



# Regulación y “capacitación” de los consumidores domésticos en los mercados de gas y electricidad: experiencias en la Unión Europea

INFORME ESTRATÉGICO DE LA FUNDACIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD ENERGÉTICA Y AMBIENTAL

Realizado por Monica Gandolfi (Ofgem)\* y Yolanda Sicilia Aladrén (CNE)\*

FUNSEAM- FUNDACIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD ENERGÉTICA Y AMBIENTAL

C\Baldiri Reixac 4, torre I, planta 7, 08028, Barcelona

Tel. 34 - 93 403 37 66

**NOTA DE AUTOR.** \*El contenido y las conclusiones del informe reflejan exclusivamente las opiniones de las autoras y no vinculan a sus organismos de afiliación ni a las Empresas Patronas de la Fundación para la Sostenibilidad Energética y Ambiental, FUNSEAM.

---

## TABLA DE CONTENIDO

---

1. Introducción	4
2. Medidas de transparencia	6
3. Realización del cambio de suministrador	10
4. Tratamiento de las reclamaciones	14
5. Actividad de supervisión	17
6. Conclusiones	21

---

# Regulación y “capacitación” de los consumidores domésticos en los mercados de gas y electricidad: experiencias en la Unión Europea

## 1. Introducción

Tras muchos años de liberalización y la aplicación de tres paquetes legislativos europeos<sup>1</sup>, el desarrollo de la competencia en el segmento de pequeños consumidores en los mercados minoristas de gas y electricidad todavía encuentra numerosas limitaciones. En la mayoría de los Estados Miembros permanece una estructura empresarial caracterizada por una concentración significativa, por la escasa entrada de nuevos competidores y por un grado de fidelización elevado de los consumidores a los grupos empresariales incumbentes. Asimismo, en aproximadamente el 60% de los países todavía existen precios finales regulados<sup>2</sup>.

En este contexto, la atención de los reguladores tiende a dirigirse cada vez más hacia el análisis del comportamiento de los consumidores, reconociendo sus dificultades para participar activamente en el mercado y tomar decisiones óptima<sup>3</sup>. Por tanto, se pretende incentivar la capacitación de los consumidores a través de medidas regulatorias<sup>4</sup>, no sólo con el fin de mejorar su situación individual, sino para crear una mayor presión competitiva sobre los incumbentes y fomentar así el buen funcionamiento de los

---

<sup>1</sup> Entre 1996 y 2009 se adoptaron tres paquetes consecutivos con el fin de armonizar y liberalizar el mercado interior de energía de la UE. El primer paquete legislativo, que incluía la Directiva 96/92/CE sobre normas comunes para el mercado interior de la electricidad y Directiva 98/30/CE sobre normas comunes para el mercado interior del gas natural, fue sustituido en 2003 por un segundo paquete, formado por la Directiva 2003/54/CE de electricidad y la Directiva 2003/55/CE de gas. En abril de 2009 se aprobó un tercer paquete, que abarca la Directiva 2009/72/CE de electricidad y la Directiva 2009/73/CE de gas, que derogan las Directivas anteriores, y los Reglamentos CE 713/2009, 714/2009 y 715/2009.

<sup>2</sup> ACER/CEER, “*Annual Report on the Results of Monitoring the Internal Electricity and Natural Gas Markets in 2011*”, 29 de noviembre de 2012. Según dicho informe, 17 sobre 28 países tienen precios regulados de electricidad y 14 sobre 26 países tienen precios regulados de gas.

<sup>3</sup> “*Working group report on Transparency in EU Retail Energy*”, documento presentado al 5º Foro de Ciudadanos para la Energía, noviembre de 2012

<sup>4</sup> El 27 de marzo de 2013, Ofgem publicó en su página web sus propuestas finales para los mercados minoristas domésticos, de gas y electricidad, conocidas como “*Retail Market Review – Final domestic proposals*”. Se trata de un claro ejemplo de un conjunto de medidas amplio, orientado a la capacitación de los consumidores, que incluye la reducción y simplificación de las ofertas de los comercializadores, la mejora de la información proporcionada a través de facturas y otros documentos y la introducción de estándares de conducta legales para un tratamiento justo de los consumidores.

mercados. Este objetivo es especialmente crítico en un contexto internacional caracterizado por costes energéticos y medioambientales crecientes.

Las Directivas europeas de gas y electricidad de 2009 (en adelante “Directivas de 2009”) establecen un marco regulatorio propicio para impulsar la confianza y participación activa de los consumidores, abarcando mayores poderes de los reguladores en la vigilancia de los mercados minoristas, así como una mayor protección de los consumidores, y en particular de su derecho a disponer, tanto de información clara y transparente, como de mecanismos efectivos de reclamación.

En todo caso, el impacto sobre los consumidores depende crucialmente de su implementación concreta en cada país. Informes recientes del Consejo de Reguladores Europeo (CEER) y de la Agencia de Cooperación de los Reguladores de la Energía (ACER)<sup>5</sup> muestran que los Estados Miembros han avanzado de manera desigual en la implementación del tercer paquete en temas de consumidores. Por su parte, la CE ha lanzado un Plan de acción para Europa que incluye, entre otras, una línea de intervención específica para “Mejorar la capacitación de los consumidores y el apoyo a los mismos”<sup>6</sup>, a través de medidas como la revisión de su recomendación de 2009 sobre la facturación, para extenderla a los ámbitos de la facturación electrónica y la gestión de los consumidores de sus propios datos de consumo, y el aumento de la accesibilidad y transparencia de las “ofertas verdes” de electricidad.

Este informe realiza un análisis comparativo de la evidencia más reciente en los países europeos sobre regulación dirigida a fomentar la participación activa de los consumidores en los mercados minoristas de gas y electricidad, y en particular en los siguientes ámbitos:

1. Medidas de transparencia
2. Realización del cambio de suministrador
3. Tratamiento de las reclamaciones
4. Actividad de supervisión

Asimismo, el informe presenta algunas reflexiones sobre aspectos críticos y cuestiones abiertas en estos ámbitos, especialmente con referencias al caso español. Por otra

---

<sup>5</sup> CEER, “*Status Review of Customer and Retail Market Provisions from the 3rd Package as of 1 January 2012*”, 7 de noviembre de 2012 y ACER/CEER, “*Annual Report on the Results of Monitoring the Internal Electricity and Natural Gas Markets in 2011*”, 29 de noviembre de 2012.

<sup>6</sup> Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité económico y social europeo y al Comité de las regiones, “Velar por la buena marcha del mercado interior de la energía”, noviembre de 2012.

parte, el informe no pretende realizar ninguna valoración sobre el estado de la competencia en los mercados minoristas de gas y electricidad en España<sup>7</sup>.

## 2. Medidas de transparencia

En 2010 la Comisión Europea presentó un amplio estudio sobre los beneficios de la liberalización para los consumidores en los mercados energéticos europeos<sup>8</sup>. Entre sus principales resultados, el estudio ponía de manifiesto que una gran mayoría de consumidores no tenía acceso a información objetiva e independiente para poder ejercer su derecho de elección de contrato y/o suministrador.

La aportación de mayor transparencia e información para mejorar el grado de capacitación de los consumidores constituye una de las principales apuestas del tercer paquete energético. El Anexo I de las Directivas de 2009 se centra en el contenido de los contratos, en la información sobre precios, consumo y facturas, y en el método para iniciar un procedimiento de resolución de conflictos. Asimismo, para facilitar el acceso de los consumidores a toda la información necesaria sobre sus derechos, el Artículo 3 de dichas Directivas establece que los Estados Miembros deberán asegurar la creación de puntos de contactos únicos para ofrecer a los consumidores toda la información necesaria relativa a sus derechos, a la legislación en vigor y a las vías de solución de conflictos de que disponen en caso de litigio.<sup>9</sup>

La gran mayoría de los Estados Miembros declara cumplir, legalmente y en la práctica, con los requisitos de información establecidos por el Anexo I de las Directivas<sup>10</sup>. Asimismo, más del 70% de los países confirma la existencia de puntos de contacto únicos para informar a los consumidores de gas y electricidad, aunque a través de soluciones organizativas bastante distintas. En muchos países, como por ejemplo Austria, Alemania y Holanda, el regulador gestiona directamente dichos puntos de contacto. En otros, como Gran Bretaña, Dinamarca, Suecia, se trata de un servicio proporcionado por asociaciones de consumidores. Por otra parte, en Italia y en Francia

---

<sup>7</sup> Para una valoración reciente a este respecto véase el artículo de Monica Gandolfi y Yolanda Sicilia Aladren “La evolución de la competencia en los mercados minoristas de gas y electricidad en España”, en Papeles de Economía Española, 134, 2012.

<sup>8</sup> Comisión Europea, DG SANCO, “*The functioning of retail electricity markets for consumers the European Union*”, Comisión Staff Working paper, noviembre de 2010.

<sup>9</sup> No todos los elementos informativos para que el consumidor tome decisiones acertadas están cubiertos por el Tercer paquete: por ejemplo, no existen provisiones específicas en el Tercer Paquete en los ámbitos de la información pre-contratual, ni tampoco de las técnicas de ventas empleadas por los comercializadores de gas y electricidad; para estos aspectos se aplicarían las disposiciones de Directivas de alcance transversal.

<sup>10</sup> ACER/CEER, “*Annual Report on the Results of Monitoring the Internal Electricity and Natural Gas Markets in 2011*”, 29 de noviembre de 2012.

existen páginas web/centros de atención al consumidor gestionados por entidades independientes o controladas por el Estado.<sup>11</sup> En el caso de España, la CNE tiene asignada, en coordinación con las Administraciones competentes de las Comunidades Autónomas, la responsabilidad de proporcionar a los consumidores toda la información necesaria sobre sus derechos en materia energética<sup>12</sup>. Por tanto, el desarrollo efectivo de este servicio requiere un grado de colaboración importante entre las distintas instituciones.

En los últimos años, en muchos países se ha impulsado la transparencia mediante iniciativas que no están explícitamente contempladas en la legislación europea. La creación de comparadores de precios es quizás la más importante. A través de estas herramientas, típicamente disponibles on-line, los consumidores pueden comparar las ofertas de precios disponibles, teniendo en cuenta, en general, su ubicación geográfica y su patrón de consumo. No obstante, la mera existencia de estas herramientas no garantiza su utilidad para los consumidores. Como indica CEER, es necesario asegurar que los comparadores de precios sean gestionados de forma independiente de los suministradores, que aporten información correcta, clara y comprensible, sean fácilmente accesibles e, idealmente, recojan todas las ofertas disponibles<sup>13</sup>.

La evidencia sobre las modalidades de comparación de precios que se ofrecen en los distintos países<sup>14</sup> indica que, en muchos países, existen mecanismos para garantizar la fiabilidad de los comparadores de precios, bien a través de un instrumento gestionado directamente por el regulador, bien a través de un sistema de supervisión o un esquema de acreditación proporcionado por el regulador u otra autoridad independiente.

---

<sup>11</sup> CEER, “*Status Review of Customer and Retail Market Provisions from the 3rd Package as of 1 January 2012*”, 7 de noviembre de 2012.

<sup>12</sup> Véase la Disposición Vigésima Novena del Real Decreto-Ley 13/2012.

<sup>13</sup> CEER, “*Guidelines of Good Practice on Price Comparison Tools*”, 10 de julio de 2012.

<sup>14</sup> CEER, “*Status Review of the implementation of the ERGEG GGP on indicators for retail market monitoring as of 1 January 2012*”, 3 de septiembre 2012 y National Reports 2012 (Informes de los reguladores nacionales a la Comisión Europea).

**Cuadro 1 Gestión y supervisión de las herramientas de comparación de precios en Europa**

País	Regulador u otro organismo independiente gestiona directamente un comparador de precios	Regulador u otro organismo independiente supervisa comparadores de precios de empresas privadas	No existen mecanismos de supervisión independiente de comparadores de precios
Alemania		Electricidad/Gas	
Austria	Electricidad/Gas		
Bélgica		Electricidad/Gas	
Bulgaria**			
Chipre			Electricidad/Gas
Dinamarca		Electricidad/Gas	
España	Electricidad/Gas		
Eslovaquia	Electricidad/Gas		
Eslovenia	Electricidad/Gas		
Estonia			Electricidad/Gas
Finlandia	Electricidad		Gas
Francia		Electricidad/Gas	
Gran Bretaña		Electricidad/Gas	
Grecia			Electricidad/Gas
Holanda		Electricidad/Gas	
Hungría			Electricidad/Gas
Irlanda		Electricidad/Gas	
Islandia			Electricidad
Italia	Electricidad/Gas		
Letonia**			Electricidad
Lituania	Electricidad		Gas
Luxemburgo		Electricidad	Gas
Malta*			Electricidad
Noruega*	Electricidad		
Polonia	Electricidad		Gas
Portugal	Electricidad/Gas		
Rep. Checa	Electricidad		Gas
Rumanía**			Gas
Suecia	Electricidad	Gas	

Notas: \*Países que no tienen mercado de gas; \*\*Países donde la información no está disponible, para gas y/o electricidad

Fuente: Elaboración propia basada en CEER, “*Status Review of the implementation of the ERGEG GGP on indicators for retail market monitoring as of 1 January 2012*”, 3 de septiembre 2012 y National Reports 2012 (Informes de los reguladores nacionales a la Comisión Europea).

Los diferentes enfoques observados reflejan en muchos casos diferentes modelos de liberalización y grado de desarrollo de los mercados. Por ejemplo, en mercados más abiertos y maduros, como el de Gran Bretaña, los sitios web de comparación de precios y switching se han desarrollado de manera espontánea y significativa durante los últimos 10 años, tanto para los servicios energéticos, como para otros servicios y productos. En la actualidad existen 18 proveedores que ofrecen comparativas on-line de ofertas de



gas y electricidad y están sujetas, en principio, tanto al cumplimiento de la legislación general de protección del consumidor, como a un sistema de acreditación conocido como *Confidence Code*<sup>15</sup> (de momento sólo 10 de estas web sites están acreditadas).

Por otra parte, en países con mercados minoristas menos maduros, y donde todavía existe un precio regulado para los pequeños consumidores, los comparadores de precios no se han desarrollado generalmente de manera espontánea, sino a través de decisiones regulatorias. En España, por ejemplo, el comparador de precios se introdujo mediante la Orden ITC/3520/2009 de gas, así como la Orden ITC/ 3519/2009 de electricidad, que asignan a la CNE la responsabilidad de gestionar un sistema de comparación de precios sobre la base de las ofertas enviadas por las empresas comercializadoras. La aplicación, que se puso oficialmente en marcha el 27 de abril de 2011, está disponible en la página web de la CNE<sup>16</sup> y permite obtener en tiempo real toda la información sobre las alternativas más económicas y que mejor se adapten a las necesidades de los consumidores, según su perfil específico de suministro.

Una de las ventajas principales de la herramienta del comparador CNE reside en el hecho de que la propia regulación obliga a todas las empresas (que tengan ofertas en sus páginas web) a “alimentar” el comparador, contribuyendo así a garantizar la fiabilidad y representatividad de la herramienta, lo que a su vez generan confianza en los consumidores. Asimismo, la CNE intenta amplificar su impacto mediante la publicación de informes periódicos, destinados en particular a las asociaciones de consumidores, que resuman los resultados principales (la clasificación de los suministradores, los diferenciales entre ofertas y los ahorros potenciales para los consumidores según su nivel de consumo, etc.).

Por otra parte, las medidas de transparencia pueden no ser suficientes cuando existe una gran mayoría de consumidores que no prestan atención al mercado, tienden a permanecer con los mismos suministradores, y/o tienen difícil acceso a comparadores de precio on-line por su condición de consumidores vulnerables<sup>17 18</sup>. En este contexto el

---

<sup>15</sup> El *Confidence Code* establece unos requisitos mínimos que el proveedor de un servicio de comparación de precios de gas y electricidad debe observar para poder obtener la acreditación. Desde marzo de 2013 este esquema ha pasado a ser gestionado por Ofgem (anteriormente era Consumer Focus, el Consejo Nacional de Consumidores, quien lo administraba). Es importante subrayar que la adhesión al *Confidence Code* es voluntaria. Para consultar el detalle de los requisitos y de las directrices para su aplicación, véase <http://www.ofgem.gov.uk/domestic-consumers/compare-with-confidence/>.

<sup>16</sup> <http://www.comparador.cne.es/comparador/index.cfm?js=1&e=N> ó [www.comparador.cne.es/](http://www.comparador.cne.es/).

<sup>17</sup> En este informe se hace referencia a un concepto genérico de consumidor vulnerable, en línea con las Directivas de 2009, que dejan a cada Estado Miembro la definición exacta de qué consumidores deban contemplarse bajo dicho concepto. Por ejemplo, bajo la normativa española actual los consumidores vulnerables son los que tienen derecho al Bono Social, reservado para consumidores que, por sus circunstancias económicas y/o sociales tienen dificultades en acceder a un servicio energético mínimo.

<sup>18</sup> Véanse las referencias contenidas en Ofgem, “*Retail Market Review – Final domestic proposals*”, 27 de marzo de 2013, y, para un estudio académico muy reciente, Sitzia, Zheng y Zizzo, “*Complexity and*

verdadero reto para los reguladores consiste en diseñar un enfoque integral que combine la transparencia informativa con medidas más directas, tales como la de llevar a cabo el proceso de switching en nombre del consumidor y la de asesorar a los consumidores sobre cómo aumentar su eficiencia energética. Ofgem ha planteado recientemente la creación de grupos de trabajo, abiertos a las empresas y a las asociaciones de consumidores, para estudiar posibles formas de implementar la propuesta “*Market Cheapest Deal*” dirigida a orientar a los consumidores más vulnerables y reluctantes al cambio hacia las mejores ofertas disponibles en el mercado<sup>19</sup>.

### 3. Realización del cambio de suministrador

La tasa de switching o cambio de suministrador, calculada como el ratio entre el número de cambios de suministrador en un determinado periodo y el número promedio de consumidores en el mismo periodo, es uno de los indicadores más utilizados para medir la dinámica competitiva de los mercados minoristas. Se trata de un indicador sintético que refleja la interacción de muchos factores, entre los cuales destacan el grado de capacitación de los consumidores, la estructura de mercado y la variedad de ofertas disponibles, incluidas, en su caso, las tarifas reguladas. Es por tanto fundamental que su valoración se realice de manera conjunta con otros indicadores de competencia y satisfacción de los consumidores. Tasas de switching elevadas tienden a reflejar la existencia de consumidores que participan activamente en un mercado donde existen diferentes alternativas para elegir, aunque puede también reflejar una situación de descontento de los consumidores con el servicio proporcionado por los suministradores existentes. Por otra parte, tasas de switching reducidas no necesariamente indican ausencia de competencia, ya que, en mercados maduros, si las ofertas son muy competitivas y similares, los consumidores pueden tener escasos incentivos al cambio.

Los datos de cambios de suministrador en Europa, que incluyen países con y sin precios regulados, como es el caso de España<sup>20</sup>, muestran diferencias muy significativas, tales que apenas se pueden identificar tendencias comunes.

---

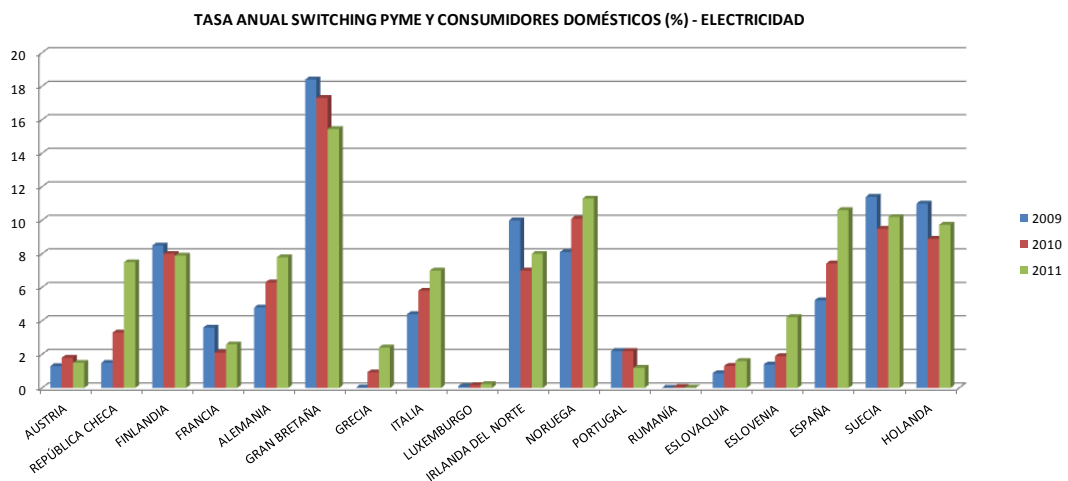
*Smart Nudges with Inattentive Consumers*”, working paper, Universidad de East Anglia, noviembre de 2012.

<sup>19</sup> Ofgem, “*Retail Market Review – Final domestic proposals*”, 27 de marzo de 2013.

<sup>20</sup> Sobre la situación de España en relación al switching véase también el artículo de Monica Gandolfi y Yolanda Sicilia Aladren “La evolución de la competencia en los mercados minoristas de gas y electricidad en España”, en *Papeles de Economía Española*, 134, 2012.

Considerando la evolución de la tasa de switching para consumidores domésticos y pequeñas empresas durante el periodo 2009-2011, cabe destacar la posición de Gran Bretaña, que mantiene generalmente las tasas más elevadas, pero con una clara senda decreciente<sup>21</sup>, en parte observada también en otros mercados maduros como Irlanda del Norte, Finlandia, Suecia y Holanda. En la gran mayoría de los demás mercados las tasas de switching muestra un aumento, que es especialmente significativo en países como España, República Checa, Eslovenia, Alemania y Noruega. En el caso de España, tal y como indica la CNE<sup>22</sup>, no se puede descartar que, en ausencia de cambios estructurales y de variaciones significativas entre precios ofertados para servicios básicos de gas y electricidad, el abrupto crecimiento de las tasas de switching pueda explicarse en parte por el elevado grado de descontento de los consumidores<sup>23</sup> y que éste, a su vez, esté muy relacionado con el aumento generalizado de los precios finales entre 2008 y 2011 y la crisis económica que está atravesando el país.

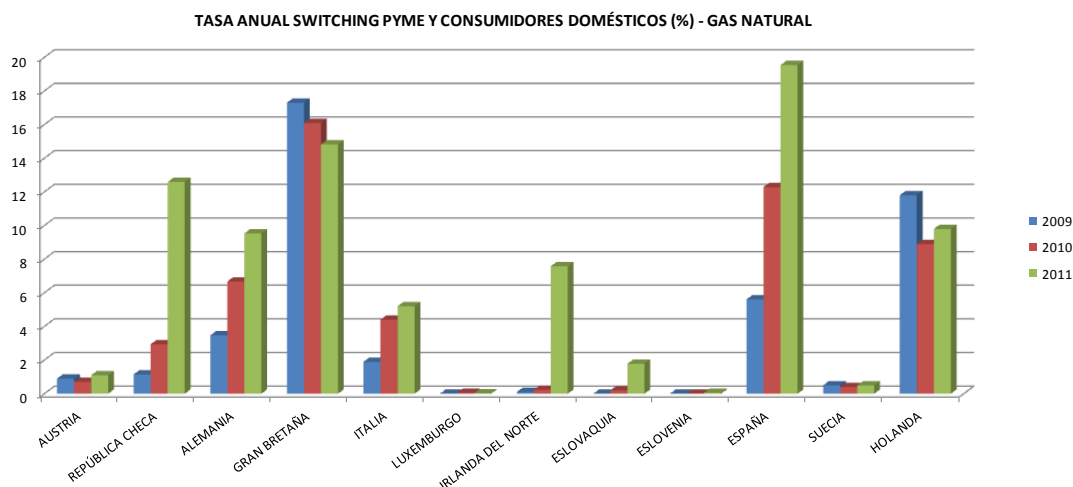
**Cuadro 2 Evolución de la tasa de switching en los mercados de electricidad y gas en Europa**



<sup>21</sup> Tanto Ofgem (*Retail Market Review*, propuestas de octubre de 2012) como Consumer Focus (“*Switched on? Consumer experiences of energy switching*”, 28 de enero de 2013) consideran que esta situación puede estar relacionada con el fin del marketing “puerta a puerta” de los grandes comercializadores durante los últimos años, pero también enfatizan que la menor participación de los consumidores puede estar relacionada con la creciente confusión y complejidad de las ofertas y la falta de confianza en las empresas en general.

<sup>22</sup> CNE, “Informe sobre la evolución de la competencia en los mercados de gas y electricidad. Periodo 2008-2010 y Avance 2011”, 13 de septiembre de 2012.

<sup>23</sup> Las ediciones de 2011 y 2012 del *Consumer Market Scoreboard*, publicado por la Comisión Europea muestran la existencia de un grado elevado de descontento y desconfianza de los consumidores europeos en general, más acusado en el caso del servicio eléctrico. En estos informes el mercado español se sitúa entre los peores valorados.



Fuentes: Elaboración propia basada en los Informes de los reguladores nacionales a la Comisión Europea, 2009-2011.

Además de las características estructurales de la demanda y oferta en cada mercado, la tasa de switching se ve afectada por los procedimientos mediante los cuales los consumidores se transfieren de un suministrador a otro. La simplicidad, eficiencia y rapidez en la aplicación de estos procedimientos, que pueden ser establecidos por la regulación y/o acordados por las empresas, también contribuyen al funcionamiento competitivo de los mercados minoristas.

El tercer paquete energético introduce por primera vez requerimientos explícitos con el objeto de fomentar la rapidez de los procedimientos de cambio de suministrador y evitar que éste pueda obstaculizar el derecho de elección de los consumidores. El Artículo 3 de ambas Directivas de 2009 establece un periodo máximo de tres semanas para la realización del cambio de suministrador y el Anexo I requiere que los consumidores reciban la liquidación de la cuenta del comercializador saliente en un plazo máximo de 6 semanas. Cabe resaltar que ambas redacciones contienen elementos de indefinición, como por ejemplo el alcance exacto de los plazos y los agentes a los cuales aplican, que dificultan su implementación, sobre todo teniendo en cuenta que el diseño de los mercados minoristas no es homogéneo en los distintos países (especialmente en cuanto al papel desempeñado por los distribuidores en los procesos de cambio de suministrador).

La gran mayoría de los Estados Miembros ha traspuesto legalmente los plazos máximos de tres y seis semanas<sup>24</sup>. Algunos países, como Francia y Portugal, requieren que los cambios se realicen en un plazo de una semana o incluso menos. Sin embargo,

<sup>24</sup> CEER, “Status Review of Customer and Retail Market Provisions from the 3rd Package as of 1 January 2012”, 7 de noviembre de 2012.

en un número significativo de países se registran dificultades en la aplicación de dichos plazos y son pocos los países que prevén tomar medidas específicas para reducir los retrasos y mejorar los procedimientos de cambio de suministrador. Las principales razones de retrasos indicadas por los reguladores se refieren a problemas de medición errónea, gestión de datos insuficiente, comunicación defectuosa entre comercializadores y distribuidores y cuestiones administrativas (por ejemplo, en algunos países el cambio puede efectuarse sólo en un determinado día del mes).

Una encuesta reciente sobre el mercado inglés<sup>25</sup> revela que el 57% de los consumidores de gas y electricidad que cambiaron de suministrador en 2012 lo hicieron en un plazo superior a las 3 semanas y que el 13% encontraron problemas, principalmente de retrasos, cierre de la cuenta con el suministrador anterior y servicio de atención al cliente de mala calidad. La misma encuesta también ponía de manifiesto que el 18% de los consumidores considera que el proceso de switching es complejo y difícil de entender. A este respecto, en Gran Bretaña se han puesto en marcha varias iniciativas para facilitar la realización del cambio de suministrador por parte de los consumidores vulnerables y menos activos en el mercado, tales como “*Energy Best Deal*”<sup>26</sup> y la promoción de procesos de switching colectivo<sup>27</sup>.

Por su parte, España se encuentra entre los países que están tomando medidas regulatorias para facilitar los procedimientos de cambio de suministrador. Mediante las Leyes 12/2007 y 17/2007 se creó la Oficina de Cambio de Suministrador (OCSUM), con el objeto exclusivo de garantizar que los cambios de suministrador se realicen de manera conforme a los principios de transparencia, objetividad e independencia. Hasta la fecha, este organismo, que opera bajo la supervisión de la CNE, ha contribuido positivamente a fomentar el consenso entre los distintos agentes sobre procedimientos de cambio de suministrador y los flujos de información relacionados, lo que está redundando en una mayor agilidad y homogeneidad de los procesos. No obstante, se requieren todavía desarrollos reglamentarios importantes, tales como la publicación de procedimientos operativos y formatos homogéneos aprobados por circular de la CNE a propuesta de OCSUM y el establecimiento de tipos específicos de infracciones por incumplimientos de distribuidores y comercializadores asociados al cambio de suministrador sin consentimiento<sup>28</sup>.

<sup>25</sup> Consumer Focus, “*Switched on? Consumer experiences of energy switching*”, 28 de enero de 2013.

<sup>26</sup> Programa de formación e información que Ofgem y Citizens Advice lanzaron en 2008, financiado en la actualidad por los seis principales suministradores de gas y electricidad. Consiste en formar consultores (o directamente organizar sesiones informativas con los consumidores) sobre el procedimiento de switching, las diferencias entre métodos de pago, el acceso a posibles descuentos/subvenciones para los consumidores vulnerables en relación con medidas de eficiencia energética, etc.

<sup>27</sup> Los procesos de switching colectivos son una experiencia en fase de rápido desarrollo en Gran Bretaña durante los últimos dos años. El Gobierno inglés ha establecido el fondo “*Cheaper Energy Together*”, de 5 millones de libras, para la organización de switching colectivos por parte de autoridades locales y otras organizaciones sin ánimo de lucro.

<sup>28</sup> Véase el Informe CNE 35/2012 de diciembre 2012.

En resumen, el área de intervención regulatoria relacionada con el cambio de suministrador es potencialmente muy amplia, pudiendo abarcar desde el diseño regulatorio de los procedimientos y comunicaciones entre agentes, tanto para el switching individual como para los procesos colectivos, hasta proporcionar asistencia en la realización del cambio a los consumidores más vulnerables.

## 4. Tratamiento de las reclamaciones

La confianza de los consumidores en el buen funcionamiento de un determinado servicio depende en buena parte del acceso efectivo a un procedimiento de reclamaciones, en primera instancia frente a las empresas, y, en su caso, frente a organismos independientes con poderes de resolución extra-judicial de conflictos.

Con el fin de asegurar el tratamiento eficiente de las reclamaciones, que a su vez infunda confianza en los mercados de gas y electricidad, las Directivas de 2009 contienen tres requisitos importantes:

1. Los consumidores tienen derecho a disponer de procedimientos transparentes, sencillos y poco onerosos para tramitar sus reclamaciones. En particular, tienen derecho a un buen nivel de servicio y tramitación de las reclamaciones por parte del suministrador de electricidad/gas (Anexo I).
2. Los Estados Miembros garantizarán la existencia de un mecanismo independiente, como un defensor del pueblo para la energía o un órgano de los consumidores, encargado de tramitar eficazmente las reclamaciones y la solución extrajudicial de conflictos (Artículo 3).
3. Los procedimientos de solución extrajudicial permitirán la resolución equitativa y rápida de los litigios, preferiblemente en un plazo de tres meses, y contemplarán, cuando esté justificado, un sistema de reembolso y/o compensación (Anexo 1).

La evidencia sobre la implementación de estos requisitos en los distintos países europeos es parcialmente positiva<sup>29</sup>, como se puede apreciar en el siguiente cuadro.

---

<sup>29</sup> CEER, “*Status Review of Customer and Retail Market Provisions from the 3rd Package as of 1 January 2012*”, 7 de noviembre de 2012 y National Reports 2012 (Informes de los reguladores nacionales a la Comisión Europea).

**Cuadro 3 El tratamiento de las reclamaciones en Europa**

País	Procedimiento definido para presentar reclamaciones ante las empresas	Mecanismo independiente para el tratamiento y la resolución extrajudicial de las reclamaciones	Organismo(s) responsables del mecanismo independiente	Duración media del proceso de resolución extrajudicial de conflictos
Alemania	Sí	Sí	ARN/Ombudsman	Se desconoce
Austria	No	Sí	ARN	<3m
Bélgica	No Elec. /Sí	Sí	ARN/Ombudsman	3m
Bulgaria	Sí	Sí	ARN/As.consumidores	<3m
Chipre	Sí Elec. /No	n.d.	n.d.	n.d.
Dinamarca	No	Sí	Cons. Reclamaciones*	5m
España	No	Sí	Sistema arbitral de consumo/Gobiernos regionales	Se desconoce
Eslovaquia	Sí	Sí	Gobierno	Se desconoce
Eslovenia	No Elec./Sí Gas	Sí	Arbitro independiente nombrado por las empresas**	Se desconoce
Estonia	Sí	Sí	ARN	<3m
Finlandia	Sí	No	ARN/As.consumidores	>6m
Francia	Sí	Sí	Ombudsman	<3m
Gran Bretaña	Sí	Sí	Ombudsman	<3m
Grecia	Sí	Sí	Ombudsman	3m
Holanda	Sí	Sí	Ombudsman	4m
Hungría	Sí	Sí	ARN/Cons. Mediación	<3m
Irlanda	Sí	Sí	ARN	6m
Islandia	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Italia	Sí	Sí	n.d.	n.d.
Letonia	Sí	Sí /n.d.	ARN Electricidad/n.d. Gas	<3m electricidad/
Lituania	Sí	Sí	ARN	4m
Luxemburgo	No Elec./Sí Gas	Sí	ARN	<3m
Malta	No	n.d.	n.d.	n.d.
Noruega	Sí	Sí	As.consumidores / La Industria	6m
Polonia	No	No	n.d.	n.d.
Portugal	Sí	Sí	As.consumidores, ARN, Centros arbitraje	Se desconoce
Rep. Checa	Sí	Sí	Gobierno	Se desconoce
Rumanía	Sí	Sí	ARN	>6m
Suecia	Sí	Sí	Consejo Nacional para Conflictos de Consumo	4m

Notas: ARN indica “Autoridad Reguladora Nacional”; \* En Dinamarca el Consejo para las Reclamaciones sobre Ofertas Energéticas se basa en la cooperación entre varias entidades: el consejo de consumidores, la asociación de empresas energéticas y el consejo danés de *district heating*. Está compuesto por cuatro miembros y un presidente, que es un juez local independiente. \*\* El árbitro independiente es nombrado por las empresas sobre la base de requisitos específicos, establecidos en la Ley de Energía.

Fuente: CEER “*Status Review of Customer and Retail Market Provisions from the 3rd Package as of 1 January 2012*”, 7 de noviembre de 2012 y National Reports 2012 (Informes de los reguladores nacionales a la Comisión Europea).

En lo que concierne a los primeros dos requisitos, se observa que, en la gran mayoría de países, existen procedimientos definidos para presentar reclamaciones ante las empresas y también mecanismos para la tramitación y solución extrajudicial de conflictos, bajo la responsabilidad de diferentes entidades. En un número significativo de casos la autoridad reguladora nacional (ARN) está involucrada, pero también existen varios países donde son los ombudsmen y las asociaciones de consumidores los que asumen esta función; en una minoría de casos se observa que los gobiernos son los responsables y también existen organismos donde participa la industria. En general, tal y como indica CEER, no se dispone de suficiente información sobre el modo de funcionamiento de todas estas entidades y permanece abierta la pregunta sobre su efectiva independencia, especialmente para los organismos participados por las empresas.

En cuanto al tercer requisito, la duración del proceso de resolución extrajudicial de las reclamaciones, sólo 9 países declaran que este proceso tiene una duración igual o inferior a 3 meses, en línea con el Anexo 1 de las Directivas de 2009. En el resto de países la duración media supera los 3 meses o no se dispone de información sobre la misma.

A pesar de la transposición de las Directivas de 2009 mediante el Real Decreto Ley 13/2012, en España el tratamiento de las reclamaciones requiere mejoras sustanciales. En la actualidad, la formulación de las reclamaciones por parte de los consumidores se plantea en primera instancia ante las empresas suministradoras, aunque no está todavía definido un procedimiento estándar al respecto. En caso de insatisfacción ante la respuesta de las empresas, el consumidor debe dirigirse a la Administración o institución competente. Para la modalidad de suministro de último recurso, en el que todos los conceptos están regulados, la resolución de las reclamaciones en vía administrativa compete a las Comunidades Autónomas, mientras que las reclamaciones en el ámbito del suministro en el mercado liberalizado son resueltas por los Tribunales ordinarios de justicia (salvo en lo concerniente a la tarifa de acceso). Para estas últimas es posible, previamente, o de forma alternativa, la resolución en vía extrajudicial por los Órganos de Arbitraje, sistema al que sólo cabe recurrir en el caso de que se acojan voluntariamente las partes.

Con el objeto de facilitar y mejorar los procesos existentes en términos de accesibilidad, plazos y eficacia, es necesaria una revisión de la actual distribución competencial en la resolución de las reclamaciones. En este sentido la CNE ha propuesto<sup>30</sup> que, por un lado, se precisen las exigencias de calidad en la atención al consumidor exigible a los

<sup>30</sup> Véase el Informe CNE 35/2012 de diciembre 2012.



comercializadores, incluyéndose la concreción de plazos y consecuencias jurídicas de sus incumplimientos, y, por otro, que se permita el acceso de todos los consumidores domésticos, a tarifa o en mercado libre, a mecanismos administrativos de resolución de reclamaciones, vinculante para los suministradores, que incluyan la posibilidad de reembolso y compensación. A estas medidas se unen otras para establecer un sistema coordinado de información y supervisión de las reclamaciones, que se analizan en otras secciones de este informe.

En resumen, España tiene pendiente un desarrollo reglamentario importante en materia de tratamiento de las reclamaciones, que es especialmente urgente si se considera el grado elevado de descontento y confusión de los consumidores a este respecto. En este desarrollo sería deseable no perder de vista los ejemplos de buenas prácticas que otros Estados Miembros están fijando<sup>31</sup> y los avances legislativos que la propia Comisión Europea sigue impulsando<sup>32</sup>.

## 5. Actividad de supervisión

El desarrollo de mercados minoristas competitivos, donde los consumidores participen activamente, depende también de la vigilancia que los reguladores ejerzan sobre dichos mercados.

De acuerdo con el tercer paquete energético, los reguladores nacionales tienen asignada la responsabilidad de supervisar los mercados minoristas, y, de manera específica, “el grado y la efectividad de apertura y de competencia”<sup>33</sup>. Por su parte, la tarea de supervisión de ACER en este ámbito se refiere más concretamente a los precios finales<sup>34</sup>.

---

<sup>31</sup> Por ejemplo, Francia, Gran Bretaña y Bélgica tienen un ombudsman especializado en energía, con competencias a nivel nacional para resolver conflictos entre pequeños consumidores y suministradores, una vez que estos últimos no han sido capaces de encontrar soluciones satisfactorias. En algunos casos estos ombudsman pueden también fijar compensaciones para los consumidores.

<sup>32</sup> En marzo de 2013 el Parlamento Europeo aprobó una nueva Directiva sobre resolución extrajudicial de conflictos, mediante la cual la existencia de un procedimiento estándar se extiende a un mayor número de sectores y se establecen los requisitos de calidad que deben respetar los organismos responsables para garantizar la resolución de conflictos de manera independiente, eficaz, justa y transparente. También se aprobó una nueva Directiva que permite la resolución extrajudicial de conflictos que surjan en el comercio on-line, gracias a una plataforma europea, que estará disponible en un web-site de la Comisión Europea, conectado al de los organismos nacionales. La transposición de ambas directivas deberá realizarse por los Estados Miembros en un periodo de 24 meses.

<sup>33</sup> Artículo 37 de la Directiva 2009/72/CE y Artículo 41 de la Directiva 2009/73/CE.

<sup>34</sup> Véase la Regulación EC 713/2009 que establece la creación de ACER, de julio de 2009. El primer informe de supervisión de ACER, publicado en noviembre de 2012, se centra fundamentalmente en la evolución de los precios, distinguiendo entre países con y sin precios regulados.

Un análisis riguroso del funcionamiento de los mercados minoristas no puede obtenerse a partir de indicadores estándares aislados. En 2010 ERGEG<sup>35</sup> recomendó que los reguladores siguieran un enfoque amplio, teniendo en cuenta de forma conjunta una variedad de indicadores, pertenecientes a cuatro dimensiones estrechamente relacionadas: el grado de satisfacción de los consumidores, los resultados, la estructura de mercado, el funcionamiento del mercado y los servicios de los distribuidores<sup>36</sup>. Como muestra el cuadro siguiente, algunos de estos indicadores derivan de obligaciones explícitamente contempladas en las Directivas de 2009.

**Cuadro 4 Relación entre los indicadores de supervisión recomendados por ERGEG y las obligaciones de las Directivas de 2009**

Categoría	Nº	Indicadores de supervisión de los mercados minoristas	Obligación legal	
			Electricidad	Gas
Satisfacción de los consumidores	1	Número de reclamaciones	2009/72/EC Art. 37 (j)	2009/73/EC Art. 41(j)
	2	Número de consultas	...	...
	3	Existencia de web-site con comparador de precios fiable	...	...
Resultados del mercado	4	Precio finales para consumidor tipo	2009/72/EC Art. 37 (j)	2009/73/EC Art. 41(j)
	5	Diferencial de precios sobre productos comparables para consumidor tipo	2009/72/EC Art. 37 (j)	2009/73/EC Art. 41(j)
	6	Número de ofertas disponibles para consumidor tipo	...	...
	7	Porcentaje de consumidores con precios regulados	...	...
Estructura del mercado	8	Número de comercializadores activos en el segmento doméstico	...	...
	9	Cuotas en términos de energía y/o número de consumidores	...	...
	10	% Consumidores suministrados por comercializador con separación de marca respecto del distribuidor del mismo grupo	2009/72/EC Art. 26.3	2009/73/EC Art. 26.3
Funcionamiento del mercado y servicios de los distribuidores	11	Número de cambios de suministrador como % del número total de consumidores	2009/72/EC Art. 37 (j)	2009/73/EC Art. 41(j)
	12	Número de contratos renegociados como % del número total de consumidores	...	...
	13	Número de retrasos en el proceso de switching	2009/72/EC Art. 3.5 (a)	2009/73/EC Art. 3.6 (a)
	14	Número de cambios denegados en el proceso de switching	...	...
	15	Tiempo medio transcurrido para realizar una nueva alta	2009/72/EC Art. 37 (m)	2009/73/EC Art. 41 (m)
	16	Tiempo medio de reparación	2009/72/EC Art. 37 (m)	2009/73/EC Art. 41 (m)
	17	Número de bajas/cortes de suministro	2009/72/EC Art. 37 (j)	2009/73/EC Art. 41(j)
	18	A:Existencia de coste por la realización de trabajos de mantenimiento? B:Coste medio y tiempo de ejecución de trabajos de mantenimiento	2009/72/EC Art. 37 (j)	2009/73/EC Art. 41(j)

Fuente: ERGEG, “Final Guidelines of Good Practice on Indicators for Retail Market Monitoring for Electricity and Gas”, 12 de octubre de 2010.

La encuesta realizada posteriormente por CEER<sup>37</sup> revela que, aun con diversas excepciones, la mayoría de los reguladores nacionales llevan a cabo, con cierta

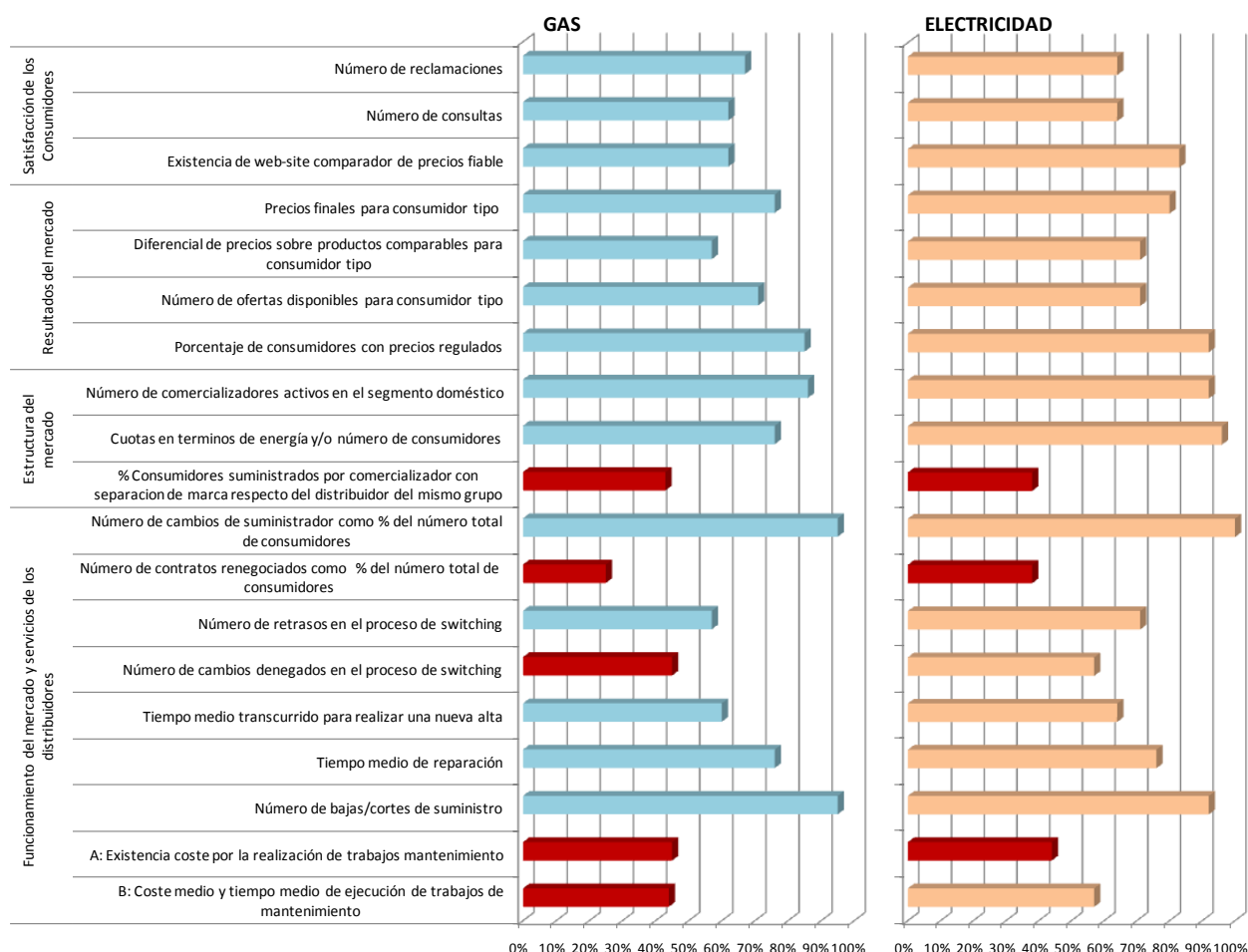
<sup>35</sup> ERGEG, “Final Guidelines of Good Practice on Indicators for Retail Market Monitoring for Electricity and Gas”, 12 octubre de 2010.

<sup>36</sup> En muchos mercados los distribuidores desarrollan tareas importantes como facilitadores del mercado, por ejemplo en la gestión de los procesos de switching, de nuevas altas y bajas, y siendo además garantes de la continuidad y calidad del suministro.

<sup>37</sup> CEER, “Status Review of the implementation of the ERGEG GGP on indicators for retail market monitoring as of 1 January 2012”, 3 de septiembre de 2012.

regularidad y frecuencia, la supervisión de los mercados minoristas a través de los indicadores definidos en 2010 por ERGEG.

**Cuadro 5 Porcentaje de reguladores que supervisa cada indicador\* en el segmento de consumidores domésticos**



\*Nota: Incluye la supervisión del indicador de manera total/parcial o la previsión de supervisar el mismo antes de 2014

Fuente: Elaboración propia basada en CEER “*Status Review of the implementation of the ERGEG GGP on indicators for retail market monitoring as of 1 January 2012*”, septiembre de 2012.

De las experiencias de los reguladores nacionales se pueden extraer algunas buenas prácticas, entre las cuales se destacan, según CEER: recabar la opinión de las asociaciones de consumidores sobre las actividad de supervisión y sobre el funcionamiento de los mercados (este es el caso, por ejemplo, de Dinamarca, Holanda, Italia, Alemania y Bélgica), organizar distintas fuentes de datos con el objetivo de obtener la información más completa y robusta sobre un mismo indicador (este es el caso de las tasas de switching, por ejemplo en España, Gran Bretaña, Holanda, Bélgica

y Austria) y publicar regularmente informes de supervisión de los indicadores de los mercados minoristas, con el fin de mejorar la competencia y la transparencia para todos los participantes (la mayoría de los reguladores tiende a publicar informes de supervisión, aunque no todos los indicadores se publican; el menor porcentaje de publicación, en torno al 50% para electricidad y al 60% para gas, se refiere a los indicadores de resultados de mercado).

Por otra parte, también se registran carencias y aspectos mejorables.

En lo que concierne al grado de satisfacción de los consumidores, se aprecia que, aún cuando muchos reguladores recopilan una gran cantidad de información sobre consultas y reclamaciones de los consumidores, no lo hacen de la manera precisa que sugiere ERGEG<sup>38</sup> y solo parcialmente utilizan el sistema de clasificación recomendado. España se encuentra entre los países que tienen que avanzar en este ámbito, ya que en la actualidad la CNE no recopila/clasifica de manera sistemática el número de reclamaciones recibidas por los suministradores, distribuidores y otros organismos. Uno de los desarrollos reglamentarios contemplados por el RD Ley 13/2012 prevé que la CNE se coordine con las Administraciones competentes en las distintas Comunidades Autónomas a efectos de informar sobre las quejas de los consumidores.

La mayoría de los reguladores supervisan todos los indicadores de resultados. A los precios finales para consumidores domésticos, tanto en forma de ofertas como de precios efectivamente cobrados a los usuarios, se añaden indicadores complementarios como el número de ofertas disponibles, el diferencial entre ofertas más caras y más baratas y el porcentaje de consumidores acogidos a precios regulados. Cerca del 50% de los reguladores afirman supervisar también otros indicadores, como los márgenes de comercialización (por ejemplo, en Gran Bretaña, Ofgem publica mensualmente un indicador de margen promedio de comercialización para gas, electricidad y ofertas duales, correspondiente a consumidores domésticos tipo).

En cuanto a los indicadores de estructura, la evidencia confirma que más del 90% de los reguladores realiza un seguimiento del número de comercializadores activos en el segmento de consumidores domésticos, así como de las cuotas de mercado y de los índices de concentración relacionados. Además, alrededor del 30% de los reguladores, incluida la CNE, calculan cuotas de mercados por zona geográfica de distribución, con el objetivo de valorar el posible impacto de la integración vertical entre actividades de comercialización y distribución. Sin embargo, tan solo una minoría de reguladores supervisan el número de consumidores abastecido por comercializadores con separación de marca respecto del distribuidor perteneciente al mismo grupo empresarial. Esta carencia se debe probablemente al hecho de que, en muchos países, la nueva obligación del tercer paquete energético, según la cual los grupos verticalmente

---

<sup>38</sup> ERGEG, “*Final GGP on Customer Complaint Handling, Reporting and Classification*”, 10 junio de 2010.

integrados no deben crear confusión de marca entre la filial de distribución y la de comercialización<sup>39</sup> se encuentra todavía en fase de implementación.

Finalmente, los indicadores con menores porcentajes de seguimiento se encuentran en la categoría del funcionamiento del mercado y de los servicios proporcionados por los distribuidores. Si bien casi todos los reguladores supervisan el número de cambios<sup>40</sup> entre distintos comercializadores, sólo en algunos países, como España, Gran Bretaña, Irlanda, Austria y Dinamarca, se realiza una supervisión más detallada que abarca tanto los retrasos en los procesos de cambio, como los cambios que han sido denegados, obteniéndose datos en muchos casos de varias fuentes (por ejemplo, la CNE recopila este tipo de datos de distribuidores, comercializadores y OCSUM, pudiendo así contrastar la robustez/fiabilidad de los mismos). Una minoría de reguladores recopila información también sobre el número de renegociaciones contractuales con el mismo comercializador, lo que contribuye a una visión más completa de las opciones que puede ejercer un consumidor en la búsqueda de las mejores ofertas del mercado (en Italia y Suecia esta información procede de los comercializadores, mientras en Holanda se obtiene a través de una encuesta dirigida a los consumidores).

La calidad de los servicios de los distribuidores puede medirse mediante una variedad de indicadores, relacionados, por ejemplo, con los tiempos para la realización de nuevas conexiones, el número de cortes/bajas de suministro y los tiempos para mantenimiento/repares (estos últimos no son supervisados por la mayoría de reguladores). La encuesta revela también que en los distintos países se adoptan definiciones similares de estos indicadores, pero con matices distintos, y en muchos casos sin una distinción clara entre indicadores de calidad comercial e indicadores de continuidad del suministro.

En resumen, a nivel nacional y europeo, los reguladores se enfrentan al reto de supervisar un conjunto de indicadores que sea suficientemente exhaustivo, pero que a la vez posea cierto grado de homogeneidad, para permitir la comparación entre mercados.

## 6. Conclusiones

La tarea de impulsar la capacitación de los consumidores, propiciada por el tercer paquete energético, es relativamente nueva para los reguladores. Su alcance es en

<sup>39</sup> Artículo 26 de la Directiva 2009/72/CE y de la Directiva 2009/73/CE.

<sup>40</sup> En los informes citados de octubre de 2010 y septiembre de 2012, CEER/EREG definen como cambio de suministrador toda decisión voluntaria del consumidor de cambiar a un suministrador distinto (el cambio de contrato con un mismo suministrador no se considera para el cálculo de este indicador).

principio muy amplio y en ella ya trabajan, en muchos casos, otras entidades, como gobiernos locales, defensores del pueblo y asociaciones de consumidores. La adopción de medidas regulatorias eficaces requiere, por tanto, que el papel del regulador se identifique de manera clara y distintiva, a la vez que se coordine con los demás organismos.

En este informe se han revisado cuatro ámbitos de intervención relacionados con la capacitación de los consumidores. Entre ellos, la supervisión de los mercados es el ámbito que más propiamente pertenece a la esfera regulatoria y cuya definición se encuentra mejor asentada y es más homogénea entre los países. No obstante, se observa una tendencia a incorporar, al enfoque tradicional basado en indicadores de estructura y resultados de mercado, la dimensión del grado de satisfacción de los consumidores, como elemento indispensable para una mejor comprensión de la realidad de cada mercado.

En los demás ámbitos de transparencia, switching y tratamiento de las reclamaciones, los reguladores están adquiriendo más responsabilidades, pero su papel es más indefinido y heterogéneo entre los distintos Estados Miembros, ya que frente a diversos diseños y grados de desarrollo de los mercados minoristas, las respuestas regulatorias difícilmente pueden ser uniformes. Así, mientras en muchos países la introducción de medidas informativas básicas sigue siendo una prioridad, en los mercados más maduros se empieza a poner en duda la utilidad de transmitir información adicional (quizás demasiado amplia y compleja), sobre todo a los consumidores más vulnerables, y se está planteando el diseño de un enfoque integral que combine medidas para facilitar al máximo la elección de las mejores ofertas en el mercado con otros tipos de intervenciones, tales como la de llevar a cabo el proceso de switching en nombre del consumidor y asesorarle en la adopción de medidas de eficiencia energética.

Finalmente, en lo que concierne a la posición de España, cabe señalar que, en los últimos años, la contribución de la regulación en materia de transparencia, procesos de cambio de suministrador y supervisión del mercado minorista ha sido especialmente positiva, pudiendo aportar ejemplos de buenas prácticas al resto de países en la Unión Europea. Por otra parte, en materia de reclamaciones es urgente un desarrollo regulatorio que asegure la coordinación entre CNE y otras instancias, para ofrecer un mecanismo extra-judicial realmente efectivo y asequible de gestión y resolución de las reclamaciones de los consumidores.

**FUNSEAM**

FUNDACIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD ENERGÉTICA Y AMBIENTAL 2013.