

# **Visión de 2020 para los consumidores de energía europeos**

## **Documento de trabajo**

**Ref.: C12-SC-02-04**  
**24 de abril de 2012**

## **PÁGINA DE INFORMACIÓN**

Si tiene cualquier consulta sobre este documento, contacte con:

D.<sup>a</sup> Natalie McCoy

Tel. +32 (0)2 788 73 35

E-mail: [natalie.mccoy@ceer.eu](mailto:natalie.mccoy@ceer.eu)

## Índice

<b>RESUMEN.....</b>	<b>4</b>
<b>1 LOS REGULADORES ENERGÉTICOS DEBEN PROTEGER E INFORMAR A LOS CONSUMIDORES – HOY Y MAÑANA.....</b>	<b>5</b>
<b>2 CREAR UNA VISIÓN DE 2020 PARA LOS CONSUMIDORES – COLABORAR ES LA CLAVE .....</b>	<b>6</b>
<b>3 ¿QUIÉNES SON LOS CONSUMIDORES?.....</b>	<b>7</b>
<b>4 ¿POR QUÉ 2020? .....</b>	<b>8</b>
<b>5 LOS PRINCIPIOS CLAVE: ASEQUIBILIDAD, FIABILIDAD, SIMPLICIDAD, PROTECCIÓN E INFORMACION .....</b>	<b>9</b>
<b>6 PREGUNTAS A DISCUTIR EN LA CONFERENCIA DE JUNIO.....</b>	<b>13</b>
<b>ANEXO 1 – CEER .....</b>	<b>14</b>
<b>ANEXO 2 – LISTA DE ABREVIATURAS .....</b>	<b>15</b>

## RESUMEN

*La base legal existe*

El Tercer Paquete Legislativo sobre Energía asigna a las autoridades reguladoras nacionales (ARN) importantes responsabilidades en la protección e información de los consumidores, mientras que la legislación europea proporciona una serie de herramientas con el objetivo de facilitar la elección, precios justos y la protección de los consumidores que participan en los mercados energéticos. El periodo hasta 2020 traerá muchos retos, incluyendo la consecución de los objetivos medioambientales de la UE para ese año.

*Conferencia interactiva para desarrollar ideas a discutir en el Foro de Londres de 2012*

El Consejo de Reguladores de Energía Europeos (CEER) lanza ahora la primera fase de su proceso, para hacer frente y superar los retos a los que se enfrentan los consumidores ahora y en el futuro. Este proceso comienza con una conferencia interactiva el jueves 21 de junio de 2012, poco después de la Cumbre del Consumidor de la Comisión Europea el 29 de mayo (la agenda del evento del CEER puede consultarse en [www.energy-regulators.eu](http://www.energy-regulators.eu)). La conferencia implicará a consumidores y a representantes institucionales y del sector, que estudiarán las ideas iniciales del CEER. En el Foro de Consumidores de Energía de Londres de noviembre de 2012 se presentará un documento de estrategia y un programa de trabajo con acciones concretas.

*Revisión anual*

A continuación, el CEER realizará revisiones de su estrategia en 2013 y 2014 en el Foro anual para supervisar y revisar los progresos realizados hacia el objetivo estratégico de 2020. Tras ello, como parte de su visión para 2020, el CEER seguirá evaluando activamente los progresos realizados y las futuras acciones en este ámbito a la luz de los acontecimientos que vayan surgiendo.

A fin de estimular las contribuciones en la conferencia interactiva (21 de junio de 2012), este documento proporciona una base para discutir algunas respuestas preliminares a una serie de preguntas:

*Preguntas para la conferencia*

- ¿Qué quieren los consumidores del mercado energético – y cuáles son sus prioridades?
- ¿Cuáles son los cambios futuros – retos y oportunidades – a los que se enfrentarán los consumidores?
- ¿Cómo habría que abordarlos? ¿Qué buenas y malas prácticas existen actualmente en su región que puedan compartirse? ¿Tienen ideas novedosas sobre cómo avanzar en estas cuestiones?
- ¿Las acciones concretas que planeamos son las adecuadas para facilitar la discusión y el conocimiento del desarrollo de la política energética de la UE? ¿Qué otras iniciativas podrían ser de ayuda?

Por supuesto, no se intenta responder a estas preguntas sin un análisis previo basado en el trabajo realizado anteriormente; hemos identificado cuatro áreas clave en las que centrarnos. Son:

*Centrarse en 4 áreas clave*

- Asequibilidad
- Fiabilidad
- Simplicidad
- Protección e información

*Procurar un*

Las discusiones sobre estas cuestiones nos ayudarán a definir nuestras ideas, que a continuación incorporaremos a un documento más amplio para el Foro del 13-14 de

apoyo amplio  
en el Foro de  
Londres

noviembre de 2012 en el que se procurará obtener un amplio apoyo de los participantes. Además de estas discusiones, este documento ofrece también a aquellos que no puedan asistir al evento la oportunidad de presentar sus comentarios por escrito.

La fecha límite para enviar los comentarios es mediados de julio y la dirección de envío [consumers@ceer.eu](mailto:consumers@ceer.eu).

## 1 Los reguladores energéticos deben proteger e informar a los consumidores – hoy y mañana

El papel del  
CEER

La legislación europea sobre electricidad y gas pretende ofrecer la posibilidad de elección real a todos los consumidores de energía, *“a fin de obtener beneficios ganancias en eficiencia, precios competitivos y mayores niveles de servicio, así como contribuir a la seguridad del suministro y su sostenibilidad.”*<sup>1</sup> Las leyes europeas proporcionan una serie de herramientas con miras a facilitar la elección, los precios justos, la protección y la posibilidad de los consumidores de participar en los mercados energéticos. Las Autoridades Reguladoras de Energía Nacionales (ARN) han recibido importantes responsabilidades en la protección e información de los consumidores así como, si fuera necesario, en hacer cumplir las normas. Asimismo, los consumidores deberían poder beneficiarse de la competencia y de la existencia de precios justos, y al mismo tiempo que les aseguren sus derechos de elección y el acceso a la justicia, representación y mecanismos de resolución de controversias. Colectivamente, a nivel europeo, y nacionalmente, en nuestro trabajo diario, una cuestión fundamental para los reguladores ha sido hallar la mejor manera de garantizar los derechos de los consumidores, incluyendo los consumidores vulnerables. Las obligaciones de los reguladores incluyen la electricidad y el gas (así como la calefacción en algunos países). Las ARN actúan en interés del público y se consideran defensoras del consumidor.

El Consejo de Reguladores Europeos de Energía (CEER) representa a los reguladores nacionales a nivel europeo y se compromete a situar a los consumidores en el centro de su enfoque de la política energética. Aspiramos a profundizar de manera continua nuestra comprensión de las necesidades de los consumidores y a estudiar el futuro para prever nuevas o cambiantes necesidades o condiciones para los consumidores y proveedores de servicios. También estamos comprometidos en la promoción de un diálogo abierto entre todas las partes sobre estas cuestiones y procuramos llevar a cabo acciones concretas en el futuro.

En el terreno práctico, estamos lanzando un proceso para elaborar una visión para 2020 para los consumidores de energía europeos. Para hacerlo bien, necesitamos trabajar junto con los consumidores y con sus asociaciones representativas en toda Europa.

<sup>1</sup> Directiva 2009/72/CE y Directiva 2009/73/CE, parte de una serie de 5 actos legislativos citados conjuntamente como “Tercer Paquete” de liberalización energética.

[http://ec.europa.eu/energy/gas\\_electricity/legislation/third\\_legislative\\_package\\_en.htm](http://ec.europa.eu/energy/gas_electricity/legislation/third_legislative_package_en.htm)

Las necesidades que tienen las personas de calor, luz y energía son parte fundamental de nuestra sociedad. De igual manera, la industria no puede producir u ofrecer productos o servicios sin energía.

## 2 Crear una visión de 2020 para los consumidores – colaborar es la clave

*Sus puntos de vista importan...*

Este documento de trabajo es un primer paso hacia una visión de 2020. El CEER buscará trabajar con otros actores para entender mejor las necesidades de los consumidores de energía. Queremos aprender y compartir nuestro conocimiento de estos mercados complejos con otros actores que también trabajan para proteger e informar a los consumidores.

En el marco de la visión para los consumidores de energía de Europa, exploraremos junto con las organizaciones que representan a los consumidores acciones concretas para ayudar a profundizar en nuestra comprensión de las prioridades de los consumidores y facilitar la implicación de las organizaciones de consumidores en las discusiones sobre política energética a nivel europeo.

Más allá de esto, y no sólo dentro del ámbito de la visión, planeamos difundir con mayor efectividad el trabajo del CEER a través de folletos o documentos informativos sencillos. También esperamos trabajar más estrechamente con las organizaciones de consumidores para ayudarles a implicarse en cuestiones energéticas del mercado minorista como mayorista. El CEER es una organización sólida y podría buscar oportunidades de mejorar la capacidad de las organizaciones de consumidores para implicarse en cuestiones energéticas.

Sobre la base de nuestro trabajo anterior en la protección e información de los consumidores, hemos definido cuatro principios: a) asequibilidad; b) fiabilidad; c) simplicidad; y d) protección e información. Estos principios podrían representar el ámbito de interés de los consumidores y por lo tanto de nuestro trabajo futuro. Queremos definir y desarrollar estas áreas, colaborando estrechamente con las organizaciones de consumidores. Las instituciones europeas, los actores del sector y todos los niveles de la administración son claramente participantes importantes en este proceso, pero destacaremos, en mayor medida que hasta ahora, un enfoque que sea de abajo hacia arriba (en el que nosotros, los reguladores, escucharemos a los consumidores) y no de arriba hacia abajo.

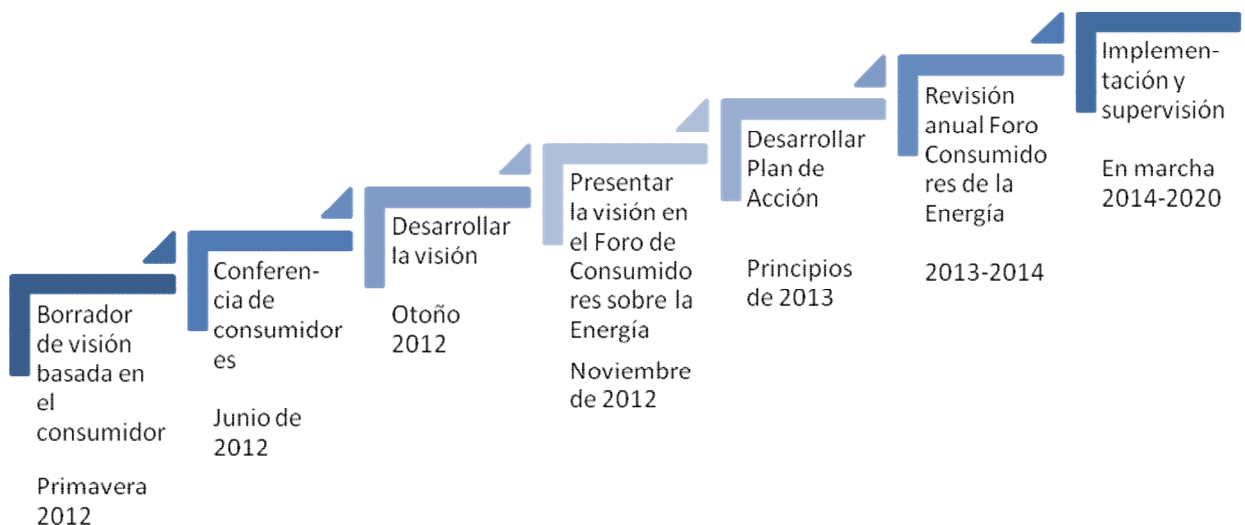
*...y las cuestiones clave?*

Como parte de este proceso queremos identificar lo que quieren los consumidores, cuáles son sus prioridades, cuáles son los retos futuros y cómo abordarlos mejor.

Nuestro proceso prevé una **conferencia interactiva** el jueves 21 de junio de 2012, en colaboración con la Comisión Europea (CE) y tras la Cumbre del Consumidor de

la CE el 29 de mayo y durante la Semana de la Energía Sostenible de la UE. En la conferencia participarán representantes de los consumidores, de la industria y de las instituciones y estudiarán una serie de ideas iniciales propuestas por el CEER a través de una serie de preguntas. A la luz de sus comentarios, desarrollaremos la visión para presentar un borrador definitivo en el Foro de Consumidores sobre la Energía en Londres en noviembre de 2012<sup>2</sup>. Consideramos que el Foro tiene una importancia central para escuchar los puntos de vista de los consumidores europeos a fin de ayudar a mejorar nuestro conocimiento de sus puntos de vista y sus necesidades así como para mejorar la elaboración de políticas en beneficio de los consumidores. Se trata de un evento clave para dar forma a nuestro trabajo y esperamos que las organizaciones e instituciones participantes se impliquen en esfuerzos colectivos para hacer de la visión una realidad.

Una vez se haya acordado la visión, el CEER establecerá un **plan de acción** para alcanzar dicha visión. Mantener un diálogo continuo entre las organizaciones de consumidores, reguladores, industria y actores políticos será clave para transformar la visión en una realidad. Para asegurar la continuidad podría ser útil la creación de un grupo de dirección de los principales actores que se reuniera regularmente. El Foro de Consumidores sobre la Energía actúa como punto central para compartir nuestro trabajo y planear el trabajo futuro. El calendario de nuestro trabajo puede mostrarse así:



### 3 ¿Quiénes son los consumidores?

<sup>2</sup> El Foro de Consumidores sobre la Energía es un encuentro anual organizado por la Comisión Europea que reúne a representantes de los gobiernos, reguladores, organizaciones de consumidores y al sector energético para discutir las mejores maneras de conseguir mercados minoristas competitivos, eficientes y justos para los consumidores. [http://ec.europa.eu/energy/gas\\_electricity/foro\\_citizen\\_energy\\_en.htm](http://ec.europa.eu/energy/gas_electricity/foro_citizen_energy_en.htm)

*¿Qué consumidor es?*

A los efectos de la visión, los consumidores se definen como consumidores minoristas europeos de electricidad, gas y calefacción, así como aquellos que generan y consumen electricidad. Los consumidores pueden ser consumidores domésticos o pequeñas empresas<sup>3</sup>. Nos estamos centrando especialmente en empresas muy pequeñas, que son en muchos aspectos similares a los consumidores domésticos en su implicación con los mercados energéticos. Los grandes consumidores de energía no se tienen en cuenta en esta iniciativa. Por primera vez, el CEER incluirá la calefacción en nuestra perspectiva sobre consumidores.

#### 4 ¿Por qué 2020?

*¿Por qué el horizonte de 2020?*

El CEER ha escogido 2020 como el año objetivo para que la visión se haga realidad. Si bien reconocemos la necesidad de seguir protegiendo e informando a los consumidores, hay cambios que a su vez deben planearse y revisarse con detenimiento para asegurarnos de que serán adecuados a los consumidores en el futuro.

Algunos de los principales cambios en el horizonte son:

- Los objetivos europeos 20-20-20 para el cambio climático, energías renovables y eficiencia energética establecidos por los jefes de estados europeos, en los cuales “capacitar a los consumidores y alcanzar el mayor nivel de seguridad” es una de las cinco prioridades.<sup>4</sup>
- La implementación parcial o completa de sistemas de medición inteligentes para la electricidad deberían cumplirse para 2020 (tal como exige la legislación energética europea y siempre que un análisis coste-beneficio no muestre resultados negativos). Esto está estrechamente relacionado con el desarrollo de redes inteligentes con importantes necesidades de inversión y con las innovaciones en tecnologías de la información – con cada vez más herramientas y servicios electrónicos.
- Se necesitará una cantidad masiva de inversiones en los próximos años (p. ej. en infraestructuras de transporte, medidores inteligentes, así como en la generación y otras partes de nuestro suministro energético) – no sólo para cumplir nuestros objetivos sobre cambio climático y energías renovables, sino también para sustituir líneas eléctricas y gasoductos obsoletos y para asegurar que la energía necesaria llegue a todas partes. Este reto tendrá consecuencias en los precios de la energía, siendo buena parte de las inversiones financiadas (como ya es el caso) por los consumidores europeos, que serán en último lugar los beneficiarios de un suministro energético más inteligente y fiable.
- Los Jefes de Estado europeos han acordado alcanzar un mercado mayorista único de la energía para 2014. Las normas de este mercado mayorista interno

<sup>3</sup> Pequeñas empresas son empresas con menos de 50 empleados y una cifra de negocios anual o balance no superior a 10 millones de euros, Directiva 2009/72/CE, art. 3 párr. 3 y Directiva 2009/73/CE

<sup>4</sup> [http://ec.europa.eu/energy/gas\\_electricity/consumer/consumer\\_en.htm](http://ec.europa.eu/energy/gas_electricity/consumer/consumer_en.htm)



*Grandes  
beneficios  
para los  
consumidores*

están siendo diseñadas ahora y deberían llevar a un funcionamiento adecuado de los mercados mayoristas en toda la UE. Unos mercados energéticos mayoristas competitivos, abiertos y conectados entre todos los países europeos deberían facilitar el suministro de energía fiable y asequible a nuestros hogares. Los mercados mayoristas vinculan los mercados minoristas con el usuario final, ya que el comercio y los precios a nivel mayorista marcan la pauta para los proveedores (y sus ofertas) disponibles a los consumidores minoristas. Los mercados minoristas deberían ofrecer opciones de ofertas comerciales a precios asequibles, justos y transparentes incluyendo suficiente información para el cliente sobre los mecanismos de indexación de precios, una calidad satisfactoria en el suministro energético y protección del cliente, y los mercados minoristas deberían asimismo permitir servicios innovadores.

Al pensar en estos cambios, debemos tener en mente que, en su mayoría, la implicación del cliente en el mercado energético es escasa. Los recientes resultados del Estudio sobre Mercados de Consumidores de la Comisión Europea<sup>5</sup> muestran que los mercados de la electricidad y el gas han sufrido un notable deterioro entre 2010 y 2011 desde el punto de vista de los consumidores en relación con otros mercados/sectores. El estudio sobre el mercado eléctrico minorista de la Comisión Europea<sup>6</sup> de 2010 indicaba que “los consumidores europeos podrían ahorrar 13.000 millones de euros cambiando a los suministradores de electricidad más baratos. Sin embargo, muy pocos consumidores comparan las ofertas o cambian de suministrador”.

El compromiso del CEER es implicarse de forma mucho más activa en obtener los puntos de vista de consumidores y de sus representantes respecto a lo que quiere y espera el consumidor, de manera que pueda confiar en un mercado que cubra sus necesidades. Este compromiso por parte del CEER incluye explorar maneras de aumentar la información y experiencia en cuestiones energéticas de las organizaciones de consumidores. En sentido contrario, los suministradores y los proveedores de servicios energéticos deberían tener muy en cuenta estas consideraciones en sus estrategias a la hora de elaborar nuevos servicios y tarifas innovadores. Por ello, a fin de facilitar el diálogo, nuestra visión se desarrollará a través de una serie de acciones específicas para los reguladores, organizaciones de consumidores y actores políticos implicados en cuestiones de consumidores de energía.

## **5 Los principios clave: Asequibilidad, fiabilidad, simplicidad, protección e información**

Las decisiones que tomamos hoy sobre normas y condiciones de los mercados energéticos afectarán al funcionamiento de los mercados, y por lo tanto a los consumidores, durante años. Por ello, entender lo que quieren los consumidores de

<sup>5</sup> [http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_research/editions/cms6\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_research/editions/cms6_en.htm)

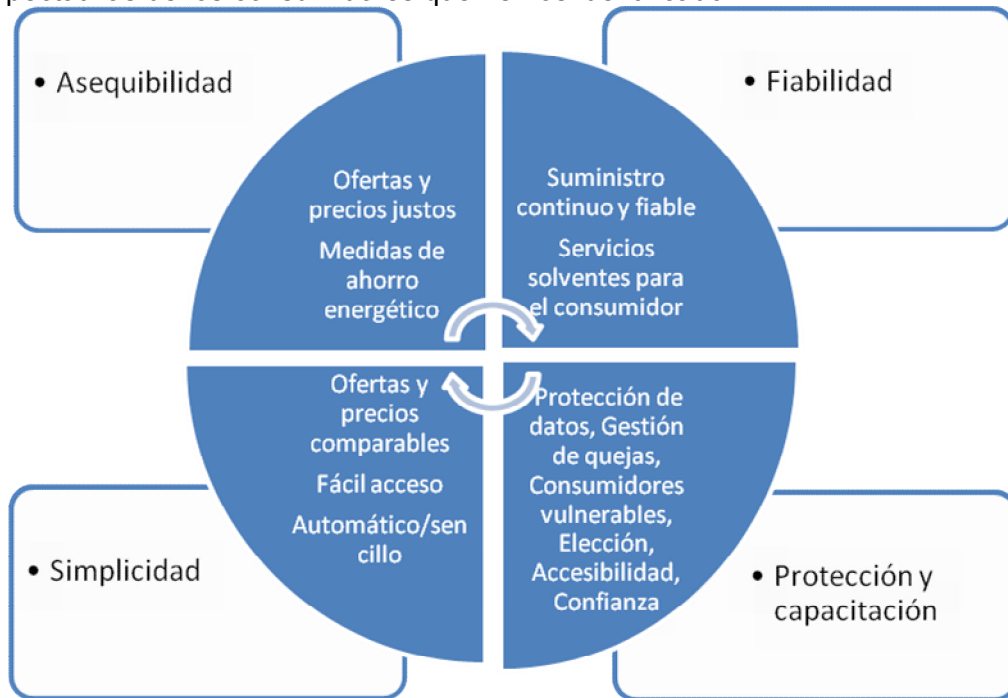
<sup>6</sup> [http://ec.europa.eu/consumers/strategy/docs/retail\\_electricity\\_full\\_study\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/strategy/docs/retail_electricity_full_study_en.pdf)

energía y cómo nos comportamos todos, en tanto que consumidores, es fundamental para diseñar los mercados energéticos europeos. Un aspecto importante a tener en cuenta es que los consumidores no son un grupo homogéneo – tenemos diferentes necesidades, actitudes y comportamientos; y hay consumidores vulnerables que necesitan especial protección. El CEER ha estado trabajando sobre temas relacionados con consumidores durante varios años y cuenta con un grupo especial dedicado a los consumidores del que ha salido una gran cantidad de informes y seminarios públicos<sup>7</sup>.

*Nuestras prioridades*

En general, según nuestra experiencia, los consumidores esperan energía *asequible*, *fiable* y que sea *simple* de gestionar y entender. Los consumidores también esperan tener información suficiente de sus derechos y estar *protegidos*. Asumimos que estas expectativas serán relevantes también en el futuro, aunque el contexto pueda ser un poco distinto.

El siguiente diagrama muestra nuestra visión preliminar sobre las prioridades de las expectativas de los consumidores que hemos identificado.



Cada uno de estos ejes políticos se explica debajo.

**Asequibilidad**

Los consumidores, razonablemente, esperan pagar por un servicio de calidad y no

<sup>7</sup> Para acceder a todos nuestros informes sobre consumidores, pueden visitar:

[http://www.energy-regulators.eu/portal/page/portal/EER\\_HOME/EER\\_PUBLICATIONS/CEER\\_PAPERS/Customers](http://www.energy-regulators.eu/portal/page/portal/EER_HOME/EER_PUBLICATIONS/CEER_PAPERS/Customers)

*Asequi-  
bilidad*

soportar un precio injusto por el uso de la energía. Ser capaces de escoger entre buenas ofertas, incluyendo la posibilidad de producir su propia electricidad, y conocer aquellas pautas para ahorrar energía son elementos básicos de los esfuerzos para tener una menor factura energética.

La tendencia a largo plazo es que los precios de la energía aumenten, y por ello es más importante que la motivación de los precios sea justa y esté clara para todos. Los reguladores reconocen que son los competentes en primer lugar de asegurar un funcionamiento adecuado de los mercados energéticos y de regular el elemento de “monopolio natural” de la cadena de valor energética en su conjunto, en concreto las tarifas de transporte y distribución. Sin embargo, estos elementos constituyen sólo una parte de los precios finales que pagan los consumidores, mientras que otros elementos están sujetos a diferentes políticas públicas como la fiscal y el apoyo a las energías renovables.

*Fiabilidad*

*Fiabilidad*

La disponibilidad de energía al pulsar un interruptor o girar la manecilla de un radiador se da por supuesta en muchos hogares, pero en algunas áreas hay hogares en los que el suministro fiable de energía no está en absoluto asegurado. En principio, los consumidores no deberían esperar tener interrupciones del suministro. Al contrario, se les debe asegurar la energía en cualquier momento del día o de la noche.

Los servicios a consumidores que se ofrezcan deben ser solventes, ya sea en relación con la facturación, asesoramiento sobre cómo ahorrar energía o el tiempo que se tarda en responder a la llamada telefónica de un cliente.

*Simplicidad*

Debe presentarse la información de forma clara y comparable y debería también ser fácil para los consumidores acceder a esta información.

*Una  
implicación  
simple y fácil*

Con demasiada frecuencia entender la información sobre energía, como facturas y costes, representa un reto notable para los consumidores. Dadas las nuevas opciones de contratación resultantes de la competencia y las innovaciones tecnológicas, los reguladores son conscientes de la importancia de hacer que sea fácil y simple. Los consumidores deberían poder conocer su consumo y estar informados sobre sus hábitos de consumo (y los costes). Pensando en el futuro, debería ser fácil producir su propia electricidad, así como participar en programas para supervisar el propio uso de energía o personalizarlo.

*Protección e información*

*Se debe  
informar y  
proteger a  
los  
consumidores*

Los derechos de los consumidores deben garantizarse y hacerse efectivos, y los mercados también deben diseñarse de manera que los consumidores que lo deseen puedan implicarse y participar activamente en el control de su consumo y así influir en sus facturas. Con cada vez más datos recogidos y transmitidos electrónicamente, con tecnologías de la información que llevan a nuevas ofertas y servicios en el mercado minorista, los consumidores deberían tener la seguridad de que sus datos de consumo son privados y están seguros. En términos de protección, debe garantizarse el derecho de acceso a la información, la resolución de conflictos y una

adecuada gestión de las quejas, como ya exige la legislación europea.

Deben tenerse en cuenta las necesidades de todos los consumidores, especialmente los más vulnerables. Estas necesidades pueden diferir no sólo en las condiciones básicas sino, cada vez más, en el futuro, en opciones y servicios más complicados.

## 6 Preguntas a discutir en la conferencia de junio

*¿Por qué una conferencia interactiva?*

Los retos actualmente se centran en conseguir que funcione lo básico. Junto con los demás interesados de toda la Unión Europea, el CEER intenta mejorar de forma significativa los derechos básicos del consumidor, lo que incluye el cambio de suministrador y el acceso a la información. Reconocemos que la implicación del cliente en el mercado es escasa, y al mismo tiempo respetamos el hecho de que muchas personas no quieran implicarse activamente en su suministro energético.

Los retos futuros han de gestionarse en un periodo de cambio. En el futuro próximo, habrá muchos cambios en los mercados energéticos, que afectarán a los consumidores de muchas maneras: precios de la energía crecientes, más opciones de productos y servicios nuevos e innovadores para hacer más fácil la vida de las personas, una creciente electrificación de la sociedad, desarrollo de un sector energético bajo en carbono y posibilidades emergentes de microgeneración y nuevos patrones de eficiencia energética.

La innovación tecnológica llevará a nuevos productos que pueden ayudar a los consumidores a gestionar su energía y reducir su factura, siempre que entiendan el potencial y la manera de hacer un uso pleno y efectivo de ellos.

La nueva visión que está lanzando el CEER exige una comprensión más completa de lo que los consumidores y las organizaciones que los representan piensan sobre los retos futuros. Durante el evento del 21 de junio, queremos discutir con las organizaciones de representación de los consumidores sobre lo que éstos quieren del mercado energético, cómo podemos protegerlos y cómo prepararse para gestionar los cambios futuros en su interés. El evento será una oportunidad para que las propias organizaciones nacionales de consumidores expliquen las principales preocupaciones que tienen hoy en día, debatan sobre las oportunidades y retos futuros e intercambien ideas sobre los principios fundamentales de este documento. Prevemos centrar el debate en las siguientes preguntas:

*Fijar la agenda – las preguntas clave*

- ¿Qué quieren los consumidores del mercado energético – y cuáles son sus prioridades?
- ¿Cuáles son los cambios futuros – retos y oportunidades – a los que se enfrentarán los consumidores?
- ¿Cómo habría que abordarlos? ¿Qué buenas y malas prácticas existen actualmente en su región que puedan compartirse? ¿Tienen ideas novedosas sobre cómo avanzar en estas cuestiones?
- ¿Las acciones concretas que planeamos son las adecuadas para facilitar la discusión y el conocimiento del desarrollo de la política energética de la UE? ¿Qué otras iniciativas podrían ser de ayuda?

Puede encontrarse un programa provisional en nuestro sitio web: [www.energy-regulators.eu](http://www.energy-regulators.eu).

## Anexo 1 – CEER

El Consejo de Reguladores de Energía Europeos (CEER) es la voz de los reguladores nacionales europeos de electricidad y gas en la UE y a nivel internacional. A través del CEER, organización sin ánimo de lucro, los reguladores nacionales cooperan e intercambian las mejores prácticas. Un objetivo clave del CEER es facilitar la creación de un mercado energético interno europeo único, competitivo, eficiente y sostenible que funcione en interés del público.

El CEER coopera estrechamente con (y apoya a) la [Agencia de Cooperación de Reguladores Energéticos \(ACER\)](#). ACER, con sede en Liubliana, es una Agencia de la UE con su propio personal y recursos. El CEER, con sede en Bruselas, trata muchos temas complementarios (sin solaparse) al trabajo de ACER, como temas internacionales, redes inteligentes, sostenibilidad y temas de consumidores.

El trabajo del CEER se estructura según una serie de grupos de trabajo y *task forces*, está compuesto por personal de las autoridades nacionales reguladoras de la energía, y se apoya en la Secretaría del CEER.

Este informe ha sido elaborado por la Línea de Trabajo de Estrategia y Comunicación (SC WS) del Grupo de Trabajo de Consumidores y Mercados Minoristas del CEER (CRM WG).

## Anexo 2 – Lista de abreviaturas

Término	Definición
CEER	Consejo de Reguladores de Energía Europeos
CE	Comisión Europea
UE	Unión Europea
ARN	Autoridad Reguladora Nacional