

En 2020 Vision för Europas energikunder

Gemensamt uttalande

13 november 2012

Uppdaterad i juni 2014

Energi är en väsentlig förutsättning för våra liv; för att säkerställa vår välfärd och för ett fungerade samhälle behöver vi energi – för uppvärmning, ljus, matlagning och teknisk utrustning. Energibranschen har ett betydande ansvar för utformningen av den framtida energitillförseln och har stor påverkan på de ekonomiska och miljömässiga kostnaderna för detta. Utformningen av energitillförseln har stor betydelse för företag, tillsynsmyndigheter, beslutsfattare på både nationell och europeisk nivå – och för framtida generationer av hushållskunder och övriga kunder. Energibranschen står inför stora förändringar – hur energi produceras, konsumeras och transporteras – förändringar som ska främja en mer hållbar energisektor.

CEER och BEUC har i denna gemensamma Vision – ett gemensamt mål, slagit fast att vi ska arbeta för en energibransch där kunden står i fokus. En bransch som engagerar och förstår olika kunders behov och som levererar anpassade tjänster till olika kunder, allt ifrån små utsatta kunder till mindre företagskunder. I vår Vision ska branschen använda resurser effektivt, arbeta för att förutse framtida behov och för att vidta åtgärder för att skydda dagens och framtidenskunder. Kunderna ska erbjudas valfrihet och en rättvis och prisvärd affär.

Visionen och dess mål karakteriseras av fyra grundläggande principer: förtroende, skäliga priser, enkelhet, kundskydd och konsumentmakt.

Förtroende För den fysiska tillgången på energi, och för de kommersiella system och processer som ger kontinuerlig tillgång till energi, liksom till kundservice, t ex fakturering. Det omfattar också förtroende för att tvister kan lösas öppet, rättvist och snabbt.

Skäliga priser Sättillvida att avgifterna ska vara enkla, tydliga och baseras på objektiva och rimliga villkor för alla kunder. Avgifterna ska utformas så att de utifrån kundernas behov även når de energipolitiska målen (t.ex. förnybara energikällor) och samtidigt möjliggör investeringar för att utveckla energinäten. Detta kan åstadkommas genom en elnätsreglering och andra lämpliga åtgärder, om och när det behövs, och genom att ge kunderna konkurrenskraftiga erbjudanden och tillhandahålla nya innovativa tjänster. Energibranschen har i stora delar av Europa en viktig socialpolitisk roll för de fattigaste och sårbara energikonsumenterna.

Enkelhet

I hur information lämnas till kunderna. Det ska vara lätt att förstå sin räkning och därigenom förstå hur energiförbrukning och kostnad kan påverkas. Det ska vara lätt att göra val som ger kunderna fördelar. Enkelhet innebär också transparens i hur processer som påverkar kunderna fungerar. Många kunder vill ha ett bra och tillförlitligt underlag för att kunna fatta snabba och enkla beslut för att påverka sin förbrukning.

Kundskydd och konsumentmakt

Innebär att kunderna garanteras tillgång till energi och skydd mot otillbörliga affärsmetoder, en förståelse för olika kunders skiftande behov, i synnerhet de mest utsatta i samhället. För att kunder ska engagera sig och utöva sina rättigheter som energikunder krävs att de har förtroende för och kunskap om hur energisektorn fungerar. Allteftersom förhållandena ändras och kunderna i allt högre grad förväntas bli mer aktiva på energimarknaderna (t.ex. genom införandet av efterfrågestyrning, smart mätning, mikro-produktion, energieffektiviseringsåtgärder) är det denna Visions mål att alla kunder i Europa fritt ska kunna välja sin energileverantör. Även om valet att fritt kunna välja leverantör kan regleras är det viktigt att garantera kunderna skydd.

Denna Vision initierades av CEER, organisationen för europeiska energireglare. Men en mängd olika intressenter var med i utformningen genom att de deltog i en interaktiv konsumentkonferens i Bryssel i juni 2012. I konferensen deltog 37 konsumentorganisationer från 20 länder samt representanter från energibranschen, Europakommissionen och Europaparlamentet.

Det krävs insatser på många nivåer och av många olika organisationer för att denna Vision ska bli verklighet. Detta är ett avstamp för att skapa en sektor där konsumenten och kunder står i fokus. Vi som skapat denna Vision åtar oss att engagera och agera på ett sätt som gör att Visionen främjas och målen uppnås. Vi kommer att följa utvecklingen och se till att det skapas förutsättningar och en öppenhet mellan kunderna gentemot energibranschen och övriga intressenter. Genom Visionen åtar vi oss att bidra till att energibranschen 2020 sätter konsumenten och kunderna i fokus.

London, 13 november 2012

BEUC CEER

ANNEX: ORGANISATIONER SOM STÖDER DENNA VISION

Följande organisationer har visat sitt stöd för Vision och har för avsikt att bidra till att uppfylla visionen och dess mål. De stöder detta initiativ från CEER och BEUC och tror på att skapa en europeisk marknad för el och gas som sätter kunderna först. För detta ändamål är de villiga att samarbeta inom den europeiska energigemenskapen för att förbättra funktionerna på energimarknaderna, till nytta för kunderna.

Denna förteckning över organisationer som stödjer Vision kommer att fortsätta växa, allt eftersom fler och fler aktörer uttrycker sitt engagemang för detta initiativ.

AIB (Association of Issuing Bodies)

www.aib-net.org

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

www.anec.eu

CECODHAS (Federation of public, cooperative and social housing)

www.housingeurope.eu

CEDEC (European Federation of Local Energy Companies)

www.cedec.com

Cooperatives Europe

coopseurope.coop

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

www.edsoforsmartgrids.eu

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

www.entsoe.eu

ENTSOG (European Network of Transmission System Operators for Gas)

www.entsog.eu

ESMIG (European Smart Metering Industry Group)

www.esmig.eu

Eurelectric

www.eurelectric.org

Euro Coop



www.eurocoop.org

Eurogas

www.eurogas.org

GEODE (European Group of Energy Distribution Companies and Organizations)

www.geode-eu.org

IGU (International Gas Union)

www.igu.org

NEON (National Energy Ombudsmen Network)

SEDC (Smart Energy Demand Coalition)

www.sedc-coalition.eu

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

www.ueapme.com