

Vision 2020 pour les consommateurs européens d'énergie

Document pour discussion

**Réf. : C12-SC-02-04
24 avril 2012**

INFORMATIONS

Pour toutes questions relatives à ce document, veuillez prendre contact avec :

Mme Natalie McCoy

Tél. : +32 (0)2 788 73 35

E-mail : natalie.mccoy@ceer.eu

Table des matières

SYNTHESE	4
1 LES RÉGULATEURS DE L'ÉNERGIE DOIVENT PROTÉGER ET RENFORCER LES CONSOMMATEURS - AUJOURD'HUI ET DEMAIN	6
2 ELABORER UNE VISION POUR LES CONSOMMATEURS À L'HORIZON 2020 - LA CONCERTATION EST PRIMORDIALE	7
3 QUI SONT LES CONSOMMATEURS ?.....	9
4 POURQUOI AVOIR CHOISI 2020 POUR LA VISION ?.....	10
5 LES PRINCIPES-CLÉ : ACCESSIBILITÉ FINANCIÈRE, FIABILITÉ, SIMPLICITÉ, PROTECTION ET RESPONSABILISATION	12
6 QUESTIONS À DÉBATTRE LORS DE LA CONFÉRENCE DE JUIN.....	15
ANNEXE 1 – CEER.....	16
ANNEXE 2 – LISTE D'ABRÉVIATIONS.....	17

SYNTHESE

La base juridique existe

Le Troisième Paquet de Directives sur l'Energie confie aux autorités nationales de régulation (ANR) des responsabilités considérables pour la protection et la responsabilisation des consommateurs, alors que la législation européenne fournit un ensemble d'outils dont l'objectif est de faciliter le choix et favoriser les prix équitables et la protection des consommateurs sur les marchés énergétiques. De nombreux défis devront être relevés d'ici à 2020, notamment la réalisation des objectifs environnementaux de l'UE.

Conférence interactive visant à développer des idées en vue d'une discussion lors du Forum de Londres 2012

Le Conseil des régulateurs européens de l'énergie (CEER) lance aujourd'hui la première étape d'un processus qui s'attaquera à et relèvera les nombreux défis auxquels les consommateurs sont et seront confrontés à l'avenir. Ce processus commence par une conférence interactive qui se tiendra le jeudi 21 juin 2012 à la suite du Consumer Agenda Summit de la Commission européenne le 29 mai (l'ordre du jour provisoire de l'événement du CEER est disponible à l'adresse : www.energy-regulators.eu). Cette conférence impliquera les consommateurs, l'industrie et les représentants institutionnels, qui discuteront des réflexions initiales du CEER. Un document stratégique et un programme de travail formels comportant des actions concrètes seront présentés lors du Citizens' Energy Forum de Londres en novembre 2012.

Examen annuel

Le CEER passera en revue en 2013 et 2014 lors du Forum annuel les progrès accomplis en vue d'atteindre l'objectif stratégique de 2020. Par la suite, le CEER continuera, de manière active et dans le cadre de sa vision pour 2020, à évaluer les progrès accomplis et les mesures politiques futures à la lumière des évolutions à venir.

Questions pour la conférence

Afin d'encourager les contributions à la conférence interactive (21 juin 2012), le présent document fournit, comme point de départ à la discussion, certaines réponses provisoires à une série de questions :

- Qu'attendent les consommateurs du marché énergétique et quelles sont leurs priorités ?
- Quels sont les changements futurs (défis et opportunités) auxquels seront confrontés les consommateurs ?
- Comment ces changements doivent-ils être abordés ? Pouvez-vous faire part des bonnes et mauvaises pratiques courantes dans votre région/pays ? Avez-vous de nouvelles idées sur les moyens de remédier à ces problèmes à l'avenir ?
- Les mesures concrètes que nous envisageons sont-elles adéquates pour faciliter la discussion et la prise de conscience de l'évolution de la politique énergétique de l'UE ? Quelles autres initiatives pourraient être utiles ?

Il va de soi que nous n'essayons pas de répondre à ces questions sans analyse préalable. Sur la base de travaux antérieurs, nous avons identifié quatre domaines-clé sur lesquels se concentrer. A savoir :

Accent sur quatre domaines-clé

- Accessibilité financière
- Simplicité
- Fiabilité
- Protection et responsabilisation

*Recherche
d'un large
soutien au
Forum de
Londres*

Les discussions relatives à ces questions nous aideront à affiner notre réflexion qui sera ensuite intégrée dans un document plus complet pour le Forum des 13 et 14 novembre 2012 en vue d'un large soutien des participants. Outre ces discussions, le présent document donnera aussi l'occasion aux personnes non participantes de formuler des observations écrites.

Les commentaires peuvent être envoyés jusqu'à la mi-juillet à l'adresse consumers@ceer.eu.

1 Les régulateurs de l'énergie doivent protéger et renforcer les consommateurs - aujourd'hui et demain

Le rôle du
CEER

La législation européenne relative à l'électricité et au gaz cherche à offrir à tous les consommateurs d'énergie une réelle liberté de choix *"de manière à réaliser des progrès en termes d'efficacité, de compétitivité des prix et de niveau de service et à favoriser la sécurité d'approvisionnement ainsi que le développement durable"*.¹ Le droit européen fournit une série d'outils dont l'objectif est de faciliter le choix, favoriser les prix équitables et la protection et élargir la possibilité des consommateurs de participer aux marchés énergétiques. Les autorités nationales de régulation énergétique (ARN) se sont vues confier d'importantes responsabilités relatives à la protection et au renforcement des consommateurs et, pour certaines d'entre elles, disposent de pouvoirs coercitifs pour faire appliquer les droits des consommateurs d'énergie. En outre, les consommateurs devraient être en mesure de bénéficier de la concurrence et de prix équitables, tout en conservant leurs droits d'accès au choix, à l'équité, à la représentation et aux mécanismes de règlement des litiges. Conjointement au niveau européen et sur le plan national dans notre travail quotidien, une question fondamentale pour les régulateurs consiste à chercher le meilleur moyen de garantir le droit des consommateurs, notamment les consommateurs vulnérables. Les tâches du régulateur englobent l'électricité et le gaz naturel (et le chauffage urbain dans certains pays). Les ARN agissent dans l'intérêt général et se voient défendre le consommateur.

Le Conseil des régulateurs européens de l'énergie (CEER) représente les régulateurs nationaux au niveau européen et s'est engagé à placer le consommateur au centre de son approche de la politique énergétique. Nous avons pour objectif d'approfondir continuellement notre compréhension des besoins des consommateurs et de regarder vers l'avenir pour prévoir les nouveaux besoins ou nouvelles conditions des consommateurs et des prestataires de services. Nous nous sommes également engagés à promouvoir un dialogue ouvert sur ces questions entre toutes les parties et recherchons des mesures concrètes pour l'avenir.

Concrètement, nous lançons un processus visant à élaborer une vision pour les consommateurs européens de l'énergie à l'horizon 2020. Pour y parvenir, nous devons travailler avec les consommateurs et avec leurs associations représentatives en Europe.

¹ La directive 2009/72/CE et la directive 2009/73/CE font partie d'un ensemble de 5 actes législatifs désignés sous le nom de "Third Package" (troisième paquet) relatif à la libéralisation énergétique.
http://ec.europa.eu/energy/gas_electricity/legislation/third_legislative_package_en.htm

2 Elaborer une vision pour les consommateurs à l'horizon 2020 - la concertation est primordiale

*Votre
opinion
compte...*

Le présent document de travail constitue un premier pas vers une vision pour 2020. Le CEER cherchera à travailler avec les organisations pour mieux cerner les besoins des consommateurs d'énergie. Nous souhaitons apprendre et partager nos connaissances de ces marchés complexes avec les organisations qui œuvrent à la protection et au renforcement des consommateurs.

Dans le cadre de cette vision pour les consommateurs européens d'énergie, nous explorerons, conjointement avec les organisations représentant les consommateurs, les mesures concrètes pour aider à approfondir notre connaissance des priorités des consommateurs et pour faciliter l'engagement des organisations de consommateurs dans les discussions de politique énergétique au niveau de l'UE.

Par la suite, et pas uniquement dans le cadre de la vision, nous prévoyons de diffuser les travaux du CEER au moyen de brochures et fiches techniques conviviales et faciles à lire. Nous espérons également travailler plus étroitement avec les organisations de consommateurs afin de les aider à aborder les questions relatives aux marchés de détail et de gros de l'énergie. Le CEER est une organisation bien établie et pourrait chercher des possibilités d'améliorer la capacité des organisations de consommateurs à s'investir dans les questions énergétiques.

Sur la base de nos travaux antérieurs visant à protéger et renforcer les consommateurs, nous avons défini quatre principes : a) accessibilité financière, b) fiabilité, c) simplicité, d) protection et renforcement. Ces principes pourraient constituer un ensemble d'intérêts des consommateurs et par conséquent de nos travaux à venir. Nous souhaitons développer et affiner ces domaines, en étroite collaboration avec les organisations de consommateurs. Les institutions européennes, les acteurs industriels et tous les niveaux de gouvernement sont certainement des participants importants de ce processus, mais nous mettrons l'accent, dans une plus grande mesure que jusqu'à présent, sur une approche ascendante (par laquelle, nous, les régulateurs, écouterons les consommateurs) plutôt que descendante.

*... et les
questions-
clé ?*

Dans le cadre de ce processus, nous souhaitons identifier ce que les consommateurs veulent, quelles sont leurs priorités, quels sont les défis à venir et comment les relever de la meilleure manière.

Notre processus prévoit une **conférence interactive** le jeudi 21 juin 2012, en collaboration avec la Commission européenne (CE), qui se tiendra à la suite du Consumer Agenda Summit de la CE le 29 mai et pendant la semaine de l'énergie durable de l'UE. Cette conférence impliquera les consommateurs, l'industrie et les représentants institutionnels et prendra en considération les réflexions initiales du

CEER au moyen d'une série de questions. A la lumière de ces commentaires, nous élaborerons la vision afin de présenter sa version finale lors du Citizens' Energy Forum de Londres² en novembre 2012. Nous considérons que ce forum revêt une importance capitale pour écouter les points de vue des consommateurs européens dans le but d'aider à améliorer notre sensibilisation à leurs opinions et leurs besoins et à améliorer la formulation de la politique au profit des consommateurs. Il s'agit d'un événement-clé pour façonner et partager nos travaux et nous espérons que les organisations et institutions participantes s'engageront dans les efforts collectifs visant à faire de cette vision une réalité.

Dès qu'un consensus sera dégagé concernant la vision, le CEER établira un **plan d'action** en vue d'accomplir cette vision. Le maintien d'un dialogue continu entre les organisations de consommateurs, les régulateurs, l'industrie et les décideurs politiques sera primordial pour traduire cette vision dans la réalité. Un groupe d'orientation entre les acteurs principaux se réunissant régulièrement pourrait être utile pour assurer la continuité. Le Citizens' Energy Forum sert de point de mire pour partager nos travaux et planifier nos travaux futurs. Le calendrier de nos travaux est le suivant :



² Le Citizens' Energy Forum est une rencontre annuelle organisée par la Commission européenne, qui réunit les représentants des gouvernements, les régulateurs, les organisations de consommateurs et l'industrie énergétique afin de discuter des meilleurs moyens de parvenir à un marché de détail compétitif, efficace en termes d'énergie et équitable pour les consommateurs.

http://ec.europa.eu/energy/gas_electricity/forum_citizen_energy_en.htm

3 Qui sont les consommateurs ?

*Quels
consommateurs ?*

Pour les besoins de la vision, les consommateurs sont définis comme les clients du marché de détail pour l'électricité, le gaz et le chauffage urbain, ainsi que ceux qui génèrent et consomment de l'électricité. Le consommateur peut être un consommateur résidentiel ou une petite entreprise³. Nous nous concentrons en particulier sur les très petites entreprises, qui sont similaires à de nombreux égards aux consommateurs résidentiels dans leur implication sur les marchés énergétiques. Les grands consommateurs d'énergie ne sont pas pris en considération dans cette initiative. Pour la première fois, le CEER inclura le chauffage urbain dans son approche du consommateur.

³ Les petites entreprises sont des entreprises qui comportent moins de 50 personnes actives et dont le chiffre d'affaires ou le bilan financier n'excède pas les 10 millions d'euros (directive 2009/72/CE, art. 3, par. 3 et directive 2009/73/CE).

4 Pourquoi avoir choisi 2020 pour la vision ?

*Pourquoi
l'horizon 2020
?*

Le CEER a choisi l'année 2020 comme échéance pour que la vision devienne une réalité. Alors que nous reconnaissons le besoin de continuer à protéger et renforcer les consommateurs, des changements doivent être prévus et soigneusement examinés pour assurer qu'ils correspondent aux consommateurs à l'avenir.

Voici quelques changements majeurs à venir :

- Les objectifs européens 20-20-20 pour le changement climatique, les énergies renouvelables et l'efficacité énergétique établis par les chefs d'Etat et de gouvernement européens, dont l'une des cinq priorités est de "responsabiliser les consommateurs et maximiser la sûreté et la sécurité".⁴
- La mise en œuvre partielle ou complète des systèmes de compteurs intelligents pour l'électricité devrait être accomplie d'ici à 2020 (comme exigé par la législation européenne concernant l'énergie et sous réserve que les résultats d'une analyse coût-bénéfice ne soient pas négatifs). Ce déploiement est étroitement lié à l'évolution des compteurs intelligents qui requièrent des investissements importants et aux innovations des TI (technologies de l'information), avec l'émergence d'e-services et d'outils de plus en plus nombreux.
- Un nombre impressionnant d'investissements sera nécessaire dans les années à venir (par exemple dans l'infrastructure de transport, les compteurs intelligents, et aussi la production et d'autres investissements pour assurer notre approvisionnement en énergie), non seulement pour répondre aux changements climatiques et aux objectifs en matière d'énergies renouvelables, mais aussi pour remplacer les lignes électriques et gazoducs vieillissants et pour assurer le transport à grande échelle de l'énergie dont nous avons besoin. Ce défi aura des répercussions sur les prix de l'énergie, une part importante des investissements étant financée (comme c'est déjà le cas aujourd'hui) par les consommateurs européens, qui bénéficient en définitive d'un approvisionnement en énergie plus propre, plus intelligent et fiable.
- Les chefs d'Etat et de gouvernement européens ont convenu d'aboutir, d'ici à 2014, à un marché de gros de l'énergie unique. Les règles de ce marché de gros intérieur sont conçues dès à présent et devraient améliorer le fonctionnement des marchés de détail dans l'UE. Les marchés de gros compétitifs, ouverts et reliés entre pays européens devraient faciliter l'approvisionnement d'une énergie fiable et financièrement abordable dans nos foyers. Les marchés de gros relient les marchés de détail au consommateur final, l'échange et les prix du niveau de gros donnant le ton pour les fournisseurs (et leurs offres) disponibles aux consommateurs au

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

*Les
consommateurs
sont gagnants*

niveau du détail. Les marchés de détail devraient permettre un choix d'offres commerciales à des prix abordables, équitables et transparents comportant suffisamment d'informations à destination du consommateur au sujet des mécanismes d'indexation des prix, une qualité satisfaisante de l'approvisionnement en énergie, et assurant la protection du consommateur. Les marchés de détail devraient aussi permettre de développer des services innovants.

Prenant ces changements en considération, nous ne devons pas oublier que l'engagement des consommateurs sur le marché est, pour beaucoup d'entre eux, faible. Les récents résultats du tableau de bord des marchés de consommation de la Commission européenne⁵ montrent que les marchés de l'électricité et des carburants sont ceux qui se sont le plus considérablement détériorés entre 2010 et 2011 du point de vue des consommateurs, en comparaison avec d'autres marchés/secteurs. L'étude de la Commission européenne concernant le marché de détail de l'électricité⁶ en 2010 révèle que "les consommateurs pourraient économiser, au total, 13 milliards d'euros en optant pour les fournisseurs les moins chers. Toutefois, rares sont les consommateurs qui comparent les offres disponibles et optent pour un changement de fournisseur".

L'engagement du CEER est de s'impliquer de façon beaucoup plus active pour garantir le point de vue des consommateurs et des organisations qui les représentent quant à ce qu'ils souhaitent et attendent, afin qu'ils puissent avoir confiance en un marché qui satisfait leurs besoins. Cet engagement s'étend à l'exploration par le CEER de nouvelles façons d'aider à renforcer la capacité et l'expertise sur les questions énergétiques dans les organisations de consommateurs. Inversement, les fournisseurs et prestataires de services énergétiques devraient placer ces considérations au cœur de leur stratégie lorsqu'ils développent des tarifs et services nouveaux. Dans le but de faciliter le dialogue, notre vision sera élaborée en une série d'actions très spécifiques pour les régulateurs, les organisations de consommateurs et les décideurs politiques lorsqu'ils abordent les questions relatives au consommateur d'énergie.

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

5 Les principes-clé : Accessibilité financière, fiabilité, simplicité, protection et responsabilisation

Nos
priorités

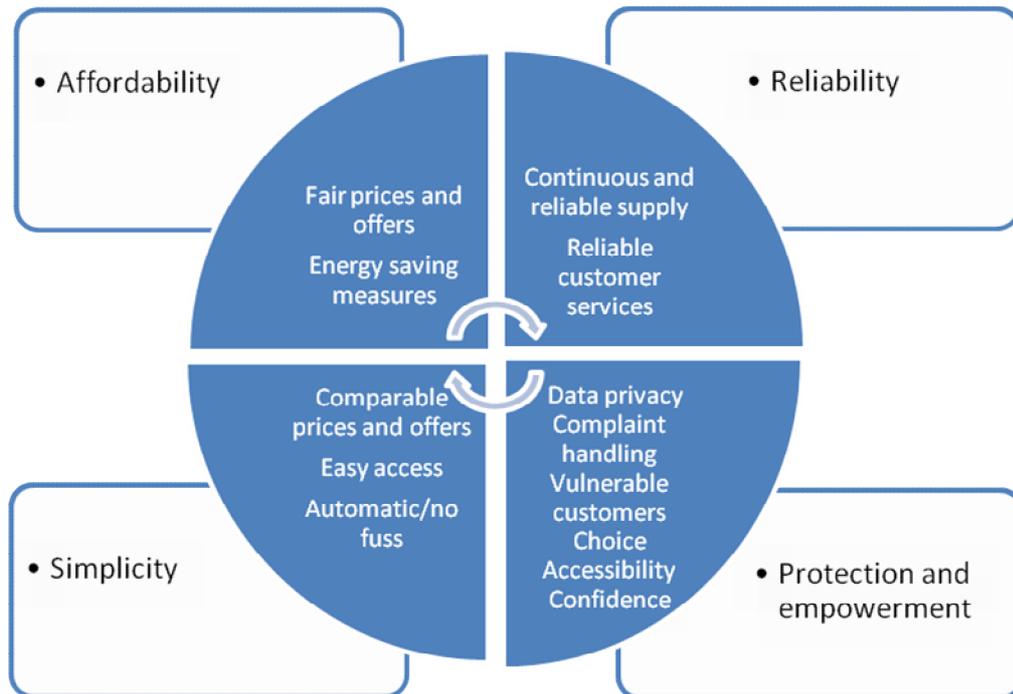
Les décisions que nous prenons aujourd'hui quant aux règles et conditions des marchés énergétiques auront des répercussions sur le fonctionnement des marchés et auront par conséquent un impact sur les consommateurs pendant de nombreuses années. De ce fait, comprendre ce que les consommateurs veulent et comment nous devons nous comporter, en tant que consommateurs, est essentiel dans la conception de marchés énergétiques européens. Un aspect important à garder à l'esprit est que les consommateurs ne forment pas un groupe homogène (nous avons tous des besoins, des attitudes et des comportements différents) et certains consommateurs vulnérables ont besoin d'une protection particulière. Le CEER travaille depuis plusieurs années sur les questions relatives au consommateur et dispose d'un groupe spécial dédié à ces questions qui a organisé un grand nombre d'ateliers de travail et publié de nombreux rapports⁷.

De façon générale, l'expérience nous apprend que les consommateurs attendent une énergie *financièrement accessible, fiable et facile* à gérer et à comprendre. Les consommateurs souhaitent aussi être *renforcés et protégés*. Nous supposons que ces attentes seront probablement pertinentes à l'avenir aussi, même si le contexte sera quelque peu différent.

La figure ci-dessous illustre notre point de vue préliminaire des priorités à la lumière des attentes des consommateurs que nous avons identifiées.

⁷ Pour consulter tous nos rapports relatifs aux consommateurs, rendez-vous à la page suivante :

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



Chacun de ces axes politiques est présenté ci-dessous.

Accessibilité financière

Accessibilité financière

Les consommateurs attendent légitimement d'en obtenir pour leur argent et de ne pas être facturés de manière indue pour leur consommation d'énergie. La capacité à faire un choix parmi de bonnes offres, y compris la possibilité de produire sa propre électricité, et à comprendre comment économiser l'énergie constituent les éléments fondamentaux des efforts pour aboutir à une facture d'énergie plus basse.

Les prix de l'énergie ont tendance à augmenter sur le long terme, c'est pourquoi il est capital que la formation des prix soit expliquée de manière claire et que celle-ci soit appliquée de manière équitable pour tous. Les régulateurs reconnaissent avoir pour première compétence d'assurer le bon fonctionnement des marchés et de réguler l'élément "monopole naturel" de la chaîne de valeur énergétique dans son ensemble, à savoir les tarifs du réseau de transport et de distribution. Cependant, ces éléments ne constituent qu'une partie du prix final payé par les consommateurs, alors que d'autres éléments sont l'objet de diverses politiques gouvernementales comme les taxes et impôts divers et le soutien financier aux énergies renouvelables.

Fiabilité

Fiabilité

La disponibilité de l'énergie par simple pression sur un interrupteur électrique ou par ouverture de la vanne d'un radiateur semble acquise dans de nombreux foyers, mais, dans certaines régions d'Europe, l'approvisionnement en énergie de certains foyers n'est nullement garanti. En principe, les consommateurs ne devraient avoir à envisager la possibilité d'interruptions d'approvisionnement. A la place, leur approvisionnement en énergie devrait être garanti à tout moment de la journée ou de

la nuit.

Les services à la clientèle proposés devraient être fiables, que cela concerne la facturation, les conseils sur la manière d'économiser de l'énergie ou le temps nécessaire pour répondre à l'appel téléphonique d'un client.

Simplicité

Les informations doivent être présentées de manière claire et comparable et l'accès des consommateurs à ces informations devrait être facile.

Trop souvent, comprendre les informations relatives à l'énergie, comme les factures et les coûts, présente de nombreuses difficultés pour les consommateurs. Les régulateurs sont conscients de l'importance de faciliter et simplifier les choses, d'autant que de nouvelles options contractuelles résultant de la concurrence et des innovations technologiques font désormais leur apparition. Les consommateurs devraient être en mesure de surveiller leur consommation et devraient être informés de leurs habitudes (et coûts) de consommation. A l'avenir, il devrait être facile de produire sa propre électricité et de participer à des programmes d'auto-surveillance ou d'utilisation personnalisée de l'énergie.

Protection et responsabilisation

Les droits des consommateurs doivent être accordés et garantis et les marchés doivent aussi être conçus de manière à ce que les consommateurs qui le souhaitent puissent s'impliquer et participer activement au contrôle de leur consommation et avoir une influence sur leur facture. Avec l'augmentation du nombre de données collectées et transmises par voie électronique (les technologies de l'information et de communication permettant l'émergence de nouveaux services sur le marché de détail et de nouvelles offres de prix), il convient de garantir aux consommateurs que leurs données de consommation restent confidentielles et sécurisées. En termes de protection, le droit d'accès à l'information, le règlement des litiges et le traitement adéquat des plaintes, déjà requis par la législation européenne, doivent être garantis.

Les besoins de tous les consommateurs, en particulier les consommateurs vulnérables, doivent être pris en considération. Ces besoins peuvent être différents non seulement pour les services de base, mais le seront de plus en plus à l'avenir, avec l'arrivée d'options et de services plus complexes.

Un engagement simple et facile

Les consommateurs devraient être responsabilisés et protégés

6 Questions à débattre lors de la conférence de juin

Pourquoi une conférence interactive ?

Les défis actuels sont focalisés sur les éléments essentiels. Conjointement avec les autres parties concernées dans l'Union européenne, le CEER cherche à améliorer significativement les droits fondamentaux des consommateurs, notamment le changement de fournisseur et l'accès aux informations. Nous reconnaissons que l'implication des consommateurs sur le marché est faible, mais nous respectons le fait que de nombreuses personnes peuvent ne pas vouloir s'engager activement sur le marché de l'énergie.

Les défis à venir devront être gérés dans une période de changement. Dans un futur proche, de nombreux changements vont s'opérer sur les marchés de l'énergie. Cela ne sera pas sans impacts chez les consommateurs : prix en hausse, choix plus vaste de produits et services nouveaux et innovants pour faciliter la vie du consommateur, électrification accrue de la société, développement d'un secteur énergétique à faible émission de carbone, nouvelles possibilités de production locale d'électricité et nouveaux modèles d'efficacité énergétique.

Les technologies innovantes créeront de nouveaux produits susceptibles d'aider les consommateurs à gérer leur énergie et à réduire leur facture, à condition que ceux-ci comprennent leur potentiel et la manière de les utiliser pleinement et efficacement.

L'approche que propose aujourd'hui le CEER nécessite une pleine compréhension de ce que pensent les consommateurs et les organisations qui les représentent à propos des défis futurs. Durant l'événement du 21 juin, nous souhaitons discuter avec les organisations représentant les consommateurs de ce que ces derniers attendent des marchés de l'énergie, de la manière dont nous pouvons les protéger et de la manière de les préparer à gérer les changements à venir dans leur intérêt. Cet événement donnera aux organisations nationales de consommateurs l'occasion de faire part de leurs principales préoccupations, d'analyser les défis et opportunités à venir et de brasser les principes fondamentaux du présent document d'orientation. Nous prévoyons d'aborder les thèmes suivants :

Etablir l'ordre du jour - les questions-clé

- Qu'attendent les consommateurs du marché énergétique et quelles sont leurs priorités ?
- Quels sont les changements futurs (défis et opportunités) auxquels seront confrontés les consommateurs ?
- Comment ces changements doivent-ils être abordés ? Pouvez-vous faire part des bonnes et mauvaises pratiques courantes dans votre région/pays ? Avez-vous de nouvelles idées sur les moyens de remédier à ces problèmes à l'avenir ?
- Les mesures concrètes que nous envisageons sont-elles adéquates pour faciliter la discussion et la prise de conscience de l'évolution de la politique énergétique de l'UE ? Quelles autres initiatives pourraient être utiles ?

Un programme provisoire est disponible sur notre site Internet : www.energy-regulators.eu.

Annexe 1 – CEER

Le Conseil des régulateurs européens de l'énergie (CEER) est le porte-parole des régulateurs nationaux européens de l'électricité et du gaz naturel au niveau de l'UE et au niveau international. Grâce au CEER, association à but non lucratif, les régulateurs nationaux collaborent et échangent leurs meilleures pratiques. Un des objectifs prioritaires du CEER est de faciliter la création d'un marché énergétique intérieur de l'UE unique, compétitif, efficace et durable agissant dans l'intérêt public.

Le CEER travaille en étroite collaboration avec (et soutient) l'[Agence de coopération des régulateurs de l'énergie \(ACRE\)](#). L'ACRE, dont le siège est établi à Ljubljana, est une agence de l'UE disposant de son propre personnel et de ses propres ressources. Le CEER, établi à Bruxelles, traite de questions complémentaires (et non similaires) aux travaux de l'ACRE, telles que les questions internationales, les réseaux intelligents, la durabilité et les questions relatives aux consommateurs.

Les travaux du CEER sont menés par des groupes de travail et task forces, composés de membres du personnel des autorités nationales de régulation de l'énergie. Ils sont soutenus par le secrétariat du CEER.

Le présent rapport a été élaboré par le Strategy & Communication Workstream (SC WS) du Customer and Retail Markets Working Group (CRM WG).

Annexe 2 – Liste d'abréviations

Terme	Définition
CEER	Conseil des régulateurs européens de l'énergie
CE	Commission européenne
UE	Union européenne
ARN	Autorité de régulation nationale
TBC	A confirmer