

CEER Customer Conference

**Brussels
19th June 2013**

Eurogas Testimonial on Implementing the CEER-BEUC Vision

Dr. Pauline Lawson

**Chair
Supply & Markets Development Committee**



Supply & Markets Development Committee

Stated objective: pro-competitive and non-discriminatory robust gas market to the benefit of consumers

Several years contribution engaging in dialogue e.g.

- London Citizens Energy Forum Reports and WGs
 - DG SANCO billing recommendations 2009
 - DG SANCO transparency report 2012
 - DG ENER Vulnerable Customers Working Group 2012/13
- CEER consultations and Hearings e.g.
 - Retail Market Design
 - Price comparison tools

Customer Choice is the key to ensuring the RASP principles



*“providing customers with **effective choice** over truly competitive offers and new, innovative services”*

*“Many customers, and especially residential customers, want to be able **to take quick and simple decisions** in energy markets”*

*“Simplicity in how information is provided to customers, ... such that it is easy for them to understand their bill and better manage their energy consumption, making the **choices that are right for them**”*



A 2020 Vision for Europe's energy customers
Joint Statement

13 November 2012

*“for customers to be engaged, to take **choices**”*

*“Our Vision recognises **their right to choose** by whom and how their energy is to be provided and charged”*

*“offering **meaningful choice** for customers, including residential customers, is a key way to ensure their full protection”*

Suppliers give a high priority to directly engage with customers

Member companies:

- Survey from around 2,000 up to 400,000 customers per year
- Many more online and post-interaction automated surveys (up to 1,000,000 per year)
- Host online discussion forums
- Hold focus groups or have customer panels

e-on powering **YourSay**



Get involved

Joining the YourSay Panel will give you a voice and a means to feed back your views on subjects related to energy. We value your thoughts and opinions and your input will allow us to get better at helping our customers.

The panel is two years old with a membership of around 28,000 E.ON customers. Collectively, panelists have provided more than 400,000 responses to a range of different surveys. Our panel newsletter will keep you up-to-date with what we're doing and how we're using your feedback.

[► Read More](#)

Log in

Username or Email:

Password:

Login

☐ Remember Login

Forgotten your password?

[Reset my password](#)

Helping our customers. We're on it.


e.g. 28,000 strong customer panel...

...in conversation with customers


[Consulter nos services](#)

[Partager cette page](#)


Consultez les avis de nos clients :

**COMPRENDRE VOTRE FACTURE ET MAÎTRISER VOTRE BUDGET**


27252


**TRAITER VOS DEMANDES ET APPORTER NOTRE EXPERTISE**

110

**SIMPLIFIER VOS DEMARCHES**

24081

**ÊTRE ACCOMPAGNE EN CAS DE DIFFICULTES FINANCIERES**

**REDUIRE VOS CONSOMMATIONS**

95

**FAIRE UN GESTE EN FAVEUR DE L'ENVIRONNEMENT**

Des **offres de marché gaz naturel et électricité** sans hausse pendant la durée de votre contrat

Tous les commentaires

- « compétence et rapidité de l'équipe d'andernos »
- « Temps d'attente trop long (plus de 45 minutes en communication) »
- « pas assez longtemps abonne »
- « contrat des plus flou »
- « Non respect des offres signées sur internet »
- « Je n'ai pas d'avis pour le moment .Début du service en janvier 2012 »
- « non »
- « bien super »
- « Pas de contrat ? »
- « ras »

1 2 3 4

[Voir la description du service](#) [Retour à la liste](#)

Reliability

Investment to maintain reliable, secure and sustainable energy supply is paramount

Service reliability

- Eurogas contributed to recommendations on billing, complaint handling and retail market design
- Companies use their contact with customers including root cause analysis of complaints to improve service
- E.g. E.ON has established a centre of excellence to turn customer research findings into service improvements and to share good practice across its Sales businesses in several member states

Affordability

Market prices

- Competitive pricing is the basis of a well-functioning market

Services and initiatives - examples

- Spreading cost throughout the year to avoid high payments for gas bills in the winter months
- Payment plans for those having difficulty meeting their payments
- Social welfare benefits checks

Energy efficiency

- Measures, services and awareness raising, examples...

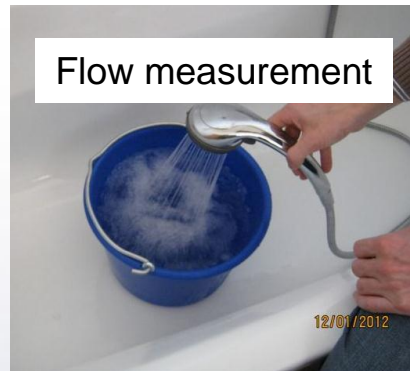
Energy Supplier – NGO Co-operation



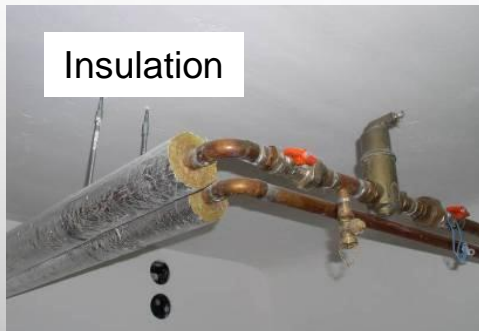
Radiators



Airing vs. humidity



Flow measurement



Insulation

e.g. uninsulated heating pipes
costs € 6 per metre per year

EVN

EVN with Caritas

- Lowering energy cost for vulnerable households
- Awareness raising of energy usage and the bill
- EVN train Caritas social counsellors to give energy advice at the customer's home
- Caritas is the first point of contact
- One trained social counsellor = 180 households per year

Campaigns to raise awareness



The Daily Telegraph

City Diary

Edited by Emma Rowley

Summer's icy chill

HEATING bills too high? Maybe you're to blame. Thirty-seven per cent of us insist on wearing summer clothing around the house even in winter; 67 per cent would rather turn up the thermostat than put on a jumper. The survey was by energy giants E.ON, surprisingly enough.

e-on

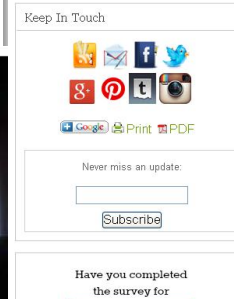
"Lanzarote Lounges"

"Creature comforts"

"Baby Bills"



Engaged a top blogger, running a competition to encourage people to think about energy saving



Home About Me Disclosure Tutorials Subscribe to u



Win a hamper of goodies for your energy-saving pets.

By Nickie O'Hara on Tuesday, April 02, 2013

We've settled back into family life with a dog again now. This is a household that I without a dog even though we are all massively aware of how much attention it when you have a 'large' dog breed it's easy to forget that they are still a puppy for because they grow so quickly.



Steve Marshall, 23, from Southampton, said: "I feel guilty about leaving my dog at home while I go to work so I put the heating on.

"Occasionally I do leave the radio on for him too. It's normally Radio 5 Live – he likes listening to sport, especially tennis."

E.ON's Fiona Stark said: "It's important to remember that leaving the heating on can also increase your energy bills."

I feel guilty about leaving my dog at home while I go to work so I put the heating on
Steve Marshall

THE TIMES

Having a baby sends electricity bill soaring

Having a baby increases British parents' electricity bills by £28.3 million a year, a study found.

The energy firm E.ON found that costs soar as parents who stay at home, watch more TV, listen to more radio, and do more washing to clean up after their child. The additional energy use costs £35.04 per baby in the first two months.

Parents also spend an average of £700 on baby gadgets in the two months after a baby's arrival.

More than a quarter — 27 per cent — use up to three extra gadgets each week, including baby monitors and bottle sterilisers.

The study of 2,019 parents, showed that 64 per cent used more energy in the first two months, with 18 per cent describing the increase as "considerable".

National and local radio, TV, newspapers, digital media

Simplicity...

Clarity of presentation of products should underpin market opportunities

- Transparency working group report
- 2009 billing guidelines and the current working group on e-billing and personal data management

Eurogas brought many good examples to the Working Groups

- From paper bills, to online account management, smart apps and home energy management systems

...in how information is provided

I'd like more detail

What am I paying for?

Total gas kWh used **5466.8**

Your gas use in detail

What's a kilowatt hour?

A kilowatt hour gives you:

A cooked breakfast
for a family of four

or

2 hours of warmth



Where does my money go?

External Costs

Our Costs



52%	22%	11%	9%	6%
Wholesale gas costs	Delivery to your home (Regulated by Ofgem)	Government taxes (including Green Levies & Social Support)	Operating costs	Our profit

What do I owe?

Your payment is

£264.46

You're on Price Protection March 2015 tariff which ends on 31 Mar 2015

When do I pay?

Your payment is due by

Pay by this date and you'll benefit from our Prompt Payment discount on your next bill.

18th April

Your gas use was

= 5466.8 kWh (kilowatt hours)

Your actual meter reading
Gas

0 8 0 6 1

I'd like more detail
See step 4

How can I get in touch?

britishgas.co.uk/MakeAPayment
britishgas.co.uk/SubmitMeterRead

Call our 24 hour automated line on
0800 294 4464
To pay your bill or to give us your meter reads

British Gas
Looking after your world

...and in accessing information



área privada



Última conexión: 05/03/2013

[Desconectar](#)

Mis datos	Mis contratos	Mis facturas	Quiero contratar	Pedir presupuesto	Lectura contador	Qué hacer cuando...
-----------	---------------	--------------	------------------	-------------------	------------------	---------------------

Mis Avisos (0) Mis notificaciones (0) Atención al cliente

Mis últimas facturas

[Factura online](#)

[Plan Ahorro online](#)

Mi casa en Pozuelo de Alarcón -

14 enero (Gas)



[Descargar factura en PDF](#)



[Ver facturas anteriores](#)

Qué hacer cuando...



Necesito un Servicio de Reparación y Asistencia Técnica:

Solicítanos que un técnico de Gas Natural Fenosa llegue a tu casa en menos de 3 horas resolver tus problemas con el gas, la calefacción, el agua caliente, la electricidad, electrodomésticos y aire acondicionado.

[Solicitar](#)

Online menu with access to different categories

- Personal data
- My current energy contracts
- Energy bills
- Contracting new services
- Asking for budgets
- Meter readings
- *What should I do when...?*

All the customers have the right to consult the online area. Additionally, customers opting for e-billing (not receiving paper format bills) will obtain an additional discount. Paper bills periodically provide information on this offer.

...in presentation of consumption information

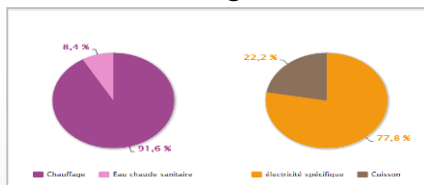


UN SERVICE INÉDIT, SIMPLE À UTILISER ET RICHE D'INFORMATIONS PERSONNALISÉES

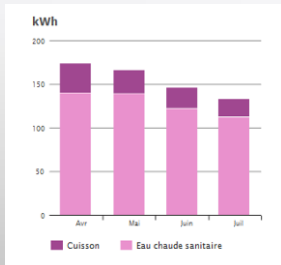
Cap Eco Conso **innove** en proposant à ses clients une **analyse détaillée et personnalisée** Y compris pour la **seconde énergie** pour laquelle le client n'aurait pas de contrat GDF SUEZ Dolce Vita

Comprendre

comment se répartit la consommation entre ses différents postes de consommation d'énergie...

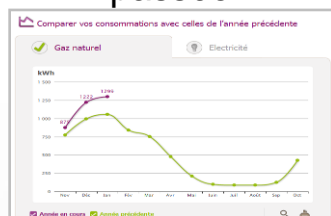


...au fil de l'année

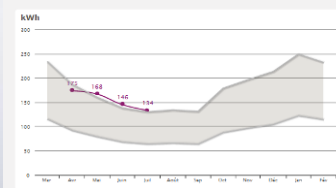


Comparer

❖ sa consommation sur l'année en cours à sa consommation de l'année passée

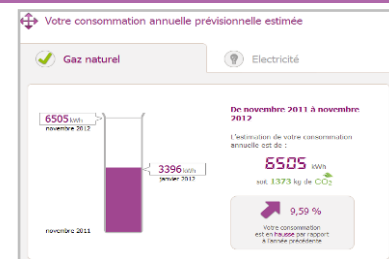


❖ sa consommation à celles d'autres utilisateurs ayant un logement et des habitudes similaires



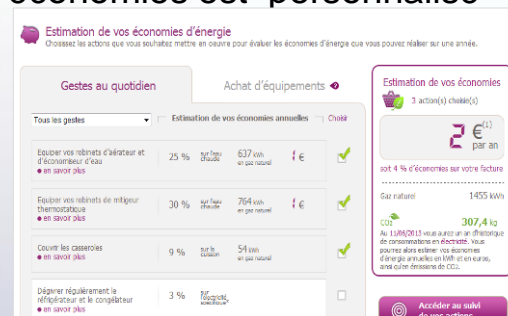
Prévoir

sa consommation d'ici la fin de l'année



Agir

Pour réduire ses consommations en sélectionnant gestes au quotidien, équipements performants et travaux* dont le chiffrage des économies est personnalisé



Etre accompagné

- ❖ Avec une FAQ expliquant comment fonctionne le service
- ❖ Avec la possibilité de contacter via un formulaire dédié nos experts Efficacité Energétique

Protection and empowerment

Protection against unfair commercial practices

- EU Consumer Summit enforcement, energy sector used as a good example

Control, complaints and redress

- Complaints process and contact details on bills
- Details of official national consumer representative and ADR scheme
- Giving more control to customers e.g. clear information, online account management and direct debit manager

Protection and Empowerment

If you're unhappy with the service we have provided



Please contact us on
0800 072 8631
Mon-Fri 8am – 8pm /
Sat 8am – 6pm

or go online at
britishgas.co.uk/energycomplaints

or write to
**British Gas Customer Solutions Team,
PO BOX 4804,
Worthing BN11 9QU**

We will do all we can to resolve your issue straight away. If you remain unhappy please write to Kevin Roxburgh, Director of Customer Service, at the same address.

Citizens Advice consumer service provides free, confidential and impartial advice on consumer issues. Visit **adviceguide.org.uk** or call **08454 04 05 06**.

If your complaint remains unresolved after 8 weeks you can contact
**Ombudsman Services:
Energy on 0330 440 1624** (Textphone **0330 440 1600**) or online at **ombudsman-services.org/energy.html**





0800 calls free from BT land line.
Mobiles and other providers' charges may vary.
Calls may be monitored and/or recorded for quality and compliance purposes.

British Gas Trading Limited Registered in England No. 3078711.
Registered office: Millstream, Maidenhead Road, Windsor, Berkshire SL4 5GD.
VAT Registered Number 684 9667 62. Bill date & tax point 4 April 2013.

Productos y servicios contratados

- Gas (número contrato: 129482885)

Facturas

Factura	Importe	Reclamar
 14/01/2013	XXX €	

Motivo de la reclamación

Reasons to complain

(*) Tipo de reclamación:

Si no sabes cuál escoger haz click [aquí](#)

- ☒ lectura errónea
- ☐ factura errónea
- ☐ cobro erróneo
- ☐ no puedo ver la factura

Wrong meter reading

Wrong invoice

Wrong amount

Problems to see the bill

Straight-forward way to make a complaint / request clarification on the energy bill



Observaciones:

Protection and Empowerment



Your 9 monthly payments

£ 44

"I want to keep my direct debit at £78 per month. I will pay any debit balance off in one lump when my bill arrives"



Accept and change your Direct Debit

"I cannot accept your estimated increased direct debit payment. Firstly, the last two months have been exceptional. Secondly, I have had work done to the heating system which should lead to greater efficiency. Until this has been tested I see no need to change, as my present payment will soon eliminate the deficit. Let us assess the situation in September."

e-on

Am I on the right tariff?

Your current tariff is

Price Protection March 2015 Until 31 March 2015.

The unit price you currently pay is 9.378p up to 2680 kWh and 4.323p thereafter.

Annual cost: £696.53

Exit fee is £50.00 if you change tariff before 31 March 2015.


British Gas
Looking after your world

Protection and Empowerment

❑ Gas Natural Fenosa app for smartphones (free of charge)



- Customers can manage their personal details, consult gas energy bills and communicate meter readings manually.
- It includes a short list of contact numbers for Emergencies, Maintenance Services, Commercial Info and Products, Complaints, Local Premises, 24h contact number
- It also includes a GPS locator of the closest GNF premises

Best Company of the Year



Premios Dirigentes 2012

Servicio al Cliente >>>



E.ON

LA ENERGÍA MÁS CERCANA AL CLIENTE

E.ON, una de las compañías energéticas privadas más grandes del mundo, ha hecho de la satisfacción y el servicio al cliente uno de sus principales objetivos. Bajo el lema "Tú nos das energía", ha puesto en marcha un amplio plan de iniciativas de calidad que están dando sus frutos.

Más de 79.000 empleados en todo el mundo, unas ventas totales de 113.000 millones de euros en 2011, más de 7.000 millones invertidos en energías renovables hasta 2012-2017. Las cifras de E.ON son las de un gigante, pero un gigante que no olvida que lo que le hace grande son sus clientes.

Desde 2008, E.ON España opera en nuestro país en los mercados liberalizados de generación y comercialización, llegando a aportar el

10% de la producción energética. Y uno de sus principales objetivos es maximizar la satisfacción y añadir valor al servicio que reciben los clientes. Para conseguirlo, la compañía está centrada en la mejora de la calidad del servicio y las ofertas a sus clientes.

Bajo el lema "Tú nos das energía", la empresa ha puesto en marcha en el último año numerosas iniciativas, como el establecimiento de un número gratuito de atención al cliente

10% de la producción energética. Y uno de sus principales objetivos es maximizar la satisfacción y añadir valor al servicio que reciben los clientes. Para conseguirlo, la compañía está centrada en la mejora de la calidad del servicio y las ofertas a sus clientes. Bajo el lema "Tú nos das energía", la empresa ha puesto en marcha en el último año numerosas iniciativas, como el establecimiento de un número gratuito de atención al cliente

.....

Bajo el lema "Tú nos das energía", la empresa ha puesto en marcha en el último año numerosas iniciativas

(900 118866), que ha hecho de E.ON la primera compañía española del sector energético en hacerlo. Además, la compañía ha formulado una decidida apuesta por lograr la máxima satisfacción de sus más de 670.000 clientes en toda España facilitándoles ahorro en su factura. Bajo esta idea se lanzó a mediados de 2012 la campaña "Compromiso Ahorro E.ON", una iniciativa orientada a garantizar los precios más competitivos en luz y gas y que se materializa en el compromiso de mejorar cualquier oferta presentada por otras compañías del sector. El foco principal de esta iniciativa es la transparencia sobre el precio real de tarifa que se transmite al cliente. La Oferta Triple Energía, lanzada en marzo de 2011, de la que se han beneficiado ya más de 30.000 clientes, se ha consolidado como un producto innovador por su combinación de servicios, descuentos y apoyo a la eficiencia energética y el ahorro de los usuarios, regalando un mes de luz a los clientes que se acojan a ella y consiguen reducir su consumo.

Los resultados de estas iniciativas y de un ambicioso plan de calidad implementado en todos los canales de atención se reflejan en las encuestas semanales de satisfacción. Los clientes valoran con un 8,4 sobre 10 la satisfacción con la atención recibida en el canal telefónico, de 8,7 sobre 10 en las oficinas comerciales y de 9,1 en los centros de servicio al cliente.

Pero las anteriores no son las únicas medidas puestas en marcha por E.ON para mejorar su servicio al cliente. Se da gran importancia a minimizar los tiempos de espera y a la resolución de las incidencias en el primer contacto. Además, para que los clientes perciban que existe una sincera preocupación por ellos, la empresa se pone en contacto de forma proactiva para resolver problemas que puedan surgir.

E.ON invierte en España más de tres millones de euros anuales en el continuo desarrollo de sistemas que permitan acelerar los procesos asociados con la mejora de la atención y el servicio al cliente. Pero también son conscientes de que existen colectivos de clientes con necesidades especiales y que por tanto requieren un trato específico. Por eso, hay gestores específicamente dedicados a grandes empresas, a pymes y a Administraciones y organismos públicos.

La simplicidad, la transparencia y el control son tres áreas en las que la empresa está incidiendo especialmente porque son conscientes de la elevada complejidad del sector en cuanto a la interpretación de facturas, contratos, ofertas... Para eso se han puesto en marcha iniciativas como nuevas plataformas online para un mejor acceso a la información (una nueva página web corporativa y otra específica para clientes), el lanzamiento de un nuevo modelo de factura que ha sido un gran éxito y el diseño de un amplio proceso de bienvenida a los clientes con diez pasos que comprenden desde el proceso de venta hasta la primera factura. Por todos estos méritos, el Consejo Editorial de Dirigentes ha concedido a E.ON el premio al Servicio al Cliente 2012.



Miguel Antoñanzas
Presidente y Consejero Delegado

Nació en Santander en 1961. Miguel Antoñanzas es Ingeniero de Caminos, Canales y Puertos. Es Presidente y Consejero Delegado de E.ON España, S.L., de E.ON Italia, S.p.A. y de E.ON Argentina. Es también miembro de los consejos de administración de OMELAMGA, S.p.A. y del Consejo de Supervisión de E.ON New Build and Technology GmbH. Inició su carrera en Estados Unidos en la firma de ingeniería y construcción Bechtel, para posteriormente ocupar diversos puestos en Inglaterra, Europa y Norte de África con responsabilidad en las áreas civil, eléctrica y petróleo & gas. Ha sido Director General Adjunto del Grupo Sener incorporándose en el año 98 al Grupo Iberdrola, donde fue Director de Expansión Internacional y Presidente de Iberdrola Energía Monterrey, Iberdrola Energía Almaria, en México y Presidente de North American Renewables Corp. en EEUU. También fue consejero de Telecomunicaciones de São Paulo S/A. Desde 2002 a 2008 ha sido Consejero Delegado y posteriormente Presidente de Enel Vieques. También ha sido Presidente de Enel Unión Fenosa Renovables y miembro del Consejo de Administración de Ecogas. En Italia, es miembro del Consejo de Asesores del sector eléctrico italiano y miembro del comité rector del IRIE Bocconi. En España, pertenece al consejo de UNESA, el Club Español de la Energía, y de la Academia de Música Reina Sofía. Además es Presidente del Circolo Hispano-Alemán y miembro del consejo de administración del grupo Vocento.

Summary

Many examples of good practice

Eurogas engages constructively in the multi-stakeholder dialogue

Eurogas also acts as a forum for exchange of good practice amongst its members