

INFORME DE SUPERVISIÓN DE LOS CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR- CUARTO TRIMESTRE DE 2023 Y AVANCE 2024

REF. IS/DE/014/23

ÍNDICE

INFORME DE SUPERVISIÓN DE LOS CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR– CUARTO TRIMESTRE DE 2023 Y AVANCE 2024.....	1
1. RESUMEN Y CONCLUSIONES	4
2. INTRODUCCIÓN.....	8
2.1. FUNDAMENTOS DE DERECHO.....	8
2.2. PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR. DIFERENCIAS ENTRE LOS SECTORES DE ELECTRICIDAD Y GAS NATURAL.....	10
2.3. FUNCIONAMIENTO DE LOS GRUPOS DE TRABAJO	10
3. ESTRUCTURA DEL MERCADO MINORISTA.....	11
3.1. SECTOR ELÉCTRICO	12
3.2. SECTOR GASISTA	19
4. EVOLUCIÓN DE LA TASA DE CAMBIO	25
5. SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	30
5.1. ANÁLISIS DE LA EFICIENCIA: TIEMPOS MEDIOS DEL PROCESO DE CAMBIO	30
5.1.1. TIEMPOS MEDIOS. PERSPECTIVA DEL COMERCIALIZADOR.....	30
5.1.2. TIEMPOS MEDIOS Y DESVIACIONES MEDIAS EN LOS TIEMPOS DE ACTIVACIÓN DEL PROCESO DE CAMBIO. PERSPECTIVA DEL DISTRIBUIDOR	35
5.2. ANÁLISIS DE LA EFICACIA DEL PROCESO DE CAMBIO	37
5.2.1. ANÁLISIS DE LOS RECHAZOS DEL PROCESO DE CAMBIO.....	39
5.2.2. TASA DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE CAMBIO POR AGENTE.....	41
5.2.3. MOTIVOS DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE CAMBIO	49
6. ANÁLISIS DE MOVILIDAD DE LOS CONSUMIDORES	52
6.1. MOVILIDAD POR TIPO DE MERCADO	52
6.2. MOVILIDAD RESPECTO A LOS DISTINTOS COMERCIALIZADORES DE REFERENCIA/ÚLTIMO RECURSO	55
6.3. MOVILIDAD ENTRE GRUPOS COMERCIALES.....	57
7. SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE ALTA DE NUEVOS SUMINISTROS	57
7.1. ANÁLISIS DE EFICIENCIA: TIEMPOS MEDIOS DE ACTIVACIÓN Y DESVIACIONES MEDIAS DE LOS TIEMPOS DE ACTIVACIÓN DEL PROCESO DE ALTA. PERSPECTIVA DEL DISTRIBUIDOR	58
7.2. ANÁLISIS DE LA EFICACIA DEL PROCESO DE ALTA	60
7.2.1. ANÁLISIS DE LOS RECHAZOS DEL PROCESO DE ALTA	61
7.2.2. TASA DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE ALTA POR AGENTE	62
7.2.3. MOTIVOS DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE ALTA	69
7.3. ANÁLISIS DE LA MOVILIDAD DE LAS ALTAS ACTIVADAS	71
8. BALANCE DE LOS COMERCIALIZADORES CON MAYORES CUOTAS (PUNTOS DE SUMINISTRO)	72
9. COMERCIALIZADORES CON VARIACIONES SIGNIFICATIVAS EN EL NÚMERO DE SUMINISTROS.....	75
10. HECHOS RELEVANTES.....	77
ACUERDO	79
ANEXO I. ANÁLISIS DE LA INTEGRACIÓN VERTICAL EN EL MERCADO MINORISTA.....	80
ANEXO II. TASAS DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR Y CAMBIOS ACTIVADOS EN EL AÑO 2023 Y AVANCE DEL 2024.....	86
ANEXO III. RESUMEN PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR. AÑO 2023.....	90
ANEXO IV. RESUMEN PROCESO DE ALTAS DE NUEVOS SUMINISTROS. AÑO 2023	93
ANEXO V. COMERCIALIZADORES DEL MERCADO REGULADO (COR/CUR) CON MAYORES CUOTAS EN CADA COMUNIDAD AUTÓNOMA A 31 DE DICIEMBRE DE 2023	96

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

Secretario

D. Miguel Bordiu García-Ovies

En Madrid, a 7 de noviembre de 2024

La Sala de Supervisión Regulatoria, en su reunión de 7 de noviembre de 2024, ha aprobado el presente informe de supervisión de los cambios de comercializador producidos en el cuarto 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».

1. RESUMEN Y CONCLUSIONES

Primera. – Estructura del mercado eléctrico. A 31 de diciembre de 2023, el mercado eléctrico estaba compuesto por 30,3 millones de puntos de suministro aproximadamente, de los cuales 8,6 millones se suministraban a través de un Comercializador de Referencia o COR (28,4%), mientras que el resto, 21,7 millones, se suministraban a través de un comercializador libre (71,6%). 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 81,4%). Por segmentos, estos comercializadores suministraron el 86,6% en el segmento doméstico-comercial y el 78,2% para el vehículo eléctrico; en los segmentos pyme, e industrial lograron menores participaciones, 61,9% y 63,5% de los suministros del mercado eléctrico, respectivamente. Considerando la totalidad de los puntos de suministro, se observó que el Grupo Iberdrola, con 10,2 millones de puntos de suministro, obtiene la mayor cuota integrada del mercado (33,6%), seguida por el Grupo Endesa con 9,9 millones (32,6%) y por el Grupo Naturgy con 4,4 millones (14,6%). No obstante, esto supone unas pérdidas en los últimos tres años de -140.000 clientes para el Grupo Endesa. Por el contrario, los grupos de Iberdrola, Repsol y Naturgy aumentan su cartera de clientes en 180.000, 620.000 y 360.000 respectivamente. El Grupo Repsol obtiene a 31 de diciembre de 2023 una cuota del 5,1% con 1,5 millones de puntos de suministro. El Grupo TotalEnergies, el Grupo CHC y el Resto de Comercializadores, en su conjunto, representaron 4,3 millones de puntos de suministro (14,1%). En los últimos tres años, el Resto de comercializadores redujeron su número de clientes en 220.000. (Apartado 3.1.).

Segunda. – Estructura del mercado gasista. A 31 de diciembre de 2023, el mercado del gas natural estaba compuesto por cerca de 8 millones de puntos de suministro, de los cuales, 3 millones fueron suministrados en el mercado regulado a través de un Comercializador de Último Recurso o CUR (37,6%); mientras que el resto, casi 5 millones se suministraron por comercializadores en el mercado libre (62,4%). Los cinco grupos comercializadores con mayor cuota suministraban al 93,2% del total de los puntos de suministro de gas natural pertenecientes al mercado libre (tres años antes suministraban al 93,9%). Por segmentos, estos grupos suministran al 93,7% de los consumidores del segmento doméstico-comercial, al 57,7% de las pymes y al 59,1% 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 (44,5%), seguido por el Grupo Endesa, con 1,7 millones (20,9%), y por el Grupo Iberdrola con más de 1,2 millones de puntos de suministro (15,2%). Esto supone unas pérdidas de clientes en los últimos tres años en Naturgy de -270.000 clientes, y por su parte unas ganancias de los Grupos Endesa e Iberdrola de 110.000 y 120.000 clientes, respectivamente. El Grupo TotalEnergies superó los 0,9 millones de puntos de suministro (11,3%). El Grupo Repsol y el Resto de Comercializadores, en su conjunto, representaron 0,6 millones de puntos de suministro (8,1%). En los últimos tres años, Repsol

incrementó su número de clientes en 90.000 y el Resto de Comercializadores lo redujeron en algo menos de 50.000. (Apartado 3.2.).

Tercera. – Tasas de cambio de comercializador. La tasa anual de cambio en el sector eléctrico fue del 21,2% (por segmentos: 20,8% en el sector doméstico-comercial, 33% en el sector de las pymes y 24,8% en el industrial), mientras que en el sector gasista fue del 25,5% (por segmentos: 25,4 % en el sector doméstico-comercial, 36,8% en el sector de las pymes y 23,6% en el industrial). En 2022, dichas tasas fueron del 21,5% y del 19%, respectivamente, mientras que en 2021 fueron del 17% y 13%.

La crisis energética internacional llevó a cerrar un año 2022 de récord en lo referente a los cambios de comercializador. En el año 2022 se produjeron 6,4 millones de cambios de comercializador en electricidad (5 millones en 2021) y 1,5 millones de cambios de comercializador en gas (1 millón en el año 2021). En el año 2023 fueron cerca de 6,4 millones de cambios de comercializador en electricidad y más de 2 millones de cambios de comercializador en gas³. En 2023, en el segmento doméstico-comercial, España presentó la tasa de cambios más alta en el sector eléctrico en Europa y ocupó la segunda posición en el sector gasista. A nivel regional y provincial, los principales resultados son los siguientes:

- En el sector eléctrico, las provincias de Sevilla (27,2%), Badajoz (27%), Granada y Almería (25,7%) y Jaén (25,4%) fueron las que registraron en 2023 las tasas de cambio de comercializador más elevadas.
- En el sector gasista, las provincias de Palencia (38,5%), Soria (37,2%) y Segovia (36,1%) fueron las que sobresalieron más en su tasa de cambio de comercializador al presentar los valores más altos del año 2023.
- Finalmente, las comunidades autónomas de Andalucía, Extremadura, Asturias y Cantabria presentaron las mayores tasas de cambio de comercializador (por encima del 23%) en el mercado eléctrico durante 2023. En el mercado gasista, las comunidades autónomas de Castilla y León, Castilla-La Mancha, La Rioja y Asturias, presentaron las mayores tasas de cambio de comercializador (por encima del 32%).

(Apartado 4).

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

- **Tiempos medios de cambio de comercializador en el año 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 5,4 días en el sector eléctrico, y de 3,9 días en el sector gasista. Estos tiempos mostraron una disminución de 0,6 días tanto en electricidad como en gas durante el último año. Estos tiempos medios varían entre los distintos comercializadores. Así, se destacan en el informe a 27 comercializadores en el sector eléctrico, y a

³ En el Anexo II de este Informe de Supervisión se recogen los datos de cambios activados y tasa de cambio de comercializador anual por sector y grupo empresarial y los cambios de comercializador por tipo de movimiento para el periodo 2021-avance 2024. Los datos del 2024 son provisionales.

15 en el gasista, que obtuvieron tiempos de cambio inferiores a 5 días. (Apartado 5.1.1.).

- **Tiempos medios de cambio de comercializador en el año 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 1,2 días en electricidad y de 0,4 días en gas. (Apartado 5.1.2.).

Quinta. – Análisis de eficacia: Tasas de rechazo de solicitudes de cambio de comercializador. En el año 2023, la **tasa de rechazo** se redujo en ambos sectores, pasando del 8,4% al 6,1% en el sector eléctrico, y del 11,5% al 9,7% en el sector gasista. (Apartado 5.2.):

- 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), *Endesa Energía* (3,7%) y del resto de comercializadores, *Gaolania* (2,8%) y *Telecor* (4,1%). De entre los distribuidores destacó *el Grupo Iberdrola* (4,1%). (Apartado 5.2.2. Tabla 18).
- 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* (7,8%) y del resto de comercializadores, *Eni Plenitude Iberia* (7,7%). De entre los *distribuidores* destacaron *Nortegas* (8%) y *Gas Extremadura* (8,2%). (Apartado 5.2.2. Tabla 19).

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. En el sector eléctrico, los movimientos predominantes, como en años anteriores, corresponden a cambios de comercializador en el mercado libre (77,8%). Por otra parte, en el sector gasista prevalecieron los movimientos de cambios de comercializador desde el mercado libre al regulado (los movimientos en el mercado libre fueron del 43%).

En el año 2023, los movimientos desde el mercado libre al regulado han sido del 10,1% en el sector eléctrico y 48,1% en el gasista; y los movimientos del regulado al libre han sido del 12% en el sector eléctrico y 8,2% en el gasista. (Apartado 6.1.).

Séptima. – Movimientos entre comercializadores del mismo grupo empresarial. En el año 2023 se observaron los siguientes grados de fidelización (Apartado 6.2.):

- 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 año se ha incrementado en un 1,4% (62,4% de la totalidad de cambios; 61% el año anterior); siendo los grupos con mayor fidelización de clientes: *Iberdrola* (74,3% de *Curenergía*) y *Naturgy* (57,6% de *Comercializadora Regulada, Gas & Power*).

- En el sector gasista, los cambios que se producen entre el comercializador regulado (CUR) y el comercializador libre del mismo grupo, registraron durante el año 2023 un porcentaje medio del 34,9% del total (34,6% en el año anterior), siendo el grupo con mayor fidelización Naturgy (41,6% de Comercializadora Regulada, Gas & Power).

Octava. – Nuevas altas de puntos de suministro y tiempos medios del proceso de alta. Se han declarado 461.927 activaciones de nuevas altas en áreas de distribución eléctricas, y 110.830 activaciones de nuevas altas en áreas de distribución gasista durante el año 2023. Los tiempos medios del distribuidor en los procesos de alta solicitados en la modalidad “cuanto antes” han sido de 4,3 días en electricidad y de 11 días en gas. (Apartado 7).

Novena. – Destino de las nuevas altas. En el año 2023 se ha observado, en función del mercado, los siguientes resultados (Apartado 7.3.):

- En el sector eléctrico, el 93,2% de las altas se activaron en comercializadores libres. De esas altas, el 61,2% se realizaron a favor de comercializadores verticalmente integrados con el distribuidor.
- En el sector gasista, el 73,3% de las altas se activaron en comercializadores libres, entre las que, el 20% se activaron a favor de comercializadores libres verticalmente integrados con el distribuidor⁴.

Décima. – Balance total de puntos de suministro. Se incluye el balance total de puntos de suministro, como consecuencia de las altas/bajas y de los cambios de comercializador habidos en el año 2023 (Apartado 8):

- En el sector eléctrico, se obtuvo un balance de altas/bajas positivo de 210.682 nuevos puntos de suministro, destacaron los datos de los comercializadores pertenecientes a los grupos Iberdrola, Endesa y “Otros” con incrementos de 93.559, 73.913 y 35.657 puntos de suministro, respectivamente. El Grupo Naturgy fue el único de los grandes grupos que tuvo un balance de altas/bajas negativo (perdió 719 puntos de suministro).
- En el sector gasista, se observó un balance de altas/bajas total positivo, de +1.117 puntos de suministro. Destacaron los datos obtenidos por los comercializadores pertenecientes a los grupos “Otros” e Iberdrola con 6.760 y 4.340 nuevos suministros respectivamente. Los grupos Naturgy y Repsol fueron los que tuvieron un balance de altas/bajas negativo (-15.332; -1.632).

Undécima. - Cruces de CUPS. Desde el año 2021 se ha venido observando un fuerte incremento de las denuncias recibidas en la CNMC por los consumidores contra las empresas comercializadoras por contrataciones sin consentimiento, cuyo origen se encontraba en la asignación errónea del código CUPS (Código Unificado de Punto de Suministro) durante el proceso de formalización de la contratación. Con ello, se vinculaba el suministro a otro titular ajeno a este CUPS, y que por tanto no sería el usuario efectivo de la energía o de justo título. Esta problemática comúnmente se denomina “*cruce de CUPS*”. Para paliar esta problemática la CNMC aprobó el 28 de febrero de 2023 una Decisión Jurídicamente

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).

Vinculante que introdujo una serie de actuaciones en los procesos de contratación de estas comercializadoras.

Duodécima. – Avance 2024. En el Anexo II se recogen los datos provisionales de puntos de suministro y cambios de comercializador activados por sector y grupo empresarial disponibles para el periodo enero-junio de 2024. Cabe destacar lo siguiente:

- En el segundo trimestre de 2024 (datos provisionales) se produjeron, al igual que en el primer trimestre, **2,4 millones de cambios de comercializador** en el sector energético: 1,98 millones de cambios de comercializador en el sector eléctrico (**6,5% de los consumidores**) y 400.000 cambios en el del gas (**5% de los consumidores**). **En el mercado eléctrico se superó su récord histórico** de 1,95 millones de cambios registrados en el primer trimestre del año.
- Los cambios de comercializador más numerosos durante el segundo trimestre de 2024 se produjeron entre comercializadores del mercado libre; es decir, consumidores que ya estaban en el mercado libre, suscribieron su contrato con otra comercializadora libre. Estos cambios supusieron el 80,6% y el 68% del total de los cambios de comercializador que se produjeron en el sector eléctrico y gasista respectivamente. En el primer trimestre de 2024 supusieron el 78,4% y el 60,4%.
- Finalmente, a 30 de junio de 2024 (datos provisionales), el **mercado eléctrico** estaba compuesto por **30,4 millones de puntos de suministro**: 8,6 millones del mercado regulado (28,2%) y 21,8 millones del mercado libre (71,8%). Entre los cinco principales grupos comercializadores, Repsol (+104.000 puntos de suministro) y TotalEnergies (+37.000) aumentaron su cuota durante este semestre del año 2024. El Grupo Endesa perdió 229.000 clientes y el Grupo Iberdrola 129.000 clientes en dicho semestre. Los comercializadores independientes—agrupados en la categoría “Otros”—sumaron 372.000 puntos (destacaron Octopus Energy, el Grupo **MásMóvil** y el Grupo Eni con un crecimiento de 107.000, 35.000 y de 33.000 clientes, respectivamente). En el sector gasista, a finales del segundo trimestre del año 2024, había **8 millones de puntos de suministro**: 3,1 millones fueron del mercado regulado (38,9%) y 4,9 millones (61,1%) del libre. Entre los cinco principales grupos comercializadores, Repsol (+41.000) e Iberdrola (+8.000) aumentaron su cuota durante este semestre. El Grupo Naturgy perdió 81.000 clientes y el Grupo Endesa 26.000 clientes en dicho semestre. Los comercializadores independientes—agrupados en la categoría “Otros” — crecieron en 53.000 puntos (destacaron Factor Energía, el Grupo MásMóvil y el Grupo Eni con un crecimiento de entre 12.000 y 11.000 clientes).

2. INTRODUCCIÓN

2.1. FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

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

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

El detalle y la periodicidad de este Informe responden a los mandatos recogidos en los apartados e), f) y g) ⁵ de dicho artículo 3 del Real Decreto 1011/2009, de 19 de junio.

Como consecuencia del desarrollo de estas funciones, se elabora el informe de supervisión de los procesos de cambios de comercializador realizados durante el año 2023, a partir de los datos correspondientes a dicho periodo, que han sido remitidos por los comercializadores y distribuidores de electricidad y de gas natural.

⁵ «e) Solicitar al menos trimestralmente a las empresas distribuidoras y comercializadoras la información relativa a los cambios de suministrador que no obra en las Bases de Datos de Consumidores y Puntos de Suministro de gas y de electricidad y, en particular, sobre lo siguiente:

- 1.º *Solicitudes de cambio que se han enviado en el período, que han sido aceptadas, rechazadas, pendientes de respuesta, pendientes de activación, anuladas, activadas y los impagos producidos.*
- 2.º *Duración de la tramitación de las solicitudes de cambio de suministrador.*
- 3.º *Número de desestimaciones de cambio de suministrador con indicación del motivo del rechazo.*
- 4.º *Conflictos de acceso cuya resolución se haya notificado en el trimestre anterior a la petición de información.*

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

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

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

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

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

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

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

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

2.3. FUNCIONAMIENTO DE LOS GRUPOS DE TRABAJO

La CNMC lidera un grupo de trabajo de “cambio de comercializador” con los agentes distribuidores y comercializadores, asociaciones de consumidores y grandes consumidores, cuyo principal objetivo es promover el intercambio telemático ágil⁶ de la información entre los agentes comercializadores y distribuidores de los sectores eléctrico y gasista. Por ello la CNMC aprueba, conforme a la normativa vigente, los formatos de los ficheros de intercambio de información entre distribuidores y comercializadores, en relación con los procesos contratación (cambio de comercializador, altas de nuevos puntos de suministro, bajas, modificaciones en la contratación del acceso), facturación de los peajes de acceso y procesos de reclamación.

En particular, se ha trabajado en la revisión de los formatos al objeto de agilizar la contratación de autoconsumos individuales y colectivos. Adicionalmente se ha trabajado en la elaboración de un nuevo formato de reposición en el sector eléctrico, conforme a lo dispuesto en artículo 4.6 del Real Decreto 1435/2002, de 27 de diciembre, y de acuerdo con lo señalado en la Decisión Jurídicamente Vinculante dirigida a cuatro empresas comercializadoras para tratar de minimizar los denominados “cruces de CUPS” aprobada por la CNMC el 28 de febrero de

⁶ El artículo 3 del Real Decreto 1011/2009, establece la función de “*promover y en su caso supervisar el intercambio telemático y ágil de la información entre los distribuidores y comercializadores*”.

2023. El trámite de información pública sobre la propuesta de Resolución se inició en enero de 2024. La Sala de Supervisión Regulatoria aprobó el 16 de mayo de 2024, la nueva Resolución de formatos de comunicación entre distribuidores y comercializadores eléctricos, para mejorar y simplificar la operativa de los procesos de contratación, facturación y reclamación de autoconsumos eléctricos individuales y colectivos y para incluir el procedimiento de reposición del servicio al contrato que tenía el consumidor como consecuencia de errores administrativos o de cambios indebidos, sin consentimiento.

3. ESTRUCTURA DEL MERCADO MINORISTA

Como paso previo al análisis de los cambios de comercializador, así como de las altas y bajas de puntos de suministro que han tenido lugar durante el año 2023, se recogen los principales datos de la estructura del mercado minorista a 31 de diciembre de 2023, tanto para el sector eléctrico como para el sector gasista. En el año 2023, se cuenta con 896 agentes distribuidores y comercializadores con actividad.

Tabla 1. Agentes con actividad durante 2023

Sector	Comercializadores	Distribuidores	Total
Electricidad	415	333	748
Gas	128	20	148
TOTAL	543	353	896

Fuente: CNMC.

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

En los Anexos III y IV de este informe se incluyen tablas resumen con la información recibida relativa al año 2023.

3.1. SECTOR ELÉCTRICO

A 31 de diciembre de 2023, el mercado eléctrico estaba compuesto por 30,3 millones de puntos de suministro aproximadamente, de los cuales 8,6 millones se suministraban a través de un Comercializador de Referencia o COR (28,4%), mientras que el resto, 21,7 millones, se suministraban a través de un comercializador libre (71,6%).

Tabla 2. Evolución de puntos de suministro por tipo de mercado entre 2020 y 2023 – Sector Eléctrico

TIPO MERCADO	2020		2021		2022		2023	
	Suministros	% Total						
Mercado Libre	18.789.407	63,3%	19.802.311	66,3%	21.399.841	71,2%	21.689.844	71,6%
Mercado Regulado	10.904.676	36,7%	10.064.361	33,7%	8.676.035	28,8%	8.596.715	28,4%
TOTAL	29.694.083	100%	29.866.672	100%	30.075.876	100%	30.286.559	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Puntos de suministro registrados a 31 de diciembre de los años 2020 a 2023.

Estos puntos de suministro son suministrados por comercializadores libres y por comercializadores de referencia. En los últimos tres años, el número de puntos suministrados por los comercializadores libres se ha visto incrementado de forma progresiva en 2,9 millones (+15,4%), mientras que los suministros en el mercado regulado se han reducido en 2,3 millones (-21,2%).

A continuación, en la Tabla 3, se muestra la evolución de la estructura del mercado libre de electricidad, medida en número de puntos de suministro, por empresas o grupos de empresas comercializadoras de energía eléctrica.

A 31 de diciembre 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 81,4%). Estos cinco grupos comercializadores incrementan en 3,3 millones sus puntos de suministro en ese periodo de tiempo. En la misma fecha, los otros comercializadores suministraban el 14,4% de estos suministros, equivalente a aproximadamente 3,1 millones de puntos (tres años antes suministraban el 18,6%, equivalente a cerca de 3,5 millones de puntos). Entre ellos destacaron Fenie Energía (1,7%), el Grupo CHC y Eni Plenitude Iberia (cuota del 1,1%) y los grupos Holaluz y Factor Energía (0,9%). El resto de comercializadores contaban con cuotas inferiores al 0,7%. Resultó especialmente destacable el crecimiento presentado por Octopus Energy que incrementó en 7,5 veces sus puntos de suministro durante el año 2023 (contaba con 8.400 puntos de suministro a finales de 2022 y pasó a tener 64.000 puntos en el año 2023) y el Grupo Bon Preu que creció un 71% durante el año 2023 (pasó de 38.000 puntos de suministro a los cerca de 65.000 puntos en el año 2023).

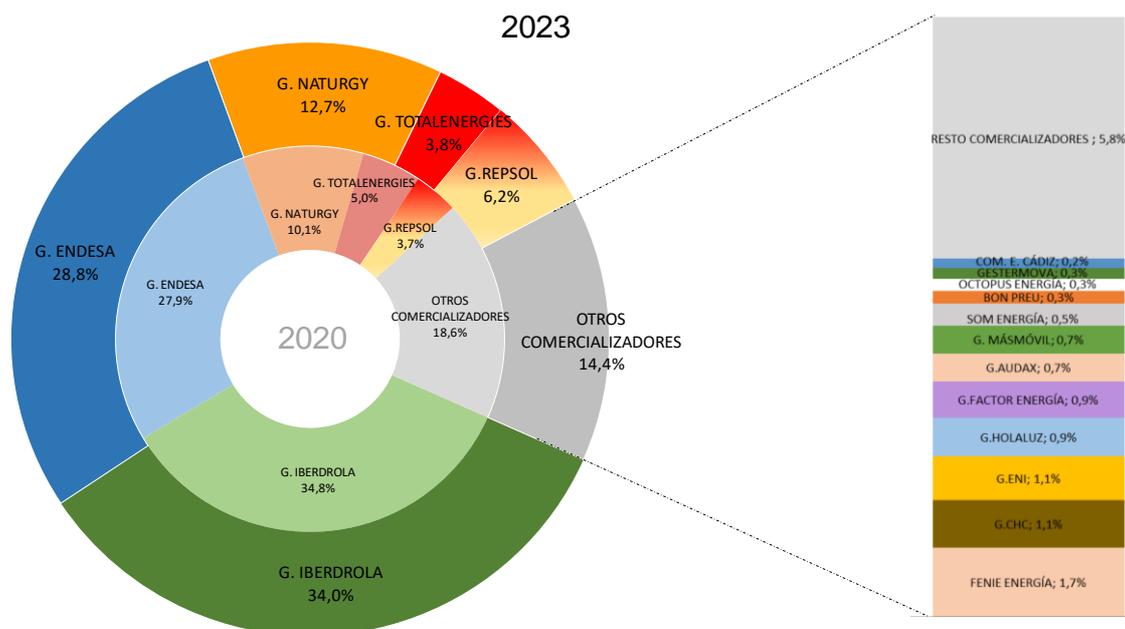
Tabla 3. Evolución de la cuota de mercado libre (por número de puntos de suministro) entre 2020 y 2023 – Sector Eléctrico

COMERCIALIZADORES MERCADO LIBRE	2020		2021		2022		2023	
	Suministros	% Total						
GRUPO IBERDROLA	6.530.315	34,8%	6.786.603	34,3%	7.585.316	35,4%	7.374.120	34,0%
GRUPO ENDESA	5.250.467	27,9%	5.418.078	27,4%	6.223.125	29,1%	6.248.877	28,8%
GRUPO NATURGY	1.890.666	10,1%	2.077.576	10,5%	2.588.559	12,1%	2.755.599	12,7%
GRUPO REPSOL	698.669	3,7%	888.144	4,5%	1.100.625	5,1%	1.349.458	6,2%
GRUPO TOTALENERGIES	933.287	5,0%	937.945	4,7%	922.435	4,3%	828.513	3,8%
Subtotal 5 grupos comercializadores con mayor cuota	15.303.404	81,4%	16.108.346	81,3%	18.420.060	86,1%	18.556.567	85,6%
FENIE ENERGÍA	408.332	2,2%	442.597	2,2%	381.265	1,8%	360.922	1,7%
GRUPO CHC	381.014	2,0%	369.646	1,9%	295.267	1,4%	249.124	1,1%
ENI PLENITUDE IBERIA (antes ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES)	221.704	1,2%	256.750	1,3%	205.725	1,0%	229.485	1,1%
GRUPO HOLALUZ (incluye BULB desde 12-2021 hasta 07-2022)	231.707	1,2%	318.330	1,6%	283.930	1,3%	201.203	0,9%
GRUPO FACTOR ENERGÍA	90.821	0,5%	112.743	0,6%	132.646	0,6%	187.645	0,9%
GRUPO AUDAX	248.211	1,3%	237.950	1,2%	156.568	0,7%	148.259	0,7%
MÁSMÓVIL/ Energía Colectiva (hasta febrero 2021)	53.346	0,3%	172.373	0,9%	125.536	0,6%	144.393	0,7%
SOM ENERGÍA	119.317	0,6%	133.247	0,7%	123.380	0,6%	117.857	0,5%
BON PREU	4.580	0,0%	27.195	0,1%	37.792	0,2%	64.890	0,3%
OCTOPUS ENERGY	3.712	0,0%	4.242	0,0%	8.431	0,04%	63.616	0,3%
GESTERNOVA	62.726	0,3%	52.409	0,3%	47.492	0,2%	55.861	0,3%
COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ	59.713	0,3%	58.406	0,3%	52.442	0,2%	49.503	0,2%
RESTO DE COMERCIALIZADORES	1.600.820	8,5%	1.508.077	7,6%	1.129.307	5,3%	1.260.519	5,8%
Subtotal otros comercializadores	3.486.003	18,6%	3.693.965	18,7%	2.979.781	13,9%	3.133.277	14,4%
Total mercado libre	18.789.407	100%	19.802.311	100%	21.399.841	100%	21.689.844	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, 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. Grupo Repsol compuesto por Repsol Comercializadora de electricidad y gas, Gaolania Servicios y Ekiluz Energía Comercializadora. Grupo Audax compuesto por Audax Renovables; UniEléctrica Energía; ACSOL Energía Global; ADS Energy 8.0; Fox Energía; Iris Energía Eficiente; Nabalia Energía 2000; Vivo Energía Futura; Ahorreluz Servicios Online; Cima Energía Comercializadora; Masqluz 2020; By Energyc Energía Eficiente; Love Energy, Comercializadora ADI España, Energía Ecológica Económica, Pasión Energía y ADX Renovables. Grupo Factor Energía compuesto por Factor Energía y Factor Energía España. Aldro Energía y Soluciones pertenece al Grupo ENI desde febrero de 2021 y en marzo de 2022 cambia su denominación social a ENI Plenitude Iberia. Grupo 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 31 de diciembre de 2023.

Gráfico 1. Variación de la cuota de mercado libre (por número de puntos de suministro) entre 2020 y 2023 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Grupo TotalEnergies compuesto por TotalEnergies Electricidad y Gas España, TotalEnergies Clientes y TotalEnergies Mercado. Grupo Repsol compuesto por Repsol Comercializadora de electricidad y gas, Gaolania Servicios y Ekiluz Energía Comercializadora. Grupo Audax compuesto por Audax Renovables; UniEléctrica Energía; ACSOL Energía Global; ADS Energy 8.0; Fox Energía; Iris Energía Eficiente; Nabalia Energía 2000; Vivo Energía Futura; Ahorreluz Servicios Online; Cima Energía Comercializadora; Masqluz 2020; By Energyc Energía Eficiente; Love Energy, Comercializadora ADI España, Energía Ecológica Económica, Pasión Energía y ADX Renovables. Grupo Factor Energía compuesto por Factor Energía y Factor Energía España. Grupo MásMóvil compuesto por Energía Colectiva y Pepeeenergy desde el año 2021.

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 y del 78,2% para el vehículo eléctrico; en los segmentos pyme, e industrial lograron menores participaciones, 61,9% y 63,5% de los suministros del mercado eléctrico, respectivamente. Estas cifras denotan una mayor competencia en los segmentos pyme e industrial en comparación con el segmento doméstico-comercial y del vehículo eléctrico. 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, el Grupo CHC, Eni Plenitude Iberia y el Grupo Holaluz obtuvieron cuotas entre el 1,6% y el 0,9% en el segmento doméstico-comercial. La suma de las cuotas de estos cuatro comercializadores alcanzó el 4,7% del total de dicho segmento.

Tabla 4. Cuota de mercado (por número de puntos de suministro y segmento) en el mercado libre a 31 de diciembre de 2023 – Sector Eléctrico

COMERCIALIZADORES MERCADO LIBRE	SEGMENTO DE MERCADO				TOTAL
	DOMÉSTICO	PYME	INDUSTRIAL	V. ELÉCTRICO	
GRUPO IBERDROLA	34,3%	26,2%	32,1%	37,1%	34,0%
GRUPO ENDESA	29,1%	23,0%	20,7%	28,9%	28,8%
GRUPO NATURGY	13,0%	6,7%	6,6%	0,2%	12,7%
GRUPO REPSOL	6,4%	2,3%	1,0%	11,9%	6,2%
GRUPO TOTALENERGIES	3,8%	3,6%	3,1%	0,1%	3,8%
Subtotal 5 grupos comercializadores con mayor cuota	86,6%	61,9%	63,5%	78,2%	85,6%
FENIE ENERGÍA	1,6%	3,1%	2,5%	2,1%	1,7%
GRUPO CHC	1,2%	0,4%	0,7%	1,4%	1,1%
ENI PLENITUDE IBERIA	0,9%	4,1%	2,2%	0%	1,1%
GRUPO HOLALUZ	0,9%	0,9%	0,4%	0%	0,9%
GRUPO FACTOR ENERGÍA	0,8%	2,5%	1,0%	0%	0,9%
GRUPO AUDAX	0,6%	3,3%	2,0%	0%	0,7%
MÁSMÓVIL	0,7%	0,0%	0,0%	0%	0,7%
SOM ENERGÍA	0,6%	0,3%	0,1%	0%	0,5%
BON PREU	0,3%	0,1%	0,0%	0,0%	0,3%
OCTOPUS ENERGY	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%
GESTERNOVA	0,2%	0,8%	0,9%	3,4%	0,3%
COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ	0,2%	0,1%	0,0%	0,0%	0,2%
RESTO DE COMERCIALIZADORES	5,1%	22,5%	26,8%	14,9%	5,8%
Subtotal otros comercializadores	13,4%	38,1%	36,5%	21,8%	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. Grupo Repsol compuesto por Repsol Comercializadora de electricidad y gas, Gaolania Servicios y Ekiluz Energía Comercializadora. Grupo Audax compuesto por Audax Renovables; UniEléctrica Energía; ACSOL Energía Global; ADS Energy 8.0; Fox Energía; Iris Energía Eficiente; Nabalia Energía 2000;

Vivo Energía Futura; Ahorreluz Servicios Online; Cima Energía Comercializadora; Masqluz 2020; By Energyc Energía Eficiente; Love Energy, Comercializadora ADI España, Energía Ecológica Económica y Pasión Energía. Grupo Factor Energía compuesto por Factor Energía, Factor Energía España y ADX Renovables. Grupo MásMóvil compuesto por Energía Colectiva y Pepeenergy desde el año 2021. Aldro Energía y Soluciones pertenece al Grupo ENI desde febrero de 2021 y en marzo de 2022 cambia su denominación social a ENI Plenitude Iberia. Se muestran las cuotas desglosadas por comercializadores o grupos de comercializadores con cerca de 50.000 puntos de suministro a 31 de diciembre de 2023.

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

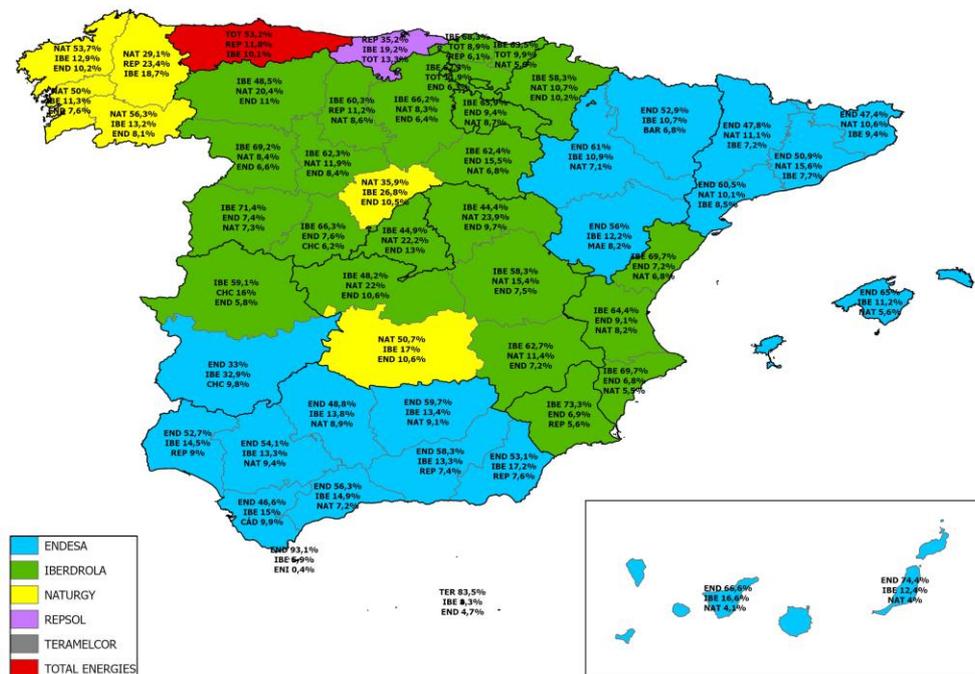
Por su cuota de participación en el mercado en los segmentos pyme e industrial, entre los “otros comercializadores” (ver Tabla 4) destacaron: Eni Plenitude Iberia (cuotas del 4,1% en pyme y del 2,2% en industrial); Fenie Energía (cuotas del 3,1% en pyme y del 2,5% en industrial); el Grupo Audax (cuotas del 3,3% en pyme y del 2,0% en industrial) y el Grupo Factor Energía (cuotas del 2,5% en pyme y del 1% en industrial). Aunque Acciona Green Energy, Eleia, el Grupo Nexus, Loop Electricidad y Gas, el Grupo Villar Mir y el Grupo EDP no alcanzan los 50.000 puntos de suministro en el Mercado Libre, sí que son relevantes en los segmentos pyme e industrial, alcanzando cuotas del 1,9%,1,3%,1,2%,1,2%, 0,9% y 0,8% en el segmento pyme, y de un 3,1%, 1%, 2,5%, 0,8%, 1% y un 3,8% en el segmento industrial, respectivamente.

A partir del segundo trimestre de 2021, dada la nueva estructura de peajes y cargos, se analiza también el segmento de mercado “vehículo eléctrico”. En el año 2023 dicho segmento cuenta con 3.355 puntos de suministro. Los cinco grupos comercializadores con mayor cuota alcanzaron una cuota media del 78,2%. El Grupo EDP y Gesternova obtuvieron cuotas del 3,6% y el 3,4% en dicho segmento respectivamente.

Si se tiene en cuenta el reparto de puntos de suministro del mercado libre en el segmento doméstico-comercial y en cada provincia española, se obtiene el mapa representativo en el que el color de la provincia corresponde al comercializador con la mayor cuota de puntos de suministro registrados a 31 de diciembre de 2023.

Fueron las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla donde el comercializador dominante tenía una mayor penetración en el mercado, con cuotas del 93,1% y del 83,5% respectivamente. Centrándose en las provincias, los grupos de Iberdrola y de Endesa representaron los comercializadores mayoritarios en la mayor parte del mapa. En 37 de las 50 provincias, el comercializador dominante registró una cuota superior al 50% de los puntos de suministro domésticos provinciales; y en 6 de estas provincias, esta cifra superó el 69%.

Gráfico 2. Cuota de participación de los tres grupos comercializadores con mayor cuota del mercado libre en cada provincia. Último día del año 2023 - Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se incluye primer (color de la provincia), segundo y tercer comercializador según cuota de puntos de suministro en el segmento doméstico-comercial del mercado libre en cada provincia.

Nótese que las provincias de Badajoz y Lugo son las que tienen una menor diferencia (lo que podría denotar una mayor competencia) entre el grupo comercializador con mayor cuota en términos de puntos de suministro en el segmento doméstico comercial en el mercado libre con respecto al grupo comercializador con la segunda mayor cuota (0,1 y 5,7 puntos respectivamente).

Por último, se analiza la evolución del total de puntos de suministro eléctricos durante los tres últimos años, distribuidos por tipo de mercado y por segmento de consumo. En el año 2023, la mayoría de los puntos de suministro en los segmentos pyme e industrial se encontraban suministrados el 31 de diciembre por comercializadoras libres (98,5% y 98,7%, respectivamente), mientras que, en el segmento doméstico-comercial, el cual incluye a los consumidores con derecho a PVPC, los comercializadores libres suministraron al 70,8% de los puntos de suministro, valor que supuso un aumento de 8,6 puntos respecto al del año 2020 (62,2%).

Tabla 5. Evolución del total de los puntos de suministro por segmentos de mercado entre 2020 y 2023 – Sector Eléctrico

TIPO MERCADO	SEGMENTO	2020		2021		2022		2023	
		Suministros	% Total						
Mercado Libre	DOMÉSTICO	17.893.473	62,2%	18.900.710	65,3%	20.494.412	70,3%	20.777.034	70,8%
	PYME	783.985	98,7%	787.588	98,2%	788.760	98,4%	793.477	98,5%
	INDUSTRIAL	111.949	99,2%	113.611	98,5%	114.911	98,6%	115.978	98,7%
	V.ELÉCTRICO	N/A	N/A	402	N/A	1.758	N/A	3.355	99,9%
TOTAL LIBRE		18.789.407	63,3%	19.802.311	66,3%	21.399.841	71,2%	21.689.844	71,6%
Mercado Regulado	DOMÉSTICO	10.893.398	37,8%	10.048.604	34,7%	8.661.793	29,7%	8.583.059	29,2%
	PYME	10.384	1,3%	14.042	1,8%	12.655	1,6%	12.152	1,5%
	INDUSTRIAL	894	0,8%	1.712	1,5%	1.585	1,4%	1.501	1,3%
	V.ELÉCTRICO	N/A	N/A	3	N/A	2	N/A	3	0,1%
TOTAL REGULADO		10.904.676	36,7%	10.064.361	33,7%	8.676.035	28,8%	8.596.715	28,4%
TOTAL		29.694.083	100,0%	29.866.672	100,0%	30.075.876	100,0%	30.286.559	100,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Puntos de suministro registrados a 31 de diciembre 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.

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 observa que el Grupo Iberdrola, con 10,2 millones de puntos de suministro aproximadamente, obtiene la mayor cuota integrada del mercado (33,6%), seguida por el Grupo Endesa con 9,9 millones (32,6%) y por el Grupo Naturgy con 4,4 millones (14,6%). No obstante, esto supone unas pérdidas en los últimos tres años de -140.000 clientes para el Grupo Endesa. Por el contrario, los grupos de Iberdrola, Repsol y Naturgy aumentan su cartera de clientes en 180.000, 620.000 y 360.000 respectivamente. El Grupo Repsol obtiene a 31 de diciembre de 2023 una cuota del 5,1% con 1,5 millones de puntos de suministro. El Grupo TotalEnergies, el Grupo CHC y el Resto de Comercializadores, en su conjunto, representaron 4,3 millones de puntos de suministro (14,1%). En los últimos tres años, el Resto de comercializadores redujeron su número de clientes en 220.000.

Tabla 6. Cuota integrada del mercado (por número de puntos de suministro) por grupo comercializador, tipo de mercado y segmento a 31 de diciembre 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	71,8%	28,2%	9.931.712	33,8%	98,9%	1,1%	210.510	26,1%	98,5%	1,5%	37.790	32,2%	1.245	37,1%	10.181.257	33,6%
ENDESA	62,5%	37,5%	9.662.277	32,9%	95,9%	4,1%	190.669	23,7%	97,9%	2,1%	24.500	20,9%	971	28,9%	9.878.417	32,6%
NATURGY	61,8%	38,2%	4.357.547	14,8%	97,5%	2,5%	54.919	6,8%	95,2%	4,8%	8.085	6,9%	8	0,2%	4.420.559	14,6%
REPSOL	87,7%	12,3%	1.515.591	5,2%	99,4%	0,6%	18.302	2,3%	99,8%	0,2%	1.155	1,0%	398	11,9%	1.535.446	5,1%
TOTALENERGIES	76,0%	24,0%	1.047.703	3,6%	98,2%	1,8%	29.250	3,6%	99,4%	0,6%	3.594	3,1%	3	0,1%	1.080.550	3,6%
CHC	81,2%	18,8%	301.813	1,0%	100,0%	0,0%	3.192	0,4%	99,9%	0,1%	825	0,7%	47	1,4%	305.877	1,0%
RESTO DE COMERCIALIZADORES	100,0%	0,0%	2.543.450	8,7%	100,0%	0,0%	298.787	37,1%	100,0%	0,0%	41.530	35,4%	686	20,4%	2.884.453	9,5%
TOTAL			29.360.093	100,0%			805.629	100,0%			117.479	100,0%	3.358	100,0%	30.286.559	100,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

Nota: Relación entre segmento de mercado y tarifas de acceso: 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).

Se observa que el Grupo Iberdrola obtiene la mayor cuota de puntos de suministro en el Mercado Libre (34%) y en el global del Mercado (33,6%). Por el contrario, Endesa es la que obtiene la mayor cuota de puntos de suministro en el Mercado Regulado (42,2%). No obstante, el Grupo Iberdrola pierde 0,9 puntos y el Grupo Endesa 0,5 puntos si comparamos con la cuota de global de Mercado que obtuvieron el año anterior. Por el contrario, el Grupo Naturgy crece 0,3 puntos y el Grupo Repsol 0,8 puntos.

Tabla 7. Cuota integrada del mercado (por número de puntos de suministro) por comercializador/grupo comercializador y tipo de mercado a 31 de diciembre de 2023 – Sector Eléctrico

COMERCIALIZADORES	MERCADO LIBRE (PS A 31-12-23)	% MERCADO LIBRE	MERCADO REGULADO (PS A 31-12-23)	% MERCADO REGULADO	MERCADO TOTAL (PS A 31-12-23)	% MERCADO TOTAL
G. IBERDROLA	7.374.120	34,0%	2.807.137	32,7%	10.181.257	33,6%
G. ENDESA	6.248.877	28,8%	3.629.540	42,2%	9.878.417	32,6%
G. NATURGY	2.755.599	12,7%	1.664.960	19,4%	4.420.559	14,6%
G. REPSOL	1.349.458	6,2%	185.988	2,2%	1.535.446	5,1%
G. TOTALENERGIES	828.513	3,8%	252.037	2,9%	1.080.550	3,6%
FENIE ENERGÍA	360.922	1,7%			360.922	1,2%
G. CHC	249.124	1,1%	56.753	0,7%	305.877	1,0%
ENI PLENITUDE IBERIA	229.485	1,1%			229.485	0,8%
G. HOLALUZ	201.203	0,9%			201.203	0,7%
G. FACTOR ENERGÍA	187.645	0,9%			187.645	0,6%
G. AUDAX	148.259	0,7%			148.259	0,5%
G. MÁSMÓVIL	144.393	0,7%			144.393	0,5%
SOM ENERGÍA	117.857	0,5%			117.857	0,4%
BON PREU	64.890	0,3%			64.890	0,2%
OCTOPUS ENERGY	63.616	0,3%			63.616	0,2%
GESTERNOVA	55.861	0,3%			55.861	0,2%
COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ	49.503	0,2%			49.503	0,2%
G. GASELEC	27.603	0,1%	300	0,0%	27.903	0,1%
RESTO DE COMERCIALIZADORES	1.232.916	5,7%			1.232.916	4,1%
TOTAL	21.689.844	100,0%	8.596.715	100,0%	30.286.559	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 31 de diciembre de 2023.

Nota: Grupo TotalEnergies compuesto por TotalEnergies Electricidad y Gas España, TotalEnergies Clientes, TotalEnergies Mercado y Baser Comercializadora de Referencia. Grupo Factor Energía compuesto por Factor Energía y Factor Energía España. Grupo Repsol compuesto por Repsol Comercializadora de electricidad y gas, Gaolania Servicios, Ekiluz Energía Comercializadora y Régsiti Comercializadora Regulada. Grupo Gaselec opera en Melilla y está compuesto por Gaselec Diversificación y Teramelcor.

El artículo 4 del Real Decreto 216/2014 establece, para aquellas casuísticas recogidas en los artículos 17.3 y 47.2 de la Ley 24/2013 del Sector eléctrico, qué comercializador de referencia (COR) debe ser el que atienda dichos suministros. En determinados casos, el comercializador de referencia elegido será aquel con una mayor cuota de mercado, medida en términos de número de puntos de suministro en la comunidad autónoma del suministro, de acuerdo con los últimos datos publicados por la CNMC. En este sentido, en el Anexo V se incluye una tabla resumen con estos COR, por comunidad autónoma a 31 de diciembre de 2023.

3.2. SECTOR GASISTA

A 31 de diciembre de 2023, el mercado del gas natural estaba compuesto por cerca de 8 millones de puntos de suministro, de los cuales, 3 millones fueron suministrados en el mercado regulado a través de un Comercializador de Último Recurso o CUR (37,6%); mientras que el resto, casi 5 millones se suministraron por comercializadores en el mercado libre (62,4%).

Tabla 8. Evolución de puntos de suministro por tipo de mercado entre 2020 y 2023 – Sector Gasista

TIPO MERCADO	2020		2021		2022		2023	
	Suministros	% Total						
Mercado Libre	6.392.976	80,1%	6.447.376	80,9%	5.881.827	73,6%	4.981.430	62,4%
Mercado Regulado	1.586.352	19,9%	1.524.457	19,1%	2.106.381	26,4%	3.007.895	37,6%
TOTAL	7.979.328	100%	7.971.833	100%	7.988.208	100%	7.989.325	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Puntos de suministro registrados a 31 de diciembre de los años 2020 a 2023.

Estos puntos de suministro son suministrados por comercializadores libres y por comercializadores de referencia. En los últimos tres años, el número de puntos suministrados por los comercializadores libres se ha reducido en 1,4 millones (-22,1%), mientras que los suministros en el mercado regulado se han visto incrementados en 1,4 millones (+89,6%).

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

Así, a 31 de diciembre de 2023, los cinco comercializadores con mayor cuota suministraban al 93,2% del total de los puntos de suministro de gas natural pertenecientes al mercado libre (tres años antes suministraban al 93,9%). Los “otros comercializadores” alcanzaron el 6,8% de estos suministros (tres años antes suministraban al 6,1%). De entre ellos destacan el Grupo Factor Energía (cuota del 1,4%), el Grupo Eni (cuota del 1,2%), el Grupo Audax (cuota del 0,7%) y Fenie Energía (cuota del 0,6%).

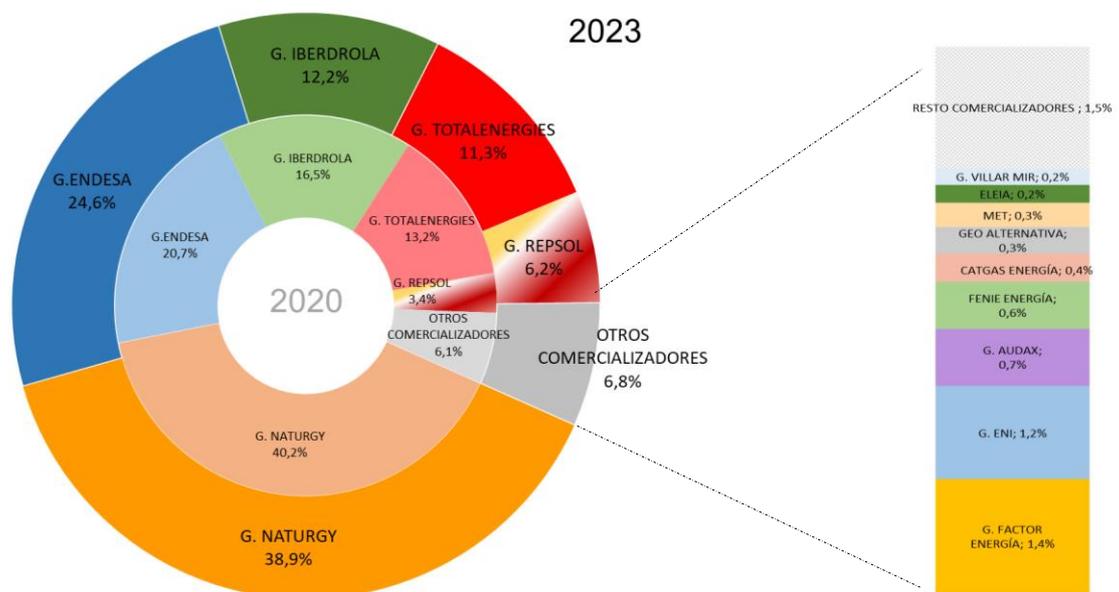
Tabla 9. Evolución de la cuota de mercado libre (por número de puntos de suministro) entre 2020 y 2023 – Sector Gasista

COMERCIALIZADORES MERCADO LIBRE	2020		2021		2022		2023	
	Suministros	% Total						
GRUPO NATURGY	2.570.345	40,2%	2.507.596	38,9%	2.365.778	40,2%	1.938.348	38,9%
GRUPO ENDESA	1.323.803	20,7%	1.319.144	20,5%	1.328.421	22,6%	1.226.832	24,6%
GRUPO IBERDROLA	1.052.516	16,5%	1.088.844	16,9%	920.379	15,6%	608.532	12,2%
GRUPO TOTALENERGIES	844.435	13,2%	829.383	12,9%	716.625	12,2%	560.809	11,3%
GRUPO REPSOL	214.747	3,4%	255.236	4,0%	256.021	4,4%	307.039	6,2%
Subtotal 5 grupos comercializadores con mayor cuota	6.005.846	93,9%	6.000.203	93,1%	5.587.224	95,0%	4.641.560	93,2%
GRUPO FACTOR ENERGÍA	29.350	0,5%	35.062	0,5%	43.388	0,7%	71.093	1,4%
GRUPO ENI / Aldro Energía y Soluciones (hasta febrero 2021)	40.335	0,6%	58.725	0,9%	48.332	0,8%	57.868	1,2%
GRUPO AUDAX	52.246	0,8%	54.474	0,8%	35.996	0,6%	35.884	0,7%
FENIE ENERGÍA	31.565	0,5%	36.833	0,6%	32.923	0,6%	29.078	0,6%
CATGAS ENERGÍA	22.131	0,5%	24.807	0,4%	18.765	0,3%	17.654	0,4%
GEO ALTERNATIVA/Cepsa Comercial de Petróleo (hasta enero 2021)	29.359	0,0%	30.099	0,5%	19.672	0,3%	16.381	0,3%
MET	1.876	0,2%	7.393	0,1%	15.832	0,3%	15.051	0,3%
ELEIA	19	2,6%	2.062	0,0%	6.590	0,1%	11.300	0,2%
GRUPO VILLAR MIR	14.168	0,2%	10.905	0,2%	9.479	0,2%	9.833	0,2%
RESTO COMERCIALIZADORES INDEPENDIENTES	166.081	2,6%	186.813	2,9%	63.626	1,1%	75.728	1,5%
Subtotal otros comercializadores	387.130	6,1%	447.173	6,9%	294.603	5,0%	339.870	6,8%
Total mercado libre	6.392.976	100%	6.447.376	100%	5.881.827	100%	4.981.430	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se consideran los siguientes grupos: Grupo Naturgy compuesto por Naturgy Iberia, Gas Natural Comercializadora y Naturgy Clientes. Grupo TotalEnergies compuesto por TotalEnergies Electricidad y Gas España y TotalEnergies Clientes. Grupo Repsol compuesto por Repsol Comercializadora de Electricidad y Gas, Repsol LNG Holding y Gaolania Servicios. Grupo Audax compuesto por Audax Renovables; UniEléctrica Energía; ACSOL Energía Global; ADS Energy 8.0; Fox Energía; Iris Energía Eficiente; Nabalía Energía 2000; Vivo Energía Futura; Ahorreluz Servicios Online; Cima Energía Comercializadora; Masqluz 2020; By Energyc Energía Eficiente, Love Energy, Energía Ecológica Económica, Pasión Energía y ADX Renovables. El Grupo Eni está compuesto por Unión Fenosa Gas Comercializadora y Aldro Energía y Soluciones desde febrero de 2021. Unión Fenosa Gas Comercializadora y Aldro Energía y Soluciones han cambiado su denominación social a Eni España Comercializadora de Gas y a Eni Plenitude Iberia, el 17 de enero de 2022 y el 11 de marzo de 2022 respectivamente. Se muestran las cuotas desglosadas por comercializadores y grupos comercializadores, con cerca de 10.000 puntos de suministro a 31 de diciembre de 2023.

Gráfico 3. Variación de la cuota de mercado libre (por número de puntos de suministro) entre 2020 y 2023 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se consideran los siguientes grupos: Grupo Naturgy compuesto por Naturgy Iberia, Gas Natural Comercializadora y Naturgy Clientes. Grupo TotalEnergies compuesto por TotalEnergies Electricidad y Gas España y TotalEnergies Clientes. Grupo Repsol compuesto por Repsol Comercializadora de Electricidad y Gas, Repsol LNG Holding y Gaolania Servicios. Grupo Audax compuesto por Audax Renovables; UniEléctrica Energía; ACSOL Energía Global; ADS Energy 8.0; Fox Energía; Iris Energía Eficiente; Nabalía Energía 2000; Vivo Energía Futura; Ahorreluz Servicios Online; Cima Energía Comercializadora; Masqluz 2020; By Energyc Energía Eficiente, Love Energy, Energía Ecológica Económica,

Pasión Energía y ADX Renovables. El Grupo Eni está compuesto por Unión Fenosa Gas Comercializadora y Aldro Energía y Soluciones desde febrero de 2021. Unión Fenosa Gas Comercializadora y Aldro Energía y Soluciones han cambiado su denominación social a Eni España Comercializadora de Gas y a Eni Plenitude Iberia, el 17 de enero de 2022 y el 11 de marzo de 2022 respectivamente. Se muestran las cuotas desglosadas por comercializadores y grupos comercializadores, con cerca de 10.000 puntos de suministro a 31 de diciembre de 2023.

No obstante, también conviene analizar estos datos del mercado libre por segmentos de mercado (doméstico-comercial, pyme e industrial). Así, para los “otros comercializadores”, se incrementó su cuota para el segmento doméstico hasta el 6,3% (1,7 puntos más que el año anterior). En los segmentos pyme e industrial, los “otros comercializadores”, en su conjunto, alcanzaron mayores cuotas, siendo estas del 42,3% y del 40,9%, respectivamente. Entre los “otros comercializadores” destacaron: el Grupo Factor Energía (cuota del 1,4% en el segmento doméstico-comercial) y los grupos ENI, ELEIA, SERVICAS y AUDAX (cuota del 6,3%, 4,1%, 4% y 3,8% respectivamente en pyme).

Los datos mostrados en la tabla siguiente, denotan una mayor competencia en los segmentos pyme e industrial que en el doméstico-comercial. También hay que tener en cuenta que el 98,7% de los puntos de suministro del Mercado Libre se circunscriben en el segmento doméstico-comercial.

Tabla 10. Cuota de mercado (por número de puntos de suministro y segmento) en el mercado libre a 31 de diciembre de 2023 – Sector Gasista

COMERCIALIZADORES MERCADO LIBRE	SEGMENTO DE MERCADO			TOTAL
	DOMÉSTICO	PYME	INDUSTRIAL	
GRUPO NATURGY	39,0%	32,2%	37,0%	38,9%
GRUPO ENDESA	24,8%	15,4%	14,3%	24,6%
GRUPO IBERDROLA	12,3%	2,4%	0,8%	12,2%
GRUPO TOTALENERGIES	11,3%	7,0%	5,9%	11,3%
GRUPO REPSOL	6,2%	0,7%	1,2%	6,2%
Subtotal 5 grupos comercializadores con mayor cuota	93,7%	57,7%	59,1%	93,2%
GRUPO FACTOR ENERGÍA	1,4%	2,0%	3,1%	1,4%
GRUPO ENI	1,1%	6,3%	2,5%	1,2%
GRUPO AUDAX	0,7%	3,8%	0,2%	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%	0,1%	0,3%
MET	0,3%	0,9%	2,9%	0,3%
ELEIA	0,2%	4,1%	1,2%	0,2%
GRUPO VILLAR MIR	0,2%	1,9%	0,5%	0,2%
RESTO COMERCIALIZADORES INDEPENDIENTES	1,2%	22,7%	30,3%	1,5%
Subtotal otros comercializadores	6,3%	42,3%	40,9%	6,8%
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, Gas Natural Comercializadora y Naturgy Clientes. 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, Energía Ecológica Económica, Pasión Energía y ADX Renovables. El Grupo Eni está compuesto por Unión Fenosa Gas Comercializadora y Aldro Energía y Soluciones desde febrero de 2021. Unión Fenosa Gas Comercializadora y Aldro Energía y Soluciones han cambiado su denominación social a Eni España Comercializadora de Gas y a Eni Plenitude Iberia, el 17 de enero de 2022 y el 11 de marzo de 2022 respectivamente. Se muestran las cuotas desglosadas por comercializadores y grupos comercializadores, con cerca de 10.000 puntos de suministro a 31 de diciembre de 2023.

Si se tienen en cuenta los datos del mercado libre a finales del año 2023 para el segmento doméstico en cada provincia española, se obtiene el mapa representativo en el que el color de la provincia corresponde al comercializador con la mayor cuota de suministros en el mercado libre.

Centrándose en las provincias, la mayor parte de ellas están suministradas por el Grupo Naturgy (31 de las 48 provincias con suministro gasista conectado a la red de transporte). En 24 de las 48 provincias con suministro gasista conectado a la red de transporte, el comercializador dominante tiene una cuota superior al 50% de los puntos de suministro domésticos provinciales; y en 3 de estas provincias, esta cifra supera el 70% del mercado doméstico. Destaca la provincia de Baleares, donde el Grupo ENDESA presentó una cuota del 74,3% de puntos de suministro.

Nótese que las provincias de Sevilla y Málaga son las que tienen una menor diferencia (lo que podría denotar una mayor competencia) entre el grupo comercializador con mayor cuota en términos de puntos de suministro en el segmento doméstico comercial en el mercado libre con respecto al grupo comercializador con la segunda mayor cuota (2,2 y 4,7 puntos respectivamente).

Gráfico 4. Cuota de participación de los tres grupos comercializadores con mayor cuota del mercado libre en cada provincia. Último día del año 2023 - Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.
 Nota: Se incluye primer (color de la provincia), segundo y tercer comercializador según cuota de puntos de suministro en el segmento doméstico-comercial del mercado libre en cada provincia.

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

A finales del 2023, la mayoría de puntos de suministro de los segmentos pyme e industrial se encontraban suministrados por comercializadores libres (86,6% y 98,9%, respectivamente), mientras que, en el segmento doméstico, que incluye a los consumidores con derecho a TUR, los comercializadores del mercado libre suministraron al 62,1% de dicho segmento.

Tabla 11. Evolución del total de los puntos de suministro por segmento de mercado entre 2020 y 2023 – Sector Gasista

TIPO MERCADO	SEGMENTO	2020		2021		2022		2023	
		Suministros	% Total						
Mercado Libre	DOMÉSTICO	6.311.038	79,9%	6.372.188	80,7%	5.808.643	73,4%	4.915.299	62,1%
	PYME	77.622	99,2%	71.657	95,3%	69.653	91,9%	62.698	86,6%
	INDUSTRIAL	4.316	97,9%	3.531	99,2%	3.531	98,5%	3.433	98,9%
TOTAL LIBRE		6.392.976	80,1%	6.447.376	80,9%	5.881.827	73,6%	4.981.430	62,4%
Mercado Regulado	DOMÉSTICO	1.585.666	20,1%	1.520.875	19,3%	2.100.209	26,6%	2.998.179	37,9%
	PYME	594	0,8%	3.552	4,7%	6.118	8,1%	9.677	13,4%
	INDUSTRIAL	92	2,1%	30	0,8%	54	1,5%	39	1,1%
TOTAL REGULADO		1.586.352	19,9%	1.524.457	19,1%	2.106.381	26,4%	3.007.895	37,6%
TOTAL		7.979.328	100,0%	7.971.833	100,0%	7.988.208	100,0%	7.989.325	100,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Puntos de suministro registrados a 31 de diciembre 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).

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).

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 (44,5%), seguido por el Grupo Endesa, con 1,7 millones (20,9%), y por el Grupo Iberdrola con más de 1,2 millones de puntos de suministro (15,2%). Esto supone unas pérdidas de clientes en los últimos tres años en Naturgy de -270.000 clientes, y por su parte unas ganancias de los Grupos Endesa e Iberdrola de 110.000 y 120.000 clientes, respectivamente. El Grupo TotalEnergies superó los 0,9 millones de puntos de suministro (11,3%). El Grupo Repsol y el Resto de Comercializadores, en su conjunto, representaron 0,6 millones de puntos de suministro (8,1%). En los últimos tres años, Repsol incrementó su número de clientes en 90.000 y el Resto de Comercializadores lo redujeron en algo menos de 50.000.

Tabla 12. Cuota integrada del mercado (por número de puntos de suministro) por grupo comercializador, tipo de mercado y segmento a 31 de diciembre 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	54,3%	45,7%	3.528.583	44,6%	79,7%	20,3%	25.307	35,0%	97,9%	2,1%	1.296	37,3%	3.555.186	44,5%
ENDESA	73,4%	26,6%	1.656.875	20,9%	87,0%	13,0%	11.105	15,3%	99,0%	1,0%	496	14,3%	1.668.476	20,9%
IBERDROLA	50,1%	49,9%	1.210.512	15,3%	62,8%	37,2%	2.437	3,4%	100,0%	0,0%	26	0,7%	1.212.975	15,2%
TOTALENERGIES	61,9%	38,1%	898.997	11,4%	66,7%	33,3%	6.572	9,1%	96,7%	3,3%	210	6,0%	905.779	11,3%
REPSOL	100,0%	0,0%	306.588	3,9%	100,0%	0,0%	411	0,6%	100,0%	0,0%	40	1,2%	307.039	3,8%
RESTO DE COMERCIALIZADORES	100,0%	0,0%	311.923	3,9%	100,0%	0,0%	26.543	36,7%	100,0%	0,0%	1.404	40,4%	339.870	4,3%
TOTAL			7.913.478	100%			72.375	100%			3.472	100%	7.989.325	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Grupo TotalEnergies compuesto por TotalEnergies Electricidad y Gas España, TotalEnergies Clientes y Baser Comercializadora de Referencia.

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

Tabla 13. Cuota integrada del mercado (por número de puntos de suministro) por comercializador/grupo comercializador y tipo de mercado a 31 de diciembre de 2023 – Sector Gasista

COMERCIALIZADORES	MERCADO LIBRE (PS A 31-12-23)	% MERCADO LIBRE	MERCADO REGULADO (PS A 31-12-23)	% MERCADO REGULADO	MERCADO TOTAL (PS A 31-12-23)	% MERCADO TOTAL
G. NATURGY	1.938.348	38,9%	1.616.838	53,75%	3.555.186	44,5%
G. ENDESA	1.226.832	24,6%	441.644	14,68%	1.668.476	20,9%
G. IBERDROLA	608.532	12,2%	604.443	20,10%	1.212.975	15,2%
G. TOTALENERGIES	560.809	11,3%	344.970	11,47%	905.779	11,3%
G. REPSOL	307.039	6,2%			307.039	3,8%
G.FACTOR ENERGÍA	71.093	1,4%			71.093	0,9%
G. ENI	57.868	1,2%			57.868	0,7%
G. AUDAX	35.884	0,7%			35.884	0,4%
FENIE ENERGÍA	29.078	0,6%			29.078	0,4%
CATGAS	17.654	0,4%			17.654	0,2%
GEO ALTERNATIVA	16.381	0,3%			16.381	0,2%
MET	15.051	0,3%			15.051	0,2%
ELEIA	11.300	0,2%			11.300	0,1%
G. VILLAR MIR	9.833	0,2%			9.833	0,1%
RESTO DE COMERCIALIZADORES	75.728	1,5%			75.728	0,9%
TOTAL	4.981.430	100,0%	3.007.895	100,00%	7.989.325	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 10.000 puntos de suministro a 31 de diciembre de 2023.

Nota: Grupo TotalEnergies compuesto por TotalEnergies Electricidad y Gas España, TotalEnergies Clientes y Baser Comercializadora de Referencia. Grupo Repsol compuesto por Repsol comercializadora de electricidad y gas, Gaolania Servicios, Repsol LNG Holding. Grupo ENI compuesto por Aldro Energía y Soluciones y Unión Fenosa Gas Comercializadora. Unión Fenosa Gas Comercializadora y Aldro Energía y Soluciones han cambiado su denominación social a Eni España Comercializadora de Gas y a Eni Plenitude Iberia, el 17 de enero de 2022 y el 11 de marzo de 2022 respectivamente.

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

Anexo V se incluye una tabla resumen con los CUR con mayores cuotas en cada comunidad autónoma a 31 de diciembre de 2023.

4. EVOLUCIÓN DE LA TASA DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR

La tasa de cambio de comercializador, es un indicador del nivel de competencia en los mercados minoristas de electricidad y gas. En el caso español, durante el año 2023, la evolución de esta tasa varió en función del sector como se muestra a continuación. Dicha evolución debe valorarse conjuntamente a otros indicadores relacionados con la estructura y el grado de satisfacción de los consumidores. Es importante que el proceso de cambio de comercializador funcione adecuadamente dentro de la dinámica competitiva de los mercados minoristas. Con ello se facilita la toma de decisiones informadas por parte de los consumidores, lo que evita distorsiones en la competencia y la vulneración de sus derechos.

En la última oleada del Panel de hogares de la CNMC⁷ del cuarto trimestre de 2023, se aprecia un aumento en el nivel de satisfacción global con los servicios del sector eléctrico (teniendo en cuenta a los satisfechos con los servicios y a los muy satisfechos), que se incrementa en 13,6 puntos porcentuales y en el sector del gas en 11,7 puntos porcentuales respecto a los datos del cuarto trimestre del año anterior, y de +13 y +7 puntos porcentuales respectivamente si comparamos dicho índice con el obtenido dos años antes. El nivel de satisfacción global alcanzado en el cuarto trimestre de 2023 es del 53,5% y 51,3% en los sectores de electricidad y en el de gas, respectivamente. El principal motivo de insatisfacción es considerar que es un servicio caro (88%-87,5%), seguido de la falta de claridad de las facturas y de los precios aplicados (42,9%-32,9%), así como la falta de información sobre las condiciones del suministro y contractuales (32,1-32,6%) en los sectores de electricidad y de gas.

Respecto al cambio de suministrador en el Panel de Hogares, un 55,3% de hogares responden que nunca han cambiado de suministrador de electricidad y un 53,4% en gas natural. De entre los que sí manifestaron que habían cambiado en los últimos 12 meses, el 65,1% responde que el cambio les resultó muy fácil o bastante fácil en electricidad, siendo este porcentaje de 63,8% en gas. En cuanto a las razones para cambiar de proveedor, los que lo han hecho en los últimos 12 meses, afirman que el principal motivo es abaratar las facturas (83,8% de las respuestas en electricidad y el 81,5% en gas natural); en oposición, la razón más facilitada para no cambiar es que no creen que se ahorren mucho dinero con el cambio de comercializador, esto responden más de un 31% de los encuestados en ambos sectores.

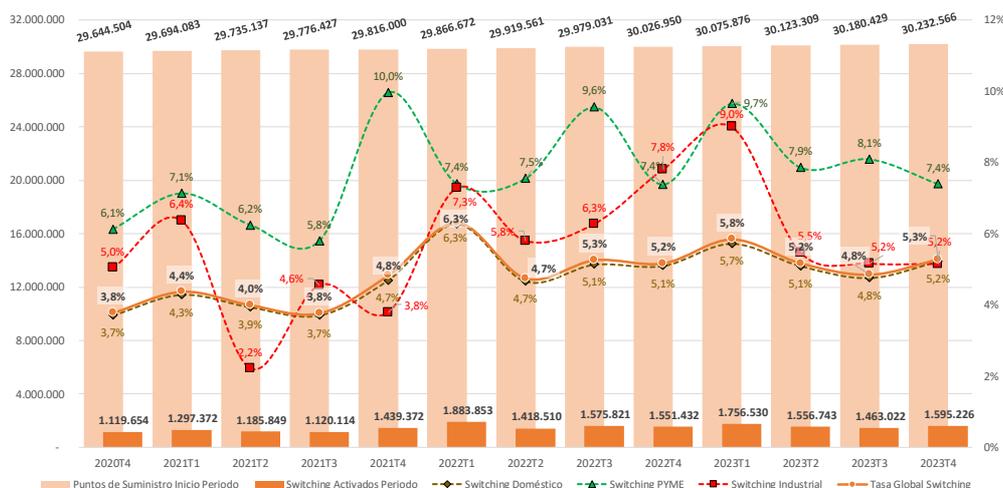
⁷ Encuesta demoscópica <https://data.cnmc.es/panel-de-hogares/conjuntos-de-datos/estadisticas-panel-de-hogares>.

La tasa trimestral de cambio de comercializador se incrementó en 0,5 puntos en el mercado eléctrico alcanzando el 5,3% (por segmentos, 5,2% en el doméstico-comercial, 7,4% pyme y 5,2% industrial), y aumentó en 0,3 puntos en el mercado gasista, alcanzando el 4,8% (por segmentos, 4,8% doméstico-comercial, 8,3% pyme y 1,5% industrial), todo ello respecto al tercer trimestre de 2023.

Observando la evolución de las tasas correspondientes a cada segmento del mercado eléctrico, podemos apreciar cómo, mientras que en los segmentos pyme e industrial existen mayores fluctuaciones, en el segmento doméstico-comercial estas fluctuaciones son menores y en buena medida correspondientes a la actividad comercial de los comercializadores.

En el segmento doméstico-comercial la tasa de cambio de comercializador alcanza su valor máximo en el primer trimestre de 2022 (6,3%). Esta tasa de cambio de comercializador no se volverá a alcanzar hasta el primer trimestre de 2024. En el año 2023 llegó a alcanzar el 5,8% en el primer trimestre.

Gráfico 5. Tasas de cambio de comercializador. Evolución trimestral desde el cuarto trimestre de 2020 hasta el cuarto 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.

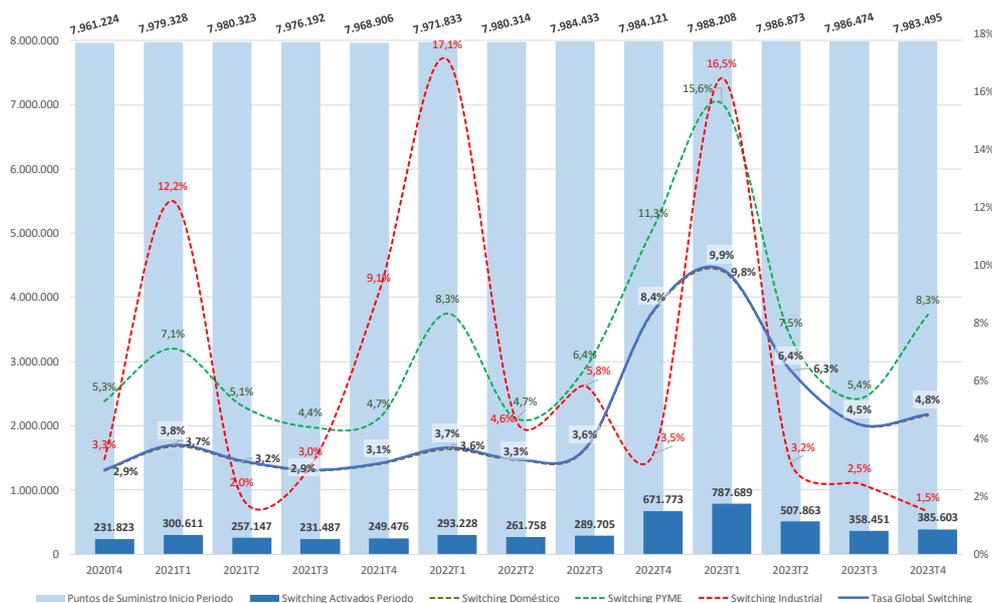
Nota: Relación entre segmento de mercado y tarifas de acceso (hasta mayo 2021): Doméstico-comercial, tarifas de acceso 2.0A, 2.0DHA, 2.0DHS, 2.1A, 2.1DHA y 2.1DHS; PYME, 3.0A; Industrial, 3.1A, 6.1A, 6.1B, 6.2, 6.3 y 6.4.

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.

Observando la evolución de las tasas de cambio correspondientes a cada segmento del **mercado gasista**, podemos apreciar cómo, en los segmentos pyme e industrial se registran valores diferenciados por periodos (tasas máximas coincidentes con el ejercicio fiscal); mientras que en el segmento doméstico-comercial estas fluctuaciones son menores.

El cambio de tarifas el 1 de junio en el sector eléctrico y el 1 de octubre del año 2021 en el sector gasista y la evolución de los precios en un contexto de crisis energética, podrían haber contribuido a que se produzcan cambios de comercializador en mayor proporción de lo habitual en ambos mercados.

Gráfico 6. Tasas de cambio de comercializador. Evolución trimestral desde el cuarto trimestre de 2020 hasta el cuarto 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. La tasa de cambio de comercializador doméstico-comercial coincide con la tasa de cambio de comercializador global, debido al escaso número de suministros en los segmentos pyme e industrial en comparación con el segmento doméstico-comercial en el mercado gasista.

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

La crisis energética internacional llevó a cerrar un año 2022 de récord en lo referente a los cambios de comercializador. En el año 2022 se produjeron 6,4 millones de cambios de comercializador en electricidad (5 millones en 2021) y 1,5 millones de cambios de comercializador en gas (1 millón en el año 2021). En el año 2023 fueron cerca de 6,4 millones de cambios de comercializador en electricidad y más de 2 millones de cambios de comercializador en gas.

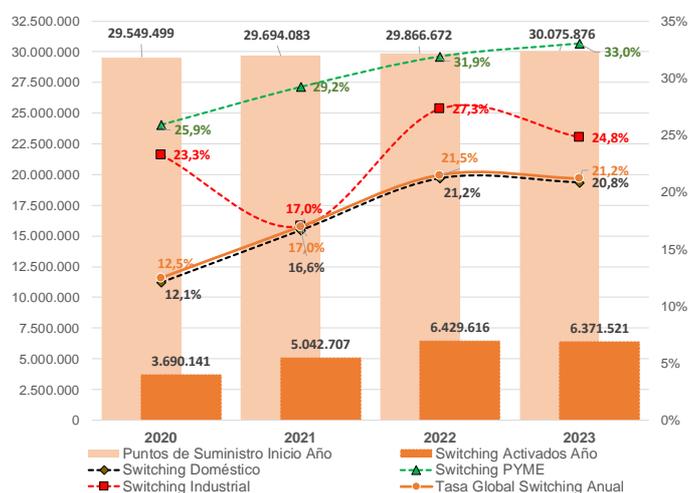
Los cambios de comercializador que se han producido en ambos sectores entre mercado libre y regulado se analizan en detalle en el Anexo II de este informe y se avanzan cifras provisionales de cambios de comercializador hasta junio del año 2024.

En el sector eléctrico, se registró en el año 2023 una tasa anual de cambio de comercializador del 21,2% que corresponde a cerca de 6,4 millones de

solicitudes activadas. Por un lado, el número de puntos de suministro del sector fue aumentando año tras año, mientras que, por otro lado, el número de activaciones de cambio tuvo inicialmente una evolución ligeramente descendente desde 2015 hasta el año 2019. No obstante, desde el año 2020 se incrementó progresivamente hasta el año 2022. En el año 2023 el número de activaciones se mantiene en los niveles de 2022 (-0,9%) y esto supone un incremento del 26% sobre el número de activaciones del año 2021 y del 73% sobre el número de activaciones de 2020.

Por segmentos de mercado, en 2023 las tasas de cambio de comercializador resultantes son del 20,8% en el segmento doméstico-comercial, del 33% en el segmento de las pymes y del 24,8% en el industrial.

Gráfico 7. Evolución de la tasa de cambio de comercializador entre los años 2020 y 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.

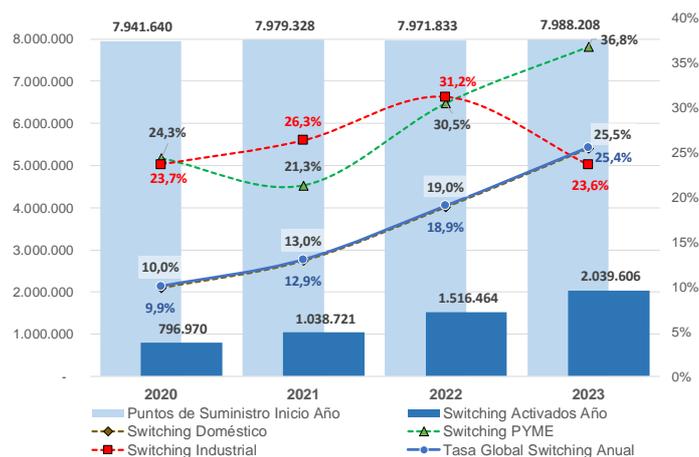
En el **sector gasista**, se registró una tasa anual de cambio de comercializador del 25,5% durante 2023, con más de 2 millones de solicitudes activadas. Se observa, por un lado, que el número de puntos de suministro del sector se mantiene próximo a los 8 millones, mientras que, por otro lado, el número de activaciones de cambio ha seguido una senda ascendente significativa.

Por segmentos de mercado, en 2023 las tasas de *cambio de comercializador* resultantes son del 25,4% en el sector doméstico-comercial, del 36,8% en el sector de las pymes y del 23,6 % en el industrial.

Con carácter general, tanto en el sector eléctrico como en el gasista, las tasas de cambio en los segmentos pyme e industrial son más elevadas que en el segmento doméstico, lo que está relacionado con la mayor participación de los comercializadores independientes, teniendo como consecuencia, una mayor competencia en estos segmentos. Muchos comercializadores se han centrado y

especializado en clientes pertenecientes a los segmentos pyme e industrial, ofreciendo a las diferentes empresas tarifas con ofertas adaptadas a sus necesidades de consumo (variables en muchos casos). No obstante es en el año 2023 cuando por primera vez la tasa anual de cambio del segmento doméstico es más elevada que la del segmento industrial (+1,8 puntos).

Gráfico 8. Evolución de la tasa de cambio de comercializador entre los años 2020 y 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. La tasa de cambio de comercializador doméstico-comercial coincide con la tasa de cambio de comercializador global, debido al escaso número de suministros en los segmentos pyme e industrial en comparación con el segmento doméstico-comercial en el mercado gasista.

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

En el ranking⁸ elaborado con la información aportada por los diferentes reguladores europeos en relación con la tasa de cambio de comercializador doméstico-comercial en el sector eléctrico, España presenta una tasa (20,8%) muy superior a la media europea (7,1%). Pasamos de estar en la segunda posición de tasa de cambio de comercializador (más alta) en 2022 (sólo por detrás de Noruega) a la primera posición en 2023. En 2021 ocupábamos la cuarta posición.

En cuanto al sector gasista, la tasa de cambio doméstico-comercial registrada en España (25,4%), también es superior a la media europea (7,7%). Pasamos de ocupar la tercera posición en 2022 (sólo por detrás de Portugal y Bélgica) a

⁸ ACER-CEER Market Monitoring Report (MMR) 2024. Energy Retail and Consumer Protection. 30 septiembre 2024. La media europea de la tasa de cambio de comercializador se calcula sobre la base de la información facilitada por los países que aportan datos.

la segunda posición (sólo por detrás de Portugal). En 2021 ocupábamos la sexta posición.

A continuación, se realiza un análisis más exhaustivo de la *tasa de cambio de comercializador* en función de las comunidades autónomas y provincias españolas donde se sitúan.

Las comunidades autónomas de Andalucía, Extremadura, Asturias y Cantabria presentaron las mayores tasas de cambio de comercializador (por encima del 23%) en el mercado eléctrico durante 2023. En el mercado gasista, las comunidades autónomas de Castilla y León, Castilla-La Mancha, La Rioja y Asturias, presentaron las mayores tasas de cambio de comercializador (por encima del 32%). Por el contrario, sin tener en cuenta las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla, fue en Canarias donde se registró una menor tasa de cambio de comercializador en el mercado eléctrico (16,4%) y en Baleares en el mercado gasista (18,5%).

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 Sevilla (27,2%), Badajoz (27%), Granada y Almería (25,7%) y Jaén (25,4%) las que registraron en 2023 las tasas de cambio de comercializador más elevadas, mientras que, en el extremo opuesto, exceptuando las Ciudades Autónomas, las provincias de Ourense (14,4%), Ávila (15,6%), Teruel (15,8%) y Zamora (15,9%) registraron las tasas de cambio de comercializador más bajas.

En el **sector gasista**, las provincias de Palencia (38,5%), Soria (37,2%) y Segovia (36,1%) fueron las que sobresalieron más en su tasa de cambio de comercializador al presentar los valores más altos del año 2023. Por el contrario, las provincias con un menor valor de esta tasa fueron las provincias de Almería (17,1%) y Cádiz (16,8%).

5. 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).

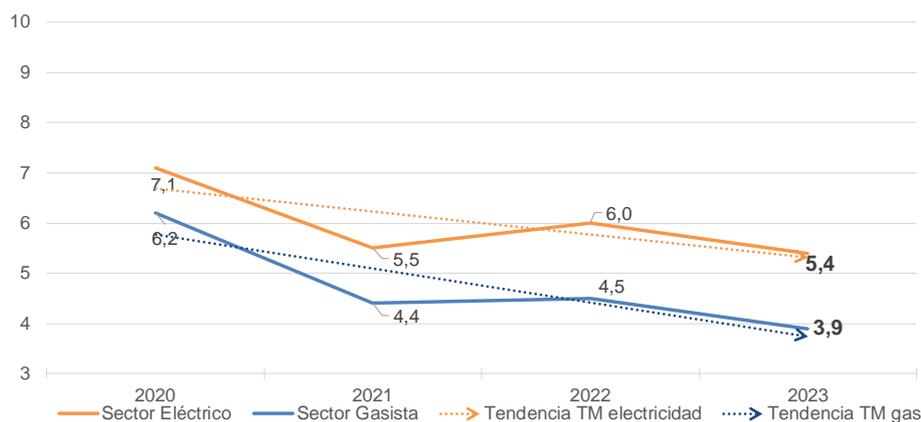
5.1. ANALISIS DE LA EFICIENCIA: TIEMPOS MEDIOS DEL PROCESO DE CAMBIO

5.1.1. TIEMPOS MEDIOS. PERSPECTIVA DEL COMERCIALIZADOR

Los tiempos medios de activación en ambos sectores desde la perspectiva del comercializador, se contabilizan desde el momento en el que éste obtiene el

efectivo consentimiento del consumidor al cambio, y finaliza con la recepción del mensaje de activación del cambio enviado por el distribuidor al comercializador entrante. Este periodo incluye los rechazos intermedios que se hubieran producido en algunas solicitudes.

Gráfico 9. Tiempos medios de activación del proceso de cambio de comercializador. Evolución anual desde el año 2020 hasta el año 2023 – Sectores Eléctrico y Gasista



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

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

- a. Tiempos medios generales de cambio de comercializador. Durante el año 2023, los tiempos medios registrados fueron de 5,4 días en el sector eléctrico, y de 3,9 días en el sector gasista. Estos tiempos mostraron una disminución de 0,6 días tanto en electricidad como en gas durante el último año.
- b. Tiempos medios por canal de contratación. Se observa que los tiempos medios del canal Presencial Domiciliario⁹ son mucho más altos que los del Presencial no domiciliario, Online y Telefónico en ambos sectores. Estos tiempos medios, superan en 5,5 días y en 11,8 días los tiempos medios del sector eléctrico y gasista, respectivamente. No obstante, el canal Presencial Domiciliario representa el 1,5% (1,3% en 2022) y el 3,9% (2,5% en el año anterior) del total de activaciones en los sectores eléctrico y gasista. En 2020, este canal representaba un 6,5% y un 3,2% del total de activaciones respectivamente y en 2019 un 17,3% y un 11,7%.

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, así como a las auditorías de calidad que, en algunos casos, deben

⁹ 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.

pasar estas solicitudes antes de que los comercializadores envíen al distribuidor el fichero de solicitud de cambio.

En todo caso, los canales de contratación predominantes son el Presencial no Domiciliario (tienda) y el Telefónico para ambos sectores. El canal Presencial no Domiciliario se ha reducido en 6,9 puntos porcentuales en el sector eléctrico y en 2 puntos en el sector gasista este año. Este canal alcanzó en el sector eléctrico una cuota del 35,2% del total de las contrataciones respectivamente. En el sector gasista alcanza el 28,6%. El canal Telefónico ha aumentado en 4,9 puntos porcentuales en electricidad y en 0,3 puntos porcentuales en gas si lo comparamos con el año 2022. El canal Telefónico alcanza el 35,8% en el sector eléctrico y el 49,3% en el sector gasista. El canal Telefónico es el más relevante en ambos sectores.

- c. Tiempos medios considerando actuaciones en campo. En el sector eléctrico, las solicitudes de cambio de comercializador en electricidad informadas como “actuaciones en campo” (9,5%) en el año 2023 fueron 0,3 días más rápidas que el resto de solicitudes. En el sector gasista, las escasas solicitudes que requieren “actuaciones en campo” (0,2%) fueron 5,2 días más lentas que el resto de solicitudes.
- d. Tiempos medios según el indicativo de activación¹⁰. Durante el año 2023, las solicitudes con fecha de activación con el indicativo “fecha fija” en el sector eléctrico, se activaron 0,1 días después que aquellas solicitadas “cuanto antes”. En el sector gasista se activaron 1 día después que las solicitadas “cuanto antes”. En el año 2022, las solicitudes con fecha de activación con el indicativo “fecha fija” se activaron 1 día después que las solicitadas “cuanto antes” en el sector eléctrico y 1,6 días antes en el sector gasista. En el sector eléctrico en 2021, se igualan en 5 días y en el sector gasista, las de “fecha fija” se activaron en 4,3 días y las de “cuanto antes” en 4,5 días.

Finalmente, las activaciones solicitadas por el comercializador a “ciclo de lectura” (que por definición deberían ser de mayor duración que las solicitadas con el indicativo “cuanto antes”) podrían influir en el alargamiento de los tiempos medios totales, y esto, no implicaría necesariamente una gestión operativa más deficiente por parte del comercializador y/o del distribuidor, si no, un deseo del consumidor de cambiar de comercializador en una fecha determinada. No obstante, las activaciones solicitadas a “ciclo de lectura” representan el 0,2% del total de activaciones solicitadas en el sector eléctrico y el 0,4% en el sector gasista y los tiempos medios de las activaciones a “ciclo

¹⁰ “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. 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 lectura” son mayores que los tiempos medios de las activaciones gestionadas con el indicativo “cuanto antes” tanto en electricidad (+13,2 días) como en gas (+24,7 días) en 2023.

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

Se observó que, entre los 60 **comercializadores eléctricos** con más de 3.000 activaciones¹¹ realizadas en el año 2023, 27 obtuvieron tiempos de cambio inferiores a 5 días, entre ellos cinco de los seis mayores comercializadores de referencia.

Entre los comercializadores libres, los que registraron los tiempos medios de cambio más reducidos fueron Gasiluz Eco Energía, Gaolania Servicios y EDP Clientes, con un tiempo medio de cambio menor a 1 día.

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 1,7 días.

Por otra parte, existen 15 **comercializadores gasistas**, de entre los 33 que presentaron más de 500 activaciones realizadas durante el año 2023, que obtuvieron tiempos medios inferiores a 5 días en sus solicitudes de cambio. Cuatro de ellos fueron comercializadores de último recurso y 11 comercializadores del mercado libre.

Destacan la Comercializadora Regulada Gas & Power (Grupo Naturgy), Energía XXI (Grupo Endesa) y Curenergía (Grupo Iberdrola) con tiempos medios que oscilan entre 0,6 y 1,6 días. Entre los comercializadores libres, Galp Energía España, Iberdrola Clientes, Met Energía España y Geo Alternativa registraron un tiempo medio entre 2 y 2,4 días.

¹¹ Se ha de tener en cuenta que con bajos números de activaciones es más probable que se produzcan resultados extremos de tiempos muy altos o muy bajos.

Tabla 14. Tiempos medios de cambio (desde el consentimiento) de los comercializadores durante el año 2023 – Sector Eléctrico

Comercializador	Código	INDICATIVO DE ACTIVACION			Total activadas	Tiempo Medio de Cambio Total
		Cuanto antes	Fecha Fija	Ciclo de lectura		
GASILUZ ECO ENERGÍA	R2-811	88,7%	1,6%	9,7%	4.153	0,3 días
GAOLANIA SERVICIOS	R2-567	96,8%	0,0%	3,2%	257.895	0,8 días
EDP CLIENTES	R2-818	48,5%	51,5%	0,0%	5.074	0,8 días
PROFIT ENERGY	R2-955	55,2%	44,8%	0,0%	6.227	1,0 días
PEPEENERGY	R2-565	100,0%	0,0%	0,0%	3.392	1,4 días
CURENERGÍA C.U.R.	R2-329	0,0%	100,0%	0,0%	301.230	1,5 días
COM. REG., GAS & POWER	R2-356	100,0%	0,0%	0,0%	76.467	1,7 días
GEO ALTERNATIVA	R2-603	100,0%	0,0%	0,0%	12.212	2,0 días
ENERGÍA COLECTIVA	R2-542	100,0%	0,0%	0,0%	14.492	2,1 días
HOLALUZ - CLIDOM	R2-408	99,8%	0,0%	0,2%	55.349	2,6 días
HANWHA ENERGY RETAIL SPAIN	R2-795	96,8%	3,2%	0,0%	12.441	2,8 días
BON PREU	R2-796	100,0%	0,0%	0,0%	37.770	2,9 días
ENERGÍA XXI COM. REF.	R2-292	100,0%	0,0%	0,0%	207.913	3,0 días
RÉGSITI COM. REF.	R2-290	1,5%	98,5%	0,0%	6.103	3,0 días
TELECOR	R2-852	99,5%	0,5%	0,0%	18.308	3,1 días
CIDE HC ENERGÍA	R2-291	90,6%	8,6%	0,8%	3.090	3,2 días
BASSOLS ENERGÍA COMERCIAL	R2-005	84,7%	15,3%	0,0%	6.812	3,5 días
ACCIONA GREEN ENERGY DEVELOPMENTS	R2-255	83,5%	16,5%	0,0%	15.186	3,7 días
AXPO IBERIA	R2-235	0,0%	100,0%	0,0%	4.210	3,7 días
IBERDROLA CLIENTES	R2-515	0,0%	100,0%	0,0%	1.039.474	3,8 días
COM. REF. ENERGÉTICO	R2-540	95,1%	4,6%	0,2%	9.590	3,8 días
ELECTRICIDAD ELEIA	R2-758	91,4%	8,6%	0,0%	25.859	3,9 días
DISA ENERGÍA ELÉCTRICA	R2-681	91,5%	8,3%	0,2%	3.375	4,0 días
CATGAS ENERGÍA	R2-599	98,8%	0,0%	1,2%	4.109	4,1 días
NATURGY IBERIA	R2-142	99,9%	0,0%	0,1%	889.476	4,1 días
FENIE ENERGÍA	R2-403	97,2%	1,4%	1,4%	29.621	4,2 días
NATURGY CLIENTES	R2-911	99,8%	0,2%	0,0%	7.221	4,3 días
RECICLAJES ECOLÓGICOS NAGINI	R2-856	65,6%	34,3%	0,0%	5.614	5,3 días
LIDERA COMERCIALIZADORA ENERGÍA	R2-863	97,3%	2,6%	0,1%	3.569	5,3 días
ENDESA ENERGÍA	R2-001	98,8%	1,2%	0,0%	1.270.767	5,5 días
SOM ENERGÍA	R2-415	99,9%	0,1%	0,1%	6.885	5,5 días
REPSOL COMERCIALIZADORA DE EyG	R2-243	0,7%	99,3%	0,0%	574.684	5,6 días
WIND TO MARKET	R2-248	80,4%	19,6%	0,1%	8.860	5,7 días
ENI PLENITUDE IBERIA	R2-506	97,2%	2,8%	0,0%	36.897	5,9 días
CANDELA COMERCIALIZADORA	R2-775	95,8%	4,0%	0,2%	5.974	6,6 días
BASER COM. REF.	R2-284	96,2%	3,7%	0,1%	42.019	6,7 días
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	R2-456	100,0%	0,0%	0,0%	6.531	7,2 días
GEOATLANTER	R2-265	99,5%	0,5%	0,0%	9.747	7,4 días
NEXUS ENERGÍA	R2-161	69,2%	30,8%	0,0%	6.028	7,5 días
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	R2-140	4,8%	95,2%	0,0%	8.407	7,8 días
TOTALENERGIES CLIENTES	R2-182	98,9%	1,0%	0,0%	148.890	8,2 días
FACTOR ENERGÍA ESPAÑA	R2-242	99,2%	0,8%	0,0%	9.196	9,1 días
TOTALENERGIES ELECTRICIDAD Y GAS ESPAÑA	R2-687	3,3%	95,7%	1,1%	43.721	9,1 días
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	R2-469	0,0%	100,0%	0,0%	30.063	9,5 días
TOTALENERGIES MERCADO ESPAÑA	R2-004	99,0%	0,9%	0,0%	113.892	9,7 días
SERVIGAS S. XXI	R2-546	65,6%	34,4%	0,0%	10.236	10,1 días
ALUMBRA CORPORACIÓN	R2-849	93,0%	1,5%	5,5%	4.290	11,2 días
ENERGÍA NUFRI	R2-676	92,9%	7,0%	0,0%	5.130	11,8 días
FACTOR ENERGÍA	R2-109	95,5%	4,5%	0,0%	234.346	12,2 días
ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA	R2-569	83,1%	16,7%	0,2%	7.758	12,3 días
IRIS ENERGÍA EFICIENTE	R2-744	0,9%	98,6%	0,5%	22.125	13,9 días
THE YELLOW ENERGY	R2-473	21,9%	78,1%	0,0%	6.475	16,0 días
LOOP ELECTRICIDAD Y GAS	LO-555	93,3%	6,7%	0,0%	23.353	18,4 días
UNIELÉCTRICA ENERGÍA	R2-443	3,6%	92,9%	3,5%	6.629	18,5 días
AUDAX RENOVABLES	R2-387	0,0%	100,0%	0,0%	5.057	21,0 días
NABALIA ENERGÍA 2000	R2-608	5,7%	90,2%	4,1%	5.293	23,0 días
AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE	R2-752	4,1%	95,2%	0,7%	9.375	40,4 días
SWAP ENERGÍA	R2-620	89,1%	10,8%	0,1%	7.082	62,2 días
GLOBAL BIOSFERA PROTEC	R2-536	86,9%	13,1%	0,0%	3.175	89,5 días
MASQLUZ 2020	R2-823	0,2%	99,5%	0,4%	4.625	223,1 días

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Dada la extensión de los datos en el sector eléctrico, en esta tabla se reflejan solamente aquellos comercializadores que activaron más de 3.000 cambios (sin contabilizar actuación en campo) en el año objeto de estudio. Se indican con fondo gris, los comercializadores de referencia.

Tabla 15. Tiempos medios de cambio (desde el consentimiento) de los comercializadores durante el año 2023 – Sector Gasista

GAS		INDICATIVO DE ACTIVACIÓN				Total activadas	Tiempo Medio de Cambio Total
Comercializador	Código	Cuanto antes	Fecha Fija	Ciclo de lectura	1-11-21		
COM. REG., GAS & POWER	0052	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	362.668	0,6 días
ENERGÍA XXI COM. REF.	0059	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	145.211	1,0 días
CURENERGÍA C.U.R.	0054	19,5%	80,5%	0,0%	0,0%	333.029	1,6 días
GALP ENERGÍA ESPAÑA	0048	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	640	2,0 días
IBERDROLA CLIENTES	0529	18,9%	81,1%	0,0%	0,0%	51.414	2,1 días
MET ENERGÍA ESPAÑA	0600	84,5%	15,5%	0,0%	0,0%	1.622	2,2 días
GEO ALTERNATIVA	0606	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6.050	2,4 días
FENIE ENERGÍA	0527	98,1%	1,9%	0,0%	0,0%	3.287	2,8 días
NATURGY IBERIA	0033	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	217.511	3,1 días
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	0605	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2.359	3,2 días
AXPO IBERIA	0049	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	862	3,6 días
ELECTRICIDAD ELEIA	0710	92,4%	7,3%	0,2%	0,1%	8.995	3,8 días
ENDESA ENERGÍA	0007	99,7%	0,3%	0,0%	0,0%	225.029	3,8 días
BASER COM. REF.	0060	98,5%	1,5%	0,0%	0,0%	178.075	4,4 días
REPSOL COMERCIALIZADORA DE EyG	0044	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	137.345	4,5 días
GAOLANIA SERVICIOS	0671	89,2%	0,0%	10,8%	0,0%	63.442	5,4 días
ENI PLENITUDE IBERIA	0537	97,0%	0,0%	3,0%	0,0%	32.845	5,4 días
NATURGY CLIENTES	0762	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2.065	6,6 días
NEXUS ENERGÍA	0035	81,7%	18,3%	0,0%	0,0%	1.818	6,9 días
TOTALENERGIES ELECTRICIDAD Y GAS ESPAÑA	0637	6,6%	93,0%	0,0%	0,4%	5.326	7,7 días
ALQUILER SEGURO ENERGÍA	0737	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	5.495	8,0 días
NABALIA ENERGÍA 2000	0627	9,0%	90,9%	0,0%	0,1%	869	8,2 días
UNIELÉCTRICA ENERGÍA	0628	0,7%	99,3%	0,0%	0,0%	2.064	9,1 días
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	0573	0,0%	99,9%	0,0%	0,1%	9.943	9,3 días
TOTALENERGIES CLIENTES	0002	99,2%	0,8%	0,0%	0,0%	115.996	9,5 días
ENERGÍA ECOLÓGICA ECONÓMICA	0723	3,0%	97,0%	0,0%	0,0%	677	11,2 días
ON DEMAND FACILITIES	0076	91,2%	8,8%	0,0%	0,0%	1.599	11,9 días
AUDAX RENOVABLES	0654	3,7%	96,3%	0,0%	0,0%	1.455	13,3 días
FACTOR ENERGÍA	0082	99,6%	0,1%	0,4%	0,0%	75.985	14,9 días
IRIS ENERGÍA EFICIENTE	0653	4,2%	95,8%	0,0%	0,0%	5.562	18,3 días
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	0001	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	4.027	23,9 días
AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE	0649	1,4%	98,6%	0,0%	0,0%	4.178	50,1 días
MASQLUZ 2020	0704	0,6%	99,3%	0,1%	0,0%	1.886	233,1 días

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Dada la extensión de los datos, en esta tabla se reflejan solamente aquellos comercializadores que activaron más de 500 cambios (sin contabilizar actuación en campo) en el año objeto de estudio. Se indican con fondo gris, los comercializadores de último recurso.

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

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

Durante el año 2023, en el **sector eléctrico** se observó un tiempo medio de gestión del distribuidor (en la modalidad de las solicitudes “cuanto antes” que no requieren de actuación en campo) de 1,2 días. Los distribuidores de los grupos Iberdrola y Naturgy presentaron los menores tiempos medios de activación (0,6-1,2 días) y, por otra parte, el Grupo “Otros” distribuidores, presentó el mayor tiempo medio (5 días). El 47,4% de los cambios activados corresponden a los distribuidores del Grupo Endesa y el 46,1% a los de Iberdrola. En este punto, se ha de recordar que la *Directiva UE 2019/944 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de junio de 2019*, establece que el proceso técnico de cambio debe producirse como máximo en 24 horas a partir de 2026.

Por otra parte, la desviación media en los tiempos de activación, esto es la diferencia entre el momento previsto por el distribuidor en el mensaje de aceptación para activar el cambio, y la activación real, fue de 0,1 días. Diferencias elevadas podrían afectar negativamente la gestión de compras de energía en el mercado, tanto para el comercializador saliente, como para el entrante. Las áreas de distribución de los Grupos EDP, Iberdrola y Endesa no presentaron desviaciones. Por otro lado, las mayores desviaciones medias en el tiempo de activación las presentaron el Grupo “Otros” con 0,5 días y el Grupo Naturgy con 0,3 días.

Tabla 16. Desviación media en los tiempos de las activaciones de cambios de comercializador respecto a los previstos, gestionadas por los distribuidores durante el año 2023. Sector Eléctrico

GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	Cambios Activados	Desviación Media
OTROS	194.248	0,5 días
NATURGY	753.435	0,3 días
ÁREA DE DISTRIBUCIÓN DE VIESGO (G.EDP)	156.703	0,1 días
ENDESA	2.807.790	0 días
IBERDROLA	2.294.332	0 días
EDP	165.013	0 días
TOTAL SECTOR ELÉCTRICO	6.371.521	0,1 días

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

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

- En el área de distribución del Grupo “Otros” (desviación media de 0,5 días), los valores oscilaron entre los 0,2 días para los grupos Endesa y Naturgy y los 0,9 días en el caso de las solicitudes de los comercializadores de los grupos Repsol e Iberdrola.

- En el área de distribución del Grupo Naturgy se registró una desviación media en el tiempo de activación de 0,3 días. La mayor dispersión de las desviaciones medias, con valor de 0,9 días fue para las solicitudes de los comercializadores del Grupo Iberdrola.

Asimismo, como resultado del análisis efectuado para el año 2023, en el **sector gasista** se observó un tiempo medio de gestión del distribuidor (en la modalidad de las solicitudes “cuanto antes”, que no requieren de actuación en campo) de 0,4 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 0,1 días.

El área de distribución de Naturgy presentó el menor tiempo medio de activación (de 0 días), Redexis un tiempo medio de 1 día y, Madrileña Red de Gas, Nortegas y Gas Extremadura presentaron un tiempo medio de entre 1,3 y 1,4 días.

De acuerdo con la información recibida, el área de distribución que más solicitudes de cambio activa es la del Grupo Naturgy. El área de distribución de Madrileña Red de Gas presentó, en media, una desviación de 0,7 días entre la fecha prevista de activación y la fecha real de activación.

El área de distribución de Madrileña Red de Gas es la que en su conjunto registró una mayor dispersión de desviaciones medias en los tiempos en las solicitudes de cambio, con valores que oscilan entre los 0,4 días del Grupo Iberdrola y los 1,8 días para el Grupo Repsol.

Tabla 17. Desviación media en los tiempos de las activaciones de cambio de comercializador respecto a los previstos, gestionadas por los distribuidores durante el año 2023. Sector Gasista

GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN GASISTA	Cambios Activados	Desviación Media
MADRILEÑA RED DE GAS	254.238	0,7 días
OTROS	112	0,2 días
NATURGY	1.309.406	0 días
NORTEGAS	280.361	0 días
REDEXIS GAS	172.646	0 días
GAS EXTREMADURA	22.843	0 días
TOTAL SECTOR GASISTA	2.039.606	0,1 días

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

5.2. 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 y anuales de solicitudes recibidas, aceptadas, rechazadas y finalmente, activadas por los distribuidores.

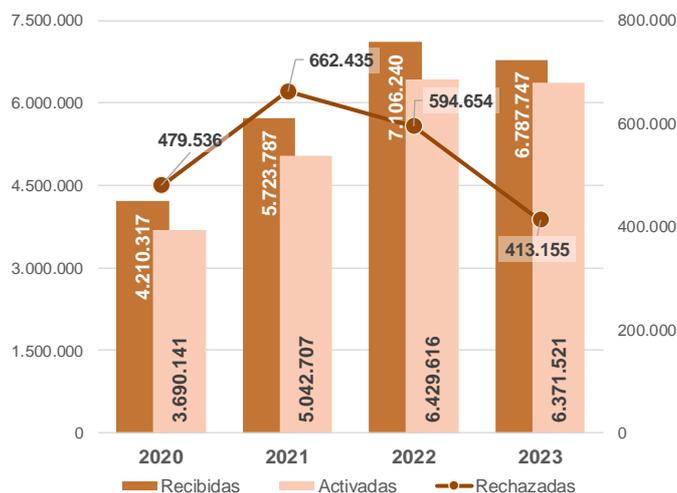
Por regla general, en los procesos de cambio, el número de solicitudes recibidas es superior al número de solicitudes activadas para un determinado periodo. Esto se debe principalmente a:

- Los rechazos por parte del distribuidor, que pueden producirse previa a la aceptación (cuando no pasan la validación de contenido) y también posteriormente a la aceptación (cuando existe algún problema en campo), antes de la activación. La mayor parte de la diferencia entre las solicitudes aceptadas y activadas se debe a este concepto de rechazos en campo.
- Las anulaciones de las solicitudes de cambio realizadas por los comercializadores.
- Las solicitudes pendientes de activar en la fecha de la remisión de la información a la CNMC.

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

Seguidamente se realiza el análisis de las tasas de rechazo anuales, correspondientes al año 2023:

Gráfico 10. Proceso seguido por las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución anual entre 2020 y 2023 – Sector Eléctrico



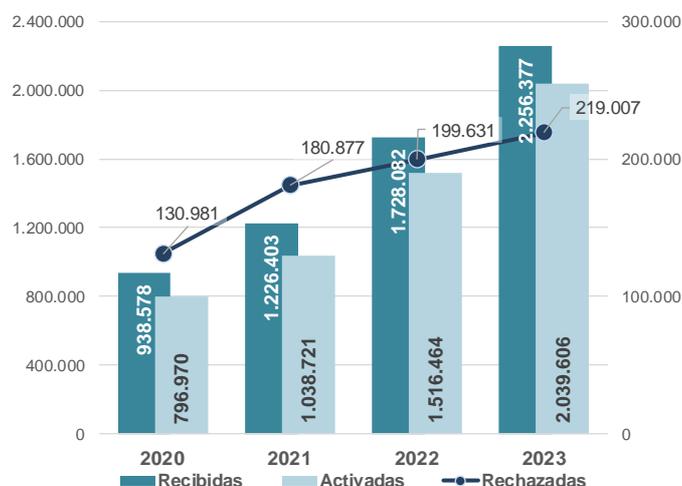
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En el **sector eléctrico**, durante el año 2023 se recibieron un 4,5% menos de solicitudes que en el año anterior y se activaron cerca de 6,4 millones de cambios. Durante el mismo periodo, y con una reducción del 0,9% de cambios activados, disminuyeron los rechazos en un 30,5% respecto al año 2022.

En el **sector gasista**, se llegaron a recibir un 30,6% más de solicitudes que en el año 2022 y se activaron algo más de 2 millones de cambios. Durante el año 2023, con un incremento del 34,5% en los cambios, se contabilizaron un 9,7% más de rechazos respecto al año anterior.

En el año 2023, la **tasa de rechazo** se redujo en ambos sectores, pasando del 8,4% al 6,1% en el sector eléctrico, y del 11,5% al 9,7% en el sector gasista.

Gráfico 11. Proceso seguido por las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución anual entre 2020 y 2023 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En los siguientes apartados se realiza un análisis operativo de las solicitudes de cambio de comercializador rechazadas para ambos sectores. Se analiza para cada sector la tasa de rechazo anual, que se calcula como el cociente entre el número de solicitudes rechazadas y el número de solicitudes gestionadas¹² durante el año. Posteriormente, se continúa con un análisis general de las tasas de rechazo de cada grupo de distribución, seguido de un análisis de los motivos de rechazo más utilizados por los distribuidores.

5.2.1. ANALISIS DE LOS RECHAZOS DEL PROCESO DE CAMBIO

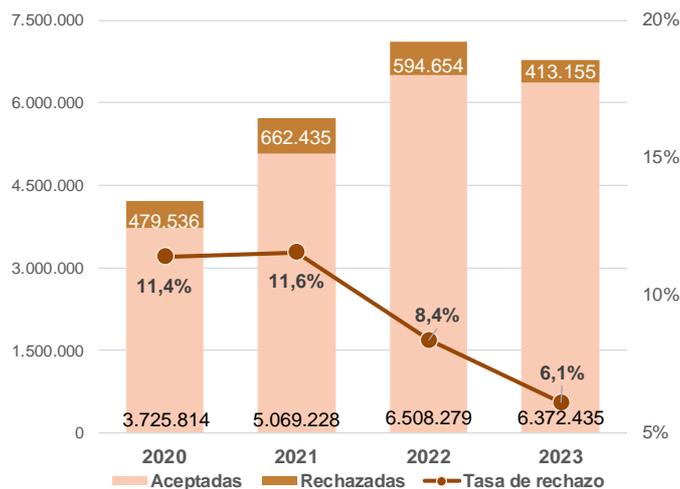
En el **sector eléctrico**, la tasa de rechazo registrada en 2023 fue del 6,1%. En 2021, la tasa de rechazo promedio resultó ser del 11,6% de las solicitudes gestionadas y en 2022 fue del 8,4%.

En el **sector gasista**, la tasa de rechazo obtenida en 2023 fue del 9,7%. Durante 2021, la tasa de rechazo promedio fue del 14,8% de las solicitudes gestionadas y en 2022 resultó ser del 13,9%.

¹² Se entiende por "solicitudes gestionadas" a la suma de solicitudes aceptadas y solicitudes rechazadas. Se señala que las solicitudes anuladas (que también serían en puridad solicitudes gestionadas) no son incluidas en este concepto dado su poca relevancia con respecto al total de solicitudes recibidas (menos del 1%).

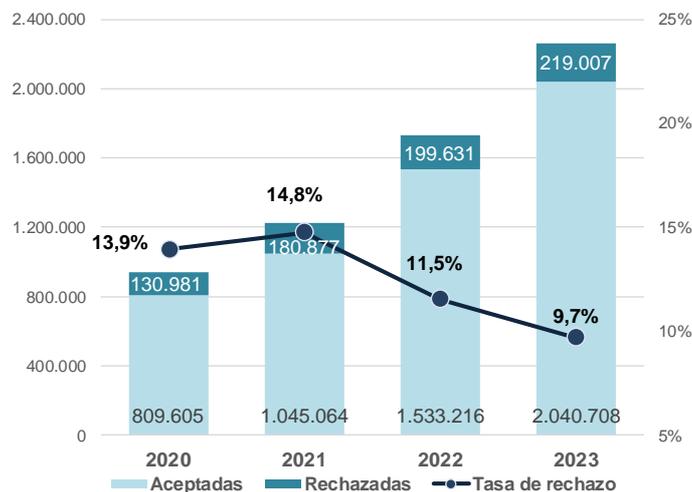
A continuación, se muestra gráficamente la evolución de la tasa de rechazo anual en ambos sectores, así como el número de solicitudes gestionadas (suma de las solicitudes rechazadas y las solicitudes aceptadas) que fueron registradas en 2023.

Gráfico 12. Tasa de rechazo de las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución anual entre 2020 y 2023 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Gráfico 13. Tasa de rechazo de las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución anual entre 2020 y 2023 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

5.2.2. 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.

Sector eléctrico:

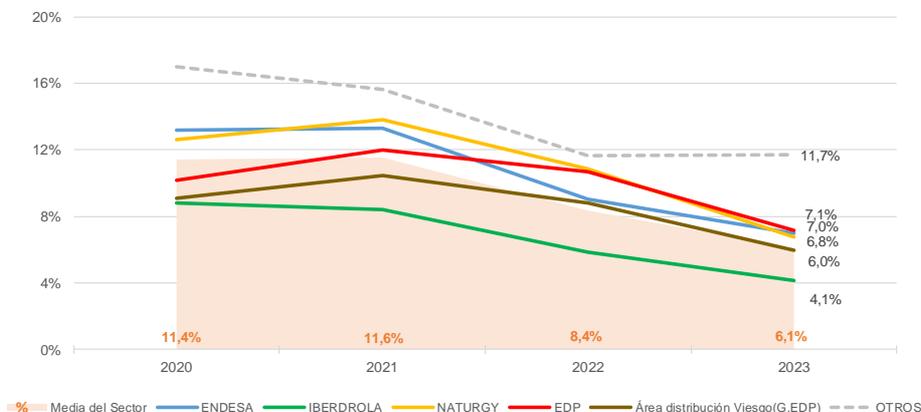
En el año 2023 todos los grupos distribuidores, con la excepción del Grupo “Otros” (+0,1 puntos), reducen sus tasas de rechazo con respecto a las del año 2022. Los **grupos distribuidores** de Naturgy (UFD Distribución Electricidad, S.A.), del Grupo EDP y del área de distribución de Viesgo (Grupo EDP) redujeron su tasa media de rechazo en 4,1, 3,6, y 2,8 puntos alcanzando el 6,8%, el 7,1% y el 6% respectivamente.

El Grupo Iberdrola redujo la tasa de rechazo en 1,7 puntos, siendo ésta de 4,1% (sigue siendo la más baja de todos grupos). El Grupo Endesa obtuvo una tasa de rechazo del 7%. Este grupo gestionó el 44,5% de las solicitudes presentadas en 2023, por lo que la evolución de su tasa de rechazo influyó de forma notable en la tasa de rechazo media del sector. Este grupo presenta una reducción de la tasa en 2023 de -2,1 puntos.

Los distribuidores independientes, y también los más pequeños, siguen presentando en su conjunto la mayor tasa media de rechazo anual (11,7%), aunque encadenan un importante descenso en los últimos seis años (12,6 puntos) y un descenso de 4 puntos si comparamos la tasa de rechazo de 2023 con la del año 2021. No obstante, la tasa presentada por esta agrupación no tiene gran repercusión en la media anual de rechazo del sector dado su poco peso en el número total de solicitudes gestionadas durante el periodo de estudio¹³.

¹³ La agrupación «Otros» gestionó 221.663 solicitudes, lo que equivale al 3,3% del total de solicitudes registradas durante 2023.

Gráfico 14. Tasa de rechazos (solicitud de cambio) de los principales grupos distribuidores. Evolución anual desde 2020 y 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.

Por su parte, los **comercializadores del sector eléctrico**, presentaron reducciones en sus tasas de rechazo correspondientes a solicitudes de cambio, con valores que fueron entre 0,6 y 6,4 puntos menores a los obtenidos un año antes.

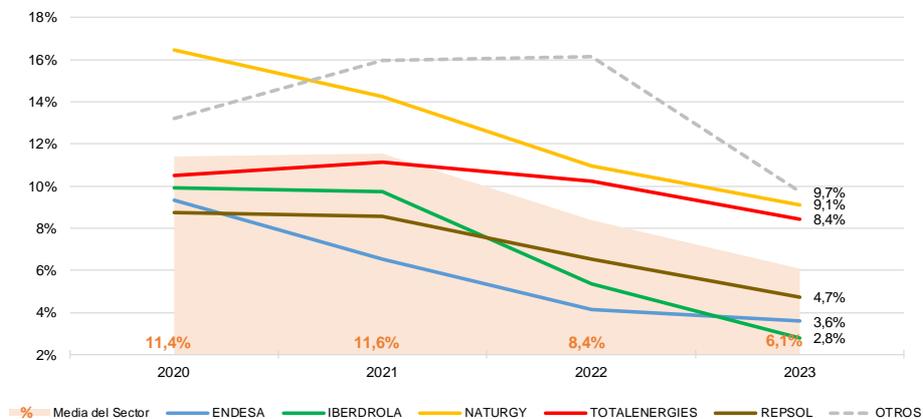
El Grupo Endesa (Endesa Energía, S.A., Energía XXI Comercializadora de Referencia, S.L., Empresa de Alumbrado Eléctrico de Ceuta Energía, S.L. y Energía Ceuta XXI Comercializadora de Referencia S.A.) redujo su tasa de rechazo en 0,6 puntos (3,6%), con una participación que alcanzó al 22,8% de las solicitudes de cambio gestionadas durante 2023.

El Grupo Naturgy (Naturgy Iberia, S.A., Gas Natural Comercializadora, S.A., Naturgy Clientes, S.A.U. y Comercializadora Regulada, Gas & Power, S.A.) presentó una reducción de 1,8 puntos, manteniendo su tasa de rechazo en un 9,1% de rechazos en sus solicitudes de cambio

Los comercializadores del Grupo Iberdrola redujeron su tasa de rechazo en 2,6 puntos (2,8%). Esta tasa de rechazo es la más baja del sector.

La agrupación de comercializadores independientes incluidos en el epígrafe “Otros”, redujo en 6,4 puntos su tasa de rechazo correspondiente a solicitudes de cambio alcanzando una tasa del 9,7%. Esta tasa de rechazo es la más alta del sector. No obstante, es de destacar la reducida tasa de rechazo de Telecom (4,1%).

Gráfico 15. Tasa de rechazos (solicitud de cambio) de los grupos comercializadores. Evolución anual desde 2020 y 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 y Baser Comercializadora de Referencia desde julio 2021.

En la tabla siguiente se muestra un desglose detallado de las tasas de rechazo de cada comercializador (con más de 10.000 solicitudes presentadas) por área de distribución. Para facilitar el análisis, las celdas en color rojo indican las tasas de rechazo que se encuentran por encima de la tasa de rechazo media del área de distribución correspondiente, y que suponen un volumen de solicitudes gestionadas mayor a 500. En cambio, las celdas con texto en color rojo indican tasas de rechazo con volúmenes relativamente pequeños, de menos de 500 solicitudes anuales.

Tabla 18. Tasas de rechazo (solicitudes de cambio) de los comercializadores por área de distribución durante 2023 – Sector Eléctrico

SOLICITUDES DE CAMBIO - ELECTRICIDAD		ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA					
Comercializador eléctrico:		ENDESA	IBERDROLA	NATURGY	EDP	VIESGO	OTROS
Tasa de rechazo media:	6,1%	7,0%	4,1%	6,8%	7,1%	6,0%	11,7%
Solicitudes gestionadas:	6.785.590	3.022.666	2.390.286	805.736	177.700	167.539	221.663
ENDESA ENERGÍA	3,7%	1.334.926	3,9%	2,0%	4,1%	8,2%	13,0%
IBERDROLA CLIENTES	3,3%	1.058.438	3,5%	2,0%	4,1%	4,8%	13,1%
NATURGY IBERIA	9,1%	1.020.291	11,7%	6,3%	7,3%	9,5%	15,6%
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	5,6%	615.461	6,3%	4,6%	6,0%	4,6%	7,6%
TOTALENERGÍAS CLIENTES	9,0%	165.513	12,2%	6,6%	7,8%	6,6%	17,9%
CURENERGÍA C.U.R.	1,1%	307.696	3,1%	0,6%	1,8%	2,8%	10,0%
ENERGÍA XXI COM. REF.	2,5%	214.151	2,2%	1,3%	9,9%	4,8%	10,9%
COM. REG., GAS & POWER	9,2%	83.180	13,0%	8,4%	7,9%	8,3%	12,0%
BASER COM. REF.	4,4%	44.256	8,3%	3,4%	6,3%	3,5%	14,9%
COM. REF. ENERGÉTICO	4,0%	9.978	25,1%	10,9%	16,9%	33,3%	2,4%
RÉGSITI COM. REF.	5,7%	6.540	8,0%	4,2%	6,5%	6,3%	14,9%
GAOLANIA SERVICIOS	2,8%	274.401	2,8%	2,1%	2,3%	7,2%	7,8%
FACTOR ENERGÍA	8,8%	246.154	9,2%	7,7%	9,2%	7,8%	9,7%
ENI PLENITUDE IBERIA	7,5%	134.745	6,7%	5,3%	15,2%	7,3%	10,3%
ENERGÍA COLECTIVA	14,3%	129.379	18,7%	9,9%	10,8%	9,6%	16,2%
TOTALENERGÍAS MERCADO ESPAÑA	10,4%	128.282	12,5%	8,3%	9,8%	7,3%	22,2%
OCTOPUS ENERGY ESPAÑA	7,9%	79.549	7,2%	7,8%	10,6%	10,4%	8,7%
HOLALUZ - CLIDOM	15,3%	66.716	15,5%	12,1%	14,6%	35,3%	27,7%
BON PREU	11,4%	43.554	12,2%	5,9%	12,3%	6,6%	10,9%
TOTALENERGÍAS ELECTRICIDAD Y GAS ESPAÑA	4,5%	42.705	5,7%	3,5%	4,7%	3,6%	6,7%
GESTERNOVA	12,0%	40.424	13,9%	11,4%	9,5%	6,8%	10,2%
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	8,3%	39.716	9,9%	6,3%	7,8%	9,1%	5,9%
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	11,2%	39.621	12,7%	9,5%	10,8%	8,3%	12,4%
GEO ALTERNATIVA	13,0%	35.023	15,0%	11,0%	12,4%	17,7%	12,8%
FENIE ENERGÍA	11,8%	34.239	13,2%	9,1%	10,9%	20,6%	8,3%
ELECTRICIDAD ELEIA	7,1%	27.254	7,8%	6,1%	7,0%	8,8%	7,5%
LOOP ELECTRICIDAD Y GAS	7,0%	25.530	7,2%	6,0%	7,5%	13,0%	10,9%
IRIS ENERGÍA EFICIENTE	9,5%	24.827	9,9%	7,9%	12,2%	6,8%	10,2%
TELECOR	4,1%	19.176	4,4%	3,5%	5,6%	3,0%	5,1%
ACCIONA GREEN ENERGY DEVELOPMENTS	7,4%	18.159	8,9%	5,6%	8,8%	4,9%	7,1%
BIROU GAS	7,1%	14.261	8,4%	4,8%	5,7%	8,3%	13,5%
SERVIGAS S. XXI	9,7%	14.151	13,9%	6,4%	4,6%	14,8%	6,1%
HANWHA ENERGY RETAIL SPAIN	7,0%	13.399	7,4%	6,3%	6,0%	9,4%	7,8%
ESCADINAVA DE ELECTRICIDAD	9,8%	13.226	10,4%	8,6%	10,3%	13,0%	9,5%
GEOATLANTER	14,2%	11.318	17,4%	9,6%	13,8%	19,3%	8,2%
THE YELLOW ENERGY	5,6%	10.720	8,2%	3,6%	6,3%	4,6%	7,4%
AHORRELUIZ SERVICIOS ONLINE	7,1%	10.372	7,6%	6,2%	6,8%	8,3%	3,3%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Solo se incluyen los comercializadores con más de 10.000 solicitudes gestionadas en el año 2023. Los cinco comercializadores libres con mayores cuotas (puntos de suministro) aparecen en las primeras posiciones, seguidos de los seis principales comercializadores de referencia.

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

- Todos los comercializadores¹⁴ que pertenecen a grupos verticalmente integrados, mostraron tasas de rechazo por debajo de la media en su área de distribución con la excepción de Naturgy Iberia.
- TotalEnergies Electricidad y Gas España (4,5%), presentó una tasa de rechazo por debajo de la media en todas las áreas de distribución.
- Repsol Comercializadora de Electricidad y Gas (5,6%) y Gaolania Servicios (2,8%), presentaron una tasa de rechazo por debajo de la media en todas las áreas de distribución estudiadas con la excepción de una de ellas; (Repsol Comercializadora en el área de distribución de Iberdrola (+0,5 puntos) y Gaolania Servicios en el área de distribución de EDP(+0,1 puntos)).

¹⁴ Comercializadores ubicados en el primer bloque de la tabla (filas 1 a 3).

- De los comercializadores de referencia¹⁵, únicamente Curenergía presentó tasas de rechazo inferiores a la tasa media en todas las áreas de distribución en las que operaron.
- Los distribuidores agrupados en el epígrafe “Otros” (11,7%) 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.
- El comercializador independiente con tasas de rechazo inferiores a la tasa media en todas las áreas de distribución, con más de 10.000 solicitudes de cambio gestionadas y con más de 500 solicitudes gestionadas por área de distribución en el año 2023, fue Telecor.
- De entre los comercializadores independientes destacaron negativamente Holaluz-Clidom (con 66.716 solicitudes) y Energía Colectiva (con 129.379 solicitudes), con tasas de rechazo muy elevadas que superaron las medias de todas las áreas de distribución, y que ascendieron al 15,3% y al 14,3%, respectivamente, en este último año.

Sector gasista:

Respecto a los grupos **distribuidores del sector gasista**, la tasa media de rechazo registró una reducción con respecto al año 2022, de 1,8 puntos, alcanzando el 9,7% en 2023. Todos los grupos de distribuidores gasistas redujeron su tasa de rechazo en mayor o menor medida en 2023.

Los distribuidores gasistas del Grupo Naturgy (Nedgia¹⁶), redujeron su tasa media de rechazo (1,6 puntos), situándola en el 9,9% durante 2023. Durante el año 2023, el 38,3% del total de sus rechazos se debió al motivo R12¹⁷ y el 16,3% al motivo R19¹⁸. Conviene resaltar que este grupo gestionó el 64,3% de las solicitudes de cambio gasistas en 2023, 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.

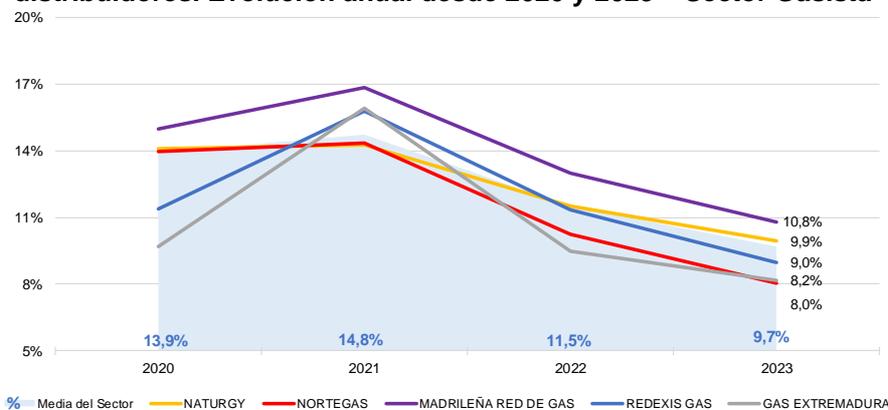
¹⁵ Comercializadores ubicados en el segundo bloque de la tabla (filas 6 a 11).

¹⁶ 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.

¹⁷ Rechazo R12 recogido en la resolución de la CNMC de 20 de diciembre de 2016 – Error de integridad: DNI no coherente con CUPS.

¹⁸ 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.

Gráfico 16. Tasa de rechazos (solicitud de cambio) de los principales grupos distribuidores. Evolución anual desde 2020 y 2023 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Los distribuidores del Grupo Gas Extremadura reducen la tasa de rechazo en 1,3 puntos (8,2%). Este grupo gestionó el 1,1% de las solicitudes de cambio gasistas en 2023.

Los grupos Redexis Gas, Nortegas (Nortegas Energía Distribución, S.A.U., NED España Distribución Gas, S.A.U., y Tolosa Gasa, S.A.) y Grupo Madrileña Red de Gas reducen las tasas de rechazo entre 2,2 y 2,3 puntos alcanzando una tasa de rechazo del 9%, 8% y 10,8% respectivamente. El Grupo Madrileña Red de Gas tuvo la tasa de rechazo más alta del sector (10,8%) y el Grupo Nortegas la tasa de rechazo más baja (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 presentó una reducción con respecto al año anterior de 1,8 puntos, hasta situarse en el 9,7%.

El Grupo Naturgy (Naturgy Clientes, S.A.U., Gas Natural Comercializadora, S.A., Naturgy Iberia, S.A. y Comercializadora Regulada Gas & Power, S.A.), redujo su tasa media de rechazo en 2,9 puntos, situándose en el 11,8% durante el periodo analizado. Esta tasa de rechazo es la mayor registrada entre los comercializadores gasistas. Los motivos R12¹⁹, R19²⁰ y R34²¹ abarcan el 74,9% del total de sus rechazos.

Los comercializadores agrupados en el epígrafe “Otros”, reducen su tasa de rechazo en 7,8 puntos hasta situarla en el 11,2% (en el año 2016 era del 27,3%). Los comercializadores siguientes incluidos en el grupo “Otros” que presentaron

¹⁹ Rechazo R12 recogido en la resolución de la CNMC de 20 de diciembre de 2016 – Error de integridad: DNI no coherente con CUPS.

²⁰ 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 Núm. Documento y Núm. Documento” tienen que ser distintos.

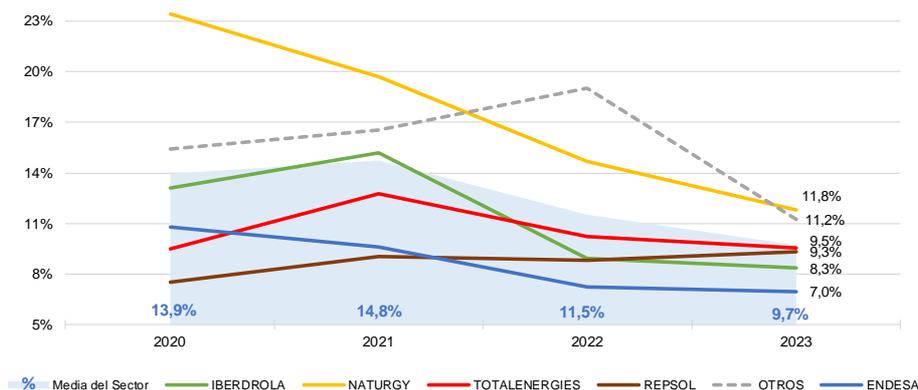
²¹ Rechazo R34 recogido en la resolución de la CNMC de 20 de diciembre de 2016 – “No existe contrato de ATR en vigor”

las menores tasas de rechazo fueron Doméstica Gas y Electricidad (5,5%), Catgas Energía (6%) y Ahorreluz Servicios Online, Eni Plenitude Iberia y Fenie Energía (7,7%).

La tasa de rechazo de los comercializadores del Grupo Endesa (Endesa Energía, S.A., Energía XXI Comercializadora de Referencia, S.L.) fue la menor del sector (7%). El 17,9% del total de solicitudes fueron gestionadas por dicho grupo. La tasa de rechazo de los comercializadores pertenecientes al Grupo Repsol fue del 9,3%. El Grupo Iberdrola (Iberdrola Clientes, S.A.U. y Curenergía C.U.R., S.A.U.) obtuvo una tasa media de rechazo del 8,3%. El 18% del total de solicitudes fueron gestionadas por el Grupo Iberdrola.

El Grupo TotalEnergies reduce en 0,7 puntos su tasa de rechazo y alcanza el 9,5% en 2023.

Gráfico 17. Tasa de rechazos (solicitud de cambio) de los grupos comercializadores. Evolución anual desde 2020 y 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

En la siguiente tabla se muestra un desglose detallado de las tasas de rechazo de cada comercializador por área de distribución, con más de 800 solicitudes de cambio presentadas. Estas tasas, así presentadas, podrían ser un indicativo comparado de la eficiencia en la gestión de las solicitudes de cambio de cada comercializador. Para facilitar el análisis, las celdas en color rojo indican las tasas de rechazo que se encuentran por encima de la tasa de rechazo media del área de distribución correspondiente y que suponen un volumen de solicitudes gestionadas mayor a 200. En cambio, las celdas con texto en color rojo indican aquellas con un volumen menor a 200 solicitudes.

En el **sector gasista** se observa lo siguiente:

- Endesa Energía (7,8% de rechazos) mostró una tasa de rechazo por debajo de la media, en todas las áreas de distribución gasista excepto en las de Nortegas y Madrileña.
- Por otro lado, TotalEnergies Clientes (14,6%) y Naturgy Iberia (18,9%) presentaron tasas de rechazo por encima de la media en todas las áreas de distribución.
- De entre los comercializadores de referencia²² destacó Curenergía al presentar tasas de rechazo por debajo de la media en todas las áreas de distribución gasista.
- Gaolania Servicios (8,3% de rechazos) mostró una tasa de rechazo por debajo de la media, en todas las áreas de distribución gasista.
- De entre los comercializadores independientes con tasas de rechazo inferiores a la tasa media en todas las áreas de distribución, destacó Eni Plenitude Iberia (7,7%).
- Sin embargo, destacaron por superar la tasa media de rechazos en todas las áreas de distribución y con un volumen total de gestiones realizadas superior a 4.000, Geo Alternativa, Integración Europea de Energía, Iris Energía Eficiente y Energía Colectiva.
- Bastantes comercializadores independientes mostraron tasas de rechazo superiores a la tasa media en las áreas de distribución en las que operaron. No obstante, es reseñable que la mayoría de dichos comercializadores no alcanzaron las 200 solicitudes gestionadas durante el año 2023 en ciertas redes de distribución (tasas de rechazo en color rojo).

De forma generalizada se puede concluir que, las altas tasas de rechazo de los comercializadores independientes, puede reflejar una menor destreza en la operativa de los formatos por parte de éstos. Met Energía España presentó la tasa de rechazo más alta del sector con un 32,4%.

²² Comercializadores ubicados en el segundo bloque de la tabla (filas 6 a 9).

Tabla 19. Tasas de rechazo (solicitudes de cambio) de los comercializadores por área de distribución durante 2023– Sector Gasista

SOLICITUDES DE CAMBIO - GAS		ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN GASISTA				
Comercializador gasista:		NATURGY	NORTEGAS	MADRILEÑA	REDEXIS	GAS EXTREMADURA
Tasa de rechazo media:	9,7%	9,9%	8,0%	10,8%	9,0%	8,2%
Solicitudes gestionadas:	2.259.715	1.453.233	305.202	286.160	190.071	24.862
NATURGY IBERIA	18,9%	278.304	18,5%	19,7%	19,2%	14,2%
ENDESA ENERGÍA	7,8%	246.278	5,9%	9,7%	19,3%	8,2%
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	9,8%	143.727	9,5%	10,4%	11,0%	8,7%
TOTAL ENERGIAS CLIENTES	14,6%	134.920	16,5%	10,1%	13,5%	10,8%
IBERDROLA CLIENTES	16,5%	61.756	19,5%	8,2%	18,1%	8,7%
COM. REG., GAS & POWER	6,5%	380.204	6,0%	16,4%	7,0%	8,7%
CURENERGÍA C.U.R.	6,8%	333.070	9,2%	3,8%	4,6%	3,5%
BASER COM. REF.	5,5%	175.089	8,1%	4,6%	4,4%	4,0%
ENERGÍA XXI COM. REF.	5,6%	152.174	2,8%	11,5%	13,6%	6,0%
FACTOR ENERGÍA	9,8%	93.175	10,0%	8,3%	10,0%	9,6%
GAOLANIA SERVICIOS	8,3%	68.613	8,4%	7,4%	8,9%	7,6%
ENI PLENITUDE IBERIA	7,7%	36.116	8,1%	6,1%	8,4%	7,8%
GEO ALTERNATIVA	14,4%	15.744	15,1%	13,6%	13,4%	12,7%
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	14,7%	12.812	15,4%	9,6%	19,8%	12,1%
ELECTRICIDAD ELEIA	9,3%	9.837	8,9%	13,9%	8,8%	8,4%
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	10,2%	9.007	10,5%	8,6%	11,6%	8,6%
TOTAL ENERGIAS ELECTRICIDAD Y GAS ESPAÑA	11,3%	6.428	12,0%	9,0%	11,4%	10,9%
IRIS ENERGÍA EFICIENTE	11,7%	6.299	11,3%	15,8%	14,0%	9,5%
BIROU GAS	8,5%	5.629	9,8%	6,0%	5,2%	8,8%
AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE	7,7%	4.534	7,5%	12,3%	8,9%	5,5%
ENERGÍA COLECTIVA	29,6%	4.110	28,3%	30,9%	36,8%	28,4%
NEXUS ENERGÍA	10,1%	3.538	10,3%	11,3%	7,6%	9,3%
FENIE ENERGÍA	7,7%	3.514	7,1%	6,1%	11,4%	8,7%
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	10,7%	3.334	11,7%	21,3%	12,3%	3,0%
ALQUILER SEGURO ENERGÍA	9,1%	3.102	8,4%	17,2%	8,8%	12,1%
NATURGY CLIENTES	23,4%	2.752	24,4%	19,4%	20,2%	15,9%
MET ENERGÍA ESPAÑA	32,4%	2.585	32,7%	22,8%	32,6%	40,4%
UNIELÉCTRICA ENERGÍA	8,3%	2.560	7,3%	9,4%	10,0%	11,5%
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	9,2%	2.487	9,9%	8,3%	4,5%	20,7%
MASQLUZ2020	11,0%	2.201	11,0%	9,9%	14,0%	7,5%
SERVIGAS S. XXI	17,8%	2.008	18,2%	14,6%	25,3%	13,6%
AXPO IBERIA	21,1%	1.873	21,1%	14,5%	22,4%	21,5%
ON DEMAND FACILITIES	11,4%	1.801	10,9%	9,5%	13,2%	15,7%
AUDAX RENOVABLES	13,1%	1.670	13,0%	10,8%	18,1%	10,3%
GALP ENERGÍA ESPAÑA	13,2%	1.587	12,6%	14,2%	20,0%	4,2%
OCTOPUS ENERGY ESPAÑA	14,1%	1.416	12,8%	16,0%	20,0%	14,6%
ADELFA ENERGÍA	20,4%	1.213	19,2%	29,4%	13,5%	12,3%
SWAP ENERGÍA	9,5%	1.120	10,7%	8,2%	9,8%	9,0%
ENERGÍA ECOLÓGICA ECONÓMICA	13,6%	1.112	12,4%	22,5%	19,0%	19,3%
ENERGÍA NUFRI	13,6%	1.061	12,8%	33,3%	15,6%	14,1%
CATGAS ENERGÍA	6,0%	946	6,1%			0,0%
NABALIA ENERGÍA 2000	9,4%	938	9,7%	7,9%	20,3%	2,2%
DOMÉSTICA GAS Y ELECTRICIDAD	5,5%	832	6,6%	0,0%	8,3%	2,7%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Solo se incluyen los comercializadores con más de 800 solicitudes gestionadas en el año 2023.

Domus Mil gestionó 187 cambios de comercializador (149 cambios aceptados y 38 rechazados).

5.2.3. 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 año analizado.

Los motivos de rechazo más frecuentes en el **sector eléctrico** (con una tasa media de rechazo del 6,1%) se analizan en este apartado. Como en años anteriores, más de la mitad de los rechazos de cambio registrados (51,8%) se concentraron en dos motivos principales.

El principal motivo de rechazo es el tipo **“03. NIF-CIF No coincide con el del contrato en vigor”** (41,9%), que presentó una reducción de su peso relativo

comparado con el año 2022 (52%). Este motivo de rechazo se produce en las solicitudes enviadas por el comercializador, en las que el NIF/CIF del contratante no coinciden con los datos que tiene el distribuidor sobre el titular del punto de suministro en sus sistemas. Por norma general, este rechazo se genera de forma automática al validar el distribuidor el campo identificador²³ con la información incluida en su base de datos, provocando una demora media en el proceso de cambio de 0,1 días.

De acuerdo con las alegaciones presentadas a la CNMC por los principales agentes, una parte de estos rechazos tienen su origen en la utilización errónea de los ficheros en los procesos de cambio de comercializador por parte de algunos comercializadores, al enviar al distribuidor un fichero de cambio de comercializador sin modificaciones en el contrato de acceso (fichero C1) cuando en realidad deberían haber enviado un fichero de cambio de comercializador con modificaciones en el contrato de acceso (fichero C2) indicando un cambio de titularidad. Por lo tanto, se trata de una operativa incorrecta de algunos agentes al utilizar los sistemas de las distribuidoras para cotejar cuál de los dos ficheros, C1 o C2, deben enviar.

Asimismo, este rechazo puede ser consecuencia de un potencial “cruce de CUPS”, cuando por cualquier motivo, el CUPS introducido en la solicitud de cambio de comercializador es erróneo, y pertenece a otro consumidor. En estos casos, si al recibir este tipo de rechazo, el comercializador envía al distribuidor una solicitud C2 con cambio de titular sin realizar ninguna validación adicional sobre el binomio “CUPS – titular”, se genera un “cruce de CUPS” con la activación del cambio de comercializador. Es decir, se activa un contrato de suministro a un titular en un CUPS que no ha contratado con el comercializador.

Adicionalmente, este cruce de CUPS puede tener consecuencias más graves cuando el titular del contrato recibe la factura de un suministro que no le pertenece y decide o bien, no pagar las facturas (iniciando un procedimiento de suspensión de suministro) o, solicitar directamente la baja del suministro. En cualquier caso, el resultado es el mismo, se dejaría sin suministro a un tercero ajeno a las solicitudes de cambio de comercializador.

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

No obstante lo anterior, también puede existir en ocasiones una cierta desactualización de los nombres de los titulares de los puntos de suministro que

²³ Campo obligatorio incluido en las solicitudes de cambio de comercializador que identifica al cliente de cada CUPS.

los distribuidores tienen en sus bases de datos, lo que provoca rechazos que, a priori, no deberían haberse producido. Los comercializadores de los grupos EDP y Endesa alegaron que este tipo de rechazo podría reducirse si en el proceso de contratación, el comercializador conociera el campo informante del titular del punto de suministro que contiene la base de datos del distribuidor, lo que en la actualidad no es posible, por no recogerse en el SIPS. No obstante, el comercializador podría solventar este problema realizando una comprobación con una factura del comercializador anterior o mediante la utilización del formato P0. El grupo distribuidor Endesa, presenta el 46,4% del total de rechazos por este motivo. Los grupos Factor Energía e Integra Energía, aglutinan el 72,1% y el 61,3% de sus rechazos por este motivo.

En segundo lugar, se encuentra el motivo de rechazo **“55. Nuevo cliente coincide con el Actual”** (9,9%), que aumenta ligeramente (+2,9 puntos) el dato del año 2022. 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 0,16 días.

Los distribuidores del Grupo Endesa presentaron aproximadamente el 87,8% 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**, los dos motivos principales representaron el 54,6% del total de las solicitudes de cambio rechazadas.

El motivo de rechazo más frecuente en 2023, continuó siendo el **“R12. Error de integridad: DNI no coherente con CUPS”** (38,3%). En el año 2022 era del 40,4%. Por norma general, este rechazo se genera de forma automática al validar el distribuidor el campo con el número de documento²⁴ con la información incluida en su base de datos, provocando una demora media en el proceso de cambio de 0,36 días.

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

²⁴ Campo obligatorio incluido en las solicitudes de cambio de comercializador que identifica al cliente de cada CUPS.

incluyen en el SIPS, a diferencia del sector eléctrico. Este año el Grupo Naturgy presenta el 64,8% del total de rechazos por este motivo.

Adicionalmente, en segundo lugar, se encuentra el motivo de rechazo “**R19. Si el motivo de modificación es cambio de titular (01), los campos ‘Nuevo Num. Documento y Num. Documento’ tienen que ser distintos**” (16,3%). En el año 2022 era del 13,5% y en el año 2021 era del 23,6%. Estos rechazos se producen al solicitar un cambio de comercializador con cambio de titular (fichero A1_41), cuando lo correcto sería solicitar un cambio de comercializador sin cambio de titular (fichero A1_02), como también ocurre en el sector eléctrico. Es el Grupo Naturgy quien presenta un 77,1% del total de rechazos por este motivo.

6. ANALISIS DE MOVILIDAD DE LOS CONSUMIDORES

6.1. 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 (COR²⁵) para el sector eléctrico o del comercializador de último recurso (CUR²⁶) para el sector gasista, y de los comercializadores libres (No COR/No CUR).

En el **sector eléctrico**, en el cuarto trimestre de 2023, se produjeron un 9% más de activaciones de cambios que en el trimestre anterior, y al igual que sucedió en los periodos precedentes, la mayoría de movimientos se produjeron entre comercializadores libres (76,6%). El peso de los movimientos desde el mercado libre al mercado regulado se incrementó en 0,2 puntos, alcanzando el 9,3% de los cambios en el cuarto trimestre de 2023.

²⁵ 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.

²⁶ 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.

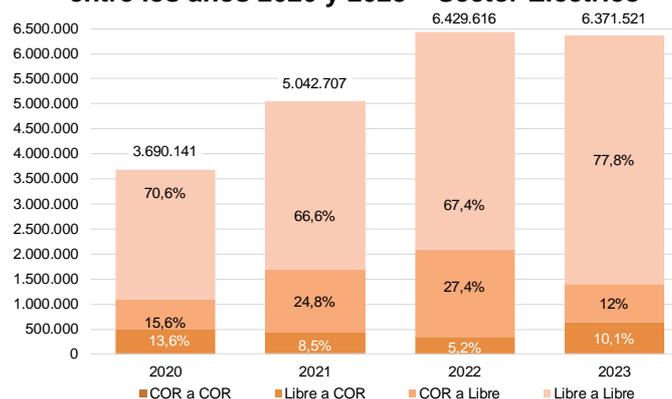
Gráfico 18. Desglose de los movimientos entre COR y No COR (solicitudes activadas). Evolución trimestral desde el cuarto trimestre de 2020 hasta el cuarto trimestre de 2023 – Sector Eléctrico



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 0,19% en los períodos mostrados en el gráfico. Sobre cada columna se indica el número total de activaciones trimestrales

Gráfico 19. Desglose de los movimientos entre COR y No COR (solicitudes activadas) entre los años 2020 y 2023 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

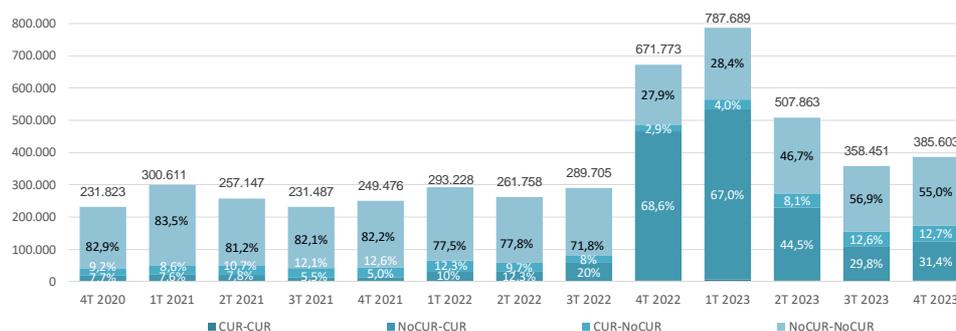
Nota: Los porcentajes correspondientes a los movimientos entre comercializadores regulados oscilaron entre el 0,08% y el 0,15% (2020) en los períodos mostrados en el gráfico. Sobre las columnas se indica en número de activaciones registradas cada año representado.

En el **sector eléctrico**, en el año 2023, se produjeron un 0,9% menos de activaciones que en el año anterior; y al igual que sucedió en años precedentes, la mayoría de movimientos se produjeron entre comercializadores libres (5 millones de cambios, el 77,8% del total), y entre consumidores que pasaron del mercado regulado al mercado libre (0,8 millones cambios, el 12% del total). Por su parte, el número de cambios entre el mercado libre y el mercado regulado (640 mil cambios, el 10,1% del total) casi se duplica (aumenta en 4,9 puntos), si lo comparamos con el año anterior.

En el **sector gasista**, en el cuarto trimestre de 2023, se incrementaron un 7,6% las activaciones de cambios que en el trimestre anterior. El peso de los movimientos entre comercializadores del mercado libre se redujo en 1,9 puntos, alcanzando el 55% de los cambios en el cuarto trimestre de 2023. Prevalcieron los movimientos de cambio de comercializador del mercado libre frente a los

movimientos de cambio de comercializador desde el mercado libre al regulado (31,4%).

Gráfico 20. Desglose de los movimientos entre CUR y No CUR (solicitudes activadas). Evolución trimestral desde el cuarto trimestre de 2020 hasta el cuarto trimestre de 2023 – Sector Gasista

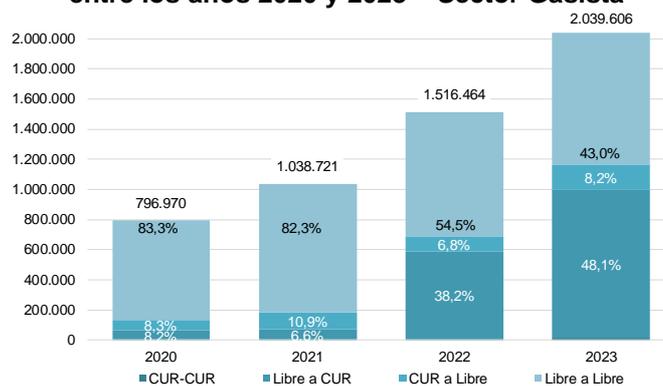


Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Los porcentajes correspondientes a los movimientos CUR-CUR alcanzan como máximo el 0,84% en los períodos mostrados en el gráfico. Sobre cada columna se indica el número total de activaciones trimestrales.

En el **sector gasista**, en el año 2023, se produjeron un 34,5% más de activaciones que en el año 2022 y prevalecieron los movimientos de cambio de comercializador desde el mercado libre al mercado regulado (48,1% de los cambios) pasando de ser 580 mil en el año 2022 a 981 mil en 2023 (68 mil en 2021). Los movimientos de cambio de comercializador entre comercializadores del mercado libre alcanzaron los 876 mil (43% del total de cambios)

Gráfico 21. Desglose de los movimientos entre CUR y No CUR (solicitudes activadas) entre los años 2020 y 2023 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: los porcentajes correspondientes a los movimientos entre comercializadores regulados oscilaron entre el 0,24% y el 0,75% en los períodos mostrados en el gráfico. Sobre las columnas se indica en número de activaciones registradas cada año representado.

6.2. MOVILIDAD RESPECTO A LOS DISTINTOS COMERCIALIZADORES DE REFERENCIA/ÚLTIMO RECURSO

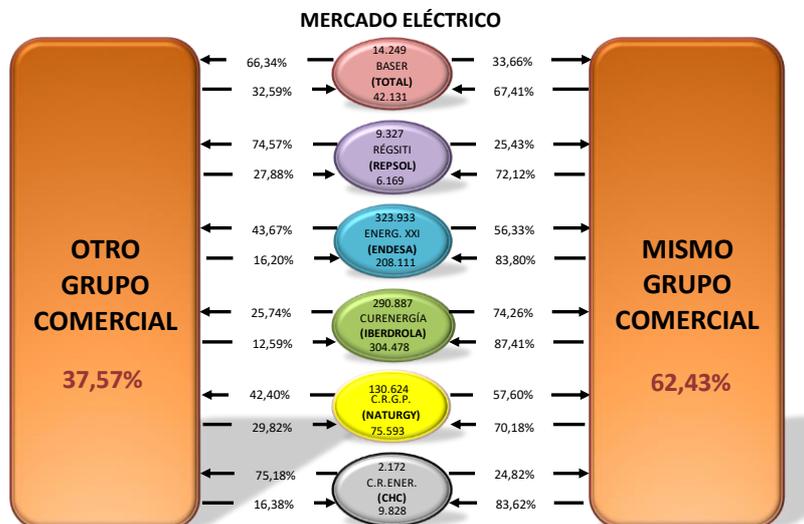
En este apartado se incluye un análisis más pormenorizado de aquellos cambios cuyo origen o destino son comercializadores de último recurso (CUR) o de referencia (COR).

En el **sector eléctrico**, en el año 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. Este año se ha incrementado en un 1,4% (62,4% de la totalidad de cambios; 61% el año anterior); siendo los grupos con mayor fidelización de clientes: Iberdrola (74,3% de Curenergía) y Naturgy (57,6% de Comercializadora Regulada, Gas & Power). En cambio, el grupo Repsol (25,4% de los salientes de Régisiti Comercializadora Regulada) y el grupo CHC (24,8% de los salientes de Comercializador de Referencia Energético) registraron la menor tasa de fidelización entre los comercializadores eléctricos en el año 2023.

En el **sector gasista**, los cambios que se producen desde el comercializador de referencia al comercializador libre del mismo grupo, registraron durante el año 2023 un porcentaje medio del 34,9% del total (34,6% en el año anterior), siendo el grupo con mayor fidelización Naturgy (41,6% de Comercializadora Regulada, Gas & Power). En cambio, el grupo TotalEnergies (22,7% de los salientes de Comercializadora Baser Comercializadora de Referencia) registró la menor tasa de fidelización entre los comercializadores gasistas en el año 2023.

En el Anexo I se analizan los grupos energéticos verticalmente integrados, así como la evolución en el tiempo de los movimientos de consumidores que se producen dentro de los principales grupos comerciales.

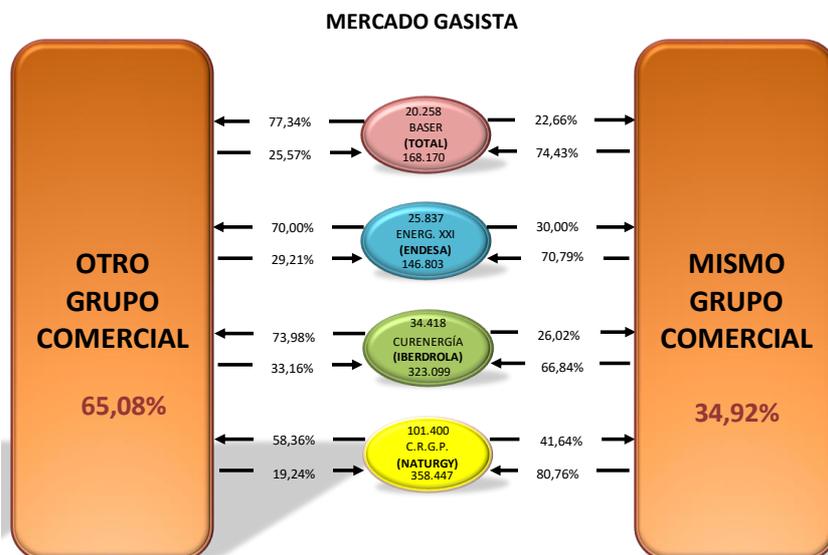
Gráfico 22. Desglose de los movimientos con origen o destino al COR. Solicitudes activadas en el año 2023 – Sector Eléctrico



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 del año 2023.

Gráfico 23. Desglose de los movimientos con origen o destino al CUR. Solicitudes activadas en el año 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 año 2023.

6.3. MOVILIDAD ENTRE GRUPOS COMERCIALES

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

En las tablas y gráficos correspondientes, los datos se muestran en positivo si el grupo en cuestión incrementó el número global de consumidores; y en caso de tratarse de un dato negativo significaría que el grupo en cuestión perdió más consumidores de los que ganó en el sector eléctrico y gasista. En los gráficos, se especifica el saldo comercial del año 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). A estos efectos, se consideran los siguientes grupos comercializadores: Endesa, Iberdrola, Naturgy, TotalEnergies, Repsol, y la agrupación de comercializadores “Otros”.

[INICIO CONFIDENCIAL]

[FIN CONFIDENCIAL]

7. SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE ALTA DE NUEVOS SUMINISTROS

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

Durante el año 2023 se han declarado 461.927 activaciones de nuevas altas en áreas de distribución eléctricas, y 110.830 activaciones de nuevas altas en las áreas de distribución gasista.

Seguidamente, se realiza un análisis general de los tiempos medios y de las desviaciones medias de los tiempos del proceso de nuevas altas, así como de las tasas de rechazo y los principales motivos de rechazo registrados. Finalmente, se analiza la movilidad de las altas activadas durante el año 2023.

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

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

Como resultado del análisis correspondiente al año 2023, en el **sector eléctrico** se observó un tiempo medio de gestión del distribuidor en la modalidad de las solicitudes de alta “cuanto antes” o a la modalidad “ciclo de lectura” (ya que los distribuidores en el caso de las altas deben activar esta modalidad para lo antes posible) de 4,3 días. Esta modalidad abarca al 61,7% del total de altas activadas. Las áreas de distribución de los grupos Iberdrola, Naturgy y “Otros” presentaron los menores tiempos medios de activación (2,7- 3,3) y, por otra parte, el área de distribución de Endesa, presentó el mayor tiempo medio (5 días).

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

Tabla 22. Desviación en los tiempos de las activaciones de altas respecto a los tiempos previstos, gestionados por los distribuidores durante el año 2023 – Sector Eléctrico

GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	Altas Activadas	Desviación Media
NATURGY	54.099	2,2 días
ENDESA	192.735	0,5 días
OTROS	16.420	0,3 días
VIESGO	8.114	0,3 días
EDP	10.020	0,2 días
IBERDROLA	180.539	0 días
TOTAL SECTOR ELÉCTRICO	461.927	0,5 días

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

La desviación media en los tiempos de activación fue de 0,5 días. El área de distribución del Grupo Endesa presentó el mayor número de activaciones (192.735 activaciones) y una desviación media en el tiempo de activación de 0,5 días. Cabe señalar que, el 63,8% de sus activaciones de altas fueron solicitadas por los comercializadores de su mismo grupo empresarial, registrando una desviación media de activación de 0,3 días en estos casos. Las áreas de distribución de Iberdrola y del Grupo EDP presentaron las menores desviaciones medias (0 días y 0,2 días) y el número de activaciones fue de 180.539 y 10.020

respectivamente. Por otro lado, la mayor desviación media en el tiempo de activación la presentó el Grupo Naturgy con 2,2 días.

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

- El área de distribución del Grupo Naturgy presentó una dispersión de la desviación media de 1 día, con oscilaciones entre los 2,9 días de media que necesitó el Grupo “Otros” y los 1,9 días del Grupo Endesa.
- El Grupo Endesa presentó una dispersión de la desviación media en los tiempos de activación de 1,5 días con oscilaciones entre 1,6 días de media que necesitó el Grupo “Otros”, y los 0,1 días que necesitó el Grupo TotalEnergies.

Asimismo, en el **sector gasista** se observó un tiempo medio del distribuidor (en la modalidad de las solicitudes “cuanto antes” o a la modalidad “ciclo de lectura” (ya que los distribuidores en el caso de las altas deben activar esta modalidad para lo antes posible) de 11 días, así como una desviación media en los tiempos de activación de 4 días.

Redexis y Naturgy presentaron un tiempo medio de 9,6 y 10,4 días respectivamente. Por otra parte, Madrileña Red de Gas presentó el mayor tiempo de gestión del distribuidor (14 días).

En relación con las desviaciones, entre los distribuidores gasistas, destacaron los correspondientes al Grupo Nortegas y “Otros” por realizar activaciones de solicitudes de altas sin desviación (0 días). Por el contrario, la mayor desviación media corresponde a la red de distribución de Madrileña Red de Gas (19,1 días). El Grupo Redexis realizó activaciones de solicitudes de altas con una desviación media de 0,8 días.

Tabla 23. Desviación media en los tiempos de las activaciones de altas respecto a los tiempos previstos, gestionados por los distribuidores durante el año 2023 – Sector Gasista

GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN GASISTA	Altas Activadas	Desviación Media
MADRILEÑA RED DE GAS	12.264	19,1 días
GAS EXTREMADURA	1.594	16,6 días
NATURGY	65.677	2,6 días
REDEXIS GAS	17.508	0,8 días
NORTEGAS	13.634	0 días
OTROS	153	0 días
TOTAL SECTOR GASISTA	110.830	4 días

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

Se registra una mayor dispersión de desviaciones medias en las áreas de distribución de Madrileña Red de Gas (16,5 días), con valores que oscilaron entre los 14,2 días de media que necesitaron las solicitudes de alta del Grupo “Otros” y los 30,7 días de media de las solicitudes del Grupo TotalEnergies.

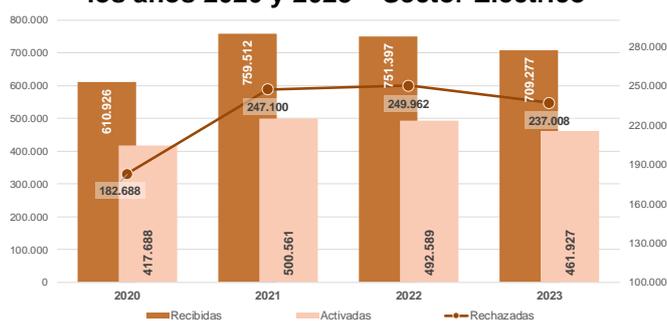
7.2. ANALISIS DE LA EFICACIA DEL PROCESO DE ALTA

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 anuales de solicitudes recibidas, aceptadas, rechazadas y finalmente activadas por los distribuidores.

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

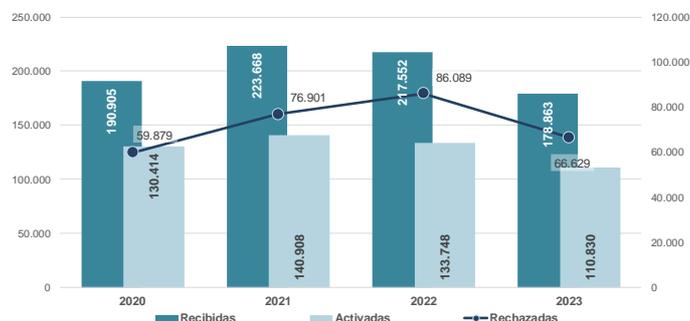
- Los rechazos por parte del distribuidor, que pueden producirse previamente a la aceptación (cuando no pasan la validación de contenido) y también posteriormente a la aceptación (cuando existe algún problema en campo), antes de la activación.
- Anulaciones de las solicitudes de nuevas altas realizadas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

Gráfico 26. Proceso seguido por las solicitudes de nuevas altas. Evolución anual entre los años 2020 y 2023 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Gráfico 27. Proceso seguido por las solicitudes de nuevas altas. Evolución anual entre los años 2020 y 2023 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Durante 2023, en el **sector eléctrico** se recibieron 709 mil solicitudes de alta, lo que supuso una reducción del 5,6% respecto al número de solicitudes recibidas el año anterior. En este periodo se activaron 462 mil solicitudes (un 6,2% menos) y el número de rechazos contabilizados fue de 237 mil (un 5,2% menos).

Por su parte, en el **sector gasista**, los distribuidores recibieron 179 mil solicitudes de alta durante el último año, lo que implicó una reducción del 17,8% respecto al año anterior. En este periodo se activaron 111 mil solicitudes de alta (un 17,1% menos), y el número de rechazos contabilizados fue de cerca de 67 mil (un 22,6% menos).

7.2.1. ANALISIS DE LOS RECHAZOS DEL PROCESO DE ALTA

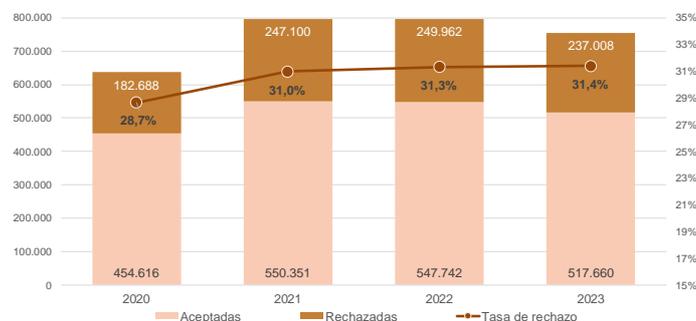
En este punto, se analizan las actuaciones de los agentes responsables de los rechazos, así como las alegaciones y explicaciones que han transmitido a la CNMC. En los siguientes apartados se realiza un estudio operativo en relación con las solicitudes de nuevas altas rechazadas, tal y como se realizó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

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

Durante 2023, en el **sector eléctrico** se registró una tasa de rechazo anual del 31,4% de las solicitudes de alta gestionadas, lo que supuso un ligero aumento de 0,1 puntos respecto al año anterior.

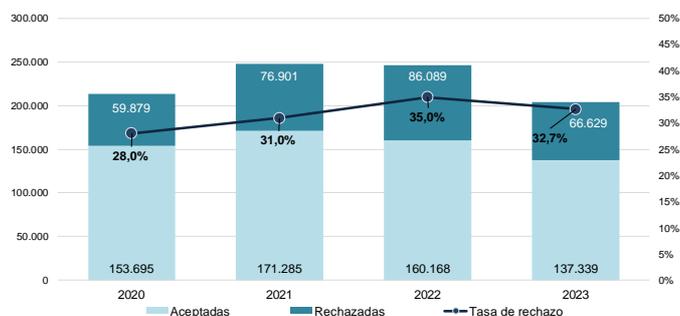
En el **sector gasista**, la tasa de rechazo anual registrada fue del 32,7%, lo que supuso una reducción de 2,3 puntos respecto al año 2022.

Gráfico 28. Tasa de rechazo de las solicitudes de nuevas altas. Evolución anual entre los años 2020 y 2023 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Gráfico 29. Tasa de rechazo de las solicitudes de nuevas altas. Evolución anual entre los años 2020 y 2023 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

7.2.2. 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 ha incrementado para los grupos Iberdrola (+2,3 puntos), Endesa y área de distribución de Viesgo (+0,4 puntos). En estas circunstancias, la tasa media de rechazos de solicitudes de alta en el sector aumentó ligeramente en 0,1 puntos, situándose en el 31,4% en el año de estudio.

En este año, el área de distribución de Viesgo (G.EDP) aumentó su tasa de rechazo en 0,4 puntos. El número de solicitudes aceptadas se incrementó un 3,6% respecto al año anterior y las rechazadas aumentaron un 5,3%. Este grupo

gestionó el 2% de las solicitudes de alta presentadas en 2023 y registró la tasa de rechazo más alta del sector (37,2%).

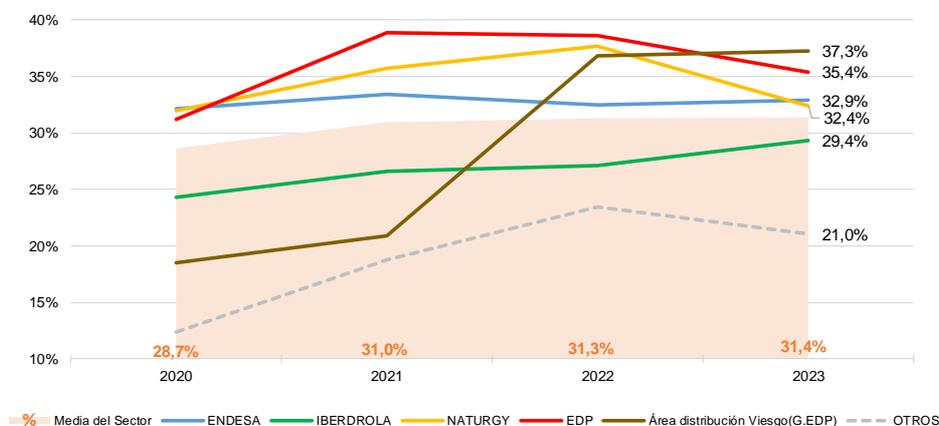
El Grupo EDP (Hidrocantábrico Distribución Eléctrica, S.A.), redujo tasa de rechazo anual en 3,2 puntos, alcanzando así el 35,4% en 2023. Obtuvo la segunda tasa de rechazo más alta del sector. Se debe considerar que su tasa de rechazo se ve afectada por circunstancias ajenas al distribuidor, como la exigencia en la CA de Asturias (su principal área de distribución) de aportación de un Certificado de Seguridad para las altas de suministro en segunda ocupación, en instalaciones de más de 20 años, provocando más de la mitad de sus rechazos por motivo 57²⁷ (55%). Se ha informado a la CNMC de la realización de una serie de acciones complementarias para facilitar la gestión de las altas por parte de los comercializadores, con la puesta a su disposición de un servicio de simulación de contratación (con datos reales) en la página web del distribuidor. Este simulador facilitará a los comercializadores la información necesaria para conocer si la operación solicitada necesita documentación y de qué tipo, la potencia máxima admisible por la instalación, la antigüedad de la misma, así como el uso o actividad que consta para ese suministro. Adicionalmente, EDP tiene habilitado un teléfono específico de atención a los comercializadores.

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 (21%). Estos dos grupos suman el 37,6% del total de las altas gestionadas.

Los distribuidores eléctricos del Grupo Endesa (principalmente Edistribución Redes Digitales, S.L.U.) aumentaron en 0,4 puntos su tasa de rechazo de solicitudes de alta, situándose en el 32,9% durante el año 2023. Este grupo gestionó el 46,8% de las solicitudes de alta presentadas ese año, por lo que la evolución de su tasa de rechazo influyó de forma notable en la tasa de rechazo media del sector.

²⁷ Rechazo 57 recogido en la resolución de la CNMC de 20 de diciembre de 2016 – Falta documentación técnica de baja tensión.

Gráfico 30. Tasa de rechazos (nuevas altas) de los principales grupos distribuidores. Evolución anual entre 2020 y 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.

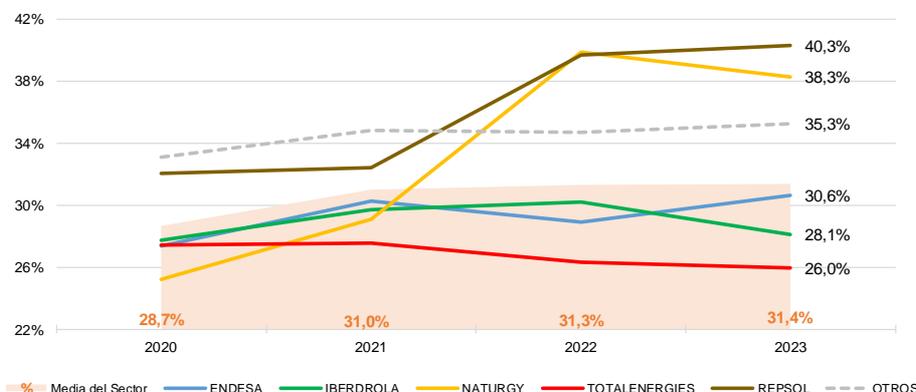
Si se analiza lo que hicieron los grupos **comercializadores del sector eléctrico**, observamos que la tasa media se incrementó ligeramente, de forma análoga a los distribuidores, en 0,1 puntos alcanzando la cifra del 31,4% en 2023.

La tasa de rechazo del Grupo Naturgy se redujo en 1,6 puntos y se situó en el 38,3% durante 2023. Este grupo representó el 6,8% de las solicitudes de altas gestionadas. El Grupo Iberdrola y el Grupo “Otros” gestionan el 34,6% y el 17,2% de las solicitudes de alta.

Los comercializadores del Grupo Endesa (Endesa Energía, S.A., Energía XXI Comercializadora de Referencia, S.L., Empresa de Alumbrado Eléctrico de Ceuta Energía, S.L. y Energía Ceuta XXI Comercializadora de Referencia S.A.) aumentaron su tasa de rechazo conjunta en 1,7 puntos, situándose así en 30,6%. Este grupo gestionó el 34,4% de las solicitudes de alta registradas en 2023.

El Grupo Repsol (Repsol Comercializadora de Electricidad y Gas, S.L.U., Gaolania Servicios, Ekiluz Energía Comercializadora y Régsiti Comercializadora Regulada, S.L.U.), incrementó en 0,6 puntos su tasa de rechazo durante el último año, situándose ésta en el 40,3%. El Grupo Repsol tiene la tasa de rechazo más alta del sector. Hay que tener en cuenta que este grupo solamente representó el 4,5 % de las solicitudes de altas gestionadas.

Gráfico 31. Tasa de rechazos (nuevas altas) de los grupos comercializadores. Evolución anual entre 2020 y 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 y Baser Comercializadora de Referencia desde julio 2021.

En la siguiente tabla se muestra un desglose detallado de las tasas de rechazo de cada comercializador por área de distribución, y con más de 800 solicitudes de alta presentadas. Para facilitar el análisis, las celdas en color rojo indican las tasas de rechazo que se encuentran por encima de la tasa de rechazo media del área de distribución correspondiente y que suponen un volumen de solicitudes gestionadas mayor a 200 solicitudes. En cambio, las celdas con texto en color rojo indican aquellas con un volumen menor a 200 solicitudes.

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

- Los distribuidores agrupados en el epígrafe “Otros” (21%) 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, Viesgo y EDP superan la tasa de rechazo media de todos los distribuidores (+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 800 solicitudes durante el año 2023.
- Entre los comercializadores independientes, Fenie Energía (21,3% de rechazos), obtuvo tasas de rechazo por debajo de la media en todas las áreas de distribución.

- Iberdrola Clientes y Naturgy Iberia, mostraron tasas de rechazo por debajo de la media en áreas de distribución correspondientes a su grupo verticalmente integrado, y por encima de la media en el resto de áreas de distribución.
- Repsol Comercializadora de Electricidad y Gas, presentó una tasa de rechazo por encima de la media en todas las áreas de distribución, con la salvedad del área de distribución de Viesgo. La tasa de rechazo de Repsol Comercializadora fue del 38,6%.

Tabla 24. Tasas de rechazo (solicitudes de nuevas altas) de los comercializadores por área de distribución durante 2023– Sector Eléctrico

SOLICITUDES DE ALTA - ELECTRICIDAD		ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA					
Comercializador eléctrico:		ENDESA	IBERDROLA	NATURGY	EDP	VIESGO	OTROS
Tasa de rechazo media:	31,4%	32,9%	29,4%	32,4%	35,4%	37,2%	21,0%
Solicitudes gestionadas:	754.668	352.830	261.258	87.539	16.073	14.771	22.197
ENDESA ENERGÍA	31,3%	237.824	30,1%	37,9%	32,3%	52,3%	36,9%
IBERDROLA CLIENTES	28,5%	244.371	36,6%	25,0%	36,6%	45,6%	43,8%
NATURGY IBERIA	40,0%	42.194	54,1%	56,8%	31,4%	64,4%	49,7%
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	38,6%	24.790	40,6%	41,3%	34,3%	48,8%	31,8%
TOTAL ENERGIAS CLIENTES	23,0%	6.638	27,6%	24,9%	17,0%	18,2%	28,3%
ENERGÍA XXI COM. REF.	23,2%	21.351	23,0%	25,3%	20,6%	35,3%	31,7%
CURENERGÍA C.U.R.	21,3%	15.791	37,4%	19,6%	24,9%	51,9%	30,4%
COM. REG., GAS & POWER	23,5%	6.929	40,6%	46,0%	18,6%	45,5%	31,7%
BASER COM. REF.	20,4%	3.558	34,7%	31,4%	34,6%	16,3%	24,3%
COM. REF. ENERGÉTICO	23,4%	619	60,9%	64,7%	55,2%		8,4%
REGSITI COM. REF.	32,4%	556	51,7%	46,4%	11,1%	60,0%	30,9%
FENIE ENERGÍA	21,3%	25.740	23,5%	18,5%	14,8%	28,4%	22,1%
HOLALUZ - CLIDOM	46,1%	14.457	43,5%	51,4%	40,0%	72,8%	56,7%
ENI PLENITUDE IBERIA	42,7%	10.587	43,8%	48,3%	35,2%	43,2%	37,0%
GESTERNOVA	40,8%	9.340	43,5%	38,9%	33,5%	62,8%	43,6%
GAOLANIA SERVICIOS	45,6%	8.788	49,1%	41,0%	38,3%	63,8%	49,2%
TOTAL ENERGIAS MERCADO ESPAÑA	27,0%	6.355	32,2%	25,3%	34,2%	16,5%	35,5%
CIDE HC ENERGÍA	9,5%	6.196	41,3%	54,8%	39,8%		5,1%
UNIELECTRICA ENERGÍA	37,1%	2.494	33,2%	50,0%	24,3%	61,5%	28,0%
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	51,2%	2.167	51,1%	64,5%	39,6%	75,0%	34,1%
GEO ALTERNATIVA	48,0%	2.066	48,2%	50,0%	41,7%	70,5%	37,1%
ENERGÍA COLECTIVA	45,6%	1.958	47,5%	42,3%	41,6%	58,1%	50,6%
FACTOR ENERGÍA	40,6%	1.599	39,5%	36,9%	47,8%	50,0%	65,3%
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	43,0%	1.576	45,4%	56,0%	51,4%	28,3%	53,2%
TOTAL ENERGIAS ELECTRICIDAD Y GAS ESPAÑA	47,6%	1.499	47,3%	55,1%	32,4%	52,3%	47,1%
SOM ENERGÍA	35,4%	1.462	34,4%	39,4%	32,4%	50,0%	46,2%
COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ	3,6%	1.439	33,3%				3,5%
ELECTRICIDAD ELEIA	42,4%	1.400	43,6%	50,7%	32,3%	53,3%	30,8%
AUDAX RENOVABLES	33,7%	1.276	45,1%	54,2%	9,5%	15,9%	0,0%
ALCANZIA ENERGÍA	36,1%	1.255	30,8%	45,0%	29,7%	57,1%	46,7%
GASELEC DIVERSIFICACIÓN	23,2%	1.248					23,2%
CYE ENERGÍA	30,6%	1.237	34,8%	29,8%	24,8%	19,0%	60,0%
IBERDROLA SERVICIOS ENERGÉTICOS	47,1%	1.174	47,7%	51,1%	33,3%	45,2%	38,1%
ESTABANELL IMPULSA	16,0%	1.158	40,1%	80,0%			8,9%
BÓN PRÉU	44,3%	973	44,6%	58,1%	57,1%	33,3%	40,0%
LOOP ELECTRICIDAD Y GAS	59,4%	942	58,2%	63,4%	42,2%	70,7%	62,1%
THE YELLOW ENERGY	53,1%	938	56,3%	48,7%	50,0%	84,0%	69,8%
TRACTAMENT I SELECCIÓ DE RESIDUS	22,7%	934	22,7%				16,7%
OCTOPUS ENERGY ESPAÑA	50,6%	900	50,1%	55,5%	38,1%	43,8%	33,3%
ELEGA ENERGÍA	27,0%	855	26,1%		0,0%		72,2%
NEXUS ENERGÍA	44,4%	834	47,6%	53,5%	41,2%	57,1%	30,6%
AXPO IBERIA	59,2%	829	56,5%	67,2%	48,0%	83,3%	66,7%
COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS DEL MEDITERRANEO	26,2%	825	24,8%	36,0%	0,0%	50,0%	50,0%
XENERA COMPAÑIA ELÉCTRICA	23,1%	811	41,7%	28,6%	22,7%	55,6%	34,3%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Solo se incluyen los comercializadores con más de 800 solicitudes gestionadas en el año 2023. Los cinco comercializadores libres con mayores cuotas (puntos de suministro) aparecen en las primeras posiciones, seguidos de los seis principales comercializadores de referencia.

Por otra parte, las tasas de rechazo de los principales **distribuidores del sector gasista**, en su conjunto se redujo en 2,3 puntos y alcanzaron el 32,7% durante el año 2023. De forma generalizada, en el año 2023, todos los grupos redujeron su tasa de rechazo media.

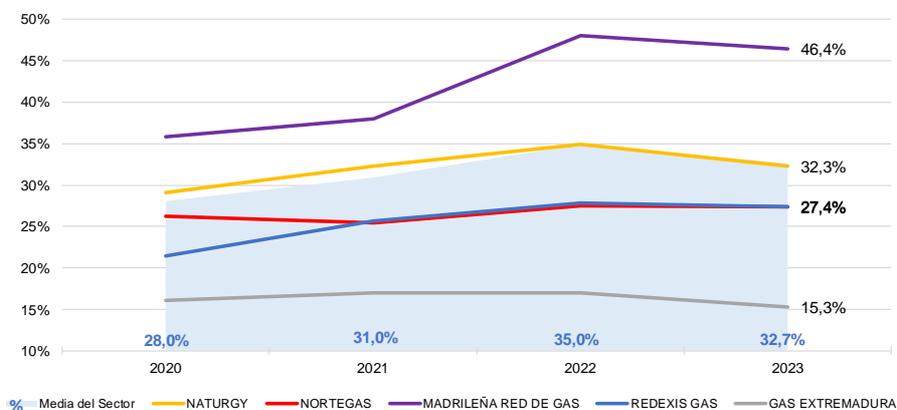
Los distribuidores gasistas del Grupo Naturgy (Nedgia), presentaron en su conjunto una reducción de su tasa de rechazo de 2,6 puntos respecto al año anterior, situándose en el 32,3%, 0,4 puntos por debajo de la media. Sus distribuidores gasistas gestionaron el 61,3% de las solicitudes de alta de suministros presentadas durante el año 2023.

El Grupo Redexis Gas (Gas Energía Distribución de Murcia, S.A. y Redexis, S.A.) disminuyó su tasa de rechazo en 0,4 puntos, situándose en el 27,4% anual. Tanto en el Grupo Redexis Gas como en el Grupo Naturgy sus rechazos se engloban mayormente en los códigos de rechazo R04, R76 y R51²⁸ (con un 54% de los rechazos).

El Grupo Madrileña Red de Gas redujo su tasa de rechazo en 1,6 puntos, situándose en el 46,4%. El volumen de solicitudes gestionadas es del 12,7% en el año 2023.

El Grupo Gas Extremadura redujo en 1,7 puntos su tasa de rechazo anual. En este caso, se debe tener en cuenta que el volumen de solicitudes gestionadas por el distribuidor es del 1% anual. Obtuvo la tasa de rechazo más baja del sector (15,3%)

Gráfico 32. Tasa de rechazo (nuevas altas) de los principales grupos distribuidores. Evolución anual entre 2020 y 2023 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Si se analiza lo que hicieron los principales grupos **comercializadores del sector gasista**, observamos que la tasa media se redujo, de forma consistente con los distribuidores, en 2,3 puntos alcanzando la cifra de 32,7% durante año 2023.

²⁸ “R04. Falta infraestructura”. “R76. Incidencia no subsanada en periodo máximo establecido”. “R51. CUPS en servicio con otra comercializadora”.

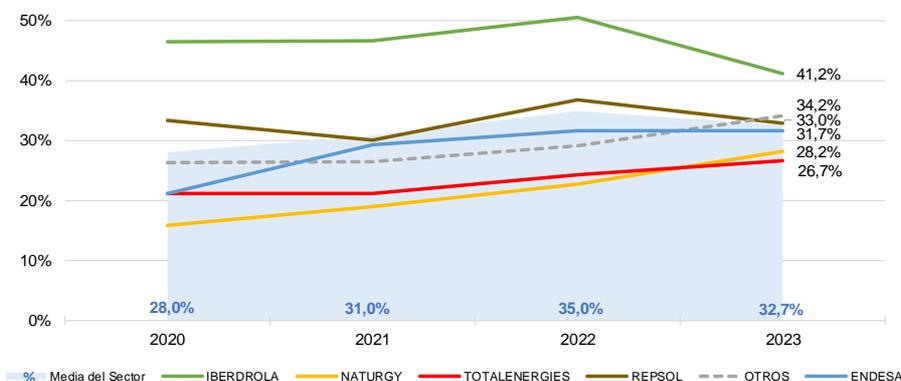
El Grupo Endesa (Endesa Energía, S.A. y Energía XXI Comercializador de Referencia, S.L.) aumentó ligeramente la tasa de rechazo en 0,1 puntos, hasta situarse en el 31,7%. Gestionó el 28,9% de las solicitudes de alta.

El Grupo Iberdrola (Iberdrola Clientes, S.A.U. y Curenergía Comercializador de Último Recurso, S.A.U.) redujo su tasa de rechazo en 9,4 puntos y gestionó el 22,2% de las solicitudes de alta. Durante el periodo analizado, el 16,7% de los rechazos del Grupo Iberdrola se correspondieron con el motivo R04 (Falta infraestructura), 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 31,9% de los rechazos en el año 2023 se correspondieron con el motivo R51 (CUPS en servicio con otra comercializadora). Este Grupo obtuvo la tasa de rechazo más elevada del sector (41,2%).

El Grupo Naturgy (Naturgy Iberia, S.A., Gas Natural Comercializadora, S.A. y Comercializadora Regulada, Gas & Power, S.A.) situó su tasa de rechazo en el 28,2% (+5,4 puntos).

La tasa más baja del sector la obtuvo el Grupo TotalEnergies.

Gráfico 33. Tasa de rechazos (nuevas altas) de los grupos comercializadores. Evolución anual entre 2020 y 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.

En la tabla se muestra un desglose detallado de las tasas de rechazo de cada comercializador por área de distribución con más de 200 solicitudes gestionadas durante el año 2023. Para facilitar el análisis, las celdas en color rojo indican las tasas de rechazo que se encuentran por encima de la tasa de rechazo media del área de distribución correspondiente y que suponen un volumen de solicitudes gestionadas mayor a 200 solicitudes. En cambio, las celdas con texto en color rojo indican aquellas con un volumen menor a 200 solicitudes.

Tabla 25. Tasas de rechazo (solicitudes de nuevas altas) de los comercializadores por área de distribución durante 2023– Sector Gasista

SOLICITUDES DE ALTA - GAS		ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN GASISTA					
Comercializador gasista:		NATURGY	REDEXIS	MADRILEÑA	NORTEGAS	GAS EXTREMADURA	
Tasa de rechazo media:	32,7%	32,3%	27,4%	46,4%	27,4%	15,3%	
Solicitudes gestionadas:	203.968	124.932	27.867	25.956	22.990	2.054	
NATURGY IBERIA	31,3%	30.748	29,0%	54,3%	34,4%	59,9%	33,3%
ENDESA ENERGÍA	31,8%	51.593	32,2%	19,6%	46,7%	43,5%	13,7%
TOTAL ENERGÍAS CLIENTES	28,5%	18.020	33,4%	33,7%	34,6%	17,2%	36,7%
IBERDROLA CLIENTES	35,1%	15.743	38,1%	34,8%	33,9%	24,9%	14,4%
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	32,9%	9.163	31,8%	31,9%	33,6%	37,2%	15,9%
CURENERGÍA C.U.R.	44,5%	29.611	43,4%	49,3%	57,5%	26,0%	14,7%
COM. REG., GAS & POWER	21,9%	15.743	21,3%	22,9%	27,1%	33,3%	33,3%
ENERGÍA XXI COM. REF.	31,2%	7.304	25,9%	18,9%	64,8%	30,7%	7,8%
BASER COM. REF.	21,6%	6.996	23,3%	26,0%	34,9%	17,3%	12,5%
ENI PLENITUDE IBERIA	29,0%	3.911	29,3%	25,5%	41,2%	24,1%	7,9%
MET ENERGÍA ESPAÑA	32,5%	3.814	48,9%	21,2%	48,8%	34,2%	
FENIE ENERGÍA	19,0%	1.911	22,0%	9,7%	20,8%	28,1%	9,1%
GAOLANIA SERVICIOS	33,3%	1.770	33,2%	36,1%	27,4%	37,4%	
GEO ALTERNATIVA	51,3%	1.083	49,7%	61,9%	45,5%	60,2%	83,3%
FACTOR ENERGÍA	31,0%	583	31,7%	28,6%	28,0%	34,1%	0,0%
ELECTRICIDAD ELEIA	43,3%	499	43,1%	41,1%	34,9%	52,9%	100,0%
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	31,4%	366	32,6%	16,0%	34,1%	33,3%	0,0%
NEXUS ENERGÍA	41,0%	339	37,5%	36,4%	65,9%	58,8%	0,0%
TOTAL ENERGÍAS ELECTRICIDAD Y GAS ESPAÑA	38,4%	302	41,1%	29,4%	48,3%	26,2%	
AUDAX RENOVABLES	29,6%	260	27,1%	47,4%	41,7%	50,0%	
ON DEMAND FACILITIES	42,4%	231	36,8%	40,0%	71,4%	63,0%	50,0%
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	30,4%	230	44,9%	4,4%	84,6%	17,8%	0,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Solo se incluyen los comercializadores con más de 200 solicitudes gestionadas en el año 2023. Los cinco comercializadores libres con mayores cuotas (puntos de suministro) aparecen en las primeras posiciones, seguidos de los cuatro comercializadores de último recurso. Durante este año se gestionaron (solicitudes aceptadas + solicitudes rechazadas) 169 solicitudes de alta en la distribuidora DOMUS MIL.

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

- TotalEnergies Clientes (28,5%) presentó la tasa de rechazo más baja si la comparamos con las otras cuatro comercializadoras libres con mayores cuotas (puntos de suministro).
- De entre los comercializadores regulados, Baser y Com. Reg. Gas & Power obtuvieron las tasas de rechazos más reducidas (21,6% y 21,9% respectivamente).

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

7.2.3. MOTIVOS DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE ALTA

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

A continuación, se presentan los motivos de rechazo más frecuentes de solicitudes de nuevas altas en el **sector eléctrico** (con una tasa media de

rechazo del 31,4%). Se observa que las tres principales casuísticas de rechazo alcanzan un 52,5% en su conjunto (50,5% en el año anterior).

El principal motivo de rechazo es el motivo “**57. Falta documentación técnica de baja tensión**” (33,3%). 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 ha incrementado su tasa en 2,4 puntos durante el último año respecto a la registrada un año antes (30,9%).

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 segundo lugar, se sitúa el rechazo por motivo “**60. Instalación incompleta o con elementos no válidos**” (10,2%). Estos rechazos se producen principalmente en las áreas de distribución del Grupo Endesa.

En tercer lugar, se sitúa el rechazo por motivo “**53. Necesidad de abrir Expediente de acometida**” (9%). Estos rechazos se producen principalmente en las áreas de distribución de los grupos Iberdrola y Naturgy (80,6% de los rechazos por este motivo entre ambos). El Grupo Endesa presenta el 18,1% de los rechazos por este motivo.

Por su parte, en el **sector gasista** (con una tasa media de rechazo del 32,7%), los tres motivos principales representaron el 54,5% del total de las solicitudes de nuevas altas.

El motivo de rechazo más frecuente durante el año 2023 correspondió al “**R51. Cups en servicio con otra comercializadora**” (22,3%), el cual aumentó en 3,8 puntos la cifra del 2022. El 40,2% de los rechazos por este motivo los recibió el Grupo Iberdrola.

El segundo motivo de rechazo más frecuente en el sector gasista correspondió a “**R76. Incidencia no subsanada en periodo máximo establecido**” (21%), que incrementa en 0,7 puntos con respecto al año 2022 (20,3%). Este hecho está directamente relacionado con los distribuidores gasistas del Grupo Naturgy (70,4% 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. El tiempo medio resultante fue de 32,3 días.

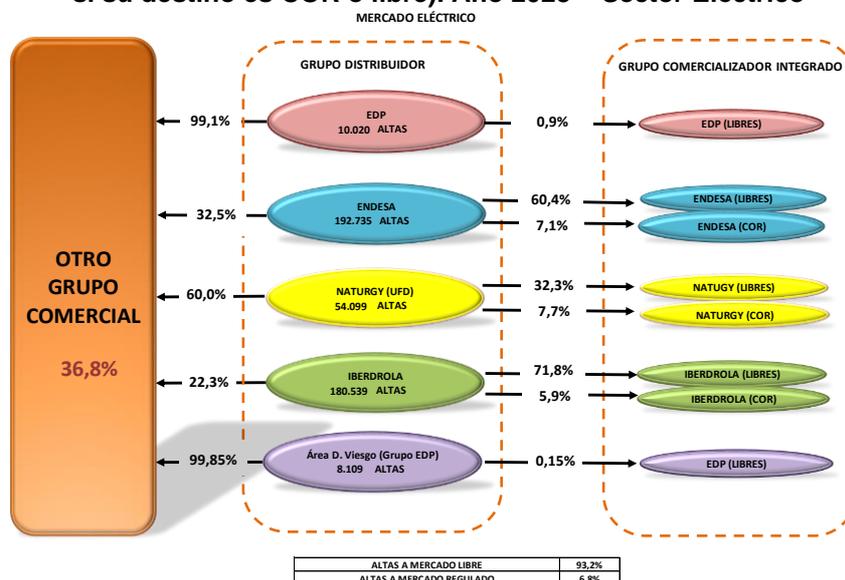
El tercer motivo de rechazo más frecuente durante el año 2023 correspondió al “**R04. Falta infraestructura**” (11,2%), el cual disminuye en 10,3 puntos la cifra del 2022. Esta casuística está relacionada con aquellas solicitudes sobre puntos de suministro de GLP que están en proceso de transformación a gas natural. El 41,7% de los rechazos por este motivo los recibió el Grupo Iberdrola.

7.3. ANALISIS DE LA MOVILIDAD DE LAS ALTAS ACTIVADAS

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

En el **sector eléctrico**, el 93,2% de las altas se activaron en comercializadores libres. De esas altas, el 61,2% se realizaron a favor de comercializadores verticalmente integrados con el distribuidor. El 6,8% del total de altas registradas fueron a favor de comercializadores de referencia (6,3% en 2022 y 8,3% en el año 2021). Los grupos Iberdrola y Endesa fueron los que presentaron una mayor activación de las altas a favor de sus comercializadores libres, con el 71,8% y 60,4%, respectivamente. Por el contrario, el Grupo EDP y también su área de distribución de Viesgo registraron la menor tasa de activación de altas a favor de sus comercializadores libres, con un 0,9% y un 0,15% de altas en su mismo grupo empresarial. Si analizamos en conjunto al Grupo EDP (incluyendo el área de distribución de Viesgo), la tasa de activación sería del 0,6%. El Grupo Naturgy registró una tasa de activación de altas a favor de sus comercializadores libres, con un 32,3% de altas en su mismo grupo empresarial.

Gráfico 34. Desglose del destino de las altas (a grupos verticalmente integrados o no, y si su destino es COR o libre). Año 2023 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

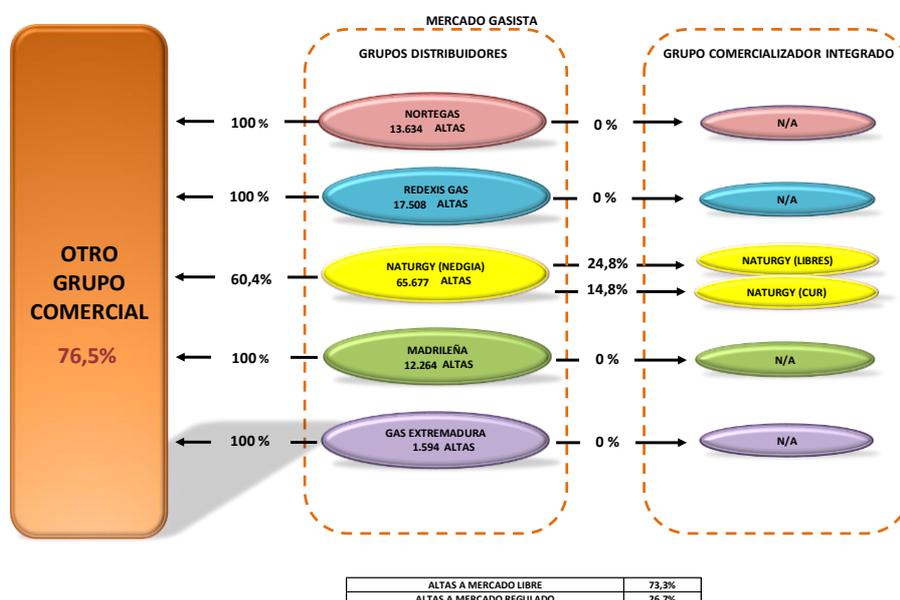
Nota: La comercializadora del Grupo EDP recoge los datos de altas correspondientes a EDP Clientes. El Grupo EDP es propietario del grupo de distribución eléctrica de Viesgo al haber sido autorizada la operación de compra en diciembre de 2020. El porcentaje de altas indicado, referente al número de puntos 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.

En el **sector gasista**, el 73,3% de las altas se activaron en comercializadores libres, entre las que, el 20% se activaron a favor de comercializadores libres

verticalmente integrados con el distribuidor; mientras que se produjeron un 26,7% de altas a favor de un comercializador de referencia (14,9% en el año 2022 y 7,2% en el año 2021). El 24,8% de las altas en el área de distribución del Grupo Naturgy, se producen a favor de los comercializadores libres de su grupo (28% en 2022 y 36,1% en 2021).

En el Anexo I se analizan los grupos energéticos verticalmente integrados, así como la evolución en el tiempo de los movimientos de consumidores que se producen dentro de los principales grupos comerciales.

Gráfico 35. Desglose del destino de las altas (CUR, libre y a grupos verticalmente integrados o no). Año 2023 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

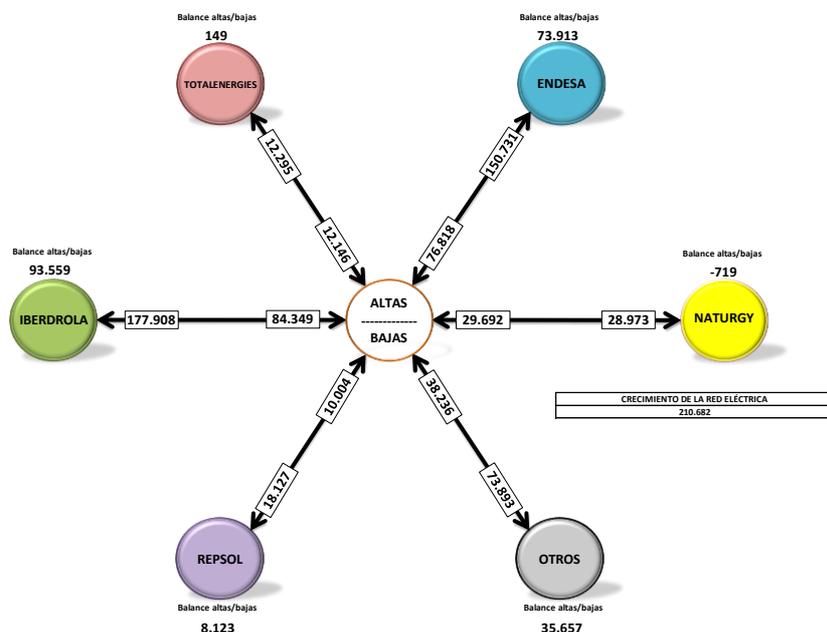
Nota: El porcentaje de altas indicado, referente al número de puntos de suministro con destino "Otro grupo comercial" incluye los que se activan tanto en el mercado regulado como en el libre, en cualquier comercializador no perteneciente al grupo verticalmente integrado con el distribuidor de ese punto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

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

En los gráficos siguientes se incluye, en primer lugar, un análisis del balance neto entre las nuevas altas registradas y las bajas producidas en el año 2023, de los puntos de suministro gestionados por los comercializadores de los grupos más destacados para cada uno de los sectores analizados. La flecha que va en sentido al grupo comercial recoge las nuevas altas, mientras que la flecha que va en sentido al círculo central recoge las bajas producidas. El balance altas/bajas representa la diferencia para cada grupo entre nuevas altas y bajas registradas en el año 2023.

En el **sector eléctrico**, en el año 2023, sobre un balance de altas/bajas positivo de 210.682 nuevos puntos de suministro, destacaron los datos de los comercializadores pertenecientes a los grupos Iberdrola, Endesa y “Otros” con incrementos de 93.559, 73.913 y 35.657 puntos de suministro, respectivamente. El Grupo Naturgy fue el único grupo que tuvo un balance de altas/bajas negativo (perdió 719 puntos de suministro).

Gráfico 36. Altas y bajas en grupos comerciales. Año 2023– Sector Eléctrico

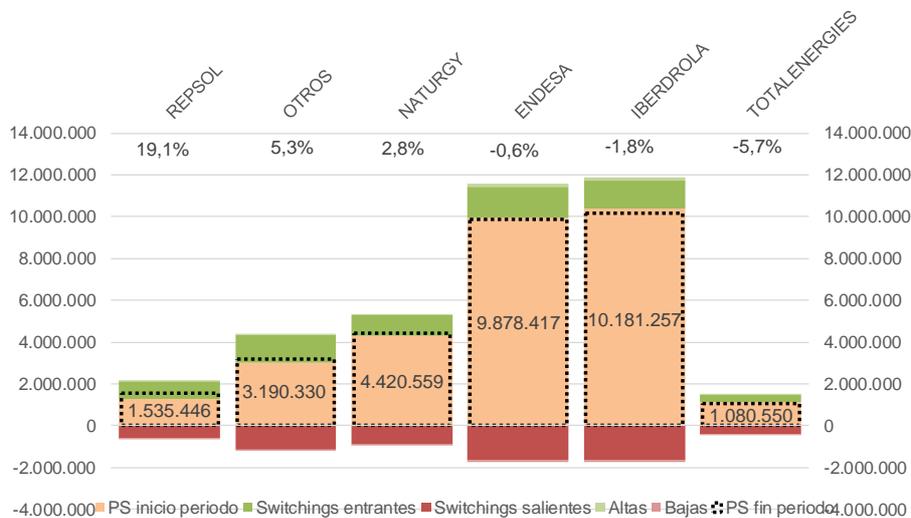


Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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.

En segundo lugar, se obtiene el balance total correspondiente al año 2023, superponiendo al balance de altas/bajas, los saldos comerciales y el saldo de traspasos. Así, se obtuvo un balance total positivo de los **comercializadores de los grupos de Repsol +246.097 (+19,1%), de “Otros” +161.710 (+5,3%) y de Naturgy +118.789 (+2,8%)** puntos de suministro adicionales comparándolos con el año 2022. El incremento de la cartera de clientes de los grupos Repsol, “Otros” y “Naturgy” provino en su mayoría de procesos de cambio de comercializador. Por otra parte, con un balance total negativo de puntos de suministro eléctricos, se encontraron los comercializadores de los grupos energéticos **Iberdrola con -188.178 (-1,8%), TotalEnergies con -65.203 (-5,7%) y Endesa con -62.533 (-0,6%).**

Gráfico 37. Resumen balance total de los grupos comercializadores en 2023 – Sector Eléctrico

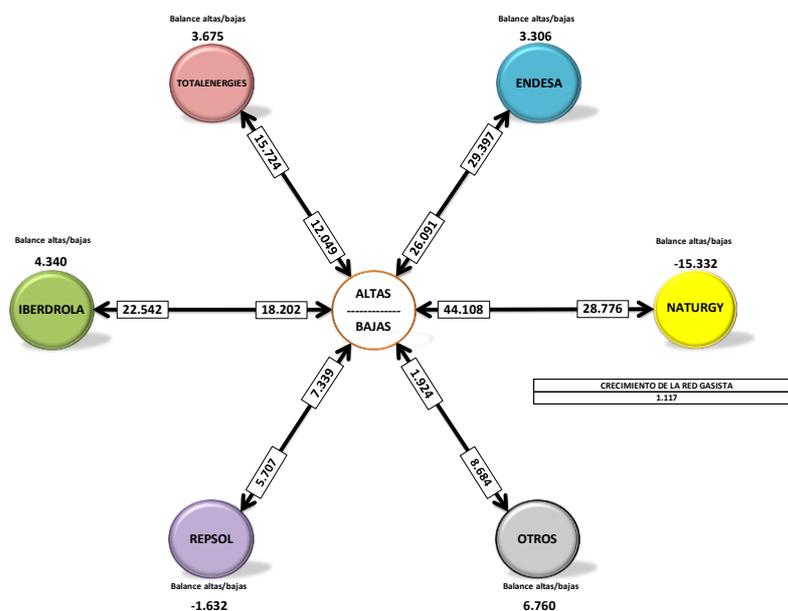


Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se incluye la tasa de variación de puntos de suministro y el número de puntos de suministro a finales de 2023 por grupo comercializador y la agrupación de comercializadores “Otros”.

En el **sector gasista**, en el año 2023, se observó un balance de altas/bajas total positivo, de +1.117 puntos de suministro. Destacaron los datos obtenidos por los comercializadores pertenecientes a los grupos “Otros” e Iberdrola con 6.760 y 4.340 nuevos suministros respectivamente. Los grupos Naturgy y Repsol fueron los que tuvieron un balance de altas/bajas negativo (-15.332; -1.632).

Gráfico 38. Altas y bajas en grupos comerciales. Año 2023 – Sector Gasista

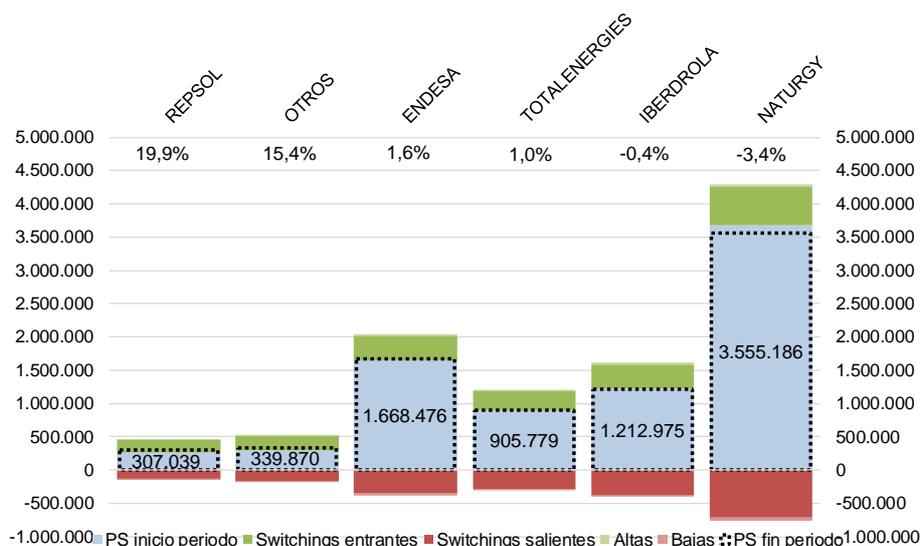


Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: los datos del Grupo TotalEnergies recogen las altas y bajas de las Comercializadoras: Baser Comercializadora de referencia, TotalEnergies Clientes y TotalEnergies Electricidad y Gas España de 2023.

Si además se añaden a estos valores los saldos comerciales, destacaron los **balances totales** positivos del **Grupo Repsol**, con **+51.018 (+19,9%)** puntos de suministro adicionales, **Grupo “Otros”**, con **+45.267 (+15,4%)** y del **Grupo Endesa +26.997 (+1,6%)** puntos de suministro adicionales. Por otro lado, destacó el balance total negativo del **Grupo Naturgy al reducir su cartera de clientes en -126.163 (-3,4%)**.

Gráfico 39. Resumen balance total de los grupos comercializadores en 2023 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se incluye la tasa de variación de puntos de suministro y el número de puntos de suministro a finales de 2023 por grupo comercializador y la agrupación de comercializadores “Otros”.

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

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

En las tablas 26 y 27 se muestran las variaciones más relevantes de puntos de suministro por comercializador y sector en el año 2023.

En el **sector eléctrico**, los agentes incluidos en la siguiente tabla han experimentado incrementos o decrementos mayores de 3.000 clientes y unas variaciones relativas iguales o superiores a un 20% al finalizar 2023, con respecto a sus clientes del año anterior.

Tabla 26. Variaciones relevantes de puntos de suministro. Año 2023 – Sector Eléctrico

MERCADO	CÓDIGO COM.	COMERCIALIZADORA	VARIACIÓN ANUAL DE PS	VARIACIÓN % DE PS
ELECTRICIDAD	R2-850	ETER ENERGÍA	3.326	1539,8%
ELECTRICIDAD	R2-849	ALUMBRA CORPORACIÓN	4.457	741,6%
ELECTRICIDAD	R2-555	LOOP ELECTRICIDAD Y GAS	18.976	732,4%
ELECTRICIDAD	R2-760	OCTOPUS ENERGY ESPAÑA	55.184	654,5%
ELECTRICIDAD	R2-852	TELECOR	10.831	349,8%
ELECTRICIDAD	R2-911	NATURGY CLIENTES	3.570	148,8%
ELECTRICIDAD	R2-567	GAOLANIA SERVICIOS	105.177	111,3%
ELECTRICIDAD	R2-675	DOMÉSTICA GAS Y ELECTRICIDAD	4.440	97,2%
ELECTRICIDAD	R2-473	THE YELLOW ENERGY	6.235	83,8%
ELECTRICIDAD	R2-687	TOTALENERGIES ELECTRICIDAD Y GAS ESPAÑA	28.029	79,8%
ELECTRICIDAD	R2-182	TOTALENERGIES CLIENTES	83.831	77,7%
ELECTRICIDAD	R2-469	INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	13.785	72,2%
ELECTRICIDAD	R2-796	BON PREU	27.098	71,7%
ELECTRICIDAD	R2-546	SERVIGAS S. XXI	9.503	62,5%
ELECTRICIDAD	R2-542	ENERGÍA COLECTIVA	55.358	62,2%
ELECTRICIDAD	R2-635	COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS DEL MEDITERRÁNEO	3.155	60,1%
ELECTRICIDAD	R2-248	WIND TO MARKET	5.062	60,0%
ELECTRICIDAD	R2-620	SWAP ENERGÍA	4.194	51,1%
ELECTRICIDAD	R2-109	FACTOR ENERGÍA	52.790	46,4%
ELECTRICIDAD	R2-288	ESCANDINAVA DE ELECTRICIDAD	4.588	33,9%
ELECTRICIDAD	R2-475	CYE ENERGÍA	3.427	30,4%
ELECTRICIDAD	R2-449	WATIUM	-11.354	-21,0%
ELECTRICIDAD	R2-004	TOTALENERGIES MERCADO ESPAÑA	-205.781	-26,4%
ELECTRICIDAD	R2-408	HOLALUZ - CLIDOM	-82.726	-29,1%
ELECTRICIDAD	R2-823	MASQLUZ 2020	-11.106	-49,9%
ELECTRICIDAD	R2-572	FRASEAD COMERCIALIZADORA	-6.164	-100,0%
ELECTRICIDAD	R2-565	PEPEENERGY	-36.504	-100,0%
ELECTRICIDAD	R2-476	SOLELEC IBÉRICA	-3.308	-100,0%
ELECTRICIDAD	R2-680	GRUPO IBERSOGAS ENERGÍA	-3.399	-100,0%
ELECTRICIDAD	R2-059	EMPRESA DE ALUMBRADO ELÉCTRICO DE CEUTA	-25.773	-100,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Con fondo gris, los comercializadores con crecimientos de más del doble en el número de suministros durante 2023.

Nota: Durante el año 2023, Frasead Comercializadora y Solelec Ibérica fueron inhabilitadas y el Grupo Ibersogas Energía se dio de baja el 31 de julio. La comercializadora Empresa de Alumbrado Eléctrico de Ceuta Energía (R2-962) del Grupo Endesa se dio de alta el 30 de abril de 2023 y acumula los clientes que tenía la comercializadora de Alumbrado Eléctrico de Ceuta (R2-059). Esta última se da de baja el 30 de junio de 2024.

Nota: En el Grupo MásMóvil, los puntos de suministro de Pepeenergy se transfieren a Energía Colectiva (comercializadora del mismo grupo) una vez informado el consumidor (segundo trimestre del año 2023). En este informe se recogen como cambio de comercializador.

En el **sector gasista**, los agentes incluidos en la siguiente tabla han experimentado incrementos o decrementos mayores de 2.000 clientes y unas variaciones relativas iguales o superiores a un 20% al finalizar 2023, con respecto a sus clientes del año 2022.

Tabla 27. Variaciones relevantes de puntos de suministro. Año 2023 – Sector Gasista

MERCADO	CÓDIGO COM.	COMERCIALIZADORA	VARIACIÓN ANUAL DE PS	VARIACIÓN % DE PS
Gas	0671	GAOLANIA SERVICIOS	35.557	304,3%
Gas	0054	CURENERGÍA C.U.R.	307.303	103,4%
Gas	0573	INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	4.086	92,4%
Gas	0060	BASER COM. REF.	164.358	91,0%
Gas	0637	TOTALENERGIES ELECTRICIDAD Y GAS ESPAÑA	3.050	73,7%
Gas	0710	ELECTRICIDAD ELEIA	4.710	71,5%
Gas	0082	FACTOR ENERGÍA	27.705	63,9%
Gas	0059	ENERGÍA XXI COM. REF.	128.586	41,1%
Gas	0052	COM. REG., GAS & POWER	301.267	22,9%
Gas	0537	ENI PLENITUDE IBERIA	10.262	21,8%
Gas	0002	TOTALENERGIES CLIENTES	-158.866	-22,3%
Gas	0529	IBERDROLA CLIENTES	-311.847	-33,9%
Gas	0704	MASQLUZ 2020	-4.663	-46,7%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes. Nota: Con fondo gris, los comercializadores con crecimientos de más del doble en el número de suministros durante 2023.

10. HECHOS RELEVANTES

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

- 49 comercializadores eléctricos se dieron de alta y 25 causaron baja durante el año 2023²⁹.
- 12 comercializadores gasistas iniciaron su actividad y 12 causaron baja durante el año 2023³⁰ (no incluye ámbito de actuación mayorista).
- Con relación a denuncias presentadas por consumidores, asociaciones de consumidores y organismos de consumo, por incidencias en el cambio de comercializador, debido a incumplimiento de las medidas de protección al consumidor relacionadas con los cambios de comercializador, la CNMC dictó nueve resoluciones sancionadoras durante el año 2023 contra cinco agentes.

Tabla 28. Sancionadores aprobados durante 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.

*Recurrido ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo de la Audiencia Nacional. (SNC/DE/078/21).

Durante los años 2019, 2020, 2021, 2022 y 2023 y primer trimestre del año 2024, se han tramitado respectivamente 157, 172, 270, 418, 237 y 66 expedientes informativos, derivados de denuncias de consumidores por incidencias en los cambios de comercializador. La mayoría de estas incidencias corresponden a cambios de comercializador sin consentimiento. Desde el año 2021 se detectó un fuerte incremento de las denuncias recibidas en la CNMC por los consumidores contra las empresas comercializadoras por contrataciones sin consentimiento, cuyo origen se encontraba en la asignación errónea del código CUPS (Código Unificado de Punto de Suministro) durante el proceso de formalización de la contratación. Con ello, se vinculaba el suministro a otro titular ajeno a este CUPS, y que por tanto no sería el usuario efectivo de la energía o de justo título. Esta problemática comúnmente se denomina “*cruce de CUPS*”. Para tratar de paliar este problema, la CNMC aprobó el 28 de febrero de 2023 una

²⁹ Según el “Listado de Comercializadoras de electricidad” publicado por la CNMC.

³⁰ Según el “Listado de Comercializadoras de gas” publicado por la CNMC.

Decisión Jurídicamente Vinculante que introdujo una serie de actuaciones en los procesos de contratación de estas comercializadoras.

Por otra parte, se destacan los siguientes hechos relevantes en relación con las comercializadoras de electricidad y de gas natural:

- En el Grupo MásMóvil, los puntos de suministro de Pepeenergy se transfieren a Energía Colectiva (comercializadora del mismo grupo) una vez informado el consumidor (segundo trimestre del año 2023). En este informe se recogen como cambio de comercializador.
- 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).
- Las comercializadoras de electricidad ANILLACO ENERGÍA, COMERCIALIZADORA ENERGÉTICA FINANCIERA, ENERGÍA DLR COMERCIALIZADORA, SOLELEC IBÉRICA, SMART ELECTRICENGINEERING P2P, SEVEN TRADE SOLUTIONS, HENARENERGÍA, FRASEAD COMERCIALIZADORA, WEGO ENERGY, MENTA ENERGÍA COMERCIALIZADORA, INNOVA DESARROLLO Y EFICIENCIA ENERGÉTICA, AIRE COMERCIALIZADORA, FORZA VILALTA GREEN ENERGY Y ROMA ENERGÍAS fueron inhabilitadas durante el año 2023 para el ejercicio de la actividad de comercialización de electricidad.
- En el cuarto trimestre de 2023, se inhabilitó a la comercializadora SOLELEC IBÉRICA para el ejercicio de la actividad de comercialización de gas.

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.

ANEXO I. ANÁLISIS DE LA INTEGRACIÓN VERTICAL EN EL MERCADO MINORISTA

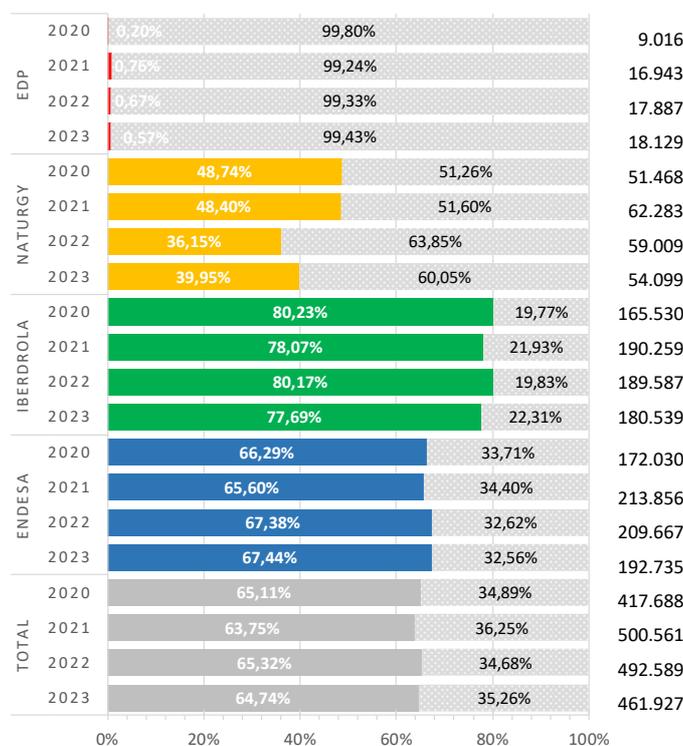
En el presente anexo se analizan los grupos energéticos verticalmente integrados, así como la evolución de los movimientos de consumidores que se producen dentro de los principales grupos comerciales.³¹

En primer lugar, se analiza el porcentaje del total de altas del distribuidor que son suministradas por comercializadores del mismo grupo empresarial. En el gráfico siguiente, correspondiente al **sector eléctrico**, se representan los movimientos de altas por grupos verticalmente integrados, donde destacaron los siguientes resultados relativos al periodo 2020 - 2023:

- En el área de distribución del Grupo Iberdrola, se observó el porcentaje más elevado de altas suministradas por comercializadores pertenecientes al mismo grupo, con el 77,7% en 2023 (80,2% en 2020). Ha sido este grupo el que presentó un menor descenso en su tasa de altas de nuevos suministros en su área de distribución desde 2015, con 12,9 puntos menos.
- Los distribuidores que presentaron una mayor reducción de la tasa de altas en comercializadores del mismo grupo verticalmente integrado en el periodo comprendido entre los años 2020 y 2023 fueron los pertenecientes al Grupo Naturgy. Naturgy, pasó del 48,7% de captación en 2020, al 40% en 2023. Esto ha supuesto una reducción de 8,7 puntos en los últimos 3 años y de 41 puntos en los últimos 8 años.
- En el Grupo Endesa, el porcentaje de altas en sus redes de distribución durante el último año fue del 67,4%, mientras que en 2020 era del 66,3%. Para este grupo, la reducción de su tasa de captación de nuevas altas en su área de distribución ha sido de 24,3 puntos en los últimos ocho años y de 1,1 en los últimos 3 años.
- Por su parte, el Grupo EDP, que presentaba la mayor tasa de captación de nuevas altas en su área de distribución en 2015, con un 94,3% de las activaciones, y que mantuvo esta situación durante los años siguientes; redujo dicho porcentaje de forma notable durante 2019, situándose en un 79,2%. En el año 2020, se consideró a la comercializadora EDP Clientes como la comercializadora verticalmente integrada en el Grupo EDP al haber pasado EDP Energía y EDP Comercializadora a formar parte del Grupo Total, ahora Grupo TotalEnergies, en diciembre del año 2020. El Grupo EDP tiene un 0,6% de altas de nuevos suministros en su área de distribución en el año 2023. Las comercializadoras verticalmente integradas en el Grupo EDP a diciembre de 2023 eran EDP Clientes y EDP España.

³¹ Con fecha 6 de septiembre de 2018, la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC aprobó una Resolución sobre el procedimiento para la adopción de una decisión jurídicamente vinculante relativa al cumplimiento efectivo de la obligación legal por las empresas distribuidoras y comercializadoras de referencia pertenecientes a grupos integrados, a no crear confusión a los consumidores en la información, presentación de marca e imagen de marca, aplicable a empresas con más de 100 mil clientes.

Gráfico I.1 Porcentaje del total de altas que son suministradas por comercializadores del mismo grupo empresarial, por otros grupos, y altas totales por área de distribución entre los años 2020 y 2023 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

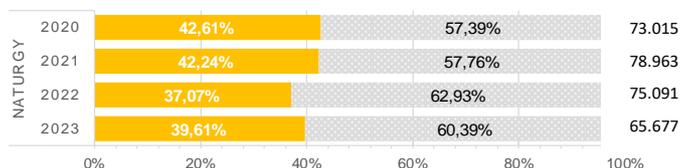
Nota: Se indica el total de altas por año y grupo distribuidor. El Total Nacional también incluye a otros pequeños grupos.

Nota: La comercializadora del Grupo EDP recoge los datos de altas correspondientes a EDP Clientes en 2020, en 2021 y en 2022 y a EDP Clientes y a EDP España en 2023. El Grupo EDP es propietario del grupo de distribución eléctrica de Viesgo al haber sido autorizada la operación de compra en diciembre de 2020. A partir de 2021, los datos del Grupo EDP incluyen los datos del área de distribución de Viesgo.

Los datos observados para el periodo comprendido entre los años 2020 y 2023 reflejan la importancia de la integración vertical con el distribuidor de la zona en el suministro a las nuevas altas de energía eléctrica. En el año 2023, el 64,7% de las más de 460 mil altas registradas en áreas de distribución donde existía un comercializador verticalmente integrado, se activaron a favor de comercializadores del mercado libre y del mercado regulado pertenecientes al mismo grupo que el distribuidor. Dicho porcentaje se parece al obtenido desde 2020. La situación actual sigue reflejando una concentración mayoritaria por parte de los comercializadores del mismo grupo que el distribuidor respecto a las nuevas altas.

En lo referente al **sector gasista**, los comercializadores del Grupo Naturgy suministraron el 39,6% de las altas de puntos de suministro en las zonas de distribución de dicho grupo en el año 2023. Este porcentaje suponía el 87,7% en el año 2015, y sufrió una reducción notable entre los años 2016, 2017, 2018 y 2019 de 38,4 puntos. Para el conjunto del periodo comprendido entre los años 2020 y 2023, la tasa de captación del grupo en su área de distribución se sigue reduciendo, siendo en 2023, 3 puntos inferior a la registrada en 2020.

Gráfico I.2 Altas y porcentaje del total de altas que son suministradas por comercializadores del mismo grupo empresarial entre los años 2020 y 2023 - Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se considera al Grupo Naturgy como el único grupo verticalmente integrado en el sector gasista.

En segundo lugar, por lo que se refiere a los cambios de comercializador que se producen desde el comercializador de referencia (COR) al comercializador libre del mismo grupo, el siguiente gráfico muestra los resultados correspondientes al **sector eléctrico** para el periodo comprendido entre los años 2020 y 2023.

Sobre un total de 771 mil consumidores de energía eléctrica que salieron del comercializador de referencia en 2023, el 62,4% eligieron un comercializador libre del mismo grupo empresarial (481 mil consumidores) al que pertenecían cuando se encontraban en el mercado regulado. Cabe señalar que en el año 2015 este porcentaje se situó en el 77,2%, por lo que la reducción en los últimos ocho años ha supuesto 14,8 puntos menos. En los últimos 3 años, la reducción ha sido de 4,8 puntos. Para el conjunto de movimientos en el periodo comprendido entre los años 2020 y 2023, cambiaron del mercado regulado al mercado libre cerca de 4,37 millones de suministros, eligiendo el 60% de ellos permanecer en el mismo grupo comercializador.

Analizando los casos en función del comercializador de referencia, conviene destacar los siguientes resultados:

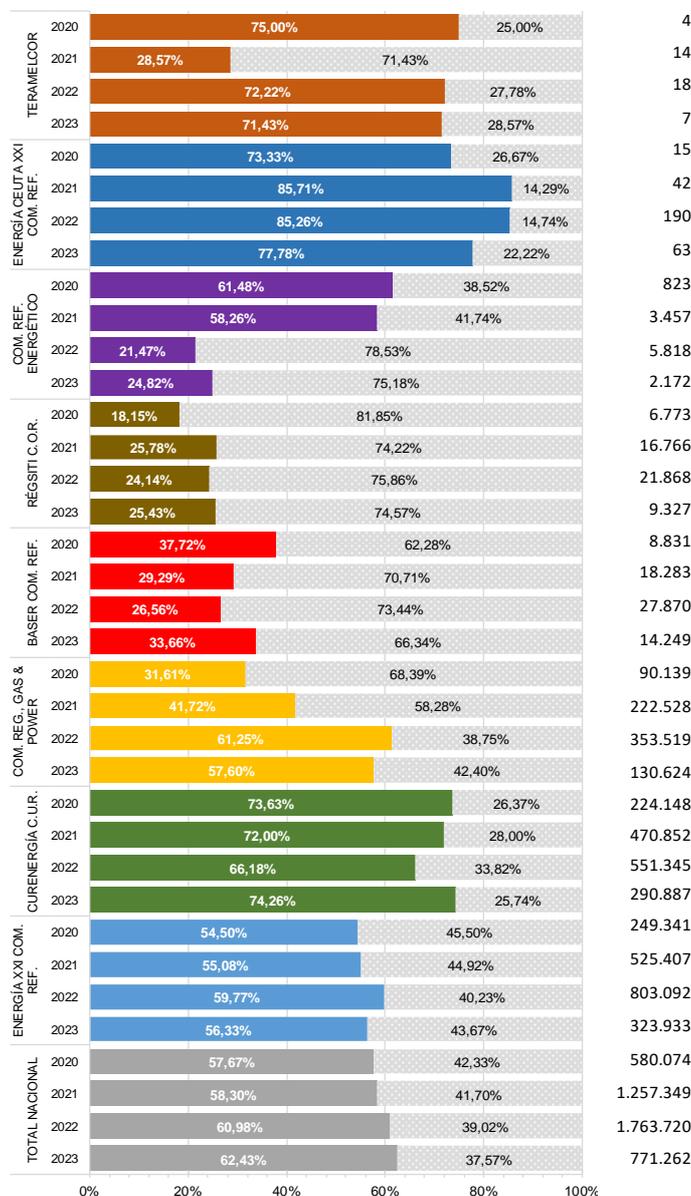
- El comercializador regulado Curenergía (Grupo Iberdrola) presentó el mayor porcentaje de salidas a comercializadores libres del mismo grupo en 2015, cuando captaba el 82,7% de los suministros salientes. En 2023 la tasa de captación fue del 74,3% dentro del Grupo Iberdrola. Para este grupo, la tasa de captación interna creció en 0,6 puntos en los últimos 3 años.
- El comercializador regulado Régsiti (Grupo Repsol) presentó un porcentaje de salidas al comercializador libre del mismo grupo durante el año 2023, del 25,4%. Se apreció una importante reducción durante el año 2019, al disminuir en más de la mitad el porcentaje de captaciones en relación con el valor presentado un año antes. En el periodo comprendido entre el año 2022 y el 2023 se incrementa dicho porcentaje en 1,3 puntos. No obstante, si comparamos los datos de 2020 y 2023 el incremento es mayor (7,3 puntos).
- El Grupo Naturgy presentó una tasa de captación de suministros salientes de la Comercializadora Regulada Gas & Power con destino una de sus comercializadoras libres del 57,6% en 2023. En 2020 captó el 31,6% de los suministros que abandonaron la comercializadora regulada (26 puntos más en 2023 que en el año 2020).
- Por su parte, el comercializador regulado Energía XXI (Grupo Endesa), obtuvo un porcentaje de salidas al comercializador libre del mismo grupo durante el año

2023 del 56,3%. Para este grupo, el incremento de su tasa de captación interna ha sido de 1,8 puntos en los últimos 3 años.

- Los comercializadores libres del Grupo TotalEnergies, presentaron una tasa de captación del 33,7% de los suministros salientes de Baser en 2023 lo que supone una reducción de 4,1 puntos respecto a la tasa del año 2020 y un incremento de 7,1 puntos respecto a la del 2022.
- Por el contrario, fue el Comercializador de Referencia Energético (Grupo CHC) quien presentó un porcentaje menor de salidas al comercializador libre del mismo grupo durante el año 2023. Presenta un número reducido de suministros que deciden pasarse a un comercializador libre (2,200 suministros totales salientes en 2023), siendo el destino del 24,8% de ellos el comercializador libre de su mismo grupo.
- Los resultados obtenidos por los comercializadores regulados de las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla, Energía Ceuta XXI (Grupo Endesa) y Teramelcor, no resultaron significativos debido al limitado número cambios registrados en los últimos años.

Por consiguiente, en el sector eléctrico continúa la inercia detectada hace años de cambio de comercializador hacia comercializadores libres del grupo empresarial al que pertenece el comercializador regulado; esto ocurre en los grupos de Endesa, Naturgy e Iberdrola que acumulan entre el 56,3% y el 74,3% de este tipo de cambios.

Gráfico I.3 Número de cambios producidos dentro del mismo grupo comercializador entre el COR y uno libre entre los años 2020 y 2023 – Sector Eléctrico

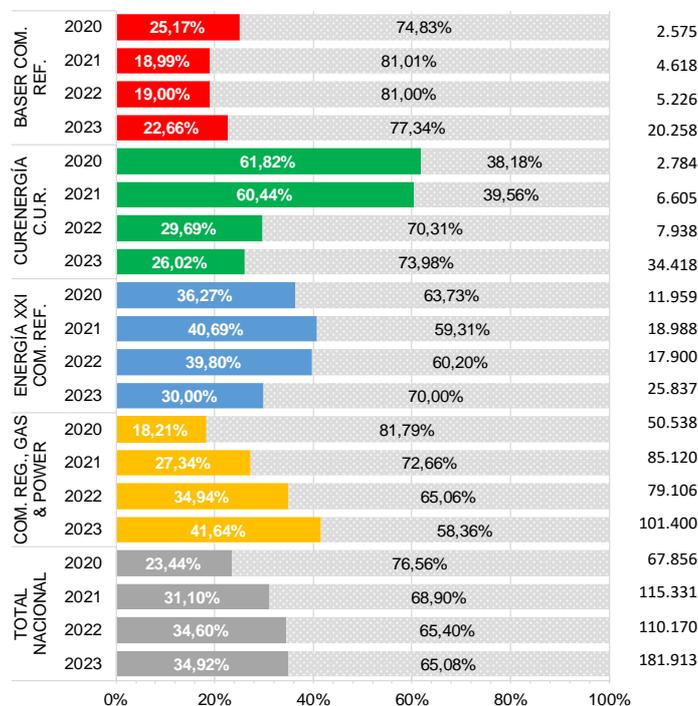


Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Mismo grupo comercial que Baser Comercializadora de Referencia aglutina los datos de las Comercializadoras: EDP Energía, EDP Comercializadora y Total Gas y Electricidad España en el año 2020. En 2021, el Grupo TotalEnergies está compuesto por Baser Comercializadora de Referencia, TotalEnergies Electricidad y Gas España, TotalEnergies Clientes y TotalEnergies Mercado debido a cambios de denominación social

Sobre un total de 181 mil suministros de gas natural que salieron de un comercializador de último recurso (CUR) en el año 2023, el 34,9% eligieron como destino un comercializador libre del mismo grupo empresarial. En el año 2015 este porcentaje se situó en el 51,6%. Si comparamos la tasa de 2020 con la de 2023, la tasa se ha incrementado en 11,5 puntos.

Gráfico I.4. Número de cambios producidos dentro del mismo grupo comercializador entre el CUR y uno libre entre los años 2020 y 2023 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Mismo grupo comercial que Baser Comercializadora de Referencia aglutina los datos de las Comercializadoras: EDP Comercializadora y Total Gas y Electricidad España en el año 2020. En 2021, el Grupo TotalEnergies está compuesto por Baser Comercializadora de Referencia, TotalEnergies Electricidad y Gas España, TotalEnergies Clientes debido a cambios de denominación social.

Analizando los datos correspondientes al **sector gasista**, en el gráfico anterior se muestran los resultados para el periodo comprendido entre los años 2020 y 2023:

En el periodo comprendido entre el año 2015 y el año 2023, 905 mil suministros gasistas han cambiado de un comercializador de último recurso a un comercializador libre, y el 36,3% de ellos (329 mil suministros) eligieron un comercializador libre perteneciente al mismo grupo empresarial para su suministro de gas natural. En el periodo comprendido entre el año 2020 y el 2023, las cifras serían de 475 mil suministros y un 32,3% (153 mil suministros).

Endesa mostró el porcentaje de captación más elevado en 2022, con un 39,8% de consumidores que salieron de Energía XXI hacia un comercializador libre del grupo. En 2023, fue Naturgy quien obtuvo el porcentaje más elevado (41,6%).

ANEXO II. TASAS DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR Y CAMBIOS ACTIVADOS EN EL AÑO 2023 Y AVANCE DEL 2024

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.

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.

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.

En el **primer trimestre de 2024 (datos provisionales)**, el número de cambios de comercializador en el sector eléctrico ascendió a 1,95 millones, lo que supone un incremento del 22,3% respecto al trimestre anterior y un 11% más sobre los cambios del primer trimestre del año anterior. En el sector gasista (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.

En el **segundo trimestre de 2024 (datos provisionales)** se produjeron, al igual que en el primer trimestre, **2,4 millones de cambios de comercializador** en el sector energético: 1,98 millones de cambios de comercializador en el sector eléctrico (**6,5% de los consumidores**) y 400 mil cambios en el del gas (**5% de los consumidores**). **En el mercado eléctrico se superó su récord histórico** de 1,95 millones de cambios registrados en el trimestre anterior.

Los cambios de comercializador más numerosos durante el segundo trimestre de 2024 se produjeron entre comercializadores del mercado libre; es decir, consumidores que ya estaban en el mercado libre, suscribieron su contrato con otra comercializadora libre. Estos cambios supusieron el 80,6% y el 68% del total de los cambios de comercializador que se produjeron en el sector eléctrico y gasista respectivamente. En el primer trimestre de 2024 supusieron el 78,4% y el 60,4%.

La tabla 4 recoge estos datos por trimestre para el periodo considerado, tanto en el sector eléctrico como gasista.

Tabla 1. Tasas de cambio de comercializador y cambios activados del año 2023 por Grupo empresarial

ELECTRICIDAD			GAS		
COMERCIALIZADORES	Cambios Activados 2023	Tasa SW (año 2023)	COMERCIALIZADORES	Cambios Activados 2023	Tasa SW (año 2023)
G. ENDESA	1.481.934	14,9%	G. NATURGY	589.932	16,0%
G. IBERDROLA	1.349.543	13,0%	G. IBERDROLA	374.400	30,8%
G. NATURGY	1.015.728	23,6%	G. ENDESA	372.786	22,7%
G. REPSOL	851.442	66,0%	G. TOTALENERGIES	289.447	32,3%
G. TOTALENERGIES	349.832	30,5%	G. REPSOL	192.946	75,4%
G. FACTOR ENERGÍA	236.599	178,4%	G.FACTOR ENERGÍA	85.041	196,0%
G. ENI	124.343	60,4%	G. ENI	34.053	70,5%
G. MÁSMÓVIL	113.577	90,5%	G. AUDAX	19.851	55,7%
OCTOPUS ENERGY	72.440	859,2%	GEO ALTERNATIVA	13.506	68,7%
G. AUDAX	69.686	44,5%	G. ELEIA	9.111	138,3%
G.HOLALUZ	56.117	19,8%	FENIE ENERGÍA	3.285	10,0%
BON PREU	38.495	101,9%	MET	1.634	10,3%
GESTERNOVA	35.320	74,4%	CATGAS ENERGÍA	804	4,3%
GEO ALTERNATIVA	30.310	53,9%	RESTO DE COMERCIALIZADORES	52.600	72,0%
FENIE ENERGÍA	29.532	7,7%	TOTAL	2.039.396	25,5%
G.CHC	12.939	3,8%			
SOM ENERGÍA	6.948	5,6%			
COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ	213	0,4%			
RESTO DE COMERCIALIZADORES	496.523	46,3%			
TOTAL	6.371.521	21,2%			

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: Se muestran los comercializadores y grupos comercializadores, con cerca de 50.000 puntos de suministro en el sector eléctrico y con más de 10.000 puntos en el sector gasista a 31 de diciembre de 2023.

Tabla 2. Cambios activados durante los dos primeros trimestres del año 2024* por Grupo empresarial

ELECTRICIDAD		GAS	
COMERCIALIZADORES	Cambios Activados 2024* (enero-junio)	COMERCIALIZADORES	Cambios Activados 2024* (enero-junio)
G. ENDESA	821.396	G. NATURGY	225.501
G. IBERDROLA	818.924	G. ENDESA	179.226
G. NATURGY	580.350	G. REPSOL	109.761
G. REPSOL	472.812	G. IBERDROLA	98.409
G. TOTALENERGIES	206.640	G. TOTALENERGIES	73.907
G. FACTOR ENERGÍA	142.817	G.FACTOR ENERGÍA	55.067
OCTOPUS ENERGY	139.925	G. ENI	23.594
G. ENI	97.034	G. MÁSMÓVIL	14.254
G. MÁSMÓVIL	71.609	GEO ALTERNATIVA	12.119
G. AUDAX	43.732	G. AUDAX	10.264
GESTERNOVA	39.653	G. ELEIA	4.002
FENIE ENERGÍA	29.151	FENIE ENERGÍA	2.290
G.HOLALUZ	24.709	MET	940
G. ELEIA	22.529	CATGAS ENERGÍA	565
G.CHC	12.192	RESTO DE COMERCIALIZADORES	38.116
BON PREU	6.305	TOTAL	848.015
SOM ENERGÍA	4.261		
RESTO DE COMERCIALIZADORES	395.858		
TOTAL	3.929.897		

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: (2024*). En el año 2024 se recogen los datos desde enero a junio 2024 y son datos provisionales.

Nota: Se muestran los comercializadores y grupos comercializadores, con más de 50.000 puntos de suministro en el sector eléctrico y con más de 10.000 puntos en el sector gasista a 30 de junio de 2024.

Tabla 3. Desglose de los movimientos entre mercado libre y mercado regulado desde el año 2021 hasta el 2024* (solicitudes activadas).

ELECTRICIDAD	2021	2022	2023	2024* (enero-junio)
Switchings LR	428.061	335.079	641.196	381.810
Switchings RR	7.248	5.043	5.534	3.290
Switchings RL	1.250.101	1.758.677	765.728	421.096
Switchings LL	3.357.297	4.330.817	4.959.063	3.123.701
Total Switchings	5.042.707	6.429.616	6.371.521	3.929.897

GAS	2021	2022	2023	2024* (enero-junio)
Switchings LR	68.269	580.009	981.266	192.797
Switchings RR	2.473	6.546	15.253	6.273
Switchings RL	112.858	103.624	166.660	106.466
Switchings LL	855.121	826.285	876.427	542.479
Total Switchings	1.038.721	1.516.464	2.039.606	848.015

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: (2024*). En el año 2024 se recogen los datos desde enero a junio 2024 y son datos provisionales.

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

Tabla 4. Desglose de los movimientos entre mercado libre y mercado regulado desde el año 2022 hasta el año 2024 por trimestres (solicitudes activadas).

ELECTRICIDAD	2024T1*	2023T1	2022T1	2024T2*	2023T2	2022T2	2023T3	2022T3	2023T4	2022T4	Total 2022	Total 2023	Total 2024* T1T2
Suma de SwitchingsLR	185.678	195.903	56.516	196.132	163.558	65.998	133.096	65.185	148.639	147.380	335.079	641.196	381.810
Suma de SwitchingsRR	1.623	1.541	1.565	1.667	1.519	1.289	1.138	821	1.336	1.368	5.043	5.534	3.290
Suma de SwitchingsRL	234.447	201.012	752.953	186.649	164.889	401.219	175.894	362.453	223.933	242.052	1.758.677	765.728	421.096
Suma de SwitchingsLL	1.528.447	1.358.074	1.072.819	1.595.254	1.226.800	950.004	1.152.894	1.147.362	1.221.295	1.160.632	4.330.817	4.959.063	3.123.701
Total Switchings	1.950.195	1.756.530	1.883.853	1.979.702	1.556.766	1.418.510	1.463.022	1.575.821	1.595.203	1.551.432	6.429.616	6.371.521	3.929.897

GAS	2024T1*	2023T1	2022T1	2024T2*	2023T2	2022T2	2023T3	2022T3	2023T4	2022T4	Total 2022	Total 2023	Total 2024* T1T2
Suma de SwitchingsLR	121.245	527.490	29.189	71.552	225.883	32.132	106.762	57.954	121.131	460.734	580.009	981.266	192.797
Suma de SwitchingsRR	3.382	5.528	681	2.891	3.767	668	2.725	773	3.233	4.424	6.546	15.253	6.273
Suma de SwitchingsRL	52.751	31.309	36.029	53.715	41.228	25.376	45.044	23.058	49.079	19.161	103.624	166.660	106.466
Suma de SwitchingsLL	270.309	223.362	227.329	272.170	236.985	203.582	203.920	207.920	212.160	187.454	826.285	876.427	542.479
Total Switchings	447.687	787.689	293.228	400.328	507.863	261.758	358.451	289.705	385.603	671.773	1.516.464	2.039.606	848.015

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: (2024*). Los datos del año 2024 son provisionales (incluye los datos del primer y del segundo trimestre de 2024).

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

Finalmente, a 30 de junio de 2024 (datos provisionales), el **mercado eléctrico** estaba compuesto por **30,4 millones de puntos de suministro**: 8,6 millones del mercado regulado (28,2%) y 21,8 millones del mercado libre (71,8%). Entre los cinco principales grupos comercializadores, Repsol (+104.000 puntos de suministro) y TotalEnergies (+37.000) aumentaron su cuota durante este semestre del año 2024. El Grupo Endesa perdió 229.000 clientes y el Grupo Iberdrola 129.000 clientes en dicho semestre. Los comercializadores independientes—agrupados en la categoría “Otros”—sumaron 372.000 puntos (destacaron Octopus Energy, el Grupo MásMóvil y el Grupo Eni con un crecimiento de 107.000, 35.000 y de 33.000 clientes, respectivamente).

Tabla 5. Puntos de suministro por grupo comercializador a 31.12.2023 y 30.06.2024 en el sector eléctrico

GRUPO COMERCIALIZADOR	TOTAL MERCADO		TOTAL MERCADO	
	PS 31-12-23	% TOTAL	PS 30-06-24	% TOTAL
IBERDRÓLA	10.181.257	33,6%	10.051.885	33,1%
ENDESA	9.878.417	32,6%	9.649.423	31,7%
NATURGY	4.420.559	14,6%	4.380.698	14,4%
REPSOL	1.535.446	5,1%	1.638.981	5,4%
TOTALENERGIES	1.080.550	3,6%	1.117.375	3,7%
CHC	305.877	1,0%	301.264	1,0%
RESTO DE COMERCIALIZADORES	2.884.453	9,5%	3.256.652	10,7%
TOTAL	30.286.559	100%	30.396.278	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: (2024*). Los datos del año 2024 son provisionales.

En el sector gasista, a finales del segundo trimestre del año 2024, había **8 millones de puntos de suministro**: 3,1 millones fueron del mercado regulado (38,9%) y 4,9 millones (61,1%) del libre. Entre los cinco principales grupos comercializadores, Repsol (+41.000) e Iberdrola (+8.000) aumentaron su cuota durante este semestre. El Grupo Naturgy perdió 81.000 clientes y el Grupo Endesa 26.000 clientes en dicho semestre. Los comercializadores independientes—agrupados en la categoría “Otros” — crecieron en 53.000 puntos (destacaron Factor Energía, el Grupo MásMóvil y el Grupo Eni con un crecimiento de entre 12.000 y 11.000 clientes).

Tabla 6. Puntos de suministro por grupo comercializador a 31.12.2023 y 30.06.2024 en el sector gasista

GRUPO COMERCIALIZADOR	TOTAL MERCADO		TOTAL MERCADO	
	PS 31-12-23	% TOTAL	PS 30-06-24	% TOTAL
NATURGY	3.555.186	44,5%	3.474.235	43,5%
ENDESA	1.668.476	20,9%	1.642.176	20,6%
IBERDROLA	1.212.975	15,2%	1.221.170	15,3%
TOTALENERGIES	905.779	11,3%	904.974	11,3%
REPSOL	307.039	3,8%	348.388	4,4%
RESTO DE COMERCIALIZADORES	339.870	4,3%	392.627	4,9%
TOTAL	7.989.325	100%	7.983.570	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.
Nota: (2024*). Los datos del año 2024 son provisionales.

ANEXO III. RESUMEN PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR. AÑO 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
R1-090	ADURIZ DISTRIBUCIÓN	2.340	1.380	60,31%	98,04%	908	39,69%	99,12%	50	1.389	94,10%	13	0
R1-014	AGRI ENERGÍA ELÉCTRICA	1.894	1.566	81,44%	16,41%	357	18,56%	16,25%	0	1.593	99,87%	7	0
R1-055	AGUAS DE BARBASTRO ELÉCTRICIDAD	2.097	1.828	87,09%	18,44%	271	12,91%	17,34%	0	1.847	98,75%	6	0
R1-060	ALGINET DISTRIBUCIÓN ENERGÍA ELÉCTRICA	1.246	1.116	90,29%	7,08%	120	9,71%	9,17%	0	1.115	15,78%	1	0
R1-191	ALSET ELÉCTRICA	1.223	948	84,54%	94,09%	172	15,36%	84,88%	1	929	66,95%	15	15
R1-043	ANSELMO LEON DISTRIBUCIÓN	4.594	4.353	94,75%	100,00%	241	5,25%	99,17%	0	4.401	100,00%	18	15
R1-003	BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS	37.625	35.262	93,56%	99,85%	2.427	6,44%	99,96%	18	34.932	99,45%	60	0
R1-015	BASSOLS ENERGÍA	3.856	3.276	84,39%	99,79%	606	15,61%	98,35%	8	3.311	99,88%	6	0
R1-037	CARDENER DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	1.117	915	82,11%	89,51%	198	17,79%	93,43%	15	919	98,48%	9	0
R1-022	CENTRAL ELÉCTRICA SESTEO Y CIA	5.099	4.700	95,10%	99,96%	242	4,90%	97,93%	1	4.713	96,67%	14	14
R1-044	COMPAÑÍA DE ELECTRICIDAD DEL CONDADO	5.396	4.846	94,61%	97,99%	276	5,39%	99,34%	15	4.805	84,85%	40	40
R1-027	COMPAÑÍA MELLEENSE DE GAS Y ELECTRICIDAD	3.357	2.710	71,43%	100,00%	1.084	28,57%	100,00%	0	1.856	100,00%	103	0
R1-106	DIELEÑOR	1.667	1.575	93,75%	100,00%	105	6,25%	100,00%	5	1.567	99,55%	0	0
R1-063	DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA CATRALENSE	1.476	1.293	87,90%	39,06%	178	12,10%	36,52%	0	1.296	96,37%	6	0
R1-033	DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA CREVILLENT	1.907	1.644	86,07%	99,82%	266	13,93%	98,50%	10	1.654	99,94%	0	0
R1-145	DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA DE CALLOSA DE SEGURA	1.886	1.510	80,09%	100,00%	262	14,00%	100,00%	7	1.630	100,00%	7	0
R1-175	DISTRIBUCIONES ELÉCTRICAS PORTILLO	1.383	1.099	87,73%	97,73%	156	12,27%	98,08%	0	1.089	94,03%	1	21
R1-151	DISTRIBUIDORA ELÉCTRICA ALBATERENSE INTRA. SRA. DE LA LUZ	1.553	1.356	87,43%	12,57%	195	12,57%	16,92%	0	1.353	99,11%	6	0
R1-047	DISTRIBUIDORA ELÉCTRICA DE DON BENITO	5.850	5.404	95,92%	99,09%	230	4,08%	100,00%	17	5.517	90,32%	9	9
R1-199	DISTRIBUIDORA ELÉCTRICA DE MONESTERIO	1.853	1.583	91,24%	91,54%	152	8,76%	90,79%	0	1.545	75,79%	24	24
R1-294	DISTRIBUIDORA ELÉCTRICA DEL PUERTO DE LA CRUZ	3.223	3.069	94,75%	99,90%	170	5,25%	93,53%	0	3.077	99,97%	12	3
R1-036	DISTRIBUIDORA ELÉCTRICA LOS BERMEJALES	3.722	3.169	92,07%	99,90%	273	7,93%	98,17%	31	3.175	90,30%	23	23
R1-299	EDISTRIBUCIÓN REDES DIGITALES	2.997.721	2.794.456	93,00%	99,96%	210.282	7,00%	96,71%	470	2.791.127	99,93%	13.679	2.825
R1-041	ELECTRA ALTO MIÑO DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA	1.882	1.820	96,51%	5,31%	391	17,20%	6,65%	0	1.884	99,52%	1	0
R1-016	ELECTRA CALDENSE	2.266	2.139	94,15%	99,72%	133	5,85%	100,00%	4	2.176	98,85%	117	0
R1-174	ELECTRA CONILENSE	5.550	4.253	81,29%	98,71%	979	18,71%	93,77%	99	4.155	83,68%	53	53
R1-204	ELECTRA DE SANTA COMBA	1.639	1.491	90,80%	5,03%	151	9,20%	7,95%	0	1.486	99,06%	1	0
R1-009	ELECTRICA CONGUENSE DISTRIBUCIÓN	9.174	8.809	95,99%	100,00%	368	4,01%	100,00%	0	8.859	99,99%	31	20
R1-196	ELECTRICA DE LA SERRANÍA DE RONDA	1.065	929	86,50%	93,86%	145	13,50%	97,93%	1	929	98,17%	0	0
R1-046	ELECTRICA DE TRUJADILLA	1.571	1.095	89,24%	93,79%	146	11,76%	93,84%	5	1.057	73,70%	29	29
R1-019	ELECTRICA DEL EBRO	4.414	4.086	92,53%	99,93%	330	7,47%	99,09%	1	4.093	99,99%	17	3
R1-035	ELECTRICA DEL OESTE DISTRIBUCIÓN	9.155	7.252	89,33%	95,34%	830	10,27%	85,66%	0	7.896	88,16%	18	0
R1-264	ELECTRICA SANTA MARTA Y VILLALBA	1.641	1.243	83,76%	99,84%	241	16,24%	100,00%	7	1.245	93,41%	7	7
R1-038	ELECTRICA SEROENSE DISTRIBUIDORA	1.821	1.598	86,99%	18,52%	239	13,01%	22,18%	0	1.599	98,44%	2	0
R1-049	ELECTRICAS PITARCH DISTRIBUCIÓN	6.540	5.243	85,56%	94,47%	677	11,44%	81,39%	0	5.837	85,20%	15	0
R1-034	ELECTRICIDAD DE PUERTO REAL (EPRESA)	3.950	3.503	88,84%	99,49%	440	11,16%	98,64%	12	3.500	98,91%	11	0
R1-256	EMDECORIA	1.693	1.518	94,82%	100,00%	83	5,18%	98,80%	3	1.457	91,08%	3	3
R1-030	EMPRESA DE ALUMBRADO ELÉCTRICO DE CEUTA DISTRIBUCIÓN	2.504	2.290	91,45%	99,83%	214	8,55%	100,00%	0	2.290	100,00%	14	1
R1-102	EMPRESA DE ELECTRICIDAD SAN JOSE	1.035	955	91,30%	100,00%	91	8,70%	100,00%	0	982	100,00%	0	0
R1-054	ENERGÍA DE MIJADNAS	2.478	2.230	95,79%	99,60%	98	4,21%	96,94%	2	2.218	93,15%	6	6
R1-098	ENERGÍA ELÉCTRICA DE OLVERA	1.561	1.369	93,83%	99,34%	90	6,17%	96,67%	12	1.378	82,51%	12	12
R1-026	ENERGÍAS DE ARAGÓN I (EASA)	3.363	3.136	93,00%	100,00%	236	7,00%	96,19%	0	3.130	99,90%	12	10
R1-018	ESTADANELL Y PAHISA ENERGÍA	10.420	8.971	86,22%	100,00%	1.434	13,78%	100,00%	12	8.363	99,95%	52	0
R1-182	FUENTES Y COMPAÑÍA	1.015	931	90,48%	100,00%	98	9,52%	100,00%	0	1.101	99,46%	0	0
R1-223	HEREDEROS DE EMILIO GAMERO	1.106	952	90,24%	97,79%	109	9,76%	95,15%	5	933	88,32%	15	15
R1-008	HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	177.679	165.029	92,87%	99,92%	12.671	7,13%	99,13%	112	165.013	99,73%	445	0
R1-039	HIDROELÉCTRICA DE LARACHA	1.843	1.684	95,41%	100,00%	81	4,59%	100,00%	1	1.709	97,54%	0	0
R1-058	HIDROELÉCTRICA DE SILLEDA	1.273	1.119	88,67%	0,00%	143	11,33%	0,00%	0	1.119	100,00%	11	0
R1-133	HIDROELÉCTRICA EL CARMEN	2.262	1.983	95,02%	99,95%	104	4,98%	99,04%	3	1.941	99,74%	15	15
R1-115	HIDROELÉCTRICA VEGA	2.301	2.017	93,47%	99,95%	141	6,53%	97,16%	0	1.971	94,98%	2	2
R1-104	HIDROELÉCTRICA VIRGEN DE CHILLA	1.584	1.466	92,38%	25,78%	121	7,62%	28,93%	1	1.472	99,66%	3	0
R1-257	HIJOS DE FRANCISCO ESCASO	1.840	1.653	96,27%	99,21%	64	3,73%	95,31%	19	1.661	94,64%	9	9
R1-050	HIJOS DE JACINTO GUILLEN DISTRIBUIDORA ELÉCTRICA	3.150	2.816	94,31%	100,00%	170	5,69%	98,82%	13	2.827	96,22%	23	23
R1-001	I-DE REDES ELÉCTRICAS INTELIGENTES	2.377.044	2.278.116	95,88%	100,00%	97.799	4,12%	99,88%	182	2.280.494	100,00%	6.764	5.098
R1-025	INPECUARIAS POZOBLANCO	5.181	4.705	95,03%	99,70%	246	4,97%	98,78%	15	4.682	90,90%	34	34
R1-146	JOSE FERRE SEGURA E HIJOS	1.731	1.550	95,15%	99,94%	79	4,85%	98,73%	6	1.554	94,21%	11	11
R1-048	LA PROHIBIDA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	1.337	1.193	89,08%	8,65%	146	11,28%	8,90%	0	1.196	99,93%	17	17
R1-017	MAESTRAGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	1.801	1.595	94,11%	21,48%	207	11,49%	14,90%	0	1.602	92,95%	16	0
R1-028	MEDINA GARVEY ELECTRICIDAD	8.097	7.092	88,73%	100,00%	901	11,27%	99,45%	52	7.721	99,95%	0	0
R1-061	ONÁRGI	1.967	1.848	97,52%	99,57%	47	2,88%	100,00%	0	1.852	96,81%	9	9
R1-020	PEUSA DISTRIBUCIÓN	1.992	1.455	72,71%	98,63%	546	27,29%	96,52%	14	1.432	91,20%	12	0
R1-057	ROMERO CANDAU	2.980	2.493	87,57%	99,80%	354	12,43%	99,72%	5	2.489	98,63%	14	14
R1-227	RUIZ DE LA TORRE	1.164	1.046	94,32%	99,24%	63	5,68%	100,00%	3	1.055	75,83%	14	14
R1-190	SOCIEDAD ELÉCTRICA DE RIBERA DEL FRESNO	1.321	1.257	95,95%	9,31%	53	4,05%	3,77%	0	1.251	98,08%	4	0
R1-040	SOCIEDAD ELECTRICISTAS DE TUI DISTRIBUIDORAS	1.855	1.709	92,68%	0,00%	135	7,32%	0,00%	0	1.709	99,53%	11	0
R1-021	SUMINISTRADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ	10.975	8.426	76,12%	1,69%	2.644	23,88%	3,14%	108	7.901	58,07%	204	0
R1-062	SUMINISTRO DE LUZ Y FUERZA	2.591	2.431	93,79%	100,00%	161	6,21%	98,76%	0	2.424	100,00%	10	1
R1-278	TOLARGI	1.457	1.281	95,10%	100,00%	66	4,90%	100,00%	3	1.300	89,46%	1	1
R1-002	UFD DISTRIBUCIÓN ELECTRICIDAD	804.444	751.169	93,13%	99,99%	54.567	6,77%	99,92%	136	753.435	81,60%	565	0
R1-042	UNIÓN DE DISTRIBUIDORES DE ELECTRICIDAD (UDES)	2.743	2.518	92,20%	0,00%	213	7,80%	0,00%	0	2.518	99,96%	12	0
R1-056	VALLE DE SOLLER ENERGÍA	1.405	1.143	89,24%	100,00%	273	19,42%	100,00%	6	1.153	100,00%	2	0
R1-005	VIÉSGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	129.377	122.094	94,15%	99,82%	7.580	5,85%	99,93%	50	121.602	99,44%	263	0
RESTO	RESTO	68.036	56.516	89,13%	76,63%	6.892	10,87%	66,13%	349	55.032	90,28%	261	167
TOTAL	TOTAL	6.787.747	6.372.435	93,91%	99,30%	413.155	6,09%	96,34%	1.889	6.371.521	97,50%	23207	8.526

MERCADO ELÉCTRICO													
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	18.127	16.817	92,63%	98,04%	1.310	7,36%	98,96%	8	16.802	98,82%	177	135
R2-855	ADN ENERGIA AUDITORES Y CONSULTORES	3.414	3.424	97,68%	100,00%	70	2,31%	100,00%	8	3.341	100,00%	0	0
R2-360	AGILAS DE BARRIO ENERGIA	1.031	1.031	100,00%	100,00%	0	0,00%	0,00%	0	1.031	100,00%	0	0
R2-951	AHORA LUZ ENERGIA	1.575	1.402	89,07%	100,00%	172	10,93%	100,00%	1	1.359	99,79%	2	0
R2-727	AMORRELUZ SERVICIOS ONLINE	10.383	10.383	100,00%	100,00%	0	0,00%	0,00%	0	10.383	100,00%	0	0
R2-455	ALCANALIA ENERGIA	2.414	2.402	99,54%	99,62%	12	0,49%	99,62%	1	2.390	98,97%	1	0
R2-761	ALFA ENERGIA DE ENERGIA	1.192	1.192	100,00%	100,00%	0	0,00%	0,00%	0	1.192	100,00%	0	0
R2-865	ALQUILER SEGURO ENERGIA	5.520	5.522	99,96%	100,00%	2	0,04%	100,00%	0	5.522	97,48%	2	1
R2-889	ALUMBRADO CORPORACION	6.000	6.000	100,00%	100,00%	0	0,00%	0,00%	0	6.000	100,00%	0	0
R2-413	ARACAN ENERGIA	1.008	1.007	99,95%	99,45%	1	0,10%	99,55%	0	802	97,05%	1	0
R2-808	ATENSE ENERGIA	3.139	2.920	93,02%	99,27%	219	6,97%	99,50%	2	2.905	99,52%	0	0
R2-387	AUDAX RENOVABLES	5.998	5.993	99,92%	99,93%	5	0,08%	99,93%	0	5.933	97,23%	1	20
R2-235	AXPO IBERIA	5.800	4.571	78,81%	99,28%	1.229	21,19%	98,13%	1	4.486	98,73%	0	0
R2-905	BASOLS ENERGIA COMERCIAL	8.145	7.083	86,98%	97,88%	1.062	13,00%	98,08%	0	7.041	99,00%	10	1
R2-794	BIBOLI GAS	14.263	13.246	92,88%	99,76%	1.017	7,13%	98,92%	7	13.180	98,96%	61	48
R2-786	BIOFUEL	8.573	8.573	100,00%	100,00%	0	0,00%	0,00%	0	8.573	100,00%	0	0
R2-775	CANDELA COMERCIALIZADORA	6.560	6.560	100,00%	99,45%	0	0,00%	99,45%	0	6.509	98,99%	16	1
R2-425	CARVA ENERGIA	1.122	1.122	100,00%	100,00%	0	0,00%	0,00%	0	1.122	100,00%	0	0
R2-391	CEDE HC ENERGIA	3.660	3.152	86,12%	94,99%	508	13,88%	95,47%	13	3.111	97,97%	20	4,4
R2-928	CEARVIEW ENERGY	1.993	1.810	90,82%	99,28%	183	9,18%	99,55%	0	1.787	97,65%	0	0
R2-825	COMERCIALIZADORA ADI ESPAÑA	4.263	4.003	94,00%	99,33%	260	6,11%	99,73%	1	4.004	99,29%	0	0
R2-635	COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS DEL MEDITERRANEO	4.111	4.110	99,98%	99,83%	1	0,02%	99,83%	5	4.073	99,53%	7	0
R2-919	COMERCIALIZADORA ELECTRICA DE CADIZ	4.232	4.232	100,00%	99,00%	0	0,00%	99,00%	0	4.232	100,00%	0	0
R2-475	COVE ENERGIA	5.698	5.698	100,00%	99,39%	0	0,00%	99,39%	0	5.635	98,97%	15	0
R2-528	DAMIREZ ENERGIA	1.322	1.322	100,00%	99,70%	0	0,00%	99,70%	0	1.305	99,51%	11	0
R2-681	DISA ENERGIA ELECTRICA	3.481	3.299	94,77%	99,76%	182	5,20%	99,45%	0	3.226	99,74%	25	0
R2-675	DOMESTICA GAS Y ELECTRICIDAD	6.631	6.297	95,03%	99,25%	334	5,03%	97,89%	0	6.281	99,31%	1	1
R2-818	DSH CLIENTES	4.911	4.911	100,00%	100,00%	0	0,00%	100,00%	0	4.909	99,98%	0	0
R2-006	ELECTRA CALDENSE ENERGIA	1.045	1.045	100,00%	99,40%	0	0,00%	99,40%	0	963	99,00%	0	0
R2-502	ELECTRICA DE GUINES ENERGIA	1.109	1.109	100,00%	99,43%	0	0,00%	99,43%	0	1.092	99,20%	7	0
R2-758	ELECTRICIDAD ELEJA	27.264	25.325	92,92%	99,31%	1.939	7,11%	98,50%	8	25.613	98,18%	13	18
R2-768	ELISA ENERGIA	808	808	100,00%	99,32%	0	0,00%	99,32%	0	787	97,28%	0	0
R2-631	ELER COMERCIALIZADORA ELECTRICA	2.774	2.610	94,12%	100,00%	164	5,88%	100,00%	0	2.607	99,92%	0	0
R2-681	ENERGIA ALTERNATIVA	1.386.062	1.386.062	100,00%	99,43%	0	0,00%	99,43%	438	1.378.128	99,51%	7.934	2.183
R2-542	ENERGIA COLECTIVA	129.937	110.912	85,33%	99,43%	18.025	14,27%	98,70%	0	110.203	99,11%	717	274
R2-861	ENERGIA ECOLOGICA ECONOMICA	2.569	2.298	89,49%	99,74%	270	10,51%	99,63%	0	2.303	99,22%	0	0
R2-560	ENERGIA LIBRE COMERCIALIZADORA	7.001	7.001	100,00%	99,77%	0	0,00%	99,77%	0	6.991	99,86%	2	1
R2-676	ENERGIA NUFRI	4.984	4.984	100,00%	97,50%	0	0,00%	97,50%	2	4.679	98,77%	0	1
R2-934	ENERGIA IVA SPAIN	1.000	1.000	100,00%	99,31%	0	0,00%	99,31%	1	984	99,40%	0	0
R2-908	ENERGIAS RENOVADAS	2.714	2.636	97,16%	99,89%	78	2,84%	99,78%	1	2.661	99,72%	2	0
R2-478	ENERGIA SERVICIOS	1.197	1.197	100,00%	99,78%	0	0,00%	99,78%	0	1.180	99,41%	0	0
R2-241	ENERGIA VM GESTION DE ENERGIA	39.746	39.746	100,00%	97,70%	0	0,00%	97,70%	7	36.251	98,40%	52	17
R2-578	ENERGIA VERDE	1.294	1.294	100,00%	99,74%	0	0,00%	99,74%	0	1.274	99,19%	0	0
R2-543	ENERGIA VALESA MAIS	3.044	2.921	95,99%	93,46%	123	4,04%	93,41%	0	2.674	96,75%	36	0
R2-506	ENI PLENTITUDE IBERIA	134.648	124.648	92,63%	99,42%	10.000	7,43%	97,62%	31	124.343	98,53%	300	252
R2-597	ENTRADA	2.274	2.274	100,00%	99,77%	0	0,00%	99,77%	0	2.019	98,17%	0	0
R2-288	ESANDINAVA DE ELECTRICIDAD	11.222	11.927	106,18%	99,08%	1.299	9,82%	97,46%	0	11.881	98,73%	11	10
R2-913	ESTRABELL IBERIA	84.808	84.808	100,00%	99,80%	0	0,00%	99,80%	0	84.711	99,89%	0	0
R2-534	ESTRATEGIAS ELECTRICAS INTEGRALES	8.762	84.828	96,82%	99,83%	1.934	22,07%	99,83%	0	3.165	99,30%	0	0
R2-850	ETER ENERGIA	6.659	6.659	100,00%	99,80%	0	0,00%	99,80%	0	6.659	100,00%	0	0
R2-242	FACTOR ENERGIA ESPAÑA	9.758	9.187	94,07%	99,57%	570	5,83%	99,90%	1	9.150	97,63%	1	0
R2-100	FACTOR ENERGIA	246.599	224.508	91,09%	99,98%	21.091	8,52%	99,98%	22	227.440	99,96%	448	100
R2-403	FALKE ENERGIA	10.298	10.298	100,00%	99,80%	0	0,00%	99,80%	0	10.298	100,00%	0	0
R2-583	FOX ENERGIA	1.794	1.639	91,35%	99,82%	155	8,64%	97,50%	0	1.765	97,62%	14	0
R2-918	GAMA COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD	1.725	1.725	100,00%	99,80%	0	0,00%	99,80%	0	1.688	97,84%	2	0
R2-417	GAIP ENERGIA ESPAÑA	1.445	1.445	100,00%	98,74%	0	0,00%	98,74%	0	1.420	97,94%	0	0
R2-967	GAIP ENERGIA SERVICIOS	284.632	284.632	100,00%	99,63%	0	0,00%	99,63%	24	280.805	99,00%	288	0
R2-140	GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	8.421	8.421	100,00%	99,73%	0	0,00%	99,73%	2	8.426	100,00%	0	0
R2-811	GAZEL ENERGIA	1.000	1.000	100,00%	99,18%	0	0,00%	99,18%	0	989	98,90%	0	0
R2-603	GEDO ALTERNATIVA	15.054	15.054	100,00%	100,45%	0	0,00%	100,45%	3	10.310	98,45%	181	82
R2-265	GEODATLANTE	11.265	9.707	85,79%	99,26%	1.558	13,82%	97,77%	0	9.832	97,13%	0	0
R2-260	GLOBAL BIODIVERSA	40.198	40.198	100,00%	99,79%	0	0,00%	99,79%	14	39.322	98,11%	213	21
R2-536	GLOBAL BIOSFERA PROTEC	4.048	4.048	100,00%	99,53%	0	0,00%	99,53%	0	3.899	99,49%	8	0
R2-712	GLOBALIGHT ENERGY	2.404	2.404	100,00%	99,13%	0	0,00%	99,13%	0	2.372	98,68%	0	0
R2-460	GOENER	1.693	1.593	94,15%	99,78%	100	5,97%	98,94%	1	1.583	100,00%	0	2
R2-868	GRUPO ELECTRICIDAD	1.000	1.000	100,00%	99,73%	0	0,00%	99,73%	0	985	98,50%	0	0
R2-295	HANWHA ENERGY RETAIL SPAIN	13.414	12.983	96,79%	97,45%	431	3,21%	97,45%	0	12.411	99,90%	41	0
R2-484	HEGNER ENERGIA TELDENENTE	1.000	1.000	100,00%	99,73%	0	0,00%	99,73%	0	989	98,90%	0	0
R2-408	HOLLALIZ ELIDOM	16.556	16.505	99,70%	99,75%	51	0,31%	99,90%	137	16.114	96,76%	157	190
R2-515	IBERDROLA CLIENTES	1.059.625	1.023.809	96,63%	99,42%	35.816	3,37%	99,80%	313	1.044.220	99,22%	3.754	782
R2-726	IBERDROLA SERVICIOS ENERGETICOS	1.338	1.338	100,00%	99,73%	0	0,00%	99,73%	0	1.338	100,00%	0	0
R2-521	IBERELECTRICA COMERCIALIZADORA	1.000	1.002	100,20%	98,90%	0	0,00%	98,90%	2	983	98,37%	7	1
R2-459	INER ENERGIA CALLE LA MANCHA	1.138	1.138	100,00%	99,73%	0	0,00%	99,73%	0	1.138	100,00%	0	0
R2-817	INER ELKSAID	2.550	2.522	98,90%	99,58%	28	1,10%	99,88%	0	2.513	99,32%	14	12
R2-728	INERTEL SERVICIOS DE MEDIDA	2.988	2.988	100,00%	99,42%	0	0,00%	99,42%	0	2.988	100,00%	0	0
R2-469	INTEGRACION EUROPEA DE ENERGIA	49.672	45.180	90,81%	99,46%	4.492	9,06%	98,60%	8	34.908	99,09%	946	374
R2-741	IRIS ENERGIA EFICAZ	24.893	22.463	90,24%	99,49%	2.430	9,76%	98,80%	0	22.407	98,80%	56	0
R2-742	ISLA LUZ DE CANARIAS	1.127	1.127	100,00%	97,15%	0	0,00%	97,15%	0	1.114	98,85%	0	0
R2-102	LA UNION ELECTRO INDUSTRIAL	1.275	1.141	89,57%	99,65%	134	10,50%	100,00%	0	1.132	100,00%	0	0
R2-863	LIDERA COMERCIALIZADORA ENERGIA	1.078	1.078	100,00%	99,45%	0	0,00%	99,45%	0	1.078	100,00%	0	0
R2-357	LOOP ELECTRICIDAD Y GAS	2.743	2.743	100,00%	99,44%	1	0,04%	99,82%	0	2.694	98,66%	40	17
R2-826	LOW ENERGY	1.456	1.456	100,00%	99,79%	0	0,00%	99,79%	0	1.370	99,59%	2	0
R2-755	LUZZA ENERGIA	2.850	2.744	96,46%	99,56%	106	3,72%	99,61%	0	2.735	99,41%	0	0
R2-828	MAJESTY 2000	1.000	1.000	100,00%	99,73%	0	0,00%	99,73%	0	989	98,90%	0	0
R2-787	MENTA ENERGIA COMERCIALIZADORA	1.406	1.123	79,88%	99,65%	283	20,13%	99,75%	0	1.125	99,77%	0	0
R2-309	MET ENERGIA ESPAÑA	3.971	3.135	78,93%	99,82%	836	21,06%	99,79%	0	3.101	99,18%	0	0
R2-520	MULTIENERGIA VERDE	2.746	2.746	100,00%	99,77%	0	0,00%	99,77%	0	2.746	100,00%	0	0
R2-509	MVY ENERGIA ENER	1.873	1.873	100,00%	99,67%	0	0,00%	99,67%	0	1.818	99,39%	0	0
R2-608	NABALA ENERGIA 000	9.240	9.240	100,00%	99,70%	0	0,00%	99,70%	0	9.111	98,60%	0	0
R2-911	NATURGY CLIENTES	8.174	7.306	89,38%	99,23%	867	10,59%	98,82%	0	7.246	99,17%	20	10
R2-142	NATURGY SERVICIOS	1.021.277	927.276	90,80%	99,27%	93.999	9,20%	97,88					

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)	1.450.817	1.308.814	90,06%	99,83%	144.419	9,94%	99,28%	119	1.309.406	99,64%	2.634	0
0207	DC GAS EXTREMADURA	24.862	22.833	91,84%	100,00%	2.029	8,16%	100,00%	0	22.843	0,01%	5	6
0243	DOMUS MIL NATURAL	167	149	79,68%	88,59%	38	20,32%	76,32%	0	112	97,32%	15	0
0225	GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA	27.526	25.557	92,81%	100,00%	1.980	7,19%	99,95%	1	25.545	99,73%	26	0
0234	MADRILEÑA RED DE GAS	285.426	255.237	89,19%	99,97%	30.923	10,81%	99,96%	1	254.238	65,86%	0	0
0242	NED ESPAÑA DISTRIBUCIÓN GAS	135.987	126.043	92,66%	99,99%	9.983	7,34%	99,96%	1	126.057	99,97%	116	0
0229	NORTEGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN	167.736	153.314	91,39%	99,99%	14.441	8,61%	99,98%	2	153.009	99,97%	257	0
0238	REDEXIS GAS	162.437	147.459	90,73%	100,00%	15.075	9,27%	99,94%	1	147.101	99,66%	252	0
0216	TOLOSA GASA	1.419	1.302	91,63%	100,00%	119	8,37%	100,00%	0	1.295	100,00%	6	0
TOTAL	TOTAL	2.256.377	2.040.708	90,31%	99,88%	219.007	9,69%	99,51%	125	2.039.606	94,36%	3.311	6

Cod Com	Comercializador	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
0649	AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE	4.546	4.202	92,29%	99,88%	351	7,71%	99,15%	0	4.155	98,17%	5	0
0737	ALQUILER SEGURO ENERGÍA	3.101	2.820	90,91%	99,96%	282	9,09%	100,00%	0	2.800	90,18%	0	0
0654	AUDAX RENOVABLES	1.690	1.470	86,93%	99,80%	221	13,07%	100,00%	0	1.482	96,83%	1	0
0049	AXPO IBERIA	1.887	1.489	78,91%	100,00%	398	21,09%	99,50%	0	1.453	97,87%	4	0
0547	BIROU GAS	5.757	5.268	91,49%	99,83%	490	8,51%	100,00%	0	5.445	95,22%	4	0
0710	ELECTRICIDAD ELEIA	10.056	9.127	90,74%	99,93%	931	9,26%	99,89%	0	9.111	94,07%	7	0
0007	ENDESA ENERGÍA	248.470	229.385	92,16%	99,90%	19.509	7,84%	98,84%	13	225.983	93,87%	1.298	1
0638	ENERGÍA COLECTIVA	4.145	2.919	70,42%	100,00%	1.226	29,58%	99,92%	0	2.608	87,00%	4	0
0038	ENERGÍA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	9.010	8.130	89,84%	100,00%	919	10,16%	98,59%	0	8.051	94,83%	4	0
0537	ENI PLENITUDE IBERIA	36.675	33.863	92,32%	99,95%	2.817	7,68%	99,68%	2	33.921	91,83%	53	1
0082	FACTOR ENERGÍA	93.529	84.491	90,21%	99,99%	9.166	9,79%	99,59%	3	85.041	95,05%	36	0
0527	FENIE ENERGÍA	3.572	3.300	92,33%	100,00%	274	7,67%	98,54%	2	3.285	95,13%	2	0
0048	GALP ENERGÍA ESPAÑA	1.593	1.385	86,78%	99,93%	211	13,22%	98,10%	0	1.081	96,67%	55	0
0671	GAOLANIA SERVICIOS	68.639	62.930	91,72%	99,90%	5.683	8,28%	99,77%	28	62.341	86,74%	172	0
0001	GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	3.344	2.991	89,26%	99,77%	360	10,74%	99,44%	1	4.290	98,04%	2	0
0606	GEO ALTERNATIVA	15.889	13.618	85,59%	99,91%	2.292	14,41%	99,26%	0	13.506	89,52%	72	0
0529	IBERDROLA CLIENTES	62.758	52.521	83,47%	99,97%	10.398	16,53%	99,72%	4	51.301	86,39%	45	0
0573	INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	12.834	10.997	85,34%	99,99%	1.889	14,66%	99,68%	0	10.615	99,30%	171	0
0653	IRIS ENERGÍA EFICIENTE	6.460	5.715	88,34%	99,88%	754	11,66%	99,87%	0	5.670	93,99%	6	0
0704	MASQLZ 2020	2.211	1.967	88,96%	99,95%	244	11,04%	100,00%	0	2.034	97,20%	0	0
0600	MET ENERGÍA ESPAÑA	2.586	1.748	67,59%	99,94%	838	32,41%	100,00%	0	1.634	86,66%	15	0
0762	NATURGY CLIENTES	2.771	2.123	76,61%	99,81%	648	23,39%	99,85%	0	2.077	93,07%	3	0
0033	NATURGY IBERIA	279.019	227.725	81,11%	99,86%	53.052	18,89%	99,12%	41	225.118	93,72%	84	1
0035	NEXUS ENERGÍA	3.566	3.205	89,93%	99,97%	359	10,07%	100,00%	0	3.112	95,53%	11	0
0666	OCTOPUS ENERGY ESPAÑA	1.433	1.234	85,93%	100,00%	202	14,07%	100,00%	0	1.177	88,70%	1	0
0076	ON DEMAND FACILITIES	1.818	1.612	88,62%	100,00%	207	11,38%	99,52%	0	1.528	95,62%	47	0
0044	REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	145.544	131.429	90,19%	99,96%	14.299	9,81%	99,85%	2	130.605	92,00%	10	2
0061	SERVIGAS S. XXI	2.014	1.656	82,22%	99,94%	358	17,78%	100,00%	0	1.453	94,56%	8	0
0580	SWAP ENERGÍA	1.135	1.027	90,48%	99,90%	108	9,52%	100,00%	0	969	96,39%	50	0
0002	TOTALENERGÍAS CLIENTES	135.702	116.089	85,36%	99,93%	19.903	14,64%	99,69%	8	116.159	93,76%	12	0
0637	TOTALENERGÍAS ELECTRICIDAD Y GAS ESPAÑA	6.474	5.742	88,67%	99,76%	734	11,33%	100,00%	0	5.117	98,08%	130	0
0628	UNIELECTRICA ENERGÍA	2.610	2.393	91,65%	100,00%	218	8,35%	99,54%	0	2.379	94,41%	0	0
0605	XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	2.491	2.261	90,84%	99,96%	228	9,16%	100,00%	0	2.259	99,38%	5	0
0060	C.U.R. - BASER COM. REF.	175.366	165.874	94,52%	99,96%	9.617	5,48%	99,70%	5	168.170	98,59%	26	0
0052	C.U.R. - COM. REG. GAS & POWER	381.003	356.346	93,54%	99,71%	24.600	6,46%	99,84%	8	358.447	97,83%	153	0
0054	C.U.R. - CURENERGÍA C.U.R.	342.486	319.165	93,15%	99,91%	23.457	6,85%	99,82%	1	323.099	92,58%	66	0
0059	C.U.R. - ENERGÍA XXI COM. REF.	154.457	145.891	94,43%	99,91%	8.609	5,57%	99,67%	5	146.803	95,59%	466	1
RESTO	RESTO	19.736	16.600	84,03%	99,84%	3.155	15,97%	99,59%	2	15.327	91,64%	283	0
TOTAL	TOTAL	2.256.377	2.040.708	90,31%	99,88%	219.007	9,69%	99,51%	125	2.039.606	94,36%	3.311	6

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ANEXO IV. RESUMEN PROCESO DE ALTAS DE NUEVOS SUMINISTROS. AÑO 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
R1-090	ADURIZ DISTRIBUCIÓN	524	309	63,71%	94,50%	176	36,29%	98,86%	0	306	67,32%	1	0
R1-014	AGRI ENERGÍA ELÉCTRICA	290	208	70,51%	95,29%	87	29,49%	19,54%	0	202	97,03%	1	0
R1-055	AGUAS DE BARBASTRO ELÉCTRICIDAD	186	138	75,00%	42,03%	46	25,00%	32,61%	0	140	100,00%	0	0
R1-060	ALGINET DISTRIBUCIÓN ENERGÍA ELÉCTRICA	93	86	94,51%	46,51%	5	5,49%	0,00%	0	83	16,87%	0	0
R1-191	ALSET ELÉCTRICA	84	73	87,95%	100,00%	10	12,05%	100,00%	0	75	100,00%	0	0
R1-043	ANSELMO LEON DISTRIBUCIÓN	538	446	82,44%	100,00%	95	17,56%	100,00%	0	433	99,54%	9	0
R1-003	BARRAS ELÉCTRICAS GALAICO-ASTURIANAS	3.902	2.497	61,08%	99,88%	1.591	38,92%	99,87%	12	2.191	97,08%	29	0
R1-015	BASSOLS ENERGÍA	531	368	68,02%	100,00%	173	31,98%	98,84%	1	367	89,37%	0	0
R1-037	CARDENER DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	91	84	92,31%	94,05%	7	7,69%	85,71%	0	84	71,43%	0	0
R1-022	CENTRAL ELÉCTRICA SESTEO Y CIA	316	266	83,91%	100,00%	51	16,09%	96,08%	0	261	96,93%	1	1
R1-044	COMPAÑÍA DE ELECTRICIDAD DEL CONDADO	366	269	72,70%	99,26%	101	27,30%	94,06%	2	246	93,09%	1	1
R1-027	COMPAÑÍA MELILLENSE DE GAS Y ELECTRICIDAD	1.066	1.027	74,53%	100,00%	351	25,47%	100,00%	0	671	100,00%	12	0
R1-106	DIELENDOR	40	37	100,00%	75,68%	0	0,00%	0,00%	1	37	97,30%	0	0
R1-063	DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA CATRALENSE	147	107	73,79%	74,77%	38	26,21%	57,89%	1	107	98,13%	2	0
R1-033	DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA CREVILENT	331	207	58,81%	99,52%	145	41,19%	99,31%	2	184	100,00%	0	0
R1-145	DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA DE CALLOSA DE SEGURA	183	135	73,37%	100,00%	49	26,63%	100,00%	0	131	100,00%	5	0
R1-175	DISTRIBUCIONES ELÉCTRICAS PORTILLO	199	177	88,50%	96,61%	23	11,50%	91,30%	0	170	99,41%	0	0
R1-151	DISTRIBUIDORA ELÉCTRICA ALBATERENSE NTRA. SRA. DE LA LUZ	216	163	76,89%	82,21%	49	23,11%	22,45%	5	161	97,52%	3	0
R1-047	DISTRIBUIDORA ELÉCTRICA DE DON BENITO	361	253	70,87%	100,00%	104	29,13%	100,00%	12	246	85,37%	1	1
R1-199	DISTRIBUIDORA ELÉCTRICA DE MONESTERIO	130	87	67,97%	98,85%	41	32,03%	90,24%	2	71	100,00%	2	2
R1-294	DISTRIBUIDORA ELÉCTRICA DEL PUERTO DE LA CRUZ	587	477	72,60%	99,58%	180	27,40%	96,11%	0	405	96,05%	0	0
R1-036	DISTRIBUIDORA ELÉCTRICA LOS BERMEJALES	420	280	66,67%	100,00%	140	33,33%	90,00%	1	264	98,48%	13	13
R1-299	EDISTRIBUCIÓN REDES DIGITALES	311.504	234.631	67,09%	99,91%	115.000	32,91%	87,47%	782	190.879	95,82%	3339	0
R1-041	ELECTRA ALTO MIÑO DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA	215	180	84,51%	1,67%	33	15,49%	15,15%	0	214	98,60%	2	0
R1-016	ELECTRA CALDENSE	641	475	73,53%	100,00%	171	26,47%	100,00%	0	462	99,78%	161	0
R1-174	ELECTRA CONILENSE	284	227	78,82%	99,56%	61	21,18%	95,08%	0	193	91,71%	0	0
R1-204	ELECTRA DE SANTA COMBA	45	40	90,91%	5,00%	4	9,09%	25,00%	0	41	100,00%	0	0
R1-009	ELECTRICA CONQUENSE DISTRIBUCIÓN	423	303	71,80%	100,00%	119	28,20%	100,00%	0	302	100,00%	3	0
R1-196	ELECTRICA DE LA SERRANÍA DE RONDA	166	154	93,90%	73,98%	10	6,10%	80,00%	3	155	96,13%	0	0
R1-046	ELECTRICA DE TENTUDIA	183	49	40,16%	97,96%	73	59,84%	97,26%	3	44	97,73%	2	2
R1-019	ELECTRICA DEL EBRO	743	496	58,42%	99,60%	353	41,58%	88,67%	6	379	97,10%	9	0
R1-035	ELECTRICA DEL OESTE DISTRIBUCIÓN	399	282	76,42%	87,59%	87	23,58%	87,36%	0	274	86,86%	1	0
R1-264	ELECTRICA SANTA MARTA Y VILLALBA	96	78	82,98%	100,00%	16	17,02%	100,00%	2	76	98,68%	0	0
R1-038	ELECTRICA SEROENSE DISTRIBUIDORA	249	201	81,05%	66,67%	47	18,95%	21,28%	0	202	97,03%	0	0
R1-049	ELECTRICAS PITARCH DISTRIBUCIÓN	366	265	78,64%	83,02%	72	21,36%	90,28%	0	259	83,78%	3	0
R1-034	ELECTRICIDAD DE PUERTO REAL (EPRESA)	453	353	74,63%	99,15%	120	25,37%	95,00%	9	323	75,23%	1	0
R1-256	EMDECORIA	169	118	71,95%	100,00%	46	28,05%	100,00%	0	117	89,74%	1	1
R1-030	EMPRESA DE ALUMBRADO ELÉCTRICO DE CEUTA DISTRIBUCIÓN	745	603	79,24%	100,00%	158	20,76%	92,41%	1	571	98,77%	15	0
R1-102	EMPRESA DE ELECTRICIDAD SAN JOSE	54	49	100,00%	63,27%	0	0,00%	0,00%	0	51	96,08%	0	0
R1-054	ENERGÍA DE MIAJADAS	188	139	72,40%	98,56%	53	27,60%	92,45%	0	127	96,85%	2	2
R1-098	ENERGÍA ELÉCTRICA DE OLVERA	122	106	84,80%	100,00%	19	15,20%	84,21%	0	82	87,80%	1	1
R1-026	ENERGÍAS DE ARAGÓN (EASA)	362	295	80,83%	100,00%	70	19,18%	90,00%	1	282	87,59%	4	0
R1-018	ESTABANELL Y PAHISA ENERGÍA	1.237	1.127	85,51%	100,00%	191	14,49%	100,00%	24	1.060	100,00%	10	0
R1-182	FUENTES Y COMPAÑÍA	88	89	100,00%	77,53%	0	0,00%	0,00%	0	92	85,87%	0	0
R1-223	HEREDEROS DE EMILIO GAMERO	133	98	77,17%	96,94%	29	22,83%	93,10%	0	89	94,38%	1	1
R1-008	HIDROCANTÁBRICO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	15.805	10.375	64,56%	99,77%	5.695	35,44%	96,05%	82	10.017	96,44%	51	0
R1-039	HIDROELÉCTRICA DE LARACHA	174	137	82,04%	99,27%	30	17,96%	93,33%	6	131	99,24%	3	3
R1-058	HIDROELÉCTRICA DE SILLEDA	86	76	89,41%	0,00%	9	10,59%	0,00%	0	76	100,00%	1	0
R1-133	HIDROELÉCTRICA EL CARMEN	273	215	79,93%	100,00%	54	20,07%	100,00%	0	201	100,00%	2	2
R1-115	HIDROELÉCTRICA VEGA	217	166	75,45%	97,59%	54	24,55%	92,59%	2	156	96,15%	3	3
R1-104	HIDROELÉCTRICA VIRGEN DE CHILLA	103	83	83,00%	26,51%	17	17,00%	5,88%	0	84	100,00%	3	0
R1-257	HIJOS DE FRANCISCO ESCASO	118	100	84,03%	100,00%	19	15,97%	100,00%	1	95	93,68%	0	0
R1-050	HIJOS DE JACINTO GUILLEN DISTRIBUIDORA ELÉCTRICA	229	189	83,26%	98,41%	38	16,74%	97,37%	2	169	94,67%	1	1
R1-001	I-DE REDES ELÉCTRICAS INTELIGENTES	258.898	183.717	70,60%	100,00%	76.510	29,40%	100,00%	564	179.760	99,96%	2094	1
R1-025	IMPREGIARIAS POZOBLANCO	186	161	86,56%	98,14%	25	13,44%	88,00%	0	146	85,62%	1	1
R1-146	JOSE FERRAZ SEGURA Y HIJOS	155	133	89,20%	100,00%	23	14,73%	99,63%	1	127	100,00%	3	0
R1-048	LA PROHIDA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	151	129	88,97%	22,49%	16	10,60%	6,23%	0	128	100,00%	3	0
R1-017	MAESTRAZGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	504	479	94,66%	48,64%	27	5,34%	22,27%	0	478	94,14%	2	0
R1-028	MEDINA GARVEY ELECTRICIDAD	485	341	100,00%	51,61%	0	0,00%	0,00%	33	394	84,01%	0	0
R1-061	OÑARGI	85	77	91,67%	100,00%	7	8,33%	100,00%	0	75	100,00%	2	2
R1-020	PEUSA DISTRIBUCIÓN	408	331	81,13%	94,86%	77	18,87%	96,10%	2	309	69,90%	4	0
R1-057	ROMERO CANDAU	264	206	75,46%	100,00%	67	24,54%	95,52%	0	188	98,40%	0	0
R1-227	RUIZ DE LA TORRE	102	81	79,41%	100,00%	21	20,59%	100,00%	0	81	98,77%	0	0
R1-190	SOCIEDAD ELÉCTRICA DE RIBERA DEL FRESNO	58	38	71,70%	15,79%	15	28,30%	20,00%	0	39	89,74%	0	0
R1-040	SOCIEDAD ELÉCTRICISTAS DE TUI DISTRIBUIDORAS	154	148	96,73%	0,00%	5	3,27%	0,00%	0	148	95,27%	1	0
R1-021	SUMINISTRADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ	1.883	1.411	74,81%	86,61%	475	25,19%	2,95%	5	1.243	97,91%	10	0
R1-062	SUMINISTRO DE LUZ Y FUERZA	183	100	55,25%	99,00%	81	44,75%	97,53%	1	92	94,57%	7	0
R1-278	TOLARGI	105	77	71,96%	100,00%	30	28,04%	93,33%	1	71	73,24%	0	0
R1-002	UFD DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	82.570	59.206	67,63%	100,00%	28.333	32,37%	99,50%	61	54.099	98,68%	248	0
R1-042	UNIÓN DE DISTRIBUIDORES DE ELECTRICIDAD (UDES)	95	79	84,04%	84,04%	16	15,90%	0,00%	0	79	100,00%	1	0
R1-056	VALL DE SÖLLER ENERGÍA	187	130	71,04%	100,00%	53	28,96%	100,00%	1	127	100,00%	2	0
R1-005	VIESGO DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	10.112	6.767	63,40%	99,85%	3.960	36,60%	99,72%	37	5.918	97,47%	80	0
RESTO	RESTO	6.131	4.656	80,58%	77,66%	1.122	19,42%	76,02%	49	4.387	95,69%	31	16
TOTAL	TOTAL	709.277	517.660	68,59%	99,37%	237.008	31,41%	93,24%	1.718	461.927	90,70%	6190	53

Cod Com	Comercializador	Recibidas	Aceptadas	MERCADO ELÉCTRICO				Pdo respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones	
				% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.						% Rech. en plazo
R2-255	ACCIONA GREEN ENERGY DEVELOPMENTS	150	31,32%	97,06%	105	68,38%	99,05%	0	244	75,00%	1	0	
R2-306	AGUILAS DE BANASTRO ENERGIA	405	274	67,65%	77,03%	151	35,33%	97,48%	0	454	86,40%	1	0
R2-251	AGUIVA LUZ ENERGIA	100	71	71,00%	99,00%	10	10,00%	99,00%	0	25	25,00%	1	0
R2-252	AGUIVA SERVICIOS ONLINE	205	205	100,00%	100,00%	1,05	44,59%	98,18%	1	1,07	71,26%	0	0
R2-455	ALCANTERIA ENERGIA	3.106	3.106	100,00%	100,00%	453	14,58%	94,10%	0	780	83,07%	10	0
R2-763	ALPHE IBERICA DE ENERGIA	21	8	38,10%	100,00%	0	0,00%	100,00%	0	8	75,00%	0	0
R2-805	ALPHE SEGURIDAD ENERGIA	21	18	85,71%	100,00%	0	0,00%	100,00%	0	18	85,71%	0	0
R2-849	ALIMBRA CORPORACION	218	217	99,54%	100,00%	1,64	74,21%	99,49%	1	40	100,00%	2	0
R2-313	AMARCA ENERGIA	215	185	85,99%	100,00%	73	28,29%	82,72%	0	103	86,27%	0	0
R2-308	ATENCIO ENERGIA	304	135	44,41%	100,00%	1,64	58,00%	98,77%	0	135	97,48%	0	0
R2-387	AUTAS RENOVABLES	1.215	840	68,39%	98,82%	430	33,79%	94,88%	0	278	70,05%	10	0
R2-235	AXON IBERIA	782	388	49,74%	99,13%	493	63,04%	94,10%	2	278	85,25%	7	0
R2-005	BASSOLS ENERGIA COMERCIAL	546	388	70,89%	99,23%	172	30,21%	95,93%	1	372	93,77%	0	0
R2-798	BIRROUS	423	38	9,00%	100,00%	298	70,45%	97,96%	2	323	76,36%	2	0
R2-796	BON PRELU	877	55	6,28%	100,00%	431	49,15%	91,65%	3	445	96,85%	1	0
R2-775	CANDELA COMERCIALIZADORA	127	74	58,27%	100,00%	59	46,46%	96,61%	0	67	77,61%	0	0
R2-453	CARVISA ENERGIA	107	67	62,62%	100,00%	52	48,59%	97,30%	0	65	95,59%	0	0
R2-293	CLIDE HC ENERGIA	6.262	5.046	80,59%	92,56%	590	9,42%	83,05%	56	5.248	95,16%	28	21
R2-028	CLEANVIEW ENERGY	2	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	0	0	0,00%	0	0
R2-825	COMERCIALIZADORA ADI ESPAÑA	294	152	51,69%	92,11%	81	34,70%	97,33%	13	143	95,04%	0	0
R2-035	COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS DEL MEDITERRANEO	609	609	100,00%	100,00%	216	35,47%	92,13%	1	536	94,27%	0	0
R2-010	COMERCIALIZADORA ELECTRICA DE CADIZ	1.433	1.387	96,19%	96,18%	52	3,63%	40,48%	2	1.232	99,84%	0	0
R2-475	COVE ENERGIA	1.187	859	72,44%	99,93%	374	31,52%	96,42%	0	804	96,59%	10	0
R2-543	DAEWOO ENERGIA	513	213	41,52%	99,05%	103	19,88%	90,00%	0	174	81,69%	3	0
R2-681	DISA ENERGIA ELECTRICA	311	261	83,92%	100,00%	110	29,05%	86,36%	2	212	93,04%	0	0
R2-075	ELECTRICAS GASES Y ELECTRICIDAD	778	112	14,39%	100,00%	112	14,39%	90,00%	1	1,01	93,25%	0	0
R2-818	EDP CLIENTES	690	382	55,36%	99,21%	330	46,25%	97,88%	2	340	78,51%	1	0
R2-000	ELECTRICA CALDENSE ENERGIA	498	467	93,57%	100,00%	55	10,94%	87,77%	0	438	90,37%	0	0
R2-592	ELECTRICA DE GUXIES ENERGIA	76	41	53,94%	100,00%	31	40,76%	87,10%	0	38	94,74%	0	0
R2-758	ELECTRICIDAD ELEIA	1.416	1.416	100,00%	100,00%	498	35,17%	97,23%	0	278	74,89%	0	0
R2-763	ELEGA ENERGIA	817	624	76,38%	99,68%	231	27,52%	91,77%	3	582	94,16%	1	0
R2-631	ELEK COMERCIALIZADORA ELECTRICA	68	29	42,64%	100,00%	47	69,12%	97,27%	0	27	100,00%	0	0
R2-001	ENERGIA ENERGIA	214.021	163.119	76,21%	99,99%	74.403	34,76%	87,00%	102	136.174	94,70%	17	13
R2-542	ENERGIA COLECTIVA	1.872	1.065	56,91%	99,72%	893	45,31%	95,97%	0	960	86,77%	18	0
R2-863	ENERGIA ECOLOGICA ECONOMICA	7	0	0,00%	0,00%	7	100,00%	0,00%	0	0	100,00%	0	0
R2-560	ENERGIA LIBRE COMERCIALIZADORA	653	331	50,69%	99,70%	379	58,18%	95,31%	2	259	81,78%	2	0
R2-678	ENERGIA NATURE	219	149	68,04%	100,00%	149	68,04%	100,00%	0	149	92,19%	0	0
R2-634	ENERGIA VIVA SPAIN	70	48	68,57%	100,00%	41	58,57%	95,12%	0	49	97,14%	0	0
R2-908	ENERGIAS RENOVADAS	160	114	71,25%	100,00%	69	37,70%	79,71%	1	84	83,33%	0	0
R2-473	ENERGY 360	108	53	48,15%	100,00%	54	50,00%	93,33%	0	55	95,45%	0	0
R2-243	ENERGY VM GESTION DE ENERGIA	427	213	49,88%	99,06%	290	67,91%	97,03%	0	160	68,95%	3	0
R2-350	ENERPLUS ENERGIA	107	80	74,77%	100,00%	80	74,77%	100,00%	0	80	89,15%	0	0
R2-543	ENERPIA GALEGA MAIS	108	57	52,78%	98,25%	51	47,22%	93,08%	0	55	96,46%	0	0
R2-508	ENPI ENPI UDE IBERIA	1.416	6.063	428,86%	100,00%	4.276	301,70%	94,27%	18	5.272	81,46%	27	0
R2-597	ENPROGA	171	76	44,44%	98,68%	95	55,56%	96,88%	0	69	95,55%	2	0
R2-288	ESCANDINAVA DE ELECTRICIDAD	664	339	51,05%	100,00%	339	51,05%	99,82%	0	301	88,04%	0	0
R2-011	ESTANPAUL EMPULSI	1.311	1.311	100,00%	100,00%	1.311	20,22%	92,11%	0	99	99,24%	2	0
R2-534	ESTRATEGIAS ELECTRICAS INTEGRALES	254	131	51,57%	100,00%	132	50,19%	99,24%	0	125	97,69%	0	0
R2-850	ETER ENERGIA	603	603	100,00%	100,00%	143	23,71%	97,91%	0	548	90,74%	0	0
R2-242	FACTOR ENERGIA ESPAÑA	480	322	67,08%	98,76%	180	36,99%	92,06%	0	280	87,20%	0	0
R2-108	FACTOR ENERGIA	1.060	1.060	100,00%	100,00%	1.060	100,00%	100,00%	0	775	90,23%	0	0
R2-403	FENIE ENERGIA	23.803	20.256	85,10%	99,88%	5.484	23,11%	88,77%	38	18.127	88,38%	79	0
R2-583	FOX ENERGIA	109	128	117,43%	100,00%	76	37,25%	100,00%	0	128	94,31%	2	0
R2-018	GARA COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD	428	238	55,61%	100,00%	244	57,01%	99,17%	0	238	76,38%	0	0
R2-417	GALP ENERGIA ESPAÑA	197	46	23,35%	99,13%	157	79,70%	99,13%	1	38	81,58%	0	0
R2-067	GASLANIA SERVICIOS	8.108	4.108	50,67%	100,00%	4.108	50,67%	100,00%	0	4.108	100,00%	0	0
R2-140	GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	2.111	1.058	49,88%	99,23%	1.059	50,18%	97,27%	8	991	74,02%	2	1
R2-813	GASOLERO ENERGIA	10	10	100,00%	100,00%	10	100,00%	100,00%	0	10	100,00%	0	0
R2-603	GEOSALTERNATIVA	1.069	1.025	95,80%	99,72%	991	47,97%	95,26%	0	913	89,49%	0	0
R2-285	GEOTANTALFE	342	136	39,47%	98,23%	217	63,45%	98,16%	0	75	75,00%	1	0
R2-260	GES IBERNIVA	8.108	3.108	38,33%	99,93%	3.107	38,33%	99,93%	20	4.108	87,19%	11	0
R2-236	GLOBAL BIOPERA PROTEC	131	92	69,50%	98,51%	47	35,88%	93,62%	0	85	82,35%	0	0
R2-732	GLOBALIGHT ENERGY	77	77	100,00%	100,00%	77	100,00%	100,00%	0	77	100,00%	0	0
R2-460	GOINER	505	403	80,28%	99,75%	299	59,22%	98,99%	2	399	90,50%	8	0
R2-860	GOUREC ENERGIA	68	24	35,29%	100,00%	24	35,29%	100,00%	0	24	100,00%	0	0
R2-795	HANWHA ENERGY RETAIL SPAIN	253	141	55,73%	99,28%	126	47,59%	93,65%	1	124	86,29%	0	0
R2-880	HELIX ENERGIA INTELIGENTE	408	297	72,80%	100,00%	42	10,29%	100,00%	0	315	83,33%	0	0
R2-408	HOLZALZ CLIENTES	33.023	6.794	20,57%	99,13%	6.793	20,57%	99,13%	18	6.413	88,13%	6	0
R2-515	IBERDROLA CLIENTES	217.687	174.251	79,13%	99,81%	69.020	28,49%	97,25%	511	1.05.294	97,21%	2080	0
R2-726	IBERDROLA SERVICIOS ENERGETICOS	1.17	621	529,81%	100,00%	117	10,00%	95,68%	0	117	78,48%	0	0
R2-523	IBERFLECTRICA COMERCIALIZADORA	276	187	67,39%	99,47%	129	46,74%	91,47%	3	143	95,10%	3	0
R2-450	IBERENERGIA CASTILLA LA MANCHA	1.358	1.358	100,00%	100,00%	1.358	100,00%	100,00%	0	1.358	100,00%	0	0
R2-817	IBER EUSKADI	164	88	53,66%	100,00%	88	53,66%	100,00%	0	87	92,68%	3	0
R2-774	IBERFLEX SOLUCIONES DE MEDIA	79	79	100,00%	100,00%	79	100,00%	100,00%	0	79	100,00%	0	0
R2-460	INTEGRACION EUROPEA DE ENERGIA	1.481	808	54,55%	99,15%	678	45,52%	95,58%	0	678	90,95%	0	0
R2-744	IRIS ENERGIA EFICIENTE	339	147	43,36%	100,00%	150	44,25%	98,63%	0	188	92,55%	3	0
R2-742	ISLA LUZ DE CANARIA	4	1	25,00%	100,00%	1	25,00%	100,00%	0	1	100,00%	0	0
R2-102	LA UNION ELECTRO INDUSTRIAL	103	43	41,75%	100,00%	53	51,46%	100,00%	0	42	100,00%	0	0
R2-863	LAZAR COMERCIALIZADORA ENERGIA	108	107	99,07%	100,00%	108	100,00%	100,00%	0	107	99,07%	0	0
R2-555	LEOP ELECTRICIDAD Y GAS	914	382	41,79%	99,48%	560	60,28%	96,43%	1	329	84,50%	5	0
R2-829	LEONIA ENERGIA VERDE	10	10	100,00%	100,00%	10	100,00%	100,00%	0	10	100,00%	0	0
R2-755	LUZIA ENERGIA	257	137	53,31%	99,27%	145	56,42%	98,26%	10	92	89,13%	0	0
R2-823	MANOLIZ 2020	28	14	50,00%	100,00%	14	50,00%	100,00%	0	13	92,86%	0	0
R2-787	MARITA ENERGIA COMERCIALIZADORA	12	4	33,33%	100,00%	8	66,67%	100,00%	0	4	100,00%	0	0
R2-900	MET ENERGIA ESPAÑA	462	328	70,99%	99,79%	132	36,22%	87,50%	1	258	88,36%	4	0
R2-329	MULTI ENERGIA VERDE	14	4	28,57%	100,00%	10	71,43%	100,00%	0	4	100,00%	0	0
R2-509	MUY ENERGIA ONER	209	99	47,37%	98,08%	117	56,46%	96,38%	1	85	96,72%	1	0
R2-608	NABALIA ENERGIA JONK	205	171	83,41%	100,00%	118	40,98%	95,67%	0	122	76,97%	0	0
R2-911	NATUREY CLIENTES	63	21	33,33%	100,00%	42	66,67%	100,00%	0	18	77,78%	0	0
R2-142	NATUREY IBERIA	40.346	25.323	62,79%	99,66%	16.823	41,69%	98,44%	102	2.313	53,13%	116	0
R2-897	NEXI ENERGIA XXI	143	73	51,04%	100,00%	69	48,25%	98,55%	0	71	100,00%	0	0
R2-161	NEXUS ENERGIA	760	469	61,71%	99,14%	370	48,68%	94,59%	0	398	88,99%	6	0
R2-051	NOBE SOLUCIONES Y ENERGIA	1.90	70	36,84%	100,00%	95	49,47%	100,00%	0	70	84,38%	4	0
R2-760	NOCTOPUS ENERGIA ESPAÑA	877	445	50,74%	99,38%	455	50,56%	94,56%	12	388	84,86%	6	0
R2-402	ON DEMAND FACILITIES	471	291	61,78%									

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)	107.172	84.626	67,74%	98,23%	40.306	32,26%	57,87%	26	65.677	29,40%	1622	0
0207	DC GAS EXTREMADURA	2.054	1.739	84,66%	100,00%	315	15,34%	100,00%	0	1.594	0,00%	4	0
0243	DOMUS MIL NATURAL	169	154	91,12%	100,00%	15	8,88%	100,00%	0	153	100,00%	18	0
0225	GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA	4.546	3.424	70,80%	99,97%	1.412	29,20%	81,87%	0	3.068	96,41%	66	0
0234	MADRILEÑA RED DE GAS	23.878	13.906	53,58%	99,95%	12.050	46,42%	100,00%	0	12.264	0,36%	0	0
0242	NED ESPAÑA DISTRIBUCIÓN GAS	9.307	7.704	68,82%	100,00%	3.490	31,18%	47,45%	1	5.712	95,54%	85	0
0229	NORTEGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN	10.598	8.873	76,27%	100,00%	2.761	23,73%	67,33%	0	7.825	99,86%	47	0
0238	REDEXIS GAS	20.985	16.808	72,98%	99,99%	6.223	27,02%	70,40%	0	14.440	94,41%	136	0
0216	TOLOSA GAS	154	105	64,81%	100,00%	57	35,19%	85,96%	0	97	100,00%	1	0
TOTAL	TOTAL	178.863	137.339	67,33%	98,90%	66.629	32,67%	67,25%	27	110.830	44,63%	1979	0

Cod Com	Comercializador	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
0649	AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE	35	33	84,62%	100,00%	6	15,38%	33,33%	0	26	53,85%	0	0
0737	ALQUILER SEGURO ENERGÍA	98	51	47,66%	98,04%	56	52,34%	89,29%	0	42	38,10%	0	0
0654	AUDAX RENOVABLES	234	183	70,38%	98,91%	77	29,62%	68,83%	0	158	39,87%	6	0
0049	AXPO IBERIA	140	90	57,32%	100,00%	67	42,68%	76,12%	0	74	39,19%	0	0
0547	BIROU GAS	164	115	60,85%	100,00%	74	39,15%	64,86%	0	81	50,62%	0	0
0710	ELECTRICIDAD ELEIA	445	283	56,71%	99,65%	216	43,29%	74,54%	0	234	26,07%	1	0
0007	ENDESA ENERGÍA	42.421	35.199	68,22%	99,17%	16.394	31,78%	53,06%	2	25.160	43,16%	830	0
0638	ENERGÍA COLECTIVA	1	0	0,00%	0,00%	1	100,00%	100,00%	0	0	0,00%	0	0
0038	ENERGY VM GESTIÓN DE ENERGÍA	71	46	50,55%	100,00%	45	49,45%	73,33%	0	29	37,93%	1	0
0537	ENI PLENITUDE IBERIA	3.443	2.776	70,98%	99,14%	1.135	29,02%	62,11%	0	2.285	48,36%	29	0
0082	FACTOR ENERGÍA	509	402	68,95%	99,00%	181	31,05%	59,67%	0	316	46,20%	3	0
0527	FENIE ENERGÍA	1.742	1.547	80,95%	99,22%	364	19,05%	57,14%	0	1.340	50,22%	35	0
0048	GALP ENERGÍA ESPAÑA	115	66	52,38%	98,48%	60	47,62%	81,67%	0	54	29,63%	2	0
0671	GAOLANIA SERVICIOS	1.559	1.180	66,67%	98,31%	590	33,33%	69,32%	0	981	36,60%	16	0
0001	GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	313	251	68,58%	99,20%	115	31,42%	61,74%	0	211	25,12%	3	0
0606	GEO ALTERNATIVA	956	527	48,66%	99,24%	556	51,34%	79,14%	0	426	27,46%	17	0
0529	IBERDROLA CLIENTES	14.107	10.220	64,92%	99,00%	5.523	35,08%	75,99%	1	7.780	53,98%	200	0
0573	INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	207	160	69,57%	98,75%	70	30,43%	74,29%	0	126	92,06%	8	0
0653	IRIS ENERGÍA EFICIENTE	39	29	65,91%	100,00%	15	34,09%	66,67%	0	21	57,14%	1	0
0704	MASQLUZ 2020	16	12	60,00%	91,67%	8	40,00%	50,00%	0	9	22,22%	0	0
0600	MET ENERGÍA ESPAÑA	3.122	2.573	67,46%	99,53%	1.241	32,54%	53,10%	0	1.823	81,68%	79	0
0762	NATURGY CLIENTES	52	2	3,70%	100,00%	52	96,30%	96,15%	0	0	0,00%	0	0
0033	NATURGY IBERIA	27.669	21.127	68,71%	97,69%	9.621	31,29%	70,23%	22	17.951	18,86%	94	0
0035	NEXUS ENERGÍA	306	200	59,00%	99,50%	139	41,00%	77,70%	0	173	46,82%	2	0
0666	OCTOPUS ENERGY ESPAÑA	79	14	17,50%	100,00%	66	82,50%	90,91%	0	13	7,69%	0	0
0076	ON DEMAND FACILITIES	210	133	57,58%	99,25%	98	42,42%	80,61%	0	114	44,74%	0	0
0044	REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	7.942	6.149	67,11%	99,09%	3.014	32,89%	64,83%	0	4.724	40,73%	73	0
0061	SERVIGAS S. XXI	97	61	57,55%	100,00%	45	42,45%	82,22%	0	51	47,06%	6	0
0580	SWAP ENERGÍA	105	67	57,76%	100,00%	49	42,24%	73,47%	0	56	80,36%	2	0
0002	TOTALENERGÍAS CLIENTES	15.765	12.880	71,48%	99,52%	5.140	28,52%	63,07%	0	10.769	67,42%	141	0
0637	TOTALENERGÍAS ELECTRICIDAD Y GAS ESPAÑA	280	186	61,59%	98,92%	116	38,41%	80,17%	0	156	36,54%	6	0
0628	UNIELECTRICA ENERGÍA	176	115	58,08%	100,00%	83	41,92%	80,72%	0	101	37,62%	2	0
0605	XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	143	111	65,68%	100,00%	58	34,32%	63,79%	0	86	48,84%	1	0
0060	C.U.R. - BASER COM. REF.	6.264	5.485	78,40%	99,76%	1.511	21,60%	55,13%	0	4.799	81,06%	41	0
0052	C.U.R. - COM. REG. GAS & POWER	14.115	12.303	78,15%	97,73%	3.440	21,85%	55,90%	0	10.614	27,95%	126	0
0054	C.U.R. - CURENERGÍA C.U.R.	27.335	16.445	55,54%	99,39%	13.166	44,46%	84,36%	0	14.762	50,88%	179	0
0059	C.U.R. - ENERGÍA XXI COM. REF.	6.546	5.028	68,84%	99,64%	2.276	31,16%	72,72%	1	4.237	55,72%	60	0
RESTO	RESTO	2.042	1.290	57,31%	99,30%	961	42,69%	79,08%	1	1.048	42,27%	15	0
TOTAL	TOTAL	178.863	137.339	67,33%	98,90%	66.629	32,67%	67,25%	27	110.830	44,63%	1979	0

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ANEXO V. COMERCIALIZADORES DEL MERCADO REGULADO (COR/CUR) CON MAYORES CUOTAS EN CADA COMUNIDAD AUTÓNOMA A 31 DE DICIEMBRE DE 2023

COMUNIDAD AUTÓNOMA	ELECTRICIDAD				COMUNIDAD AUTÓNOMA	GAS			
	PUNTOS DE SUMINISTRO	%EN COR	COR CON MAYOR CUOTA DE MERCADO (LIBRE+REGULADO)	CUOTA		PUNTOS DE SUMINISTRO	%EN CUR	CUR CON MAYOR CUOTA DE MERCADO (LIBRE+REGULADO)	CUOTA
ANDALUCÍA	5.231.894	30,9%	ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	29,5%	ANDALUCÍA	468.048	26,0%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	18,0%
ARAGÓN	947.578	29,5%	ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	28,5%	ARAGÓN	252.492	32,3%	ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	23,7%
ASTURIAS	737.865	28,6%	BASER COM. REF., S.A.	24,4%	ASTURIAS	227.536	36,5%	BASER COM. REF., S.A.	31,7%
BALEARES	740.837	19,8%	ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	19,4%	BALEARES	117.282	24,3%	ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	21,9%
CANARIAS	1.240.641	29,6%	ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	29,2%	CANARIAS	-	-	-	-
CANTABRIA	442.990	28,3%	RÉGSITI COM. REF., S.L.U.	23,8%	CANTABRIA	186.878	32,1%	BASER COM. REF., S.A.	23,0%
CASTILLA Y LEÓN	2.084.985	28,0%	CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	18,3%	CASTILLA Y LEÓN	518.587	48,0%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	25,7%
CASTILLA-LA MANCHA	1.480.348	33,4%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	17,8%	CASTILLA-LA MANCHA	291.792	44,2%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	28,4%
CATALUÑA	4.572.723	26,1%	ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	25,1%	CATALUÑA	2.177.973	34,4%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	28,7%
CEUTA Y MELILLA*	64.376	5,3%	ENERGÍA CEUTA XXI COM. REF., S.A.U.	4,2%	CEUTA Y MELILLA*	-	-	-	-
COMUNIDAD VALENCIANA	3.680.349	24,4%	CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	23,8%	COMUNIDAD VALENCIANA	630.392	31,0%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	22,2%
EXTREMADURA	775.909	28,8%	CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	13,7%	EXTREMADURA	99.447	46,4%	ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	23,7%
GALICIA	1.877.001	43,2%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	40,4%	GALICIA	295.268	39,4%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	34,3%
LA RIOJA	254.346	25,1%	CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	23,6%	LA RIOJA	92.070	49,1%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	27,0%
MADRID	3.484.638	27,3%	CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	14,2%	MADRID	1.804.783	43,3%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	19,9%
MURCIA	925.515	20,9%	CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	20,4%	MURCIA	101.576	24,3%	BASER COM. REF., S.A.	11,9%
NAVARRA	403.865	24,9%	CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	23,3%	NAVARRA	154.177	47,5%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	27,3%
PAÍS VASCO	1.340.699	24,5%	CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	22,8%	PAÍS VASCO	571.024	39,2%	BASER COM. REF., S.A.	22,1%
TOTAL	30.286.559	28,4%			TOTAL	7.989.325	37,6%		

* Ceuta y Melilla son Ciudades Autónomas

Nota: En el año 2022, el % en COR era del 28,8% en el sector eléctrico y el % en CUR era del 26,4% en el sector gasista.