

## Visie voor 2020 voor de Europese energieconsumenten Gezamenlijke verklaring

13 november 2012

Bijgewerkt in juni 2014

**E**nergie is van vitaal belang in ons leven. Teneinde ons welzijn te garanderen en ten volle actief te kunnen participeren in onze maatschappij, hebben wij allemaal energie nodig, voor warmte, verlichting, koken of voor huishoudtoestellen. De energiesector draagt een grote verantwoordelijkheid, aangezien haar beslissingen bepalend zijn voor de manier waarop aan energiebehoeften wordt voldaan en dit tegen welke economische en ecologische kost. Deze beslissingen, genomen door de industrie, regulatoren en beleidsmakers zowel op nationaal als op Europees niveau, treffen iedereen, inclusief toekomstige generaties van zowel residentiële als andere verbruikers. Heden bevinden we ons in een belangrijke periode, aangezien de energiesector voor ingrijpende veranderingen staat inzake de manier waarop we energie produceren, verbruiken en vervoeren, met het oog op een meer duurzame energiesector.

De CEER en BEUC, delen een visie waarbij de energiesector de kleine consument op de eerste plaats laat komen. Deze sector heeft kennis en maakt werk van de integratie van de behoeften van de consumenten, gaande van de residentiële consument (inclusief de meest kwetsbare en deze met een laag inkomen), tot kleine ondernemingen, waarvoor ze diensten aanbiedt die aan deze behoeften voldoen. Deze de sector anticipeert op toekomstige behoeften en treft maatregelen om de belangen van de huidige en de toekomstige consumenten te beschermen. Deze sector die haar middelen op een doeltreffende manier aanwendt, zorgt ervoor dat haar activiteiten vertaald worden in baten voor de samenleving en biedt aan alle consumenten billijke en financieel haalbare voorwaarden aan voor haar diensten.

Deze visie wordt gekenmerkt door vier principes die de relatie tussen de energiesector en de diversiteit aan consumenten beheersen: betrouwbaarheid, financiële haalbaarheid, eenvoud, bescherming en responsabilisering.

**Betrouwbaarheid** inzake fysieke bevoorrading van energie, commerciële processen en systemen, die een permanente toegankelijkheid inhouden en invloed hebben op de kwaliteit van de dienstverlening, zoals de facturatie. Dit betekent ook betrouwbaarheid in processen die toelaten problemen en geschillen op een transparante, billijke en snelle manier op te lossen.

**Financiële** zodat kosten voor alle consumenten duidelijk zijn en op een billijk en redelijk

### **haalbaarheid**

niveau blijven en waarin de prijs-kwaliteit relatie weerspiegeld wordt en dit op een niveau dat in overeenstemming is met de financiering van de nodige investeringen om energienetwerken te ontwikkelen en vooropgestelde beleidsdoelstellingen inzake energie te verwezenlijken (bijvoorbeeld op het vlak van hernieuwbare energiebronnen), waarbij rekening gehouden wordt met de echte behoeften van de verbruikers. Voorgaande kan verzekerd worden door netwerkregulering en andere geschikte maatregelen, indien en daar waar dit nodig blijkt en door aan consumenten een effectieve keuze te bieden inzake echte competitieve offertes en nieuwe, innoverende diensten. Zowel specifieke energiesector gerelateerde maatregelen, als een algemeen sociaal beleid hebben een belangrijke rol te spelen, in het bijzonder voor de armste en meest kwetsbare consumenten.

### **Eenvoud**

inzake de wijze waarop informatie aan de consumenten (in het bijzonder de residentiële) wordt verstrekt, zodat zij hun factuur gemakkelijk kunnen begrijpen en hun energieverbruik beter kunnen beheren, door het maken van de voor hen juiste keuzes. Hiermee wordt ook de eenvoud en de transparantie van processen die een impact hebben op de consumenten, beoogd. Veel consumenten, meer in het bijzonder veel residentiële consumenten, willen in staat zijn om op de energiemarkten snelle en eenvoudige beslissingen te nemen.

### **Bescherming en Responsabilisering**

teneinde de toegang tot energiebevoorrading te verzekeren en bescherming te bieden tegen oneerlijke handelspraktijken en niet-bevredigende resultaten door het erkennen van de diverse behoeften van de consumenten, in het bijzonder de meest kwetsbare consumenten in de samenleving. De consumenten moeten betrokken zijn, keuzes maken en hun rechten als energieconsument uitoefenen, op basis van vertrouwen in en kennis van de wijze waarop de energiesector functioneert. Daar waar verantwoordelijkheden veranderen en van de consument steeds vaker wordt verwacht dat hij actiever is op de energiemarkt (door ontwikkelingen zoals het systeem van vraagrespons, slimme meters, micro-productie-eenheden of maatregelen ter bevordering van de energie-efficiëntie), erkent onze "Visie" hun recht om te kiezen door wie en op welke manier hun energie wordt geleverd en gefactureerd. Ook al kan deze vrijheid worden beperkt door regulering, toch is een zinvolle keuze aanbieden aan de consumenten (inclusief de residentiële), een belangrijke manier om hun een volledige bescherming te verzekeren.

Deze "Visie" werd opgesteld op initiatief van de CEER, de Organisatie van de Europese Energieregulatoren, waarbij talrijke belanghebbende partijen in het kader van een interactieve conferentie voor consumenten werden betrokken. De conferentie vond plaats in Brussel in juni 2012. Naast vertegenwoordigers van de energie-industrie, de Europese Commissie en het Europees Parlement namen 37 consumentenorganisaties, afkomstig uit 20 landen, deel aan het evenement.

Veel verschillende organisaties zullen een rol moeten spelen bij de realisatie van deze "Visie". Dit zal een gemeend engagement en overleg vereisen, alsook een doortastend optreden gedurende verschillende jaren en op diverse niveaus. Dit is een moderniseringsoefening om een sector te creëren waarbinnen de



Europese consument werkelijk op de eerste plaats komt. Wij, als ondertekenaars, onderschrijven deze “Visie” en verbinden ons ertoe te handelen met het oog op de realisatie van deze “Visie”. Wij zullen onze eigen vooruitgang ter zake in de loop der tijd monitoren en erover waken dat wij open staan en verantwoordelijk zijn ten opzichte van de belanghebbende partijen. Aan de hand van dit engagement zullen wij proberen ervoor te zorgen dat de energiesector in 2020 aanzienlijk beter presteert ten voordele van de consument dan vandaag het geval is.

Opgemaakt te Londen op 13 november 2012

BEUC

CEER

## ANNEX: ORGANISATIES DIE DE VISIETEKST ONDERSTEUNEN

De hierna volgende organisaties hebben hun steun toegezegd voor de “Visie” en hebben het engagement aangegaan om bij te dragen tot de realisatie ervan, Zij steunen die initiatief van de CEER en BEUC en geloven in een Europese elektriciteit- en gasmarkt die de consument op de eerste plaats zet. Met dit doel voor ogen, zijn zij bereid om samen met de Europese energiegemeenschap, de werking van onze energiemarkten te verbeteren ten einde de consumenten van de voordelen ervan te laten genieten

### **AIB (*Association of Issuing Bodies*)**

[www.aib-net.org](http://www.aib-net.org)

### **ANEC (European Association for the Co-ordination of Consumer Representation in Standardisation)**

[www.anec.eu](http://www.anec.eu)

### **CECODHAS (Federation of public, cooperative and social housing)**

[www.housingeurope.eu](http://www.housingeurope.eu)

### **CEDEC (European Federation of Local Energy Companies)**

[www.cedec.com](http://www.cedec.com)

### **Cooperatives Europe**

[coopseurope.coop](http://coopseurope.coop)

### **EDSO for smart grids (European Distribution System Operators' Association for Smart Grids)**

[www.edsoforsmartgrids.eu](http://www.edsoforsmartgrids.eu)

### **ENTSO-E (European Network of Transmission System Operators for Electricity)**

[www.entsoe.eu](http://www.entsoe.eu)

### **ENTSOG (European Network of Transmission System Operators for Gas)**

[www.entsog.eu](http://www.entsog.eu)

### **ESMIG (European Smart Metering Industry Group)**

[www.esmig.eu](http://www.esmig.eu)

### **Eurelectric**

[www.eurelectric.org](http://www.eurelectric.org)

### **Euro Coop**

[www.eurocoop.org](http://www.eurocoop.org)

### **Eurogas**

[www.eurogas.org](http://www.eurogas.org)



**GEODE (European Group of Energy Distribution Companies and Organizations)**

[www.geode-eu.org](http://www.geode-eu.org)

**IGU (International Gas Union)**

[www.igu.org](http://www.igu.org)

**NEON (National Energy Ombudsmen Network)**

**SEDC (Smart Energy Demand Coalition)**

[www.sedc-coalition.eu](http://www.sedc-coalition.eu)

**UEAPME (European association of craft, small and medium-sized enterprises)**

[www.ueapme.com](http://www.ueapme.com)