

INFORME DE SUPERVISIÓN DE LOS CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR– CUARTO TRIMESTRE DE 2024, ANUAL 2024 Y AVANCE 2025.

REF. IS/DE/014/24

ÍNDICE

INFORME DE SUPERVISIÓN DE LOS CAMBIOS DE COMERCIALIZADOR– CUARTO TRIMESTRE DE 2024, ANUAL 2024 Y AVANCE 2025.....	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	9
2.3. FUNCIONAMIENTO DE LOS GRUPOS DE TRABAJO	10
3. ESTRUCTURA DEL MERCADO MINORISTA.....	11
3.1. SECTOR ELÉCTRICO	11
3.2. SECTOR GASISTA	19
4. EVOLUCIÓN DE LA TASA DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	25
5. SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	30
5.1. ANÁLISIS DE LA EFICIENCIA: TIEMPOS MEDIOS DEL PROCESO DE CAMBIO	31
5.1.1. TIEMPOS MEDIOS. PERSPECTIVA DEL COMERCIALIZADOR.....	31
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	38
5.2.1. ANÁLISIS DE LOS RECHAZOS DEL PROCESO DE CAMBIO	40
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	51
6.1. MOVILIDAD POR TIPO DE MERCADO	51
6.2. MOVILIDAD RESPECTO A LOS DISTINTOS COMERCIALIZADORES DE REFERENCIA/ÚLTIMO RECURSO	54
6.3. MOVILIDAD ENTRE GRUPOS COMERCIALES.....	56
7. SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE ALTA DE NUEVOS SUMINISTROS	56
7.1. ANÁLISIS DE EFICIENCIA: TIEMPOS MEDIOS DE ACTIVACIÓN Y DESVIACIONES MEDIAS DE LOS TIEMPOS DE ACTIVACIÓN DEL PROCESO DE ALTA. PERSPECTIVA DEL DISTRIBUIDOR	57
7.2. ANÁLISIS DE LA EFICACIA DEL PROCESO DE ALTA	59
7.2.1. ANÁLISIS DE LOS RECHAZOS DEL PROCESO DE ALTA	60
7.2.2. TASA DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE ALTA POR AGENTE	61
7.2.3. MOTIVOS DE RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE ALTA	68
7.3. ANÁLISIS DE LA MOVILIDAD DE LAS ALTAS ACTIVADAS	70
8. BALANCE DE LOS COMERCIALIZADORES CON MAYORES CUOTAS (PUNTOS DE SUMINISTRO)	71
9. COMERCIALIZADORES CON VARIACIONES SIGNIFICATIVAS EN EL NÚMERO DE SUMINISTROS	74
10. RECHAZOS DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR EN EL SECTOR ELÉCTRICO POR EXISTENCIA DE BONO SOCIAL.....	76
11. HECHOS RELEVANTES.....	77
ACUERDO	79
ANEXO I. ANÁLISIS DE LA INTEGRACIÓN VERTICAL EN EL MERCADO MINORISTA.....	80
ANEXO II. ALTAS	86
ANEXO III. RECHAZOS DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR EN EL SECTOR ELÉCTRICO POR EXISTENCIA DE BONO SOCIAL	86
ANEXO IV. TASAS DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR Y CAMBIOS ACTIVADOS EN EL AÑO 2024 Y AVANCE DEL 2025.....	87
ANEXO V. RESUMEN PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR. AÑO 2024	91
ANEXO VI. RESUMEN PROCESO DE ALTAS DE NUEVOS SUMINISTROS. AÑO 2024	95
ANEXO VII. COMERCIALIZADORES DEL MERCADO REGULADO (COR/CUR) CON MAYORES CUOTAS EN CADA COMUNIDAD AUTÓNOMA A 31 DE DICIEMBRE DE 2024	98

Expediente nº: IS/DE/014/24

SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA

Presidente

D. Ángel García Castillejo

Consejeros

D. Josep Maria Salas Prat

D. Carlos Aguilar Paredes

D^a. María Jesús Martín Martínez

D. Enrique Monasterio Beñaran

Secretario

D. Miguel Bordiu García-Ovies

En Barcelona, a 20 de noviembre de 2025

La Sala de Supervisión Regulatoria, en su reunión de 20 de noviembre de 2025, ha aprobado el presente informe de supervisión de los cambios de comercializador producidos en el cuarto trimestre del año 2024 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 2024, el mercado eléctrico estaba compuesto por 30,5 millones de puntos de suministro, de los cuales, 8,4 millones se suministraban a través de un Comercializador de Referencia o COR (27,7%). El resto, cerca de 22,1 millones, se suministraban a través de un comercializador libre (72,3%). Los cinco grupos comercializadores con mayor cuota suministraban el 83,3% del total de los puntos de suministro del mercado libre (tres años antes suministraban el 81,3%). Por segmentos, estos comercializadores suministraron el 84,3% en el segmento doméstico-comercial y el 72,5% para el vehículo eléctrico; en los segmentos pyme e industrial lograron menores participaciones, 59,6% y 61,6% de los suministros del mercado eléctrico, respectivamente. Considerando la totalidad de los puntos de suministro, se observó que el Grupo Iberdrola, con 10 millones de puntos de suministro aproximadamente, obtiene la mayor cuota integrada del mercado (32,7%), seguida por el Grupo Endesa con 9,6 millones (31,4%) y por el Grupo Naturgy con 4,3 millones (14,2%). No obstante, el Grupo Endesa pierde -220 mil clientes en los últimos tres años. Por el contrario, los grupos de Repsol y Naturgy aumentan su cartera de clientes en +650 mil y +230 mil respectivamente. El Grupo Repsol obtiene a 31 de diciembre de 2024 una cuota del 5,7% con 1,7 millones de puntos de suministro. El Grupo CHC y el Resto de Comercializadores, en su conjunto, representaron 3,7 millones de puntos de suministro (12,3%). En los últimos tres años, el Resto de Comercializadores incrementaron su número de clientes en 115 mil. (Apartado 3.1.).

Segunda. – Estructura del mercado gasista. A 31 de diciembre de 2024, el mercado del gas natural estaba compuesto por cerca de 8 millones de puntos de suministro, de los cuales, 3,1 millones fueron suministrados en el mercado regulado a través de un Comercializador de Último Recurso o CUR (38,9%). El resto, algo menos de 4,9 millones, se suministraron por comercializadores en el mercado libre (61,1%). Los cinco grupos comercializadores con mayor cuota suministraban al 91,2% del total de los puntos de suministro de gas natural pertenecientes al mercado libre (tres años antes suministraban al 93,1%). Por segmentos, estos grupos suministran al 91,7% de los consumidores del segmento doméstico-comercial, al 55,9% de las pymes y al 57,1% de la industria. Considerando la totalidad de los puntos de suministro, se observó que el Grupo Naturgy, con 3,4 millones de puntos de suministro, obtuvo la mayor cuota integrada del mercado (42,8%), seguido por el Grupo Endesa, con 1,6 millones (20,4%), y por el Grupo Iberdrola con más de 1,2 millones de puntos de suministro (15,4%). Esto supone unas pérdidas de clientes en los últimos tres años en Naturgy de -270 mil clientes, y por su parte un aumento en los grupos Endesa e Iberdrola de 74 mil y 84 mil 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 0,8 millones de puntos de suministro (10,1%). En los últimos tres años, Repsol incrementó su número de clientes en 120 mil y el Resto de Comercializadores lo redujeron en algo menos de 20 mil. (Apartado 3.2.).

Tercera. – Tasas de cambio de comercializador. La tasa anual de cambio en el sector eléctrico fue del 23,9% (por segmentos: 23,7% en el sector doméstico-comercial, 31,9% en el sector de las pymes y 22,8% en el industrial), mientras que en el sector gasista fue del 19% (por segmentos: 18,9% en el sector doméstico-comercial, 31% en el sector de las pymes y 18,9% en el industrial).

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 y en el año 2024, 7,2 millones de cambios y 1,5 millones de cambios en electricidad y gas respectivamente³. En 2024, en el segmento doméstico-comercial, España presenta una tasa (23,7%) muy superior a la media europea (9,5%). No obstante, se pasa de estar en la primera posición de tasa de cambio de comercializador (más alta) en 2023 a la tercera posición en 2024 (por detrás de Portugal e Italia). En cuanto al sector gasista, la tasa de cambio doméstico-comercial registrada en España (18,9%), también es superior a la media europea (11%). Se pasa de ocupar la segunda posición en 2023 (sólo por detrás de Portugal) a la tercera posición en 2024.

A nivel regional y provincial, los principales resultados son los siguientes:

- En el sector eléctrico, las provincias de Almería (32,3%), Badajoz (31,9%), Sevilla (30,9%) y Jaén y Granada (30,4%) fueron las que registraron en 2024 las tasas de cambio de comercializador más elevadas.
- En el sector gasista, las provincias de Huesca (27,1%), Lleida (26,5%) y Jaén (26,1%) fueron las que sobresalieron más en su tasa de cambio de comercializador al presentar los valores más altos del año 2024.
- Finalmente, las comunidades autónomas de Andalucía, Extremadura y Murcia presentaron las mayores tasas de cambio de comercializador (por encima del 25%) en el mercado eléctrico durante 2024. Aragón, Navarra, Castilla y León y Castilla-La Mancha, presentaron las mayores tasas de cambio de comercializador (por encima del 21,5%) en el sector gasista. (Apartado 4).

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

- **Tiempos medios de cambio de comercializador en el año 2024 (perspectiva del comercializador).** Los tiempos medios desde que el cliente otorga su consentimiento al comercializador hasta que el distribuidor activa el cambio fueron de 5,6 días en el sector eléctrico, y de 4,8 días en el sector gasista. Estos tiempos mostraron un aumento de 0,2 días en electricidad y de 0,9 días en gas durante el último año. Estos tiempos medios varían entre los distintos comercializadores. Así, se destacan en el informe a 31 comercializadores en el sector eléctrico, y a

³ En el Anexo IV de este Informe de Supervisión se recogen los datos de cambios de comercializador 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 2022-avance 2025. Los datos del 2025 son provisionales.

17 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 2024 (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 día en electricidad y de 0,5 días en gas. (Apartado 5.1.2.).

Quinta. – Análisis de eficacia: Tasas de rechazo de solicitudes de cambio de comercializador. En el año 2024, la **tasa de rechazo** se redujo en el sector eléctrico, pasando del 6,1% al 5,7%, y se incrementó en el sector gasista alcanzando el 10,8% (+1,1 puntos). (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* (4,1%) y del resto de comercializadores, *Gaolania Servicios* (3,6%) y *Octopus Energy* (2,8%). De entre los distribuidores destacó el *Grupo Iberdrola* (4,6%). (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), *Naturgy Clientes* (8,7%) y del resto de comercializadores, *Catgas Energía* (5,6%) y *Doméstica Gas y Electricidad* (5,8%). De entre los *distribuidores* destacó *Redexis Gas* (9,6%). (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 y en el sector gasista, los movimientos predominantes en el año 2024 corresponden a cambios de comercializador en el mercado libre (79,8% y 66,2% respectivamente).

En el año 2024, los movimientos desde el mercado libre al regulado han sido del 8,8% en el sector eléctrico y 19% en el gasista; y los movimientos del regulado al libre han sido del 11,3% en el sector eléctrico y 14,1% en el gasista. (Apartado 6.1.).

Séptima. – Movimientos entre comercializadores del mismo grupo empresarial. En el año 2024 se observaron los siguientes grados de fidelización (Apartado 6.2.):

- En el sector eléctrico, la mayoría de los 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 reducido en un 1,8% (60,6% de la totalidad de cambios; 62,4% el año anterior); siendo los grupos con mayor fidelización de clientes: *Iberdrola* (73,3% de *Curenergía*), *CHC* (59,5% de *Comercializador de Referencia Energético*) y *Naturgy* (55,3% 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 2024 un porcentaje medio del 38,4% del total (34,9% en el año anterior), siendo el grupo con mayor fidelización Naturgy (45,8% de Comercializadora Regulada, Gas & Power)

Octava. – Nuevas altas de puntos de suministro y tiempos medios del proceso de alta. Se han declarado 457.308 activaciones de nuevas altas en áreas de distribución eléctricas, y 93.216 activaciones de nuevas altas en las áreas de distribución gasista durante el año 2024. Los tiempos medios del distribuidor en los procesos de alta solicitados en la modalidad “cuanto antes” han sido de 4,4 días en electricidad y de 10,4 días en gas. (Apartado 7). Para facilitar el acceso a esta información, en este informe se ha incorporado información más detallada de las altas por sector, mercado, segmento y grupo comercializador (Anexo II).

Novena. – Destino de las nuevas altas. En el año 2024 se ha observado, en función del mercado, los siguientes resultados (Apartado 7.3.):

- En el sector eléctrico, el 94,1% de las altas se activaron en comercializadores libres. De esas altas, el 59,9% se realizaron a favor de comercializadores verticalmente integrados con el distribuidor.
- En el sector gasista, el 79,9% de las altas se activaron en comercializadores libres, entre las que, el 17,8% 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 2024 (Apartado 8):

- En el sector eléctrico, se obtuvo un balance de altas/bajas positivo de 216.076 nuevos puntos de suministro, destacaron los datos de los comercializadores pertenecientes a los grupos Iberdrola, Endesa y “Otros” con incrementos de 93.442, 71.756 y 39.607 puntos de suministro, respectivamente.
- En el sector gasista, se observó un balance de altas/bajas total negativo, de -7.873 puntos de suministro. Destacaron los datos obtenidos por los comercializadores pertenecientes a los grupos Iberdrola, “Otros” y TotalEnergies con 4.631, 4.556 y 2.975 nuevos suministros respectivamente. Los grupos Naturgy y Endesa fueron los que tuvieron un balance de altas/bajas negativo (-16.242; -3.753).

Undécima. – Cruces de CUPS.

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

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).

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 Decisión Jurídicamente Vinculante que introdujo una serie de actuaciones en los procesos de contratación de cuatro comercializadoras. En 2025 se ha publicado el Informe sobre la problemática de la asignación incorrecta de CUPS en la contratación en el sector eléctrico ([IS/DE/033/24](#)), en el que se comprueba un impacto moderadamente positivo de estas medidas durante 2023-2024. Si bien ciertos agentes las estarían aplicado de manera deficiente, por lo que CNMC estaría realizando actuaciones en diversos ámbitos. En ese sentido, la CNMC aprobó el 23 de julio de 2025 la resolución del procedimiento sancionador incoado a ENDESA ENERGÍA, S.A.U. por incumplimiento de la DJV (SNC/DE/049/25).

Duodécima. – Avance 2025. En el Anexo IV se recogen los datos provisionales de cambios de comercializador activados por sector y grupo empresarial disponibles para el periodo enero-septiembre de 2025 y los cambios de comercializador por tipo de movimiento y sector con periodicidad trimestral y anual. Cabe destacar lo siguiente:

- En el **primer trimestre de 2025**, el número de **cambios de comercializador en el sector eléctrico ascendió a 2 millones**, lo que supone un incremento del 18% respecto al trimestre anterior y un 2,8% más sobre los cambios del primer trimestre del año anterior. **En el sector gasista** el número de cambios de comercializador ascendió a **414 mil**, lo que supone un incremento del 20,9% respecto al trimestre anterior y un 7,4% menos sobre los cambios del primer trimestre del año anterior.
- En el **segundo trimestre de 2025 (datos provisionales)** se produjeron más de 2,1 millones de cambios de comercializador en el sector energético: **1,8 millones de cambios de comercializador en el sector eléctrico y 350 mil cambios en el del gas**; lo que supone una reducción del 11,4% y del 14,6% respecto al trimestre anterior en el sector eléctrico y gasista respectivamente.
- En el **tercer trimestre de 2025 (datos provisionales)** se produjeron 2 millones de cambios de comercializador en el sector energético: **1,7 millones de cambios de comercializador en el sector eléctrico y 300 mil cambios en el del gas**; lo que supone una reducción del 6,8% y del 11,6% respecto al trimestre anterior en el sector eléctrico y gasista respectivamente.

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 2024, a partir de los datos correspondientes a dicho periodo, que han sido remitidos por los comercializadores y distribuidores de electricidad y de gas natural.

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

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».

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.

La CNMC tiene la competencia de aprobar los formatos de los ficheros de intercambio de información entre distribuidores y comercializadores, en relación no solo a los procesos de cambio de comercializador, sino también a otros procesos de contratación (altas de nuevos puntos de suministro, bajas, modificaciones en la contratación del acceso), facturación de los peajes de acceso y de reclamación. 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 la CNMC de 20 de diciembre de 2016, de 17 de diciembre de 2019, de 21 de julio de 2022 y de 16 de mayo de 2024.

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.

La Sala de Supervisión Regulatoria aprobó el 16 de mayo de 2024, una resolución de formatos y se revisaron otros existentes para el intercambio de información entre distribuidores y comercializadores del sector eléctrico, con el objetivo de agilizar y estandarizar procesos clave como la activación del autoconsumo, la reposición de suministros erróneos y la mejora de la eficiencia operativa, reforzando así la protección del consumidor y la transparencia del sistema eléctrico. Esta resolución entró en operación el 10 de marzo de 2025. Asimismo, en julio de 2025 se abrió el trámite de audiencia de la propuesta de resolución de formatos de gas para aprobar un nuevo formato de reposición en este sector y adaptar los procesos existentes a la nueva normativa sobre clientes protegidos y suministros esenciales.

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*”.

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 2024, se recogen los principales datos de la estructura del mercado minorista a 31 de diciembre de 2024, tanto para el sector eléctrico como para el sector gasista. En el año 2024, se cuenta con 914 agentes distribuidores y comercializadores con actividad.

Tabla 1. Agentes con actividad durante 2024

Sector	Comercializadores	Distribuidores	Total
Electricidad	434	332	766
Gas	128	20	148
TOTAL	562	352	914

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 V y VI de este informe se incluyen tablas resumen con la información recibida relativa al año 2024.

3.1. SECTOR ELÉCTRICO

A 31 de diciembre de 2024, el mercado eléctrico estaba compuesto por 30,5 millones de puntos de suministro, de los cuales, 8,4 millones se suministraban a través de un Comercializador de Referencia o COR (27,7%). El resto, cerca de 22,1 millones, se suministraban a través de un comercializador libre (72,3%).

Tabla 2. Evolución de puntos de suministro por tipo de mercado entre 2021 y 2024 – Sector Eléctrico

TIPO MERCADO	2021		2022		2023		2024	
	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total
Mercado Libre	19.802.311	66,3%	21.399.841	71,2%	21.689.844	71,6%	22.055.017	72,3%
Mercado Regulado	10.064.361	33,7%	8.676.035	28,8%	8.596.715	28,4%	8.447.618	27,7%
TOTAL	29.866.672	100%	30.075.876	100%	30.286.559	100%	30.502.635	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Puntos de suministro registrados a 31 de diciembre de los años 2021 a 2024.

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 2,3 millones (+11,4%), mientras que los suministros en el mercado regulado se han reducido en 1,6 millones (-16,1%).

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 2024, los cinco grupos comercializadores con mayor cuota suministraban el 83,3% del total de los puntos de suministro del mercado libre (tres años antes suministraban el 81,3%). Estos cinco grupos comercializadores incrementan en 2,3 millones sus puntos de suministro en ese periodo de tiempo. En la misma fecha, los otros comercializadores suministraban el 16,7% de estos suministros, cerca de 3,7 millones de puntos (tres años antes suministraban el 18,7%, equivalente a 3,7 millones de puntos). Entre ellos destacaron Fenie Energía (1,7%), Eni Plenitude Iberia (1,3%), el Grupo CHC y Octopus Energy (cuota del 1,1%) y los grupos MásMóvil y Factor Energía (1%). El resto de comercializadores contaban con cuotas inferiores al 1%. Resultó especialmente destacable el crecimiento presentado por Octopus Energy que incrementó en 3,6 veces sus puntos de suministro durante el año 2024 (contaba con 64 mil puntos de suministro a finales de 2023 y pasó a tener 232 mil puntos en el año 2024) y el de Gesternova, que creció un 61% durante el año 2024 (pasó de 56 mil puntos de suministro a cerca de 90 mil puntos en el año 2024).

Tabla 3. Evolución de la cuota de mercado libre (por número de puntos de suministro) entre 2021 y 2024 – Sector Eléctrico

COMERCIALIZADORES MERCADO LIBRE	2021		2022		2023		2024	
	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total
GRUPO IBERDROLA	6.786.603	34,3%	7.585.316	35,4%	7.374.120	34,0%	7.193.017	32,6%
GRUPO ENDESA	5.418.078	27,4%	6.223.125	29,1%	6.248.877	28,8%	6.028.876	27,3%
GRUPO NATURGY	2.077.576	10,5%	2.588.559	12,1%	2.755.599	12,7%	2.717.695	12,3%
GRUPO REPSOL	888.144	4,5%	1.100.625	5,1%	1.349.458	6,2%	1.560.313	7,1%
GRUPO TOTALENERGIES	937.945	4,7%	922.435	4,3%	828.513	3,8%	873.726	4,0%
Subtotal 5 grupos comercializadores con mayor cuota	16.108.346	81,3%	18.420.060	86,1%	18.556.567	85,6%	18.373.627	83,3%
FENIE ENERGÍA	442.597	2,2%	381.265	1,8%	360.922	1,7%	373.132	1,7%
ENI PLENITUDE IBERIA	256.750	1,3%	205.725	1,0%	229.485	1,1%	277.835	1,3%
GRUPO CHC	369.646	1,9%	295.267	1,4%	249.124	1,1%	242.001	1,1%
OCTOPUS ENERGY	4.242	0,0%	8.431	0,0%	63.616	0,3%	231.685	1,1%
GRUPO MÁSMÓVIL	172.373	0,9%	125.536	0,6%	144.393	0,7%	223.441	1,0%
GRUPO FACTOR ENERGÍA	112.743	0,6%	132.646	0,6%	187.645	0,9%	213.994	1,0%
GRUPO HOLALUZ	318.330	1,6%	283.930	1,3%	201.203	0,9%	161.842	0,7%
GRUPO AUDAX	237.950	1,2%	156.568	0,7%	148.259	0,7%	155.353	0,7%
SOM ENERGÍA	133.247	0,7%	123.380	0,6%	117.857	0,5%	118.407	0,5%
GESTERNOVA	52.409	0,3%	47.492	0,2%	55.861	0,3%	89.952	0,4%
BON PREU	27.195	0,1%	37.792	0,2%	64.890	0,3%	59.924	0,3%
RESTO DE COMERCIALIZADORES	1.566.483	7,9%	1.181.749	5,5%	1.310.022	6,0%	1.533.824	7,0%
Subtotal otros comercializadores	3.693.965	18,7%	2.979.781	13,9%	3.133.277	14,4%	3.681.390	16,7%
Total mercado libre	19.802.311	100%	21.399.841	100%	21.689.844	100%	22.055.017	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se consideran los siguientes grupos: 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; Neón Energía Eficiente; Love Energy, Comercializadora ADI España, Energía Ecológica Económica, Pasión Energía y ADX Renovables. 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 más de 50.000 puntos de suministro a 31 de diciembre de 2024.

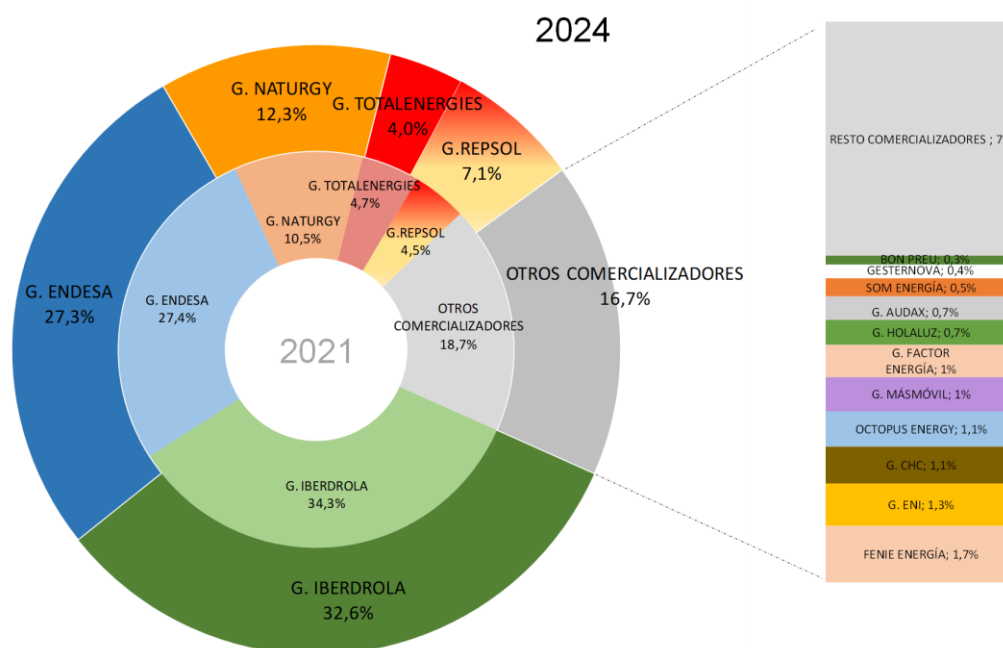
Tabla 3B. Evolución de la cuota de mercado libre (por número de puntos de suministro) entre 2021 y 2024 – Sector Eléctrico (consolidado Grupo Repsol)

COMERCIALIZADORES MERCADO LIBRE	2021		2022		2023		2024	
	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total
GRUPO IBERDROLA	6.786.603	34,3%	7.585.316	35,4%	7.374.120	34,0%	7.193.017	32,6%
GRUPO ENDESA	5.418.078	27,4%	6.223.125	29,1%	6.248.877	28,8%	6.028.876	27,3%
GRUPO NATURGY	2.077.576	10,5%	2.588.559	12,1%	2.755.599	12,7%	2.717.695	12,3%
GRUPO REPSOL* (incluye Cide HC Energía (GRUPO CHC))	1.257.790	6,4%	1.395.892	6,5%	1.598.582	7,4%	1.802.314	8,2%
GRUPO TOTALENERGIES	937.945	4,7%	922.435	4,3%	828.513	3,8%	873.726	4,0%
Subtotal 5 grupos comercializadores con mayor cuota	16.477.992	83,2%	18.715.327	87,5%	18.805.691	86,7%	18.615.628	84,4%
FENIE ENERGÍA	442.597	2,2%	381.265	1,8%	360.922	1,7%	373.132	1,7%
ENI PLENITUDE IBERIA	256.750	1,3%	205.725	1,0%	229.485	1,1%	277.835	1,3%
OCTOPUS ENERGY	4.242	0,0%	8.431	0,0%	63.616	0,3%	231.685	1,1%
GRUPO MÁSMÓVIL	172.373	0,9%	125.536	0,6%	144.393	0,7%	223.441	1,0%
GRUPO FACTOR ENERGÍA	112.743	0,6%	132.646	0,6%	187.645	0,9%	213.994	1,0%
GRUPO HOLALUZ	318.330	1,6%	283.930	1,3%	201.203	0,9%	161.842	0,7%
GRUPO AUDAX	237.950	1,2%	156.568	0,7%	148.259	0,7%	155.353	0,7%
SOM ENERGÍA	133.247	0,7%	123.380	0,6%	117.857	0,5%	118.407	0,5%
GESTERNOVA	52.409	0,3%	47.492	0,2%	55.861	0,3%	89.952	0,4%
BON PREU	27.195	0,1%	37.792	0,2%	64.890	0,3%	59.924	0,3%
RESTO DE COMERCIALIZADORES	1.566.483	7,9%	1.181.749	5,5%	1.310.022	6,0%	1.533.824	7,0%
Subtotal otros comercializadores	3.324.319	16,8%	2.684.514	12,5%	2.884.153	13,3%	3.439.389	15,6%
Total mercado libre	19.802.311	100%	21.399.841	100%	21.689.844	100%	22.055.017	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Grupo Repsol compuesto por Repsol Comercializadora de electricidad y gas, Gaolania Servicios, Ekiluz Energía Comercializadora y Cide HC Energía. Repsol adquirió el 50,01% del capital social de CHC (CNMC autoriza la adquisición en julio 2023). Cide HC Energía cuenta con 369.646 puntos de suministro el 31 de diciembre de 2021 y con 242.001 puntos de suministro el 31 de diciembre de 2024.

Gráfico 1. Variación de la cuota de mercado libre (por número de puntos de suministro) entre 2021 y 2024 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: 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; Neón Energía Eficiente; Love Energy, Comercializadora ADI España, Energía Ecológica Económica, Pasión Energía y ADX Renovables.

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 84,3% en el segmento doméstico-comercial y del 72,5% para el vehículo eléctrico; en los segmentos pyme, e industrial lograron menores participaciones, 59,6% y 61,6% 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, Eni Plenitude Iberia, el Grupo CHC, Octopus Energy, el Grupo MásMóvil y el Grupo Factor Energía obtuvieron cuotas entre el 1,7% y el 1% en el segmento doméstico-comercial. La suma de las cuotas de estos seis comercializadores alcanzó el 7,2% 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 2024 – Sector Eléctrico

COMERCIALIZADORES MERCADO LIBRE	SEGMENTO DE MERCADO				TOTAL
	DOMÉSTICO	PYME	INDUSTRIAL	V. ELÉCTRICO	
GRUPO IBERDROLA	32,9%	24,3%	31,0%	29,5%	32,6%
GRUPO ENDESA	27,6%	21,1%	19,1%	23,9%	27,3%
GRUPO NATURGY	12,5%	7,3%	7,0%	0,2%	12,3%
GRUPO REPSOL	7,3%	3,1%	1,4%	15,0%	7,1%
GRUPO TOTALENERGIES	4,0%	3,8%	3,1%	3,9%	4,0%
Subtotal 5 grupos comercializadores con mayor cuota	84,3%	59,6%	61,6%	72,5%	83,3%
FENIE ENERGÍA	1,6%	3,1%	2,3%	4,1%	1,7%
ENI PLENITUDE IBERIA	1,2%	3,8%	1,9%	0,1%	1,3%
GRUPO CHC	1,1%	0,4%	0,6%	0,9%	1,1%
OCTOPUS ENERGY	1,1%	0,1%	0,0%	0,0%	1,1%
GRUPO MÁSMÓVIL	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%
GRUPO FACTOR ENERGÍA	0,9%	2,5%	1,1%	0,0%	1,0%
GRUPO HOLALUZ	0,7%	0,7%	0,3%	0,0%	0,7%
GRUPO AUDAX	0,6%	3,1%	1,8%	0,1%	0,7%
SOM ENERGÍA	0,6%	0,3%	0,1%	0,0%	0,5%
GESTERNOVA	0,4%	1,0%	0,9%	4,3%	0,4%
BON PREU	0,3%	0,1%	0,0%	0,0%	0,3%
RESTO DE COMERCIALIZADORES	6,1%	25,4%	29,3%	17,9%	7,0%
Subtotal otros comercializadores	15,7%	40,4%	38,4%	27,5%	16,7%
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 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; Neón Energía Eficiente; Love Energy, Comercializadora ADI España, Energía Ecológica Económica, Pasión Energía y ADX Renovables. 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 más de 50.000 puntos de suministro a 31 de diciembre de 2024.

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 3,8% en pyme y del 1,9% en industrial); Fenie Energía (cuotas del 3,1% en pyme y del 2,3% en industrial); el Grupo Audax (cuotas del 3,1% en pyme y del 1,8% en industrial) y el Grupo Factor Energía (cuotas del 2,5% en pyme y del 1,1% en industrial). Aunque Acciona Green Energy, Loop Electricidad y Gas, Eleia, el Grupo Nexus y el Grupo EDP no alcanzaron los 50.000 puntos de suministro en el Mercado Libre, sí que son relevantes en los segmentos pyme

y/o industrial. Destacan el Grupo EDP, Acciona Green Energy y el Grupo Nexus en el segmento industrial con unas cuotas del 3,5%, 2,8% y 2,3% respectivamente. En el segmento pyme son relevantes Acciona Green Energy, Loop Electricidad y Gas, Eleia y el Grupo Nexus con unas cuotas que oscilan entre el 1,6% y el 1,3%.

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 2024 dicho segmento cuenta con 5.154 puntos de suministro. Los cinco grupos comercializadores con mayor cuota alcanzaron una cuota media del 72,5%. El Grupo EDP, AED Energía y Gesternova obtuvieron cuotas entre el 3,7% y el 4,3% en dicho segmento.

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 2024.

Fueron las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla donde el comercializador dominante tenía una mayor penetración en el mercado, con cuotas del 92,6% y del 82,2% respectivamente. Centrándose en las provincias, los grupos de Iberdrola y de Endesa representaron los comercializadores mayoritarios en la mayor parte del mapa. En 31 de las 50 provincias, el comercializador dominante registró una cuota superior al 50% de los puntos de suministro domésticos provinciales; y en 3 de estas provincias, esta cifra superó o igualó el 69%.

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 y 5 puntos respectivamente).

Gráfico 2. Cuota de participación de los tres grupos comercializadores con mayor cuota del mercado libre en cada provincia. Último día del año 2024 - 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.

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 2024, la mayoría de los puntos de suministro en los segmentos pyme e industrial se encontraban suministrados el 31 de diciembre por comercializadoras libres (98,8% y 99%, respectivamente), mientras que, en el segmento doméstico-comercial, el cual incluye a los consumidores con derecho a PVPC, los comercializadores libres suministraron al 71,5% de los puntos de suministro, valor que supuso un aumento de 6,2 puntos respecto al del año 2021 (65,3%).

Tabla 5. Evolución del total de los puntos de suministro por segmentos de mercado entre 2021 y 2024 – Sector Eléctrico

TIPO MERCADO	SEGMENTO	2021		2022		2023		2024	
		Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total
Mercado Libre	DOMÉSTICO	18.900.710	65,3%	20.494.412	70,3%	20.777.034	70,8%	21.125.566	71,5%
	PYME	787.588	98,2%	788.760	98,4%	793.477	98,5%	806.839	98,8%
	INDUSTRIAL	113.611	98,5%	114.911	98,6%	115.978	98,7%	117.458	99,0%
	V.ELÉCTRICO	402	99,3%	1.758	99,9%	3.355	99,9%	5.154	100,0%
TOTAL LIBRE		19.802.311	66,3%	21.399.841	71,2%	21.689.844	71,6%	22.055.017	72,3%
Mercado Regulado	DOMÉSTICO	10.048.604	34,7%	8.661.793	29,7%	8.583.059	29,2%	8.436.382	28,5%
	PYME	14.042	1,8%	12.655	1,6%	12.152	1,5%	10.036	1,2%
	INDUSTRIAL	1.712	1,5%	1.585	1,4%	1.501	1,3%	1.198	1,0%
	V.ELÉCTRICO	3	0,7%	2	0,1%	3	0,1%	2	0,0%
TOTAL REGULADO		10.064.361	33,7%	8.676.035	28,8%	8.596.715	28,4%	8.447.618	27,7%
TOTAL		29.866.672	100,0%	30.075.876	100,0%	30.286.559	100,0%	30.502.635	100,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Puntos de suministro registrados a 31 de diciembre de los años 2021 a 2024.

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).

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 millones de puntos de suministro aproximadamente, obtiene la mayor cuota integrada del mercado (32,7%), seguida por el Grupo Endesa con 9,6 millones (31,4%) y por el Grupo Naturgy con 4,3 millones (14,2%). No obstante, el Grupo Endesa pierde -220 mil clientes en los últimos tres años. Por el contrario, los grupos de Repsol y Naturgy aumentan su cartera de clientes en +650 mil y +230 mil respectivamente. El Grupo Repsol obtiene a 31 de diciembre de 2024 una cuota del 5,7% con 1,7 millones de puntos de suministro. El Grupo CHC y el Resto de Comercializadores, en su conjunto, representaron 3,7 millones de puntos de suministro (12,3%). En los últimos tres años, el Resto de Comercializadores incrementaron su número de clientes en 115 mil.

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 2024 – 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	71,4%	28,6%	9.747.435	33,0%	99,1%	0,9%	197.398	24,2%	98,8%	1,2%	36.896	31,1%	1.521	29,5%	9.983.250	32,7%
ENDESA	62,2%	37,8%	9.375.345	31,7%	96,1%	3,9%	177.362	21,7%	98,0%	2,0%	22.847	19,3%	1.234	23,9%	9.576.788	31,4%
NATURGY	62,3%	37,7%	4.254.755	14,4%	98,5%	1,5%	59.766	7,3%	96,6%	3,4%	8.564	7,2%	9	0,2%	4.323.094	14,2%
REPSOL	89,4%	10,6%	1.714.366	5,8%	99,8%	0,2%	24.885	3,0%	99,9%	0,1%	1.588	1,3%	774	15,0%	1.741.613	5,7%
TOTAL ENERGÍAS	76,2%	23,8%	1.101.812	3,7%	98,7%	1,3%	31.180	3,8%	99,6%	0,4%	3.695	3,1%	201	3,9%	1.136.888	3,7%
CHC	80,1%	19,9%	297.339	1,0%	99,6%	0,4%	3.128	0,4%	100,0%	0,0%	738	0,6%	47	0,9%	301.252	1,0%
RESTO DE COMERCIALIZADORES	100,0%	0,0%	3.070.896	10,4%	100,0%	0,0%	323.156	39,6%	100,0%	0,0%	44.328	37,4%	1.370	26,6%	3.439.750	11,3%
TOTAL			29.561.948	100,0%			816.875	100,0%			118.656	100,0%	5.156	100,0%	30.502.635	100,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Puntos de suministro del mercado libre y regulado por grupo comercializador. Grupo Repsol compuesto por Repsol Comercializadora de electricidad y gas, Gaolania Servicios, Ekiluz Energía Comercializadora y Régiti Comercializadora Regulada.

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 (32,6%) y en el global del Mercado (32,7%). Por el contrario, Endesa es la que obtiene la mayor cuota de puntos de suministro en el Mercado Regulado (42%). El Grupo Repsol crece 0,6 puntos en el global de Mercado en el año 2024. Por el contrario, el Grupo Naturgy pierde 0,4 puntos, el Grupo Iberdrola 0,9 y el Grupo Endesa pierde 1,2 puntos si comparamos con la cuota de global de Mercado que obtuvieron el año anterior.

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 2024 – Sector Eléctrico

COMERCIALIZADORES	MERCADO LIBRE (PS A 31-12-24)	% MERCADO LIBRE	MERCADO REGULADO (PS A 31-12-24)	% MERCADO REGULADO	MERCADO TOTAL (PS A 31-12-24)	% MERCADO TOTAL
G. IBERDROLA	7.193.017	32,6%	2.790.233	33,0%	9.983.250	32,7%
G. ENDESA	6.028.876	27,3%	3.547.912	42,0%	9.576.788	31,4%
G. NATURGY	2.717.695	12,3%	1.605.399	19,0%	4.323.094	14,2%
G. REPSOL	1.560.313	7,1%	181.300	2,1%	1.741.613	5,7%
G. TOTALENERGIES	873.726	4,0%	263.162	3,1%	1.136.888	3,7%
FENIE ENERGÍA	373.132	1,7%			373.132	1,2%
G. CHC	242.001	1,1%	59.251	0,7%	301.252	1,0%
G. ENI	277.835	1,3%			277.835	0,9%
OCTOPUS ENERGY	231.685	1,1%			231.685	0,8%
G. MÁSMÓVIL	223.441	1,0%			223.441	0,7%
G. FACTOR ENERGÍA	213.994	1,0%			213.994	0,7%
G. HOLALUZ	161.842	0,7%			161.842	0,5%
G. AUDAX	155.353	0,7%			155.353	0,5%
SOM ENERGÍA	118.407	0,5%			118.407	0,4%
GESTERNOVA	89.952	0,4%			89.952	0,3%
BON PREU	59.924	0,3%			59.924	0,2%
G. GASELEC	27.204	0,1%	361	0,0%	27.565	0,1%
RESTO DE COMERCIALIZADORES	1.506.620	6,8%			1.506.620	4,9%
TOTAL	22.055.017	100,0%	8.447.618	100,0%	30.502.635	100,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: En el Mercado Libre se muestran las cuotas desglosadas por comercializadores o grupos de comercializadores con más de 50.000 puntos de suministro a 31 de diciembre de 2024.

Nota: 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.

Tabla 7B. Cuota integrada del mercado (por número de puntos de suministro) por comercializador/grupo comercializador y tipo de mercado a 31 de diciembre de 2024 – Sector Eléctrico (consolidado Grupo Repsol)

COMERCIALIZADORES	MERCADO LIBRE (PS A 31-12-24)	% MERCADO LIBRE	MERCADO REGULADO (PS A 31-12-24)	% MERCADO REGULADO	MERCADO TOTAL (PS A 31-12-24)	% MERCADO TOTAL
G. IBERDROLA	7.193.017	32,6%	2.790.233	33,0%	9.983.250	32,7%
G. ENDESA	6.028.876	27,3%	3.547.912	42,0%	9.576.788	31,4%
G. NATURGY	2.717.695	12,3%	1.605.399	19,0%	4.323.094	14,2%
G. REPSOL	1.802.314	8,2%	240.551	2,8%	2.042.865	6,7%
G. TOTALENERGIES	873.726	4,0%	263.162	3,1%	1.136.888	3,7%
FENIE ENERGÍA	373.132	1,7%			373.132	1,2%
G. ENI	277.835	1,3%			277.835	0,9%
OCTOPUS ENERGY	231.685	1,1%			231.685	0,8%
G. MÁSMÓVIL	223.441	1,0%			223.441	0,7%
G. FACTOR ENERGÍA	213.994	1,0%			213.994	0,7%
G. HOLALUZ	161.842	0,7%			161.842	0,5%
G. AUDAX	155.353	0,7%			155.353	0,5%
SOM ENERGÍA	118.407	0,5%			118.407	0,4%
GESTERNOVA	89.952	0,4%			89.952	0,3%
BON PREU	59.924	0,3%			59.924	0,2%
G. GASELEC	27.204	0,1%	361	0,0%	27.565	0,1%
RESTO DE COMERCIALIZADORES	1.506.620	6,8%			1.506.620	4,9%
TOTAL	22.055.017	100,0%	8.447.618	100,0%	30.502.635	100,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: En el Mercado Libre se muestran las cuotas desglosadas por comercializadores o grupos de comercializadores con más de 50.000 puntos de suministro a 31 de diciembre de 2024.

Nota: Se consideran los siguientes grupos: Grupo Repsol compuesto por Repsol Comercializadora de electricidad y gas, Gaolania Servicios, Cide HC Energía, Ekiluz Energía Comercializadora, Régsiti Comercializadora Regulada y Comercializador de Referencia Energético. Repsol adquirió el 50,01% del capital social de CHC (CNMC autoriza la adquisición en julio 2023). Aldro Energía y Soluciones pertenece al Grupo ENI desde febrero de 2021. Aldro Energía y Soluciones cambia su denominación social a Eni Plenitude Iberia en marzo de 2022. Grupo 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, Neón Energía Eficiente, Love Energy, Comercializadora Adi España, Pasión Energía, ADX Renovables y Energía Ecológica Económica. 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 VII se incluye una tabla resumen con estos COR, por comunidad autónoma a 31 de diciembre de 2024.

3.2. SECTOR GASISTA

A 31 de diciembre de 2024, el mercado del gas natural estaba compuesto por cerca de 8 millones de puntos de suministro, de los cuales, 3,1 millones fueron suministrados en el mercado regulado a través de un Comercializador de Último Recurso o CUR (38,9%). El resto, algo menos de 4,9 millones, se suministraron por comercializadores en el mercado libre (61,1%).

Tabla 8. Evolución de puntos de suministro por tipo de mercado entre 2021 y 2024 – Sector Gasista

TIPO MERCADO	2021		2022		2023		2024	
	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total
Mercado Libre	6.447.376	80,9%	5.881.827	73,6%	4.981.430	62,4%	4.878.258	61,1%
Mercado Regulado	1.524.457	19,1%	2.106.381	26,4%	3.007.895	37,6%	3.103.194	38,9%
TOTAL	7.971.833	100%	7.988.208	100%	7.989.325	100%	7.981.452	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Puntos de suministro registrados a 31 de diciembre de los años 2021 a 2024.

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 cerca de 1,6 millones (-24,3%), mientras que los suministros en el mercado regulado se han incrementado en 1,6 millones (+103,6%).

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 2024, los cinco comercializadores con mayor cuota suministraban al 91,2% del total de los puntos de suministro de gas natural pertenecientes al mercado libre (tres años antes suministraban al 93,1%). Los “otros comercializadores” alcanzaron el 8,8% de estos suministros (tres años antes suministraban al 6,9%). De entre ellos destacan el Grupo Factor Energía (cuota del 1,8%), el Grupo Eni (cuota del 1,5%), el Grupo Audax (cuota del 0,7%), y Fenie Energía y el Grupo MásMóvil (ambos con cuota del 0,6%).

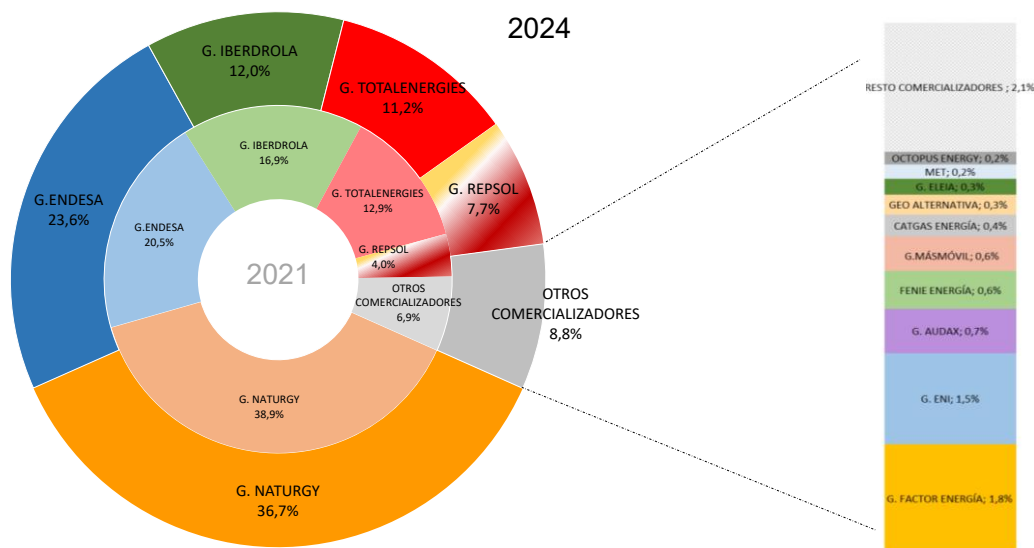
Tabla 9. Evolución de la cuota de mercado libre (por número de puntos de suministro) entre 2021 y 2024 – Sector Gasista

COMERCIALIZADORES MERCADO LIBRE	2021		2022		2023		2024	
	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total
GRUPO NATURGY	2.507.596	38,9%	2.365.778	40,2%	1.938.348	38,9%	1.789.746	36,7%
GRUPO ENDESA	1.319.144	20,5%	1.328.421	22,6%	1.226.832	24,6%	1.151.363	23,6%
GRUPO IBERDROLA	1.088.844	16,9%	920.379	15,6%	608.532	12,2%	584.864	12,0%
GRUPO TOTALENERGIES	829.383	12,9%	716.625	12,2%	560.809	11,3%	546.328	11,2%
GRUPO REPSOL	255.236	4,0%	256.021	4,4%	307.039	6,2%	377.053	7,7%
Subtotal 5 grupos comercializadores con mayor cuota	6.000.203	93,1%	5.587.224	95,0%	4.641.560	93,2%	4.449.354	91,2%
GRUPO FACTOR ENERGÍA	35.062	0,5%	43.388	0,7%	71.093	1,4%	87.781	1,8%
GRUPO ENI	58.725	0,9%	48.332	0,8%	57.868	1,2%	73.685	1,5%
GRUPO AUDAX	54.474	0,8%	35.996	0,6%	35.884	0,7%	35.997	0,7%
FENIE ENERGÍA	36.833	0,6%	32.923	0,6%	29.078	0,6%	30.598	0,6%
GRUPO MÁSMÓVIL	8.785	0,1%	4.748	0,1%	6.319	0,1%	28.094	0,6%
CATGAS ENERGÍA	24.807	0,4%	18.765	0,3%	17.654	0,4%	17.637	0,4%
GEO ALTERNATIVA	30.099	0,5%	19.672	0,3%	16.381	0,3%	16.252	0,3%
ELECTRICIDAD ELEIA	2.062	0,0%	6.590	0,1%	11.300	0,2%	12.629	0,3%
MET ENERGÍA ESPAÑA	7.393	0,1%	15.832	0,3%	15.051	0,3%	11.427	0,2%
OCTOPUS ENERGY	472	0,0%	376	0,0%	1.153	0,0%	10.618	0,2%
RESTO COMERCIALIZADORES INDEPENDIENTES	188.461	2,9%	67.981	1,2%	78.089	1,6%	104.186	2,1%
Subtotal otros comercializadores	447.173	6,9%	294.603	5,0%	339.870	6,8%	428.904	8,8%
Total mercado libre	6.447.376	100%	5.881.827	100%	4.981.430	100%	4.878.258	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se consideran los siguientes grupos: 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; Neón Energía Eficiente, Love Energy, Energía Ecológica Económica, Pasión Energía, Comercializadora ADI España 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. El Grupo Repsol no incluye Cide HC Energía (4.810 PS a 31 de diciembre de 2024). Se muestran las cuotas desglosadas por comercializadores y grupos comercializadores, con más de 10.000 puntos de suministro a 31 de diciembre de 2024.

Gráfico 3. Variación de la cuota de mercado libre (por número de puntos de suministro) entre 2021 y 2024 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se consideran los siguientes grupos: 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; Neón Energía Eficiente, Love Energy, Energía Ecológica Económica, Pasión Energía, Comercializadora ADI España 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 más de 10.000 puntos de suministro a 31 de diciembre de 2024.

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 8,3% (2 puntos más que el año anterior). En los segmentos pyme e industrial, los “otros comercializadores”, en su conjunto, alcanzaron mayores cuotas, siendo estas del 44,1% y del 42,9%, respectivamente. Entre los “otros comercializadores” destacaron: el Grupo Factor Energía (cuota del 1,8% en el segmento doméstico-comercial) y los grupos ENI, SERVIGAS, ELEIA y AUDAX (cuota del 6%, 4,2%, 3,6% y 3% 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 98,6% 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 2024 – Sector Gasista

COMERCIALIZADORES MERCADO LIBRE	SEGMENTO DE MERCADO			TOTAL
	DOMÉSTICO	PYME	INDUSTRIAL	
GRUPO NATURGY	36,8%	30,3%	35,6%	36,7%
GRUPO ENDESA	23,7%	14,6%	14,7%	23,6%
GRUPO IBERDROLA	12,1%	2,0%	0,8%	12,0%
GRUPO TOTALENERGIES	11,2%	8,0%	5,0%	11,2%
GRUPO REPSOL	7,8%	0,9%	1,0%	7,7%
Subtotal 5 grupos comercializadores con mayor cuota	91,7%	55,9%	57,1%	91,2%
GRUPO FACTOR ENERGÍA	1,8%	2,2%	2,7%	1,8%
GRUPO ENI	1,4%	6,0%	3,3%	1,5%
GRUPO AUDAX	0,7%	3,0%	0,3%	0,7%
FENIE ENERGÍA	0,6%	0,6%	0,1%	0,6%
GRUPO MÁSMÓVIL	0,6%	0,0%	0,0%	0,6%
CATGAS ENERGÍA	0,4%	0,1%	0,0%	0,4%
GEO ALTERNATIVA	0,3%	0,2%	0,3%	0,3%
ELECTRICIDAD ELEIA	0,2%	3,6%	0,7%	0,3%
MET ENERGÍA ESPAÑA	0,2%	1,2%	3,8%	0,2%
OCTOPUS ENERGY	0,2%	0,0%	0,0%	0,2%
RESTO COMERCIALIZADORES INDEPENDIENTES	1,8%	27,4%	31,6%	2,1%
Subtotal otros comercializadores	8,3%	44,1%	42,9%	8,8%
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 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; Neón Energía Eficiente, Love Energy, Energía Ecológica Económica, Pasión Energía, Comercializadora ADI España 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. El Grupo Repsol no incluye Cide HC Energía (4.810 PS a 31 de diciembre de 2024). Se muestran las cuotas desglosadas por comercializadores y grupos comercializadores, con más de 10.000 puntos de suministro a 31 de diciembre de 2024.

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 finales del año 2024.

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 16 de las 48 provincias, el comercializador dominante tiene una cuota superior al 50% de los puntos de suministro domésticos provinciales; y en 4 de estas provincias, esta cifra supera el 65%. Destaca la provincia de Baleares, donde el Grupo ENDESA presentó una cuota del 70,2% 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 (1,4 y 4,5 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 2024 - 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 2024, la mayoría de puntos de suministro de los segmentos pyme e industrial se encontraban suministrados por comercializadores libres (89,3% y 99,3%, respectivamente), mientras que, en el segmento doméstico, que incluye

a los consumidores con derecho a TUR, los comercializadores del mercado libre suministraron al 60,8% de dicho segmento.

Tabla 11. Evolución del total de los puntos de suministro por segmento de mercado entre 2021 y 2024 – Sector Gasista

TIPO MERCADO	SEGMENTO	2021		2022		2023		2024	
		Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total	Suministros	% Total
Mercado Libre	DOMÉSTICO	6.372.188	80,7%	5.808.643	73,4%	4.915.299	62,1%	4.809.399	60,8%
	PYME	71.657	95,3%	69.653	91,9%	62.698	86,6%	65.426	89,3%
	INDUSTRIAL	3.531	99,2%	3.531	98,5%	3.433	98,9%	3.433	99,3%
TOTAL LIBRE		6.447.376	80,9%	5.881.827	73,6%	4.981.430	62,4%	4.878.258	61,1%
Mercado Regulado	DOMÉSTICO	1.520.875	19,3%	2.100.209	26,6%	2.998.179	37,9%	3.095.368	39,2%
	PYME	3.552	4,7%	6.118	8,1%	9.677	13,4%	7.802	10,7%
	INDUSTRIAL	30	0,8%	54	1,5%	39	1,1%	24	0,7%
TOTAL REGULADO		1.524.457	19,1%	2.106.381	26,4%	3.007.895	37,6%	3.103.194	38,9%
TOTAL		7.971.833	100,0%	7.988.208	100,0%	7.989.325	100,0%	7.981.452	100,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Puntos de suministro registrados a 31 de diciembre de los años 2021 a 2024

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 3,4 millones de puntos de suministro, obtuvo la mayor cuota integrada del mercado (42,8%), seguido por el Grupo Endesa, con 1,6 millones (20,4%), y por el Grupo Iberdrola con más de 1,2 millones de puntos de suministro (15,4%). Esto supone unas pérdidas de clientes en los últimos tres años en Naturgy de -270 mil clientes, y por su parte un aumento en los grupos Endesa e Iberdrola de 74 mil y 84mil 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 0,8 millones de puntos de suministro (10,1%). En los últimos tres años, Repsol incrementó su número de clientes en 120 mil y el Resto de Comercializadores lo redujeron en algo menos de 20 mil.

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 2024 – Sector Gasista

GRUPO COMERCIALIZADOR	DOMÉSTICO				PYME				INDUSTRIAL				TOTAL MERCADO	
	%ML	%MR	Suministros	% TOTAL	%ML	%MR	Suministros	% TOTAL	%ML	%MR	Suministros	% TOTAL	Suministros	% TOTAL
NATURGY	52,2%	47,8%	3.390.168	42,9%	83,3%	16,7%	23.843	32,6%	98,9%	1,1%	1.235	35,7%	3.415.246	42,8%
ENDESA	70,7%	29,3%	1.614.965	20,4%	89,9%	10,1%	10.637	14,5%	99,0%	1,0%	511	14,8%	1.626.113	20,4%
IBERDROLA	47,5%	52,5%	1.227.645	15,5%	60,0%	40,0%	2.201	3,0%	100,0%	0,0%	26	0,8%	1.229.872	15,4%
TOTALENERGIES	60,3%	39,7%	897.016	11,3%	73,8%	26,2%	7.072	9,7%	97,2%	2,8%	176	5,1%	904.264	11,3%
REPSOL	100,0%	0,0%	376.404	4,8%	100,0%	0,0%	614	0,8%	100,0%	0,0%	35	1,0%	377.053	4,7%
RESTO DE COMERCIALIZADORES	100,0%	0,0%	398.569	5,0%	100,0%	0,0%	28.861	39,4%	100,0%	0,0%	1.474	42,6%	428.904	5,4%
TOTAL			7.904.767	100%			73.228	100%			3.457	100%	7.981.452	100%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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 2024 – Sector Gasista

COMERCIALIZADORES	MERCADO LIBRE (PS A 31-12-24)	% MERCADO LIBRE	MERCADO REGULADO (PS A 31-12-24)	% MERCADO REGULADO	MERCADO TOTAL (PS A 31-12-24)	% MERCADO TOTAL
G. NATURGY	1.789.746	36,7%	1.625.500	52,4%	3.415.246	42,8%
G. ENDESA	1.151.363	23,6%	474.750	15,3%	1.626.113	20,4%
G. IBERDROLA	584.864	12,0%	645.008	20,8%	1.229.872	15,4%
G. TOTALENERGIES	546.328	11,2%	357.936	11,5%	904.264	11,3%
G. REPSOL	377.053	7,7%			377.053	4,7%
G.FACTOR ENERGÍA	87.781	1,8%			87.781	1,1%
G. ENI	73.685	1,5%			73.685	0,9%
G. AUDAX	35.997	0,7%			35.997	0,5%
FENIE ENERGÍA	30.598	0,6%			30.598	0,4%
G. MÁSMÓVIL	28.094	0,6%			28.094	0,4%
CATGAS	17.637	0,4%			17.637	0,2%
GEO ALTERNATIVA	16.252	0,3%			16.252	0,2%
G. ELEIA	12.629	0,3%			12.629	0,2%
MET	11.427	0,2%			11.427	0,1%
OCTOPUS ENERGY	10.618	0,2%			10.618	0,1%
RESTO DE COMERCIALIZADORES	104.186	2,1%			104.186	1,3%
TOTAL	4.878.258	100,0%	3.103.194	100,00%	7.981.452	100,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: En el Mercado Libre se muestran las cuotas desglosadas por comercializadores o grupos de comercializadores con más de 10.000 puntos de suministro a 31 de diciembre de 2024.

Nota: 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.

Tabla 13B. Cuota integrada del mercado (por número de puntos de suministro) por comercializador/grupo comercializador y tipo de mercado a 31 de diciembre de 2024 – Sector Gasista (consolidado Grupo Repsol)

COMERCIALIZADORES	MERCADO LIBRE (PS A 31-12-24)	% MERCADO LIBRE	MERCADO REGULADO (PS A 31-12-24)	% MERCADO REGULADO	MERCADO TOTAL (PS A 31-12-24)	% MERCADO TOTAL
G. NATURGY	1.789.746	36,7%	1.625.500	52,4%	3.415.246	42,8%
G. ENDESA	1.151.363	23,6%	474.750	15,3%	1.626.113	20,4%
G. IBERDROLA	584.864	12,0%	645.008	20,8%	1.229.872	15,4%
G. TOTALENERGIES	546.328	11,2%	357.936	11,5%	904.264	11,3%
G. REPSOL	381.863	7,8%			381.863	4,8%
G.FACTOR ENERGÍA	87.781	1,8%			87.781	1,1%
G. ENI	73.685	1,5%			73.685	0,9%
G. AUDAX	35.997	0,7%			35.997	0,5%
FENIE ENERGÍA	30.598	0,6%			30.598	0,4%
G. MÁSMÓVIL	28.094	0,6%			28.094	0,4%
CATGAS	17.637	0,4%			17.637	0,2%
GEO ALTERNATIVA	16.252	0,3%			16.252	0,2%
G. ELEIA	12.629	0,3%			12.629	0,2%
MET	11.427	0,2%			11.427	0,1%
OCTOPUS ENERGY	10.618	0,2%			10.618	0,1%
RESTO DE COMERCIALIZADORES	99.376	2,0%			99.376	1,2%
TOTAL	4.878.258	100,0%	3.103.194	100,00%	7.981.452	100,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: En el Mercado Libre se muestran las cuotas desglosadas por comercializadores o grupos de comercializadores con más de 10.000 puntos de suministro a 31 de diciembre de 2024.

Nota: Grupo Repsol compuesto por Repsol comercializadora de electricidad y gas, Gaolania Servicios, Repsol LNG Holding y Cide HC Energía (4.810 PS a 31 de diciembre de 2024). 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 1434/2002 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 VII se incluye una tabla resumen con los CUR con mayores cuotas en cada comunidad autónoma a 31 de diciembre de 2024.

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 2024, 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 2024, 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 3,4 puntos porcentuales y en el sector del gas en 6,1 puntos porcentuales respecto a los datos del cuarto trimestre del año anterior, y de +17 y +17,8 puntos porcentuales respectivamente si comparamos dicho índice con el obtenido dos años antes. El nivel de satisfacción global alcanzado en el cuarto trimestre de 2024 es del 56,9% y del 57,4% en los sectores de electricidad y en el de gas, respectivamente. El principal motivo de insatisfacción es considerar que es un servicio caro (84,3%-87,8%), seguido de la falta de claridad de las facturas y de los precios aplicados (42%-29,4%), así como la falta de información sobre las condiciones del suministro y contractuales (28,2-28%) en los sectores de electricidad y de gas.

Respecto al cambio de suministrador en el Panel de Hogares, un 55% de hogares responden que nunca han cambiado de suministrador de electricidad y un 54,8% en gas natural. De entre los que sí manifestaron que habían cambiado en los últimos 12 meses, el 66,7% responde que el cambio les resultó muy fácil

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

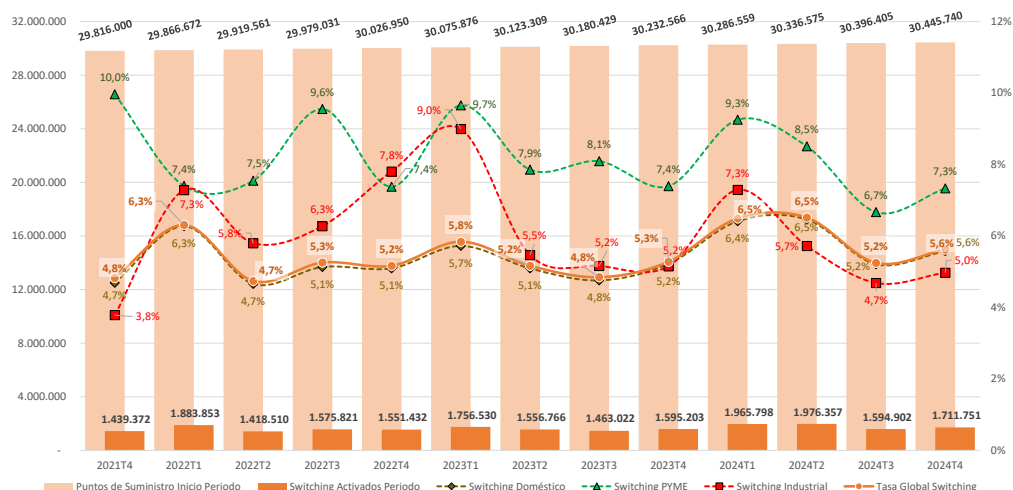
o bastante fácil en electricidad, siendo este porcentaje de 65,4% en gas. En cuanto a las razones para cambiar de proveedor, los que lo han hecho en los últimos 12 meses, afirman que el principal motivo es abaratar las facturas (84,6% de las respuestas en electricidad y el 77,4% en gas natural); en oposición, la razón para no cambiar es que están contentos con las tarifas actuales de su proveedor, esto responden más de un 40% de los encuestados en ambos sectores y/o que no creen que puedan ahorrar mucho dinero con el cambio (+30% en ambos sectores). Nótese que es posible la respuesta múltiple.

La tasa trimestral de cambio de comercializador se incrementó en 0,4 puntos en el mercado eléctrico alcanzando el 5,6% (por segmentos, 5,6% en el doméstico-comercial, 7,3% pyme y 5% industrial), y aumentó en 0,2 puntos en el mercado gasista, alcanzando el 4,3% (por segmentos, 4,3% doméstico-comercial, 5,9% pyme y 1,8% industrial), todo ello respecto al tercer trimestre de 2024.

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 segundo trimestre de 2024 (6,5%). Valores parecidos se alcanzaron en el primer trimestre de 2022 (6,3%) y en el primer trimestre de 2024 (6,4%).

Gráfico 5. Tasas de cambio de comercializador. Evolución trimestral desde el cuarto trimestre de 2021 hasta el cuarto trimestre de 2024– Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

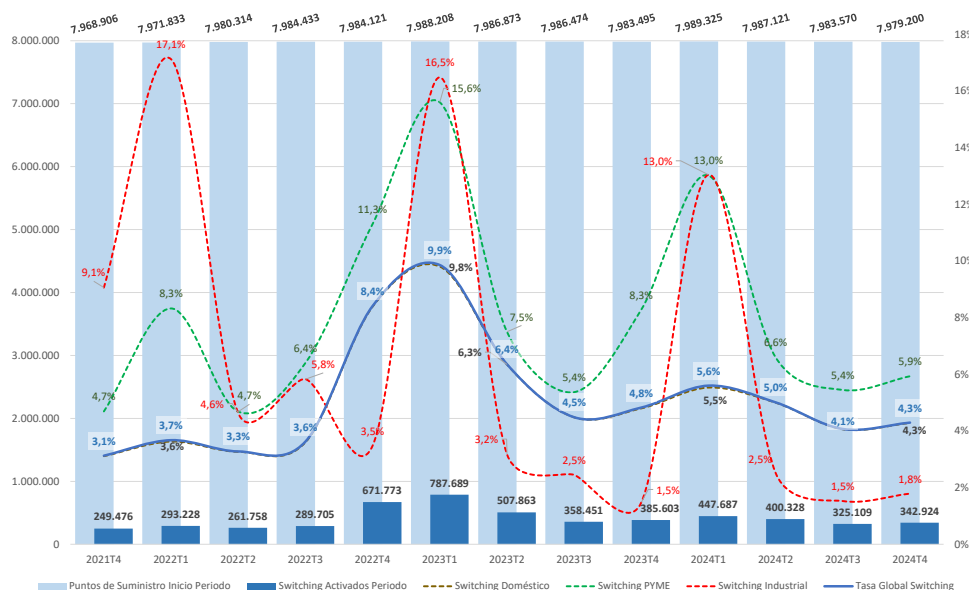
Nota: Tasa de cambio de comercializador calculada como el cociente entre el número de cambios activados y el número de puntos de suministro registrados al comienzo del periodo de que se trate.

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.

Gráfico 6. Tasas de *cambio de comercializador*. Evolución trimestral desde el cuarto trimestre de 2021 hasta el cuarto trimestre de 2024 – 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).

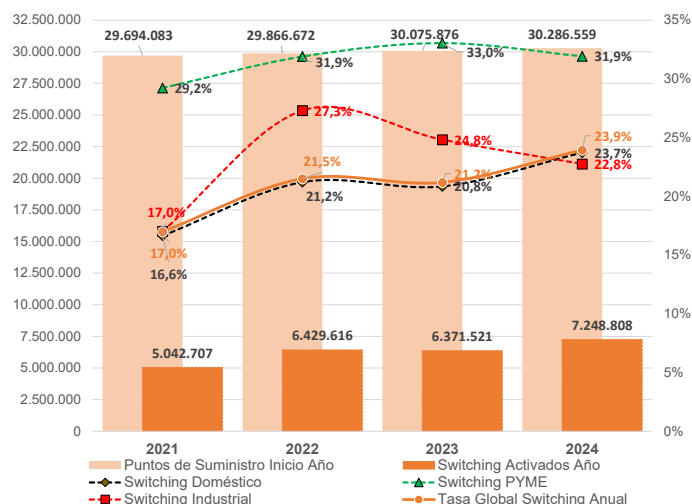
La crisis energética internacional llevó a cerrar un año 2022 de récord en lo referente a los cambios de comercializador. En el año 2022 se produjeron 6,4 millones de cambios de comercializador en electricidad (5 millones en 2021) y 1,5 millones de cambios de comercializador en gas (1 millón en el año 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 y en el año 2024, 7,2 millones de cambios y 1,5 millones de cambios en electricidad y gas respectivamente.

Los cambios de comercializador que se han producido en ambos sectores entre mercado libre y regulado se analizan en detalle en el Anexo IV de este informe y se avanzan cifras provisionales de cambios de comercializador hasta junio del año 2025.

En el sector eléctrico, se registró en el año 2024 una tasa anual de cambio de comercializador del 23,9% que corresponde a más de 7,2 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 y en el año 2024 el número de activaciones se incrementa un 13,8% respecto al año 2023 y un 43,7% respecto al año 2021.

Por segmentos de mercado, en el año 2024 las tasas de cambio de comercializador alcanzadas son del 23,7% en el segmento doméstico-comercial, del 31,9% en el segmento de las pymes y del 22,8% en el industrial.

Gráfico 7. Evolución de la tasa de cambio de comercializador entre los años 2021 y 2024 – 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.

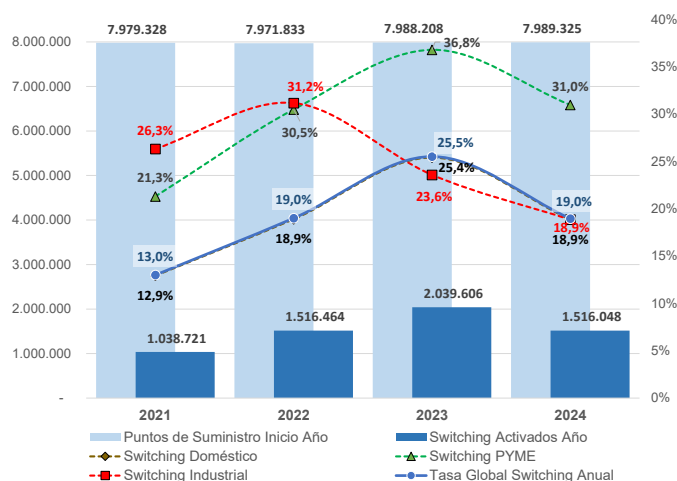
En el **sector gasista**, se registró una tasa anual de cambio de comercializador del 19% durante 2024, con más de 1,5 millones de solicitudes activadas. Se observa, por un lado, que el número de puntos de suministro del sector se mantiene próximo a los 8 millones, mientras que, por otro lado, el número de activaciones de cambio ha seguido una senda ascendente significativa hasta el año 2023. En el año 2024, los cambios de comercializador se reducen un 25,7% con respecto a los del año 2023 (igualan la cifra del año 2022).

Por segmentos de mercado, en 2024 las tasas de cambio de comercializador alcanzadas son del 18,9% en el sector doméstico-comercial, del 31% en el sector de las pymes y del 18,9% 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) en el sector gasista. En el año 2024 se iguala la tasa anual de cambio en ambos segmentos en el sector gasista y la tasa del segmento doméstico-comercial supera en 0,9 puntos la del segmento industrial en el sector eléctrico.

Gráfico 8. Evolución de la tasa de cambio de comercializador entre los años 2021 y 2024 – 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 (23,7%) muy superior a la media europea (9,5%). No obstante, se pasapasa de estar en la primera posición de tasa de cambio de comercializador (más alta) en 2023 a

⁸ ACER. Monitoring Data 2024. Electricity country sheets. Gas country sheets. 18 julio 2025. 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 tercera posición en 2024 (por detrás de Portugal e Italia). En 2022 España ocupaba la segunda posición.

En cuanto al **sector gasista**, la tasa de cambio doméstico-comercial registrada en España (18,9%), también es superior a la media europea (11%). Se pasa de ocupar la segunda posición en 2023 (sólo por detrás de Portugal) a la tercera posición en 2024. En 2022 España ocupaba también la tercera 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 y Murcia presentaron las mayores tasas de cambio de comercializador (por encima del 25%) en el mercado eléctrico durante 2024. En el mercado gasista, las comunidades autónomas de Aragón, Navarra, Castilla y León y Castilla-La Mancha, presentaron las mayores tasas de cambio de comercializador (por encima del 21,5%). 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 (20,2%) y en la Comunidad Valenciana en el mercado gasista (15,7%).

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 Almería (32,3%), Badajoz (31,9%), Sevilla (30,9%) y Jaén y Granada (30,4%) las que registraron en 2024 las tasas de cambio de comercializador más elevadas, mientras que, en el extremo opuesto, exceptuando las Ciudades Autónomas, las provincias de Ourense (17,1%), Ávila (18,3%) y Zamora (18,7%) registraron las tasas de cambio de comercializador más bajas.

En el **sector gasista**, las provincias de Huesca (27,1%), Lleida (26,5%) y Jaén (26,1%) fueron las que sobresalieron más en su tasa de cambio de comercializador al presentar los valores más altos del año 2024. Por el contrario, las provincias con un menor valor de esta tasa fueron las provincias de Valencia (14,7%), Gipuzkoa (15,4%) y Cáceres (15,7%).

5. SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR

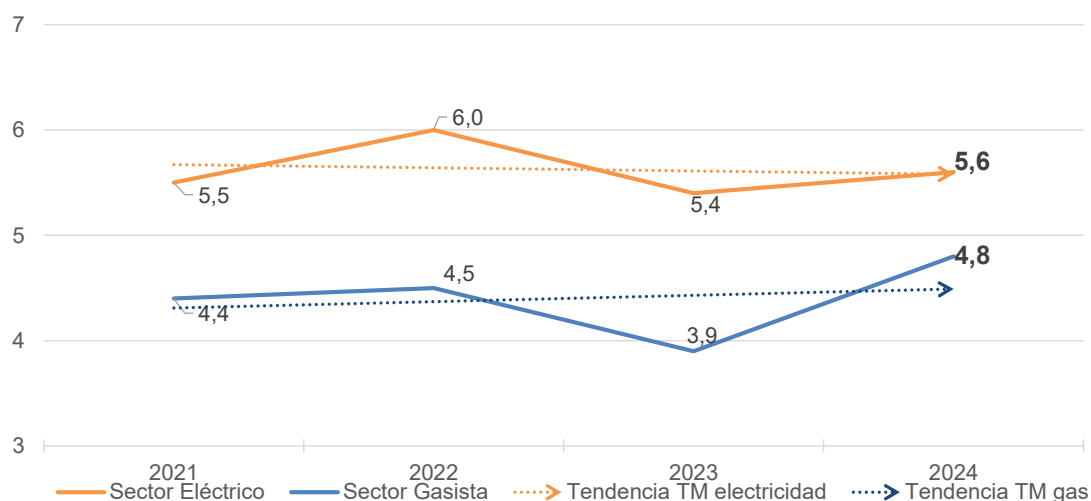
El análisis de los procesos de cambio de comercializador se realiza desde el punto de vista de la eficiencia (menores tiempos en el proceso de cambio) y de la eficacia (menores tasas de rechazo).

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 2021 hasta el año 2024 – Sectores Eléctrico y Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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

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

- Tiempos medios generales de cambio de comercializador.** Durante el año 2024, los tiempos medios registrados fueron de 5,6 días en el sector eléctrico, y de 4,8 días en el sector gasista. Estos tiempos mostraron un aumento de 0,2 días en electricidad y de 0,9 días en gas durante el último año.
- 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

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.

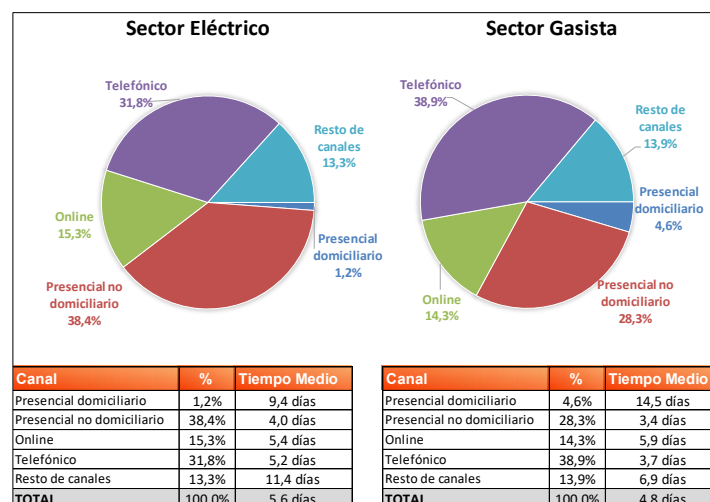
tiempos medios, superan en 3,8 días y en 9,7 días los tiempos medios del sector eléctrico y gasista, respectivamente. No obstante, el canal Presencial Domiciliario representa el 1,2% (1,5% en el año 2023) y el 4,6% (3,9% en el año anterior) del total de activaciones en los sectores eléctrico y gasista en el año 2024.

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 auditorias de calidad que, en algunos casos, deben pasar estas solicitudes antes de que los comercializadores envíen al distribuidor el fichero de solicitud de cambio.

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 incrementado en 3,2 puntos porcentuales en el sector eléctrico y se ha reducido en 0,3 puntos en el sector gasista este año. Este canal alcanzó en el sector eléctrico una cuota del 38,4% del total de las contrataciones respectivamente. En el sector gasista alcanza el 28,3%. El canal Telefónico ha disminuido 4 puntos porcentuales en electricidad y 10,4 puntos en gas si lo comparamos con el año 2023. El canal Telefónico alcanza el 31,8% en el sector eléctrico y el 38,9% en el sector gasista.

El canal Telefónico es el más relevante en el sector gasista y el Presencial no Domiciliario en el sector eléctrico.

Gráfico 10. Tiempos medios de activación por canal de contratación – Sectores Eléctrico y Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

- c. Tiempos medios considerando actuaciones en campo. En el sector eléctrico, las solicitudes de cambio de comercializador en electricidad informadas como “actuaciones en campo” (8,4%) en el año 2024 fueron 1,3 días más lentas que el resto de las solicitudes. En el sector gasista, las escasas solicitudes que

requieren “actuaciones en campo” (0,3%) fueron 5 días más lentas que el resto de las solicitudes.

- d. Tiempos medios según el indicativo de activación¹⁰. Durante el año 2024, las solicitudes con fecha de activación con el indicativo “fecha fija” en el sector eléctrico, se activaron 3 días antes que aquellas solicitadas “cuanto antes”. En el año 2023, se activaron 0,1 días después que aquellas solicitadas “cuanto antes” y 1 día después en el año 2022. En el sector gasista se activaron 1,7 días después que las solicitadas “cuanto antes” en 2024. En el año 2023, se activaron 1 día después que las solicitadas “cuanto antes” y 1,6 días antes en el año 2022.

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 1% del total de activaciones solicitadas en el sector eléctrico y el 2,8% en el sector gasista. En el año 2024, los tiempos medios de las activaciones a “ciclo de lectura” son mayores que los tiempos medios de las activaciones gestionadas con el indicativo “cuanto antes” tanto en electricidad (+1,2 días) como en gas (+11,5 días).

- 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 66 **comercializadores eléctricos** con más de 4.000 activaciones¹¹ realizadas en el año 2024, 31 obtuvieron tiempos de cambio inferiores a 5 días, cinco de ellos fueron comercializadores de referencia.

Entre los comercializadores libres, los que registraron los tiempos medios de cambio más reducidos fueron Gesternova, Clearview Energy y Hanwha Energy Retail Spain con un tiempo medio de cambio inferior a 2 días.

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.

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.

De los comercializadores regulados, Curenergía (Grupo Iberdrola) y la Comercializadora Regulada Gas & Power (Grupo Naturgy), registraron un tiempo medio de cambio de comercializador entre 1,2 y 1,8 días.

Tabla 14. Tiempos medios de cambio (desde el consentimiento) de los comercializadores durante el año 2024 – Sector Eléctrico

ELECTRICIDAD		INDICATIVO DE ACTIVACIÓN			Total activadas	Tiempo Medio de Cambio Total
Comercializador	Código	Cuanto antes	Fecha Fija	Ciclo de lectura		
CURENERGÍA C.U.R.	R2-329	0,0%	100,0%	0,0%	287.295	1,2 días
GESTERNOVA	R2-269	97,1%	2,9%	0,0%	18.180	1,4 días
CLEARVIEW ENERGY	R2-928	99,7%	0,3%	0,0%	5.936	1,8 días
COM. REG., GAS & POWER	R2-356	100,0%	0,0%	0,0%	84.785	1,8 días
HANWHA ENERGY RETAIL SPAIN	R2-795	95,6%	4,4%	0,0%	14.376	1,8 días
NOBE SOLUCIONES Y ENERGÍA	R2-551	100,0%	0,0%	0,0%	7.194	2,0 días
IBERDROLA CLIENTES	R2-515	0,0%	100,0%	0,0%	1.207.362	2,1 días
BON PREU	R2-796	99,4%	0,6%	0,0%	9.369	2,3 días
ACCIONA GREEN ENERGY DEVELOPMENTS	R2-255	88,1%	11,9%	0,0%	9.774	2,4 días
ENERGÍA COLECTIVA	R2-542	100,0%	0,0%	0,0%	130.366	2,4 días
ENERGÍA XXI COM. REF.	R2-292	100,0%	0,0%	0,0%	210.568	2,6 días
BASSOLS ENERGÍA COMERCIAL	R2-005	93,5%	6,5%	0,0%	6.982	2,6 días
GEO ALTERNATIVA	R2-603	100,0%	0,0%	0,0%	28.605	2,6 días
CIDE HC ENERGÍA	R2-291	96,5%	3,1%	0,4%	7.717	2,9 días
HOLALUZ - CLIDOM	R2-408	100,0%	0,0%	0,0%	43.897	3,0 días
SWAP ENERGÍA	R2-620	97,6%	2,3%	0,1%	5.974	3,0 días
TELECOR	R2-852	99,8%	0,2%	0,0%	39.104	3,0 días
WEKIWI	R2-944	99,7%	0,2%	0,0%	29.742	3,2 días
CATGAS ENERGÍA	R2-599	85,3%	0,0%	14,7%	6.456	3,2 días
ELECTRICIDAD ELEIA	R2-758	95,8%	4,1%	0,1%	22.059	3,2 días
FENIE ENERGÍA	R2-403	98,3%	0,8%	0,8%	47.640	3,3 días
RÉGSITI COM. REF.	R2-290	1,2%	98,8%	0,0%	5.777	3,5 días
ESCANDINAVA DE ELECTRICIDAD	R2-288	7,6%	92,4%	0,0%	24.947	3,6 días
NATURGY IBERIA	R2-142	100,0%	0,0%	0,0%	571.156	3,9 días
NEXT ENERGÍA XXI	R2-897	100,0%	0,0%	0,0%	12.283	3,9 días
NATURGY CLIENTES	R2-911	86,7%	0,0%	13,3%	406.639	4,0 días
MET ENERGÍA ESPAÑA	R2-909	88,5%	11,5%	0,0%	5.604	4,0 días
DISA ENERGÍA ELÉCTRICA	R2-681	91,3%	8,7%	0,1%	5.027	4,3 días
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	R2-243	0,9%	99,1%	0,0%	629.952	4,4 días
SERVIGAS S. XXI	R2-546	92,5%	7,5%	0,0%	14.490	4,6 días
BASER COM. REF.	R2-284	96,8%	3,1%	0,1%	27.680	4,9 días
GALAPAGO ENERGÍA	R2-990	96,6%	0,6%	2,8%	6.830	5,0 días
WIND TO MARKET	R2-248	86,1%	13,9%	0,0%	8.028	5,0 días
NEXUS ENERGÍA	R2-161	83,7%	16,3%	0,0%	10.107	5,0 días
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	R2-456	66,3%	33,7%	0,0%	12.442	5,0 días
ALQUILER SEGURO ENERGÍA	R2-865	0,0%	100,0%	0,0%	6.531	5,2 días
SOM ENERGÍA	R2-415	99,9%	0,0%	0,0%	8.017	5,6 días
ENI PLENITUDE IBERIA	R2-506	98,6%	1,4%	0,0%	75.699	5,7 días
INGEBAU SOLUCIONES DE MEDIDA	R2-770	86,6%	13,4%	0,0%	9.833	6,0 días
ADS ENERGÍA AUDITORES Y CONSULTORES	R2-855	4,8%	95,1%	0,0%	5.982	6,4 días
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	R2-140	3,4%	96,6%	0,0%	7.451	6,5 días
TOTALENERGIES ELECTRICIDAD Y GAS ESPAÑA	R2-687	3,7%	96,0%	0,3%	40.515	6,7 días
ENERGÍA NUFRI	R2-676	91,1%	8,8%	0,0%	16.675	6,7 días
ENDESA ENERGÍA	R2-001	97,7%	2,3%	0,0%	568.495	6,7 días
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	R2-469	0,0%	100,0%	0,0%	32.933	7,2 días
TOTALENERGIES CLIENTES	R2-182	99,1%	0,9%	0,0%	291.026	7,8 días
ALUMBRA CORPORACIÓN	R2-849	98,2%	1,5%	0,3%	10.139	8,2 días
VISALIA ENERGÍA	R2-747	94,5%	5,5%	0,0%	4.222	8,6 días
ADX RENOVABLES	R2-972	0,0%	100,0%	0,0%	4.818	10,1 días
CYE ENERGÍA	R2-475	94,6%	5,4%	0,0%	7.127	10,3 días
GLOBAL BIOSFERA PROTEC	R2-536	58,4%	41,6%	0,0%	8.855	10,4 días
WATIUM	R2-449	28,0%	72,0%	0,0%	6.529	11,2 días
ENERGÍA LIBRE COMERCIALIZADORA	R2-569	89,9%	10,1%	0,0%	5.695	11,2 días
FACTOR ENERGÍA ESPAÑA	R2-242	99,6%	0,4%	0,0%	70.926	11,3 días
FACTOR ENERGÍA	R2-109	99,9%	0,1%	0,0%	212.839	12,1 días
ENERGY PLUS IBERIA	R2-984	88,3%	11,7%	0,0%	5.089	12,4 días
THE YELLOW ENERGY	R2-473	46,6%	53,4%	0,0%	7.022	17,1 días
DAIMUZ ENERGÍA	R2-525	0,0%	100,0%	0,0%	4.574	20,7 días
GAOLANIA SERVICIOS	R2-567	100,0%	0,0%	0,0%	209.092	21,6 días
IRIS ENERGÍA EFICIENTE	R2-744	1,1%	98,7%	0,2%	18.926	22,4 días
AUDAX RENOVABLES	R2-387	0,0%	100,0%	0,0%	6.000	23,7 días
UNIELÉCTRICA ENERGÍA	R2-443	4,7%	94,0%	1,3%	6.718	27,5 días
NABALIA ENERGÍA 2000	R2-608	5,1%	93,5%	1,3%	4.942	37,6 días
AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE	R2-752	4,3%	95,3%	0,4%	13.644	39,8 días
CANDELA COMERCIALIZADORA	R2-775	97,5%	2,5%	0,0%	9.071	58,3 días
LOOP ELECTRICIDAD Y GAS	R2-555	92,6%	7,3%	0,0%	28.617	65,5 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 4.000 cambios (sin contabilizar actuación en campo) en el año objeto de estudio. Se indican con fondo gris, los comercializadores de referencia.

Por otra parte, existen 17 **comercializadores gasistas**, de entre los 38 que presentaron más de 500 activaciones realizadas durante el año 2024, que obtuvieron tiempos medios inferiores a 5 días en sus solicitudes de cambio. Cuatro de ellos fueron comercializadores de último recurso y trece 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 0,7 y 1,8 días. Entre los comercializadores libres, Energía Colectiva, Iberdrola Clientes y Fenie Energía registraron un tiempo medio entre 1 y 2,1 días.

Tabla 15. Tiempos medios de cambio (desde el consentimiento) de los comercializadores durante el año 2024 – 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%	127.088	0,7 días
ENERGÍA COLECTIVA	0638	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	9.066	1,0 días
ENERGÍA XXI COM. REF.	0059	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	58.922	1,1 días
CURENERGÍA C.U.R.	0054	17,1%	82,9%	0,0%	0,0%	81.597	1,8 días
IBERDROLA CLIENTES	0529	17,8%	82,2%	0,0%	0,0%	94.370	1,9 días
FENIE ENERGÍA	0527	99,0%	1,0%	0,0%	0,0%	4.003	2,1 días
GALP ENERGÍA ESPAÑA	0048	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1.483	2,2 días
NATURGY IBERIA	0033	99,7%	0,3%	0,0%	0,0%	142.191	2,7 días
CIDE HC ENERGÍA	0754	99,8%	0,2%	0,0%	0,0%	4.566	2,7 días
INER ENERGÍA CASTILLA-LA MANCHA	0579	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	688	2,8 días
GEO ALTERNATIVA	0606	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	9.366	3,2 días
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	0605	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2.193	3,6 días
MET ENERGÍA ESPAÑA	0600	76,0%	24,0%	0,0%	0,0%	1.362	3,7 días
ELECTRICIDAD ELEIA	0710	93,0%	6,8%	0,2%	0,1%	4.757	3,7 días
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	0044	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	136.121	4,0 días
ENDESA ENERGÍA	0007	99,3%	0,6%	0,0%	0,0%	236.138	4,2 días
BASER COM. REF.	0060	96,9%	3,1%	0,0%	0,0%	30.719	4,7 días
BY ENERGCY ENERGÍA EFICIENTE	0708	1,3%	98,7%	0,0%	0,0%	749	5,3 días
ENI PLENITUDE IBERIA	0537	98,7%	0,0%	1,3%	0,0%	38.946	5,4 días
WEKIWI	0760	99,7%	0,1%	0,2%	0,0%	25.755	5,5 días
NATURGY CLIENTES	0762	77,9%	0,0%	22,1%	0,0%	148.667	6,0 días
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	0573	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	12.698	6,1 días
GAOLANIA SERVICIOS	0671	88,7%	0,0%	11,3%	0,0%	62.050	7,3 días
ALQUILER SEGURO ENERGÍA	0737	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	25.974	7,6 días
LOVE ENERGY	0707	0,6%	99,3%	0,0%	0,1%	680	7,8 días
TOTALENERGIES CLIENTES	0002	99,2%	0,8%	0,0%	0,0%	90.056	8,1 días
LOOP ELECTRICIDAD Y GAS	0604	96,5%	3,0%	0,0%	0,5%	964	8,5 días
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	0038	99,9%	0,1%	0,0%	0,0%	2.955	9,0 días
NEXUS ENERGÍA	0035	82,8%	17,2%	0,0%	0,0%	3.444	9,9 días
TOTALENERGIES ELECTRICIDAD Y GAS ESPAÑA	0637	5,0%	95,0%	0,0%	0,0%	4.981	10,4 días
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	0001	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	1.747	10,4 días
ADX RENOVABLES	0779	14,9%	84,9%	0,0%	0,2%	972	12,2 días
FACTOR ENERGÍA	0082	99,7%	0,0%	0,2%	0,0%	66.376	14,1 días
NABALIA ENERGÍA 2000	0627	8,5%	91,5%	0,0%	0,0%	906	17,4 días
UNIELÉCTRICA ENERGÍA	0628	0,7%	99,3%	0,0%	0,0%	1.686	21,0 días
ON DEMAND FACILITIES	0076	75,9%	23,5%	0,0%	0,6%	1.064	21,1 días
IRIS ENERGÍA EFICIENTE	0653	0,9%	99,1%	0,0%	0,0%	4.102	37,4 días
AHORRELUX SERVICIOS ONLINE	0649	1,9%	98,1%	0,0%	0,0%	3.902	76,2 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. 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 2024, 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 día. Los distribuidores del grupo Iberdrola presentaron el menor tiempo medio de activación (0,3 días) y, por otra parte, el Grupo “Otros” distribuidores, presentó el mayor tiempo medio (3,8 días). El 57,3% de los cambios activados corresponden a los distribuidores del Grupo Endesa (tiempo medio de activación 1,2 días) y el 36,1% 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. Las áreas de distribución de los Grupos Endesa, Iberdrola y EDP no presentaron desviaciones. Por otro lado, las mayores desviaciones medias en el tiempo de activación las presentaron el Grupo “Otros” con 1,1 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 2024. Sector Eléctrico

GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	Cambios Activados	Desviación Media
ENDESA	3.218.907	0,0 días
IBERDROLA	2.633.620	0,0 días
NATURGY	851.386	0,3 días
ÁREA DE DISTRIBUCIÓN DE VIESGO (G.EDP)	156.606	0,1 días
EDP	149.096	0,0 días
OTROS	239.193	1,1 días
TOTAL SECTOR ELÉCTRICO	7.248.808	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).

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 1,1 días), los valores oscilaron entre los 0,05 días para el Grupo CHC y los 3 días en el caso de las solicitudes de los comercializadores del Grupo “Otros”.

- 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 0,7 días fue para las solicitudes de los comercializadores del Grupo Iberdrola.

Asimismo, como resultado del análisis efectuado para el año 2024, 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 0,5 días, así como una desviación media en los tiempos de activación (esto es, diferencia entre el momento previsto por el distribuidor en el mensaje de aceptación para activar el cambio, y la activación real), de 0,2 días.

El área de distribución de Naturgy presentó el menor tiempo medio de activación (0 días), Redexis y Nortegas un tiempo medio de 1 día y, Gas Extremadura presentó un tiempo medio de 1,8 días. Madrileña Red de Gas alcanzó el mayor tiempo medio de activación del sector (3,1 días). En este punto, se ha de recordar que la *Directiva UE 2024/1788 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de junio de 2024*, establece que el proceso técnico de cambio debe producirse como máximo en 24 horas a partir de 2026.

De acuerdo con la información recibida, el área de distribución que más solicitudes de cambio activa es la del Grupo Naturgy (67,6%). El área de distribución de Madrileña Red de Gas presentó, en media, una desviación de 1,9 días entre la fecha prevista de activación y la fecha real de activación. Madrileña Red de Gas es el grupo distribuidor que registró una mayor dispersión de desviaciones medias en los tiempos en las solicitudes de cambio, con valores que oscilan entre los 1,3 días para el Grupo Iberdrola y los 2,6 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 2024. Sector Gasista

GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN GASISTA	Cambios Activados	Desviación Media
NATURGY	1.024.874	0,0 días
MADRILEÑA RED DE GAS	161.914	1,9 días
NORTEGAS	159.069	0,1 días
REDEXIS GAS	152.265	0,0 días
GAS EXTREMADURA	17.770	0,0 días
OTROS	156	0,1 días
TOTAL SECTOR GASISTA	1.516.048	0,2 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:

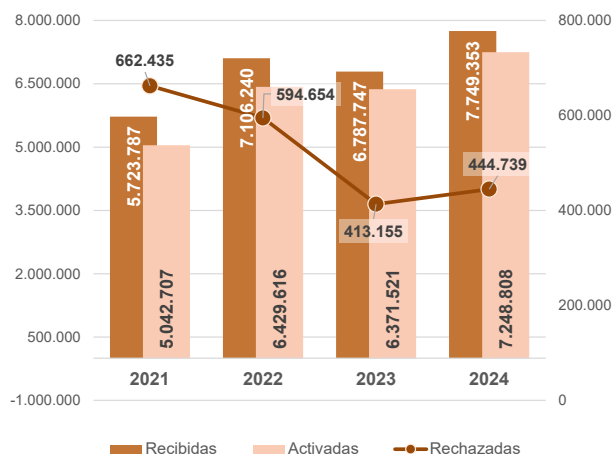
- Los rechazos por parte del distribuidor, que pueden producirse previa a la aceptación (cuando no pasan la validación de contenido) y también posteriormente a la aceptación (cuando existe algún problema en campo), antes de la activación. La mayor parte de la diferencia entre las solicitudes aceptadas 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).

En el **sector eléctrico**, durante el año 2024 se recibieron un 14,2% más de solicitudes que en el año anterior y se activaron más de 7,2 millones de cambios. Durante el mismo periodo, y con un incremento del 13,8% de cambios activados, aumentaron asimismo los rechazos en un 7,6% respecto al año 2023.

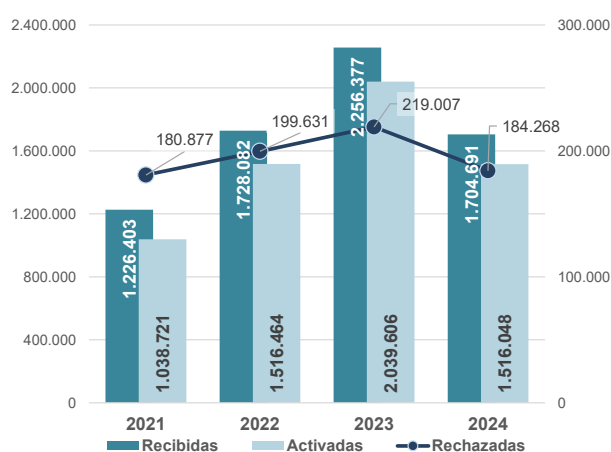
En el **sector gasista**, se recibieron un 24,5% menos de solicitudes que en el año 2023 y se activaron algo más de 1,5 millones de cambios. Durante el año 2024, con una reducción del 25,7% en los cambios, se contabilizaron un 15,9% menos de rechazos respecto al año anterior.

**Gráfico 11. Proceso seguido por las solicitudes de cambio de comercializador.
Evolución anual entre 2021 y 2024 – Sector Eléctrico**



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes

**Gráfico 12. Proceso seguido por las solicitudes de cambio de comercializador.
Evolución anual entre 2021 y 2024 – 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 y de comercialización, seguido de un análisis de los motivos de rechazo más utilizados por los distribuidores.

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%).

5.2.1. ANALISIS DE LOS RECHAZOS DEL PROCESO DE CAMBIO

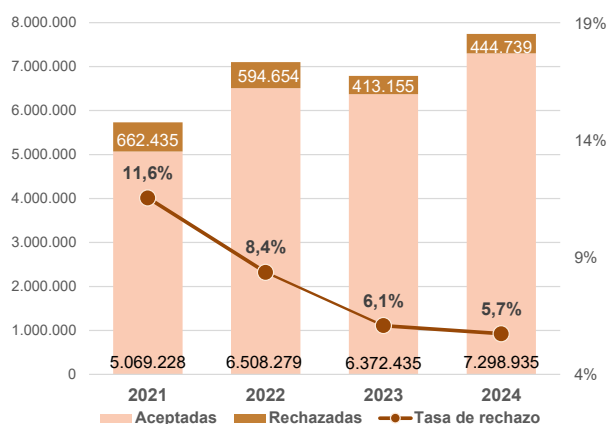
En el año 2024, la **tasa de rechazo** se redujo en el sector eléctrico, pasando del 6,1% al 5,7%, y se incrementó en el sector gasista alcanzando el 10,8% (+1,1 puntos).

En el **sector eléctrico**, la tasa de rechazo registrada en 2024 fue del 5,7%. En 2021, la tasa de rechazo promedio resultó ser del 11,6% de las solicitudes gestionadas, en 2022 fue del 8,4% y en 2023 del 6,1%.

En el **sector gasista**, la tasa de rechazo obtenida en 2024 fue del 10,8%. Durante 2021, la tasa de rechazo promedio fue del 14,8% de las solicitudes gestionadas, en 2022 resultó ser del 11,5% y en 2023 del 9,7%.

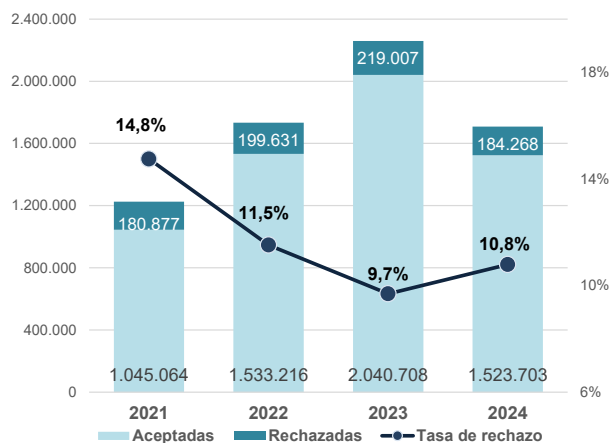
A continuación, se muestra gráficamente la evolución de la tasa de rechazo anual en ambos sectores, así como el número de solicitudes gestionadas (suma de las solicitudes rechazadas y las solicitudes aceptadas) que fueron registradas en 2024.

Gráfico 13. Tasa de rechazo de las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución anual entre 2021 y 2024 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Gráfico 14. Tasa de rechazo de las solicitudes de cambio de comercializador. Evolución anual entre 2021 y 2024 – 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 2024 todos los **grupos distribuidores**, con la excepción del Grupo Iberdrola (+0,5 puntos), reducen sus tasas de rechazo con respecto a las del año 2023. Los **grupos distribuidores** de Endesa, el Grupo “Otros” y el Grupo Naturgy (UFD Distribución Electricidad, S.A.) redujeron su tasa media de rechazo entre 0,9 y 0,7 puntos alcanzando el 6,1%, el 10,9% y el 6,1% respectivamente. El Grupo Endesa gestionó el 44,8% de las solicitudes presentadas en 2024, 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 2024 de -0,9 puntos, la mayor reducción de tasa media de rechazo anual de todos los grupos.

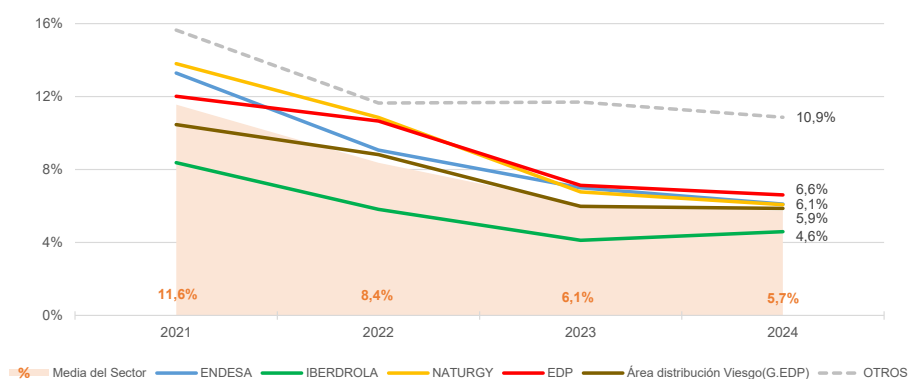
Los grupos distribuidores del Grupo EDP y del área de distribución de Viesgo redujeron su tasa media de rechazo en 0,5 y 0,1 puntos alcanzando el 6,6% y el 5,9% respectivamente.

Los distribuidores independientes, y también los más pequeños, siguen presentando en su conjunto la mayor tasa media de rechazo anual (10,9%), aunque encadenan un importante descenso en los últimos siete años (13,4 puntos) y un descenso de 4,7 puntos si comparamos la tasa de rechazo de 2024 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.

El Grupo Iberdrola aumentó la tasa de rechazo en 0,5 puntos, siendo ésta de 4,6% (sigue siendo la más baja de todos los grupos).

Gráfico 15. Tasa de rechazos (solicitud de cambio) de los principales grupos distribuidores. Evolución anual desde 2021 y 2024 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Por su parte, los **comercializadores del sector eléctrico**, presentaron una tasa de rechazo promedio 0,4 puntos menor a la obtenida 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.) incrementó su tasa de rechazo en 0,2 puntos (3,8%), con una participación que alcanzó el 21,7% de las solicitudes de cambio gestionadas durante 2024. Los comercializadores del Grupo Iberdrola incrementaron su tasa de rechazo en 1 punto (3,8%). Esta tasa de rechazo es la más baja del sector. Los comercializadores del Grupo Endesa comparten la misma tasa de rechazo.

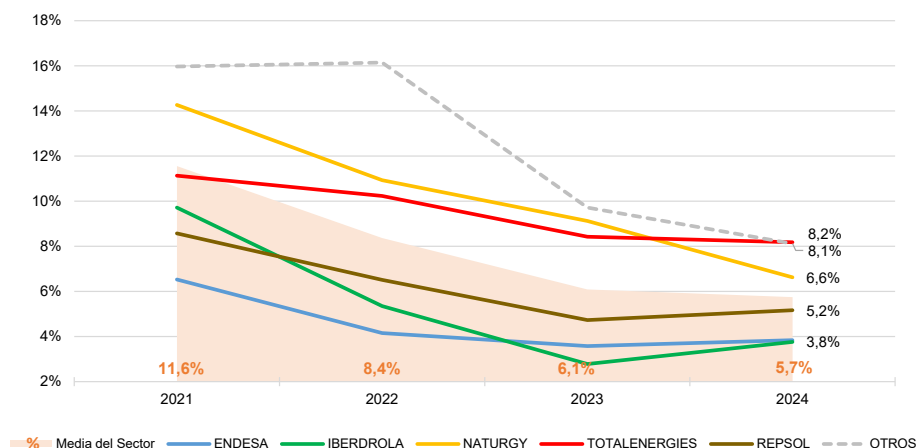
El Grupo Naturgy (Naturgy Iberia, S.A., Gas Natural Comercializadora, S.A., Naturgy Clientes, S.A.U. y Comercializadora Regulada, Gas & Power, S.A.) presentó una reducción de 2,5 puntos, manteniendo su tasa de rechazo en un 6,6% de rechazos en sus solicitudes de cambio

La agrupación de comercializadores independientes incluidos en el epígrafe “Otros”, redujo en 1,6 puntos su tasa de rechazo correspondiente a solicitudes de cambio alcanzando una tasa del 8,1% (en 2023 redujo la tasa de rechazo en 6,4 puntos). Esta tasa de rechazo es la segunda más alta del sector, en línea

¹³ La agrupación «Otros» gestionó 276.937 solicitudes, lo que equivale al 3,6% del total de solicitudes registradas durante 2024.

con la del Grupo TotalEnergies (8,2%). No obstante, es de destacar la reducida tasa de rechazo de Octopus Energy España (2,8%).

Gráfico 16. Tasa de rechazos (solicitud de cambio) de los grupos comercializadores. Evolución anual desde 2021 y 2024– Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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 2024 – Sector Eléctrico

SOLICITUDES DE CAMBIO - ELECTRICIDAD		ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA					
Comercializador eléctrico:		ENDESA	IBERDROLA	NATURGY	VIESGO	EDP	OTROS
Tasa de rechazo media:	5,7%	6,1%	4,6%	6,1%	5,9%	6,6%	10,9%
Solicitudes gestionadas:	7.743.674	3.470.877	2.751.246	916.229	166.654	161.731	276.937
ENDESA ENERGÍA	4,1%	1.445.657	4,0%	3,0%	3,9%	6,6%	9,3%
IBERDROLA CLIENTES	4,3%	1.276.026	3,6%	4,0%	5,5%	3,9%	2,9%
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	5,7%	675.898	6,4%	4,5%	6,2%	4,7%	5,2%
NATURGY IBERIA	7,1%	637.887	8,5%	5,4%	5,6%	4,9%	8,6%
NATURGY CLIENTES	5,3%	394.275	6,3%	3,2%	4,4%	2,9%	5,0%
TOTALENERGÍAS CLIENTES	8,9%	325.525	12,1%	5,9%	8,2%	5,8%	7,3%
ENERGÍA XXI COM. REF.	2,4%	234.644	2,1%	2,1%	7,9%	5,6%	4,6%
CURENERGÍA C.U.R.	1,3%	295.758	4,0%	0,7%	2,6%	2,7%	1,7%
COM. REG., GAS & POWER	8,8%	92.630	14,4%	8,6%	6,9%	5,4%	9,4%
BASER COM. REF.	4,6%	29.270	6,5%	4,2%	6,3%	4,3%	3,8%
COM. REF. ENERGÉTICO	3,8%	6.695	13,8%	4,8%	14,5%	0,0%	18,2%
RÉGSITI COM. REF.	5,7%	6.186	6,2%	4,2%	8,4%	5,4%	6,7%
FACTOR ENERGÍA	9,6%	310.202	10,2%	8,9%	9,5%	10,0%	8,3%
OCTOPUS ENERGY ESPAÑA	2,8%	251.274	2,3%	1,8%	3,4%	12,1%	5,9%
GAOLANIA SERVICIOS	3,6%	225.125	2,7%	4,5%	2,1%	3,7%	6,1%
ENI PLENITUD IBERIA	7,1%	186.629	7,2%	7,3%	7,9%	4,7%	5,8%
ENERGÍA COLECTIVA	11,0%	180.879	11,5%	9,6%	12,3%	8,8%	11,3%
GESTERNOVA	8,2%	63.255	10,0%	7,2%	7,7%	4,0%	5,6%
GEO ALTERNATIVA	12,7%	61.377	15,9%	9,0%	11,8%	11,2%	14,3%
FENIE ENERGÍA	10,0%	54.068	11,6%	7,6%	11,2%	9,6%	9,6%
HOLALUZ - CLIDOM	7,8%	48.253	8,5%	4,8%	5,0%	18,9%	24,7%
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	9,4%	45.563	10,7%	7,1%	9,7%	8,6%	6,4%
TOTALENERGÍAS ELECTRICIDAD Y GAS ESPAÑA	4,8%	41.980	6,2%	4,2%	3,9%	2,4%	4,0%
TELECOR	5,4%	41.499	5,0%	4,7%	9,1%	6,2%	5,8%
ELECTRICIDAD ELEIA	5,7%	31.235	6,1%	5,8%	4,8%	3,0%	9,3%
LOOP ELECTRICIDAD Y GAS	6,7%	28.057	7,2%	5,7%	6,5%	6,3%	11,1%
ESCANDINAVA DE ELECTRICIDAD	8,0%	27.552	10,8%	5,2%	8,9%	8,1%	9,6%
WEKIWI	13,1%	22.968	15,2%	11,2%	13,8%	12,9%	14,0%
CIDE HC ENERGÍA	6,3%	22.649	9,0%	9,2%	16,1%	6,1%	9,1%
IRIS ENERGÍA EFICIENTE	8,6%	21.241	9,0%	7,4%	7,8%	12,0%	8,8%
SERVIGAS S. XXI	7,7%	21.080	9,9%	5,2%	5,4%	6,7%	9,1%
BIROU GAS	6,4%	20.207	6,5%	5,9%	4,3%	12,2%	5,9%
ENÉRGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	6,9%	18.180	8,4%	5,2%	6,6%	8,0%	11,1%
ENERGÍA NUFRI	7,0%	17.906	7,3%	6,7%	5,3%	6,1%	10,2%
HANWHA ENERGY RETAIL SPAIN	5,0%	15.200	4,9%	5,1%	4,6%	4,0%	3,7%
GLOBAL BIOSFERA PROTEC	5,5%	15.143	6,6%	4,1%	3,9%	9,1%	7,1%
AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE	7,9%	14.929	7,4%	9,5%	8,1%	8,7%	5,9%
NOBE SOLUCIONES Y ENERGÍA	5,8%	14.277	10,0%	4,6%	4,7%	9,2%	25,3%
ACCIONA GREEN ENERGY DEVELOPMENTS	6,1%	14.170	7,6%	4,3%	5,4%	3,0%	3,7%
NEXT ENERGÍA XXI	10,8%	13.913	13,7%	8,5%	4,5%	8,5%	22,8%
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	6,2%	13.649	8,7%	12,4%	8,5%	8,1%	9,6%
ALUMBRA CORPORACIÓN	9,6%	12.934	7,3%	10,0%	11,8%	12,2%	15,5%
UNIELÉCTRICA ENERGÍA	7,4%	12.207	6,7%	8,5%	6,3%	4,0%	9,6%
NEXUS ENERGÍA	14,4%	12.104	13,8%	15,8%	14,2%	8,8%	9,7%
BON PREU	8,8%	10.970	8,8%	8,1%	14,6%	16,7%	0,0%
FACTOR ENERGÍA ESPAÑA	7,2%	10.787	6,4%	8,7%	4,1%	4,8%	8,8%

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 2024. Los comercializadores libres con mayores cuotas (puntos de suministro) aparecen en las primeras posiciones, seguidos de los seis 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.

¹⁴ Comercializadores ubicados en el primer bloque de la tabla (filas 1, 2, 4 y 5).

- Gaolania Servicios (3,6%), presentó una tasa de rechazo por debajo de la media en todas las áreas de distribución.
- Iberdrola Clientes (4,3%) presentó una tasa de rechazo por debajo de la media en todas las áreas de distribución estudiadas con la excepción de la de los distribuidores agrupados en el epígrafe “Otros”.
- De los comercializadores de referencia¹⁵, únicamente Curenergía (1,3%) 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” (10,9%) 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.
- De entre los comercializadores independientes destacaron negativamente Energía Colectiva (con 180.879 solicitudes), Geo Alternativa (con 61.377 solicitudes) y Wekiwi (con 22.968 solicitudes) con tasas de rechazo muy elevadas que superaron las medias de todas las áreas de distribución, y que ascendieron al 11%, al 12,7% y al 13,1% respectivamente, en este último año.

Sector gasista:

Respecto a los grupos **distribuidores del sector gasista**, la tasa media de rechazo registró un incremento con respecto al año 2023, de 1,1 puntos, alcanzando el 10,8% en 2024. Todos los grupos de distribuidores gasistas incrementaron su tasa de rechazo en mayor o menor medida en 2024.

Los distribuidores gasistas del Grupo Naturgy (Nedgia¹⁶), incrementaron su tasa media de rechazo (0,5 puntos), situándola en el 10,4% durante 2024. Durante el año 2024, el 31,5% del total de sus rechazos se debió al motivo R12¹⁷ y el 19,3% al motivo R19¹⁸. Conviene resaltar que este grupo gestionó el 67,3% de las solicitudes de cambio gasistas en 2024, 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

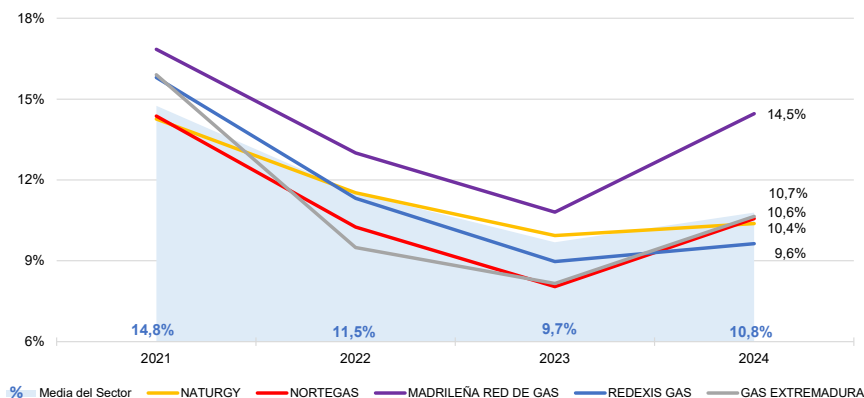
¹⁵ Comercializadores ubicados en el segundo bloque de la tabla (filas 7 a 12).

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 17. Tasa de rechazos (solicitud de cambio) de los principales grupos distribuidores. Evolución anual desde 2021 y 2024 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Los distribuidores del Grupo Gas Extremadura incrementan la tasa de rechazo en 2,5 puntos (10,7%). Este grupo gestionó el 1,2% de las solicitudes de cambio gasistas en 2024.

El Grupo Nortegas (Nortegas Energía Distribución, S.A.U., NED España Distribución Gas, S.A.U., y Tolosa Gasa, S.A.) incrementa la tasa de rechazo en 2,6 puntos alcanzando una tasa de rechazo del 10,6%.

El Grupo Madrileña Red de Gas incrementa la tasa de rechazo en 3,7 puntos. Sigue manteniendo la tasa de rechazo más alta del sector (14,5%).

El Grupo Redexis Gas la incrementa en 0,6 puntos y, no obstante, obtiene la tasa de rechazo más baja (9,6%).

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 un incremento con respecto al año anterior de 1,1 puntos, hasta situarse en el 10,8%. El Grupo Naturgy es el único que reduce la tasa de rechazo.

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 1,5 puntos, situándose en el 10,3% durante el periodo analizado. Los motivos R12¹⁹, R19²⁰ y R34²¹ abarcan el 64,1% del total de sus rechazos. El 25,7% del total de solicitudes fueron gestionadas por el Grupo Naturgy.

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”

Los comercializadores agrupados en el epígrafe “Otros”, incrementan su tasa de rechazo en 2,6 puntos hasta situarla en el 13,8%. De entre ellos destacan con las menores tasas de rechazo, Catgas (5,6%), Doméstica Gas y Electricidad (5,8%), Unieléctrica Energía (7,2%) y Fenie Energía (7,6%). Esta tasa de rechazo (13,8%) es la mayor registrada entre los comercializadores gasistas

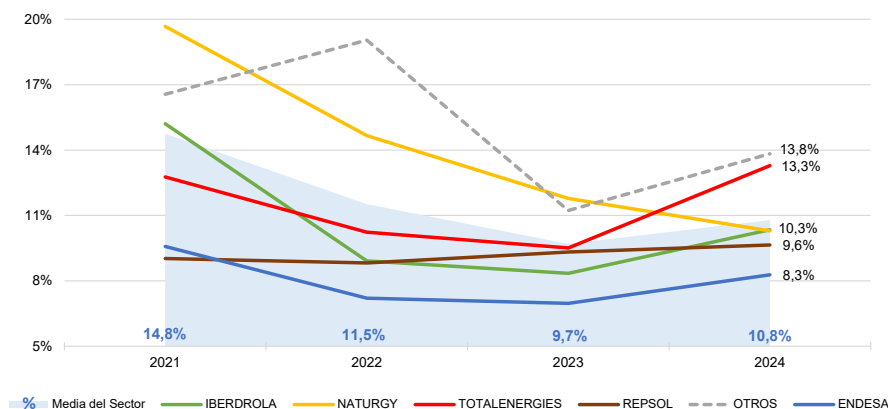
La tasa de rechazo de los comercializadores del Grupo Endesa (Endesa Energía, S.A., Energía XXI Comercializadora de Referencia, S.L.) fue la menor del sector (8,3%). El 20,7% del total de solicitudes fueron gestionadas por dicho grupo.

La tasa de rechazo de los comercializadores pertenecientes al Grupo Repsol fue del 9,6%.

El Grupo Iberdrola (Iberdrola Clientes, S.A.U. y Curenergía C.U.R., S.A.U.) obtuvo una tasa media de rechazo del 10,3%. El 11,5% del total de solicitudes fueron gestionadas por el Grupo Iberdrola.

El Grupo TotalEnergies incrementa en 3,8 puntos su tasa de rechazo y alcanza el 13,3% en 2024.

Gráfico 18. Tasa de rechazos (solicitud de cambio) de los grupos comercializadores. Evolución anual desde 2021 y 2024 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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 (8,9% de rechazos) mostró una tasa de rechazo por debajo de la media, en todas las áreas de distribución gasista excepto en Madrileña Red de Gas.
- Por otro lado, TotalEnergies Clientes (15,9%) presentó tasas de rechazo por encima de la media en todas las áreas de distribución.
- De entre los comercializadores de referencia²² destacó Baser al presentar tasas de rechazo por debajo de la media en todas las áreas de distribución gasista.
- Gaolania Servicios (7,7% de rechazos) mostró una tasa de rechazo por debajo de la media, en todas las áreas de distribución gasista donde opera.
- De entre los comercializadores independientes con tasas de rechazo inferiores a la tasa media en todas las áreas de distribución y con un volumen total de gestiones realizadas superior a 4.000, destacaron Eni Plenitude Iberia (8,8%) y Fenie Energía (7,6%).
- 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, Energía Colectiva, Octopus Energy España y Nexus.
- 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 2024 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.

²² Comercializadores ubicados en el segundo bloque de la tabla (filas 7 a 10).

Tabla 19. Tasas de rechazo (solicitudes de cambio) de los comercializadores por área de distribución durante 2024– Sector Gasista

SOLICITUDES DE CAMBIO - GAS			ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN GASISTA				
Comercializador gasista:			NATURGY	MADRILEÑA	NORTEGAS	REDEXIS GAS	GAS EXTREMADURA
Tasa de rechazo media:	10,8%		10,4%	14,5%	10,6%	9,6%	10,7%
Solicitudes gestionadas:	1.707.971		1.149.892	190.961	177.894	169.102	19.915
ENDESA ENERGÍA	8,9%	286.824	7,2%	20,5%	9,9%	7,8%	5,5%
NATURGY IBERIA	12,7%	171.021	12,2%	13,6%	17,1%	12,9%	10,2%
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	10,5%	153.188	10,4%	11,2%	10,7%	9,7%	12,3%
NATURGY CLIENTES	8,7%	130.435	8,2%	7,7%	12,7%	8,8%	17,6%
IBERDROLA CLIENTES	12,3%	108.378	11,7%	20,4%	8,0%	9,2%	12,5%
TOTALENERGIES CLIENTES	15,9%	107.754	18,0%	15,4%	10,7%	11,9%	14,0%
COM. REG., GAS & POWER	8,8%	134.494	8,5%	9,4%	15,4%	10,6%	22,2%
CURENERGÍA C.U.R.	8,0%	87.842	6,7%	12,0%	6,2%	6,7%	10,9%
ENERGÍA XXI COM. REF.	5,7%	67.296	3,7%	16,0%	14,3%	5,6%	2,9%
BASER COM. REF.	5,3%	32.476	7,0%	5,6%	4,1%	5,1%	4,7%
FACTOR ENERGÍA	10,8%	120.338	11,1%	11,5%	9,2%	10,2%	8,8%
GAOLANIA SERVICIOS	7,7%	65.716	7,6%	9,5%	6,4%	7,9%	
ENI PLENITUDE IBERIA	8,8%	42.801	9,1%	10,0%	6,4%	9,4%	5,5%
ENERGÍA COLECTIVA	25,9%	39.823	26,6%	27,5%	23,0%	24,5%	31,3%
GEO ALTERNATIVA	14,9%	25.085	14,3%	15,7%	17,6%	16,4%	7,9%
OCTOPUS ENERGY ESPAÑA	28,1%	18.352	27,0%	26,8%	37,2%	30,6%	28,3%
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	13,6%	14.899	14,6%	14,6%	9,8%	12,3%	3,9%
WEKIWI	16,5%	8.473	16,7%	14,5%	19,1%	15,9%	10,7%
ELECTRICIDAD ELEIA	7,3%	6.379	7,5%	6,4%	5,5%	7,8%	11,5%
NEXUS ENERGÍA	17,3%	5.398	16,1%	17,5%	30,4%	15,2%	17,4%
CIDE HC ENERGÍA	8,8%	5.314	8,6%	5,7%	9,3%	12,4%	8,6%
TOTALENERGIES ELECTRICIDAD Y GAS ESPAÑA	9,2%	4.985	9,8%	10,4%	7,2%	7,7%	4,8%
IRIS ENERGÍA EFICIENTE	10,0%	4.628	10,2%	9,6%	13,8%	7,8%	11,3%
AHORRELUX SERVICIOS ONLINE	10,5%	4.394	10,8%	17,2%	5,7%	8,2%	6,7%
FENIE ENERGÍA	7,6%	4.331	7,1%	13,8%	7,6%	7,3%	5,5%
ALQUILER SEGURO ENERGÍA	8,9%	3.692	9,2%	5,9%	20,3%	20,8%	
LOOP ELECTRICIDAD Y GAS	11,6%	3.605	10,6%	9,1%	16,7%	17,5%	4,4%
ENERGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	10,0%	3.282	10,3%	12,1%	9,0%	6,5%	0,0%
BIROU GAS	7,7%	3.136	8,3%	9,0%	4,6%	9,3%	7,1%
DOMÉSTICA GAS Y ELECTRICIDAD	5,8%	3.052	6,0%	7,4%	5,7%	4,1%	0,0%
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	10,9%	3.000	10,6%	4,5%	32,5%	7,1%	0,0%
ENERGÍA NUFRI	11,5%	2.555	11,1%	8,2%	19,3%	13,8%	9,1%
MET ENERGÍA ESPAÑA	24,6%	2.392	23,0%	35,2%	18,8%	17,6%	0,0%
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	10,9%	2.321	11,1%	7,5%	11,4%	10,8%	0,0%
UNIELÉCTRICA ENERGÍA	7,2%	2.203	5,8%	8,8%	7,7%	11,4%	9,8%
ADX RENOVABLES	12,1%	1.637	14,0%	8,4%	6,3%	8,1%	11,1%
SWAP ENERGÍA	14,0%	1.567	13,4%	15,6%	13,5%	16,7%	18,2%
GALP ENERGÍA ESPAÑA	12,1%	1.402	9,3%	11,0%	23,9%	8,0%	14,3%
SERVIGAS S. XXI	14,7%	1.399	13,6%	26,5%	8,6%	16,0%	33,3%
CANDELA COMERCIALIZADORA	12,7%	1.377	10,8%	13,6%	19,9%	12,0%	20,0%
ENERXIA GALEGA MAIS	7,8%	1.365	7,9%	4,7%	8,3%	4,5%	20,0%
ON DEMAND FACILITIES	12,3%	1.143	14,2%	6,3%	7,9%	10,7%	0,0%
CATGAS ENERGÍA	5,6%	1.006	5,5%	0,0%		33,3%	
NABALIA ENERGÍA 2000	9,1%	1.003	10,3%	6,8%	4,0%	4,8%	3,7%
PETRONIEVES ENERGÍA 1	11,0%	922	11,3%	5,8%	13,0%	11,8%	0,0%
AXPO IBERIA	20,6%	913	18,3%	22,0%	16,9%	34,3%	33,3%
BY ENERGYC ENERGÍA EFICIENTE	8,2%	837	8,5%	10,0%	4,8%	3,3%	0,0%
GASILUZ ECO ENERGÍA	18,4%	820	18,8%	9,1%	24,3%	17,9%	0,0%

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Solo se incluyen los comercializadores con más de 800 solicitudes gestionadas en el año 2024. Los comercializadores libres con mayores cuotas (puntos de suministro) aparecen en las primeras posiciones, seguidos de los cuatro comercializadores de último recurso.

Nota: Domus Mil gestionó 207 cambios de comercializador (177 cambios aceptados y 30 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 5,7%) se analizan en este apartado. Más de la mitad de los rechazos de cambio registrados (53,2%) se concentraron en tres motivos:

- El tipo **“03. NIF-CIF No coincide con el del contrato en vigor”** (33,9%), que presentó un peso inferior al del año 2023 (41,9%) y al del 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. El grupo distribuidor Endesa, presenta el 46,4% del total de rechazos por este motivo. De los comercializadores que obtuvieron más de 2.000 rechazos y no forman parte de los grupos comercializadores con mayor cuota (puntos de suministro), los grupos Factor Energía, Corte Inglés, MásMóvil y Wekiwi aglutinan el 74,8%, el 76%, el 68,3% y el 60,8% de sus rechazos por este motivo respectivamente.
- En segundo lugar, se encuentra el motivo de rechazo **“38. Existencia de Solicitud previa en curso C1”** (11%), 5,8 puntos superior al del año 2023. La demora media en el proceso de cambio es de 0,2 días. Los distribuidores de los grupos Iberdrola y Endesa presentaron entre ambas el 76% del volumen total de rechazos por dicha casuística.
- En tercer lugar, se encuentra el motivo de rechazo **“55. Nuevo cliente coincide con el Actual”** (8,3%), que reduce en 1,6 puntos el dato del año 2023. 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 0,3 días. Los distribuidores del Grupo Endesa presentaron aproximadamente el 87% del volumen total de rechazos por dicha casuística, que se utiliza cuando los comercializadores, erróneamente, solicitan un cambio de comercializador con cambio de titular (fichero C2), cuando realmente deberían haber solicitado un cambio de comercializador sin cambio de titular (fichero C1), puesto que el titular no se modifica.

Por su parte, en el **sector gasista**, (con una tasa media de rechazo del 10,8%), los siguientes dos motivos representaron el 51,1% del total de las solicitudes de cambio rechazadas:

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

- El motivo de rechazo más frecuente en el año 2024 continuó siendo el **“R12. Error de integridad: DNI no coherente con CUPS”** (33,6%). 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 0,2 días. En el año 2022 este motivo de rechazo era del 40,4% y en el año 2023 pasó a ser del 38,3%. El Grupo Naturgy presentó el 60,6% del total de rechazos por este motivo en este año.
- En segundo lugar, el motivo **“R19. Si el motivo de modificación es cambio de titular (01), los campos "Nuevo Num. Documento y Num. Documento" tienen que ser distintos”** (17,5%). En el año 2022 este motivo de rechazo era del 13,5% y en el año 2023 del 16,3%. 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). Es el Grupo Naturgy (Nedgia) quien presenta el 71,5% 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).

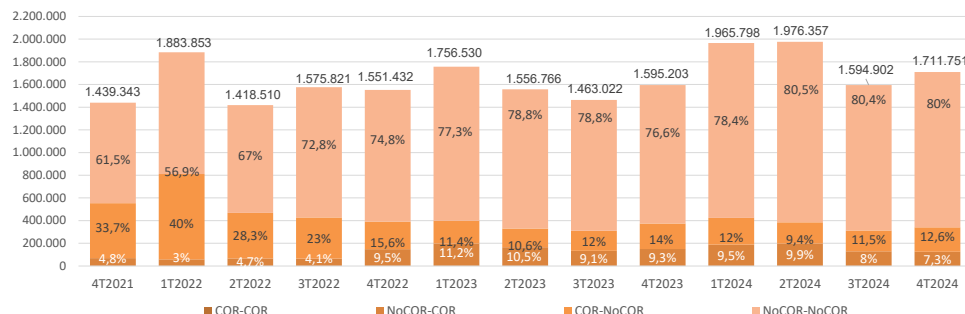
En el **sector eléctrico**, en el cuarto trimestre de 2024, se produjeron un 7,3% más de activaciones de cambios que en el trimestre anterior, y al igual que sucedió en los periodos precedentes, la mayoría de los movimientos se produjeron entre comercializadores libres (80%). El peso de los movimientos desde el mercado libre al mercado regulado se redujo en 0,7 puntos, alcanzando el 7,3% de los cambios en el cuarto trimestre de 2024.

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

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.

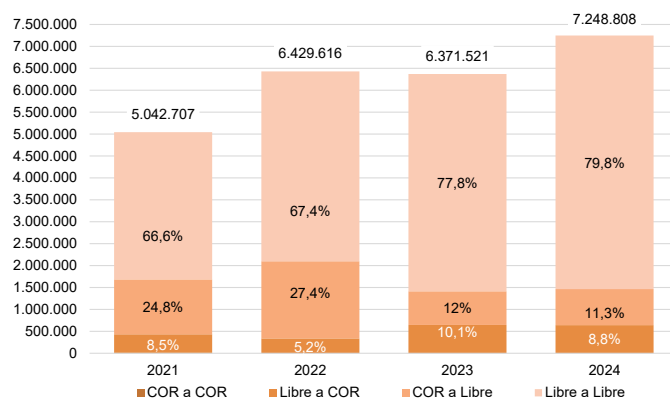
Gráfico 19. Desglose de los movimientos entre COR y No COR (solicitudes activadas). Evolución trimestral desde el cuarto trimestre de 2021 hasta el cuarto trimestre de 2024 – Sector Eléctrico



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 0,1% en los períodos mostrados en el gráfico. Sobre cada columna se indica el número total de activaciones trimestrales

Gráfico 20. Desglose de los movimientos entre COR y No COR (solicitudes activadas) entre los años 2021 y 2024 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

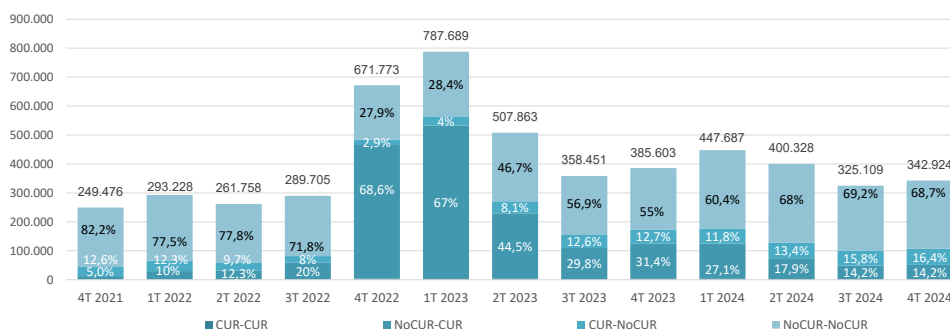
Nota: Los porcentajes correspondientes a los movimientos entre comercializadores regulados oscilaron entre el 0,08% y el 0,14% (2021) en los períodos mostrados en el gráfico. Sobre las columnas se indica en número de activaciones registradas cada año representado.

En el **sector eléctrico**, en el año 2024, se produjeron un 13,8% más de activaciones que en el año anterior; y al igual que sucedió en años precedentes, la mayoría de los movimientos se produjeron entre comercializadores libres (5,8 millones de cambios, el 79,8% del total), y entre consumidores que pasaron del mercado regulado al mercado libre (0,8 millones cambios, el 11,3% del total). Por su parte, el número de cambios entre el mercado libre y el mercado regulado (640 mil cambios, el 8,8% del total) se reduce 1,3 puntos, si lo comparamos con el año anterior.

En el **sector gasista**, en el cuarto trimestre de 2024, se incrementaron un 5,5% las activaciones de cambios respecto al trimestre anterior. El peso de los movimientos entre comercializadores del mercado libre se redujo en 0,5 puntos, alcanzando el 68,7% de los cambios en el cuarto trimestre de 2024. Prevalcieron los movimientos de cambio de comercializador del mercado libre

frente a los movimientos de cambio de comercializador desde el mercado libre al regulado (14,2%). Los movimientos de cambio de comercializador desde el mercado libre al regulado alcanzaron el 68,6% en el cuarto trimestre de 2022 y desde entonces han ido reduciéndose hasta alcanzar la cifra del 14,2%.

Gráfico 21. Desglose de los movimientos entre CUR y No CUR (solicitudes activadas). Evolución trimestral desde el cuarto trimestre de 2021 hasta el cuarto trimestre de 2024 – Sector Gasista

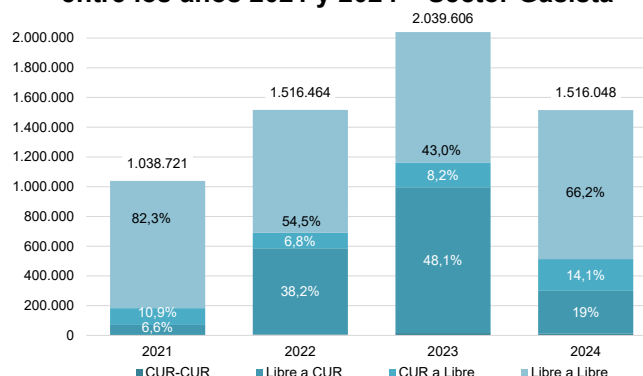


Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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 2024, se produjeron un 25,7% menos de activaciones que en el año 2023 y prevalecieron los movimientos de cambio de comercializador entre comercializadores del mercado libre (66,2% de los cambios) pasando de ser 876 mil en el año 2023 a 1 millón en 2024. Los movimientos de cambio de comercializador desde el mercado libre al regulado alcanzaron los 288 mil (19% del total de cambios). En el año 2023, este tipo de movimientos alcanzó los 981 mil (48,1%).

Gráfico 22. Desglose de los movimientos entre CUR y No CUR (solicitudes activadas) entre los años 2021 y 2024 – 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 0,76% 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

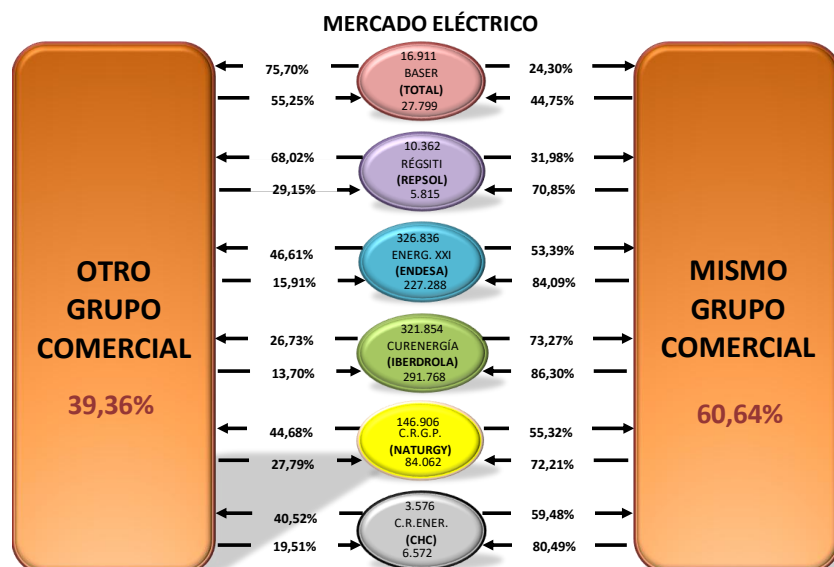
En este apartado se incluye un análisis más pormenorizado de aquellos cambios cuyo origen o destino son comercializadores de último recurso (CUR) o de referencia (COR).

En el **sector eléctrico**, en el año 2024, se observó que la mayoría de los 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 reducido en un 1,8% (60,6% de la totalidad de cambios; 62,4% el año anterior); siendo los grupos con mayor fidelización de clientes: Iberdrola (73,3% de Curenergía), CHC (59,5% de Comercializador de Referencia Energético) y Naturgy (55,3% de Comercializadora Regulada, Gas & Power). En cambio, el Grupo Repsol (32% de los salientes de Régimen Comercializadora Regulada) y el Grupo TotalEnergies (24,3% de los salientes de Baser Comercializadora de Referencia) registraron la menor tasa de fidelización entre los comercializadores eléctricos en el año 2024.

En el **sector gasista**, los cambios que se producen desde el comercializador de referencia al comercializador libre del mismo grupo, registraron durante el año 2024 un porcentaje medio del 38,4% del total (34,9% en el año anterior), siendo el grupo con mayor fidelización Naturgy (45,8% de Comercializadora Regulada, Gas & Power). En cambio, el Grupo TotalEnergies (20,8% de los salientes de Comercializadora Baser Comercializadora de Referencia) registró la menor tasa de fidelización entre los comercializadores gasistas en el año 2024.

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.

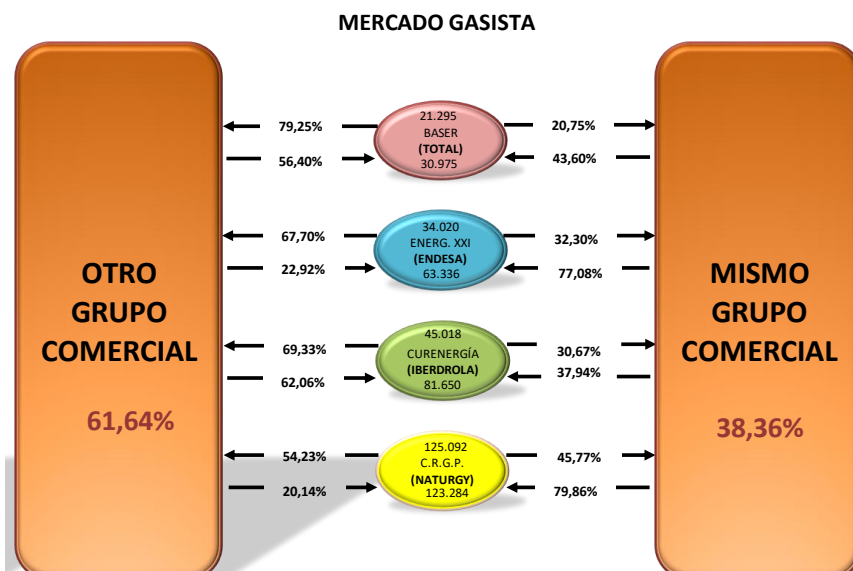
Gráfico 23. Desglose de los movimientos con origen o destino al COR. Solicitudes activadas en el año 2024 – Sector Eléctrico



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.

Gráfico 24. Desglose de los movimientos con origen o destino al CUR. Solicitudes activadas en el año 2024 – 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.

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 2024, 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 2024 se han declarado 457.308 activaciones de nuevas altas en áreas de distribución eléctricas, y 93.216 activaciones de nuevas altas en las áreas de distribución gasista. Para facilitar el acceso a esta información, en este informe se ha incorporado información más detallada de las altas por sector, mercado, segmento y grupo comercializador (Anexo II).

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 2024.

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 2024, 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 4,4 días. Esta modalidad abarca al 59,1% del total de altas activadas. Las áreas de distribución de los grupos Naturgy, Iberdrola y “Otros” presentaron los menores tiempos medios de activación (3-3,1 días) y, por otra parte, el área de distribución de Viesgo presentó el mayor tiempo medio (5,6 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 media en los tiempos de las activaciones de altas respecto a los tiempos previstos, gestionados por los distribuidores durante el año 2024 – Sector Eléctrico

GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	Altas Activadas	Desviación Media
ENDESA	190.153	0,4 días
IBERDROLA	180.112	0,0 días
NATURGY	51.634	2,5 días
EDP	9.534	0,5 días
ÁREA DE DISTRIBUCIÓN DE VIESGO (G.EDP)	8.388	1,2 días
OTROS	17.487	0,3 días
TOTAL SECTOR ELÉCTRICO	457.308	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).

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 (190.153 activaciones) y una desviación media en el tiempo de activación de 0,4 días. Cabe señalar que, el 66% 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 presentaron la menor desviación media y el número de activaciones fue de 180.112. Por otro lado, la mayor desviación media en el tiempo de activación la presentó el Grupo Naturgy con 2,5 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 observamos que el área de distribución del Grupo Naturgy presentó una dispersión de la desviación media de 1,4 días, con oscilaciones entre los 3,3 días de media que necesitó el Grupo CHC y los 1,9 días del 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 10,4 días, así como una desviación media en los tiempos de activación de 3,2 días.

Redexis y Naturgy presentaron un tiempo medio de 9,5 y 9,4 días respectivamente. Por otra parte, Madrileña Red de Gas y Nortegas presentaron el mayor tiempo de gestión del distribuidor (13,2-13,3 días).

En relación con las desviaciones, entre los distribuidores gasistas, destacaron los correspondientes al Grupo “Otros” por realizar activaciones de solicitudes de altas sin desviación (0 días) y al Grupo Nortegas (0,1 días). Por el contrario, la mayor desviación media corresponde a la red de distribución de Madrileña Red de Gas (18,3 días). El Grupo Redexis realizó activaciones de solicitudes de altas con una desviación media de 0,4 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 2024 – Sector Gasista

GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN GASISTA	Altas Activadas	Desviación Media
NATURGY	54.790	1,6 días
REDEXIS GAS	13.088	0,4 días
NORTEGAS	12.935	0,1 días
MADRILEÑA RED DE GAS	10.466	18,3 días
GAS EXTREMADURA	1.364	11,8 días
OTROS	573	0,0 días
TOTAL SECTOR GASISTA	93.216	3,2 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 último recurso (CUR).

Se registra una mayor dispersión de desviaciones medias en las áreas de distribución de Madrileña Red de Gas (29,4 días), con valores que oscilaron entre los 9 días de media que necesitaron las solicitudes de alta del Grupo CHC y los 38,4 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.

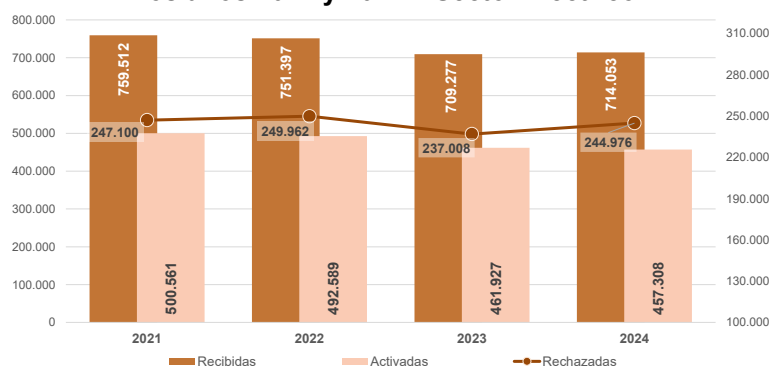
Por regla general, en los procesos de nuevas altas, el número de solicitudes recibidas es superior al número de solicitudes activadas para un determinado periodo. Esto se debe principalmente a:

- 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.

Durante el año 2024, en el **sector eléctrico** se recibieron 714 mil solicitudes de alta, lo que supuso un ligero incremento del 0,7% respecto al número de solicitudes recibidas el año anterior. En este periodo se activaron 457 mil solicitudes (un 1% menos) y el número de rechazos contabilizados fue de 245 mil (un 3,4% más).

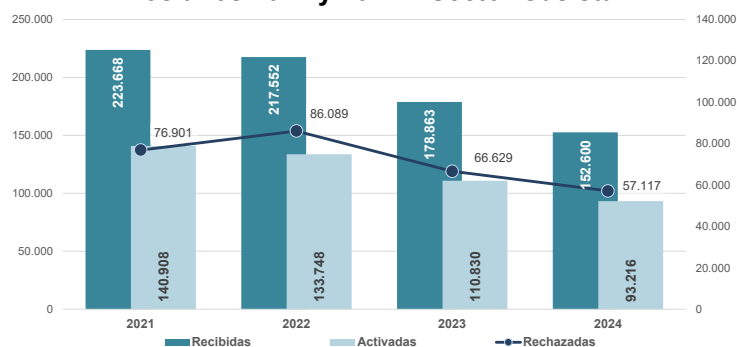
Por su parte, en el **sector gasista**, los distribuidores recibieron 153 mil solicitudes de alta durante el último año, lo que implicó una reducción del 14,7% respecto al año anterior. En este periodo se activaron 93 mil solicitudes de alta (un 15,9% menos), y el número de rechazos contabilizados fue de 57 mil (un 14,3% menos).

Gráfico 27. Proceso seguido por las solicitudes de nuevas altas. Evolución anual entre los años 2021 y 2024 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Gráfico 28. Proceso seguido por las solicitudes de nuevas altas. Evolución anual entre los años 2021 y 2024 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

7.2.1. ANALISIS DE LOS RECHAZOS DEL PROCESO DE ALTA

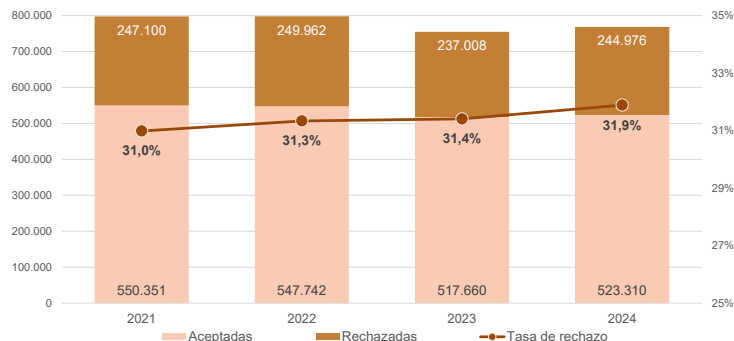
En este punto, se analizan las actuaciones de los agentes responsables de los rechazos, así como las alegaciones y explicaciones que han transmitido a la CNMC. En los siguientes apartados se realiza un estudio operativo en relación con las solicitudes de nuevas altas rechazadas, tal y como se realizó 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 el año 2024, en el **sector eléctrico** se registró una tasa de rechazo anual del 31,9% de las solicitudes de alta gestionadas, lo que supuso un ligero aumento de 0,5 puntos respecto al año anterior.

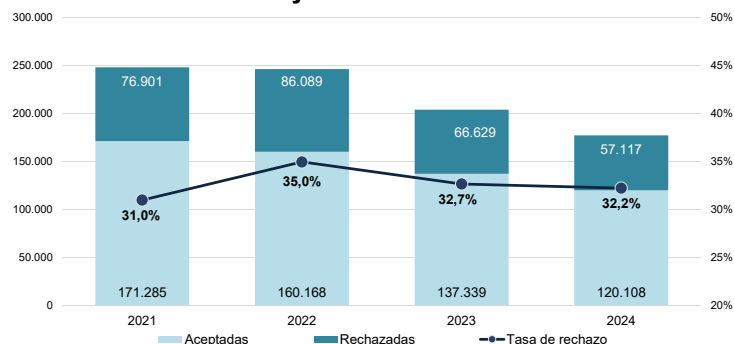
En el **sector gasista**, la tasa de rechazo anual registrada fue del 32,2%, lo que supuso una ligera reducción de 0,5 puntos respecto al año 2023.

Gráfico 29. Tasa de rechazo de las solicitudes de nuevas altas. Evolución anual entre los años 2021 y 2024 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Gráfico 30. Tasa de rechazo de las solicitudes de nuevas altas. Evolución anual entre los años 2021 y 2024 – 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 redujo ligeramente para los grupos Iberdrola (-0,2 puntos) y para el área de distribución de Viesgo (-0,1 puntos). Para el resto de grupos aumentó la tasa de rechazo en mayor o menor medida. En estas circunstancias, la tasa media de rechazos de solicitudes de alta en el sector aumentó en 0,5 puntos, situándose en el 31,9% en el año de estudio.

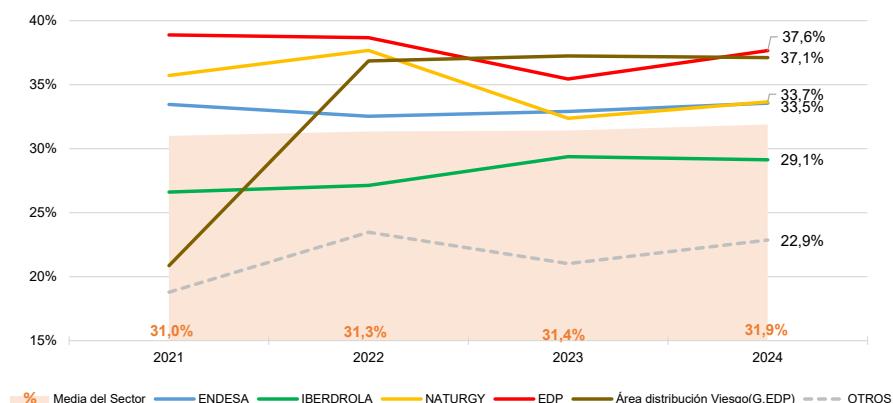
En este año, el Grupo EDP (Hidrocantábrico Distribución Eléctrica, S.A) aumentó su tasa de rechazo en 2,2 puntos. El número de solicitudes aceptadas se redujo un 0,7% respecto al año anterior y las rechazadas aumentaron un 9,3%. Este grupo gestionó el 2,2% de las solicitudes de alta presentadas en 2024 y registró

la tasa de rechazo más alta del sector (37,6%). 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. El 47,3% de sus rechazos es por motivo 57²⁷ (55% en 2023).

Los distribuidores eléctricos del Grupo Endesa (principalmente Edistribución Redes Digitales, S.L.U.) aumentaron en 0,6 puntos su tasa de rechazo de solicitudes de alta, situándose en el 33,5% durante el año 2024. Este grupo gestionó el 47,8% 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.

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 (22,9%). Estos dos grupos suman el 36,9% del total de las altas gestionadas.

Gráfico 31. Tasa de rechazos (nuevas altas) de los principales grupos distribuidores. Evolución anual entre 2021 y 2024 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Si se analiza lo que hicieron los grupos **comercializadores del sector eléctrico**, observamos que la tasa media se incrementó, de forma análoga a los distribuidores, en 0,5 puntos alcanzando la cifra del 31,9% en 2024.

El Grupo Repsol (Repsol Comercializadora de Electricidad y Gas, S.L.U., Gaolania Servicios, Ekiluz Energía Comercializadora y Régisiti Comercializadora Regulada, S.L.U.), incrementó en 2,2 puntos su tasa de rechazo durante el último año, situándose ésta en el 42,5%. El Grupo Repsol tiene la tasa de rechazo más

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

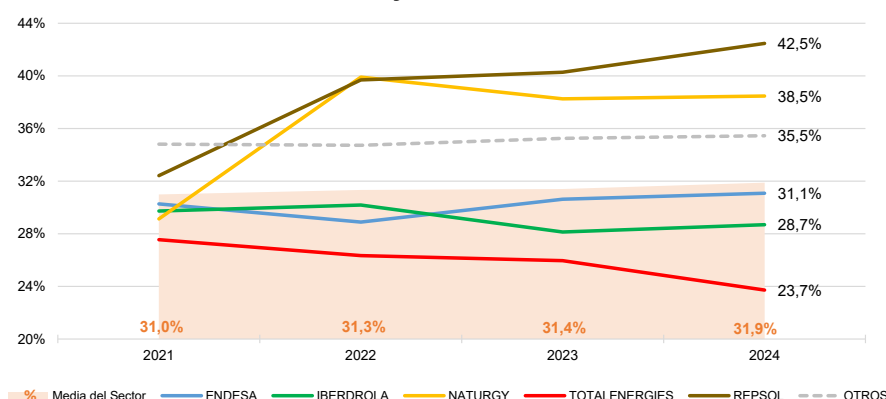
alta del sector. Hay que tener en cuenta que este grupo solamente representó el 4,8% de las solicitudes de altas gestionadas.

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 0,5 puntos, situándose así en 31,1%. Este grupo gestionó el 34% de las solicitudes de alta registradas en 2024.

La tasa de rechazo del Grupo Naturgy aumentó en 0,2 puntos y se situó en el 38,5% durante 2024. Este grupo representó el 6,8% de las solicitudes de altas gestionadas. El Grupo Iberdrola y el Grupo “Otros” gestionaron el 34,4% y el 18,3% de las solicitudes de alta.

El Grupo TotalEnergies (23,7%) es el único que redujo su tasa de rechazo (-2,2 puntos). Este grupo gestionó el 2,4% de las solicitudes de alta.

Gráfico 32. Tasa de rechazos (nuevas altas) de los grupos comercializadores. Evolución anual entre 2021 y 2024 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

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” (22,9%) 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 (+31,9%).
- La mayoría de los comercializadores independientes mostraron tasas de rechazo superiores a la tasa media en las principales áreas de distribución en las que operaron con más de 800 solicitudes durante el año 2024.
- Entre los comercializadores independientes, Fenie Energía (21,7% de rechazos), obtuvo tasas de rechazo por debajo de la media en todas las áreas de distribución en el año 2024 al igual que en el año 2023.
- Iberdrola Clientes, Naturgy Iberia y Naturgy Clientes, 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 41,6%.
- TotalEnergies Clientes obtuvo una tasa de rechazo por debajo de la media en todas las áreas de distribución con la excepción del área de los distribuidores agrupados en el epígrafe “Otros” donde únicamente gestionó 150 solicitudes sobre un total de 13.000 solicitudes de alta aproximadamente.

Tabla 24. Tasas de rechazo (solicitudes de nuevas altas) de los comercializadores por área de distribución durante 2024– Sector Eléctrico

SOLICITUDES DE ALTA - ELECTRICIDAD		ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA					
Comercializador eléctrico:		ENDESA	IBERDROLA	NATURGY	EDP	VIESGO	OTROS
Tasa de rechazo media:	31,9%	33,5%	29,1%	33,7%	37,6%	37,1%	22,9%
Solicitudes gestionadas:	768.286	367.468	259.225	85.681	16.527	15.058	24.327
IBERDROLA CLIENTES	29,0%	251.582	38,0%	24,4%	40,8%	44,1%	39,7%
ENDESA ENERGÍA	31,8%	239.833	30,4%	40,7%	33,1%	60,1%	39,9%
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	41,6%	28.668	45,9%	40,3%	37,3%	55,5%	34,1%
NATURGY IBERIA	38,6%	26.816	50,7%	54,3%	31,3%	59,0%	46,5%
TOTAL ENERGIAS CLIENTES	21,9%	13.176	25,9%	23,1%	14,8%	17,8%	24,4%
NATURGY CLIENTES	41,1%	11.936	45,8%	54,9%	32,8%	76,0%	51,4%
ENERGÍA XXI COM. REF.	22,6%	20.104	21,8%	33,5%	35,2%	37,5%	26,5%
CURENERGÍA C. U. R.	20,6%	11.490	37,7%	18,5%	25,6%	48,1%	51,9%
COM. REG., GAS & POWER	31,7%	7.246	46,0%	48,6%	25,5%	81,6%	41,6%
BASER COM. REF.	16,7%	3.499	27,4%	19,6%	16,8%	15,0%	17,9%
RÉGSITI COM. REF.	33,3%	429	33,3%	31,8%	28,6%	100,0%	33,4%
COM. REF. ENERGÉTICO	16,4%	342	66,7%	50,0%	36,4%	100,0%	100,0%
FENIE ENERGÍA	21,7%	26.527	25,1%	17,3%	12,3%	24,9%	22,3%
GESTERNOVA	34,3%	9.725	41,1%	34,5%	22,0%	52,1%	48,6%
HOLALUZ - CLIDOM	48,4%	9.119	48,3%	51,2%	41,5%	65,7%	56,3%
ENI PLENITUDE IBERIA	40,9%	8.725	41,2%	47,9%	35,4%	37,0%	31,7%
CIDE HC ENERGÍA	9,0%	7.893	34,0%	48,5%	35,8%	50,0%	53,3%
GAOLANIA SERVICIOS	45,6%	7.725	46,1%	46,1%	36,3%	58,5%	53,3%
OCTOPUS ENERGY ESPAÑA	43,7%	4.767	42,7%	49,3%	34,2%	34,7%	48,5%
THE YELLOW ENERGY	62,0%	3.249	62,8%	62,5%	51,3%	65,9%	47,4%
UNIELÉCTRICA ENERGÍA	37,8%	2.587	33,4%	44,5%	37,3%	53,3%	45,5%
ENERGÍA COLECTIVA	43,2%	2.097	44,4%	42,8%	38,4%	52,3%	41,8%
TOTAL ENERGIAS ELECTRICIDAD Y GAS ESPAÑA	48,2%	1.998	44,7%	58,6%	40,3%	58,1%	53,8%
FACTOR ENERGÍA	39,8%	1.808	41,3%	33,3%	39,1%	63,2%	40,4%
LOOP ELECTRICIDAD Y GAS	46,5%	1.734	53,8%	51,5%	24,8%	58,3%	52,0%
SOM ENERGÍA	35,3%	1.607	33,9%	42,1%	31,8%	57,1%	52,9%
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	47,8%	1.581	51,7%	57,3%	39,7%	62,5%	39,5%
INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	40,7%	1.420	47,1%	43,6%	30,7%	32,1%	56,4%
CYE ENERGÍA	24,5%	1.294	29,5%	22,8%	14,0%	26,7%	60,0%
COMERCIALIZADORA ELÉCTRICA DE CÁDIZ	2,8%	1.285	80,0%				
GEO ALTERNATIVA	55,8%	1.271	55,0%	56,8%	53,8%	75,9%	43,2%
COMERCIALIZADORA DE E.Y.G. DEL MEDITERRÁNEO	28,6%	1.234	27,0%	36,6%	24,8%		60,0%
TRACTAMENT I SELECCIÓ DE RESIDUS	24,7%	1.230	24,7%				
ESTABANELL IMPULSA	18,9%	1.223	48,7%		50,0%		
ENARA GESTIÓN Y MEDIACIÓN	27,7%	1.203	19,0%	65,0%	50,3%	25,0%	
ELECTRICIDAD ELEIA	39,0%	1.153	35,9%	47,3%	28,9%	61,9%	44,4%
ALCANZÍA ENERGÍA	33,2%	1.146	23,4%	43,1%	35,6%	50,0%	57,1%
GASELEC DIVERSIFICACIÓN	22,4%	1.081					
ENERGY PLUS IBERIA	29,7%	1.048	44,6%	33,5%	19,6%	0,0%	16,7%
IBERDROLA SERVICIOS ENERGÉTICOS	46,7%	1.000	42,8%	52,4%	38,5%	51,2%	58,3%
AXPO IBERIA	55,4%	992	58,5%	57,3%	38,2%	57,1%	46,4%
ESCAN DINAVA DE ELECTRICIDAD	45,0%	956	44,3%	44,9%	40,6%	75,8%	44,4%
SERVIGAS S. XXI	58,4%	955	53,9%	72,2%	45,0%	60,0%	66,7%
BIROU GAS	43,8%	947	42,6%	52,1%	34,7%	46,2%	40,4%
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	25,2%	925	36,8%	61,9%	28,4%	59,2%	33,3%
ELEGA ENERGÍA	28,9%	865	28,3%				
BASSOLS ENERGÍA COMERCIAL	35,1%	808	52,7%	47,0%	42,9%	50,0%	

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Solo se incluyen los comercializadores con más de 800 solicitudes gestionadas en el año 2024. Los comercializadores libres con mayores cuotas (puntos de suministro) aparecen en las primeras posiciones, seguidos de los seis comercializadores de referencia.

Por otra parte, la tasa de rechazo de los principales **distribuidores del sector gasista**, en su conjunto, se redujo en 0,5 puntos y alcanzó el 32,2% durante el año 2024.

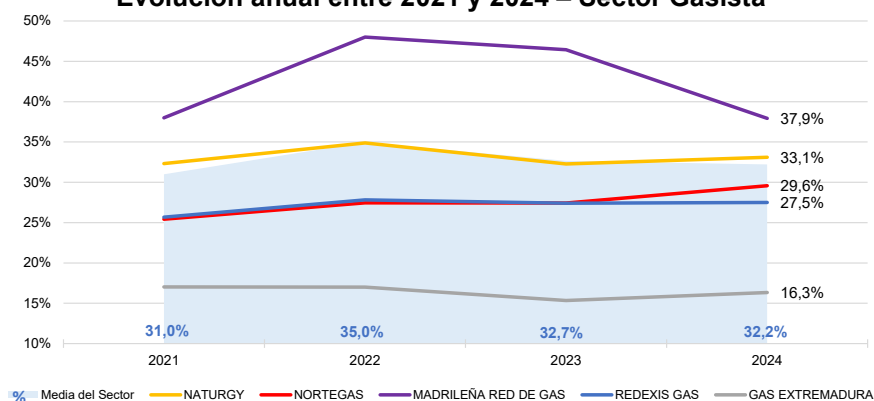
El Grupo Gas Extremadura aumentó en 1 punto su tasa de rechazo anual. En este caso, se debe tener en cuenta que el volumen de solicitudes gestionadas por el distribuidor es del 1% anual. Obtuvo la tasa de rechazo más baja del sector (16,3%).

Los distribuidores gasistas del Grupo Naturgy (Nedgia), presentaron en su conjunto un incremento de su tasa de rechazo de 0,8 puntos respecto al año anterior, situándose en el 33,1%, 0,9 puntos por encima de la media. Sus distribuidores gasistas gestionaron el 62% de las solicitudes de alta de suministros presentadas durante el año 2024.

El Grupo Redexis Gas (Gas Energía Distribución de Murcia, S.A. y Redexis, S.A.) mantuvo prácticamente su tasa de rechazo, situándose en el 27,5% anual.

Madrileña Red de Gas redujo su tasa de rechazo media (-8,5 puntos) situándose en el 37,9%. El 54,4%²⁸ de sus rechazos se engloban en los códigos de rechazo R51 (38,1%) y R76 (16,3%). Mantiene la tasa de rechazo más alta del sector.

Gráfico 33. Tasa de rechazo (nuevas altas) de los principales grupos distribuidores. Evolución anual entre 2021 y 2024 – 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 0,5 puntos alcanzando la cifra de 32,2% durante año 2024.

El Grupo Endesa (Endesa Energía, S.A. y Energía XXI Comercializador de Referencia, S.L.) aumentó la tasa de rechazo en 5,2 puntos, hasta situarse en el 36,9%. Gestionó el 31% de las solicitudes de alta (28,9% en el año 2023). Este grupo obtuvo la tasa de rechazo más elevada del sector.

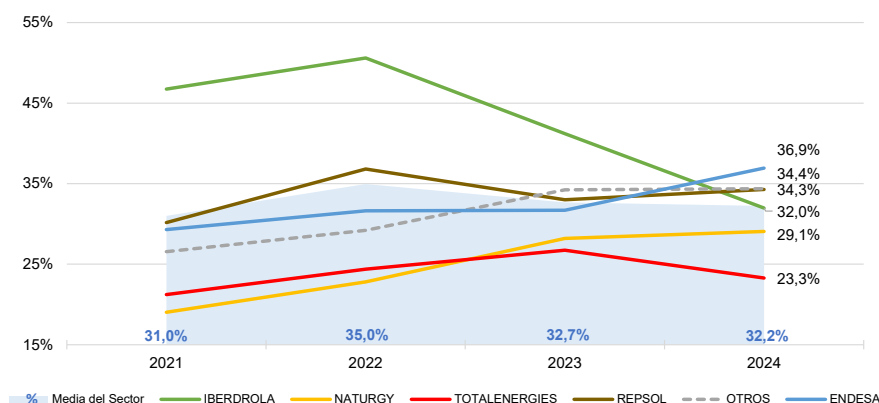
El Grupo Iberdrola (Iberdrola Clientes, S.A.U. y Curenergía Comercializador de Último Recurso, S.A.U.) redujo su tasa de rechazo en 9,2 puntos (-9,4 puntos en el año 2023) y gestionó el 19,3% de las solicitudes de alta (22,2% en el año 2023). Durante el periodo analizado, el 27% de los rechazos del Grupo Iberdrola en el año 2024 correspondieron al motivo R51 (CUPS en servicio con otra comercializadora). El 10,7%, al motivo R04 (Falta infraestructura), 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. Del total de los rechazos R04 del sector gasista, el 27,8% corresponden al Grupo Iberdrola.

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

El Grupo Naturgy (Naturgy Iberia, S.A., Naturgy Clientes, S.A.U, Gas Natural Comercializadora, S.A. y Comercializadora Regulada, Gas & Power, S.A.) situó su tasa de rechazo en el 29,1% (+0,9 puntos).

La tasa más baja del sector la obtuvo el Grupo TotalEnergies (23,3%; -3,4 puntos).

Gráfico 34. Tasa de rechazos (nuevas altas) de los grupos comercializadores. Evolución anual entre 2021 y 2024 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En la tabla siguiente se muestra un desglose detallado de las tasas de rechazo de cada comercializador por área de distribución con más de 200 solicitudes gestiones realizadas durante el año 2024. 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 2024– Sector Gasista

SOLICITUDES DE ALTA - GAS			ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN GASISTA				
Comercializador gasista:			NATURGY	NORTEGAS	REDEXIS GAS	MADRILEÑA	GAS EXTREMADURA
Tasa de rechazo media:	32,2%		32,9%	29,6%	27,5%	37,9%	16,3%
Solicitudes gestionadas:	177.225		109.873	22.884	21.927	20.146	1.795
ENDESA ENERGÍA	37,4%	50.577	38,0%	47,8%	25,0%	48,8%	13,4%
IBERDROLA CLIENTES	34,5%	21.900	36,7%	28,4%	41,5%	30,7%	23,5%
NATURGY IBERIA	31,0%	16.925	28,5%	56,3%	55,1%	35,6%	55,0%
TOTALENERGIES CLIENTES	24,7%	14.451	30,0%	19,9%	20,8%	32,8%	50,0%
REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	35,1%	10.173	35,7%	33,4%	35,5%	35,0%	21,9%
NATURGY CLIENTES	35,7%	9.957	33,8%	51,1%	51,8%	35,2%	47,4%
COM. REG., GAS & POWER	21,1%	12.541	20,6%	34,3%	22,9%	21,1%	0,0%
CURENERGÍA C.U.R.	27,4%	12.297	31,5%	23,3%	27,1%	27,3%	10,7%
BASER COM. REF.	18,4%	5.416	22,0%	16,7%	20,3%	21,5%	33,3%
ENERGÍA XXI COM. REF.	31,5%	4.358	29,3%	44,1%	22,6%	52,9%	27,0%
ENI PLENITUDE IBERIA	25,1%	3.635	25,1%	23,9%	27,2%	27,7%	16,7%
GAOLANIA SERVICIOS	30,7%	2.425	30,7%	34,6%	22,2%	32,3%	
FENIE ENERGÍA	17,4%	1.878	17,7%	25,0%	12,6%	25,2%	14,3%
MET ENERGÍA ESPAÑA	36,7%	1.318	41,4%	75,0%	28,2%	52,1%	
OCTOPUS ENERGY ESPAÑA	62,8%	766	61,3%	70,2%	55,6%	64,0%	0,0%
GEO ALTERNATIVA	71,2%	656	70,9%	80,5%	78,9%	60,9%	87,5%
ELECTRA CALDENSE ENERGÍA	2,9%	514	41,7%				
NEXUS ENERGÍA	57,3%	499	54,7%	61,1%	61,8%	61,5%	
GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	30,9%	488	30,3%	30,8%	36,5%	22,6%	35,7%
ELECTRICIDAD ELEIA	37,2%	468	33,6%	35,9%	45,9%	52,8%	50,0%
FACTOR ENERGÍA	24,6%	452	24,0%	32,3%	20,0%	29,4%	
TOTALENERGIES ELECTRICIDAD Y GAS ESPAÑA	37,5%	384	39,4%	39,3%	41,7%	22,7%	0,0%
CIDE HC ENERGÍA	38,6%	342	30,7%	58,3%	52,9%	66,7%	55,6%
LOOP ELECTRICIDAD Y GAS	37,4%	243	34,2%	51,4%	41,7%	38,2%	0,0%
UNIELÉCTRICA ENERGÍA	26,5%	219	22,8%	18,8%	25,0%	42,9%	
XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	19,8%	212	21,0%	0,0%	0,0%	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 2024. Los comercializadores libres con mayores cuotas (puntos de suministro) aparecen en las primeras posiciones, seguidos de los cuatro comercializadores de último recurso.

Nota: Domus Mil gestionó 600 solicitudes de alta (573 cambios aceptados y 27 rechazados).

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

- TotalEnergies Clientes (24,7%) presentó la tasa de rechazo más baja si la comparamos con las otras cinco 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 (18,4% y 21,1% respectivamente).

De igual manera que en 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

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 31,9%). Se observa que las tres principales casuísticas de rechazo alcanzan un 48,8% en su conjunto (52,5% en el año anterior).

- El principal motivo de rechazo es el motivo **57. “Falta documentación técnica de baja tensión”** (29,5%). Se trata de los casos en que el cliente/comercializador no aporta la documentación técnica (ej. Certificado de Instalación Eléctrica o Acta de Puesta en Marcha) necesaria para poder activar el alta solicitada. Se observa que esta casuística se ha reducido durante el último año (33,3% en 2023).

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

- En segunda posición se encuentra el motivo de **rechazo 60. “Instalación incompleta o con elementos no válidos”** (10,3%). El motivo de rechazo 60 se produce principalmente en el área de distribución del Grupo Endesa que presenta el 83% de los rechazos por este motivo.
- 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 (81% de los rechazos por este motivo entre ambos grupos).

Por su parte, en el **sector gasista** (con una tasa media de rechazo del 32,2%), los tres motivos principales representaron el 55,5% del total de las solicitudes de nuevas altas.

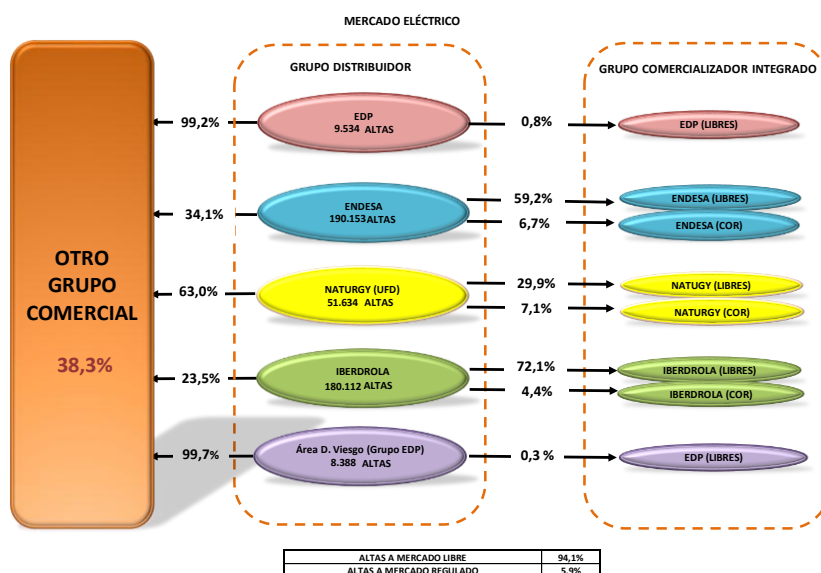
- El motivo de rechazo más frecuente durante este año correspondió al motivo **R76. “Incidencia no subsanada en periodo máximo establecido”** (26%) que se redujo 2,3 puntos con respecto al año anterior (28,3%). Este hecho está directamente relacionado con los distribuidores gasistas del Grupo Naturgy (68% 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 próximo a 30 días (28,3 días en el año 2024).
- En la segunda posición se encuentra el motivo **R51. “CUPS en servicio con otra comercializadora”** (21,1%). Este motivo se refiere al caso en el que la distribuidora recibe una solicitud de alta tras haber recibido y activado una solicitud previa de alta de otro comercializador. Este motivo de rechazo se reduce en 1,2 puntos con respecto al del año anterior.
- El tercer motivo de rechazo más frecuente durante el año 2024 correspondió al **R74. “Error de formato”** (8,4%), el cual incrementa en 0,4 puntos la cifra del 2023.

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 94,1% de las altas se activaron en comercializadores libres. De esas altas, el 59,9% se realizaron a favor de comercializadores verticalmente integrados con el distribuidor. El 5,9% del total de altas registradas fueron a favor de comercializadores de referencia (6,8% en 2023 y 6,3% en el año 2022). Los grupos Iberdrola y Endesa fueron los que presentaron una mayor activación de las altas a favor de sus comercializadores libres, con el 72,1% y 59,2%, respectivamente. Por el contrario, el Grupo EDP y también su área de distribución de Viesgo registraron la menor tasa de activación de altas a favor de sus comercializadores libres, con un 0,8% y un 0,3% 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 29,9% de altas en su mismo grupo empresarial.

Gráfico 35. Desglose del destino de las altas (a grupos verticalmente integrados o no, y si su destino es COR o libre). Año 2024 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

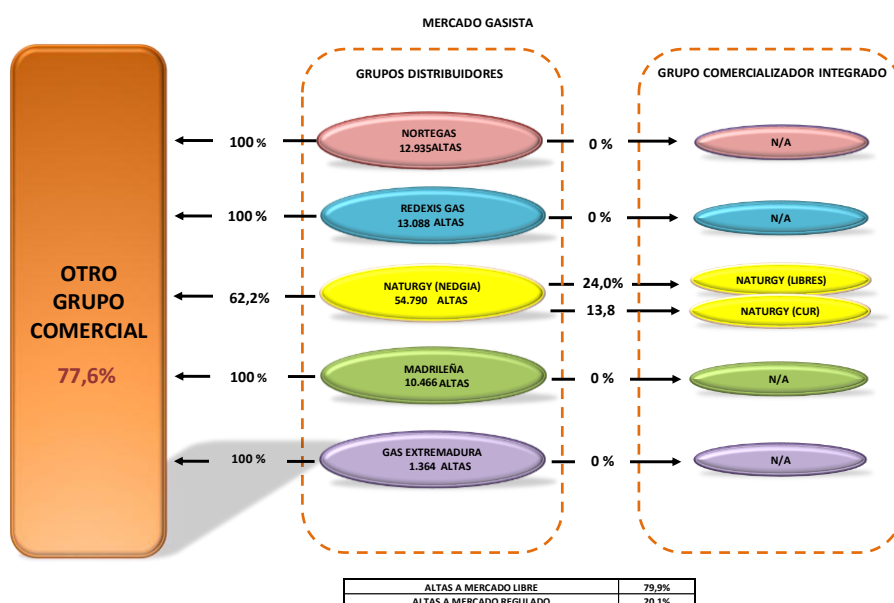
Nota: El porcentaje de altas indicado, referente al número de puntos de suministro con destino "Otro grupo comercial" incluye las altas que se activan tanto en el mercado regulado como en el mercado libre, en cualquier comercializador no perteneciente al grupo verticalmente integrado con el distribuidor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

En el **sector gasista**, el 79,9% de las altas se activaron en comercializadores libres, entre las que, el 17,8% se activaron a favor de comercializadores libres verticalmente integrados con el distribuidor; mientras que se produjeron un

20,1% de altas a favor de un comercializador de referencia (26,7% en el año 2023 y 14,9% en el año 2022). El 24% de las altas en el área de distribución del Grupo Naturgy, se producen a favor de los comercializadores libres de su grupo (24,8% en 2023 y 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 36. Desglose del destino de las altas (CUR, libre y a grupos verticalmente integrados o no). Año 2024 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

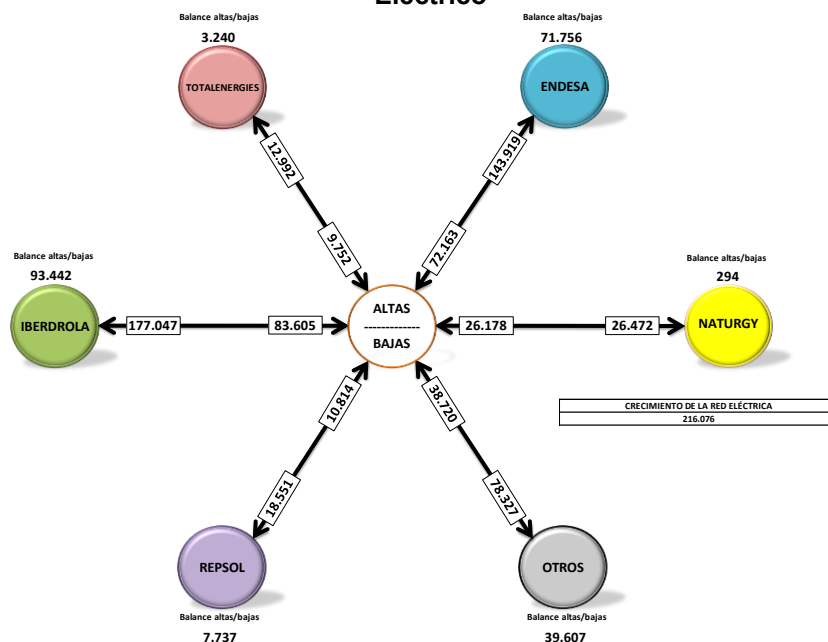
Nota: El porcentaje de altas indicado, referente al número de puntos de suministro con destino "Otro grupo comercial" incluye los que se activan tanto en el mercado regulado como en el libre, en cualquier comercializador no perteneciente al grupo verticalmente integrado con el distribuidor de ese punto 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 2024, 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 2024.

En el **sector eléctrico**, en el año 2024, sobre un balance de altas/bajas positivo de 216.076 nuevos puntos de suministro, destacaron los datos de los comercializadores pertenecientes a los grupos Iberdrola, Endesa y “Otros” con incrementos de 93.442, 71.756 y 39.607 puntos de suministro, respectivamente.

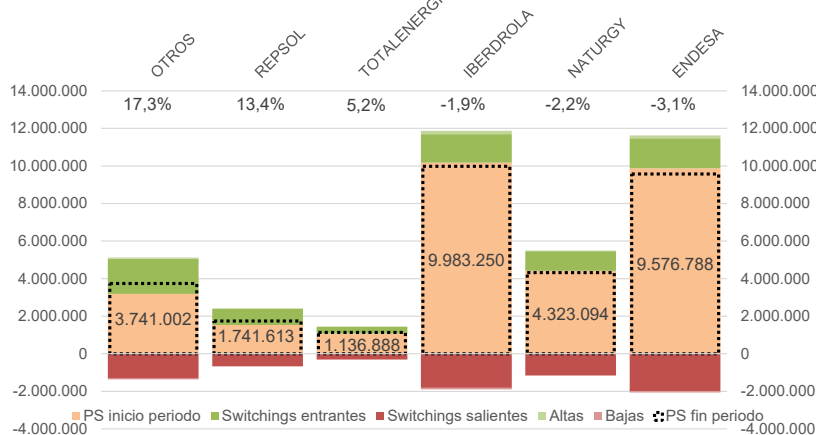
Gráfico 37. Altas y bajas en grupos comerciales. Año 2024– Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

En segundo lugar, se obtiene el balance total correspondiente al año 2024, 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 “Otros” +550.672 (+17,3%), de Repsol +206.167 (+13,4%) y de TotalEnergies +56.338 (+5,2%)** puntos de suministro adicionales comparándolos con el año 2023. El incremento de la cartera de clientes de los grupos “Otros”, Repsol y TotalEnergies 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 **Endesa con -301.629 (-3,1%), Naturgy con -97.465 (-2,2%) e Iberdrola con -198.007 (-1,9%).**

Gráfico 38. Resumen balance total de los grupos comercializadores en 2024 – Sector Eléctrico

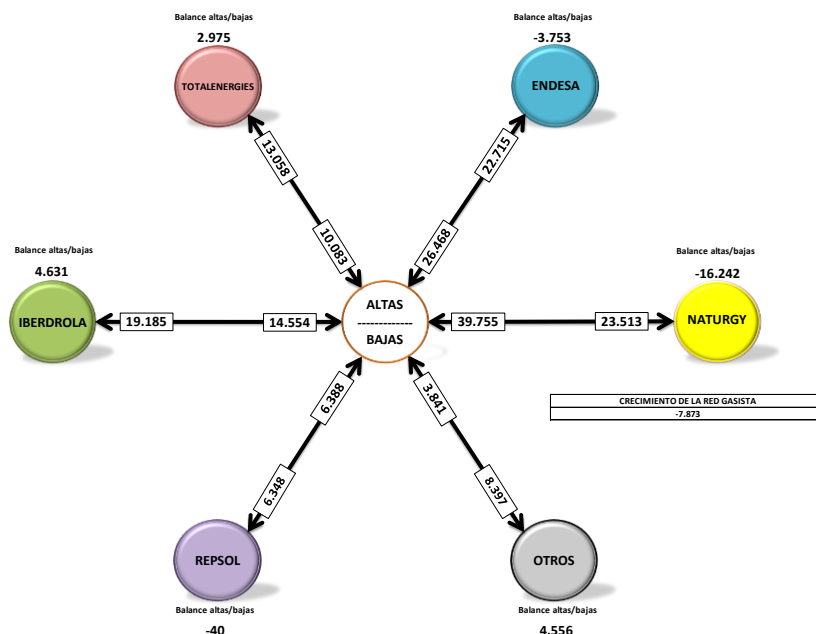


Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se incluye la tasa de variación de puntos de suministro y el número de puntos de suministro a finales de 2024 por grupo comercializador y la agrupación de comercializadores "Otros".

En el **sector gasista**, en el año 2024, se observó un balance de altas/bajas total positivo, de -7.873 puntos de suministro. Destacaron los datos obtenidos por los comercializadores pertenecientes a los grupos Iberdrola, "Otros" y TotalEnergies con 4.631, 4.556 y 2.975 nuevos suministros respectivamente. Los grupos Naturgy y Endesa fueron los que tuvieron un balance de altas/bajas negativo (-16.242; -3.753).

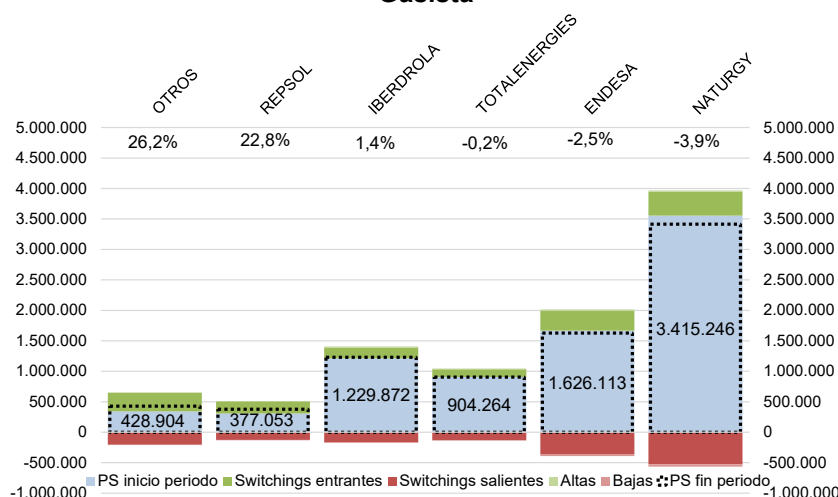
Gráfico 39. Altas y bajas en grupos comerciales. Año 2024 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Si además se añaden a estos valores los saldos comerciales, destacaron los balances totales positivos del **Grupo “Otros”**, con **+89.034 (+26,2%)** puntos de suministro adicionales, **Grupo Repsol**, con **+70.014 (+22,8%)** y del **Grupo Iberdrola +16.897 (+1,4%)** puntos de suministro adicionales. Por otro lado, destacó el balance total negativo del **Grupo Naturgy** y del **Grupo Endesa** al reducir su cartera de clientes en **-139.940 (-3,9%)** y en **-42.363 (-2,5%)**.

Gráfico 40. Resumen balance total de los grupos comercializadores en 2024 – 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 2024 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 2024.

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 2024, con respecto a sus clientes del año anterior.

Tabla 26. Variaciones relevantes de puntos de suministro. Año 2024 – Sector Eléctrico

MERCADO	COMERCIALIZADORA	VARIACIÓN ANUAL DE PS	VARIACIÓN % DE PS
Electricidad	NATURGY CLIENTES	1.728.911	28964,8%
Electricidad	VISALIA ENERGÍA	37.375	19466,1%
Electricidad	ADX RENOVABLES	4.664	1018,3%
Electricidad	INGEBAU SOLUCIONES DE MEDIDA	6.914	821,1%
Electricidad	MET ENERGÍA ESPAÑA	4.477	413,4%
Electricidad	WEKIWI	10.291	362,4%
Electricidad	TOTALENERGIES CLIENTES	603.795	314,9%
Electricidad	CLEARVIEW ENERGY	3.884	272,0%
Electricidad	OCTOPUS ENERGY ESPAÑA	168.069	264,2%
Electricidad	NOBE SOLUCIONES Y ENERGÍA	6.892	150,9%
Electricidad	TELECOR	20.835	149,6%
Electricidad	ENERGÍA NUFRI	11.068	132,8%
Electricidad	ALUMBRA CORPORACIÓN	6.677	132,0%
Electricidad	GLOBAL BIOSFERA PROTEC	10.956	120,9%
Electricidad	ENERXIA GALEGA MAIS	3.743	73,4%
Electricidad	BIROU GAS	11.644	72,6%
Electricidad	CANDELA COMERCIALIZADORA	3.486	65,1%
Electricidad	GESTERNOVA	34.091	61,0%
Electricidad	LOOP ELECTRICIDAD Y GAS	11.987	55,6%
Electricidad	ENERGÍA COLECTIVA	79.048	54,7%
Electricidad	ESCANDINAVA DE ELECTRICIDAD	9.185	50,6%
Electricidad	SERVIGAS S. XXI	9.209	37,3%
Electricidad	AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE	5.297	36,8%
Electricidad	DISA ENERGÍA ELÉCTRICA	3.173	33,1%
Electricidad	HANWHA ENERGY RETAIL SPAIN	5.526	33,1%
Electricidad	BASSOLS ENERGÍA COMERCIAL	5.354	27,1%
Electricidad	TOTALENERGIES ELECTRICIDAD Y GAS ESPAÑA	14.759	23,4%
Electricidad	ENI PLENITUDE IBERIA	48.350	21,1%
Electricidad	CYE ENERGÍA	3.009	20,5%
Electricidad	HOLALUZ - CLIDOM	-39.361	-19,6%
Electricidad	GEOATLANTER	-3.104	-19,7%
Electricidad	MASQLUZ 2020	-3.255	-29,1%
Electricidad	NATURGY IBERIA	-1.768.029	-65,3%
Electricidad	PROFIT ENERGY	-5.455	-99,9%
Electricidad	SYDER COMERCIALIZADORA VERDE	-6.250	-100,0%
Electricidad	WATIUM	-42.618	-100,0%
Electricidad	TOTALENERGIES MERCADO ESPAÑA	-573.632	-100,0%
Electricidad	MOSCOSO ENERGÍA	-4.086	-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 2024.

Nota: Con fecha 01 de junio de 2024 se produjo la absorción de la sociedad Moscoso Energía, S.L. por Xenera Compañía Eléctrica, S.A.U. La Sociedad absorbida fue extinta y dada de baja como comercializadora eléctrica el 19 de diciembre de 2024. En julio del año 2024 comienzan los traspasos de Naturgy Iberia a Naturgy Clientes en el sector eléctrico. Esta operación continuará durante el año 2025. En diciembre del año 2024, Watium y Syder traspasan sus puntos de suministro a Visalia y TotalEnergies Mercado a TotalEnergies Clientes en el sector eléctrico.

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 2024, con respecto a sus clientes del año 2023.

Tabla 27. Variaciones relevantes de puntos de suministro. Año 2024 – Sector Gasista

MERCADO	COMERCIALIZADORA	VARIACIÓN ANUAL DE PS	VARIACIÓN % DE PS
Gas	NATURGY CLIENTES	1.032.359	69193,0%
Gas	WEKIWI	4.505	1846,3%
Gas	CIDE HC ENERGÍA	4.496	1431,8%
Gas	OCTOPUS ENERGY ESPAÑA	9.465	820,9%
Gas	LOOP ELECTRICIDAD Y GAS	2.693	718,1%
Gas	ENERGÍA COLECTIVA	21.775	344,6%
Gas	GAOLANIA SERVICIOS	20.649	43,7%
Gas	TOTALENERGIES ELECTRICIDAD Y GAS ESPAÑA	2.079	28,9%
Gas	ENI PLENITUDE IBERIA	16.153	28,1%
Gas	FACTOR ENERGÍA	16.688	23,5%
Gas	MET ENERGÍA ESPAÑA	-3.624	-24,1%
Gas	AUDAX RENOVABLES	-2.690	-36,6%
Gas	NATURGY IBERIA	-1.180.869	-61,5%

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 2024.

Nota: En julio del año 2024 comienzan los traspasos de Naturgy Iberia a Naturgy Clientes en el sector gasista. Esta operación continuará durante el año 2025.

10. RECHAZOS DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR EN EL SECTOR ELÉCTRICO POR EXISTENCIA DE BONO SOCIAL.

Existe en los formatos de comunicación entre distribuidores y comercializadores un mecanismo de rechazo automático que se aplica cuando un comercializador así lo decide: si solicita el cambio de un punto de suministro y en los sistemas propios del distribuidor figura con bono social, el cambio se rechaza.

En cualquier caso, este mecanismo no descarga de responsabilidad al comercializador entrante de cotejar si el suministro está acogido al *bono social* ya que la información del distribuidor depende de lo que le envíen los comercializadores regulados y de la frecuencia del envío (mensual). Cabe señalar que estos rechazos no implican necesariamente que se cese en la contratación, sino que los comercializadores podrían solicitar nuevamente el cambio una vez recabado el pertinente documento de renuncia al *bono social* (Anexo III). En el año 2022 se produjeron 32 mil rechazos, 15 mil en 2023 y 20 mil en 2024 (incidencia del 0,27% sobre los cambios activados). Desde enero hasta septiembre de 2025, se alcanzaron 19.000 rechazos lo que supone un 0,35% sobre los cambios activados. Los datos de 2025 son provisionales.

[INICIO CONFIDENCIAL]

[FIN CONFIDENCIAL]

11. HECHOS RELEVANTES

Durante el año 2024, se han informado los siguientes hechos que destacan por su posible repercusión en futuros procesos de cambios de comercializador:

- 65 comercializadores eléctricos se dieron de alta y 27 causaron baja durante el año 2024²⁹.
- 14 comercializadores gasistas iniciaron su actividad y 10 causaron baja entre el 1 de enero de 2024 y el 31 de diciembre de 2024³⁰ (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 10 resoluciones sancionadoras durante el año 2024 contra seis agentes.

Tabla 28. Sancionadores aprobados durante 2024.

Comercializadora	Referencia sancionador	Fecha de Resolución	Infracción	Sanción (€)	Total multa (€)
ENDESA ENERGÍA, S.A.U.	SNC/DE/127/22	15/02/2024	65.25 LSE	150.000	120.000
ENDESA ENERGÍA, S.A.U.	SNC/DE/063/23	04/04/2024	65.25 LSE	75.000	75.000
PEPEENERGY, S.L.	SNC/DE/022/24	25/04/2024	65.25 LSE	96.000	57.600
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	SNC/DE/069/23	23/05/2024	65.25 LSE	75.000	45.000
IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.	SNC/DE/020/24	23/05/2024	65.25 LSE	50.000	30.000
TOTALENERGIES MERCADO ESPAÑA, S.A.U.	SNC/DE/023/24	20/06/2024	65.25 LSE	16.000	9.600
TOTALENERGIES MERCADO ESPAÑA, S.A.U.	SNC/DE/078/23	05/09/2024	65.25 LSE	30.000	18.000
HOLALUZ-CLIDOM, S.A.	SNC/DE/019/24	03/10/2024	65.25 LSE	96.000	57.600
GAOLANIA SERVICIOS, S.L.	SNC/DE/018/24	12/11/2024	65.25 LSE	30.000	18.000
GAOLANIA SERVICIOS, S.L.	SNC/DE/084/24	12/11/2024	65.25 LSE	30.000	18.000
TOTAL				648.000	448.800

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/127/22).

Durante los años 2019, 2020, 2021, 2022, 2023 y 2024, se han tramitado respectivamente 157, 172, 270, 418, 237 y 238 expedientes informativos, derivados de denuncias de consumidores por incidencias en el cambio de comercializador; la mayoría por cambios sin el consentimiento del consumidor y por cambios tras una actividad comercial engañosa. También se tramitó 1 expediente relacionado con la aplicación de los formatos de los ficheros de intercambio entre agentes. 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

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

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

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 Decisión Jurídicamente Vinculante que introdujo una serie de actuaciones en los procesos de contratación de estas comercializadoras. En 2025 se publicó el Informe sobre la problemática de la asignación incorrecta de CUPS en la contratación en el sector eléctrico ([IS/DE/033/24](#)), en la que se comprueba un impacto moderadamente positivo de estas medidas durante 2023-2024. Si bien ciertos agentes las estarían aplicado de manera deficiente, por lo que CNMC estaría realizando actuaciones en diversos ámbitos. En ese sentido, la CNMC aprobó el 23 de julio de 2025 la resolución del procedimiento sancionador incoado a ENDESA ENERGÍA, S.A.U. por incumplimiento de la DJV (SNC/DE/049/25).

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

- Las comercializadoras de electricidad URANOSCOPIAE III ENERGÍA, ETERNAL ENERGY, RAINAL INGENIERIA Y SOLAR EAAS fueron inhabilitadas durante el año 2024 para el ejercicio de la actividad de comercialización de electricidad.
- Con fecha 01 de junio de 2024 se produjo la absorción de la sociedad Moscoso Energía, S.L. por Xenera Compañía Eléctrica, S.A.U. La Sociedad absorbida fue extinta y dada de baja como comercializadora eléctrica el 19 de diciembre de 2024.
- 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 acumuló 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.
- En julio del año 2024 comienzan los traspasos de Naturgy Iberia a Naturgy Clientes en el sector eléctrico y en el sector gasista. Esta operación continuará durante el año 2025.
- En diciembre del año 2024, Watium y Syder traspasan sus puntos de suministro a Visalia y TotalEnergies Mercado a TotalEnergies Clientes en el sector eléctrico.

ACUERDO

La Sala de Supervisión Regulatoria acuerda:

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

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

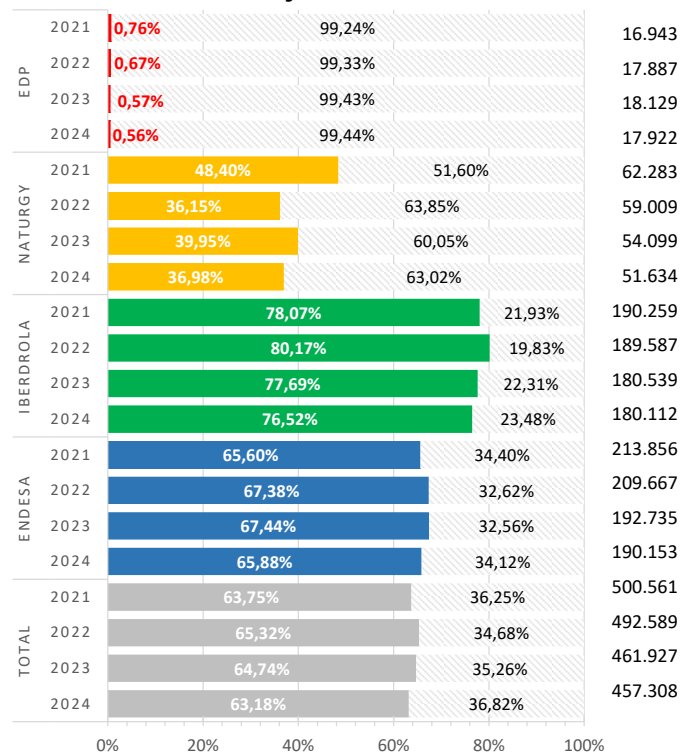
En el presente anexo se analizan los grupos energéticos verticalmente integrados, así como la evolución de los movimientos de consumidores que se producen dentro de los principales grupos comerciales.³¹

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 2021 - 2024:

- 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 76,5% en 2024 (78,1% en 2021). 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 14,1 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 2021 y 2024 fueron los pertenecientes al Grupo Naturgy. Naturgy, pasó del 48,4% de captación en 2021, al 37% en 2024. Esto ha supuesto una reducción de 11,4 puntos en los últimos 3 años y de 44 puntos en los últimos 9 años (2015).
- En el Grupo Endesa, el porcentaje de altas en sus redes de distribución durante el último año fue del 65,9%, ligeramente superior que en 2021 que era del 65,6%. Para este grupo, la reducción de su tasa de captación de nuevas altas en su área de distribución ha sido de 25,8 puntos en los últimos ocho años y de 0,3 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 2024, porcentaje en línea con los años anteriores.

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 2021 y 2024 – Sector Eléctrico



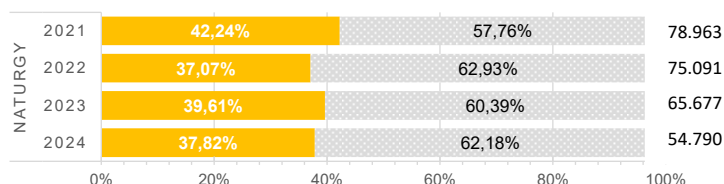
Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: Se indica el total de altas por año y grupo distribuidor. El Total Nacional también incluye a otros pequeños grupos. Nota: 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 2021 y 2024 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 2024, el 63,2% de las cerca 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 (65,1%). 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 37,8% de las altas de puntos de suministro en las zonas de distribución de dicho grupo en el año 2024. Este porcentaje suponía el 87,7% en el año 2015, y sufrió una reducción notable entre los años 2016 y 2020 de 45,1 puntos (42,6%). Para el conjunto del periodo comprendido entre los años 2021 y 2024, la tasa de captación del grupo en su área de distribución se sigue reduciendo, siendo en 2024, 4,4 puntos inferior a la registrada en 2021.

Gráfico I.2 Altas y porcentaje del total de altas que son suministradas por comercializadores del mismo grupo empresarial entre los años 2021 y 2024 - 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 2021 y 2024.

Sobre un total de 827 mil consumidores de energía eléctrica que salieron del comercializador de referencia en 2024, el 60,6% eligieron un comercializador libre del mismo grupo empresarial (501 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 9 años ha supuesto 16,6 puntos menos. Por el contrario, en los últimos 3 años se incrementó en 2,3 puntos pasando del 58,3% al 60,6%. Para el conjunto de movimientos en el periodo comprendido entre los años 2021 y 2024, cambiaron del mercado regulado al mercado libre cerca de 4,62 millones de suministros, eligiendo el 60,4% de ellos permanecer en el mismo grupo comercializador.

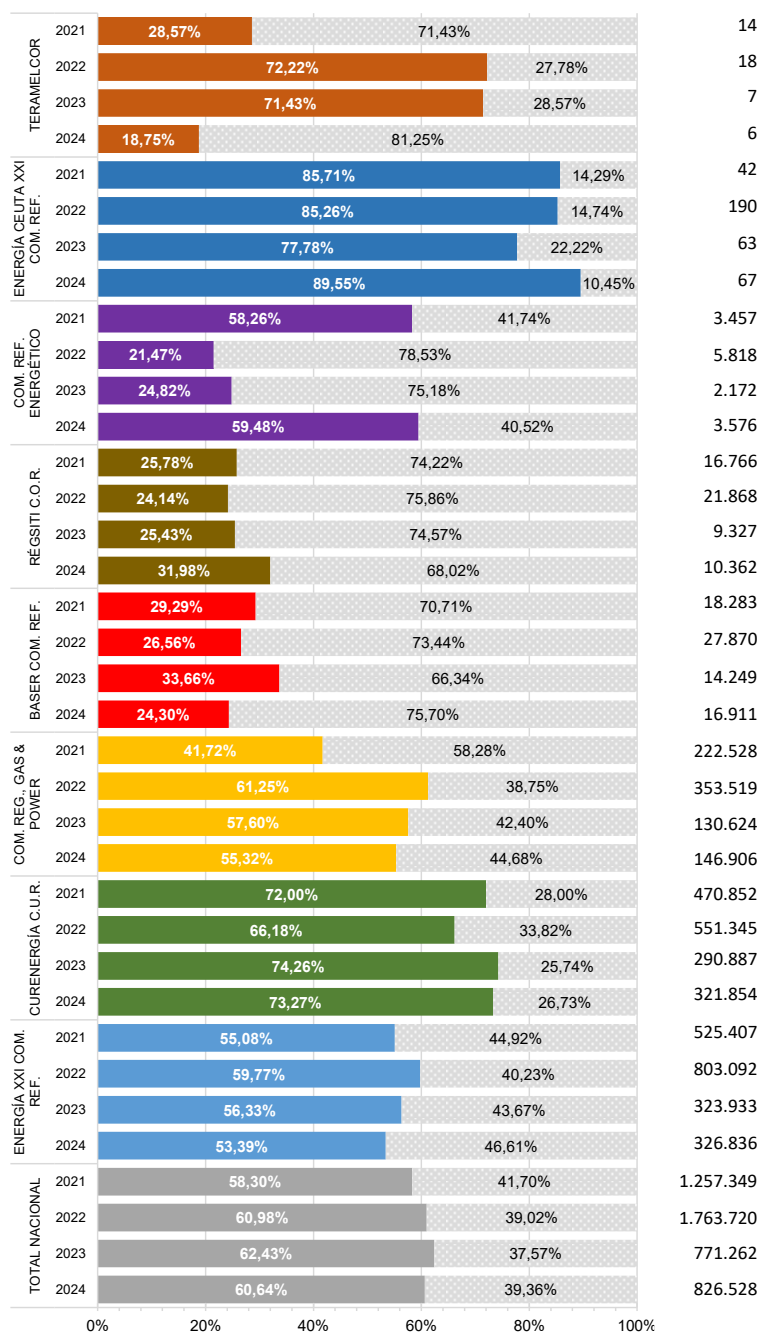
Analizando los casos en función del comercializador de referencia, conviene destacar los siguientes resultados:

- 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 2024 la tasa de captación fue del 73,3% dentro del Grupo Iberdrola. Para este grupo, la tasa de captación interna creció en 1,3 puntos en los últimos 3 años.
- 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 55,3% en 2024. En 2021 captó el 41,7% de los suministros que abandonaron la comercializadora regulada (13,6 puntos más en 2024 que en el año 2021).
- Por su parte, el comercializador regulado Energía XXI (Grupo Endesa), obtuvo un porcentaje de salidas al comercializador libre del mismo grupo durante el año 2024 del 53,4%. Para este grupo, el incremento de su tasa de captación interna fue de 1,7 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 2024, del 32%. Si comparamos los datos de 2021 y 2024 el incremento es de 6,2 puntos.

- Los comercializadores libres del Grupo TotalEnergies, presentaron una tasa de captación del 24,3% de los suministros salientes de Baser en 2024 lo que supone una reducción de 5 puntos respecto a la tasa del año 2021 y de 9,4 puntos respecto a la del 2023. Baser presentó el porcentaje más bajo de salidas al comercializador libre del mismo grupo.
- El Comercializador de Referencia Energético (Grupo CHC) alcanzó un número reducido de suministros que deciden pasarse a un comercializador libre (3.600 suministros totales salientes en 2024), siendo el destino del 59,5% de ellos el comercializador libre de su mismo grupo (24,8% en el año 2023).
- 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 53,4% y el 73,3% de este tipo de cambios.

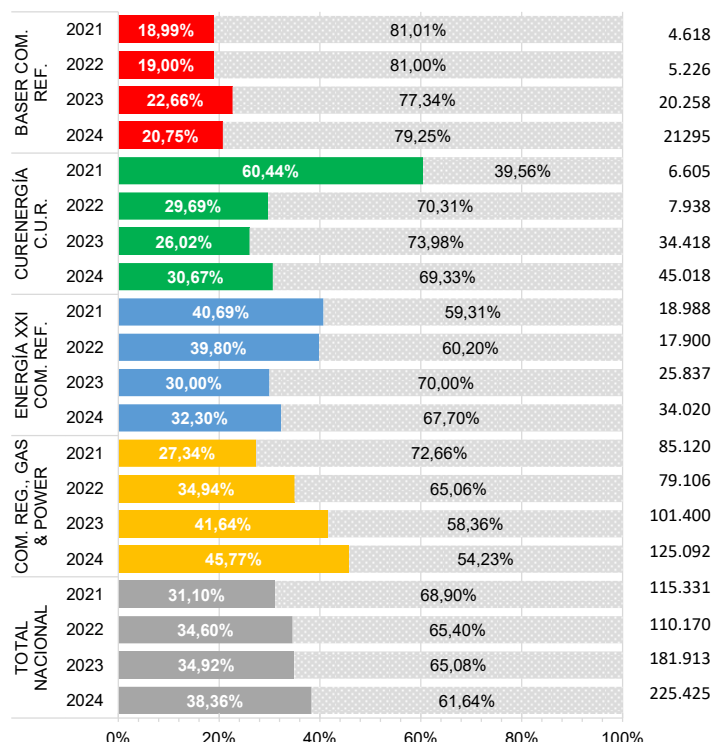
Gráfico I.3 Número de cambios producidos dentro del mismo grupo comercializador entre el COR y uno libre entre los años 2021 y 2024 – Sector Eléctrico



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Sobre un total de 225 mil suministros de gas natural que salieron de un comercializador de último recurso (CUR) en el año 2024, el 38,4% eligieron un comercializador libre del mismo grupo empresarial. En el año 2015 este porcentaje se situó en el 51,6%. Si comparamos la tasa de 2021 con la de 2024, la tasa se ha incrementado en 7,3 puntos.

Gráfico I.4. Número de cambios producidos dentro del mismo grupo comercializador entre el CUR y uno libre entre los años 2021 y 2024 – Sector Gasista



Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Analizando los datos correspondientes al **sector gasista**, en el gráfico anterior se muestran los resultados para el periodo comprendido entre los años 2021 y 2024:

En el periodo comprendido entre el año 2015 y el año 2024, 1,13 millones de suministros gasistas cambiaron de un comercializador de último recurso a un comercializador libre, y el 36,7% de ellos (415 mil suministros) eligieron un comercializador libre perteneciente al mismo grupo empresarial para su suministro de gas natural. En el periodo comprendido entre el año 2021 y el 2024, las cifras serían de 633 mil suministros y un 35,4% (224 mil suministros) cambiaron de un comercializador de último recurso a un comercializador libre perteneciente al mismo grupo empresarial.

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 y 2024, fue Naturgy quien obtuvo el porcentaje más elevado (41,6% y 45,8%).

ANEXO II. ALTAS

Tabla I.1 Altas por segmento, mercado y grupo comercializador en el Sector Eléctrico en el año 2024

ALTAS SECTOR ELÉCTRICO	Mercado Libre				Mercado Regulado				Mercado Total				MT
Comercializadores	Doméstico	PYME	Industrial	V. Eléctrico	Doméstico	PYME	Industrial	V. Eléctrico	Doméstico	PYME	Industrial	V. Eléctrico	
G. IBERDROLA	154.494	12.723	576	384	8.870				163.364	12.723	576	384	177.047
G. ENDESA	123.572	6.373	532	227	11.365	1.848	2		134.937	8.221	534	227	143.919
G. NATURGY	21.055	832	77	0	4.503	1	4		25.558	833	81	0	26.472
FENIE ENERGÍA	16.272	1.904	98	135					16.272	1.904	98	135	18.409
G. REPSOL	17.498	416	17	352	268				17.766	416	17	352	18.551
G. TOTALENERGIES	9.710	454	44	34	2.527	223			12.237	677	44	34	12.992
G. CHC	6.264	500	38	3	276				6.540	500	38	3	7.081
GESTERNOVA	5.455	255	17	79					5.455	255	17	79	5.806
G. ENI	4.159	359	15	3					4.159	359	15	3	4.536
G. HOLALUZ	3.549	147	8	0					3.549	147	8	0	3.704
G. AUDAX	2.313	501	24	1					2.313	501	24	1	2.839
OCTOPUS ENERGY	2.400	10	1	2					2.400	10	1	2	2.413
FACTOR ENERGÍA	979	171	20	0					979	171	20	0	1.170
ELECTRICA DE CÁDIZ	1.051	69	1	0					1.051	69	1	0	1.121
G. MÁSMÓVIL	1.065	0	0	0					1.065	0	0	0	1.065
NEXUS	779	166	43	0					779	166	43	0	988
ESTABANELL Y PAHISA	800	104	8	1					800	104	8	1	913
CYE ENERGÍA	698	164	16	0					698	164	16	0	878
SOM	804	18	2	0					804	18	2	0	824
RESTO DE COMERCIALIZADORES	20.988	4.610	555	427					20.988	4.610	555	427	26.580
Total mercado libre	393.905	29.776	2.092	1.648	27.809	2.072	6	0	421.714	31.848	2.098	1.648	457.380

Fuente: CNMC.

Tabla I.2 Altas por segmento, mercado y grupo comercializador en el Sector Gasista en el año 2024

ALTAS SECTOR GASISTA	Mercado Libre			Mercado Regulado			Mercado Total			MT
Comercializadores	Doméstico	PYME	Industrial	Doméstico	PYME	Industrial	Doméstico	PYME	Industrial	
G. NATURGY	14.622	322	15	8.549	5		23.171	327	15	23.513
G. ENDESA	20.183	189	18	2.318	7		22.501	196	18	22.715
G. IBERDROLA	11.275	64	1	7.845			19.120	64	1	19.185
G. TOTALENERGIES	9.101	78	1	3.874	4		12.975	82	1	13.058
G. REPSOL	6.317	31					6.317	31		6.348
G. ENI	2.233	89	3				2.233	89	3	2.325
FENIE ENERGÍA	1.331	9					1.331	9		1.340
MET	624	19	3				624	19	3	646
ELECTRA CALDENSE	502						502			502
G. AUDAX	317	36					317	36		353
G. FACTOR ENERGÍA	263	22					263	22		285
ELEIA	215	32					215	32		247
OCTOPUS ENERGY	228						228	0		228
RESTO DE COMERCIALIZADORES	2.007	450	14				2.007	450	14	2.471
Total mercado libre	69.218	1.341	55	22.586	16	0	91.804	1.357	55	93.216

Fuente: CNMC.

ANEXO III. RECHAZOS DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR EN EL SECTOR ELÉCTRICO POR EXISTENCIA DE BONO SOCIAL

Existe en los formatos de comunicación entre distribuidores y comercializadores un mecanismo de rechazo automático que se aplica cuando un comercializador así lo decide: si solicita el cambio de un punto de suministro y en los sistemas propios del distribuidor figura con *bono social*, el cambio se rechaza.

En cualquier caso, este mecanismo no descarga de responsabilidad al comercializador entrante de cotejar si el suministro está acogido al *bono social* ya que la información del distribuidor depende de lo que le envíen los comercializadores regulados y de la frecuencia del envío (mensual). Cabe señalar que estos rechazos no implican necesariamente que se cese en la contratación, sino que los comercializadores podrían solicitar nuevamente el cambio una vez recabado el pertinente documento de renuncia al *bono social*.

Los datos disponibles desde 2021 hasta diciembre de 2024 presentan un alza de los rechazos de este tipo en los años 2021 y 2022 (incidencias alrededor del 0,5% en relación con el total de los cambios de comercializador activados), período durante el que se produjo una fuerte elevación de los precios de la electricidad, alcanzándose los 32 mil rechazos en 2022, para luego disminuir un 53% y un 40% en los años 2023 (15 mil) y 2024 (20 mil) (incidencia del 0,27% sobre los cambios activados). Desde enero hasta septiembre de 2025, se alcanzaron 19.000 rechazos lo que supone un 0,35% sobre los cambios activados. Los datos de 2025 son provisionales.

[INICIO CONFIDENCIAL]

[FIN CONFIDENCIAL]

ANEXO IV. TASAS DE CAMBIO DE COMERCIALIZADOR Y CAMBIOS ACTIVADOS EN EL AÑO 2024 Y AVANCE DEL 2025

En el año 2024 se produjeron más de 7,2 millones de cambios de comercializador en el **sector eléctrico**. La tasa de cambio de comercializador alcanzó el 23,9%, lo que implica un incremento en las activaciones de cambios de un 13,8% respecto al año 2023. En el **sector gasista**, se activaron más de 1,5 millones de cambios de comercializador en 2024. La tasa de cambio de comercializador alcanzó en 2024 el 19%, lo que implica una reducción en las activaciones de cambios de un 25,7% respecto al año 2023.

Por lo que se refiere al desglose de los movimientos entre el mercado libre y el regulado, se produjo una ligera disminución (-0,6%) en el **sector eléctrico** en el año 2024; (335 mil en el año 2022, 641 mil en el año 2023 y 637 mil en 2024). A su vez, se produjo un aumento del 16,7% en los cambios de libre a libre.

En el **sector gasista**, en el año 2024, por el contrario, se produjo una fuerte disminución (-70,7%) de movimientos de cambio de comercializador entre el mercado libre y el regulado; el año anterior se habían incrementado en un 69,2%. No obstante, siguió aumentando el número de los cambios de comercializador del mercado regulado al libre (28,3%): 214 mil en el año 2024, 167 mil en el año 2023 y 104 mil cambios en el año 2022. A su vez, se produjo un incremento del 14,4% en los cambios de libre a libre.

En el **primer trimestre de 2025**, el número de **cambios de comercializador en el sector eléctrico ascendió a 2 millones**, lo que supone un incremento del 18% respecto al trimestre anterior y un 2,8% más sobre los cambios del primer trimestre del año anterior. **En el sector gasista**, el número de cambios de comercializador ascendió a **414 mil**, lo que supone un incremento del 20,9% respecto al trimestre anterior y un 7,4% menos sobre los cambios del primer trimestre del año anterior.

Los cambios de comercializador más numerosos durante el primer trimestre de 2025 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 80,1% y el 69,4% del total de los cambios de comercializador que se produjeron en el sector eléctrico y gasista respectivamente. Estos porcentajes están en línea con los del cuarto trimestre de 2024.

En el **segundo trimestre de 2025 (datos provisionales)** se produjeron más de 2,1 millones de cambios de comercializador en el sector energético: **1,8 millones de cambios de comercializador en el sector eléctrico y 350 mil cambios en el del gas**; lo que supone una reducción del 11,4% y del 14,6% respecto al trimestre anterior en el sector eléctrico y gasista respectivamente.

Los cambios de comercializador más numerosos durante el segundo trimestre de 2025 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 81,9% y el 72% del total de los cambios de comercializador que se produjeron en el sector eléctrico y gasista respectivamente. En el primer trimestre de 2025 supusieron el 80,1% y el 69,4%.

En el **tercer trimestre de 2025 (datos provisionales)** se produjeron 2 millones de cambios de comercializador en el sector energético: **1,7 millones de cambios de comercializador en el sector eléctrico y 300 mil cambios en el del gas**; lo que supone una reducción del 6,8% y del 11,6% respecto al trimestre anterior en el sector eléctrico y gasista respectivamente.

Los cambios de comercializador más numerosos durante el tercer trimestre de 2025 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 82,4% y el 74,6% del total de los cambios de comercializador que se produjeron en el sector eléctrico y gasista respectivamente.

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 2024 por Grupo empresarial

ELECTRICIDAD			GAS		
COMERCIALIZADORES	Cambios Activados 2024	Tasa SW (año 2024)	COMERCIALIZADORES	Cambios Activados 2024	Tasa SW (año 2024)
G. ENDESA	1.601.061	16,2%	G. NATURGY	391.076	11,0%
G. IBERDROLA	1.514.409	14,9%	G. ENDESA	321.576	19,3%
G. NATURGY	1.048.557	23,7%	G. REPSOL	197.075	64,2%
G. REPSOL	861.033	56,1%	G. IBERDROLA	175.957	14,5%
G. TOTALENERGIES	362.641	33,6%	G. TOTALENERGIES	125.950	13,9%
G. FACTOR ENERGÍA	281.313	149,9%	G. FACTOR ENERGÍA	106.157	149,3%
OCTOPUS ENERGY	242.490	381,2%	G. ENI	39.100	67,6%
G. ENI	172.938	75,4%	G. MÁSMÓVIL	29.268	463,2%
G. MÁSMÓVIL	159.711	110,6%	GEO ALTERNATIVA	21.031	128,4%
G. AUDAX	69.923	47,3%	G. AUDAX	16.063	44,8%
GESTERNOVA	57.968	103,8%	OCTOPUS ENERGY	13.016	1128,9%
GEO ALTERNATIVA	53.027	116,0%	INTEGRA ENERGÍA	12.764	150,0%
FENIE ENERGÍA	48.090	13,3%	WEKIWI	6.901	2828,3%
G.HOLALUZ	44.212	22,0%	G. ELEIA	6.056	53,6%
INTEGRA ENERGÍA	40.874	124,3%	RESTO DE COMERCIALIZADORES	54.058	41,2%
G. CORTE INGLÉS	39.135	281,0%	TOTAL	1.516.048	19,0%
G. ELEIA	29.524	72,6%			
G. CHC	27.688	9,1%			
SERVIGAS	26.470	78,5%			
LOOP	26.137	121,2%			
ESCANDINAVA	25.250	139,2%			
SWAP	20.946	97,6%			
RESTO DE COMERCIALIZADORES	495.411	39,1%			
TOTAL	7.248.808	23,9%			

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 más de 20.000 cambios de comercializador en el sector eléctrico y con más de 5.000 cambios de comercializador en el sector gasista en el año 2024.

Tabla 2. Cambios activados entre enero y septiembre del año 2025* por Grupo empresarial

ELECTRICIDAD		GAS	
COMERCIALIZADORES	Cambios Activados 2025* (enero-septiembre)	COMERCIALIZADORES	Cambios Activados 2025* (enero-septiembre)
G. IBERDROLA	1.019.842	G. NATURGY	252.095
G. ENDESA	1.004.831	G. ENDESA	220.450
G. NATURGY	878.498	G. REPSOL	143.890
G. REPSOL	800.374	G. IBERDROLA	127.163
G. FACTOR ENERGÍA	254.749	G. TOTALENERGIES	88.403
OCTOPUS ENERGY	241.742	G. FACTOR ENERGÍA	80.876
G. TOTALENERGIES	233.643	G. MÁSMÓVIL	33.902
G. MÁSMÓVIL	186.736	G. ENI	27.043
G. ENI	155.246	OCTOPUS ENERGY	21.670
GEO ALTERNATIVA	54.406	GEO ALTERNATIVA	17.985
G. AUDAX	46.760	G. CHC	12.609
SERVIGAS	39.614	G. AUDAX	8.821
G. CORTE INGLÉS	34.510	INTEGRA ENERGÍA	6.592
GESTERNOVA	29.034	SERVIGAS	5.681
FENIE ENERGÍA	28.466	ELEIA	3.636
ESCANDINAVA	27.952	RESTO DE COMERCIALIZADORES	30.259
G. CHC	27.277	TOTAL	1.081.075
INTEGRA ENERGÍA	25.105		
G. ELEIA	17.263		
GALAPAGO ENERGÍA	16.244		
G. HOLALUZ	15.895		
RESTO DE COMERCIALIZADORES	339.268		
TOTAL	5.477.455		

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: (2025*). En el año 2025 se recogen los datos desde enero a septiembre de 2025 y son datos provisionales.

Tabla 3. Desglose de los movimientos entre mercado libre y mercado regulado desde el año 2022 hasta el 2025* (solicitudes activadas).

ELECTRICIDAD	2022	2023	2024	2025* (enero-septiembre)
Switchings LR	335.079	641.196	637.283	380.479
Switchings RR	5.043	5.534	6.401	4.565
Switchings RL	1.758.677	765.728	820.127	633.064
Switchings LL	4.330.817	4.959.063	5.784.997	4.459.347
Total Switchings	6.429.616	6.371.521	7.248.808	5.477.455

GAS	2022	2023	2024	2025* (enero-septiembre)
Switchings LR	580.009	981.266	287.704	143.806
Switchings RR	6.546	15.253	11.541	8.129
Switchings RL	103.624	166.660	213.884	153.466
Switchings LL	826.285	876.427	1.002.919	775.674
Total Switchings	1.516.464	2.039.606	1.516.048	1.081.075

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: (2025*). En el año 2025 se recogen los datos desde enero a septiembre de 2025 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 2023 hasta el año 2025* por trimestres (solicitudes activadas).

ELECTRICIDAD	2025T1	2024T1	2023T1	2025T2*	2024T2	2023T2	2025T3*	2024T3	2023T3	2024T4	2023T4	Total 2023	Total 2024	Total 2025* (T1+T2+T3)
Suma de SwitchingsLR	131.708	187.369	195.903	129.462	196.155	163.558	119.309	128.308	133.096	125.451	148.639	641.196	637.283	380.479
Suma de SwitchingsRR	1.776	1.648	1.541	1.469	1.667	1.519	1.320	1.568	1.138	1.518	1.336	5.534	6.401	4.565
Suma de SwitchingsRL	268.137	235.282	201.012	192.410	186.692	164.889	172.517	183.007	175.894	215.146	223.933	765.728	820.127	633.064
Suma de SwitchingsLL	1.618.359	1.541.499	1.358.074	1.466.449	1.591.843	1.226.800	1.374.539	1.282.019	1.152.894	1.369.636	1.221.295	4.959.063	5.784.997	4.459.347
Total Switchings	2.019.980	1.965.798	1.756.530	1.789.790	1.976.357	1.556.766	1.667.685	1.594.902	1.463.022	1.711.751	1.595.203	6.371.521	7.248.808	5.477.455

GAS	2025T1	2024T1	2023T1	2025T2*	2024T2	2023T2	2025T3*	2024T3	2023T3	2024T4	2023T4	Total 2023	Total 2024	Total 2025* (T1+T2+T3)
Suma de SwitchingsLR	61.005	121.245	527.490	47.126	71.552	225.883	35.675	46.156	106.762	48.751	121.131	981.266	287.704	143.806
Suma de SwitchingsRR	2.967	3.382	5.528	2.714	2.891	3.767	2.448	2.629	2.725	2.639	3.233	15.253	11.541	8.129
Suma de SwitchingsRL	62.861	52.751	31.309	49.324	53.715	41.228	41.281	51.328	45.044	56.090	49.079	166.660	213.884	153.466
Suma de SwitchingsLL	287.642	270.309	223.362	254.719	272.170	236.985	233.313	224.996	203.920	235.444	212.160	876.427	1.002.919	775.674
Total Switchings	414.475	447.687	787.689	353.883	400.328	507.863	312.717	325.109	358.451	342.924	385.603	2.039.606	1.516.048	1.081.075

Fuente: CNMC según la información aportada por los agentes.

Nota: (2025*). En el año 2025 se recogen los datos desde enero a septiembre de 2025 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).

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)	1.147.782	1.030.482	89,62%	99,95%	119.410	10,38%	99,18%	80	1.024.874	99,41%	3.533	0
0207	DC GAS EXTREMADURA	19.915	17.794	89,35%	100,00%	2.121	10,65%	100,00%	0	17.770	0,06%	14	8
0243	DOMUS MIL NATURAL	190	177	85,51%	98,87%	30	14,49%	93,33%	7	156	98,72%	26	0
0225	GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA	22.183	20.386	91,86%	100,00%	1.806	8,14%	99,78%	0	20.313	99,63%	34	0
0234	MADRILEÑA RED DE GAS	189.933	163.351	85,54%	99,98%	27.610	14,46%	99,99%	0	161.914	2,03%	0	0
0242	NED ESPAÑA DISTRIBUCIÓN GAS	76.911	68.805	89,43%	99,99%	8.135	10,57%	99,99%	1	68.694	99,64%	91	0
0229	NORTEGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN	99.938	89.400	89,48%	99,98%	10.513	10,52%	99,98%	12	89.526	99,65%	214	0
0238	REDEXIS GAS	146.798	132.422	90,14%	100,00%	14.488	9,86%	99,88%	0	131.952	99,67%	368	0
0216	TOLOSA GASA	1.041	886	85,11%	100,00%	155	14,89%	100,00%	0	849	89,16%	0	0
TOTAL	TOTAL	1.704.691	1.523.703	89,21%	99,96%	184.268	10,79%	99,45%	100	1.516.048	87,89%	4.280	8
0,25%													
Cod Com	Comercializador	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
0779	ADX RENOVABLES	1.636	1.439	87,90%	100,00%	198	12,10%	100,00%	1	1.424	90,59%	1	0
0649	AHORRELUX SERVICIOS ONLINE	4.392	3.933	89,51%	99,97%	461	10,49%	99,57%	0	3.972	95,32%	1	0
0737	ALQUILER SEGURO ENERGÍA	3.689	3.362	91,06%	100,00%	330	8,94%	99,70%	1	3.349	81,10%	1	0
0547	BIROU GAS	3.137	2.894	92,28%	99,97%	242	7,72%	100,00%	1	2.884	90,92%	1	1
0675	CANDELA COMERCIALIZADORA	1.377	1.202	87,29%	100,00%	175	12,71%	100,00%	0	1.191	91,02%	0	0
0518	CATGAS ENERGÍA	1.005	950	94,43%	100,00%	56	5,57%	98,21%	0	1.044	29,21%	4	0
0754	CIDE HC ENERGÍA	5.314	4.849	91,25%	100,00%	465	8,75%	100,00%	0	4.610	83,60%	0	0
0539	DOMÉSTICA GAS Y ELECTRICIDAD	3.054	2.876	94,23%	99,97%	176	5,77%	97,73%	2	2.816	92,90%	8	0
0710	ELECTRICIDAD ELEIA	6.378	5.911	92,66%	99,95%	468	7,34%	99,79%	0	6.056	88,13%	3	0
0007	ENDESA ENERGÍA	286.221	261.361	91,12%	99,95%	25.463	8,88%	98,10%	23	258.240	89,43%	1.886	2
0638	ENERGÍA COLECTIVA	39.831	29.490	74,05%	99,99%	10.333	25,95%	100,00%	0	29.268	89,78%	60	0
0677	ENERGÍA NUFRI	2.555	2.262	88,53%	99,91%	293	11,47%	99,66%	0	2.242	92,86%	0	0
0038	ENERGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	3.275	2.954	90,01%	99,93%	328	9,99%	99,70%	0	3.051	88,23%	5	0
0572	ENERXIA GALEGA MAIS	1.363	1.258	92,16%	100,00%	107	7,84%	99,07%	0	1.250	98,72%	1	0
0537	ENI PLENITUDE IBERIA	42.800	39.047	91,23%	99,97%	3.754	8,77%	99,95%	0	39.044	87,40%	60	1
0082	FACTOR ENERGÍA	120.007	107.326	89,19%	99,99%	13.012	10,81%	99,80%	2	106.157	89,61%	19	0
0527	FENIE ENERGÍA	4.325	4.001	92,38%	99,93%	330	7,62%	96,67%	0	3.993	92,11%	1	0
0048	GALP ENERGÍA ESPAÑA	1.399	1.233	87,95%	99,19%	169	12,05%	98,82%	0	1.422	92,26%	7	0
0671	GAOLANIA SERVICIOS	66.689	60.684	92,34%	99,98%	5.032	7,66%	99,84%	2	60.827	83,69%	133	0
0001	GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	2.998	2.672	89,07%	99,63%	328	10,93%	99,70%	1	1.958	84,37%	3	0
0606	GEO ALTERNATIVA	25.087	21.337	85,06%	99,99%	3.748	14,94%	99,65%	0	21.031	88,23%	235	0
0529	IBERDROLA CLIENTES	108.036	95.096	87,74%	99,95%	13.282	12,26%	99,70%	7	94.307	84,26%	169	1
0573	INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	14.877	12.866	86,35%	99,98%	2.033	13,65%	99,46%	1	12.764	98,79%	124	0
0653	IRIS ENERGÍA EFICIENTE	4.628	4.166	90,02%	99,98%	462	9,98%	99,35%	0	4.189	90,76%	1	0
0604	LOOP ELECTRICIDAD Y GAS	3.604	3.188	88,43%	100,00%	417	11,57%	99,76%	0	3.137	86,96%	2	0
0600	MET ENERGÍA ESPAÑA	2.390	1.804	75,42%	99,94%	588	24,58%	98,98%	0	1.781	88,15%	10	0
0762	NATURGY CLIENTES	129.952	119.135	91,34%	99,97%	11.300	8,66%	99,06%	23	114.213	88,17%	611	1
0033	NATURGY IBERIA	170.050	149.291	87,29%	99,95%	21.730	12,71%	99,45%	14	151.621	89,64%	49	1
0035	NEXUS ENERGÍA	5.398	4.465	82,72%	99,64%	933	17,28%	100,00%	1	4.556	90,85%	11	0
0666	OCTOPUS ENERGY ESPAÑA	18.351	13.200	71,93%	99,98%	5.152	28,07%	100,00%	1	13.016	87,81%	14	0
0076	ON DEMAND FACILITIES	1.143	1.002	87,66%	99,90%	141	12,34%	100,00%	0	1.062	93,69%	2	0
0044	REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	153.012	137.110	89,50%	99,96%	16.078	10,50%	99,86%	8	136.248	85,64%	10	1
0061	SERVIGAS S. XXI	1.399	1.193	85,28%	99,83%	206	14,72%	100,00%	0	1.339	93,28%	48	0
0580	SWAP ENERGÍA	1.568	1.348	86,02%	100,00%	219	13,98%	100,00%	0	1.348	94,51%	14	0
0002	TOTALENERGIES CLIENTES	107.518	90.625	84,10%	99,98%	17.129	15,90%	99,75%	4	89.917	87,30%	16	0
0637	TOTALENERGIES ELECTRICIDAD Y GAS ESPAÑA	4.985	4.526	90,79%	99,96%	459	9,21%	100,00%	0	5.058	98,44%	47	0
0628	UNIELECTRICA ENERGÍA	2.203	2.045	92,83%	99,95%	158	7,17%	100,00%	0	2.065	86,88%	0	0
0760	WEKIWI	8.474	7.076	83,51%	100,00%	1.397	16,49%	100,00%	1	6.901	84,55%	13	0
0605	XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	2.320	2.068	89,10%	100,00%	253	10,90%	99,60%	0	2.067	92,45%	4	0
0060	C.U.R. - BASER COM. REF.	32.457	30.763	94,73%	99,99%	1.713	5,27%	99,65%	0	30.975	90,25%	5	0
0052	C.U.R. - COM. REG., GAS & POWER	134.525	122.674	91,21%	99,99%	11.820	8,79%	99,81%	1	123.284	93,32%	96	0
0054	C.U.R. - CURENERGÍA C.U.R.	87.804	80.820	92,01%	99,98%	7.022	7,99%	99,70%	4	81.650	75,26%	70	0
0059	C.U.R. - ENERGÍA XXI COM. REF.	67.265	63.434	94,26%	99,96%	3.862	5,74%	99,15%	1	63.336	88,27%	396	0
RESTO	RESTO	17.200	14.767	85,79%	99,84%	2.446	14,21%	99,26%	1	15.385	93,19%	139	0
TOTAL	TOTAL	1.704.691	1.523.703	89,21%	99,96%	184.268	10,79%	99,45%	100	1.516.048	87,89%	4.280	8

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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)	93.061	73.514	66,91%	99,62%	36.359	33,09%	58,27%	654	54.790	40,89%	1509	0
0207	DC GAS EXTREMADURA	1.795	1.502	83,68%	100,00%	293	16,32%	100,00%	0	1.364	0,00%	11	0
0243	DOMUS MIL NATURAL	600	573	95,50%	100,00%	27	4,50%	96,30%	1	573	100,00%	22	0
0225	GAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN MURCIA	2.887	2.432	75,50%	100,00%	789	24,50%	63,50%	0	2.039	98,38%	27	0
0234	MADRILEÑA RED DE GAS	18.143	12.505	62,07%	100,00%	7.641	37,93%	100,00%	0	10.466	0,24%	0	0
0242	NED ESPAÑA DISTRIBUCIÓN GAS	9.151	7.355	66,54%	99,99%	3.698	33,46%	49,62%	2	5.437	94,98%	122	0
0229	NORTEGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN	10.621	8.701	74,05%	99,99%	3.049	25,95%	67,30%	13	7.451	99,37%	64	0
0238	REDEXIS GAS	16.271	13.467	71,99%	100,00%	5.239	28,01%	58,81%	0	11.049	94,89%	136	0
0216	TOLOSA GASA	71	59	72,84%	100,00%	22	27,16%	63,64%	0	47	100,00%	0	0
TOTAL	TOTAL	152.600	120.108	67,77%	99,77%	57.117	32,23%	64,13%	670	93.216	51,61%	1891	0

Cod Com	Comercializador	Recibidas	Aceptadas	% Acep.	% Acep. en plazo	Rechazadas	% Rech.	% Rech. en plazo	Pdte respuesta	Activadas	% Act. en plazo	Anuladas	Reposiciones
0779	ADX RENOVABLES	42	34	68,00%	100,00%	16	32,00%	68,75%	0	27	55,56%	0	0
0649	AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE	55	36	63,16%	100,00%	21	36,84%	85,71%	1	35	51,43%	0	0
0737	ALQUILER SEGURO ENERGÍA	57	40	63,49%	100,00%	23	36,51%	86,96%	0	35	51,43%	0	0
0547	BIROU GAS	145	113	66,86%	100,00%	56	33,14%	60,71%	0	98	73,47%	0	0
0675	CANDELA COMERCIALIZADORA	62	42	57,53%	100,00%	31	42,47%	74,19%	0	27	51,85%	1	0
0518	CATGAS ENERGÍA	84	81	90,00%	100,00%	9	10,00%	44,44%	1	74	35,14%	2	0
0754	CIDE HC ENERGÍA	339	210	61,40%	100,00%	132	38,60%	89,39%	15	159	76,10%	1	0
0539	DOMÉSTICA GAS Y ELECTRICIDAD	167	97	49,49%	100,00%	99	50,51%	73,74%	0	65	78,46%	1	0
0710	ELECTRICIDAD ELEIA	422	294	62,82%	99,66%	174	37,18%	73,56%	1	247	34,01%	4	0
0007	ENDESA ENERGÍA	40.111	31.666	62,61%	99,74%	18.111	37,39%	55,40%	196	20.390	48,31%	829	0
0677	ENERGÍA NUFRI	169	110	59,78%	100,00%	74	40,22%	82,43%	0	88	39,77%	0	0
0038	ENERGYA VM GESTIÓN DE ENERGÍA	48	35	71,43%	100,00%	14	28,57%	100,00%	0	34	44,12%	0	0
0572	ENERXIA GALEGA MAIS	55	30	50,85%	100,00%	29	49,15%	82,76%	2	24	79,17%	0	0
0537	ENI PLENTITUDE IBERIA	3.245	2.722	74,88%	99,96%	913	25,12%	60,35%	6	2.323	56,78%	14	0
0082	FACTOR ENERGÍA	413	341	75,44%	99,41%	111	24,56%	63,06%	5	285	50,53%	4	0
0527	FENIE ENERGÍA	1.703	1.552	82,64%	99,94%	326	17,36%	53,37%	3	1.340	65,07%	24	0
0048	GALP ENERGÍA ESPAÑA	127	79	58,09%	100,00%	57	41,91%	80,70%	2	70	35,71%	0	0
0671	GAOLANIA SERVICIOS	2.025	1.680	69,28%	99,88%	745	30,72%	68,46%	12	1.225	47,35%	23	0
0001	GAS NATURAL COMERCIALIZADORA	413	337	69,06%	100,00%	151	30,94%	50,33%	1	248	44,76%	3	0
0606	GEO ALTERNATIVA	610	189	28,81%	100,00%	467	71,19%	92,72%	0	129	41,09%	6	0
0529	IBERDROLA CLIENTES	19.301	14.339	65,47%	99,90%	7.561	34,53%	72,61%	96	11.340	64,74%	281	0
0573	INTEGRACIÓN EUROPEA DE ENERGÍA	155	132	71,35%	100,00%	53	28,65%	47,17%	0	101	91,09%	4	0
0653	IRIS ENERGÍA EFICIENTE	47	34	69,39%	100,00%	15	30,61%	86,67%	0	31	41,94%	2	0
0604	LOOP ELECTRICIDAD Y GAS	211	152	62,55%	100,00%	91	37,45%	65,93%	0	115	28,70%	1	0
0600	MET ENERGÍA ESPAÑA	1.068	834	63,28%	100,00%	484	36,72%	58,06%	0	646	64,09%	44	0
0762	NATURGY CLIENTES	8.846	6.398	64,26%	99,64%	3.559	35,74%	75,27%	96	4.203	42,80%	84	0
0033	NATURGY IBERIA	14.901	11.684	69,03%	99,24%	5.241	30,97%	65,48%	7	10.508	21,87%	44	0
0035	NEXUS ENERGÍA	462	213	42,69%	100,00%	286	57,31%	88,46%	1	159	42,14%	7	0
0666	OCTOPUS ENERGY ESPAÑA	734	285	37,21%	100,00%	481	62,79%	95,43%	1	228	43,86%	4	0
0076	ON DEMAND FACILITIES	180	120	61,86%	100,00%	74	38,14%	83,78%	0	99	44,44%	3	0
0044	REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS	8.840	6.601	64,89%	99,82%	3.572	35,11%	68,42%	43	5.120	48,77%	68	0
0061	SERVIGAS S. XXI	160	104	64,20%	100,00%	58	35,80%	96,55%	0	100	27,00%	2	0
0580	SWAP ENERGÍA	133	82	54,67%	100,00%	68	45,33%	79,41%	0	61	77,05%	3	0
0002	TOTALENERGÍAS CLIENTES	12.752	10.879	75,28%	99,94%	3.572	24,72%	59,35%	32	8.999	72,96%	103	0
0637	TOTALENERGÍAS ELECTRICIDAD Y GAS ESPAÑA	324	240	62,50%	100,00%	144	37,50%	63,89%	0	181	39,23%	2	0
0628	UNIELECTRICA ENERGÍA	198	161	73,52%	100,00%	58	26,48%	68,97%	0	137	41,61%	0	0
0760	WEKIWI	40	23	52,27%	100,00%	21	47,73%	80,95%	0	17	52,94%	0	0
0605	XENERA COMPAÑÍA ELÉCTRICA	192	170	80,19%	100,00%	42	19,81%	59,52%	1	142	41,55%	3	0
0060	C.U.R. - BASER COM. REF.	4.887	4.417	81,55%	99,98%	999	18,45%	51,15%	5	3.878	83,14%	51	0
0052	C.U.R. - COM. REG., GAS & POWER	11.334	9.894	78,89%	99,79%	2.647	21,11%	56,14%	69	8.554	34,93%	124	0
0054	C.U.R. - CURENERGÍA C.U.R.	11.316	8.926	72,59%	99,80%	3.371	27,41%	76,42%	54	7.845	58,95%	97	0
0059	C.U.R. - ENERGÍA XXI COM. REF.	3.708	2.985	68,49%	99,83%	1.373	31,51%	58,27%	12	2.325	58,19%	38	0
RESTO	RESTO	2.519	1.747	63,88%	99,94%	988	36,12%	79,76%	8	1.504	62,43%	14	0
TOTAL	TOTAL	152.600	120.108	67,77%	99,77%	57.117	32,23%	64,13%	670	93.216	51,61%	1891	0

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

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

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

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

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

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

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

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

Referencias en plazo: Porcentaje de solicitudes de altas (nuevos suministros) 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 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.

(573) DOMUS MIL

ANEXO VII. COMERCIALIZADORES DEL MERCADO REGULADO (COR/CUR) CON MAYORES CUOTAS EN CADA COMUNIDAD AUTÓNOMA A 31 DE DICIEMBRE DE 2024

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	5.272.418	30,1%	ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	28,6%	ANDALUCÍA	460.450	26,9%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	17,6%
ARAGÓN	952.769	29,2%	ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	28,0%	ARAGÓN	254.665	35,6%	ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	26,4%
ASTURIAS	743.471	28,6%	BASER COM. REF., S.A.	24,4%	ASTURIAS	228.635	37,5%	BASER COM. REF., S.A.	32,5%
BALEARES	746.164	18,9%	ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	18,4%	BALEARES	116.728	25,2%	ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	22,6%
CANARIAS	1.251.085	28,4%	ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	27,9%	CANARIAS	-	-	-	-
CANTABRIA	445.933	27,8%	RÉGSITI COM. REF., S.L.U.	22,8%	CANTABRIA	188.141	33,0%	BASER COM. REF., S.A.	23,4%
CASTILLA Y LEÓN	2.095.958	27,4%	CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	18,0%	CASTILLA Y LEÓN	523.327	50,2%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	26,7%
CASTILLA-LA MANCHA	1.491.994	32,5%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	16,8%	CASTILLA-LA MANCHA	293.563	46,8%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	30,0%
CATALUÑA	4.603.722	25,5%	ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	24,2%	CATALUÑA	2.169.520	35,2%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	28,5%
CEUTA Y MELILLA*	64.793	5,9%	ENERGÍA CEUTA XXI COM. REF., S.A.U.	4,5%	CEUTA Y MELILLA*	-	-	-	-
COMUNIDAD VALENCIANA	3.709.677	23,9%	CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	23,2%	COMUNIDAD VALENCIANA	621.162	31,8%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	22,2%
EXTREMADURA	779.502	29,0%	CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	13,9%	EXTREMADURA	103.945	50,1%	ENERGÍA XXI COM. REF., S.L.	25,9%
GALICIA	1.885.084	41,1%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	38,2%	GALICIA	296.455	41,2%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	35,6%
LA RIOJA	256.161	24,6%	CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	22,9%	LA RIOJA	92.899	51,3%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	27,3%
MADRID	3.514.603	26,9%	CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	14,1%	MADRID	1.803.112	44,4%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	20,0%
MURCIA	933.692	20,6%	CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	20,0%	MURCIA	100.077	25,4%	BASER COM. REF., S.A.	12,4%
NAVARRA	407.072	24,4%	CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	22,6%	NAVARRA	154.713	48,4%	COM. REG., GAS & POWER, S.A.	27,2%
PAÍS VASCO	1.348.537	24,1%	CURENERGÍA C.U.R., S.A.U.	22,1%	PAÍS VASCO	574.060	39,9%	BASER COM. REF., S.A.	22,5%
TOTAL	30.502.635	27,7%			TOTAL	7.981.452	38,9%		

* 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.
En el año 2023, el % en COR era del 28,4% en el sector eléctrico y el % en CUR era del 37,6% en el sector gasista.*