% y el 0,3% (2018) en los períodos mostrados en el gráfico. Sobre las columnas se indica en número de activaciones registradas cada año representado.

Gráfico 81. Desglose de los movimientos entre CUR y libre (solicitudes activadas). Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Los porcentajes correspondientes a los movimientos entre el mercado libre y una CUR oscilaron entre el 0,8% y el 3,1% (2018) en los períodos mostrados en el gráfico sin el dato indicado. Los porcentajes correspondientes a los movimientos entre comercializadores regulados oscilaron entre el 0,02% y el 0,24% (2020) en los períodos mostrados en el gráfico. Sobre las columnas se indica en número de activaciones registradas cada año representado.

Reclamaciones de los consumidores a las comercializadoras y distribuidoras

Tabla 35. Evolución del número de reclamaciones planteadas por los consumidores en los sectores de electricidad y gas natural

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

Fuente: Circular 2/2016 CNMC,

Tabla 36. Reclamaciones recibidas por tipo de consumidor en los sectores de electricidad y gas natural. Año 2020

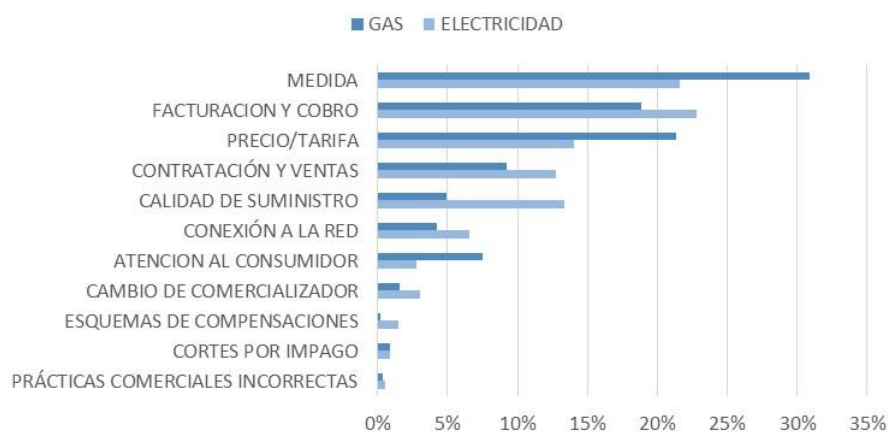
Tipo consumidor	Electricidad		Gas Natural	
	Número	Por 100 puntos de suministro	Número	Por 100 clientes
Doméstico	724.281	2,6	403.212	
Pyme	75.391	8,7		

<i>Tipo consumidor</i>	<i>Electricidad</i>		<i>Gas Natural</i>	
	<i>Número</i>	<i>Por 100 puntos de suministro</i>	<i>Número</i>	<i>Por 100 clientes</i>
Industrial	8.045	33,0	1.460	
Sin CUPS o contrato de acceso	55.425		5.362	
Total general	863.142	3,0	410.034	

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

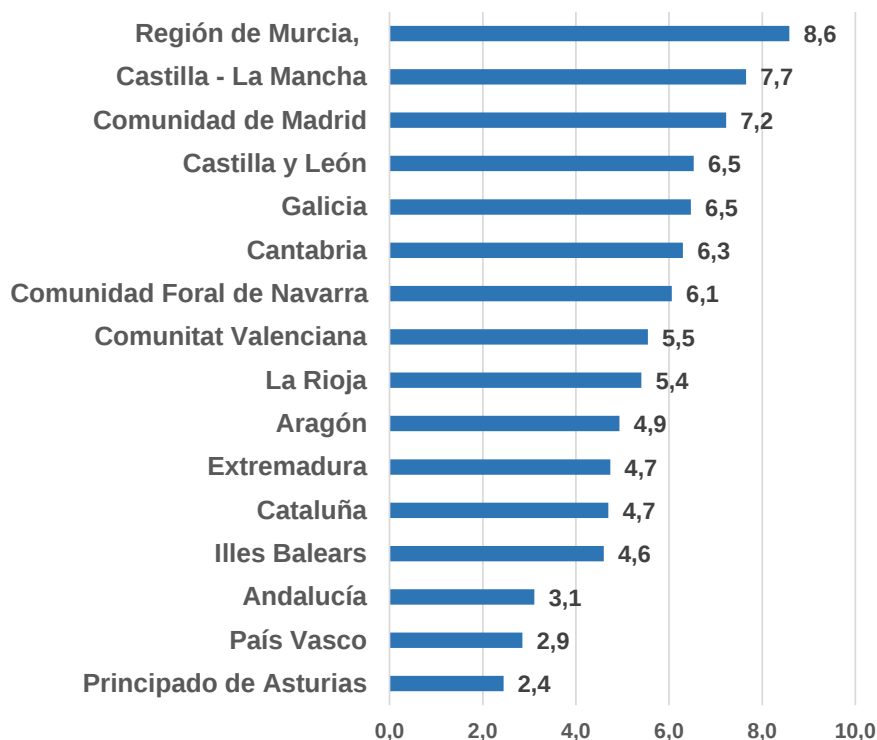
Fuente: Circular 2/2016 CNMC, Circular 1/2005 CNMC, Circular 5/2008.

Gráfico 82. Motivos de las reclamaciones recibidas por los comercializadores y distribuidores. Año 2020



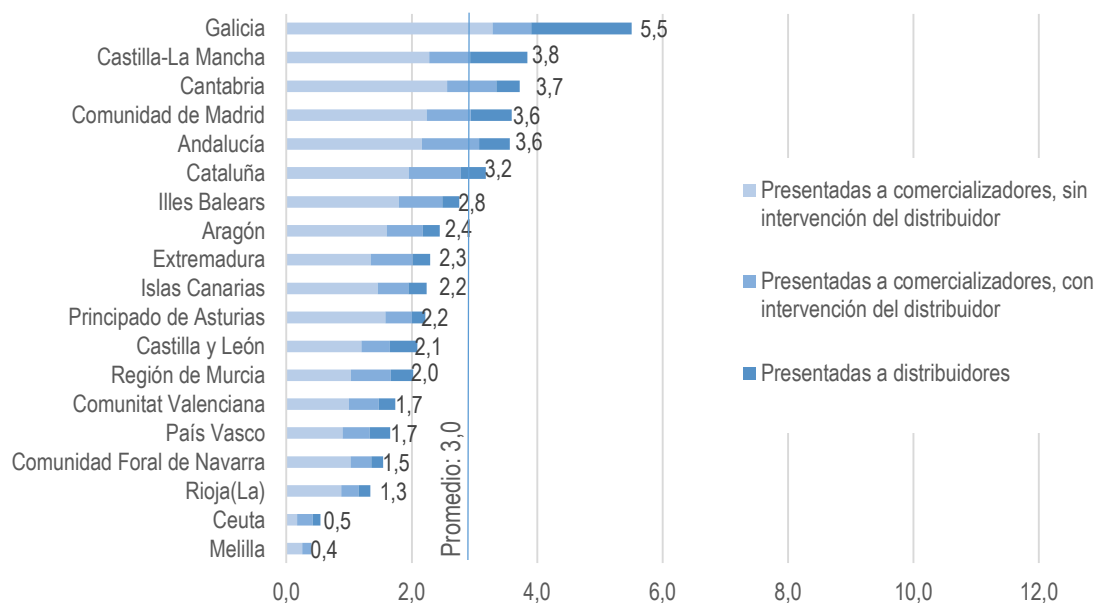
Fuente: Circular 2/2016 CNMC,

Gráfico 83. Número de reclamaciones de consumidores de gas natural por cada 100 puntos de suministro por Comunidad Autónoma. Año 2020



Fuente: Circular 2/2016

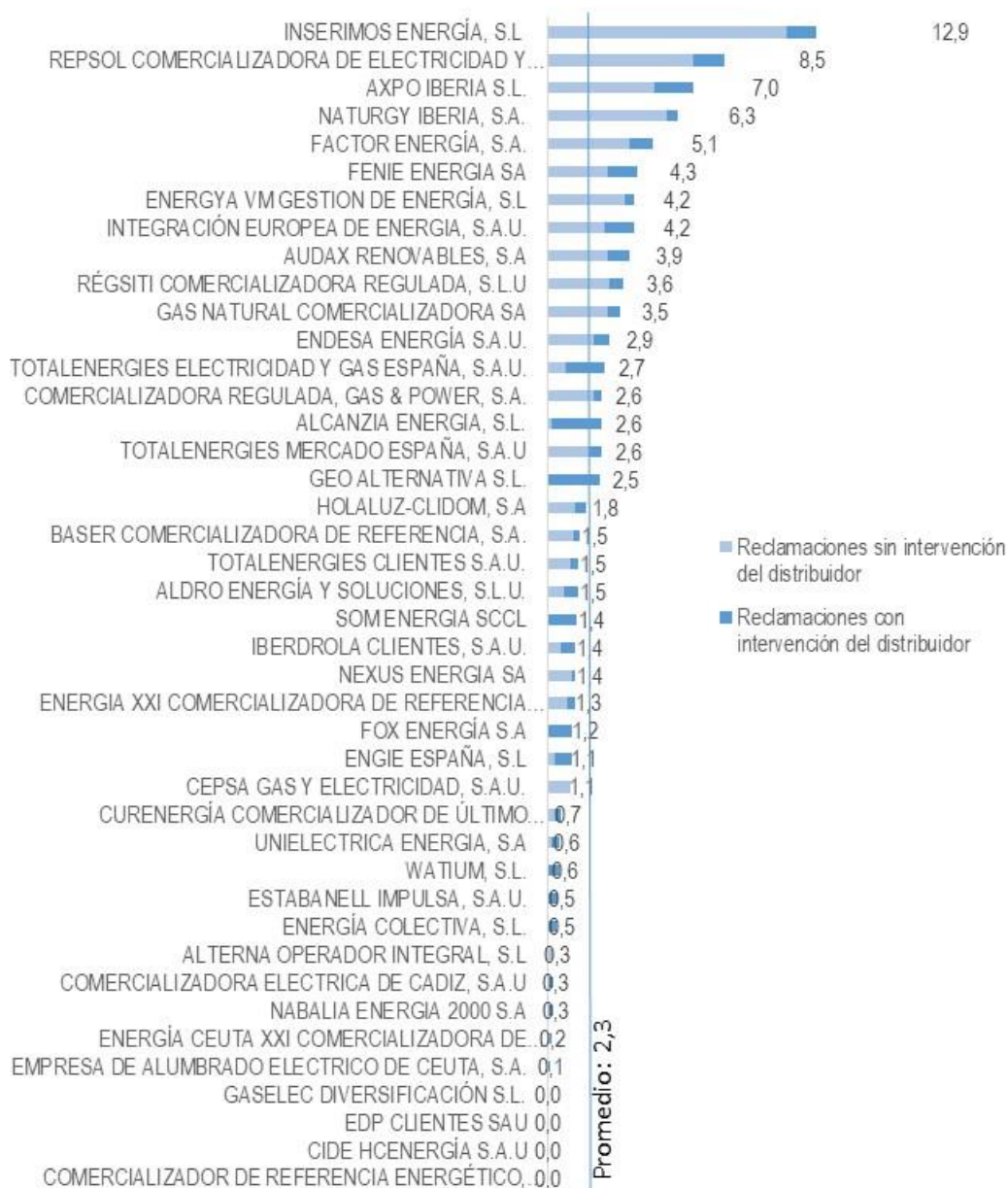
Gráfico 84. Número de reclamaciones de consumidores de energía eléctrica por cada 100 puntos de suministro por Comunidad Autónoma. Año 2020



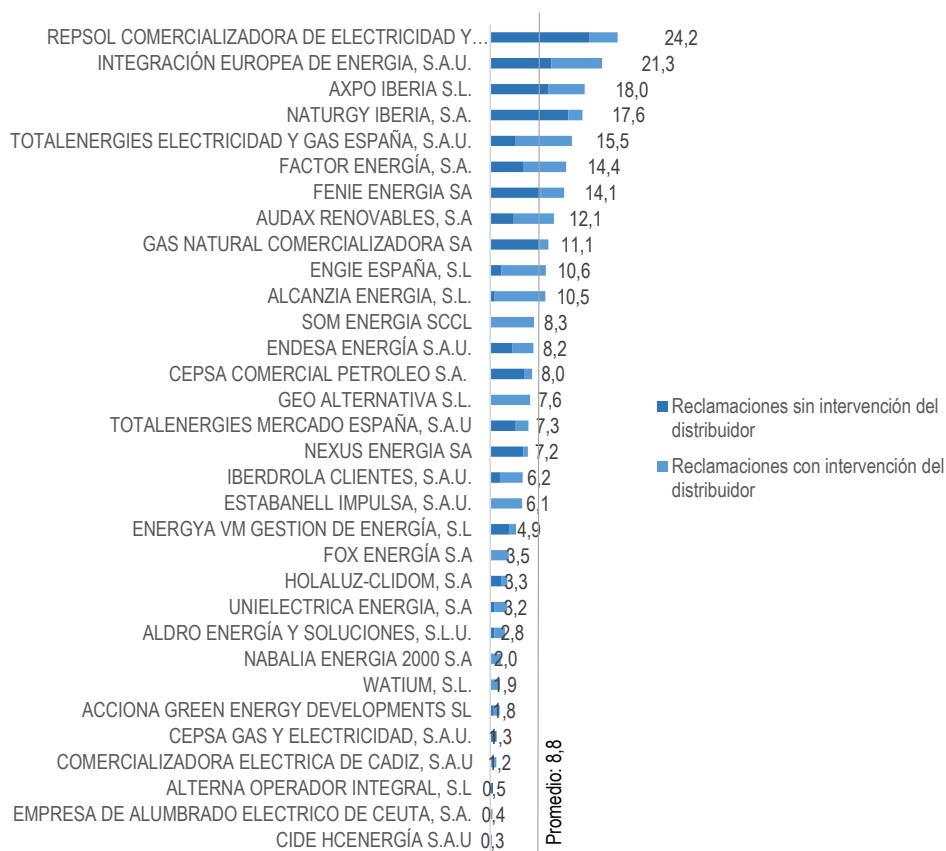
Fuente: Circular 2/2016

Gráfico 85. Número de reclamaciones de consumidores de energía eléctrica por cada 100 puntos de suministro por comercializador. Año 2020

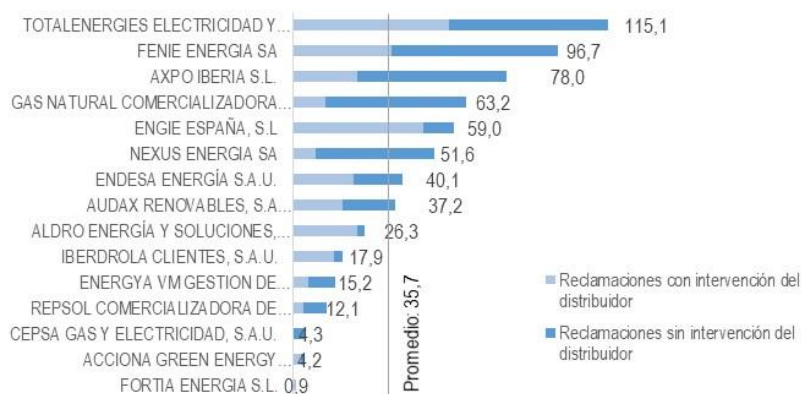
Segmento doméstico



Segmento pyme



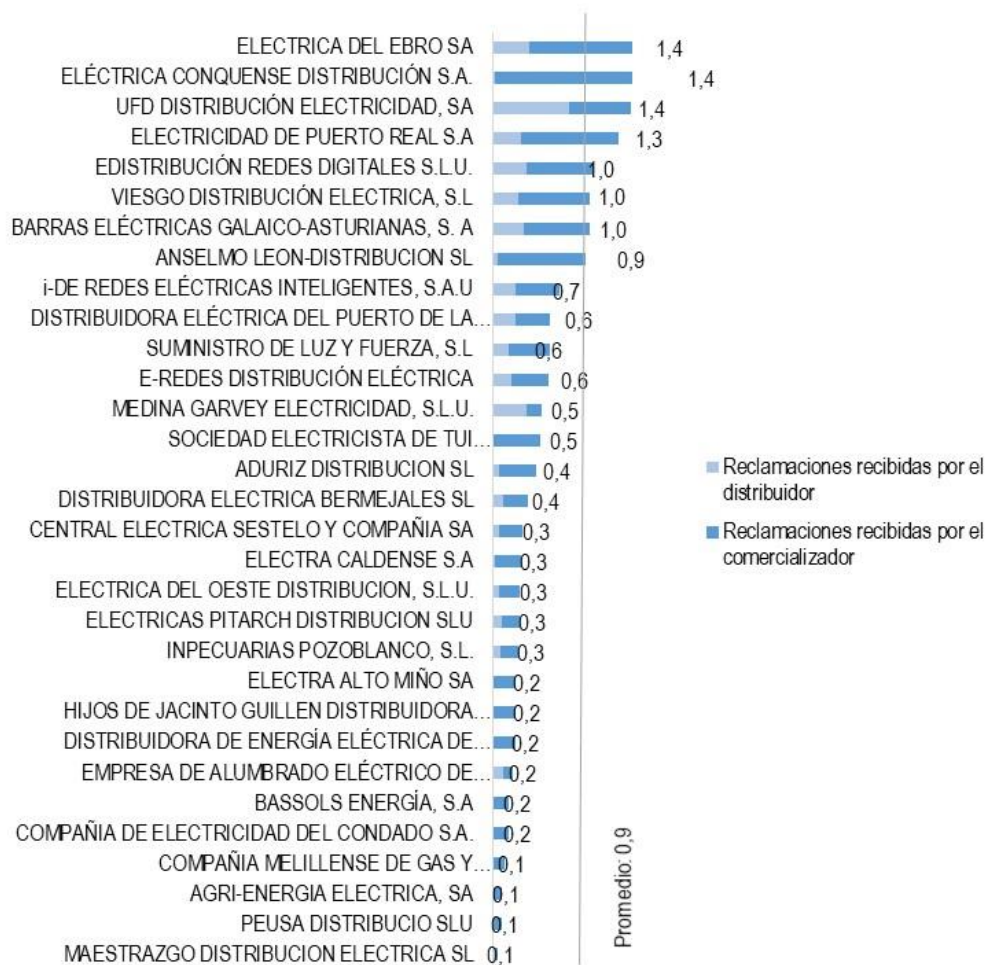
Segmento industrial



Fuente: Circular 2/2016 y Circular

Gráfico 86. Número de reclamaciones de consumidores de energía eléctrica por cada 100 puntos de suministro por distribuidor. Año 2020

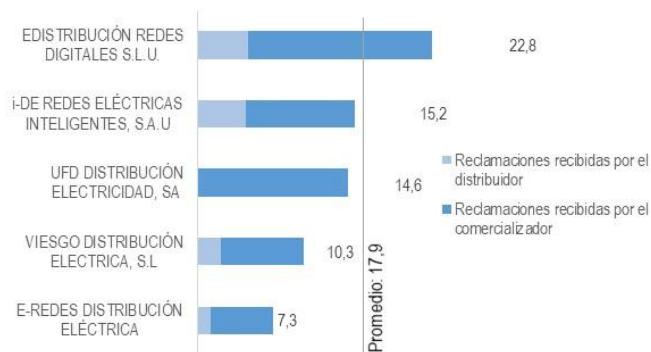
Segmento doméstico



Segmento pyme

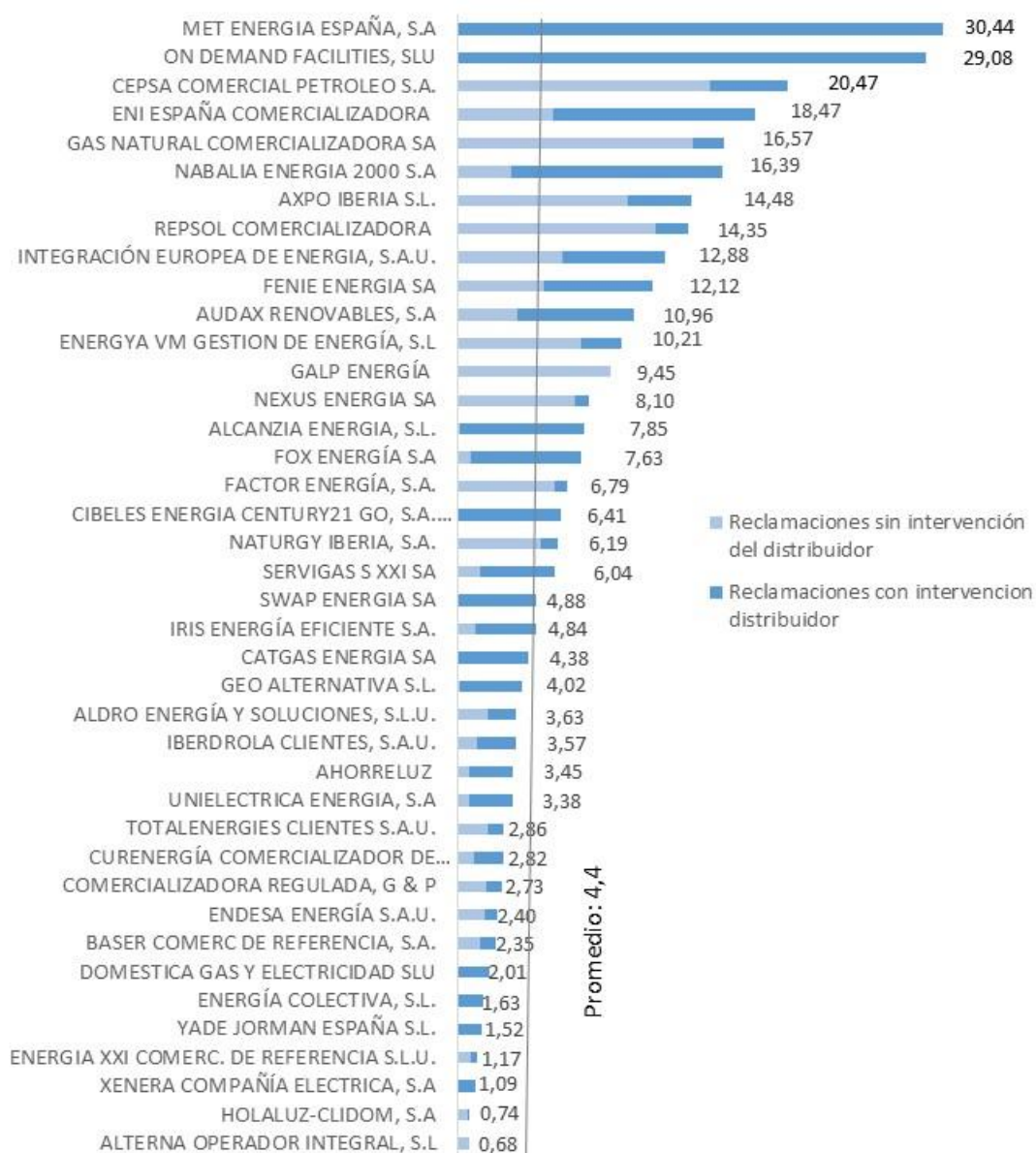


Segmento industrial



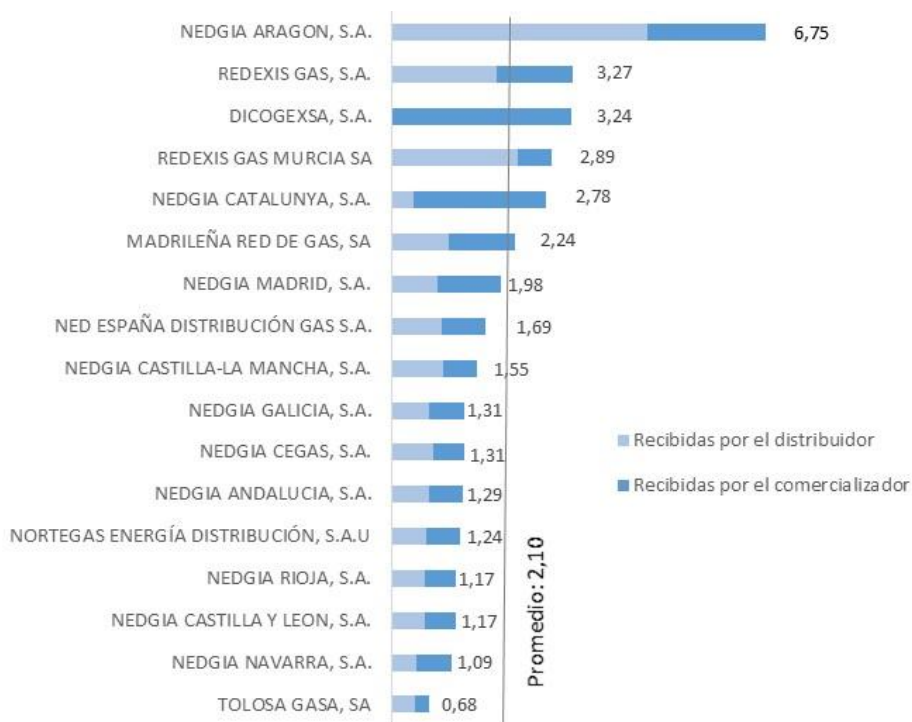
Fuente: Circular 2/2016 y Circular 1/2005

Gráfico 87. Número de reclamaciones de consumidores de gas natural por cada 100 puntos de suministro por comercializador. Año 2020



Fuente: Circular 2/2016

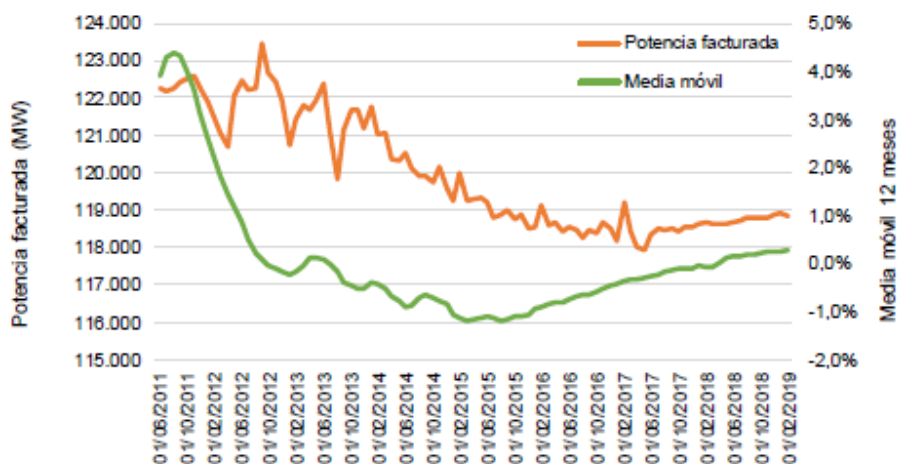
Gráfico 88. Número de reclamaciones de consumidores de gas natural por cada 100 puntos de suministro por distribuidor. Año 2020



Fuente: Circular 2/2016

Respuesta de la demanda

Gráfico 89. Evolución de la potencia facturada de los consumidores conectados en baja tensión con potencia contratada inferior o igual a 15 kW



Fuente: Memoria de la propuesta de Circular por la que se establece la metodología para el cálculo de los peajes de transporte y distribución de electricidad (CIR/DE/002/19)

Tabla 37. Energía comprada en barras de central a nivel peninsular

	Demanda de los Comercializadores ML (GWh)	Demanda de los Consumidores directos en mercado (GWh)	% Energía de Consumidores directos
2016	248.040	1.325	0,5%
2017	250.349	1.930	0,8%
2018	249.002	4.255	1,7%
2019	243.296	5.859	2,4%
2020	229.340	6.161	2,6%
2021 hasta 30 junio	117.000	2.940	2,5%

Fuente: CNMC

Tabla 38. Puntos de suministro y energía bajo contratos con precios fijos / precios variables a 31/10/2021

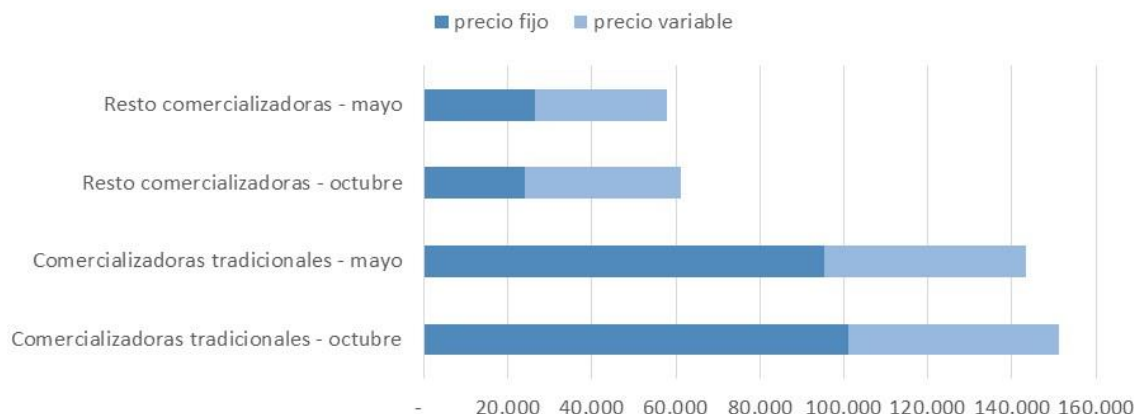
Tipo comercializadora	Segmento	Tipo comercializadora	Número contratos (%)		Energía (%)	
			Precio fijo	Precio variable	Precio fijo	Precio variable
Comercializadoras de referencia			0%	100%	1%	99%
Comercializadoras en mercado libre	Doméstico	Comercializadoras tradicionales	99%	1%	99%	1%
		Resto comercializadoras	79%	21%	74%	26%
		Total Doméstico	94%	6%	92%	8%
	Pyme	Comercializadoras tradicionales	93%	7%	92%	8%
		Resto comercializadoras	54%	46%	48%	52%
		Total Pyme	78%	22%	74%	26%
	Industrial	Comercializadoras tradicionales	80%	20%	66%	34%
		Resto comercializadoras	37%	63%	23%	77%
		Total Industrial	68%	32%	52%	48%
	Total Comercializadoras en mercado libre			93%	7%	66%
Total general			61%	39%	59%	41%

Fuente: CNMC. Información aportada por comercializadoras en el marco del expediente INF/DE/149/21 que suministran al 99% del total de los puntos de suministro y al 94% de la energía en España.

Nota 1: La energía se ha estimado a partir de los datos de número de suministros reportados por las comercializadoras, considerando un consumo medio por peaje de acceso y por comercializadora (según Circular 1/2005 de la CNMC).

Nota 2: Los segmentos doméstico, pyme e industrial se corresponden con los peajes 2.0TD, 3.0TD y 6.xTD, respectivamente.

Gráfico 90. Energía suministrada (GWh) bajo contratos con precios fijos / precios variables a 31/05/2021 y 31/10/2021

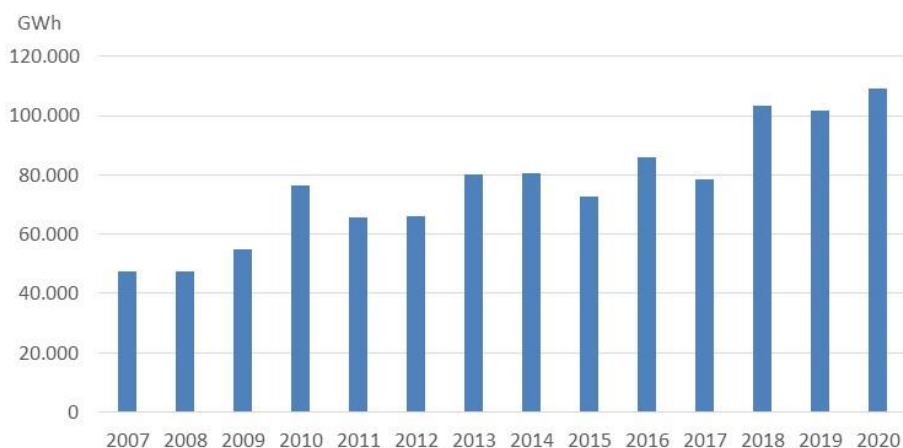


Fuente: CNMC. Información aportada por comercializadoras en el marco del expediente INF/DE/149/21 que suministran al 99% del total de los puntos de suministro y al 94% de la energía en España.

Nota 1: La energía se ha estimado a partir de los datos de número de suministros reportados por las comercializadoras, considerando un consumo medio por peaje de acceso y por comercializadora (según Circular 1/2005 de la CNMC).

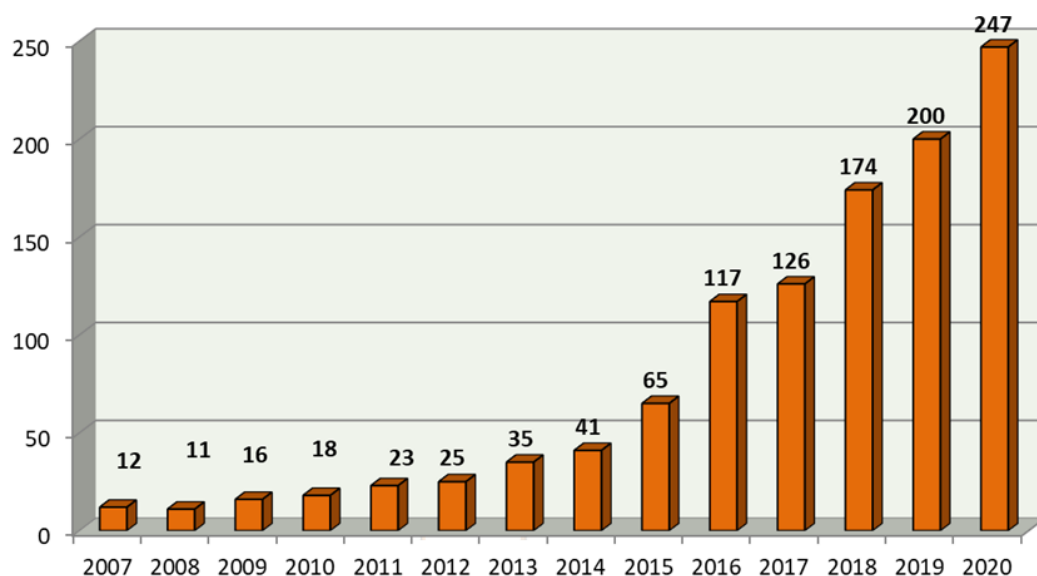
Contratación de ofertas verdes de electricidad

Gráfico 91. Evolución de la expedición de Garantías de Origen



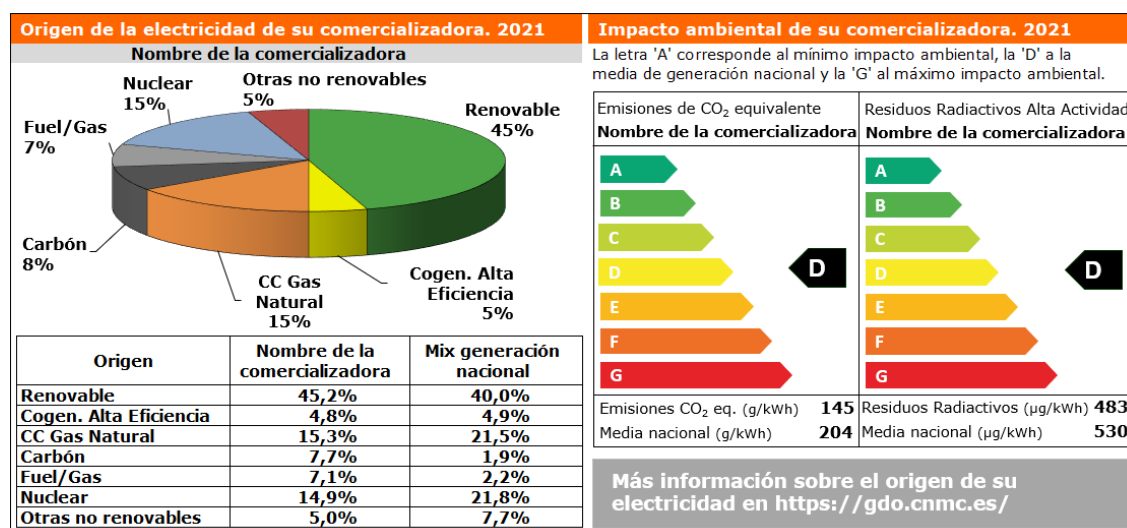
Fuente: Sistema de Garantías y Etiquetado de la CNMC

Gráfico 92. Evolución de las comercializadoras participantes en el Sistema de Garantías de Origen



Fuente: Sistema de Garantías y Etiquetado de la CNMC

Gráfico 93. Formato de etiquetado de la electricidad



Fuente: Resolución de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia sobre el formato del etiquetado de la electricidad

Autoconsumo de electricidad

Tabla 39. Evolución de instalaciones de autoconsumo y potencia instalada

Por modalidad de autoconsumo

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

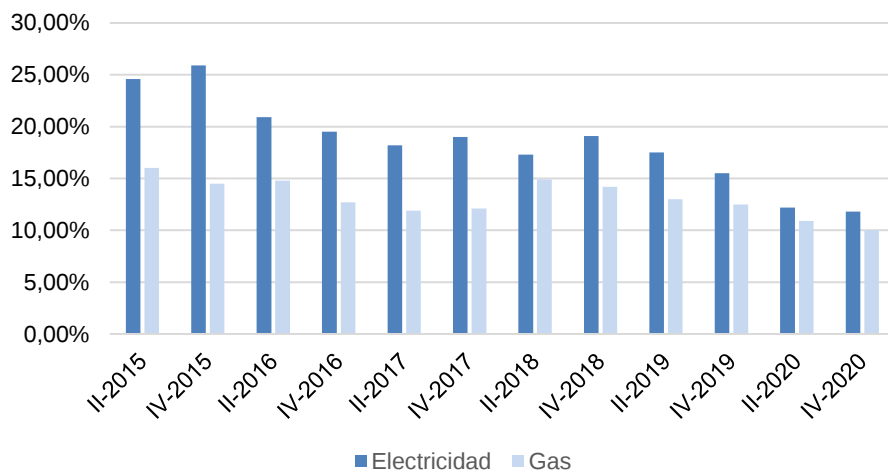
Por tecnología

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

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

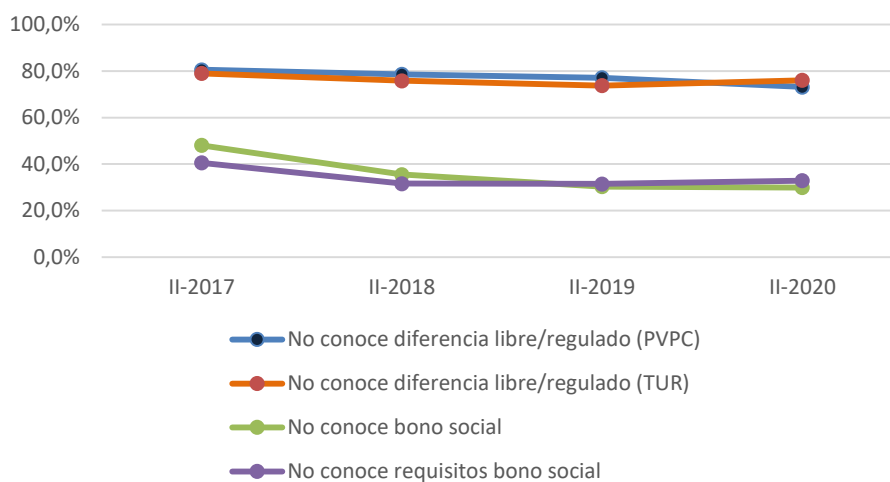
Valoración de la actividad de comercialización

Gráfico 94. Insatisfacción con el servicio en los sectores eléctrico y de gas natural



Fuente: Panel de Hogares de la CNMC

Gráfico 95. Conocimiento de los sectores eléctrico y de gas natural



Fuente: Panel de Hogares de la CNMC

ANEXO V. PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE ENERGÍA

Suministro de referencia y de último recurso

Tabla 40. Comercializadoras de Referencia de electricidad

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

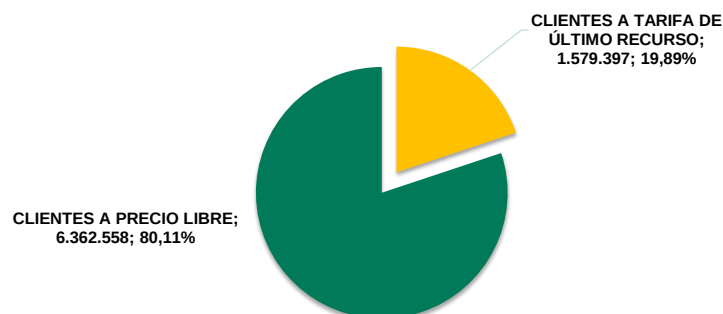
Fuente: CNMC

Tabla 41. Comercializadoras de Último Recurso de gas natural

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

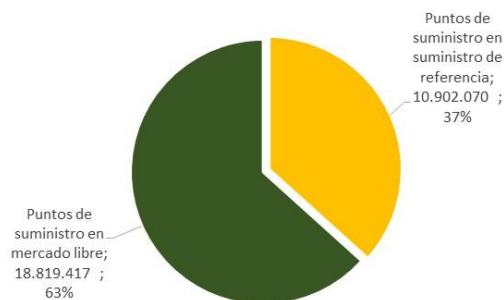
Fuente: CNMC

**Gráfico 96. Distribución de los clientes de gas natural por tipo de suministro
(Suministro a tarifa TUR y suministro a precio libre)**



Fuente: CNMC

Gráfico 97. Distribución de los puntos de suministro de electricidad por tipo de suministro (suministro de referencia / suministro en mercado libre)



Fuente: CNMC

Bono social eléctrico

Tabla 42. Número de beneficiarios del bono social eléctrico

Categoría Bono Social		Número de beneficiarios			
		2017	2018	2019	2020
Antiguo Bono Social	Potencia contratada inferior a 3kW	1.668.109	0	0	0
	Pensionistas	332.302	0	0	0
	Familia Numerosa	256.542	0	0	0
	Familia en paro	75.697	0	0	0
Consumidores Vulnerables	Unidad Familiar sin menores	150	235.242	292.411	228.316
	Unidad Familiar con un menor	67	14.127	21.049	17.827
	Unidad Familiar con dos menores	110	11.466	16.878	14.480
	Familia Numerosa	1.593	178.610	220.755	233.758
	Pensionistas	72	89.348	100.474	71.366
	Medidas Covid - Art.28 RD-ley 11/2020	0	0	0	325
	Medidas Covid - DA 6ª RD-ley 30/2020	0	0	0	2.357
Consumidores Vulnerables Severos	Unidad Familiar sin menores	442	276.467	351.865	306.384
	Unidad Familiar con un menor	234	42.286	63.553	59.982
	Unidad Familiar con dos menores	180	25.527	39.490	36.760
	Familia Numerosa	585	76.569	92.137	80.006
	Pensionistas	102	67.191	74.034	49.979
Consumidores en Riesgo de Exclusión Social		3.123	4.840	4.338	4.069
Total		2.339.308	1.021.673	1.276.984	1.105.609

Fuente: CNMC

Tabla 43. Coste del bono social eléctrico por categoría (€)

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

Fuente: CNMC

Resolución alternativa de litigios

Tabla 44. Reclamaciones presentadas y resueltas mediante resolución alternativa de litigios en 2020

Tipo reclamación	Electricidad		Gas	
	Núm. Reclamaciones	Núm. Reclamaciones %	Núm. Reclamaciones	Núm. Reclamaciones %
Cierres arbitrales favor consumidor	730	59%	286	56%
Cierres arbitrales favor empresa	515	41%	225	44%
Total	1.340	100%	590	100%

Fuente: Información proporcionada por los comercializadores en julio 2021 en respuesta al oficio remitido por la CNMC.

Tabla 45. Motivos de reclamaciones gestionadas mediante resolución alternativa de litigio en 2020

	Electricidad	Gas Natural
Atención al cliente	20	77
Calidad de suministro	29	46
Cobro	16	8
Contratación y ventas	486	352
Facturación	579	107
Gestión de deuda	210	0
Total	1.340	590

Fuente: Información proporcionada por los comercializadores en julio 2021 en respuesta al oficio remitido por la CNMC.

Tabla 46: Resumen de impacto de la Covid-19 en las operaciones relacionadas con los consumidores de gas natural

	Año 2020	Variación con respecto a 2019
Altas netas de nuevos clientes	43.917	-34,5%
Número de reclamaciones presentadas por los consumidores	410.034	-7,9 %
Número de cortes de suministro por impago	17.766	-49,0 %
Número de atención de urgencias de los distribuidores	83.628	-14,36 %
Número de inspecciones periódicas de la instalación de gas	1.293.260	-28,22 %

Fuente: CNMC.

ANEXO VI. COSTE ESTIMADO DE APROVISIONAMIENTO DEL SUMINISTRO ELÉCTRICO

A continuación, se muestran los resultados obtenidos de la aplicación de la metodología para la estimación de los costes estimados de aprovisionamiento del suministro eléctrico (consultar informes anteriores para la descripción de la metodología).

Precio base del mercado diario: En el siguiente gráfico se muestran las estimaciones mensuales del precio base del mercado diario, según las consideraciones realizadas en la metodología de cálculo descrita en anteriores informes.

Gráfico 98. Precios «base» de adquisición de energía mensuales en los mercados spot y a plazo, según diferentes hipótesis de aprovisionamiento



Fuente: CNMC

En el caso del análisis ex post, los precios base del mercado diario se calculan a partir de la media aritmética de los valores mensuales incluidos en el intervalo de análisis⁸².

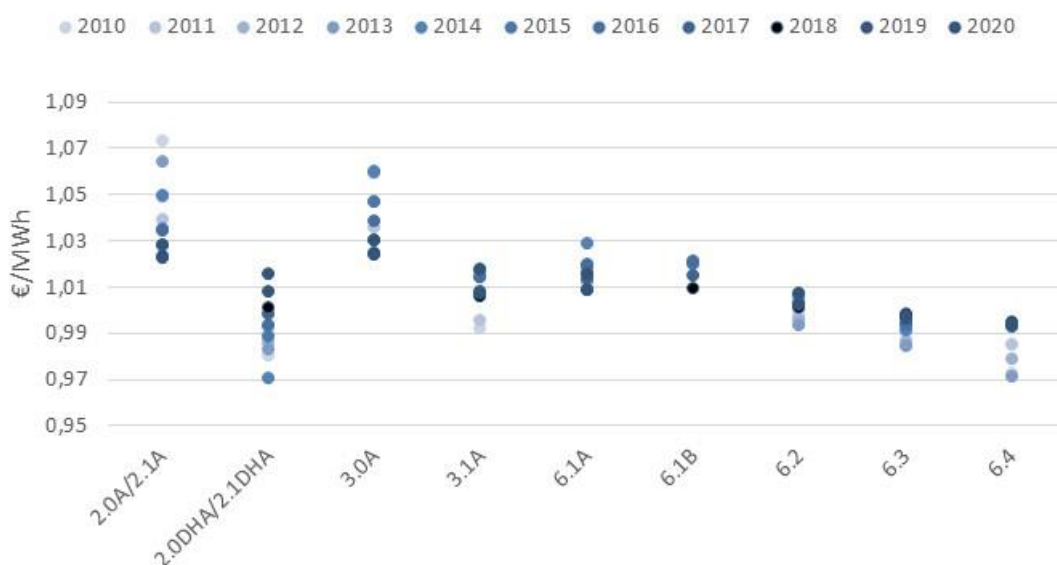
Para el análisis ex ante, los precios base del mercado diario, tanto anual como trimestral, se construyen tomando el valor mensual al inicio del periodo de análisis, puesto que en el momento de la realización de la oferta no se dispone de las negociaciones realizadas durante el intervalo de análisis con entrega en dicho intervalo (algo de lo que sí se dispone en el análisis ex post).

En 2020, todas las referencias se reducen, en especial el precio del mercado diario, que se reduce un 29%. Las referencias ex post se reducen un 18%, mientras que las referencias ex ante se reducen un 26%.

⁸² Para ser precisos, la media se calcula sobre los precios perfilados y no sobre los precios base. Adicionalmente, en el cálculo del valor promedio se han tenido en cuenta el número de horas del mes.

Perfil: En la siguiente figura se muestran los apuntamientos obtenidos, a nivel mensual y según la tarifa de acceso, para el conjunto de comercializadoras. Tal y como se viene comentando en informes anteriores, en el segmento doméstico, el progresivo incremento del apuntamiento en las tarifas con discriminación horaria, junto con la reducción del apuntamiento de las tarifas sin discriminación horaria, como consecuencia del aumento de consumo en horas de mayor precio. Este hecho se estaría viendo favorecido por el progresivo traslado de consumidores a tarifas con discriminación horaria por motivos económicos, pero que no están trasladando consumo a las horas de menor precio.

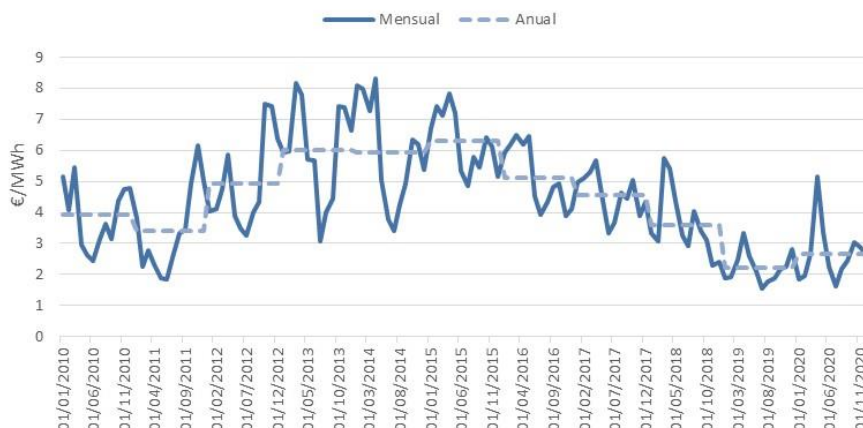
Gráfico 99. Perfil mensual para **el conjunto de las comercializadoras** según tarifa de acceso



Fuente: CNMC

Sobrecoste Servicios de Ajuste. Aunque rompe la tendencia descendente que había seguido en los últimos años, el sobrecoste de los servicios de ajuste continúa, en términos anuales, en valores bajos, con un valor para 2020 de 2,67 €/MWh, frente a los 2,23 €/MWh de 2019.

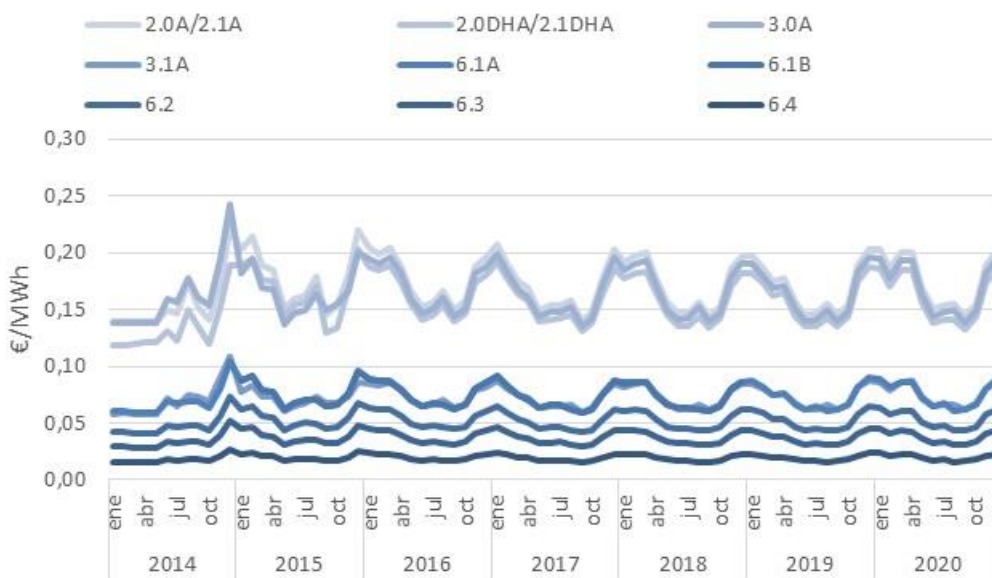
Gráfico 100. Sobrecoste mensual y anual de los servicios de ajuste para **el conjunto de las comercializadoras**



Fuente: CNMC

Pérdidas: En el gráfico siguiente se muestra la evolución de las pérdidas disponibles teniendo en cuenta las liquidaciones realizadas a la fecha de elaboración de este informe. Asimismo, se aprecia el efecto de la entrada en vigor el 1 de junio de 2014 del procedimiento establecido en el Real Decreto 216/2014.

Gráfico 101. Pérdidas para **el conjunto de las comercializadoras libres** según tarifa



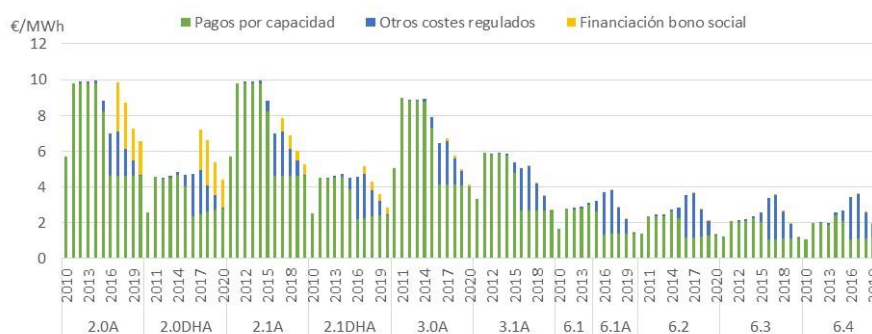
Fuente: REE, CNMC.

Pagos por capacidad y otros costes regulados: En el gráfico siguiente se muestra la evolución de los pagos por capacidad, otros costes regulados, que incluyen la financiación al operador del sistema, la financiación al operador del mercado, el servicio de interrumpibilidad y la contribución al Fondo Nacional de Eficiencia Energética y, desde 2017, la financiación del bono social.

Durante 2019, se experimenta una reducción del precio de otros costes regulados, debido al menor coste del servicio de interrumpibilidad, que se reduce más de la mitad: de 0,74 €/MWh en 2019 a 0,02 €/MWh en 2020, teniendo en cuenta que durante el segundo semestre de 2020 no se proveyó este servicio, y que el coste durante el primer semestre fue de 0,04 €/MWh.

El coste de la financiación del bono social es proporcional al número de clientes de las comercializadoras. En el año 2020, el coste fue de 131 millones de € (139 millones de € en 2019), lo que resulta en unos 4,4 €/cliente y año. En el caso de un consumidor doméstico con un consumo anual de 2.500 kWh/año, el coste varibilizado sería de unos 1,8 €/MWh.

Gráfico 102 Pagos por capacidad y otros costes regulados para **el conjunto de las comercializadoras**, según tarifa de acceso



Fuente: CNMC

Nota: Otros costes regulados incluyen la financiación al operador del sistema, la financiación al operador del mercado, el servicio de interrumpibilidad y la contribución al Fondo Nacional de Eficiencia Energética.

ANEXO VII. PROCEDIMIENTOS SANCIONADORES

Durante 2020, se han resuelto los siguientes expedientes referentes al incumplimiento de las obligaciones de las comercializadoras de adquisición de energía, de prestar garantías al operador del sistema, de impago de peajes a empresas distribuidoras y por incumplimiento de medidas de protección al consumidor.

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

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

Tabla 47. Expedientes sancionadores por incumplimiento de la obligación de adquirir energía del artículo 46.1.c) de la Ley 24/2013, del Sector Eléctrico

Empresa Comercializadora	Referencia	Fecha de Incoación	Fecha de Resolución	Multa
ARAN ENERGÍA S.L	SNC/DE/087/19	06/03/2020	22/12/2020	20.000
BETA RENEWABLE GROUP S.A.	SNC/DE/137/18	20/02/2020	22/10/2020	10.000
SUMINISTROS LYG MURCIA S.L	SNC/DE/136/18	01/07/2019	11/02/2020	20.000
ELEGRAND ENERGÍA S.L	SNC/DE/081/19	01/07/2019	11/02/2020	20.000

Fuente: CNMC

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

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

Tabla 48. Expedientes sancionadores por incumplimiento de la obligación de prestar garantías al operador del sistema, según el artículo 46.1.e) de la Ley 24/2013, del sector eléctrico

Empresa Comercializadora	Referencia	Fecha de Incoación	Fecha de Resolución	Multa
ARAN ENERGÍA S.L	SNC/DE/087/19	06/03/2020	22/12/2020	10.000
BETA RENEWABLE GROUP S.A.	SNC/DE/137/18	20/02/2020	22/10/2020	10.000
SUMINISTROS LYG MURCIA S.L	SNC/DE/136/18	01/07/2019	11/02/2020	20.000
ELEGRAND ENERGÍA S.L	SNC/DE/081/19	01/07/2019	11/02/2020	10.000
SIMPLES ENERGÍA DE ESPAÑA S.L	SNC/DE/037/19	01/07/2019	04/02/2020	10.000

Fuente: CNMC

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

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

Tabla 49. Expedientes sancionadores por incumplimiento de la obligación de abonar el peaje de acceso a las redes de transporte y distribución correspondiente a la empresa distribuidora del artículo 46.1.d) de la Ley 24/2013, del Sector Eléctrico

Empresa Comercializadora	Referencia	Fecha de Incoación	Fecha de Resolución	Multa
ELURENERGÍA VERDE S.L.	SNC/DE/129/19	17/02/2020	17/09/2020	36.000

Fuente: CNMC

I.4 Incumplimiento de medidas de protección al consumidor

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

Tabla 50. Expedientes sancionadores por incumplimiento de medidas de protección al consumidor

Empresa Comercializadora	Referencia	Fecha de Incoación	Fecha de Resolución	Multa
ENDESA ENERGÍA S.A.U	SNC/DE/063/19	27/11/2019	29/10/2020	10.000
CLIDOM -HOLA LUZ-	SNC/DE/015/19	31/01/2019	16/07/2020	75.000
IBERDROLA CLIENTES	SNC/DE/130/18	29/01/2019	05/03/2020	60.000
ENDESA ENERGIA S.A.U	SNC/DE/105/18	12/12/2018	05/03/2020	300.000
FLIP ENERGIA S.L	SNC/DE/131/18	14/12/2018	11/02/2020	50.000

Fuente: CNMC

ANEXO VIII. MEDIDAS EXTRAORDINARIAS POR LA COVID-19 Y OTRAS MEDIDAS EN MATERIA DE ENERGÍA PARA LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES

Con motivo de la crisis sanitaria a nivel mundial, el Gobierno adoptó durante 2020 y 2021 una serie de medidas para hacer frente al impacto económico y social. El Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico ha editado una guía para facilitar la interpretación de las medidas adoptadas en el ámbito energético, que puede consultarse en: <https://www.miteco.gob.es/es/ministerio/medidas-covid19/energia/>.

Las medidas se han ido articulando a través de la normativa que se cita a continuación:

Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19

Esta norma dispone que no podrán suspenderse los suministros de energía, ni de agua, a los consumidores vulnerables y prorroga hasta el 15 de septiembre de 2020 la vigencia del bono social para aquellos beneficiarios que tuvieran que renovarlo. Asimismo, congela las tarifas reguladas del GLP (envasado y canalizado) y del gas natural durante un periodo de 6 meses, hasta octubre de 2020 (Artículo 4).

Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19

Este Real Decreto-ley dispone las siguientes medidas con impacto en el sector energético:

Trabajadores autónomos: adquieren el derecho a percibir el bono social para el consumo de electricidad en su vivienda habitual aquellos que hayan cesado su actividad o hayan visto reducida su facturación en un 75% en promedio respecto al semestre anterior como consecuencia de la Covid-19, siempre que cumplan los requisitos establecidos, por un periodo máximo de 6 meses (Artículo 28).

Consumidores de electricidad, gas, GLP y agua: excepcionalmente, hasta el 30 de septiembre de 2020, no podrá suspenderse el suministro a los consumidores personas físicas en su vivienda habitual, por motivos distintos a la seguridad del suministro, de las personas y de las instalaciones, aunque conste dicha posibilidad en los contratos de suministro o acceso suscritos por los consumidores, de conformidad con la normativa sectorial que les resulte aplicación en cada caso (Artículo 29).

Autónomos y empresas: en relación a sus puntos de suministro de gas y de electricidad podrán, sin costes y sin necesidad de boletín eléctrico, (i) suspender temporalmente el contrato y reactivarlo a los 3 meses de finalizar el estado de alarma; (ii) contratar otra oferta con el comercializador vigente y volver a su contrato anterior a los 3 meses de finalizar el estado de alarma; y (iii) solicitar cambio de potencia, caudal o peajes, y volver a cambiarlos a los 3 meses de

finalizar el estado de alarma, sin que proceda la repercusión de coste alguno sobre el consumidor, a excepción de determinados supuestos. Se dotará una partida en los Presupuestos Generales del Estado con el fin de compensar en el Sistema la reducción de ingresos como consecuencia de esta medida (Artículos 42 y 43).

Autónomos y Pymes: tendrán derecho a aplazar el pago de las facturas que contengan días integrados en el estado de alarma. Las cantidades adeudadas se regularizarán a partes iguales en las facturas emitidas por las comercializadoras, una vez finalizado el estado de alarma, en los siguientes 6 meses (Artículo 44).

Comercializadoras de gas y electricidad: quedarán eximidas de la obligación de abonar el peaje de acceso de electricidad o del término de conducción de peaje de gas hasta que el consumidor abone la factura, así como del pago de IVA más los impuestos especiales hasta que abone el consumidor o transcurridos 6 meses desde la finalización del estado de alarma. Podrán solicitar líneas de avales por el importe en que hayan visto reducidos sus ingresos (Artículo 44).

Distribuidoras de electricidad, y distribuidoras y transportistas de gas natural: tendrán derecho a solicitar líneas de avales por el importe en el que hayan visto reducidos sus ingresos provisionales por recaudación de peajes (Artículo 44).

En los meses de mayo y junio, las especificaciones de gasolinas, gasóleos, fuelóleos y GLP que sean diferentes en verano e invierno, se entenderán adecuadas a especificaciones si respetan el límite mínimo para verano y el límite máximo para invierno (Artículo 45).

Consumidores de GLP y consumidores de gas acogidos a la TUR: solo se permite la actualización de los precios regulados del GLP envasado y la tarifa de último recurso de gas natural en caso de que el nuevo precio resultante sea inferior al actualmente vigente (Disposición final primera)⁸³.

Se amplían los plazos previstos en la disposición transitoria octava de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del sector eléctrico en relación con los permisos de acceso y conexión a las redes eléctricas otorgados antes de la entrada en vigor de dicha Ley (Disposición final quinta).

Real Decreto-ley 23/2020, de 23 de junio, por el que se aprueban medidas en materia energética y en otros ámbitos para la reactivación económica

Los límites máximos de inversión en las redes eléctricas de transporte y distribución se encuentran establecidos en función del PIB, por lo que un descenso en este indicador supondrá un descenso en la inversión. Con el fin de compensar la caída que se produciría en términos absolutos en la inversión en las redes motivada por el fuerte descenso del PIB causado por la Covid-19, en la disposición adicional segunda de este Real Decreto-ley se aumentan excepcionalmente los límites máximos expresados como porcentaje del PIB para

⁸³ Revisa lo dispuesto en el Real Decreto-ley 8/2020 sobre la prohibición de actualizaciones, de forma que se permiten siempre y cuando sean a la baja.

así mantener el ritmo inversor previsto originalmente y poder acometer las inversiones necesarias para la integración de la nueva generación renovable.

Asimismo, a través de su Disposición Adicional Cuarta, para las instalaciones acogidas al régimen retributivo específico cuyos costes de explotación dependen esencialmente del precio del combustible, esta norma modifica la metodología de cálculo de la retribución a la operación aplicable a las mismas, durante el periodo en el que se encuentre en vigor el estado de alarma. Dicha disposición también modifica, excepcionalmente, los valores del número de horas equivalentes de funcionamiento mínimo y del umbral de funcionamiento a aplicar al año 2020, que quedan reducidos en un 50% respecto a los valores previstos en la Orden TED/171/2020, de 24 de febrero.

Real Decreto-ley 24/2020, de 26 de junio, de medidas sociales de reactivación del empleo y protección del trabajo autónomo y de competitividad del sector industrial

Este Real Decreto-ley, en su título III, crea el Fondo Español de Reserva para Garantías de Entidades Electrointensivas (FERGEI), como mecanismo, con garantía del Estado, para la cobertura de la contratación a medio y largo plazo que realicen los consumidores electrointensivos con generadores renovables, que, de acuerdo al preámbulo de la norma, se encuadra dentro de las políticas industriales a implementar con urgencia para paliar los efectos de la paralización económica causada por la Covid-19.

Real Decreto-ley 30/2020, de 29 de septiembre, de medidas sociales en defensa del empleo

En la Disposición Adicional Sexta de este Real Decreto-ley se configura una nueva categoría de consumidor vulnerable, que podrá percibir el bono social de electricidad y acogerse a la protección especial frente a la interrupción del suministro. Se extiende esta cobertura a aquellas unidades familiares en las que alguno de sus miembros se encuentre en situación de desempleo, Expediente Temporal de Regulación de Empleo (ERTE), o haya visto reducida su jornada por motivo de cuidados, en caso de ser empresario, u otras circunstancias similares que supongan una pérdida sustancial de ingresos, de manera que los ingresos totales se encuentren por debajo de unos determinados umbrales. Se trata de una medida temporal, vigente hasta el 30 de junio de 2021, pudiendo a partir del entonces solicitarse el bono social bajo el resto de los supuestos regulados en el Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre.

Real Decreto-ley 37/2020, de 22 de diciembre, de medidas urgentes para hacer frente a las situaciones de vulnerabilidad social y económica en el ámbito de la vivienda y en materia de transportes

A través de la Disposición Adicional Cuarta de este Real Decreto-ley se refuerzan las medidas existentes de protección a los consumidores vulnerables, de manera que, mientras esté vigente el actual estado de alarma, no podrá suspenderse el suministro de energía eléctrica, gas natural y agua a aquellos consumidores categorizados como vulnerables o en riesgo de exclusión social, de acuerdo con el Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los

consumidores domésticos. Además, no podrá suspenderse el suministro a aquellos consumidores que, no pudiendo acreditar la titularidad del contrato de suministro ni, por tanto, acceder a la condición de consumidor vulnerable, cumplan con el resto de los requisitos establecidos en el ya mencionado Real Decreto 897/2017, siempre que dicha circunstancia pueda ser acreditada por los servicios sociales competentes o por mediadores sociales ante la empresa suministradora.

Real Decreto-ley 8/2021, de 4 de mayo, por el que se adoptan medidas urgentes en el orden sanitario, social y jurisdiccional, a aplicar tras la finalización de la vigencia del estado de alarma declarado por el Real Decreto 960/2020, de 25 de octubre, por el que se declara el estado de alarma para contener la propagación de las infecciones causadas por el SARS-COV-2

El artículo 5 de este Real Decreto-ley 8/2021 prorroga hasta el 9 de agosto de 2021 el derecho a percibir el bono social por parte de los colectivos en situación de vulnerabilidad económica establecidos en la disposición adicional sexta del Real Decreto-ley 30/2020, de 29 de septiembre, de medidas sociales en defensa del empleo y extendiendo este derecho, así como la protección especial frente a la interrupción del suministro, a una nueva categoría de consumidor vulnerable, a los efectos de la percepción del bono social de electricidad y la protección especial frente a la interrupción del suministro. Se extiende la condición de consumidor vulnerable y, por tanto, el derecho a percibir el bono social en los términos que corresponda, hasta el 9 de agosto de 2021, sin perjuicio de la posibilidad de acogerse a dicha condición en cualquier momento anterior o posterior a esa fecha al amparo del resto de supuestos previstos en el Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos.

Real Decreto-ley 12/2021, de 24 de junio, por el que se adoptan medidas urgentes en el ámbito de la fiscalidad energética y en materia de generación de energía, y sobre gestión del canon de regulación y de la tarifa de utilización del agua.

Dada la situación de precios inusualmente altos que se están registrando en el mercado mayorista de la electricidad, este Real Decreto-ley establece de forma excepcional y transitoria, desde su entrada en vigor y hasta el 31 de diciembre de 2021, una rebaja en el tipo impositivo del IVA del 21% al 10% para los contratos de energía eléctrica 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. Con el fin de paliar situaciones de pobreza energética de los consumidores más vulnerable esta rebaja del IVA será independiente del precio de la electricidad del mercado mayorista para los consumidores perceptores del bono social que tengan reconocida la condición de vulnerable severo o vulnerable severo en riesgo de exclusión social.

Real Decreto-ley 16/2021, de 3 de agosto, por el que se adoptan medidas de protección social para hacer frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica.

Este Real Decreto-ley prorroga algunas de las medidas adoptadas por el Real Decreto-ley 8/2021 en materia de protección a los consumidores vulnerables. De esta forma, se amplía hasta el 31 de octubre de 2021 la garantía de suministro de agua, electricidad y gas natural a los consumidores vulnerables, prevista en el artículo 4 del mencionado Real Decreto-ley, así como el derecho a percibir el bono social, en los términos que corresponda, a la nueva categoría de consumidores creada en el artículo 5.

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.

Este Real Decreto-ley introduce, en el marco de la Estrategia Nacional contra la Pobreza energética 2019-2024, el suministro mínimo vital para los consumidores vulnerables perceptores del bono social eléctrico, de forma que el período de cuatro meses contemplado en la normativa actual para que el consumidor vulnerable haga frente al pago de su factura de electricidad sin que su suministro se vea interrumpido, se extiende seis meses adicionales, durante los cuales se fija una potencia tal que garantice unas condiciones mínimas de confort a los hogares acogidos a dicha medida.

Asimismo, establece de forma excepcional y transitoria, desde la aplicación del Real Decreto-ley hasta el 31 de diciembre de 2021 una reducción del tipo impositivo del Impuesto Especial sobre la Electricidad, del 5,11269632 % al 0,5 %.

Real Decreto-ley 21/2021, de 26 de octubre, por el que se prorrogan las medidas de protección social para hacer frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica.

Este Real Decreto-ley prorroga el plazo de vigencia de algunas medidas para garantizar el suministro a los consumidores vulnerables de agua, electricidad y gas natural, así como para permitir el acceso al bono social por parte de determinados colectivos en situación de vulnerabilidad económica y para hacer frente en el ámbito de la vivienda a determinadas situaciones de vulnerabilidad.

Así, se modifica el Real Decreto-ley 8/2021 para ampliar hasta el 28 de febrero de 2022, inclusive la prohibición de la suspensión de energía eléctrica, gas natural y agua a aquellos consumidores en los que concurra la condición de consumidor vulnerable, vulnerable severo o en riesgo de exclusión social definidas en los artículos 3 y 4 del Real Decreto 897/2017. Amplia igualmente hasta el 28 de febrero de 2022 la consideración de consumidor vulnerable en los términos que corresponda, según la nueva categoría de consumidores creada en el artículo 5 del Real Decreto-ley 8/2021.

Real Decreto-ley 23/2021, de 26 de octubre, de medidas urgentes en materia de energía para la protección de los consumidores y la introducción de transparencia en los mercados mayorista y minorista de electricidad y gas natural

Mediante este real decreto-ley se procede 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.

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

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 de 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.

Real Decreto-ley Real Decreto-ley 2/2022, de 22 de febrero, por el que se adoptan medidas urgentes para la protección de los trabajadores autónomos, para la transición hacia los mecanismos estructurales de defensa del empleo, y para la recuperación económica y social de la isla de La Palma, y se prorrogan determinadas medidas para hacer frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica.

Este Real Decreto-ley prorroga hasta el 30 de junio de 2022 la prohibición de corte de suministro de energía eléctrica, gas natural y agua a los consumidores en los que concurra la condición de consumidor vulnerable, vulnerable severo o en riesgo de exclusión social. Igualmente se mantiene hasta el 30 de junio de 2022 la vigencia de la nueva categoría de consumidor vulnerable que se creó en el Real Decreto-ley 8/2021, que resulta de aplicación a determinados colectivos (trabajadores en ERTE, desempleo, etc).