



# Europäische Endkunden auf dem Energiemarkt: Schaffung einer Vision für 2020

Donnerstag, 21. Juni 2012

Albert Borschette Conference Centre,  
36 Rue Froissart, 1040 Brüssel

Eine interaktive CEER-Konferenz zu Endkundenthemen mit der Unterstützung der Europäischen Kommission während der EU-Woche für nachhaltige Energie 2012

## Vorläufiges Konferenzprogramm

Zeit	Session	Angefragte Sprecher/Moderatoren
08.30-09.00	Anmeldung	
Plenarsitzung 1	Gemeinsame Schaffung einer Vision für 2020	Vorsitzender: <b>Lord Mogg</b> CEER-Präsident
09.00-09.15	“Opening speech” on how to make energy markets deliver for consumers (Eröffnungsrede – Wie können Energiemärkte auf Endkunden ausgerichtet werden?)	<b>Kommissar Oettinger</b> Europäische Kommission (GD Energie)
09.15-09.30	Building a 2020 Vision for Europe’s energy customers (Europäische Endkunden auf dem Energiemarkt: Schaffung einer Vision für 2020)	<b>Patricia de Suzzoni</b> Vorsitzende der CEER-Arbeitsgruppe für Endkundenthemen und Einzelhandelsmärkte
09.30-9.40	<b>Fragen und Antworten</b>	
Plenarsitzung 2	Testimonials, Tipps und Tools – Konsumentenorganisationen berichten Erfolgsgeschichten zur Stärkung von Energiekunden	Vorsitzende: <b>Jacqueline Minor</b> Europäische Kommission (GD Gesundheit und Verbraucher)
09.40-10.40	Zehnminütige Beiträge von 6 nationalen Kundenorganisationen	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Mr David M. Ortega Peciña</b>, Organización de Consumidores y Usuarios (OCU), Spain</li><li>• <b>Mr Pawel Rokicki</b>, Association of Polish Consumers, Poland</li><li>• <b>Mr Pete Moorey</b>, Which?, United Kingdom</li><li>• <b>Mr Thierry Saniez</b>, Association de consommateurs et d’usagers (CLCV), France</li><li>• <b>Mr Mauro Zanini</b>, Federconsumatori Nazionale, Italy</li><li>• <b>Ms Frauke Rogalla</b>, Verbraucherzentrale Bundesverband e.V., Deutschland</li></ul>
10.40-10.50	Top Tips on how consumer bodies can tool up so as to better serve and empower energy consumers (Tipps für Konsumentenorganisationen: wie Leistungen ausgebaut und Kunden gestärkt werden können)	<b>Paolo Martinello</b> Präsident des Europäischen Verbraucherverbandes BEUC
10.50-11.10	<b>Fragen und Antworten</b>	
11.10-11.30	<b>Kaffeepause</b>	

Die Konferenz wird in folgende Sprachen simultan gedolmetscht: Englisch, Französisch, Deutsch, Italienisch, Polnisch und Spanisch.

(Parallele) interaktive Break-Out-Sessions zu Kundenerwartungen, gegliedert in die Kernbereiche der 2020-Vision für Energiekunden (sowie Brainstorming zur Frage, wie diese Themen auf den innovativen Energiemärkten der Zukunft angegangen werden könnten)

11.30-12.30	<b>Break-Out-Session A – Bezahlbarkeit</b> <i>(faire Preise und Angebote, Energiesparmaßnahmen)</i>  Moderator: Tomás Gómez, Stellvertretender Vorsitzender der CEER- Arbeitsgruppe für Endkumenthemen und Einzelhandelsmärkte	<b>Break-Out-Session B – Instrumente zum Schutz und zur Stärkung der Endkunden</b> <i>(Datenschutz, Beschwerdemanagement, schützenswerte Kunden, Wahlmöglichkeit, Zugang und Vertrauen)</i>  Moderatorin: Monique Goyens, Generaldirektorin BEUC
12.30-14.00	<b>Mittagessen</b>	

Plenarsitzung 3	Was bringt die Zukunft für Energiekonsumenten?	Vorsitzende: <b>Monique Goyens</b> Generaldirektorin BEUC
-----------------	--	---

14.00-14.20	Zehnminütige Berichte von den Break-Out-Sessions A und B	
14.20-14.30	Current and future policy challenges for energy customers (Politische Herausforderungen für Energiekunden, heute und in Zukunft)	<b>Rossella Delfino</b> Mitglied Kabinett Kommissar Dalli (GD Gesundheit und Verbraucher)
14.30-14.40	EU strategy for energy customers (EU-Strategie für Energie-Endkunden)	<b>Philip Lowe</b> Generaldirektor Energie, Europäische Kommission
14.40-15.00	Technological change to make the energy sector 'smarter' – impacts, opportunities and risks for consumers (Technischer Wandel hin zu einem „smarteren“ Energiesektor – Auswirkungen, Chancen und Risiken für Konsumenten)	<b>Colin Sausman</b> CEER
15.00-15.15	<b>Fragen und Antworten</b>	

(Parallele) interaktive Break-Out-Sessions zu Kundenerwartungen, gegliedert in die Kernbereiche der 2020-Vision für Energiekunden (sowie Brainstorming zur Frage, wie diese Themen auf den innovativen Energiemärkten der Zukunft angegangen werden könnten)

15.15-16.15	<b>Break-Out-Session C – Wodurch wird Zuverlässigkeit geschaffen?</b> <i>(unterbrechungsfreie und zuverlässige Versorgung, Dienstleistungsqualität)</i>  Moderator: Jan Panek, GD Energie	<b>Break-Out-Session D – Einfachheit inmitten von Markt komplexität</b> <i>(vergleichbare Preise und Angebote, einfacher Zugang und Einbindung, Technik, automatisch/unkompliziert)</i>  Moderator: Philip Lewis, VaasaETT
-------------	--	---

16.15-16.35 **Kaffeepause**

Plenarsitzung 4	Die richtigen Prioritäten für eine gemeinsame Vision	Vorsitzende: <b>Patricia de Suzzoni</b> Vorsitzende der CEER-Arbeitsgruppe für Endkundenthemen und Einzelhandelsmärkte
-----------------	--	--

16.35-16.55 Zehnminütige Berichte von den Break-Out-Sessions C und D

16.55-17.10 **Fragen und Antworten**

17.10-17.30	Vision Statement and CEER's next steps from a vision to a strategy for action  (Visionsbericht und CEERs nächste Schritte von der Vision zur Handlungsstrategie)	<b>Lord Mogg</b> CEER-Präsident
-------------	--	------------------------------------