

## Podsumowanie konferencji konsumenckiej Kreowanie wizji roku 2020 dla europejskiego odbiorcy energii (21 czerwca 2012)

21 czerwca Europejska Rada Regulatorów Energetyki (CEER) zorganizowała konferencję w ramach procesu kreowania wizji dla europejskiego odbiorcy energii.

Wydarzenie zaplanowano jako interaktywne, w celu zebrania opinii na temat dokumentu CEER „[Wizja roku 2020 dla europejskiego odbiorcy energii](#)”, stanowiącego wprowadzenie do [dyskusji](#). Lista uczestników konferencji jest dostępna [tutaj](#).

Niniejsza nota przedstawia podsumowanie wydarzenia, nie jest to natomiast wyczerpujące sprawozdanie z przebiegu konferencji. Komentarze zawarte w nocie przedstawiają opinie prezentowane przez uczestników spotkania. CEER ma nadzieję, że nota stanowić będzie przydatne podsumowanie zarówno dla delegatów obecnych na konferencji, jak i dla tych, którzy nie mogli wziąć udziału w tym wydarzeniu.

### 1 Wprowadzenie

**Lord Mogg, Przewodniczący CEER** otworzył konferencję powitaniem 157 uczestników, w tym w szczególności 37 reprezentantów organizacji konsumenckich z 20 państw. Przewodniczący zaprosił uczestników do aktywnego udziału w dyskusjach, aby lepiej uświadomić regulatorów co do potrzeb i wymagań konsumentów, w związku z budowaniem przez CEER swojej wizji dla europejskiego odbiorcy energii.

**Günther Oettinger, Komisarz ds. Energii** podziękował Europejskiej Radzie Regulatorów Energetyki oraz Lordowi Moggowi za zebranie tak licznej grupy interesariuszy w celu przeprowadzenia debaty na temat kluczowego elementu wspólnego rynku energii – odbiorcy. Komisarz Oettinger zauważył, że konsumenci są w dużej mierze niezadowoleni z rynku energii w jego aktualnym kształcie. Jego zdaniem dobrze funkcjonujący wspólny rynek energii jest najskuteczniejszą drogą do polepszenia doświadczeń i sytuacji konsumentów. Utworzenie takiego rynku zakłada jednakże istnienie korespondującej z nim polityki publicznej, działań na rynku przedsiębiorstw zorientowanych na odbiorcę i, co równie istotne, aktywnego zaangażowania samych konsumentów.

Komisarz Oettinger podkreślał, że konsumenci na innych rynkach posiadają znacznie więcej informacji oraz możliwości wyboru. Istnieją jednak szanse, aby zmienić ten stan rzeczy na lepszy, m.in. dzięki korzyściom płynącym z wdrożenia inteligentnego opomiarowania. Wybiegając w przyszłość Oettinger wskazał na konieczność inwestycji w sektorze energetycznym. Musimy stworzyć rynek energii, w którego centrum będą konsumenci - konsumenci poinformowani o dostępnych możliwościach, postrzegający je jako atrakcyjne i zrozumiałe; tacy, którzy są zintegrowani z rynkiem energetycznym i mogą wpływać na ten rynek przez swoje działania, np. poprzez mikrogenerację. Aby to osiągnąć, potrzebne są organizacje konsumenckie, silni i niezależni regulatorzy, CEER, ACER oraz lepsza współpraca między nimi. Pełen zapis przemówienia Komisarza Oettinger'a można znaleźć [tutaj](#).

Patricia de Suzzoni, Przewodnicząca Grupy Roboczej ds. Odbiorców i Rynków Detalicznych przedstawiła [dokument dyskusyjny CEER: „Wizja roku 2020 dla europejskiego odbiorcy energii”](#). Celem opracowania jest zapewnienie, że CEER stawia odbiorców energii w centrum europejskiej polityki energetycznej. Przewodnicząca podkreślała, że CEER nie osiągnie tego samodzielnie, dlatego konferencja została zaprojektowana tak, aby zaangażować kluczowych uczestników rynku, zwłaszcza europejskie organizacje konsumenckie, by podzielili się oni swoimi opiniami oraz pomysłami. Patricia de Suzzoni zidentyfikowała najważniejsze zasady, które zdaniem CEER są istotne dla odbiorców energii aktualnie oraz w perspektywie roku 2020:

- Przystępność cenowa
- Łatwość
- Niezawodność
- Ochrona i wzmocnienie pozycji konsumenta

## 2 Wystąpienia europejskich organizacji konsumenckich

Jacqueline Minor, Dyrektor Dyrektoriatu ds. konsumenckich, DG SANCO poprowadziła pierwszą sesję konferencji. Sześć organizacji konsumenckich z Europy zaprezentowało swoje doświadczenie we wspieraniu konsumentów energii oraz podzieliło się swoimi najważniejszymi radami. Otwierając panel, Minor podkreślała związek pomiędzy wizją konsumenta na rynku energii proponowaną przez CEER oraz wizją zawartą w Programie na rzecz konsumentów, [opracowanym przez](#) Komisję.

Pan David Ortega Peciña z hiszpańskiej organizacji konsumenckiej **Organización de Consumidores y Usuarios** skomentował, że liberalizacja niekoniecznie oznacza efektywną konkurencję na rynku energii. Korzyści dla hiszpańskich konsumentów są jak do tej pory ograniczone, a badania wykazały, że konsumenci mają trudności z porównywaniem cen. Wolny rynek nie doprowadził do znaczących oszczędności na rachunkach, zwiększył jednak ryzyko po stronie konsumentów. Odbiorcy energii potrzebują lepszego dostępu do informacji, aby mogli zrozumieć swoje rachunki i oszczędzać energię. Konsumentom mogą pomóc również narzędzia wspierające grupową zmianę sprzedawcy oraz środki zwalczania nadużyć związanych ze wzrostem cen energii. Aktywne wsparcie i ochrona konsumentów oraz kampanie informacyjne są kluczowe. Prezentacja Peciñy jest dostępna [tutaj](#).

**Pan Paweł Rokicki** ze **Stowarzyszenia Konsumentów Polskich** zauważył, że w Polsce poziom wiedzy konsumentów jest niski, co skutkuje bardzo małą liczbą zmian sprzedawcy. Jest uzasadniona potrzeba edukacji konsumenckiej na poziomie szkolnictwa przeprowadzanej przez organizacje konsumenckie, dla których zabezpieczenie funduszy finansowych jest niezbędne. Z powodu niskiej świadomości konsumenckiej przedsiębiorstwa nie są zmuszone ze sobą konkurować, co zwiększa niebezpieczeństwo stosowania nagannych praktyk przez dostawców energii. Wielu konsumentów nie posiada dostatecznej informacji ani wiedzy i postrzega zmianę sprzedawcy jako problem. Czynniki najważniejszymi z punktu widzenia odbiorcy są: dostępność i przystępność cenowa ofert, dobra obsługa klienta, przejrzyste rachunki i umowy oraz dobre warunki umowy. Rachunek za energię dla przykładu może być trudny do odczytania i zrozumienia. Starając się, aby rachunek stał się bardziej przejrzysty a także nakładając obowiązek zawarcia informacji na temat efektywności energetycznej na rachunku stały się one pomocnym rozwiązaniem dla konsumentów. Rokicki podkreślił także znaczenie szybkiego oraz sprawiedliwego przeprowadzania postępowań w sprawie skarg konsumenckich. Podzielił się doświadczeniami swojej organizacji w zakresie pomocy, dotyczącej oceny prawidłowości zapisów umów, a także wysiłkami podejmowanymi w celu zapewnienia ich przejrzystości oraz budowania zaufania konsumentów i wiary w rynek. Prezentacja Pawła Rokickiego jest dostępna [tutaj](#).

**Pete Moorey** z brytyjskiej organizacji konsumenckiej **Which?** zauważył, że koszt energii jest jedną z najistotniejszych problemów finansowych konsumentów w Wielkiej Brytanii, która dotyczy dziewięciu na dziesięciu brytyjskich konsumentów. Nie prowadzi to jednak do podejmowania działań zmierzających do zmniejszenia rachunków za energię poprzez zmianę sprzedawcy lub zmieszenie zużycia energii w gospodarstwach domowych. Moorey wskazał przykład grupowej zmiany sprzedawcy pod nazwą „Duża Zmiana”, dzięki któremu niemal 37 tys. odbiorców w Wielkiej Brytanii wybrało bardziej korzystną ofertę. Grupowa zmiana sprzedawcy może pomóc konsumentom uzyskać lepsze warunki umowy, ale nie jest to w żadnym stopniu sposób na zwiększenie zaangażowania brytyjskich konsumentów w aktywne uczestnictwo w rynku energii. Prezentacja Pete’a Moorey’a jest dostępna [tutaj](#).

**Thierry Saniez** z francuskiej organizacji konsumenckiej **Confédération de la Consommation, du Logement et du Cadre de Vie (C.L.C.V.)** stwierdził, że niektóre bariery uniemożliwiające zmianę sprzedawcy oraz zaangażowanie zależą od rynku danego państwa. Formularze umów są często skomplikowane, a brak informacji o cenie i kosztach stanowi dodatkową przeszkodę. Do tej pory niewielka część francuskich odbiorców zmieniła sprzedawcę. Narzędzia, które pomogą konsumentom zrozumieć oferty i dokonać lepszego wyboru są potrzebne, zwłaszcza obecnie, gdy ceny energii zaczynają być tak ważnym i aktualnym tematem. Pomocne mogą być dobre praktyki takie jak: kodeks, wyjaśniający relacje prawne pomiędzy odbiorcą i sprzedawcą energii, wymagania dotyczące czytelności rachunków, narzędzia do porównywania ofert sprzedawców energii, niezależny rzecznik odbiorców energii i punkt informacyjny dostępne nieodpłatnie dla odbiorców energii.

**Mauro Zanini** z włoskiej **Federconsumatori Nazionale** zauważył, że w aktualnym otoczeniu ekonomicznym konsumenci potrzebują odpowiedniej ochrony. Zasugerował, że istnieje potrzeba zmotywowania odbiorców energii. Zauważył, że mały odsetek Włochów zmienił sprzedawcę, ponieważ korzyści wynikające ze zmiany nie są wystarczająco duże, aby motywować do podejmowania szybkich działań. Zanini wskazał na brak przejrzystości ofert, które mogą być mylące dla odbiorców. Liczba otrzymanych skarg we Włoszech wzrosła i istotne jest, że sprawy te były załatwiane w ramach funkcjonujących mechanizmów pozasądowych. Prezentacja Mauro Zanini jest dostępna [tutaj](#).

**Frauke Rogalla** z Federacji Niemieckich Organizacji Konsumentów (**Federation of German Customer Organisations**) wypowiedziała się na temat przyszłych zmian, wyzwań i szans, które stoją przed odbiorcami energii w Niemczech. Spodziewany jest wzrost cen w rezultacie wprowadzenia systemu taryf gwarantowanych (feed in tariff) oraz inwestycji w infrastrukturę. Konsumentom nie otrzymują jednak wystarczających i adekwatnych informacji o przyczynach wzrostu cen. Monitoring cen może pomóc w osiągnięciu ich lepszej transparentności. Rynek energii staje się coraz bardziej kompleksowy w odniesieniu do kwestii zmiany sprzedawcy, produkcji energii, opomiarowania, inteligentnych domów i taryf. Rogalla zauważyła, że rolą regulatora powinno być ustanowienie warunków dla rozwoju rynków. Istotny jest również sprawiedliwy podział kosztów pomiędzy gospodarstwa domowe oraz odbiorców komercyjnych. Prezentacja Frauke Rogalli jest dostępna [tutaj](#).

**Paolo Martinello, Przewodniczący Europejskiego Stowarzyszenia Konsumentów BEUC** podkreślił, że organizacje konsumenckie mają bezpośrednie doświadczenia w działaniach w sprawach konsumenckich. Liberalizacja rynku energii nie przyniosła jeszcze korzyści, na które liczyli uczestnicy rynku, a jest ona istotna, aby rynek stał się łatwy, przyjemny oraz opłacalny finansowo dla konsumentów. Inteligentne opomiarowanie oraz dane mogą pomóc konsumentom, jednak ciągle pozostaje wiele praktycznych aspektów, na które należy zwrócić uwagę, jak przekazywanie właściwej ilości informacji i profesjonalnych porad. Konsumentom nie są inwestorami. Inteligentne liczniki powinny pozwolić im dokonywać lepszych wyborów w odniesieniu do kosztów energii. Należy jednak postawić pytanie, czy odbiorcy energii nie powinni płacić za inteligentne liczniki, jeśli nie przynosiłyby im one żadnych korzyści. Prezentacja Paolo Martinello jest dostępna [tutaj](#).

### 3 Sesje interaktywne

Podczas konferencji odbyły się cztery interaktywne sesje dyskusyjne poświęcone niezawodności, łatwości, przystępności cen oraz ochronie i wzmocnieniu pozycji konsumenta. Te główne zasady są uznawane jako równoważnie istotne, aby umiejscowić odbiorcę energii w centrum zainteresowania CEER.

Uczestnicy zostali podzieleni na mniejsze podgrupy, składające się z przedstawicieli konsumentów, regulatorów, sektora itd. Każda z grup została poproszona o rozważenie serii pytań odnośnie czterech powyższych zasad. W przypadku niektórych pytań, uczestnicy musieli wcielić się w różne role, próbując spojrzeć na daną kwestię z punktu widzenia różnych grup odbiorców energii - odbiorców wrażliwych, rodzin, małych przedsiębiorstw, lub z punktu widzenia różnych uczestników rynku – organizacji konsumenckich, regulatorów, przedstawicieli przemysłu lub rządu.

#### Co jest niezbędnym elementem niezawodności?

Grupy dyskusyjne zastanawiały się co definiuje niezawodność usług. Uczestnicy uznali, że niezawodność jest zależna od dostępu do usług i determinuje ją ciągłość i jakość dostaw (stabilność). Konsumentom powinni mieć możliwość oczekiwania prawidłowych i wiarygodnych rachunków. Jakość usług dodatkowych oraz dostępność punktów obsługi klienta czy rekompensat zostały uznane za ważne czynniki, ale o relatywnie niższym znaczeniu dla konsumentów.

Uczestnicy zastanawiali się nad niektórymi wyzwaniami na drodze do osiągnięcia niezawodności. Uznano, że odpowiednie ramy techniczne oraz informacja są potrzebne, aby zidentyfikować oraz poradzić sobie z problemami, zanim będzie się musiał z nimi zmierzyć konsument.

Uczestnicy również zwrócili uwagę na rolę różnych interesariuszy w zapewnieniu niezawodnych dostaw energii. Stwierdzono, że w procesie tym wszyscy uczestnicy rynku pełnią istotną rolę. Operatorzy Systemów Dystrybucyjnych są odpowiedzialni za aktywne zarządzanie siecią i powinni działać szybko w celu zidentyfikowania źródła problemu. Instytucje publiczne, w tym regulatorzy, mogą ustanowić standardy, zachęcać do dobrych praktyk, brać pod uwagę inwestycje oraz przewidywać wystąpienie szczególnych przypadków. Powinni oni powziąć odpowiednie kroki gdy przedsiębiorstwo nie zapewnia odpowiednich dostaw energii, na przykład poprzez wzmocnienie wymagań, nakładanie kar lub publiczne wskazanie nierzetelnych przedsiębiorstw. Konsumentom mają prawo do korzystania z prawa zmiany sprzedawcy jeśli nie są usatysfakcjonowani. Odbiorcy energii mają potencjał do odgrywania aktywnej roli w zarządzaniu popytem, ale tylko jeśli są do tego zachęceni.

Przewodniczącym sesji był Jan Panek, z Dyrekcji Generalnej ds. Energii Komisji Europejskiej. Podsumowanie prezentacji można znaleźć [tutaj](#).

### **Znaleźć prostotę na skomplikowanym rynku energii**

Grupy dyskusyjne rozpatrywały, jakich zmian doświadczą konsumenci w najbliższych latach i w jaki sposób mogą one wpłynąć na obsługę klienta. Uczestnicy stwierdzili, że prawdopodobnie zwiększy się ilość dostawców energii oraz różnorodność usług i taryf. Może to sprawić, że porównywanie ofert będzie wyzwaniem. Zauważyli, że konsumenci są różni, mają różne potrzeby i możliwości. Uproszczenie powinno nastąpić poprzez połączenie regulacji oraz działań stron trzecich na rzecz aktywizacji konsumentów.

Podczas tej sesji zastanawiano się również, kto powinien pomóc konsumentom zrozumieć nowe technologie i możliwe wybory. Uczestnicy zidentyfikowali potrzebę wielokanałowej i publicznej komunikacji. Zauważyli, że w dużej mierze to dostawca usług powinien być odpowiedzialny za pomoc konsumentowi w zrozumieniu nowych technologii i możliwości wyboru.

Przewodniczącym tej sesji był Philip Lewis, VaasaETT. Podsumowanie prezentacji można znaleźć [tutaj](#).

### **Przystępność cenowa**

Grupy dyskusyjne rozważały role różnych uczestników rynku energii w celu zapewnienia dostępu do energii po uczciwej cenie oraz w trosce o efektywność energetyczną.

W odniesieniu do odbiorców wrażliwych, uczestnicy zidentyfikowali potrzebę zdefiniowania kim jest odbiorca wrażliwy i następnie zapewnienie mu odpowiedniej ochrony poprzez m.in. taryfy socjalne, przewidywalne ceny oraz wspieranie programów oszczędzania energii. Dostęp do niezależnej, prostej i wiarygodnej porady, na przykład poprzez bezpośrednie spotkanie lub rozmowę telefoniczną, może pomóc wzmocnić sytuację konsumentów na rynku.

Mając na uwadze przeciętne gospodarstwo domowe, prawidłowa informacja może umożliwić jego członkom rozsądne gospodarowanie. W pierwszej kolejności należy uzyskać podstawowe prawa takie jak rachunki przedstawiające rzeczywiste zużycie energii, przekazywane z większą częstotliwością i zawierające porównanie zapisów z wcześniejszymi danymi na temat zużycia energii. Uczestnicy zauważyli również potencjał, który dają nowe technologie, takie jak możliwość porównywania informacji o zużyciu energii, wiadomości tekstowe (sms), inteligentne liczniki, urządzenia i standardy budowlane umożliwiające oszczędzanie energii. Ceny muszą być transparentne, a konsument powinien mieć dostęp do wiarygodnej porady.

Zauważono również, że małe przedsiębiorstwa mają inne potrzeby. Uczestnicy zadali sobie pytanie, czy są one podobne do gospodarstw domowych czy w potencjalnie gorszej sytuacji, gdyż są one mniej chronione. Dostęp do aktualnych oraz przeszłych wzorów konsumpcji, a także bardziej jasne i czytelne umowy mogą pomóc takim odbiorcom.

W kwestii pozostałych podmiotów zauważono, że rząd ma kluczową rolę w podejmowaniu decyzji politycznych. Regulatorzy powinni skupić się na długofalowych interesach konsumentów, a organizacje konsumenckie powinny być aktywne w debacie i bezpośrednio doradzać konsumentom.

Przewodniczącym sesji był Mr Tomás Gómez, Wiceprzewodniczący Grupy Roboczej CEER ds. Odbiorców i Rynków Detalicznych. Podsumowanie prezentacji można znaleźć [tutaj](#).

## **Znaj swoje prawa: narzędzia ochrony i wzmocnienia pozycji konsumenta**

Grupy dyskusyjne zastanawiały się nad rolą różnych organizacji w ochronie i wzmocnieniu pozycji konsumentów. Dyskutowali również na temat kosztów alternatywnych, porównując sytuację dzisiejszą z przyszłością.

Uczestnicy uznali, że rolą regulatorów jest być niezależnymi, zapewniać szeroką pomoc konsumentom, bardziej angażować się we współpracę z organizacjami konsumenckimi na szczeblu krajowym, a także we współpracę z organami ochrony konsumentów, wykonywać większą ilość badań monitorowania rynku i analiz oraz udostępniać ich wyniki.

W odniesieniu do kosztów alternatywnych dziś i jutro, uczestnicy stwierdzili, że dla przyszłych inwestycji potrzebne są dogłębne analizy kosztów i korzyści oraz oceny wpływu. Konsumentom powinni być zaangażowani w przyszłe wybory.

Uczestnicy stwierdzili, że organizacje konsumenckie powinny być bardziej zaangażowane we wspólnotową politykę energetyczną, choć zauważyli, że nie mają one na to wystarczających funduszy. Fakty i liczby powinny być szerzej komunikowane w celu lepszej ochrony konsumentów. Uczestnicy oczekują, że Obywatelskie Forum Energetyczne (Forum Londyńskie), będzie działać bardziej „oddolnie”, tzn. że organizacje konsumenckie będą miały większy wpływ na jego agendę. Wskazano również na potrzebę zorganizowania mniejszych, zdecentralizowanych spotkań w trakcie Forum.

Przewodniczącą sesji była Monique Goyens, Dyrektor Generalny BEUC. Podsumowanie prezentacji można znaleźć [tutaj](#).

## 4 Co przyniesie przyszłość odbiorcom energii?

Monique Goyens, Dyrektor Generalny BEUC poprowadziła sesję plenarną, podczas której rozważano co konsumentom energii przyniesie przyszłość .

**Rossella Delfino, Członek Gabinetu Komisarza Dalliego (DG SANCO)** pogratulowała CEER wiodącej roli oraz zaangażowania w tworzoną przez stowarzyszenie wizję dla europejskiego odbiorcy energii. Podkreśliła, że w nowym projekcie Komisji – Europejskim programie na rzecz konsumentów - przyjętym w maju 2012 roku, uwypuklone zostało znaczenie energii dla konsumentów. Program przedstawia strategię Komisji na najbliższe lata, a energetyka jest jednym z pięciu najważniejszych sektorów wskazanych w dokumencie. Zaznaczyła ona, że szybsza oraz pełna implementacja postanowień III pakietu energetycznego dotyczących konsumentów jest kluczowa. Wskazała na potrzebę tworzenia dobrych praktyk, istotną rolę Forum Londyńskiego oraz licznych grup roboczych Komisji (m.in. ds. polubownego rozwiązywania sporów (ADR) lub ds. rachunków oraz odbiorców wrażliwych). Podsumowanie wystąpienia Rosselli Delfino jest dostępne [tutaj](#).

**Philip Lowe, Dyrektor Generalny ds. Energetyki z Komisji Europejskiej**, przedstawił założenia europejskiej strategii stworzenia wspólnego rynku energii i zachęcania konsumenta do aktywnego w nim uczestnictwa. Strategia KE opiera się na trzech filarach. Prawidłowa oraz dokonana w odpowiednim czasie transpozycja III pakietu energetycznego jest pierwszym krokiem do osiągnięcia trwałego, wspólnego rynku energii do 2014 roku. Po drugie, potrzebne jest wyjście poza postanowienia III pakietu, aby sprawić, że rynek będzie działał dla konsumentów i otworzyć go dla konkurencji w ramach Unii Europejskiej, by zapewnić konsumentom prawdziwą możliwość dokonywania wyborów. Obejmuje to usunięcie takich sposobów kontroli cen detalicznych, które faktycznie stwarzają bariery dla konkurencji i tym samym ograniczają konsumentom możliwości dokonywania korzystnych wyborów. Podsumowując, Dyrektor Lowe podkreślił potrzebę jak najlepszego wykorzystania dostępnych inteligentnych technologii, począwszy od inteligentnych liczników aż po inteligentne sieci dystrybucyjne. Inteligentne liczniki mogą stanowić najważniejsze narzędzie umożliwiające konsumentom aktywny udział w rynku energii oraz czerpanie z niego realnych korzyści. Wystąpienie Philip'a Lowe jest dostępne [tutaj](#).

**Colin Sausman, członek Grupy Roboczej CEER ds. Odbiorców i Rynków Detalicznych** dokonał analizy jak technologie *smart* pomagają spełnić oczekiwania odbiorców oraz ułatwić ich zaangażowanie. Sausman zaznaczył, że w pierwszej kolejności odbiorcy prawdopodobnie zauważą różnice w usługach oraz ofertach. Urządzenia nawigacyjne oparte na danych i narzędzia marketingowe dostępne będą w późniejszym czasie. Przedstawił przykłady inteligentnego opomiarowania oraz mikrogeneracji (prosumenci), aby zidentyfikować niektóre z dostępnych dla odbiorców możliwości oraz potencjalne wyzwania w zakresie kompleksowości i równego dostępu do usług. Wystąpienie Collin'a Sausman'a jest dostępne [tutaj](#).

**Lord Mogg, Przewodniczący CEER** dokonał zamknięcia konferencji. Mogg podsumował dzień zauważając, że na poziomie krajowym regulatorzy mają różne kompetencje, zasoby oraz wiedzę. Regulacja sektora energetycznego nie jest już wyłącznie działalnością ekonomiczną; teraz chodzi w niej o obecnego - i przyszłego – konsumenta. Lord Mogg podkreślił rolę dobrych praktyk oraz wymiany wiedzy w tym procesie. Zwrócił uwagę na zapewnienie odbiorcom podstawowych praw, takich jak rachunki za energię, taryfy oraz możliwość porównywania usług. Liczne nowe technologie mogą również wspomóc odbiorcę. Podkreślił rolę regulatorów w budowaniu potencjału, dzieleniu się wiedzą z organizacjami konsumenckimi i uczenia się od nich w zamian. Na koniec Mogg dostrzegł chęć i potrzebę aktywnego uczestnictwa organizacji konsumenckich w przygotowaniach do Obywatelskiego Forum Energetycznego w Londynie.

Lord Mogg podziękował uczestnikom za uczestnictwo oraz aktywny udział. Złożył również podziękowanie dla Komisji za wsparcie wydarzenia.

## **5 Następne kroki**

CEER zaprosił do składania pisemnych uwag do dokumentu. Uwagi dostępne są [tutaj](#).

CEER dokona przeglądu opinii uczestników konferencji oraz uwag pisemnych do dokumentu. Na tej podstawie opracowana zostanie wizja i plan pracy dla europejskiego odbiorcy energii.

CEER planuje zaprezentować swoją wizję podczas Obywatelskiego Forum Energii w Londynie w listopadzie 2012.

CEER liczy na kontynuację współpracy z różnymi uczestnikami rynku, aby wypracować swoją wizję dla europejskiego odbiorcy energii.