

Uno scenario al 2020 per i consumatori europei di energia

Documento di discussione

(Traduzione non ufficiale)

Rif: C12-SC-02-04
24 Aprile 2012

PAGINA INFORMATIVA

Se avete domande su questo documento, contattate:

Ms Natalie McCoy

Tel. +32 (0)2 788 73 35

E-mail: natalie.mccoy@ceer.eu

Indice

SOMMARIO	4
1 I REGOLATORI DELL'ENERGIA DEVONO TUTELARE E CAPACITARE I CONSUMATORI – OGGI E DOMANI.....	5
2 COSTRUIRE UNO SCENARIO AL 2020 PER I CONSUMATORI – LAVORARE INSIEME È CRUCIALE	6
3 CHI SONO I CONSUMATORI?.....	8
4 PERCHÉ IL 2020?	8
5 I PRINCIPI CHIAVE: ACCESSIBILITÀ, AFFIDABILITÀ, SEMPLICITÀ, TUTELA E CAPACITAZIONE	10
6 DOMANDE DA DISCUTERE ALLA CONFERENZA DI GIUGNO.....	13
ALLEGATO 1 – CEER	14
ALLEGATO 2 – LISTA DELLE ABBREVIAZIONI	15

SOMMARIO

La base legale

Il Terzo Pacchetto Legislativo sull'Energia dà alle Autorità nazionali di regolazione (NRA) importanti responsabilità per tutelare e capacitare i consumatori, mentre la legislazione dell'UE prevede una serie di strumenti con l'obiettivo di facilitare la scelta, i prezzi equi e la tutela dei consumatori che partecipano ai mercati dell'energia. Gli anni fino al 2020 porteranno molte sfide, inclusa la realizzazione degli obiettivi ambientali dell'UE per quell'anno.

Una conferenza interattiva per sviluppare idee da discutere al Forum di Londra del 2012

Il Consiglio dei Regolatori Europei dell'Energia (CEER) ora lancia la prima fase del processo che affronterà e supererà le tante sfide che i consumatori affrontano adesso e affronteranno in futuro. Tale processo comincia con una conferenza interattiva giovedì 21 giugno 2012 poco dopo il Summit sull'Agenda dei Consumatori della Commissione Europea del 29 maggio (l'agenda provvisoria dell'evento CEER è disponibile sul sito www.energy-regulators.eu). La conferenza vedrà la partecipazione di consumatori, rappresentanti delle imprese e delle istituzioni che prenderanno in esame gli spunti di riflessione iniziale del CEER. Un documento strategico formale e un programma di lavoro con azioni concrete saranno presentati al Citizen's Energy Forum che si terrà a novembre 2012 a Londra.

Un'analisi annuale

Il CEER organizzerà delle analisi preliminari nel 2013 e nel 2014 al Forum annuale per monitorare e analizzare i progressi verso l'obiettivo strategico del 2020. Successivamente, quale parte del suo scenario per il 2020, il CEER continuerà attivamente a valutare i progressi fatti e le future azioni politiche alla luce dei futuri sviluppi.

Per stimolare contributi alla conferenza interattiva (21 giugno 2012), questo documento fornisce, come base di discussione, alcune risposte preliminari a una serie di quesiti:

Domande per la conferenza

- Cosa vogliono i consumatori dal mercato dell'energia – e quali sono le loro priorità?
- Quali sono i cambiamenti futuri – sfide e opportunità – che i consumatori si troveranno a fronteggiare?
- Come devono essere affrontati? Quali pratiche buone e cattive esistono già nella vostra regione che possono essere condivise? Avete nuove idee su come affrontare queste questioni che avanzano?
- Le azioni concrete che abbiamo previsto sono adeguate per facilitare la discussione e la consapevolezza dello sviluppo della politica energetica dell'UE? Quali altre iniziative potrebbero essere utili?

Naturalmente non stiamo cercando di rispondere a questi quesiti senza un'analisi preliminare, ma proprio sulla base del lavoro già fatto, abbiamo identificato quattro aree chiave su cui concentrarci. Esse sono:

Focalizzazione su 4 aree chiave

- Accessibilità
- Affidabilità
- Semplicità
- Tutela e capacitazione

*Ricerca di un
vasto
consenso al
Forum di
Londra*

Le discussioni su questi quesiti ci aiuteranno a raffinare la nostra riflessione che sarà poi inglobata in un documento più ampio per il Forum del 13-14 novembre 2012 sul quale si cercherà di ottenere un ampio consenso dei partecipanti. Oltre a questi spunti di discussione, il presente documento offre anche l'opportunità per coloro che non potranno intervenire a quell'evento di fornire osservazioni scritte.

La scadenza per i commenti, da inviare a consumers@ceer.eu, è la metà di luglio.

1 I Regolatori dell'Energia devono tutelare e capacitare i consumatori – oggi e domani

*Il ruolo del
CEER*

La legislazione europea sui settori del gas naturale e dell'elettricità cerca di assicurare una reale possibilità di scelta a tutti i consumatori di energia, *“in modo da ottenere vantaggi a livello di efficienza, prezzi competitivi e standard di servizio più elevati e in modo da contribuire alla sicurezza della fornitura e alla sostenibilità.”*¹ Le norme dell'UE prevedono una serie di strumenti volti a facilitare la scelta, i prezzi equi, la tutela e la possibilità dei consumatori di partecipare ai mercati dell'energia. Alle Autorità nazionali di regolazione dell'Energia (NRA) sono state date importanti responsabilità per la tutela e la capacitazione dei consumatori e, se necessario, per garantirne l'attuazione. I consumatori inoltre dovrebbero essere in grado di beneficiare della concorrenza e di prezzi equi, e allo stesso tempo dovrebbero essere loro assicurati i diritti alla scelta, all'equità, alla rappresentanza e all'accesso ai meccanismi di risoluzione delle controversie. Collettivamente a livello europeo e nel lavoro quotidiano a livello nazionale, una questione fondamentale su cui i regolatori hanno dovuto cementarsi è stata come meglio garantire i diritti dei consumatori, inclusi i consumatori vulnerabili. I Regolatori hanno competenze nei settori del gas e dell'elettricità (e nel teleriscaldamento in alcuni paesi). Le NRA agiscono nell'interesse pubblico e si considerano difensori dei consumatori.

Il Consiglio dei Regolatori Europei dell'Energia (CEER) rappresenta i regolatori nazionali a livello europeo ed è impegnato a porre i consumatori al centro del suo approccio alla politica energetica. Il nostro obiettivo è quello di approfondire continuamente la nostra comprensione delle esigenze dei consumatori e di guardare al futuro per prevedere per i consumatori e per i fornitori di servizi nuove o diverse esigenze o condizioni. Siamo anche impegnati a promuovere un dialogo aperto tra tutte le parti coinvolte in queste tematiche e stiamo puntando ad azioni concrete per il futuro.

In termini pratici, stiamo ora lanciando un processo per costruire uno scenario al 2020 per i consumatori europei di energia. Per farlo bene, dobbiamo lavorare insieme con i consumatori e con le loro associazioni rappresentative in tutt'Europa.

¹ Direttiva 2009/72/CE e Direttiva 2009/73/CE, parte di un pacchetto di 5 atti legislativi collettivamente definiti come il “Terzo pacchetto” sulla liberalizzazione dell'energia.

http://ec.europa.eu/energy/gas_electricity/legislation/third_legislative_package_en.htm

I bisogni di riscaldamento, luce e energia sono un elemento fondamentale della nostra società. Allo stesso tempo, l'industria non potrebbe produrre e offrire prodotti o servizi senza l'energia

2 Costruire uno scenario al 2020 per i consumatori – lavorare insieme è cruciale

*Le vostre
opinioni
contano...*

Questo documento di discussione è un primo passo verso uno scenario al 2020. Il CEER aprirà un dialogo e lavorerà con gli altri per meglio comprendere le esigenze dei consumatori di energia. Siamo ansiosi di imparare e di condividere le nostre conoscenze di questi mercati complessi con altri che pure lavorano per tutelare e capacitare i consumatori.

Nel quadro dello scenario per i consumatori europei di energia, esploreremo con gli organismi rappresentativi dei consumatori azioni concrete che ci aiutino ad approfondire la nostra comprensione delle priorità dei consumatori e a supportare l'impegno degli organismi dei consumatori nelle discussioni sulla politica energetica a livello di UE.

Procedendo, e non unicamente nell'ambito dello scenario, ci proponiamo di divulgare più efficacemente il lavoro del CEER attraverso opuscoli o bollettini d'informazione semplici e facilmente comprensibili dai consumatori. Speriamo anche di lavorare più strettamente con le organizzazioni dei consumatori per aiutarle a impegnarsi sulle questioni che riguardano i mercati dell'energia sia al dettaglio che all'ingrosso. Il CEER è un'organizzazione consolidata ed è disponibile a cercare occasioni per migliorare la capacità delle organizzazioni dei consumatori a prender parte alle questioni energetiche.

Sulla base del lavoro già fatto per tutelare e capacitare i consumatori, abbiamo definito quattro principi: a) accessibilità; b) affidabilità; c) semplicità; e d) tutela e capacitazione. Questi principi potranno rappresentare l'ambito degli interessi dei consumatori e quindi del nostro lavoro futuro. Vogliamo sviluppare e perfezionare queste aree, lavorando strettamente con gli organismi dei consumatori. Le istituzioni dell'UE, il modo delle imprese e tutti i livelli di governo sono chiaramente importanti attori di questo processo, ma noi enfatizzeremo, in misura più ampia di quanto fatto finora, un approccio che parte dal basso (per cui noi, i regolatori, ascoltiamo i consumatori) invece che dall'alto.

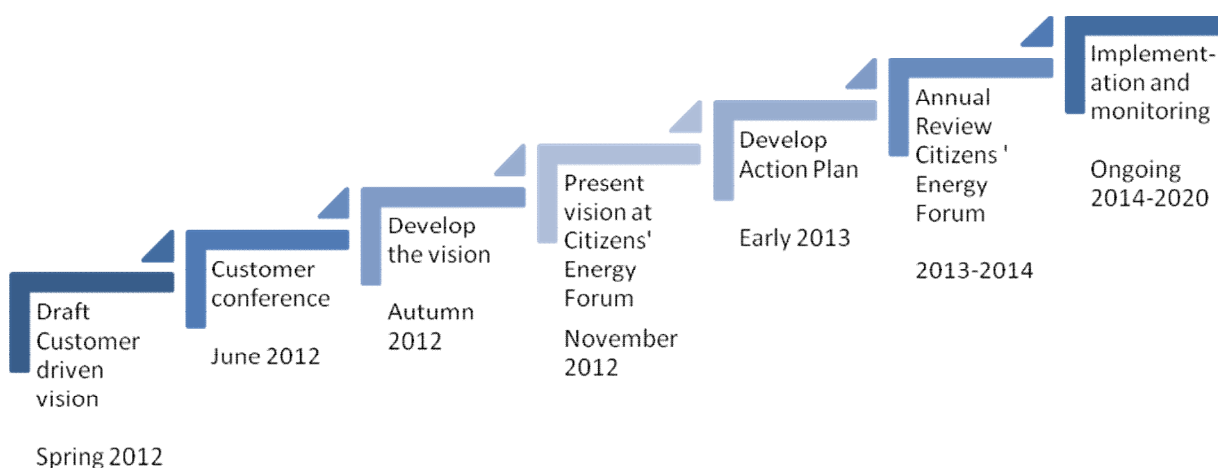
*...e le
domande
chiave?*

Quale parte di questo processo, vogliamo identificare ciò che vogliono i consumatori, quali sono le loro priorità, quali sono le sfide future e i modi migliori per affrontarle.

Il processo prevede, una **conferenza interattiva** in cooperazione con la Commissione Europea (CE), da tenersi giovedì 21 giugno 2012, sulla scia del Summit sull'Agenda dei Consumatori della UE del 29 Maggio e durante la Settimana dell'Energia Sostenibile dell'UE. La conferenza vedrà coinvolti

consumatori, rappresentanti delle imprese e delle istituzioni e prenderà in considerazione gli spunti di riflessione iniziale del CEER attraverso una serie di quesiti. Alla luce di quanto emergerà dalla discussione, svilupperemo lo scenario da presentare in bozza finale al Citizen's Energy Forum² nel novembre 2012. Noi consideriamo il Forum di fondamentale importanza per ascoltare i punti di vista dei consumatori europei e per avere una migliore consapevolezza del loro modo di vedere e delle loro esigenze così da migliorare la definizione di politiche a beneficio dei consumatori. È un evento chiave per indirizzare e condividere il nostro lavoro e ci auguriamo che le organizzazioni e le istituzioni che saranno presenti si impegnino a partecipare agli sforzi collettivi così da far diventare lo scenario una realtà.

Una volta raggiunto un accordo sullo scenario, il CEER stabilirà un **piano d'azione** per realizzarlo. Mantenere un dialogo costante tra gli organismi dei consumatori, i regolatori, i decisori politici e le imprese sarà la chiave per tradurre lo scenario in realtà. Per assicurare continuità potrebbe essere utile costituire un gruppo direttivo composto dai principali attori che si riunisca regolarmente. Il Citizen's Energy Forum è il punto focale per condividere il nostro lavoro e pianificare quello futuro. La sequenza cronologica per il nostro lavoro può essere così rappresentata:



Bozza di documento sullo scenario	Conferenza dei consumatori	Sviluppo dello scenario	Presentazione dello scenario al Forum di Londra	Sviluppo del Piano d'azione	Revisione annuale, Forum di Londra	Attuazione e monitoraggio continuativo
Primavera 2012	Giugno 2012	Autunno 2012	Novembre 2012	Inizio 2013	2013 - 2014	2014-2020

² Il Forum dei Cittadini per l'Energia è una riunione annuale ospitata dalla Commissione Europea, che riunisce rappresentanti di governi, regolatori, organi di consumatori e l'industria dell'energia per discutere i modi migliori per ottenere mercati dell'energia al dettaglio equi ed efficaci per i consumatori.

http://ec.europa.eu/energy/gas_electricity/forum_citizen_energy_en.htm

3 Chi sono i consumatori?

*Quali
consumatori?*

Ai fini dello scenario, i consumatori sono definiti come i consumatori finali europei di elettricità, gas e teleriscaldamento, nonché i soggetti che allo stesso tempo producono e consumano elettricità. I consumatori possono essere consumatori domestici o piccole imprese³. Noi ci concentriamo in particolare su imprese molto piccole, che sono per molti versi simili a consumatori domestici nel loro rapporto con i mercati dell'energia. In questa iniziativa non vengono considerati i grandi consumatori di energia. Per la prima volta il CEER includerà il teleriscaldamento nella prospettiva dei consumatori.

4 Perché il 2020?

*Perché
l'orizzonte
del 2020?*

Il CEER ha scelto il 2020 come anno di riferimento perché lo scenario diventi realtà. Mentre riconosciamo la necessità di continuare a tutelare e capacitare i consumatori nel presente, allo stesso tempo siamo consapevoli che ci sono cambiamenti che devono essere previsti e analizzati attentamente per assicurare che diano beneficio ai consumatori in futuro.

Alcuni dei principali cambiamenti all'orizzonte sono:

- Gli obiettivi europei 20-20-20 per il cambiamento climatico, le fonti rinnovabili e l'efficienza energetica fissati dai capi di stato europei, dove "capacitare i consumatori e ottenere il maggior livello di sicurezza e tutela" è una delle cinque priorità.⁴
- Nel settore elettrico la parziale o completa installazione di sistemi di misurazione intelligenti dovrebbe essere completata per il 2020 (come richiesto dalla legislazione europea sull'energia e a condizione che un'analisi costo-benefici non mostri risultati negativi). Ciò è strettamente legato allo sviluppo di reti intelligenti, che richiedono grandi investimenti, e alle innovazioni nel campo delle tecnologie dell'informazione (IT) – che rendono disponibili sempre più strumenti e servizi telematici.
- Negli anni a venire saranno necessari investimenti di grande portata (ad esempio per infrastrutture di trasmissione, contatori intelligenti nonché per la generazione e altri segmenti della filiera energetica) – non solo per soddisfare i nostri obiettivi su cambiamento climatico e fonti rinnovabili, ma anche per sostituire linee elettriche e gasdotti obsoletti e per assicurare che l'energia di cui abbiamo bisogno sia trasportata dove occorre. Questa sfida avrà conseguenze sui prezzi dell'energia, con molti degli investimenti

³ Le piccole imprese sono aziende con meno di 50 dipendenti e un fatturato annuo o un bilancio che non supera i 10 milioni di euro, Direttiva 2009/72/CE, Art. 3 comma 3 e Direttiva 2009/73/CE.

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

*Grandi
vantaggi
per i
consumatori*

finanziati (come già avviene) da consumatori europei, che alla fine beneficerebbero di una fornitura di energia più pulita, più intelligente e affidabile.

- I capi di stato europei hanno concordato di realizzare a un mercato all'ingrosso unico dell'energia entro il 2014. Le regole di questo mercato all'ingrosso interno sono ora in corso di definizione e dovrebbero portare a mercati all'ingrosso che funzionino correttamente in tutta l'Unione Europea. Mercati dell'energia all'ingrosso competitivi, aperti e collegati tra i paesi europei dovrebbero facilitare la fornitura di energia affidabile e accessibile alle nostre case. I mercati all'ingrosso condizionano i mercati al dettaglio e i consumatori finali, perché le transazioni e i prezzi che si definiscono nei mercati all'ingrosso condizionano i fornitori (e le loro offerte) che si rivolgono ai consumatori nei mercati al dettaglio. I mercati al dettaglio dovrebbero poi consentire una scelta di offerte commerciali a prezzi accessibili, equi e trasparenti e che includano informazioni sufficienti per il consumatore sui meccanismi di indicizzazione dei prezzi, nonché un livello soddisfacente di qualità del servizio, di tutela per il consumatore, essi dovrebbero anche stimolare l'offerta di servizi innovativi.

Nel considerare questi cambiamenti, dobbiamo ricordare che, prevalentemente, la partecipazione del consumatore al mercato dell'energia è bassa. I recenti risultati del Consumer Market Scoreboard⁵ della Commissione Europea mostrano che l'opinione dei consumatori sui mercati dell'elettricità e dei combustibili si è deteriorata in modo particolare tra il 2010 e il 2011, se paragonata ad altri mercati/settori. Lo studio della Commissione Europea sui mercati finali dell'elettricità⁶ del 2010 affermava che "i consumatori dell'Unione Europea potrebbero risparmiare 13 miliardi di Euro passando a fornitori di elettricità più economici. Ciononostante, pochissimi consumatori confrontano le offerte o cambiano fornitore".

L'impegno del CEER è di occuparsi molto più attivamente di tutelare i punti di vista dei consumatori e dei loro organi rappresentativi relativamente a quello che i consumatori vogliono e si aspettano cosicché essi possano avere fiducia in un mercato che va incontro alle loro esigenze. Questo impegno da parte del CEER si estende a esplorare modi per costruire capacità e competenza nelle questioni energetiche in seno alle organizzazioni di consumatori. Viceversa, i venditori e i fornitori di servizi energetici, nello sviluppare servizi e tariffe nuovi e innovativi dovrebbero porre queste considerazioni al centro delle loro strategie. Per facilitare il dialogo, quindi, il nostro scenario sarà sviluppato in un numero di specifiche azioni per i regolatori, gli organismi dei consumatori e i decisori politici, in quanto coinvolti nelle questioni attinenti i consumatori di energia.

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

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

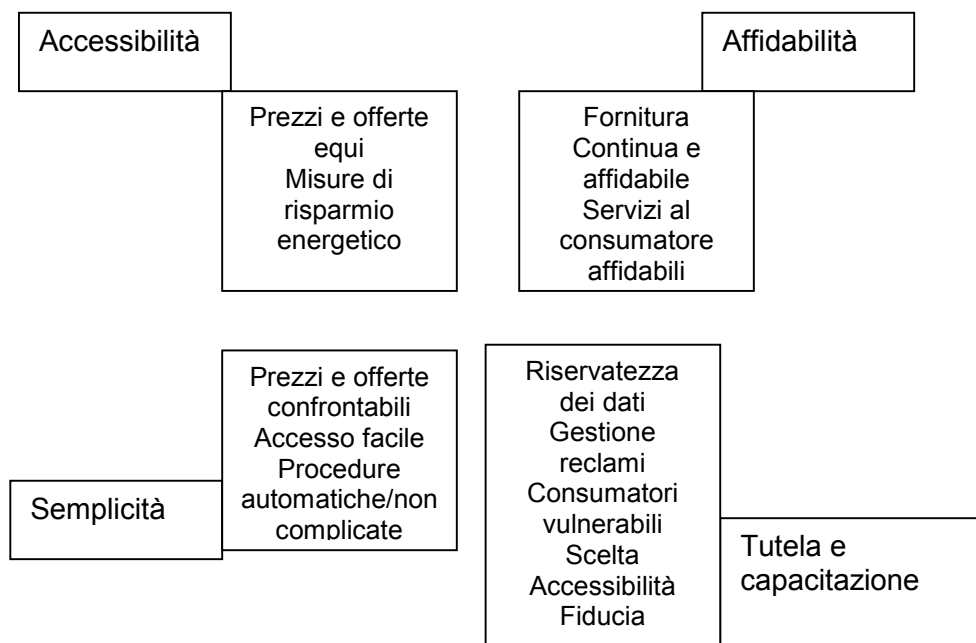
5 I principi chiave: Accessibilità, affidabilità, semplicità, tutela e capacitazione

Le nostre priorità

Le decisioni che prendiamo oggi sulle regole e le condizioni dei mercati dell'energia influenzeranno il funzionamento dei mercati e, quindi, avranno un impatto sui consumatori per gli anni a venire. Di conseguenza, comprendere cosa vogliono i consumatori di energia e come noi tutti, in quanto consumatori, ci comportiamo, è fondamentale per progettare i mercati europei dell'energia. Un aspetto importante di cui tener conto è che i consumatori non sono un gruppo omogeneo – abbiamo esigenze, atteggiamenti e comportamenti diversi; e ci sono consumatori vulnerabili che hanno bisogno di una tutela speciale. Il CEER ha lavorato su questioni relative ai consumatori per diversi anni e ha un gruppo di lavoro specificamente dedicato ai consumatori da cui sono scaturiti un gran numero di seminari pubblici e di documenti⁷.

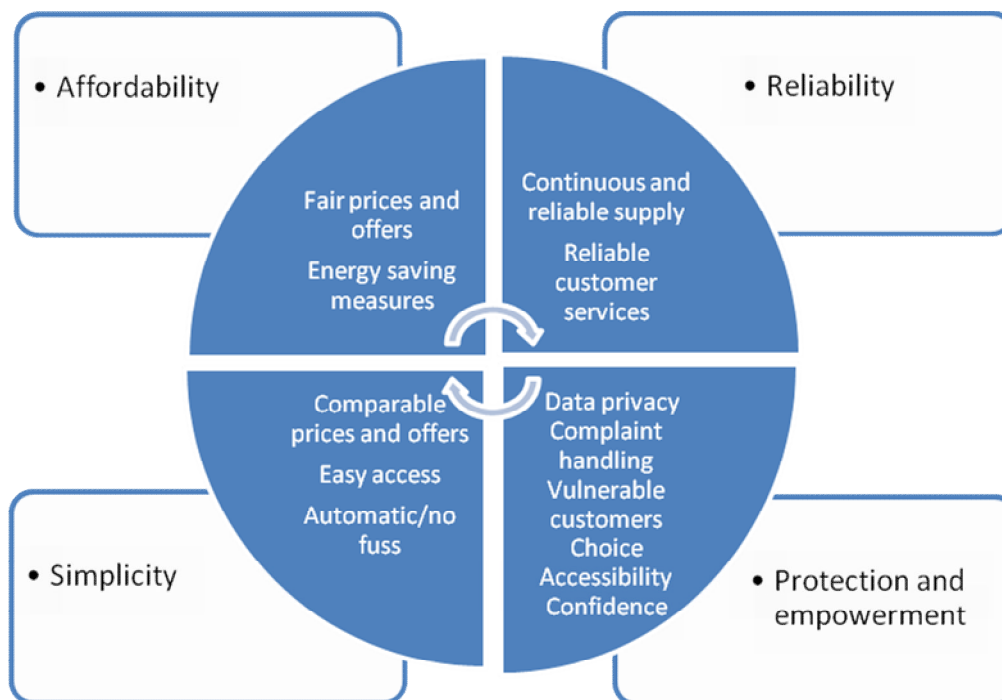
Generalmente, nella nostra esperienza i consumatori si aspettano energia *accessibile*, energia *affidabile* e che sia *semplice* da gestire e capire. I consumatori si aspettano anche di essere aiutati ad essere più consapevoli e di essere *tutelati*. Noi presumiamo che queste aspettative probabilmente saranno attuali anche in futuro, anche se il contesto potrà in qualche modo differire. La figura sottostante illustra il nostro punto di vista preliminare delle priorità alla luce delle aspettative dei clienti che abbiamo identificato.

Ognuna di queste direttrici è presentata qui di seguito.



⁷ Per l'accesso a tutte le nostre relazioni sui consumatori visitare:

http://www.energy-regulators.eu/portal/page/portal/EER_HOME/EER_PUBLICATIONS/CEER_PAPERS/Customers



Accessibilità

Accessibilità

Logicamente i consumatori si aspettano di spendere bene il loro denaro e di pagare in misura equa per l'uso dell'energia. Poter scegliere tra buone offerte, inclusa la possibilità di produrre la propria elettricità, e capire come risparmiare energia sono le condizioni base perché l'impegno profuso porti ad una bolletta della luce meno cara.

La tendenza a lungo termine è un aumento dei prezzi dell'energia, ecco perché è quanto mai importante che i fattori che influenzano i prezzi siano chiari ed equi per tutti. I regolatori riconoscono che la loro principale responsabilità è assicurare il corretto funzionamento dei mercati dell'energia e regolare i segmenti di "monopolio naturale" della filiera dell'energia, in particolare le tariffe di trasmissione e di distribuzione. Questi elementi costituiscono tuttavia solo una parte dei prezzi finali pagati dai consumatori, altri elementi dipendono invece da diverse politiche pubbliche, come la tassazione e il supporto all'energia rinnovabile.

Affidabilità

Affidabilità

Poter disporre di energia semplicemente premendo l'interruttore o girando il quadrante di un radiatore è dato per scontato in molte case, ma in alcune zone ci sono case in cui una fornitura affidabile di energia non è per niente certa. In linea di principio, i consumatori non dovrebbero avere interruzioni nella fornitura di energia, al contrario dovrebbero avere la garanzia della continuità della fornitura in qualunque momento del giorno e della notte.

I servizi offerti ai consumatori dovrebbero essere affidabili, sia che si tratti di fatturazione, di consigli su come risparmiare energia o del tempo necessario

*Un impegno
semplice e
facile*

*I
consumatori
dovrebbero
ricevere
poteri e
tutela*

per rispondere alla telefonata di un consumatore.

Semplicità

Le informazioni devono essere presentate in modo facile e confrontabile e dovrebbe anche essere facile per i consumatori avere accesso a tali informazioni.

Troppo spesso capire le informazioni sull'energia, come nel caso delle bollette e dei costi, rappresenta la sfida principale per i consumatori. Con la diffusione di nuove soluzioni contrattuali quale risultato della concorrenza e delle innovazioni tecnologiche, i regolatori sono consci dell'importanza di rendere tutto ciò facile e semplice. I consumatori dovrebbero essere in grado di monitorare i loro consumi e di essere informati delle loro abitudini di consumo (e dei costi che sopportano). In prospettiva, dovrebbe essere facile produrre la propria energia, così come prendere parte ai programmi di automonitoraggio o di uso personalizzato dell'energia.

Tutela e capacitazione

I diritti dei consumatori devono essere garantiti e diffusi, e anche i mercati hanno bisogno di essere disegnati in modo tale che i consumatori che lo desiderano possano essere coinvolti e partecipare attivamente al controllo dei loro consumi e influenzare le loro bollette. Nel momento in cui le tecnologie informatiche, con più dati raccolti e trasmessi elettronicamente, consentono di sviluppare nuovi servizi per il mercato al dettaglio e nuove offerte di prezzo, i consumatori dovrebbero fare affidamento sul fatto che i loro dati di consumo siano mantenuti riservati e sicuri. In termine di tutela, deve essere garantito il diritto di accesso alle informazioni, alle procedure di soluzione delle controversie e una corretta gestione dei reclami, così come già richiesto dalla legislazione comunitaria.

Si devono tenere in considerazione le esigenze di tutti i consumatori, in particolare dei consumatori vulnerabili. Tali esigenze potranno certo differenziarsi non solo nei loro elementi essenziali ma, in maniera crescente in futuro, con opzioni e servizi più complessi.

6 Domande da discutere alla conferenza di giugno

Perché una conferenza interattiva?

Le attuali sfide si concentrano nell'assicurare i diritti di base. Insieme ad altri soggetti interessati in tutta l'Unione Europea, il CEER sta cercando di migliorare in maniera significativa i diritti di base dei consumatori, inclusi quelli connessi al cambio fornitore e all'accesso alle informazioni. Mentre consideriamo legittimo che molte persone possano non volere essere attivamente coinvolte nelle problematiche attinenti la fornitura di energia, riconosciamo anche che il coinvolgimento dei consumatori nel mercato oggi è basso.

In un periodo di cambiamento è necessario gestire le sfide future. Nel prossimo futuro, ci saranno parecchi cambiamenti nei mercati dell'energia. Per i consumatori, ciò avrà molti impatti: aumento dei prezzi dell'energia, aumento della scelta di prodotti e servizi nuovi e innovativi per rendere più facile la vita della gente, aumento dell'elettrificazione della società, sviluppo di un settore dell'energia a basso uso di carbone e possibilità emergenti di modelli nuovi di microgenerazione e di rendimento energetico.

Le tecnologie innovative porteranno nuovi prodotti che possono aiutare i consumatori nella gestione della loro energia e nella riduzione delle loro bollette, a condizione che ne comprendano il potenziale e il modo di farne un uso pieno ed efficace.

L'approccio che il CEER sta ora lanciando richiede una comprensione più completa di quello che i consumatori e i loro organismi rappresentativi pensano delle sfide a venire. Durante l'evento del 21 giugno, vogliamo discutere con gli organi rappresentativi dei consumatori quello che i consumatori vogliono dal mercato dell'energia, come possiamo tutelarli e come prepararci a gestire i cambiamenti futuri nel loro interesse. L'evento sarà l'opportunità per gli stessi organismi nazionali dei consumatori di raccontare le loro principali preoccupazioni oggi, per guardare alle sfide e alle opportunità future e per scambiarsi idee sui principi chiave di questo documento di scenario. Discuteremo di:

Stabiliamo l'ordine del giorno – le domande chiave

- Cosa vogliono i consumatori dal mercato dell'energia – e quali sono le loro priorità?
- Quali sono i cambiamenti futuri – sfide e opportunità – che i consumatori si troveranno a fronteggiare?
- Come devono essere affrontati? Quali pratiche buone e cattive esistono già nella vostra regione che possono essere condivise? Avete nuove idee su come affrontare queste questioni che avanzano?
- Le azioni concrete che abbiamo previsto sono adeguate per facilitare la discussione e la consapevolezza dello sviluppo della politica energetica dell'UE? Quali altre iniziative potrebbero essere utili?

Un programma provvisorio è disponibile sul nostro sito web: www.energy-regulators.eu.

Allegato 1 – CEER

Il Consiglio dei Regolatori Europei dell'Energia (CEER) è la voce a livello comunitario e internazionale dei regolatori di elettricità e gas dei Paesi europei.. Attraverso il CEER, un'associazione senza scopo di lucro, i regolatori nazionali cooperano e si scambiano best practice. Un obiettivo chiave del CEER è facilitare la creazione di un mercato unico europeo dell'energia competitivo, efficiente e sostenibile che funzioni nell'interesse pubblico.

Il CEER opera strettamente con (e sostiene) l'[Agency for the Cooperation of Energy Regulators \(ACER\)](#). L'ACER, che ha sede a Lubiana, è un'agenzia dell'UE con il proprio personale e le proprie risorse. Il CEER, con sede a Bruxelles, si occupa di molte questioni complementari (e non in sovrapposizione) al lavoro dell'ACER, come le questioni internazionali, le reti intelligenti, la sostenibilità e le questioni relative ai consumatori.

Il lavoro del CEER è strutturato secondo un certo numero di gruppi di lavoro e gruppi operativi, composti da membri del personale delle autorità di regolazione del settore energetico nazionali e sostenuti dal Segretariato del CEER.

Questo rapporto è stato preparato dal Gruppo di Lavoro Strategia e Comunicazione (SC WS) del Gruppo di Lavoro Consumatori e Mercati al Dettaglio (CRM WG) del CEER.

Allegato 2 – Lista delle abbreviazioni

Termine	Definizione
CEER	Consiglio Europeo dei Regolatori dell'Energia
CE	Commissione Europea
UE	Unione Europea
NRA	Autorità Nazionale di Regolazione
TBC	Da confermare