

Una visión de 2020 para los consumidores de energía europeos

Declaración conjunta

13 de noviembre de 2012

Actualizado en junio de 2014

La energía es una parte vital de nuestras vidas; para asegurar nuestro bienestar y participar plenamente en la sociedad, todos necesitamos acceso a la energía – para la generación de calor, para iluminación, para cocinar o para el uso de los electrodomésticos. El sector energético tiene una responsabilidad significativa ya que sus decisiones determinan cómo se satisfacen las necesidades energéticas y a qué coste económico y medioambiental. Estas decisiones tomadas por empresas, reguladores y responsables de las políticas tanto a nivel nacional como europeo, afectan a todos - incluso a las generaciones futuras de consumidores domésticos y demás consumidores. Este es un momento particularmente importante porque el sector energético se está embarcando en un profundo periodo de cambio- en cómo se produce, cómo se consume y cómo se transporta la energía- diseñado para promover un sector energético más sostenible.

CEER y BEUC tienen una visión del sector energético que pone a los pequeños consumidores en primer lugar. Un sector que se involucra y entiende las distintas necesidades de los consumidores, desde los consumidores domésticos, incluyendo los más vulnerables y aquellos con bajos ingresos, hasta las pequeñas empresas, y que proporciona los servicios que satisfacen esas necesidades. Un sector que anticipa necesidades futuras y toma medidas para proteger los intereses de los consumidores presentes y futuros. Un sector que utiliza los recursos eficientemente, se asegura de que su actividad se traduce en beneficios para la sociedad y ofrece a todos los consumidores un precio justo y asequible por sus servicios.

Esta visión se centra en cuatro principios que rigen la relación entre el sector energético y los diversos tipos de consumidores: fiabilidad, asequibilidad, simplicidad y protección y capacitación.

Fiabilidad en el suministro físico de energía y en los sistemas y procedimientos comerciales que proporcione acceso continuo y afecte a los niveles de servicio al cliente, tales como la facturación. Fiabilidad se refiere también a la resolución de problemas y conflictos de manera transparente, justa y rápida.

Asequibilidad de manera que lo facturado sea claro y se mantenga en niveles justos y razonables para todos los consumidores, reflejando una relación calidad-precio equilibrada consistente con la financiación de las inversiones necesarias para el desarrollo de las redes energéticas y para alcanzar los objetivos de política energética (por ejemplo, en renovables), teniendo en cuenta las necesidades reales de los consumidores. Esto se puede garantizar mediante la regulación de las redes y otras medidas apropiadas, si son necesarias, y proporcionando a los consumidores la posibilidad efectiva de elegir entre ofertas verdaderamente competitivas y servicios nuevos e innovadores. Medidas específicas en el sector energético así como

políticas sociales más amplias tienen un importante papel que jugar, especialmente en relación con los consumidores más pobres y vulnerables.

Simplicidad

en cómo se proporciona la información al consumidor, especialmente a los consumidores domésticos, de manera que sea fácil para ellos entender su factura y gestionar mejor su consumo energético, y elegir lo más favorable para ellos. Simplicidad y transparencia también en cómo funcionan los procedimientos que afectan a los consumidores. Muchos consumidores, y especialmente muchos consumidores domésticos, quieren poder tomar decisiones rápidas y sencillas en los mercados energéticos.

Protección y capacitación

para garantizar el acceso al suministro de energía y para protegerse de las prácticas comerciales desleales y de resultados poco satisfactorios, reconociendo las diversas necesidades de los consumidores, en particular de los más vulnerables de la sociedad. Para que los consumidores se comprometan, tomen decisiones y ejerzan sus derechos como consumidores energéticos, basados en la confianza y el conocimiento de cómo funciona el sector energético. Dado que las responsabilidades cambian y se espera que los consumidores vayan siendo cada vez más activos en los mercados energéticos (a través de desarrollos tales como la respuesta de la demanda, la medición inteligente, la micro generación o las medidas de eficiencia energética), nuestra Visión reconoce su derecho a elegir por quién y cómo va a ser suministrada y facturada su energía. A pesar de que esta libertad podría enmarcarse en la regulación, ofrecer la posibilidad de elección significativa a los consumidores, incluidos a los consumidores domésticos, es una forma esencial de asegurar su plena protección.

Esta Visión ha sido desarrollada a través de una iniciativa del CEER, la organización de reguladores europeos de la energía, involucrando a una amplia variedad de agentes interesados a través de una conferencia de consumidores interactiva. La conferencia tuvo lugar en Bruselas en junio de 2012, en la que participaron 37 organizaciones de consumidores de 20 países, además de representantes de la industria de la energía, la Comisión Europea y el Parlamento Europeo.

Muchas organizaciones diferentes tendrán un papel que jugar si esta Visión se ha de poner en marcha. Requerirá su participación efectiva, su consulta y su acción decidida durante varios años y a diferentes niveles. Este es un ejercicio de modernización para crear un sector donde el consumidor europeo sea verdaderamente lo primero. Nosotros, los abajo firmantes, presentamos esta Visión y nos comprometemos a participar y actuar para promoverla. Realizaremos un seguimiento de nuestro progreso en el tiempo y nos aseguraremos de que estamos abiertos y nos responsabilizamos ante los diferentes agentes interesados. Mediante este compromiso, vamos a tratar de garantizar que el sector energético en 2020 sea significativamente mejor para los consumidores de lo que es hoy.

Londres, 13 de noviembre de 2012

BEUC

CEER

ANNEX: ORGANIZACIONES QUE RESPALDAN LA VISIÓN

Las siguientes organizaciones han manifestado su apoyo a la Visión y su compromiso de contribuir a su logro. Respaldan esta iniciativa de CEER y BEUC y creen en la creación de un mercado europeo de gas y electricidad que ponga a los consumidores en primer lugar. Con este fin, muestran su disposición a colaborar con la Comunidad Europea de la Energía para mejorar el funcionamiento de nuestros mercados energéticos, en beneficio de los consumidores.

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