
Sammanfattning av konferensen – En 2020 vision för Europas energikunder (21 juni 2012)

Den 21 juni höll The Council for European Energy Regulators (CEER) en stor internationell konsumentkonferens i Bryssel. Konferensen är en del av en process i syfte att formulera en Vision för Europas energikunder.

Konferensen var interaktiv och avsedd att samla in synpunkter på [CEER's diskussionsdokument](#) om en framtida kundvision. En deltagarlista finns att se [här](#).

Det här dokumentet är en sammanfattning av konferensen. Det är inte ett uttömmande protokoll. Kommentarer i sammanfattningen speglar synpunkterna som framfördes av deltagarna. Vi hoppas att denna sammanfattning kan bli användbar för både konferensdeltagarna och för de intressenter som inte kunde delta.

1 Inledning

Lord Mogg, ordförande CEER, inledde konferensen och välkomnade de 157 deltagarna. Bland deltagarna fanns 37 representanter från 20 olika länders konsumentorganisationer, dessa välkomnades särskilt. Lord Mogg uppmanade deltagarna att aktivt delta i diskussionerna under konferensen i syfte att underlätta för regleringsmyndigheterna när vi ska ta fram en vision för Europas energikunder.

Gunther Oettinger, EU-Kommissionär för energi, höll ett öppningsanförande. Han tackade CEER och Lord Mogg för att de möjliggjort att så många intressenter kunnat samlas för att diskutera kundens ställning på energimarknaderna. Oettinger anförde att kunderna generellt är missnöjda med energimarknaderna. Han menade att en väl fungerande inre marknad skulle vara det bästa sättet att förbättra kundens ställning. En sådan marknad kräver klara politiska ställningstaganden, företag med kundfokus och minst lika viktigt – aktiva kunder.

Oettinger påpekade att kunder på likartade marknader generellt är mer välinformerade och har fler valmöjligheter. Snart kommer även energikunderna att ha samma förutsättningar. Smarta mätare kommer att möjliggöra fördelar för kunderna.

Han anförde att stora investeringar behövs inom energisektorn och menade att det krävs en energimarknad med konsumenten i centrum - en kund som är välinformerad avseende valmöjligheter och som också förstår dem. Kunden ska förstå sin roll på energimarknaden. För att uppnå detta behövs starka konsumentorganisationer, starka oberoende tillsynsmyndigheter, CEER och ACER (den europeiska tillsynsmyndigheten för el och gas) och omfattande samarbete mellan alla dessa. En skriftlig version av Oettinger's anförande kan ses [här](#).

Patricia de Suzzoni, ordförande för CEER's Customer and Retail Markets Working Group, presenterade [CEER:s diskussionsdokument: En 2020-vision för Europas energikunder](#). Syftet med dokumentet är att säkerställa att CEER arbetar för att energikunderna ska vara i centrum för EUs energipolitik. Hon påpekade att CEER inte kan åstadkomma detta ensamt och att syftet med denna konferens var att skapa en bred uppslutning från ett

stort antal aktörer, inte minst Europas konsumentorganisationer, för att utbyta idéer och erfarenheter. Patricia de Suzzoni redogjorde för de fyra nyckelområden som CEER anser vara de viktigaste för kunder nu och fram till 2020:

- Betalningsförmåga¹
- Enkelhet
- Tillförlitlighet
- Kundskydd och kundkraft

2 Vittnesmål från konsumentorganisationer i Europa

Jacqueline Minor, direktör för konsumentfrågor vid EU:s generaldirektorat DG SANCO, var ordförande för denna session. Sex olika europeiska konsumentorganisationer vittnade om sina erfarenheter avseende rådgivning till energikonsumenter och delade med sig av sina bästa råd. I sitt öppningsanförande kommenterade Minor kopplingen mellan CEER's vision för Europas energikunder och Kommissionens [Konsument Agenda](#).

David Ortega Peciña från den spanska kundorganisationen **Organización de Consumidores y Usuarios** anförde att avregleringen inte nödvändigtvis har medfört en effektivare konkurrens. Fördelarna för den spanske kunden är begränsade. En undersökning visar till exempel att kunder inte byter leverantör eftersom de inte kan se några fördelar. Den avreglerade marknaden har inte heller medfört lägre kostnader utan tvärtom har medfört större risker för kunderna. Kunderna behöver bättre information för att förstå sina räkningar och därmed möjliggöra energieffektivisering. Verktyg för kollektiva leverantörsbyten kan hjälpa kunderna liksom verktyg mot oskäligen höjda priser. Aktiva kunder, opinionsbildning och kampanjer är avgörande. Ortega Peciña's bilder kan ses [här](#).

Pawel Rokicki från den polska kundorganisationen **Association of Polish Consumers** berättade att i Polen är konsumentaktiviteterna mycket låga, väldigt få kunder byter elhandlare. Han påtalade att det finns ett stort behov av undervisning i konsumentkunskap redan i skolan. Konsumentorganisationerna borde ha mer sådan utbildning. Eftersom konsumenterna inte är tillräckligt kunniga är inte företagen tvingade att konkurrera, vilket ökar risken för oegentligheter med energileverantörerna. Många konsumenter saknar kunskap om energimarknaden och tycker det är jobbigt att byta elhandlare. Väsentliga frågor för energikonsumenter inkluderar tillgänglighet och överkomliga priser, bra kundservice, transparenta räkningar och kontrakt samt bra avtalsvillkor. Elräkningen är en viktig källa till information, men kan i praktiken vara svår att läsa och förstå. Om elräkningen gjordes mer tillgänglig och det ställdes krav på rådgivning om energieffektivisering skulle underlätta för konsumenterna. Han menade också att det är viktigt med en snabb och rättvis klagomålshantering. Rokicki delade med sig av organisationens erfarenhet från att certifiera energiavtal för att hjälpa kunderna, vilket är ett försök att skapa transparens och förtroende för energimarknaden. Rokicki's bilder kan ses [här](#).

Pete Moorey från kundorganisationen **Which?** i Storbritannien menade att för brittiska kunder är energikostnaden ett stort bekymmer: nio av tio kunder är oroliga för energikostnaden. Trots det leder inte oron till aktiva val för att minska kostnaderna, såsom byte av elhandlare eller energieffektiva åtgärder i hemmet. Moorey informerade om ett försök med

¹ Affordability

kollektivt byte av elhandlare, "Big Switch" genom vilket nära 37 000 kunder bytte till ett bättre avtal. Kollektiva byten kan hjälpa kunder att få bättre avtal, men han påpekade att det inte var den slutliga lösningen för att engagera de brittiska kunderna. Han efterlyste mer information och olika tariffer för att förenkla för kunderna. Moorey's bilder kan ses [här](#).

Thierry Saniez från den franska konsumentorganisationen **Confédération de la Consommation, du Logement et du Cadre de Vie (C.L.C.V.)** uppgav att vissa hinder för byte av elhandlare och ökat engagemang från energikunderna kvarstår på den franska marknaden. Avtalsformerna är ofta komplicerade och tillsammans med bristen på information om priser och kostnader blir det hinder. Hittills har endast en liten andel av kunderna bytt från de reglerade tarifferna (elhandelspriser). Det saknas verktyg som hjälper kunderna att förstå erbjudanden och motiverar val. Det blir särskilt tydligt när energipriserna skapar debatt i media. Bra förebilder skulle kunna vara till hjälp för att exempelvis förklara rättigheter och skyldigheter i förhållandet mellan kunder och elhandlare, t.ex. i krav på läsbara räkningar, jämförelseverktyg för priser, oberoende ombudsman och kontaktpunkt för energiinformation för kunder.

Mauro Zanini från den italienska kundorganisationen **Federconsumatori Nazionale** anförde att kunderna behöver ökat skydd i det rådande ekonomiska klimatet. Zanini menade att det finns behov att motivera kunderna till aktiva val. Han noterade att inte många italienska kunder har bytt elhandlare eftersom fördelarna med att byta inte är tillräckligt stora eller uppenbara. Han menade att bristen på transparanta energierbjudanden kan vara vilseledande för kunderna. Antalet inkomna kundklagomål har ökat och han anförde också att det är viktigt att tvister kan lösas utanför domstol. Zanini's bilder kan ses [här](#).

Frauke Rogalla från den tyska kundorganisationen **Federation of German Consumer Organisations** berörde de framtida förändringar, utmaningar och möjligheter som kunderna kommer att möta i Tyskland. Hon menade att prishöjningar sannolikt blir en följd av ändrade inmatningstariffer och investeringar i infrastrukturen. Hon menade att tyska kunder inte får tillräcklig och adekvat information om orsakerna till prisökningarna. Prisövervakning skulle kunna bidra till en större öppenhet om priserna. Energimarknaden blir allt mer komplex när det gäller att byta elhandlare, produktion, mätning, smarta hem och tariffer. Rogalla noterade att tillsynsmyndighetens roll bör vara att fastställa enligt vilka villkor marknaderna ska utvecklas. En rättvis fördelning av kostnaderna mellan hushåll och företag är också viktig. Rogalla's bilder kan ses [här](#).

Paolo Martinello, ordförande i den europeiska konsumentorganisationen **BEUC**, anförde att det finns en stor erfarenhet i konsumentorganisationerna. Han menade att energimarknadernas avreglering inte har medfört de fördelar som förutspåts. Det är viktigt att göra marknaden enkel, rolig och ekonomiskt lönsam för kunderna. Smarta mätare och smarta data kan hjälpa kunderna med rätt mängd information och med väl avvägd rådgivning, men det finns en rad praktiska frågor som måste lösas. Kunderna är inte investerare. Smarta mätare bör göra kostnadseffektiva val möjliga. Frågan huruvida kunderna ska behöva betala för smarta mätare, om det inte finns någon fördel för kunderna, kvarstår. Martinello's bilder kan ses [här](#).

3 Sessionerna

Fyra olika sessioner genomfördes under konferensen. Sessionerna handlade om tillförlitlighet, enkelhet, betalningsförmåga, konsumentskydd och kundkraft. CEER anser att dessa nyckelområden är viktigast i ambitionen att sätta kunden i centrum. Delegationerna delades in i små undergrupper, var och en med en blandning av kunder, lagstiftare, industri etc. Gruppdeltagarna ombads att diskutera en rad frågor som rörde de fyra huvudområdena. Vissa frågor behandlades med hjälp av rollspel, för att fånga olika kundgruppers perspektiv: sårbara kunder, familjer, småföretag, men även andra aktörers perspektiv såsom konsumentorganisationer, lagstiftare, industri och myndigheter.

Vilka är drivkrafterna för tillförlitlighet?

I sessionerna diskuterades vad som definierar tillförlitlighet. Deltagarna ansåg att tillförlitlighetens drivkraft är tillgången på tjänster och definieras av kontinuitet i tjänsterna och tjänsternas kvalitet (stabilitet). Kunderna bör kunna förvänta sig korrekta, tillförlitliga räkningar. Kvaliteten på tilläggstjänster och tillgången på kundservice och kompensation ansågs viktigt men hade en relativt lägre prioritet för kunder när det gäller att uppnå tillförlitlighet. Tekniska ramar och information ansågs vara nödvändiga för att identifiera och hantera problem, helst innan kunden påverkas.

Deltagarna diskuterade också den roll olika intressenter har för att säkerställa en tillförlitlig energiförsörjning. Alla intressenter har olika roller för att garantera tillförlitliga leveranser. Systemansvariga för distributionssystemet ansvarar för aktiv nätförvaltning och bör agera snabbt för att identifiera källan till ett problem. Myndigheter, inbegripet tillsynsmyndigheter, ska ställa krav, uppmuntra till gott uppförande, beakta investeringar och förutse avvikelser. De bör vidta åtgärder när ett företag inte levererar en pålitlig service, till exempel genom att upprätthålla krav, utfärda böter eller namnge företag som inte sköter sig. Kunderna ska utnyttja sin rätt att byta elhandlare om de inte är nöjda. Kunderna har potential att spela en aktiv roll i efterfrågestyrning, men endast om de stimuleras att göra det. Moderator var Jan Panek, enhetschef vid EU:s energidirektorat, DG Energi. De sammanfattande bilderna kan ses [här](#).

Hitta enkelhet mitt i mångfalden av konkurrens

Vilka förändringar kommer kunderna att se de närmaste åren, och hur kan dessa riskera att försvåra för kunderna? Deltagarna antog att det sannolikt blir fler elhandlare och ett bredare utbud av tjänster och tariffer. Sannolikt blir möjligheten att jämföra en utmaning. Kunder är olika - med olika behov och förmågor och det krävs förenkling. Det borde kunna ske med en kombination av tillsyn och med att stärka konsumenternas ställning. Deltagarna diskuterade också vem eller vilka som ska hjälpa kunder att förstå olika tekniker och olika val. Deltagarna identifierade behovet av flerkanalig kommunikation och offentlig kommunikation. Det är tjänsteleverantören som har huvudansvaret att hjälpa konsumenter att förstå olika tekniker och val. Moderator var Philip Lewis, från företaget VaasaETT. De sammanfattande bilderna kan ses [här](#).

Betalningsförmåga

Deltagarna diskuterade olika aktörers roll för att säkerställa tillgång till energi till ett rimligt pris och möjligheterna till energieffektivitet. När det gäller sårbara kunder identifierade deltagarna behovet av att definiera vem som är utsatt och därefter överväga lämpligt skydd såsom sociala avgifter, förutsägbara priser och incitament i form av energieffektiviseringsprogram. Oberoende, enkel och pålitlig rådgivning, till exempel genom personliga möten eller via telefon, kan hjälpa konsumenterna.

Ökad information till hushållen för beräkna energikostnaden och klara betalningarna kan vara ett verktyg. Det är nödvändigt att få till stånd grundläggande rättigheter, såsom räkningar baserade på faktisk förbrukning, tätare information och jämförelsemöjligheter med historiska data. Deltagarna diskuterade också potentialen från ny teknik som jämförelser, uppgifter om förbrukning, textmeddelanden, smarta mätare och standarder för energieffektivitet. Priserna måste vara transparenta och kunden ska få bra och tillförlitlig rådgivning. Deltagarna noterade att småföretag har andra behov och att det är skillnad mellan villkoren. Småföretag är mindre skyddade än övriga kunder. Ökad tillgång till nuvarande och historiskt konsumtionsmönster och tydligare och enklare avtal kan hjälpa även dessa kunder.

Inom andra områden konstaterades det att politiska beslut är viktiga för utvecklingen av ökat kundskydd och att tillsynsmyndigheterna måste fokusera på konsumenternas långsiktiga intressen. Konsumentorganisationerna bör vara aktiva i debatten och i den direkta rådgivningen till konsumenter och övriga kunder.

Moderator var Tomás Gómez, vice ordförande i CEER's Customers and Retail Markets Working Group. Sammanfattande bilder kan ses [här](#).

Kunskap om rättigheter

Deltagarna diskuterade de olika organisationernas roll avseende konsumentskydd och rättigheter. De diskuterade också framtida förändringar på energimarknaderna.

Deltagarna ansåg att tillsynsmyndigheternas roll ska vara oberoende, att skapa större kontaktyta för kunderna, att skapa större engagemang för konsumentorganisationer på nationell nivå, att sköta kontakterna med andra relevanta myndigheter, ett ökat konsumentskydd, ökad omvärldsbevakning och mer forskning. När det gäller förändringar och avvägningar mellan idag och imorgon konstaterade deltagarna att grundliga kostnads- och nyttoanalyser och konsekvensbedömningar är nödvändiga för att fastställa framtida investeringar. Konsumenterna och övriga kunder bör engageras i framtida val.

Deltagarna menade att konsumentorganisationerna bör få en mer aktiv roll i EUs energipolitiska utveckling, dock kunde de konstatera att det saknas finansiering. Fakta och siffror måste kommuniceras för att förenkla opinionsbildning. Deltagarnas förväntningar på konsumentfokus genom London Citizen's Energy Forum är att det ska vara mer konsumentaktiviteter, det ska finnas mer på dagordningen om inställningen till konsumentorganisationerna och dessutom fler kundnära möten.

Moderator var Monique Goyens, direktör för BEUC. Sammanfattande bilder kan ses [här](#).

4 Hur ser framtiden ut för energikunderna?

Monique Goyens, direktör för BEUC, ledde seminariet "Hur ser framtiden ut för energikunderna?"

Rossella Delfino, DG SANCO (Kommissionären Dalli's kontor) berömde CEER för visat ledarskap och engagemang genom initiativet att bygga en vision för Europas energikunder. Hon underströk hur viktigt det är att energi till kunderna finns med i Kommissionens nya förslag till en "European Consumer agenda", som antogs i maj 2012. I Konsumentagendan beskrivs Kommissionens strategi för de kommande åren, och energi är en av de fem viktigaste sektorerna. Hon betonade att nyckeln till framgång är ett snabbt och fullständigt genomförande av konsumentbestämmelserna i Tredje energimarknadspaketet. Hon pekade också på behovet av att bygga vidare på god praxis, en viktig roll är Citizen's Energy Forum och de arbetsgrupper som drivs av Kommissionen (t.ex. om alternativ tvistlösning, fakturering och sårbara kunder). Delfinos anförande kan ses [här](#).

Philip Lowe, generaldirektör för EU-kommissionens energidirektorat, beskrev EU:s strategi att leverera en fungerande inre marknad för energi och skapa incitament för aktiva och engagerade kunder. Strategin vilar på tre pelare. Korrekt och snabbt införlivande av det Tredje energimarknadspaketet är det första steget för att nå målet om en stabil inre marknad för energi år 2014. För det andra finns det ett behov av att gå längre än Tredje paketet att få marknaderna att fungera för kunderna och för att öppna konkurrensen inom EU för att se till att kunderna kan ta del av riktiga val. Detta inkluderar att regleringen av detaljhandelspriserna måste bort. De reglerade priserna skapar starka hinder mot konkurrens. Fria priser skulle medföra ett bredare utbud till förmån för kunden. Slutligen betonade Lowe behovet av att göra det mesta möjliga av tillgänglig smart teknik, omfattande allt från smarta mätare till smarta distributionsnät. Smarta mätare kan vara ett viktigt verktyg för konsumenter som vill engagera sig i marknaden. Lowe's sammanfattande bilder kan ses [här](#).

Colin Sausman, medlem i CEER's Customers and Retail Markets Working Group, visade hur teknik och smarthet hjälper till att möta kundernas förväntningar och underlätta för kunderna att vara aktiva. Sausman konstaterade att konsumenterna inledningsvis kommer att se skillnader i service och erbjudanden och då blir det aktuellt med mer datadrivna navigeringsverktyg och marknadsföring. För att identifiera några av möjligheterna för kunderna gav han exempel på smarta mätare och småskalig produktion ("prosumers") och menade att dessa också kan vara en del av de framtida problemområdena i fråga om komplexitet och lika tillgång. Sausman's sammanfattande bilder kan ses [här](#).

Lord Mogg, Ordförande i CEER, avslutade konferensen. Han reflekterade över dagen och konstaterade att tillsynsmyndigheterna har olika befogenheter, resurser och kunskaper på nationell nivå. Energitillsyn är inte längre en strikt ekonomisk verksamhet, det handlar mer om nuvarande - och framtida - kunder. Lord Mogg betonade vikten av att lära av varandra. Han noterade behovet av att tillfredsställa grundläggande rättigheter som berör räkningar, skatter och jämförelsemöjligheter för olika tjänster. Det finns ett antal nya tekniker som kan underlätta och hjälpa kunderna. Han betonade tillsynsmyndigheternas roll i kapacitetsuppbyggnad, vikten att dela kunskap med konsumentorganisationerna och att lära av dem. Slutligen framförde han en önskan att konsumentorganisationerna ska vara med och vara aktiva under hela året och i London Citizen's Energy Forum i november.

Lord Mogg tackade deltagarna för deras aktiva deltagande. Han tackade också EU-Kommissionen för dess stöd under konferensen.

5 Nästa steg

CEER inbjöd till skriftliga kommentarer på det diskussionsunderlag som skickats ut före konferensen. Dessa kommentarer kan ses [här](#).

CEER kommer att granska all feedback från konferensen samt de skriftliga kommentarerna på diskussionsunderlaget. Utifrån allt samlat material fortsätter sedan arbetet med att formulera en vision och ta fram en arbetsplan för Europas energikunder.

CEER planerar att presentera en Vision för Europas Energikunder på Citizen's Energy Forum i London, i november 2012.

CEER ser fram emot att fortsätta arbeta tillsammans med en bred bas av intressenter för att leverera och etablera en Vision för Europas energikunder.