

2020-Vision för Europas Energikunder

Ett diskussionspapper

Ref: C12-SC-02-04
24 April 2012

INFORMATIONSSIDA

Har du några frågor om det här dokumentet, vänligen kontakta:

Ms Natalie McCoy

Tel. +32 (0)2 788 73 35

Email: natalie.mccoy@ceer.eu

Table of Contents

SAMMANFATTNING.....	4
1 MYNDIGHETERNA MÅSTE SKYDDA OCH STÄRKA KUNDERNA – IDAG OCH I MORGON.....	5
2 BYGGA EN 2020-VISION FÖR KUNDER – ARBETA TILLSAMMANS ÄR NYCKELN	6
3 VILKA ÄR KUNDERNA?.....	8
4 VARFÖR SIKTAR VISIONEN PÅ 2020?	8
5 HUVUDPRINCIPERNA: RIMLIGA PRISER, TILLFÖRLITLIGHET, ENKELHET, KUNDSKYDD OCH STÄRKT KUNDMAKT	9
6 FRÅGOR ATT DISKUTERA PÅ JUNI-KONFERENSEN	12
ANNEX 1 – CEER	13
ANNEX 2 – FÖRKORTNINGAR.....	14

SAMMANFATTNING

Legal basen på plats

Det Tredje inre energimarknadspaketet ger EU:s tillsynsmyndigheter ett uttalat ansvar för att skydda och stärka kundernas ställning på energimarknaderna. EU-lagstiftning ger också en rad instrument som ska underlätta kundens valmöjligheter, bidra till rättvisa priser och ett skydd för kunder som agerar på energimarknaderna.

Åren fram till 2020 kommer att innebära många utmaningar, bland andra insatserna för att nå EU:s klimatmål.

Interaktiv konferens för att utveckla idéer att diskutera på Londonforum 2012

Sammanlutningen för Europas tillsynsmyndigheter för energi – The Council of European Energy Regulators (CEER), tar nu första steget i en process för att underlätta för kunderna med tanke på alla de utmaningar som de står inför, idag och i framtiden. Processen startar med en interaktiv konferens torsdagen den 21 juni 2012, kort efter EU-kommissionens "Consumer Agenda Summit" den 29 maj (preliminär agenda för CEER:s konferens finns på www.energy-regulators.eu).

Konferensen riktar sig till representanter för kunder, industri och institutioner, som ges tillfälle att presentera sin syn på CEER:s första tankar kring en kundstrategi. En formell strategi med ett tillhörande arbetsprogram med konkreta åtgärder kommer senare att presenteras vid The Citizens' Energy Forum den 13-14 november 2012 i London.

Årlig översyn

CEER kommer att ha de första avstämningarna av åtgärderna 2013 och 2014, vid de årliga Citizens' Energy Forum, för att följa upp processen mot det strategiska 2020-målet. Efter det, som en del av visionen, kommer CEER fortsätta att aktivt bedöma utvecklingen liksom framtida politiska åtgärder som berör vår vision.

För att stimulera deltagande i den interaktiva konferensen (21 juni 2012), vill vi i detta diskussionspapper lägga fram några grundläggande frågor och reflektioner kring svar, som vi kan diskutera vidare på konferensen:

Frågor till konferensen

- Vad vill kunderna ha ut av energimarknaderna – och vilka är deras prioriteringar?
- Hur ser de framtida förändringar ut – utmaningar och möjligheter – som kunderna kommer att möta?
- Hur ska vi hantera dem? Vilka goda och dåliga erfarenheter kan vi dra nytta av från ditt land? Har du nya idéer kring hur vi kan möta framtidsfrågorna?
- Tänker vi rätt? Är de åtgärder vi förutser de rätta för att underlätta samtal och ökad medvetenhet kring EU:s energipolitik? Vilka andra initiativ kan vara meningsfulla?

Fokus på fyra huvudprinciper

Självklart har vi inte för avsikt att besvara alla dessa frågor utan att först analysera dem, men mot bakgrund av CEER:s tidigare arbete har vi identifierat fyra huvudprinciper som vi väljer att fokusera på, nämligen följande:

- Rimliga priser
- Tillförlitlighet
- Enkelhet
- Kundskydd & stärkt kundmakt

Brett stöd
sökts på
London-
forumet

Vi hoppas att konferensens diskussioner runt dessa frågor ska hjälpa oss att finslipa våra idéer, som sedan ska införlivas i ett samlat dokument inför The Citizens' Energy Forum i november 2012 i London. Då hoppas vi på en bred uppslutning kring vår strategi.

De som inte har möjlighet att delta på vår konferens i juni får gärna skicka oss skriftliga kommentarer på detta diskussionspapper. Vänligen skicka dem senast i mitten av juli, till följande adress: consumers@ceer.eu

1 Myndigheterna måste skydda och stärka kunderna – idag och i morgon

CEER's roll

Den europeiska lagstiftningen för el och gas öppnar för att energikunderna ska kunna göra egna val på energimarknaderna *för att skapa effektivitetsvinster, konkurrenskraftiga priser, högre standard på service och bidra till försörjningstrygghet och ett uthålligt energisystem.*¹ EU-lagstiftningen innehåller en rad verktyg för att underlätta val, rättvisa priser, skydd och möjligheter för kunderna att vara aktiva på marknaderna.

Nationella tillsynsmyndigheter har fått ett uttalat ansvar att skydda och stärka kunderna och, om vi finner det nödvändigt, vidta tvingande åtgärder. Dessutom ska kunderna kunna dra fördelar av konkurrens och rättvisa priser samtidigt som de ska försäkras rätten att göra val, bli rättvist behandlade samt att det ska finnas möjlighet att framföra klagomål och hantera tvister.

Kollektivt, på Europa-nivå liksom nationellt i vårt dagliga myndighetsarbete, har en fundamental uppgift varit att garantera kundrättigheter, också för sårbara kunder. Vi myndigheter har tillsyn över el och gas, och för svensk del även fjärrvärme. Vi agerar i det allmännas intresse och vi värnar kunden.

CEER representerar de nationella tillsynsmyndigheterna på Europeisk nivå, och vi är fast beslutna att sätta kunden i centrum. Vi vill fördjupa vår förståelse av kundernas behov och blicka in i framtiden för att försöka förutse nya eller förändrade behov och förutsättningar för kunder och de aktörer som erbjuder service till kunderna. Vi är också fast beslutna att verka för en öppen dialog mellan alla aktörer, och vi vill hitta konkreta åtgärder för att möta framtiden.

Vi startar nu en process för att bygga en 2020-vision för Europas energikunder. För att det ska lyckas behöver vi arbeta tillsammans med kunder och med deras intresseorganisationer i hela Europa.

¹ Direktiv 2009/72/EC och Direktiv 2009/73/EC, delar av ett paket bestående av fem delar, även kallat Tredje inre energimarknadspaketet, om energimarknadernas liberalisering.
http://ec.europa.eu/energy/gas_electricity/legislation/third_legislative_package_en.htm

2 Bygga en 2020-vision för kunder – arbeta tillsammans är nyckeln

Din röst är viktig...

Detta diskussionspapper är ett första steg mot en vision 2020. CEER vill nå ut brett och samarbeta med andra för att bättre förstå kundernas behov. Vi är angelägna att lära oss mer och att dela med oss av de lärdomar vi hittills har dragit av de komplexa energimarknaderna. Vi vill arbeta med andra delar av samhället, som också har tilluppgift att skydda och stärka kunderna.

Inom ramen för vår kommande strategi vill vi tillsammans med kundföreträdare försöka förbättra vår förståelse av kundernas val och prioriteringar. Vi vill också underlätta kundföreträdarnas engagemang i policydiskussionerna på EU-nivå.

På längre sikt, och inte enbart inom ramen för visionen, planerar vi att på ett bättre sätt sprida resultatet av CEER:s kundarbete. Vi planerar att ge ut kundanpassade broschyrer och faktablad. Vi hoppas kunna jobba närmare kundorganisationerna för att hjälpa dem delta i frågor om både slutkunds- och råkraftsmarknaderna. CEER är en väletablerad organisation, vi vill gärna underlätta för kundorganisationerna att engagera sig i energifrågor.

Baserat på vårt tidigare arbete för att skydda och stärka kunderna har vi definierat fyra principer: a) rimliga priser, b) tillförlitlighet, c) enkelhet, och d) kundskydd och stärkt kundmakt. De här principerna kan representera en övergripande syn på kundens intressen, och därför även för vårt fortsatta arbete. Vi vill utveckla och förfinna dessa områden i nära samarbete med kundorganisationer. EU:s institutioner, industriorganisationer och regeringar är självklart också viktiga medspelare i processen. Men vi vill tydligt understryka, i större utsträckning än tidigare, att vi vill ha ett nerifrån- och upp-perspektiv (där vi myndigheter lyssnar på kunderna), och inte tvärtom.

...och nyckelfrågorna?

Som en del i detta arbete vill vi förstå vad kunderna vill ha, vilka är prioriteringarna, hur ser framtida utmaningar ut och hur kan vi bäst hantera dem.

Vi ser framför oss en **interaktiv konferens**, torsdagen den 21 juni 2012, i samarbete med EU-kommissionen. Konferensen äger rum i spåren av Kommissionens Consumer Agenda Summit den 29 maj, dessutom under EU:s vecka för hållbar energi.

Konferensens målgrupper är kunder, industri- och institutionella representanter, och vi kommer att diskutera utifrån de initiala tankar och frågor vi presenterar här. Den feedback vi får på konferensen ska vi använda för att ta fram ett förslag till vision som vi

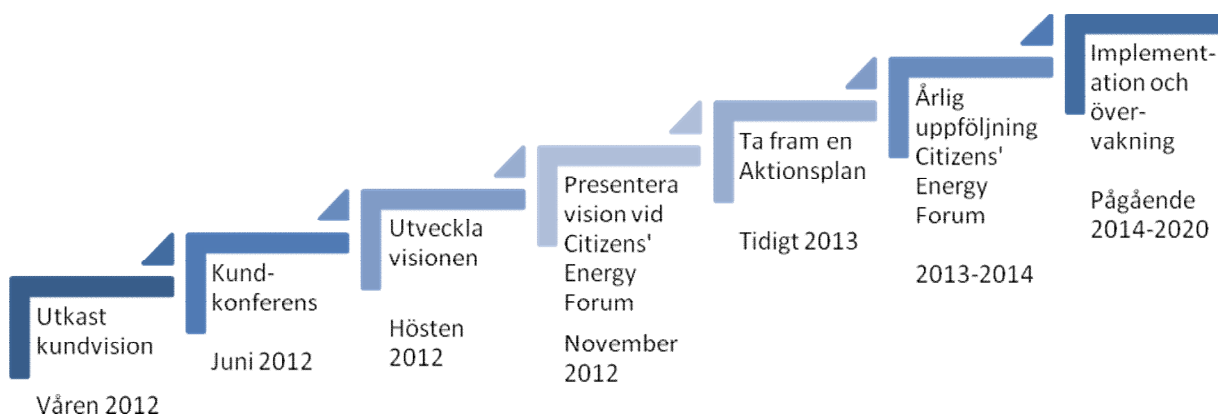
sedan presenterar på Citizens' Energy Forum i London 13-14 november 2012.²

Vi anser att det forumet är en central arena för att lyssna på kundernas åsikter och för att förbättra vår medvetenhet om deras behov. Den hjälper oss i vårt arbete med kundrelaterade frågor. Konferensen är av yttersta vikt för oss, och vi hoppas på ett brett deltagande för att vi tillsammans ska bli en stark kraft i skapandet av en verklig kundvision.

När vi efter forumet har enats om visionen kommer CEER att ta fram en **aktionsplan** för att nå visionen.

För att visionen ska bli verklighet är det avgörande att vi fortsätter vår dialog med kundorganisationer, myndigheter, industri och politiker. En styrgrupp med deltagare från varje huvudorganisation kan vara ett bra sätt att organisera detta på, för att säkra kontinuiteten.

Citizens' Energy Forum blir ett återkommande tillfälle där vi ses, delar med oss av våra senaste erfarenheter och av framtida planer. Tidslinjen för visionsarbetet kan illustreras så här:



² Citizens' Energy Forum är en årlig sammankomst som EU-kommissionen är värd för. Där samlas representanter för regeringar, myndigheter, kundorganisationer och energiindustri för att diskutera hur vi bäst uppnår konkurrenskraftiga, energieffektiva och rättvisa slutkundsmarknader för kunderna.

3 Vilka är kunderna?

Vilka är kunderna?

För visionens del har vi definierat *kunderna* som de europeiska slutkunderna av el, gas och fjärrvärme, samt de som både konsumerar och producerar el (mikroproducenter). Kunderna kan vara hushållskunder eller små företag³. Vi inriktar oss särskilt på mycket små företag, som på många sätt liknar hushållskunder på energimarknaderna.

Stora energikunder ingår inte i visionen. Det är vidare värt att framhålla att detta är första gången som CEER inkluderar fjärrvärmekunder sitt arbete.

³ Små företag är företag med färre än 50 anställda och med en omsättning som inte överskrider 10 miljoner Euro. Direktiv 2009/72/EC, Art. 3 par. 3 och Direktiv 2009/73/EC.

4 Varför siktar visionen på 2020?

Varför 2020?

CEER har valt 2020 som året då visionen skulle kunna förverkligas. Medan vi är väl medvetna om dagens behov av att skydda och stärka kunderna ser vi också att det är förändringar är i sikte, som vi noga behöver beakta och planera för. De måste passa kundernas behov och förväntningar.

Några av de större väntade förändringarna är:

- EU:s 20-20-20-mål för klimatet, förnybar energi och energieffektivitet, där “stärkta kunder och uppnåendet av högsta möjliga säkerhet och trygghet” är en av fem prioriteringar.⁴
- Det delvisa eller fullständiga införandet av system för smarta elmätare ska vara uppnått 2020 (ett krav inom Tredje inre energimarknadspaketet, förutsatt att kostnadsanalysen inte visar negativt resultat). Detta är nära kopplat till utvecklingen av smarta nät med sina stora investeringskrav och tillhörande IT-utveckling – med allt fler elektroniska tjänster i vardande.
- Mycket stora investeringar kommer att krävas inom de närmaste åren (t.ex. för energins infrastruktur för gränsöverskridande handel, smarta mätare liksom för produktion och andra delar av tillförselssystemet) – inte bara för att möta 20-20-20-målen men också för att ersätta föråldrade överföringsförbindelser och för att försäkra att den energi vi behöver kan transporteras långa sträckor. Detta är en utmaning som har konsekvenser för energipriser, med stora delar av investeringarna finansierade (liksom redan är fallet) av Europas kunder, som i slutändan får en renare, smartare och säkrare energi.
- Europas statschefer har enats om en gemensam råkraftsmarknad från 2014. Reglerna kring den marknaden utvecklas just nu och ska leda till väl fungerande råkraftmarknader över hela EU. Konkurrenskraftiga, öppna och sammanlänkade marknader ska underlätta tillgången till tillförlitlig och prisvärd energi till våra hem. Råkraftsmarknaderna är länken till slutkundsmarknaderna och slutkunderna, med sin handel och priser i grossistledet som utgör grunden för el- och gashandlarna (och deras erbjudanden). Slutkundsmarknaderna ska erbjuda en rad valmöjligheter för kunden, till rimliga, rättvisa och transparenta priser. Där ska finnas tillräcklig information till kunden om hur priset har tillkommit, en tillfredsställande energikvalitet och ett kundskydd. Slutkundsmarknaden ska fungera så att handlarna har möjlighet att utveckla nya innovativa erbjudanden och tjänster till kunden.

Stora fördelar för kunden

När vi ser dessa förändringar måste vi komma ihåg att kundens engagemang i dagens energimarknader är förhållandevis lågt (dock högt för svensk del om vi tittar på byten av elhandlare). De senaste resultaten från EU-kommissionens Consumer Market Scoreboard⁵ visar att el- och gasmarknaderna i jämförelse med andra marknader har försämrats markant mellan 2010 och 2011, när kunden själv ombuds skatta sin uppfattning. EU-kommissionens slutkundsstudie av

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

⁵ http://ec.europa.eu/consumers/consumer_research/editions/cms6_en.htm

elmarknaden⁶ från 2010 konstaterade att “EU:s kunder skulle kunna spara 13 miljarder Euro genom att byta till den billigaste elhandlaren. Trots det är det få kunder som jämför olika erbjudanden eller byter elhandlare”.

Vi vill inom CEER engagera oss mycket mer aktivt för att tillvarata kundernas intressen: Vad vill de ha ut av energimarknaderna och vad förväntar de sig? De måste ha förtroende för att marknaderna kommer att möta deras förväntningar.

Detta åtagande från CEER innebär att vi vill undersöka vägar att hjälpa till för att bygga både kapacitet och expertis i energifrågor inom kundorganisationer. På liknande sätt borde energimarknadens aktörer vara medvetna om detta när de bygger sina strategier, när de utvecklar nya och innovativa tariffer och tjänster. För att underlätta dialogen vill vi därför underbygga visionen med ett antal specifika åtgärder för oss myndigheter, för kundorganisationer och politiker.

5 Huvudprinciperna: Rimliga priser, tillförlitlighet, enkelhet, kundskydd och stärkt kundmakt

De beslut vi fattar idag om regler och villkor på energimarknaderna påverkar framtida marknader och även kundernas situation för många år framåt. Det är fundamentalt att vi förstår kundernas behov och hur vi alla, som kunder, agerar. En viktig aspekt att hålla i minnet är att kunder inte är någon homogen grupp – vi har olika behov, attityder och förhållningssätt, och det finns sårbara kunder som behöver särskilt skydd. CEER har arbetat med kundrelaterade frågor i ett stort antal år, och vi har en särskild grupp som enbart arbetar med kundperspektivet. CEER har på så sätt kommit att arrangera ett stort antal offentliga workshops och många analyser har resulterat i ett stort antal rapporter.⁷

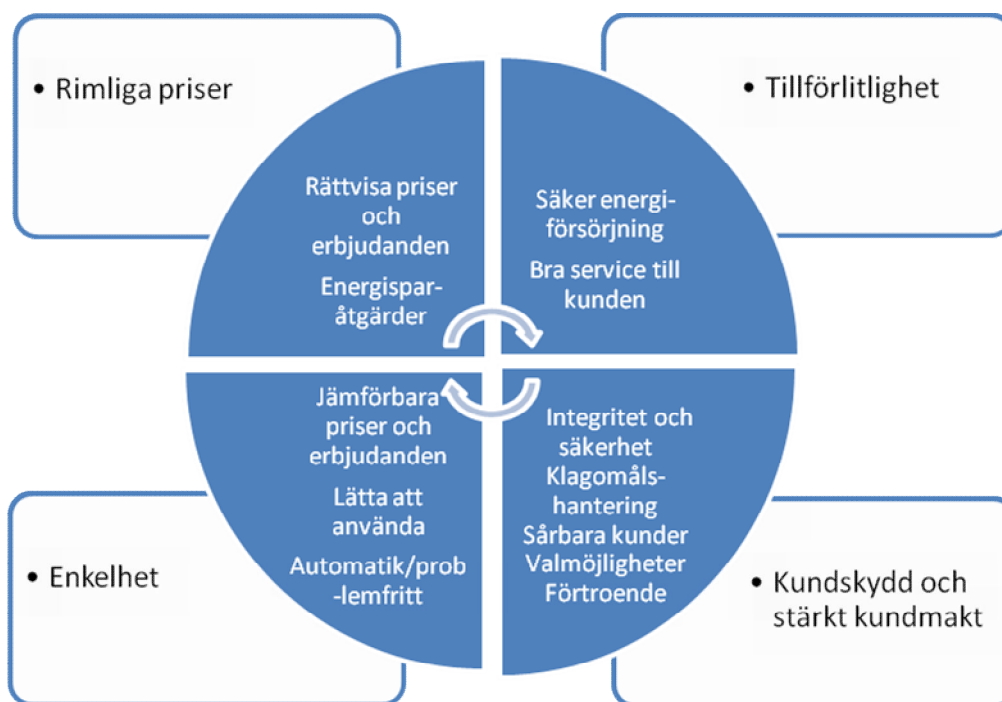
Generellt sett är det vår erfarenhet att kunderna förväntar sig rimliga priser, tillförlitlig energi, det ska vara enkelhet att agera på och förstå energimarknaderna. De förväntar sig också ett visst beskydd och att ha en stark roll. Vi tror att dessa förväntningar kommer att vara relevanta också i framtiden, även om sammanhangen kan se annorlunda ut.

Bilden nedan visar vår preliminära syn på prioriteringarna i ljuset av de förväntningar som vi har identifierat.

Våra
prioriteringar

⁶ http://ec.europa.eu/consumers/strategy/docs/retail_electricity_full_study_en.pdf

⁷ För att läsa alla våra kundrapporter, besök: http://www.energy-regulators.eu/portal/page/portal/EER_HOME/EER_PUBLICATIONS/CEER_PAPERS/Customers



Rimliga priser

Rimliga priser

Kunder förväntar sig kvalitet i de tjänster som de betalar för och de vill inte bli överdebiterade för sin energianvändning. Att kunna välja mellan bra erbjudanden, inklusive möjligheten att kunna producera egen el och förstå hur man kan spara energi, är grundförutsättningar för att i slutändan få en lägre energifaktura.

På lång sikt ser vi att energipriserna kommer att stiga. Just därför är det viktigt att mekanismerna bakom prissättningen blir tydliga för alla. Vi myndigheter ska försäkra att energimarknaderna fungerar väl och vi ska utöva tillsyn över de naturliga monopol som finns, nämligen stamnäts- och distributionsnätsföretagen tariffer. Men nätföretagens tariffer utgör bara en del av det som hamnar på kundens energiräkning, andra delar avgörs på den fria marknaden eller påverkas av politiska beslut i form av skatter och avgifter och stöd till förnybar energi.

Tillförlitlighet

Till- förlitlighet

I många hem tar vi för givet att vi ska få el så fort vi slår på strömbrytaren eller sätter på ett element, men i vissa områden lever människor i hem där detta inte är någon självklarhet. Principen ska vara att kunden ska ha tillgång till energi utan att behöva oroa sig för elavbrott eller att gasen inte kommer. De ska kunna vara säkra på att få energi när som helst på dygnet.

De tjänster som kunden kan välja mellan ska vara tillförlitliga oavsett om det handlar om räkningen, energirådgivning eller väntetiden i telefon till kundtjänsten.

Enkelhet

Information måste ges på ett tydligt och jämförbart sätt, och det ska vara lätt att få tillgång till informationen.

Lätt och
enkelt att
hantera

Alltför ofta är det svårt att förstå information om energi, till exempel räkningar och kostnader. Allt eftersom nya avtal blir aktuella i kölvattnet efter ökad konkurrens och teknisk utveckling inser vi myndigheter vikten av att detta måste göras lätt och enkelt för kunden. Kunderna ska kunna kontrollera sin konsumtion och få tillgång till information om sina konsumtionsvanor i förhållande till kostnaderna. Ser vi framåt ska det vara enkelt att producera sin egen energi, liksom att kunna använda system för egenkontroll av energianvändning eller ha en skräddarsydd energianvändning.

Kundskydd och stärkt kundmakt

Kunder
måste
stärkas och
skyddas

Kundens rättigheter måste garanteras och genomföras, och energimarknaderna måste vara utformade så att de kunder som vill ska kunna engagera sig och delta aktivt för att kunna påverka sin konsumtion och sin faktura. Ju mer data som samlas in och skickas elektroniskt i takt med IT-utvecklingens möjligheter för nya energitjänster och priserbjudanden, desto större anledning att fokusera på kundernas förtroende för att uppgifterna om deras konsumtion förvaras utom räckhåll för andra än dem som verkligen ska ha dem. Integritet och säkerhet ska vara utgångspunkten. När det gäller kundskydd måste det finnas garantier för tillgång till tvistlösningsorgan och hantering av klagomål. Detta föreskrivs för övrigt redan av EU:s lagar.

Vi måste ta hänsyn till kundernas behov, särskilt de sårbaras. Behoven kan variera, inte bara rent konkret utan också med tanke på framtiden, eftersom vi kommer att se en utveckling av fler komplicerade erbjudanden och tjänster.

6 Frågor att diskutera på juni-konferensen

I dagsläget koncentrerar vi oss på att få basala delar på plats. Tillsammans med andra aktörer i EU försöker vi från CEER att kraftigt förbättra kundens rättigheter, inklusive möjligheten att byta elhandlare och tillgång till information. Vi är väl medvetna om att i stora delar av Europa är kundens engagemang lågt, samtidigt som vi har full förståelse för att många människor kanske inte vill ha ett aktivt engagemang rörande sin energikonsumtion.

Framtidens förändringar måste planeras över tid. Inom kort kommer vi att se stora förändringar av energimarknaderna med betydelse för kunderna: ökade energipriser, större urval av nya och innovativa produkter och tjänster för att göra livet enklare, ökad elektrifiering av samhället, framväxten av en koldioxidbanta energisektor och utökade möjligheter att producera egen energi, liksom nya vanor kopplade till energieffektivisering.

Innovativ teknologi kommer att resultera i nya produkter som hjälper kunderna att styra sin förbrukning och minska sina energikostnader, förutsatt att de förstår vilka möjligheter de faktiskt har och hur de kan använda dem fullt ut.

Det steg som vi nu tar i CEER är beroende av att vi verkligen kan sätta oss in i hur kunder och deras företrädare ser på den framtida utvecklingen. På konferensen den 21 juni vill vi tillsammans med kundorganisationer diskutera vad kunder vill ha ut av energimarknaderna, hur vi bäst kan skydda kunderna och hur vi på bästa sätt kan förbereda oss för att i deras intresse ta hand om framtidens utmaningar.

Konferensen blir ett tillfälle för nationella kundorganisationer att träda fram och ge sin syn både på hur de ser på dagens största problem och hur de ser på framtiden, dess svårigheter och möjligheter och att brainstorma kring de huvudprinciper som vi för fram i det här dokumentet. Vi föreställer oss en diskussion runt följande frågor:

- Vad vill kunderna ha ut av energimarknaden – och vilka är deras prioriteringar?
- Vilka framtida förändringar – utmaningar och möjligheter – kommer kunderna att möta? Hur ska vi hantera dem? Vilka bra och dåliga erfarenheter kan ni dela med er av från era länder/regioner? Har ni nya idéer om hur vi kan driva kundfrågorna framåt?
- Är de konkreta åtgärder vi har i åtanke de rätta för att underlätta diskussion och medvetenhet för att utveckla EU:s energipolitik? Finns det något ytterligare som vi bör tänka på?

En preliminär agenda hittar du på vår webbsida: www.energy-regulators.eu.

En interaktiv konferens

Dag-ordningen – nyckel-frågorna

Annex 1 – CEER

The Council of European Energy Regulators (CEER) är sammanslutningen av Europas nationella tillsynsmyndigheter för el och gas, på EU- och internationell nivå. Genom CEER, en icke vinstdrivande organisation, samarbetar myndigheterna och utbyter erfarenheter.

En nyckelfunktion är att underlätta för inrättandet av en konkurrenskraftig, effektiv och uthållig intern europeisk energimarknad i allmänhetens intresse.

CEER arbetar nära kopplat (och stödjande) till the [Agency for the Cooperation of Energy Regulators \(ACER\)](#). ACER, som har sitt säte i Ljubljana, är en EU-institution med sin egen personal och resurser. CEER, baserat i Bryssel, hanterar många kompletterande (inte överlappande) uppgifter som exempelvis internationella frågor, smarta nät, uthålligt samhälle och kundfrågor.

CEER:s arbete är organiserat i ett antal arbetsgrupper och undergrupper, vars deltagare är de anställda hos de nationella tillsynsmyndigheterna, med stöd av ett sekretariat.

Denna rapport är sammanställd av "The Strategy & Communication Workstream" (SC WS) inom CEER:s Customer and Retail Markets Working Group (CRM WG).

Annex 2 – Förkortningar

Term	Definition
CEER	Council of European Energy Regulators
EU	European Union