

2020 Visie voor de Europese energieconsumenten

Discussienota

Ref: C12-SC-02-04
24 april 2012

INLICHTINGEN

Indien u vragen heeft over dit document, gelieve contact op te nemen met:

Mevr. Natalie McCoy

Tel.: +32 (0)2 788 73 35

E-mail: natalie.mccoy@ceer.eu

Inhoudstafel

SAMENVATTING	4
1 ENERGIEREGULATOREN MOETEN ZOWEL VANDAAG ALS MORGEN DE CONSUMENTEN BESCHERMEN EN HUN PSITIE VERSTERKEN	6
2 EEN 2020 VISIE VOOR CONSUMENTEN UITWERKEN – SAMENWERKEN IS FUNDAMENTEEL	7
3 WIE ZIJN DE CONSUMENTEN ?	8
4 WAAROM 2020 VOOR DE VISIE?	9
5 DE BASISPRINCIPES: FINANCIËLE HAALBAARHEID, BETROUWBAARHEID, EENVOUD, BESCHERMING EN VERSTERKEN VAN DE POSITIE VAN DE CONSUMENT	10
6 VRAGEN DIE MOETEN WORDEN BEHANDELD TIJDENS DE CONFERENTIE IN JUNI	13
BIJLAGE 1 – CEER	15
BIJLAGE 2 – LIJST VAN AFKORTINGEN	16

SAMENVATTING

De juridische basis is aanwezig

Het derde wetgevingspakket inzake energie kent aanzienlijke verantwoordelijkheden toe aan de nationale reguleringsauthoriteiten (NRA's), op het vlak van bescherming en zeggenschap van de consumenten, terwijl de Europese wetgeving een reeks hulpmiddelen aanbiedt met het oog op het vergemakkelijken van keuzes, van billijke prijzen en van de bescherming van verbruikers die een rol spelen op de energiemarkten. In de periode tussen nu en 2020 zal men geconfronteerd worden met talrijke uitdagingen, waaronder de verwezenlijking van de milieudoelstellingen van de EU voor 2020.

Interactieve conferentie met het oog op de ontwikkeling van ideeën die tijdens het Forum van Londen 2012 zullen worden besproken

De *Council of European Energy Regulators* (CEER) start nu de eerste fase op van haar proces dat als doel heeft het hoofd te bieden aan de talrijke uitdagingen waarmee de consumenten nu en in de toekomst (zullen) worden geconfronteerd en ze tot een goed einde te brengen. Dit proces begint op donderdag 21 juni 2012 met een interactieve conferentie, kort na de *Consumer Agenda Summit* van de Europese Commissie op 29 mei (de voorlopige agenda van het evenement georganiseerd door CEER is beschikbaar op www.energy-regulators.eu). De conferentie zal worden bijgewoond door consumenten, de industrie en vertegenwoordigers van verschillende instellingen teneinde de oorspronkelijke gedachtegang van CEER in ogenschouw te nemen. Tijdens het *Citizens' Energy Forum*, dat in november 2012 in Londen zal plaatsvinden, zullen een officieel strategiedocument en een officieel werkprogramma met concrete acties worden voorgesteld.

Een jaarlijks overzicht

Vervolgens zal CEER in 2013 en 2014 tijdens het jaarlijkse Forum een eerste evaluatie uitvoeren teneinde de vooruitgang met betrekking tot de verwezenlijking van de strategische doelstelling naar 2020 toe te beoordelen en te bespreken. In het kader van haar 2020 visie zal de CEER daarna de geboekte vooruitgang en toekomstige beleidsmaatregelen in het licht van toekomstige ontwikkelingen actief blijven opvolgen.

Vragen voor de conferentie

Teneinde bijdragen aan en in de interactieve conferentie (21 juni 2012) aan te moedigen, voorziet onderstaand document als basis voor de discussies enkele inleidende antwoorden op een reeks vragen:

- Wat zijn de verwachtingen van de consumenten ten opzichte van de energiemarkt en welke zijn hun prioriteiten?
- Met welke veranderingen (uitdagingen en opportuniteiten) zullen de consumenten in de toekomst worden geconfronteerd?
- Hoe moeten deze worden behandeld? Welke goede en slechte praktijken die kunnen worden gedeeld, bestaan reeds in uw streek? Hebt u verrassende ideeën om deze problemen in de toekomst te verhelpen?
- Zijn de concrete acties die wij overwegen, geschikt om de gesprekken en de bewustmaking in verband met de ontwikkeling van het energiebeleid van de EU te bevorderen? Welke andere initiatieven kunnen nuttig zijn?

Focus op vier sleutelthema's

Natuurlijk proberen wij deze vragen niet te beantwoorden zonder eerst een analyse te hebben uitgevoerd. Op basis van vroegere werkzaamheden hebben wij vier sleutelthema's geïdentificeerd waarop men zich moet concentreren. Deze sleutelthema's zijn de volgende:

- Financiële haalbaarheid
- Betrouwbaarheid
- Eenvoud
- Bescherming en empowerment

*Op grote
schaal steun
zoeken
tijdens het
Forum van
Londen*

De discussies rond de hiervoor vermelde thema's zullen ons toelaten om onze zienswijze te verfijnen die vervolgens zal worden opgenomen in een meer uitgebreid document in het kader van het Forum van 13 en 14 november 2012. Tijdens het Forum zal men de brede steun van de deelnemers trachten te krijgen. Bovenop deze gesprekken laat onderstaand document ook toe aan mensen die het evenement niet kunnen bijwonen om hun bevindingen schriftelijk mee te delen.

Opmerkingen en bemerkingen kunnen tot half juli worden gestuurd naar consumers@ceer.eu.

1 **Energieregulatoren moeten zowel vandaag als morgen de consumenten beschermen en hun zeggenschap bevorderen**

De rol van
CEER

De Europese wetgeving inzake elektriciteit en gas streeft ernaar alle energieconsumenten een echte keuzevrijheid te bieden *“teneinde efficiëntieverbeteringen, concurrerende prijzen en een betere dienstverlening te bewerkstelligen en de voorzieningszekerheid en duurzaamheid in de hand te werken”*.¹ De Europese wetten bieden een reeks hulpmiddelen aan met als doel de keuzevrijheid, billijke prijzen, de bescherming van de consumenten en de mogelijkheid voor hen om een rol te spelen op de energiemarkten, te verbeteren. De nationale reguleringsautoriteiten (NRA's) dragen belangrijke verantwoordelijkheden inzake de bescherming van de consumenten en de versterking van hun positie en daar waar nodig ook bevoegdheden inzake de afdwingbaarheid. Ook zouden consumenten voordeel moeten halen uit de competitiviteit en de eerlijke prijzen en bovendien verzekerd zijn van hun recht op keuzevrijheid, eerlijkheid, vertegenwoordiging en regelingen inzake geschillenbeslechting. Een essentieel punt voor de regulatoren is de manier waarop de rechten van de consumenten, met inbegrip van de kwetsbare consumenten, zo goed mogelijk kunnen worden gegarandeerd en dit zowel collectief op Europees niveau als nationaal in ons dagelijks werk. De plichten van de regulatoren hebben betrekking op elektriciteit en gas (alook, in sommige landen, op stadsverwarming). NRA's handelen in functie van het algemeen belang en streven ernaar de consumenten te beschermen.

De *Council of European Energy Regulators* (CEER) vertegenwoordigt de nationale regulatoren op Europees niveau en verbindt zich ertoe de consumenten centraal te plaatsen in haar benadering van het energiebeleid. Wij streven er voortdurend naar om ons inzicht in de noden van de consumenten te verbeteren en ons op de toekomst te richten teneinde nieuwe of gewijzigde noden of voorwaarden voor consumenten of dienstverleners te voorspellen. Wij verbinden ons er ook toe een open dialoog over deze kwesties tussen alle partijen te bevorderen en te streven naar concrete acties voor de toekomst.

In de praktijk starten wij vandaag een proces op om een toekomstvisie voor Europese energieverbruikers voor 2020 uit te werken. Om in onze opzet te slagen, moeten wij samenwerken met de consumenten en met hun vertegenwoordigende organisaties doorheen Europa.

¹ Richtlijn 2009/72/EG en Richtlijn 2009/73/EG, die deel uitmaken van een reeks van vijf wetgevingshandelingen waar collectief naar wordt verwezen als het “Derde pakket” betreffende de vrijmaking van de energiemarkten http://ec.europa.eu/energy/gas_electricity/legislation/third_legislative_package_en.htm

2 Een 2020 visie voor consumenten uitwerken – samenwerken is fundamenteel

Uw
standpunt
is
belangrijk
...

Deze discussienota is een eerste stap in de richting van een 2020 visie. De CEER zal zich tot anderen richten en met hen samenwerken om een beter inzicht te verwerven in de noden van de energieconsumenten. Wij zouden graag onze kennis betreffende deze complexe markten uitbreiden en delen met anderen die er ook naar streven de consumenten te beschermen en hun zeggenschap te bevorderen.

In het kader van de toekomstvisie voor Europese energieconsumenten zullen wij samen met de consumentenverenigingen concrete acties onderzoeken teneinde ons begrip van de prioriteiten van de consumenten te vergroten en het engagement van consumentenverenigingen in de gesprekken over het energiebeleid op Europees niveau te bevorderen.

In de toekomst, en niet enkel binnen het bereik van de toekomstvisie, zijn wij van zins de werkzaamheden van CEER op een meer doeltreffende manier te verspreiden door middel van klantvriendelijke, begrijpbare brochures en folders. Wij hopen ook nauwer samen te werken met consumentenverenigingen en hen te helpen energieproblemen zowel in verband met detailhandel als met groothandel op te lossen. CEER is een vermaarde organisatie die zou kunnen zoeken naar opportuniteiten om de bekwaamheid van consumentenverenigingen om energieproblemen te verhelpen, te bevorderen.

Op basis van onze voorgaande werkzaamheden betreffende de bescherming van consumenten en de bevordering van hun zeggenschap hebben wij vier beginselen geïdentificeerd: a) financiële haalbaarheid; b) betrouwbaarheid, c) eenvoud; en d) bescherming en versterking van de positie van de consument. Deze beginselen kunnen een waaier aan consumentenbelangen vertegenwoordigen en bijgevolg van onze toekomstige werkzaamheden. Wij wensen deze gebieden te ontwikkelen en te verfijnen en nauw samen te werken met consumentenverenigingen. De Europese instellingen, de industrie en alle regeringsniveaus zijn duidelijk belangrijke deelnemers in dit proces. Toch leggen wij nog meer de nadruk dan tot op heden op een bottom-up benadering (in het kader waarvan wij als regulator naar de consumenten luisteren) eerder dan op een top-down benadering.

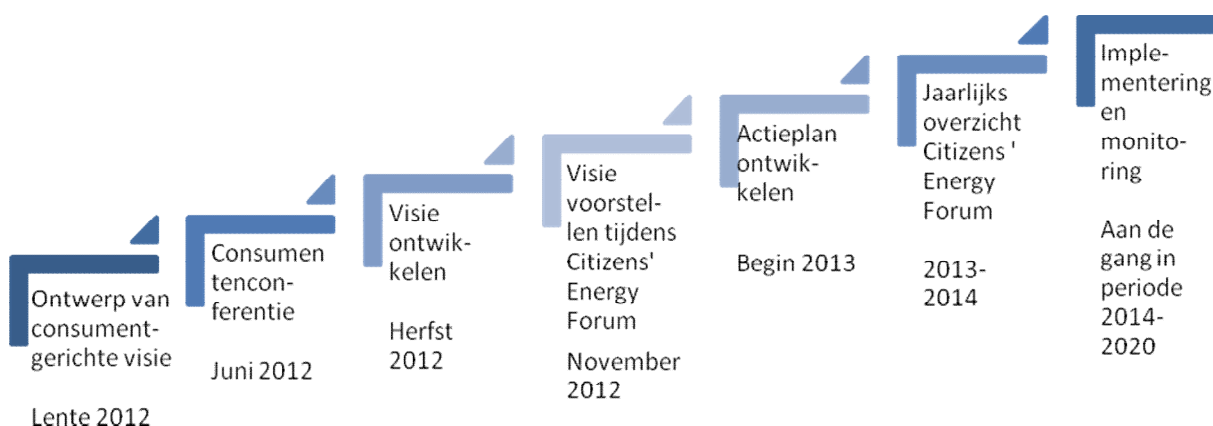
...en de
hamvragen?

In het kader van dit proces willen wij de verwachtingen van de consumenten identificeren, welke hun prioriteiten zijn, welke de toekomstige uitdagingen zijn en hoe deze best kunnen worden aangepakt.

Voor dit proces wordt op donderdag 21 juni 2012 in samenwerking met de Europese Commissie (EC) een **interactieve conferentie** georganiseerd. Deze conferentie vindt bovendien plaats in navolging van de Europese *Consumer Agenda Summit* van 29 mei en tijdens de Europese Week voor duurzame energie. De conferentie zal worden bijgewoond door consumenten, de industrie en vertegenwoordigers van verschillende instellingen teneinde aan de hand van een reeks vragen na te denken over de oorspronkelijke gedachtegang van CEER. In het licht van deze feedback zullen wij de toekomstvisie uitwerken en een definitief ontwerp ervan voorstellen

tijdens het *Citizens' Energy Forum*, dat in november 2012 in Londen zal plaatsvinden². Wij zijn van mening dat het Forum uiterst belangrijk is om het standpunt van de Europese consumenten te horen om ervoor te zorgen dat wij ons in grotere mate bewust zijn van hun standpunten en noden en zo de beleidsbepaling ten voordele van de consumenten te bevorderen. Dit evenement is essentieel om ons werk te bepalen en te delen met anderen. Wij hopen dat de deelnemende verenigingen en instellingen zich ertoe zullen verbinden om collectieve inspanningen te leveren en zo vorm te geven aan deze visie.

Eens de toekomstvisie is goedgekeurd, zal de CEER een **actieplan** opstellen teneinde deze visie te verwezenlijken. Het is van fundamenteel belang om een ononderbroken dialoog tussen de consumentenverenigingen, de regulatoren, de industrie en de beleidsmakers te onderhouden teneinde de visie in werkelijkheid om te zetten. Om de continuïteit te verzekeren, kan het nuttig zijn een stuurgroep tussen de belangrijkste spelers op te richten. Deze zou dan regelmatig samenkomen. Het *Citizens' Energy Forum* doet dienst als aanspreekpunt om ons werk te delen en toekomstige werkzaamheden te plannen. De volgende tijdlijn geeft dit weer:



3 Wie zijn de consumenten?

Welke

In het kader van deze visie worden “consumenten” gedefinieerd als zijnde de Europese consumenten van de detailhandel voor elektriciteit, gas en stadsverwarming alsook de consumenten die zowel energie produceren als verbruiken/consumeren.

² Het *Citizens' Energy Forum* is een jaarlijkse bijeenkomst georganiseerd door de Europese Commissie die vertegenwoordigers van overheden, regulatoren, consumentenverenigingen en de energie-industrie samenbrengt om de beste manier te bespreken om tot competitieve, energiedoeltreffende en billijke detailhandelsmarkten voor verbruikers te komen. http://ec.europa.eu/energy/gas_electricity/forum_citizen_energy_en.htm

Verbruikers ?

Een consument kan een huishouden of een kleine onderneming zijn³. Wij richten ons voornamelijk op zeer kleine ondernemingen die in vele opzichten vergelijkbaar zijn met huishoudens wat betreft hun betrokkenheid ten opzichte van de energiemarkten. Grote verbruikers worden niet handeld binnen het kader van voorliggend initiatief. Voor de eerste keer zal de CEER voortaan ook stadsverwarming opnemen in dit consumentenperspectief.

4 Waaron 2020 voor de visie?

Waarom 2020?

CEER heeft het jaar 2020 als doel gekozen om tegen dan de toekomstvisie gerealiseerd te zien. Hoewel wij erkennen dat het nodig is om de consumenten nu verder te beschermen en hun zeggenschap te bevorderen, zijn er ook veranderingen die moeten worden ingepland en nauwkeurig worden herzien zodat ze in de toekomst geschikt zijn voor de consumenten.

Enkele van de belangrijkste veranderingen tegen 2020 zijn:

- De Europese 20-20-20 doelstellingen in verband met klimaatveranderingen, hernieuwbare energiebronnen en energie efficiëntie zoals vastgelegd door de Europese staatshoofden, in het kader waarvan “de consument mondig maken en het hoogste niveau van veiligheid en beveiliging bereiken” een van de vijf prioriteiten is⁴.
- De gedeeltelijke of volledige uitvoering van “slimme meters”-systemen voor elektriciteit moet tegen 2020 afgerond zijn (zoals opgelegd door de Europese wetgeving inzake energie en op voorwaarde dat een kosten-batenanalyse geen negatieve resultaten oplevert). Dit staat nauw in verband met de ontwikkeling van slimme netten, hun grote investeringsbehoeften en met nieuwigheden op het vlak van IT (informatietechnologie), met het ontstaan van steeds meer e-diensten en tools.
- Grootschalige investeringen zullen de komende jaren nodig zijn (bv. op vlak van transmissie-infrastructuur en slimme meters, alsook voor de productie en andere delen van onze energielevering), niet enkel om onze doelstellingen inzake de klimaatverandering en hernieuwbare energiebronnen te vervullen maar ook om verouderde elektriciteits- en gasleidingen te vervangen en verzekeren dat de energie die wij nodig hebben, van ver en op grote schaal kan worden getransporteerd. Deze uitdaging zal gevolgen hebben voor de energieprijzen, aangezien een groot deel van de investeringen worden gefinancierd door de Europese consumenten (zoals reeds het geval is) die uiteindelijk voordeel halen uit een meer milieuvriendelijke, slimmere en betrouwbare energielevering.
- De Europese staatshoofden zijn overeengekomen om tegen 2014 één enkele groothandelsmarkt voor energie te vormen. De regels voor deze interne groothandelsmarkt worden momenteel uitgewerkt en zouden moeten leiden tot

³ Kleine ondernemingen zijn ondernemingen die minder dan 50 personen in dienst hebben en een jaaromzet of een financiële balans van ten hoogste 10 miljoen euro, Richtlijn 2009/72/EG, Art. 3 par. 3 en Richtlijn 2009/73/EG

⁴ http://ec.europa.eu/energy/gas_electricity/consumer/consumer_en.htm

goed werkende groothandelsmarkten doorheen de hele EU. Concurrerende, open en onderling verbonden groothandelsmarkten voor energie tussen en doorheen de Europese landen moet de voorziening van betrouwbare en betaalbare energie voor onze woningen bevorderen. Groothandelsmarkten verbinden detailhandelsmarkten met de eindconsument, waarbij de handel en de prijzen op groothandelsniveau de toon aangeven voor de leveranciers (en hun aanbiedingen) die voor de consumenten op detailhandelsniveau actief zijn. Het handelsaanbod van detailhandelsmarkten moet ruim genoeg zijn om betaalbare, eerlijke/billijk en transparante prijzen aan te bieden. Deze keuze moet het volgende omvatten: voldoende informatie over de prijsindexeringsmechanismen voor de consument, voldoende kwaliteit van de energielevering, bescherming van de consument en bovendien moeten detailhandelsmarkten ook innoverende diensten mogelijk maken.

Wanneer we deze veranderingen in ogenschouw nemen, moeten we in gedachten houden dat het engagement van de consumenten ten opzichte van de energiemarkt meestal laag is. De recente resultaten van het scorebord voor de consumentenmarkten⁵ van de Europese Commissie tonen aan dat de elektriciteits- en brandstofmarkten tussen 2010 en 2011 het meest achteruit gingen vergeleken met andere markten/sectoren. De *Retail electricity study*⁶ van 2010 van de Europese Commissie stelde dat “Europese consumenten 13 miljard euro zouden kunnen besparen door over te schakelen naar de goedkoopste elektriciteitsleveranciers. Slechts weinig consumenten vergelijken echter offertes of veranderen van leverancier”.

Grote
winsten
voor de
verbruikers

De CEER verbindt zich ertoe om zich veel actiever toe te leggen op de inzameling van de bekommernissen van de consumenten en hun vertegenwoordigende instanties inzake hun noden en verwachtingen zodat ze vertrouwen kunnen hebben in markten die aan hun bekwamen zullen tegemoet komen. Dit engagement houdt ook in dat CEER uitzoekt hoe capaciteit en kennis inzake energiekwesties binnen consumentenverenigingen kunnen worden opgebouwd. Omgekeerd zouden energieleveranciers en –dienstverleners ervoor moeten zorgen dat voormelde overwegingen een centrale rol spelen in hun strategieën voor de ontwikkeling van nieuwe en innoverende tarieven en diensten. Om de dialoog te bevorderen, zal onze toekomstvisie een reeks zeer specifieke acties omvatten voor regulatoren, consumentenverenigingen en beleidsmakers doordat ze betrokken partij zijn bij energie gerelateerde onderwerpen.

5 De basisprincipes: financiële haalbaarheid, betrouwbaarheid, eenvoud, bescherming en empowerment

De beslissingen die we heden ten dage nemen inzake regels en voorwaarden binnen de energiemarkten, zullen de werking van de markten beïnvloeden en bijgevolg, voor

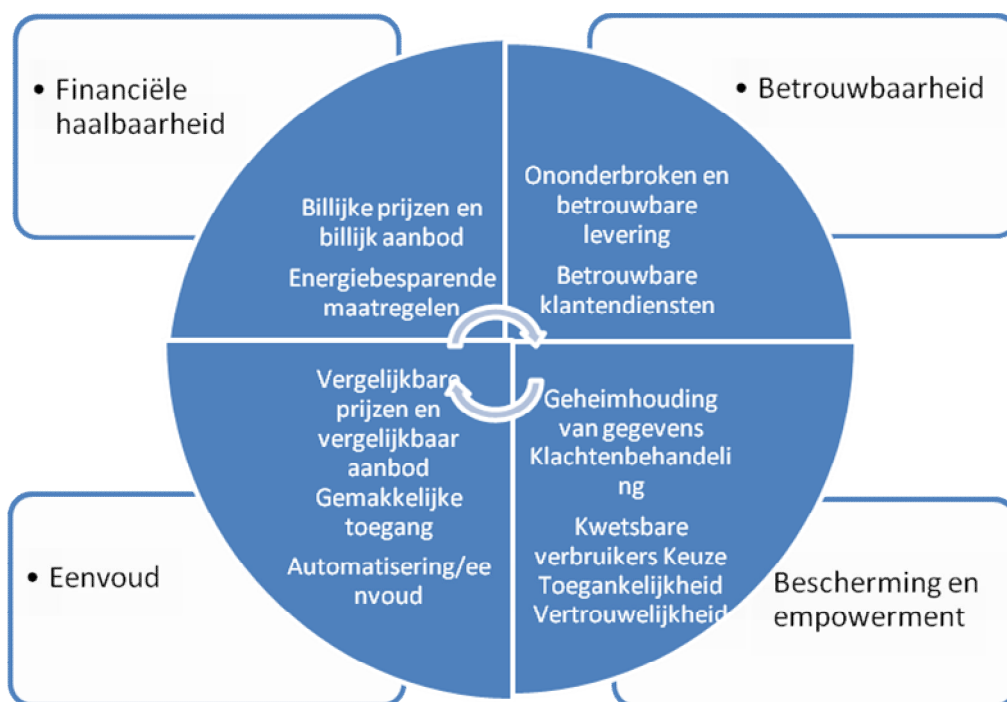
⁵ http://ec.europa.eu/consumers/consumer_research/editions/cms6_en.htm

⁶ http://ec.europa.eu/consumers/strategy/docs/retail_electricity_full_study_en.pdf

Onze
prioriteiten

de komende jaren een impact hebben op de consumenten. Teneinde de Europese energiemarkten te ontwikkelen is het van essentieel belang inzicht te verwerven in de wensen van energieconsumenten en de manier waarop wij ons als consumenten gedragen. Een belangrijk aspect dat wij in gedachten moeten houden, is dat consumenten geen homogene groep uitmaken: consumenten hebben verschillende noden, en nemen verschillende houdingen aan en vertonen verschillende gedragingen. Bovendien zijn er kwetsbare consumenten die bijzondere bescherming nodig hebben. De CEER werkt sinds meerdere jaren aan consument gerelateerde onderwerpen en heeft een speciale werkgroep in het leven geroepen die specifiek gericht de consument en die talrijke openbare workshops heeft georganiseerd en verslagen heeft opgesteld⁷.

Globaal genomen leert de ervaring ons dat de consumenten een *financieel bereikbare* energie verwachten en dat deze *op een eenvoudige manier* moet kunnen worden beheerd en begrepen. Consumenten verwachten ook *zeggenschap* te hebben en *beschermd* te worden. Wij nemen aan dat deze verwachtingen ook in de toekomst relevant zullen blijven, ook al zal de context verschillend zijn. Onderstaand schema geeft onze inleidend inzicht van de prioriteiten weer in het licht van de verwachtingen van de consumenten.



⁷ Al onze customer reports zijn beschikbaar op:

http://www.energy-regulators.eu/portal/page/portal/EER_HOME/EER_PUBLICATIONS/CEER_PAPERS/Customers

*Financiële
haalbaar-
heid*

Financiële haalbaarheid

Consumenten verwachten redelijkerwijze dat ze waar voor hun geld krijgen en dat ze geen oneerlijke prijs betalen voor het gebruik van energie. Kunnen kiezen uit een goed aanbod, waaronder de mogelijkheid om hun eigen elektriciteit te produceren, en inzien hoe energie kan worden bespaard, liggen aan de grondslag van de inspanningen om de energierekening te doen dalen.

Op lange termijn hebben energieprijzen de neiging om te stijgen. Bijgevolg is het des te belangrijker dat de redenen achter de prijzen voor iedereen duidelijk en eerlijk zijn. De regulatoren erkennen dat ze hoofdzakelijk bevoegd zijn om de goede werking van de energiemarkten te verzekeren en het element “natuurlijk monopolie” van de algemene energiewaardeketen te reguleren, namelijk de tarieven van het transmissie- en distributienet. Deze elementen vormen echter slechts een deel van de uiteindelijke prijs die de consumenten betalen, terwijl andere elementen onderworpen zijn aan talrijke beleidsbeslissingen zoals belastingen en ondersteuning ten voordele van hernieuwbare energie.

*Betrouw-
baarheid*

Betrouwbaarheid

Voor vele huishoudens is het vanzelfsprekend dat energie gewoon beschikbaar is door een schakelaar te bewegen of een radiatorknop om te draaien, maar in sommige streken is een betrouwbare energielevering voor huishoudens allerm minst verzekerd. In principe moet de levering van energie aan verbruikers ononderbroken zijn. Ook voor hen moet energie op elk ogenblik van de dag en de nacht beschikbaar zijn.

De aangeboden klantendiensten moeten betrouwbaar zijn, of het nu gaat over de verrekening, advies in verband met energiebesparingen of de tijd nodig om een telefoontje van een consument te beantwoorden.

*Een
eenvoudige,
moeiteloze
verbintenis*

Eenvoud

Informatie moet op een duidelijke en vergelijkbare manier worden voorgesteld. Bovendien moeten consumenten gemakkelijk toegang hebben tot deze informatie.

Informatie betreffende energie begrijpen, zoals de rekeningen en de kosten, vormt maar al te vaak een ware uitdaging voor de consumenten. Omwille van nieuwe opties voor contracten die voortvloeien uit de concurrentie en uit technologische innovatie zien regulatoren in dat het belangrijk is om dit zo eenvoudig en simpel mogelijk te laten verlopen. Consumenten moeten hun verbruik kunnen opvolgen en moeten worden ingelicht over hun verbruiksgewoonten (en kosten). In de toekomst moet het gemakkelijk zijn om zelf energie te produceren en deel te nemen aan programma's betreffende self-monitoring en energieverbruik op maat.

*Verbruikers
moeten
zeggen-
schap
hebben en*

Bescherming en empowerment

De rechten van de consumenten moeten worden verzekerd en gerespecteerd. Bovendien moeten de markten zo worden ontwikkeld dat de consumenten die het wensen, een rol kunnen spelen op deze markten en actief hun verbruik kunnen controleren en hun rekening beïnvloeden. Aangezien een grotere hoeveelheid gegevens elektronisch worden ingezameld en doorgegeven omdat IT leidt tot nieuwe

**beschermd
worden**

diensten op de detailhandelsmarkten en nieuwe prijsoffertes, moeten consumenten er zeker van zijn dat de gegevens betreffende hun verbruik vertrouwelijk blijven en veilig worden bewaard. Met betrekking tot bescherming moeten toegang tot informatie, geschillenbeslechting en correcte klachtenbehandeling, die trouwens al verplicht zijn door de Europese wetgeving, worden verzekerd.

Er dient rekening te worden gehouden met de noden van alle consumenten, in het bijzonder de kwetsbare consumenten. Deze noden kunnen verschillend zijn, niet alleen op het vlak van basisvoorwaarden maar ook in grotere mate in de toekomst omwille van meer ingewikkelde opties en diensten.

6 Vragen die moeten worden behandeld tijdens de conferentie in juni

De huidige uitdagingen richten zich op basisrechten. In samenwerking met andere belanghebbende partijen binnen de Europese Unie tracht CEER de basisrechten van de consumenten, het veranderen van leverancier en de toegang tot informatie inbegrepen, aanzienlijk te verbeteren. Wij geven toe dat de consumenten zich weinig verbonden voelen met de markt en respecteren dat velen geen actieve rol wensen te spelen in het domein van energiebevoorrading.

**Waarom een
interactieve
conferentie?**

De toekomstige uitdagingen moeten in een periode van verandering worden aangepakt. In de nabije toekomst zullen de energiemarkten aanzienlijk veranderen. Voor de consumenten zal dit een hele reeks gevolgen hebben: stijgende energieprijzen, grotere keuze aan nieuwe en innoverende producten en diensten om het leven van de consument gemakkelijker te maken, grotere "elektrisering" van de maatschappij, ontwikkeling van een koolstofarme energiesector en nieuwe mogelijkheden op het vlak van microproductie en nieuwe modellen inzake energie efficiëntie.

Innoverende technologieën zullen leiden tot nieuwe producten die de consumenten kunnen helpen hun energie te beheren en hun rekeningen te verlagen, op voorwaarde dat ze hun potentieel inzien en begrijpen hoe ze deze ten volle en op een doeltreffende manier kunnen gebruiken.

De benadering die de CEER nu opstart, vereist een grondiger begrip van wat consumenten en hun vertegenwoordigende instanties denken over de toekomstige uitdagingen. Tijdens het evenement van 21 juni wensen wij samen met de instanties die de consumenten vertegenwoordigen de verwachtingen van de consumenten ten opzichte van de energiemarkt te bespreken, alsook de manier waarop wij hen kunnen beschermen en ons kunnen voorbereiden om toekomstige veranderingen in hun belang te beheren. Het evenement biedt nationale consumentenorganisaties de kans om hun standpunt ten opzichte van de voornaamste huidige bezorgdheden te delen, om toekomstige uitdagingen en opportuniteiten te bestuderen en om na te denken over de basisbeginselen van deze vision paper. Wij verwachten en hopen dat gepoogd wordt om volgende vragen te behandelen.

**De dagorde
opstellen –
de
hamvragen**

- Wat zijn de verwachtingen van de consumenten ten opzichte van de energiemarkt en welke zijn hun prioriteiten?
- Met welke veranderingen (uitdagingen en opportuniteiten) zullen de consumenten in de toekomst worden geconfronteerd?

- Hoe moeten deze worden behandeld? Welke goede en slechte praktijken die kunnen worden gedeeld, bestaan reeds in uw streek? Hebt u verrassende ideeën om deze problemen in de toekomst te verhelpen?
- Zijn de concrete acties die wij overwegen, geschikt om de gesprekken en de bewustmaking in verband met de ontwikkeling van het energiebeleid van de EU te bevorderen? Welke andere initiatieven kunnen nuttig zijn?

Een ontwerp van programma is beschikbaar op onze website: www.energy-regulators.eu.

Bijlage 1 – CEER

De Raad van Europese Energieregulators (CEER) is de overkoepelende organisatie van Europese nationale regulatoren van elektriciteit en gas op Europees en internationaal niveau. CEER is een vereniging zonder winst oogmerk die nationale regulatoren toelaat samen te werken en beste praktijken uit te wisselen. De oprichting van één enkele concurrerende, doeltreffende en duurzame Europese interne energiemarkt die rekening houdt met het algemeen belang, vergemakkelijken, vormt een van de voornaamste doelstellingen van CEER.

CEER werkt nauw samen met (en steunt) het [Agentschap voor de samenwerking tussen energieregulators \(ACER\)](#), waarvan de zetel zich in Ljubljana bevindt. ACER is een Europees Agentschap dat beschikt over eigen personeelsleden en middelen. CEER, waarvan de zetel zich in Brussel bevindt, behandelt talrijke kwesties die de werkzaamheden van ACER aanvullen (en niet overlappen), bijvoorbeeld internationale kwesties, slimme netten, duurzaamheid en verbruikergerelateerde problemen.

Binnen CEER wordt het werk verdeeld over een reeks werkgroepen en task forces die bestaan uit personeelsleden van de nationale reguleringsinstanties voor energie en die worden bijgestaan door het secretariaat van CEER.

Dit verslag werd opgesteld door de *Strategy & Communication Workstream (SC WS)* van de *Customer and Retail Markets Working Group (CRM WG)* van CEER.

Bijlage 2 – Lijst van afkortingen

Begrip	Definitie
CEER	Raad van Europese Energieregulators
EC	Europese Commissie
EU	Europese unie
NRA	Nationale reguleringsauthoriteit
TBC	To be confirmed