

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

REF. IS/DE/014/23

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

Expediente nº: IS/DE/014/23

SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA

Presidenta

D.^a Pilar Sánchez Núñez

Consejeros

D. Josep Maria Salas Prat

D. Carlos Aguilar Paredes

Secretaria

D.^a. María Ángeles Rodríguez Paraja

En Madrid, a 24 de julio de 2024

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

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

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

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

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

RESUMEN Y CONCLUSIONES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1. ESTRUCTURA DEL MERCADO MINORISTA

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

1.1 SECTOR ELÉCTRICO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.2 SECTOR GASISTA

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

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

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

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

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

2. EVOLUCIÓN DE LA TASA DE CAMBIO

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

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

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

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

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

3. SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR

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

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

3.1.1 TIEMPOS MEDIOS. PERSPECTIVA DEL COMERCIALIZADOR

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.2 ANALISIS DE LA EFICACIA DEL PROCESO DE CAMBIO

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

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

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

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

3.2.1 ANALISIS DE LOS RECHAZOS DEL PROCESO DE CAMBIO

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

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

3.2.2 TASA DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE CAMBIO POR AGENTE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.2.3 MOTIVOS DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE CAMBIO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4. ANALISIS DE MOVILIDAD DE LOS CONSUMIDORES

4.1 MOVILIDAD POR TIPO DE MERCADO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4.3 MOVILIDAD ENTRE GRUPOS COMERCIALES

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

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

[INICIO CONFIDENCIAL]
[FIN CONFIDENCIAL]

5. SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE ALTA DE NUEVOS SUMINISTROS

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

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

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

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

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

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

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

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

5.2 ANALISIS DE LA EFICACIA DEL PROCESO DE ALTA

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

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

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

5.2.1 ANALISIS DE LOS RECHAZOS DEL PROCESO DE ALTA

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

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

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

5.2.2 TASA DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE ALTA POR AGENTE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5.2.3 MOTIVOS DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE ALTA

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

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

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

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

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

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

5.3 ANALISIS DE LA MOVILIDAD DE LAS ALTAS ACTIVADAS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

8. HECHOS RELEVANTES

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

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

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

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

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

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

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

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

ACUERDO

La Sala de Supervisión Regulatoria acuerda:

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

ANEXO I.

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

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

Fuente: CNMC.

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

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

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

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

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

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

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

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

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

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

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

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

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

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

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

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

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

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

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

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

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

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

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

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

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

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

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

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

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

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

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

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

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

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

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

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

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

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

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

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

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

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

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

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

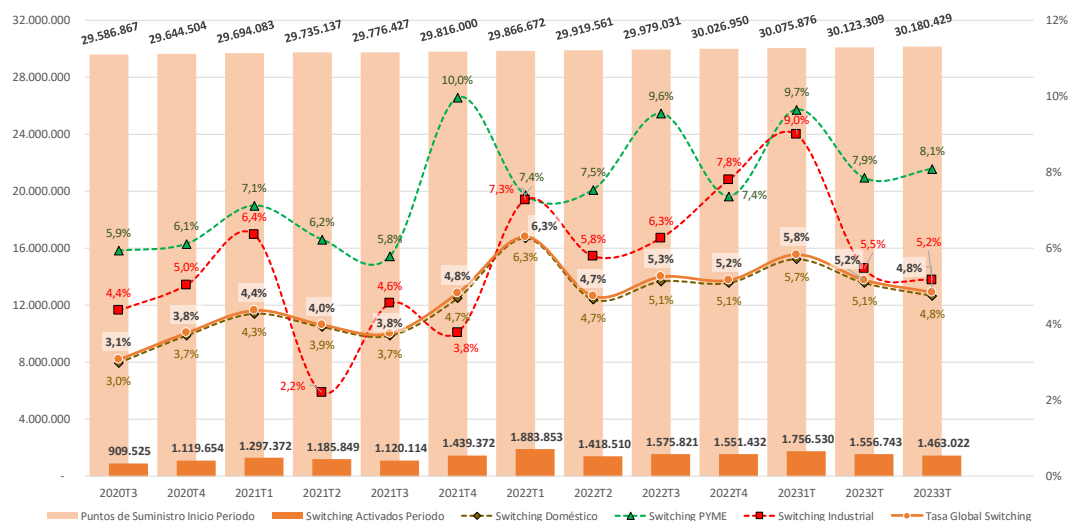
COMERCIALIZADORES	MERCADO LIBRE (PS A 30-09-23)	% MERCADO LIBRE	MERCADO REGULADO (PS A 30-09-23)	% MERCADO REGULADO	MERCADO TOTAL (PS A 30-09-23)	% MERCADO TOTAL
G. NATURGY	2.006.328	39,7%	1.585.109	54,1%	3.591.437	45,0%
G. ENDESA	1.231.866	24,4%	425.026	14,5%	1.656.892	20,8%
G. IBERDROLA	623.471	12,3%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

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

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

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

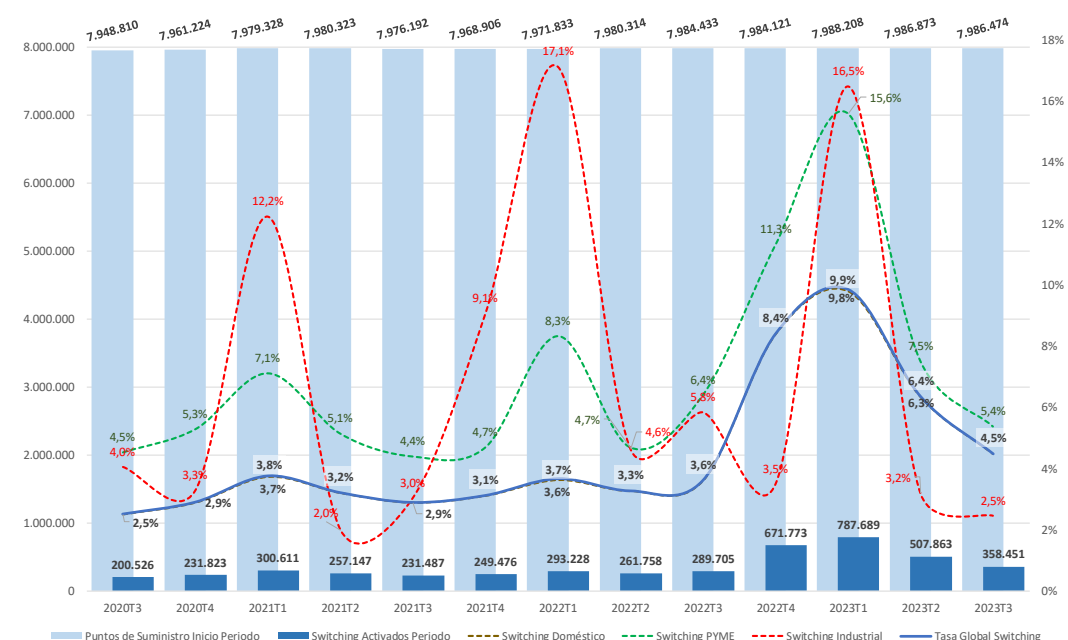


Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

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

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

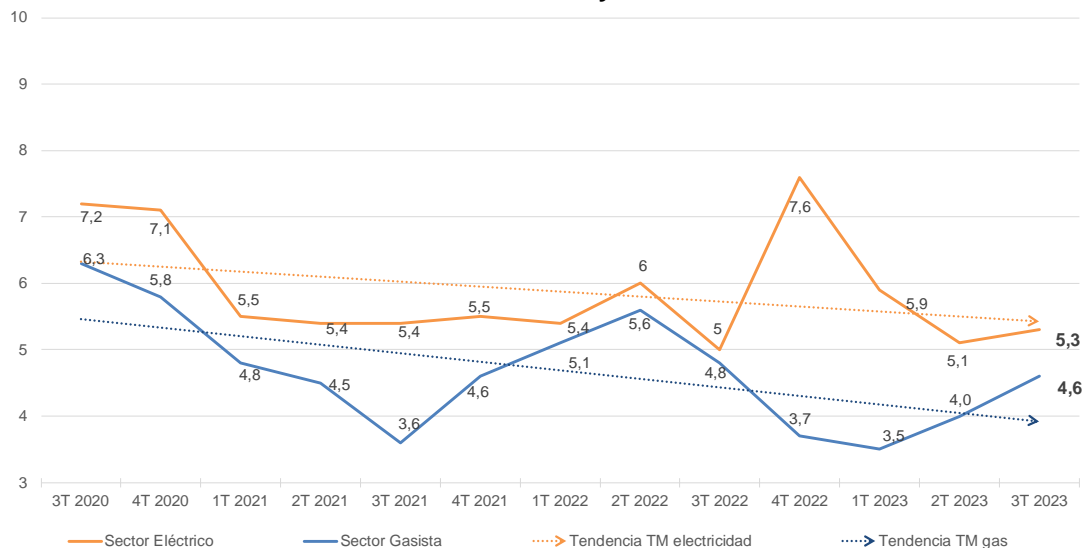


Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

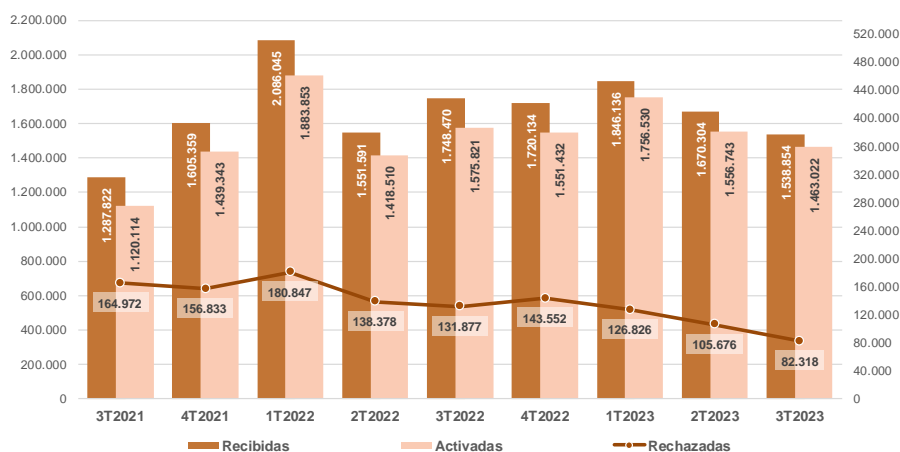
Nota: Relación entre segmento de mercado y tarifas de acceso: Doméstico-comercial, tarifas de acceso 3.1, 3.2; Pyme tarifas de acceso 3.3 y 3.4; Industrial, todas las demás (hasta septiembre 2021). Relación entre segmento de mercado y tarifas de acceso: Doméstico-comercial, tarifas de acceso RL01, RL02,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

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



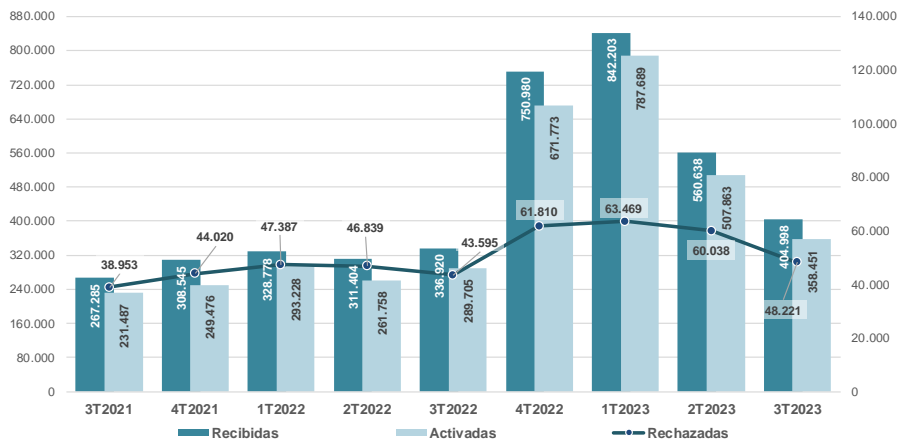
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.
Nota: Tiempo Medio de cambio (TM) expresado en días.

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



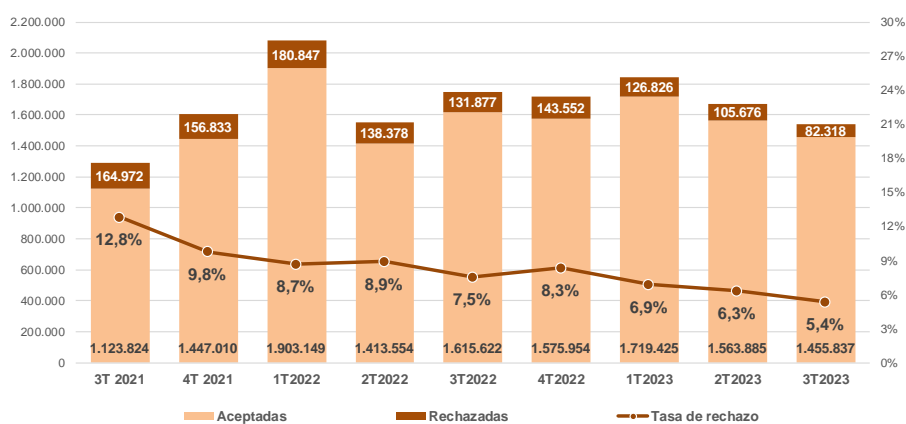
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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



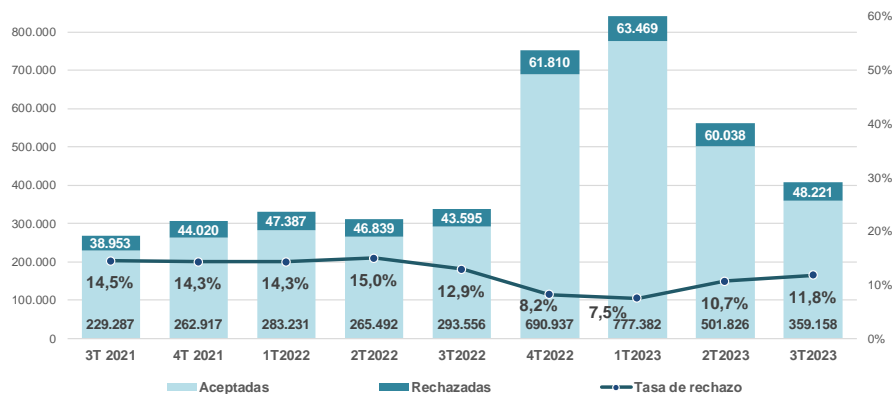
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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



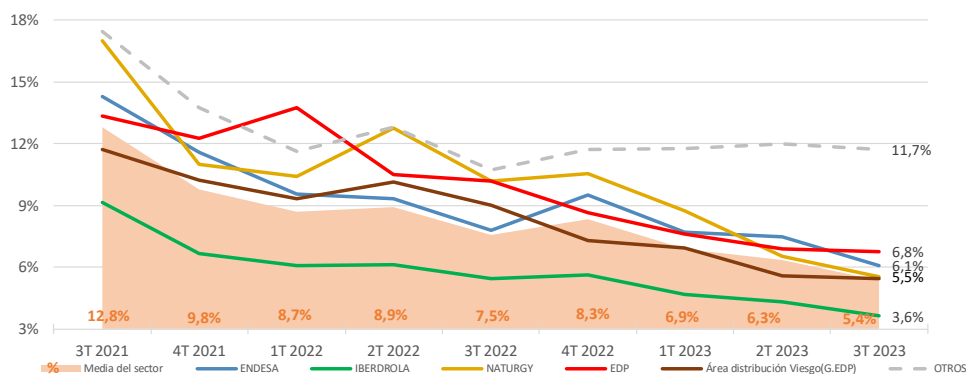
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

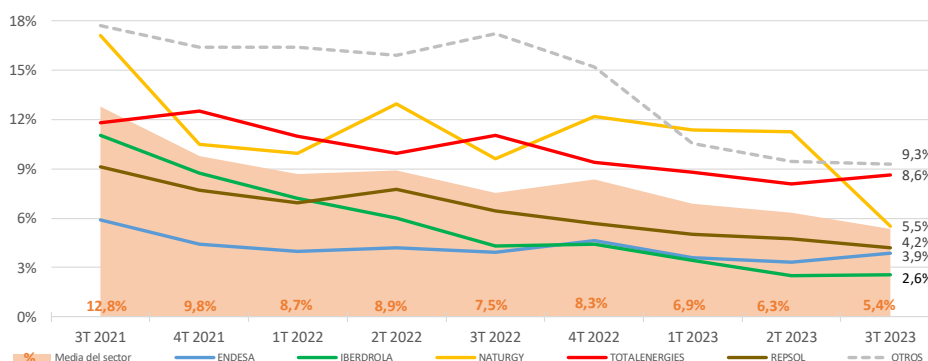
Gráfico 10. Tasa de rechazos (solicitud de cambio) de los principales grupos distribuidores. Evolución trimestral desde el tercer trimestre de 2021 hasta el tercer trimestre de 2023 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

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



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

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

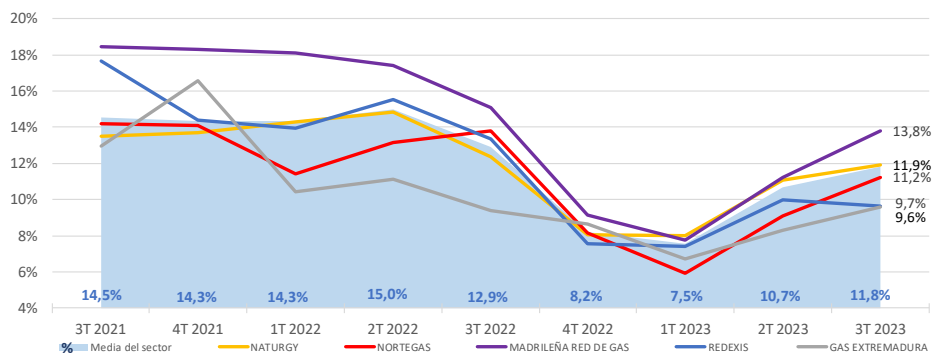
SOLICITUDES DE CAMBIO - ELECTRICIDAD		ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA					
Comercializador eléctrico:		ENDESA	IBERDROLA	NATURGY	VIESGO	EDP	OTROS
Tasa de rechazo media:	5,4%	6,1%	3,6%	5,5%	5,5%	6,8%	11,7%
Solicitudes gestionadas:	1.538.155	704.767	534.772	177.181	35.674	34.998	50.763
ENDESA ENERGÍA	4,1%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

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

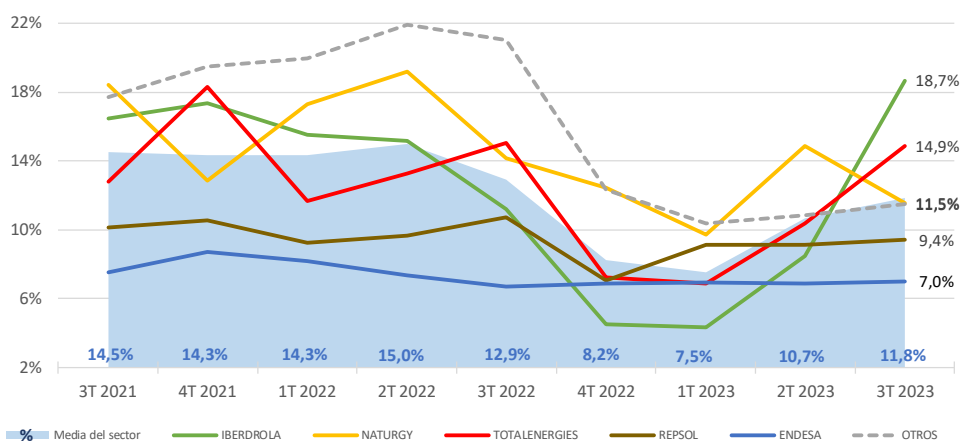
Nota: las celdas en color rojo indican las tasas de rechazo que se encuentran por encima de la tasa de rechazo media del área de distribución correspondiente, y que suponen un volumen de solicitudes gestionadas mayor a 100. En cambio, las celdas con texto en color rojo indican tasas de rechazo con volúmenes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

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



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

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

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

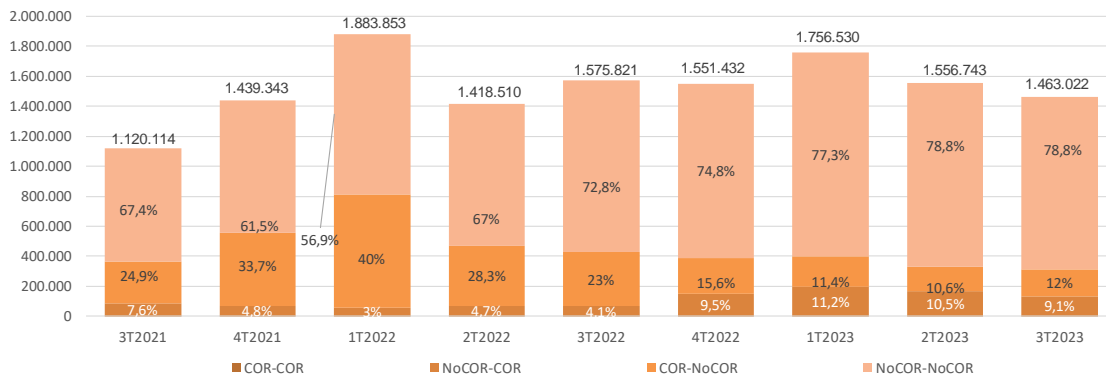
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

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

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

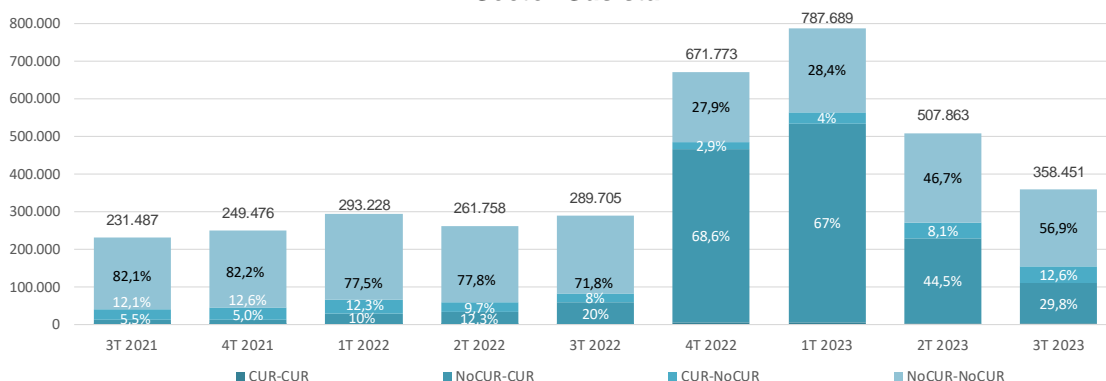
Gráfico 14. Desglose de los movimientos entre COR y No COR (solicitudes activadas). Evolución trimestral desde el tercer trimestre de 2021 hasta el tercer trimestre de 2023 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

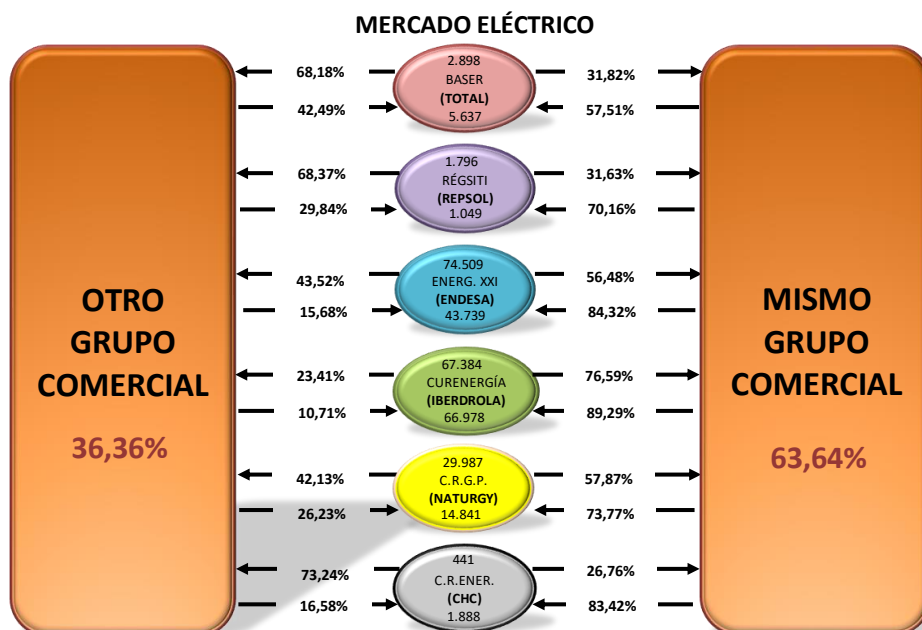
Gráfico 15. Desglose de los movimientos entre CUR y No CUR (solicitudes activadas). Evolución trimestral desde el tercer trimestre de 2021 hasta el tercer trimestre de 2023 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

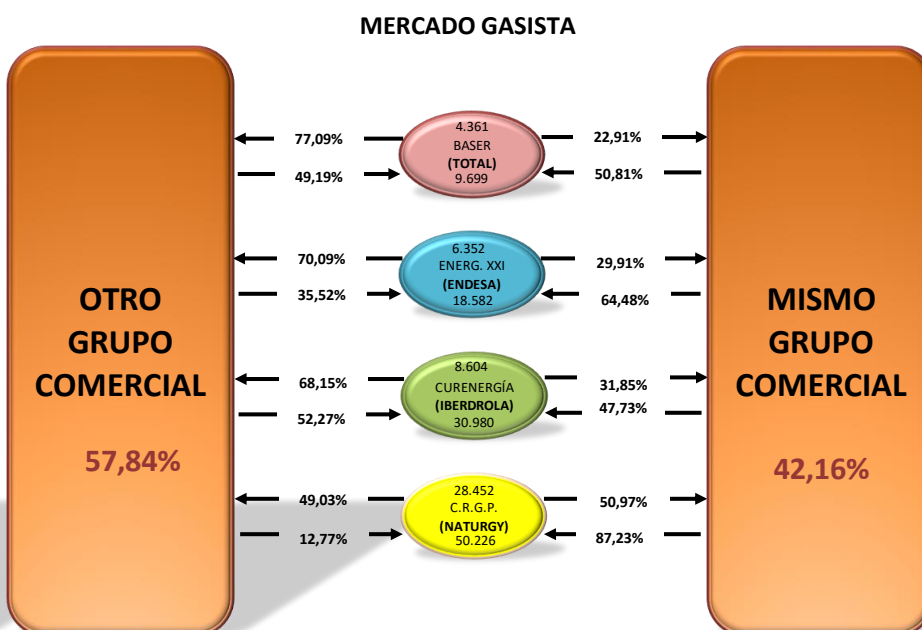
Gráfico 16. Desglose de los movimientos con origen o destino al COR. Solicitudes activadas durante el tercer trimestre de 2023– Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

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

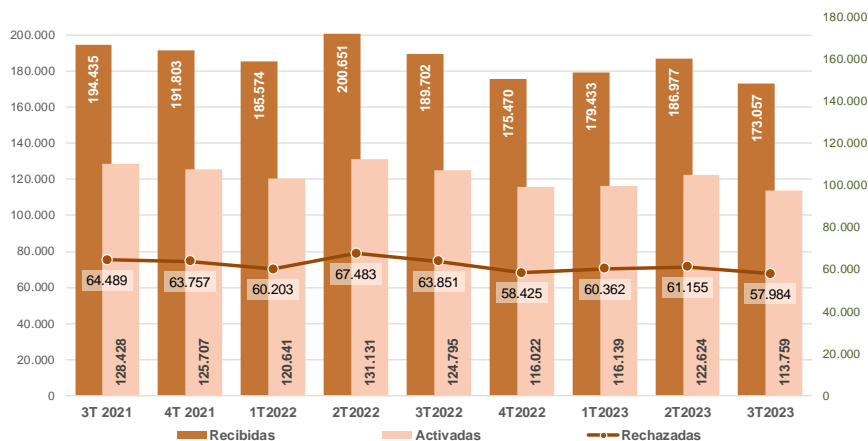


Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

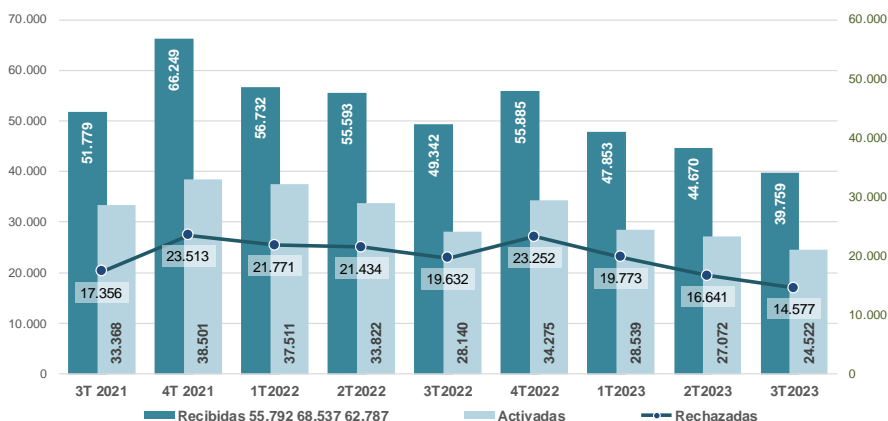
**[INICIO CONFIDENCIAL]
[FIN CONFIDENCIAL]**

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



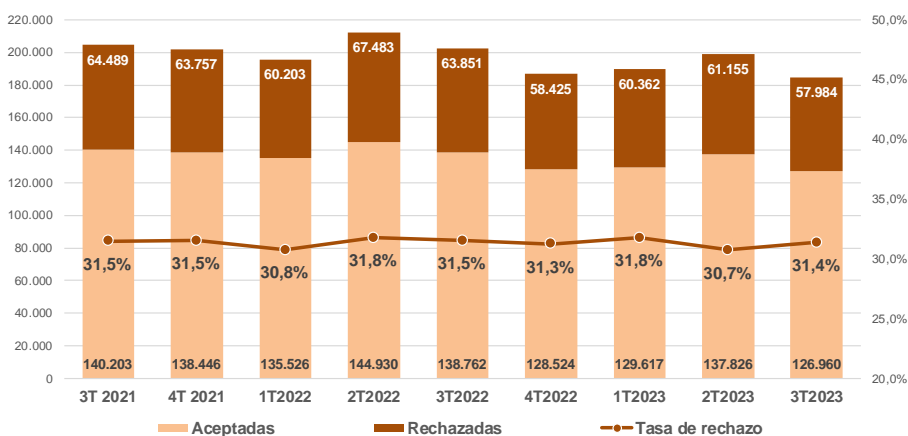
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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



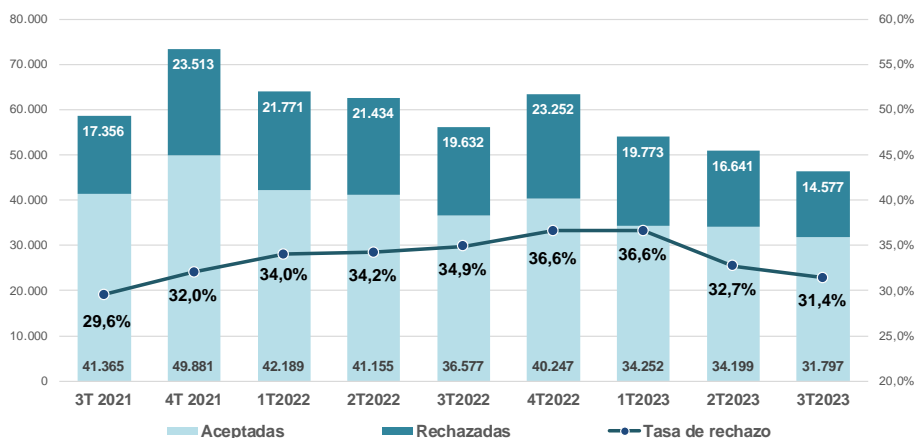
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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



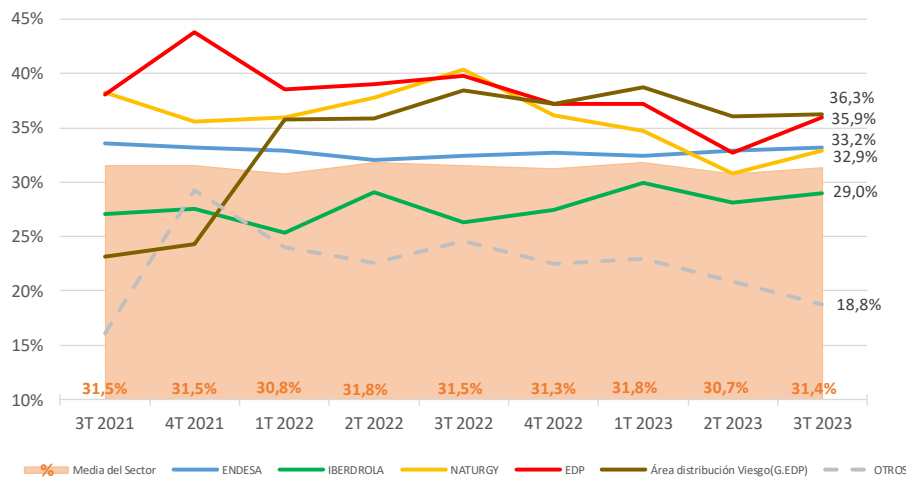
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

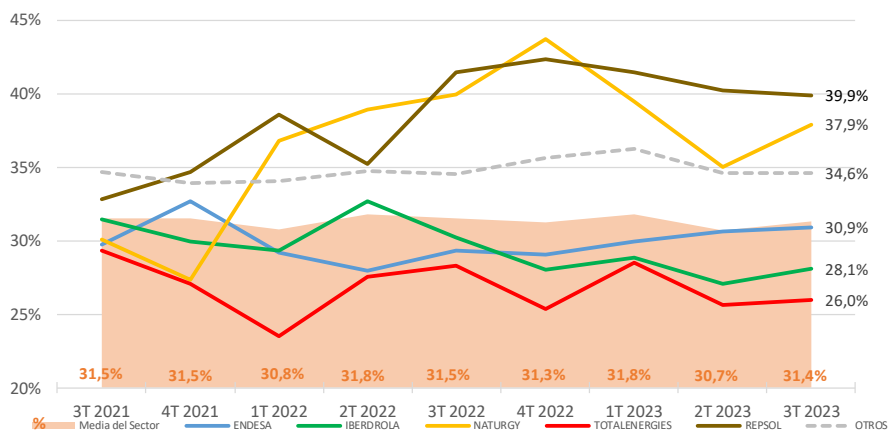
Gráfico 24. Tasa de rechazos (nuevas altas) de los principales grupos distribuidores. Evolución trimestral desde el tercer trimestre de 2021 hasta el tercer trimestre de 2023– Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

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



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

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

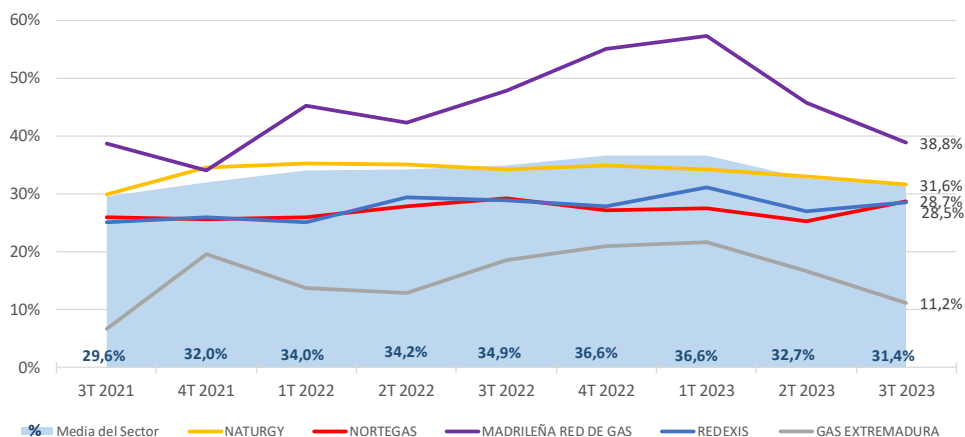
SOLICITUDES DE ALTA - ELECTRICIDAD		ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA					
Comercializador eléctrico:		ENDESA	IBERDROLA	NATURGY	VIESGO	EDP	OTROS
Tasa de rechazo media:	31,4%	33,2%	29,0%	32,9%	36,3%	35,9%	18,8%
Solicitudes gestionadas:	184.944	85.269	64.180	21.274	4.253	3.814	6.154
ENDESA ENERGÍA	31,9%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

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

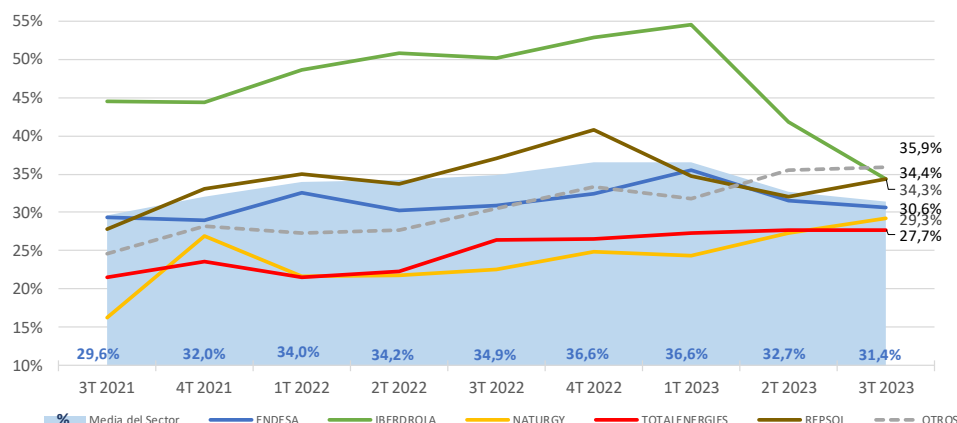
Nota: las celdas en color rojo indican las tasas de rechazo que se encuentran por encima de la tasa de rechazo media del área de distribución correspondiente y que suponen un volumen de solicitudes gestionadas mayor a 300 solicitudes. En cambio, las celdas con texto en color rojo indican aquellas con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

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



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

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

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

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

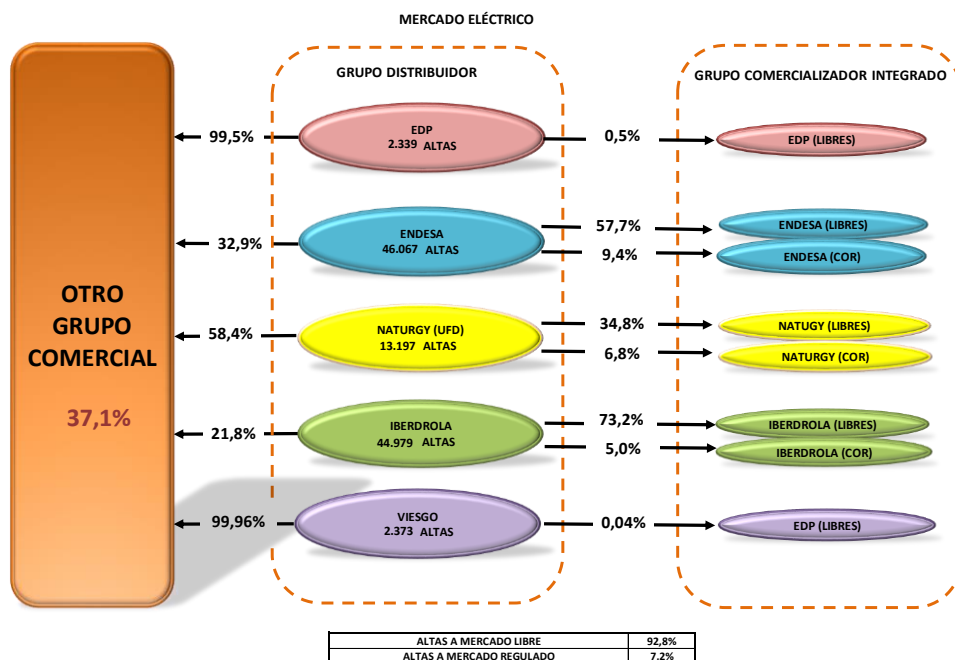
Nota: Solo se incluyen los comercializadores con más de 100 solicitudes gestionadas en el trimestre analizado. Las comercializadoras principales de los cinco grupos comercializadores con mayores cuotas (puntos de suministro) aparecen en las primeras posiciones, seguidos de los cuatro comercializadores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

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

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

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

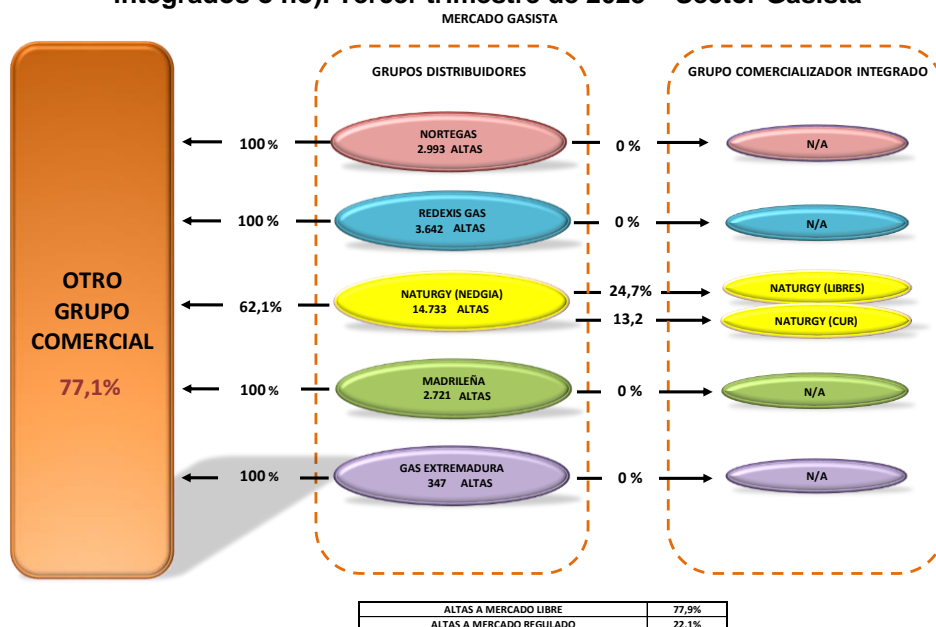
Gráfico 28. Desglose del destino de las altas (a grupos verticalmente integrados o no, y si su destino es COR o libre). Tercer trimestre de 2023 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

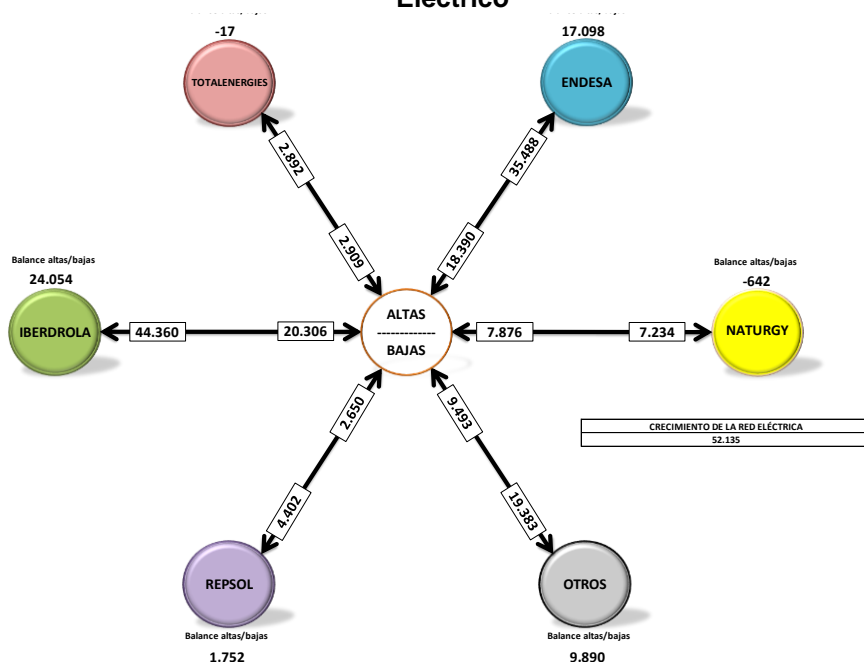
Gráfico 29. Desglose del destino de las altas (CUR, libre y a grupos verticalmente integrados o no). Tercer trimestre de 2023 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

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



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

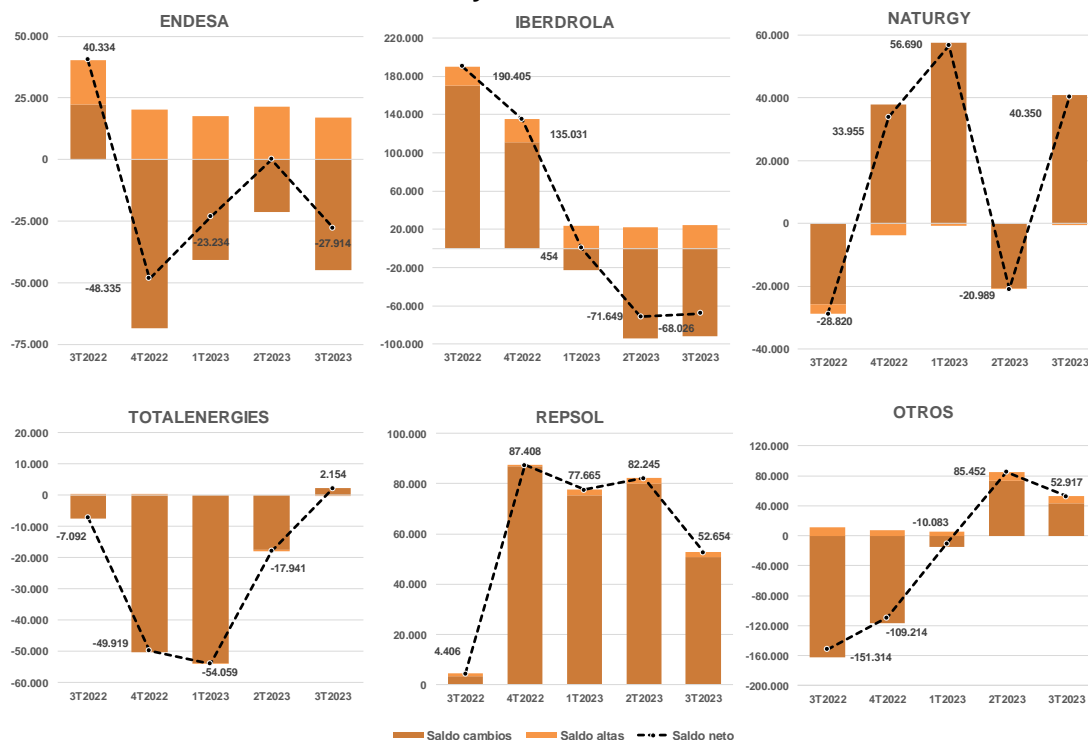
Nota: los datos del Grupo TotalEnergies recogen las altas y bajas de las Comercializadoras: Baser Comercializadora de referencia, TotalEnergies Electricidad y Gas España, TotalEnergies Clientes y TotalEnergies Mercado España.

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

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

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

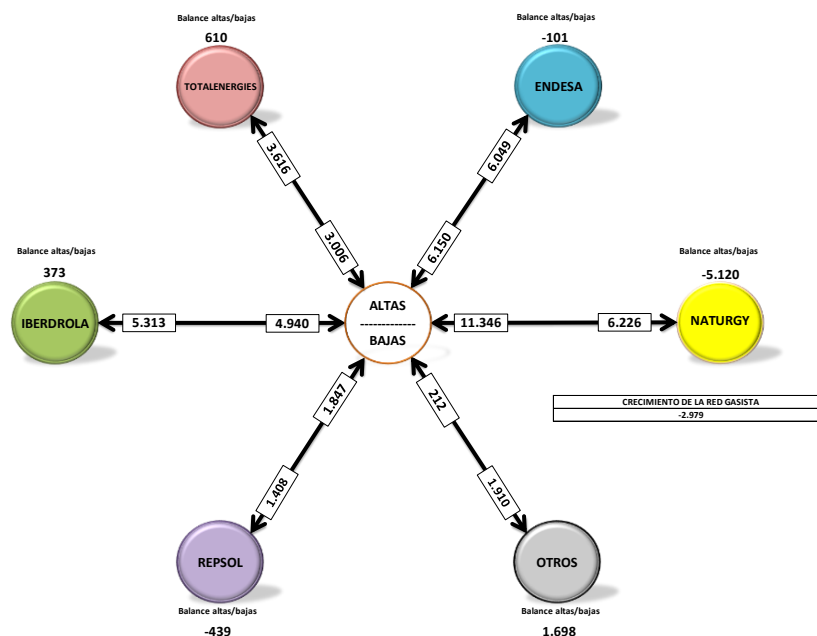
Gráfico 31 . Resumen balance de evolución de los principales grupos comercializadores entre el tercer trimestre de 2022 y el tercer trimestre de 2023 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

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



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

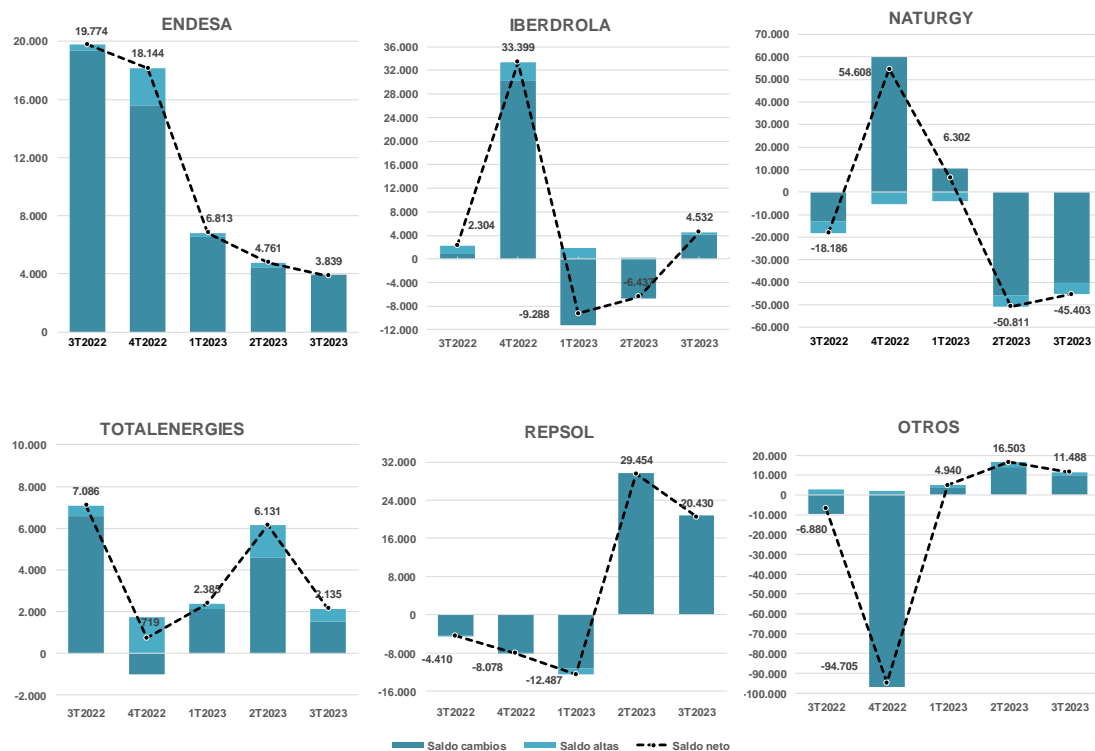
Nota: los datos del Grupo TotalEnergies recogen las altas y bajas de las Comercializadoras: Baser Comercializadora de referencia, TotalEnergies Clientes y TotaEnergies Electricidad y Gas España en el trimestre analizado.

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

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

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

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

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

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

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

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

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

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

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

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

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

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

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

Tabla 26. Sancionadores aprobados durante el año 2023

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

Fuente: CNMC.

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

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

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

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

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

MERCADO DE GAS													
Cod Dis	Distribuidor	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
G001	GRUPO NATURGY (NEDGIA)	283.546	251.657	88,10%	99,83%	33.996	11,90%	99,47%	183	250.303	99,50%	520	0
0207	DC GAS EXTREMADURA	4.412	3.990	90,44%	100,00%	422	9,56%	100,00%	0	3.985	0,00%	4	1
0243	DOMUS MIL NATURAL	21	19	82,61%	100,00%	4	17,39%	100,00%	0	20	100,00%	4	0
0225	GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA	4.939	4.558	92,29%	100,00%	381	7,71%	100,00%	0	4.587	99,54%	8	0
0234	MADRILEÑA RED DE GAS	44.435	38.479	86,20%	99,99%	6.162	13,80%	99,98%	1	38.807	2,17%	0	0
0242	NED ESPAÑA DISTRIBUCIÓN GAS	18.030	16.159	89,52%	99,99%	1.892	10,48%	100,00%	0	16.256	99,94%	19	0
0229	NORTEGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN	21.071	18.566	88,09%	99,98%	2.510	11,91%	100,00%	3	18.672	99,93%	15	0
0238	REDEXIS GAS	28.334	25.339	90,01%	100,00%	2.834	9,99%	99,86%	0	25.631	99,59%	39	0
0216	TOLOSA GASA	210	191	90,52%	100,00%	20	9,48%	100,00%	0	190	100,00%	0	0
TOTAL	TOTAL	404.998	359.158	88,16%	99,88%	48.221	11,84%	99,62%	187	358.451	87,90%	609	1

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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