



Price Transparency and Price Comparison Tools

Stéphane MIALOT,
Managing Director, French national energy ombudsman

London Forum – 13/11/2012

Member of





Agenda

1. A Regulator – Ombudsman cooperation for consumer information
2. Transparency & market trust



Energie-info scheme, by the regulator& the French national energy ombudsman

- 2 independent authorities
- 1 common mission on consumers information
- 1 scheme : Energie-Info, a multimedia information service, free for consumers, co-financed (50/50)



- Launched by the regulator in 2007, the service is operated by the ombudsman since 2009
- ERGEG GGP Handbook on pre-contractual information (2006) was a reference
- One example of energie-info services : a price comparison tool





A price comparison tool with all the suppliers, on a voluntarily basis

www.energie-info.fr

> ETAPE 1
Mon profil

> ETAPE 2
Ma consommation

> ETAPE 3
Mes critères de tri

Je souhaite comparer des offres : ☒ d'électricité ☐ de gaz naturel ☐ d'électricité et de gaz naturel

Electricité:
6 kVA

Mon option tarifaire : ☒ Base ☐ Heures pleines/heures creuses (HP/HC)

☐ Je connais ma consommation en kWh ☐ Je connais le montant de ma facture ☒ Je ne dispose d'aucune information

La consommation annuelle moyenne pour une puissance de 6 kVA est : 2850 kWh

< Etape précédente

> Etape suivante

3 steps



énergie-info Comparateur d'offres d'électricité et/ou de gaz naturel
Clients particuliers

COMPAREZ FOCUS MODE D'EMPLOI FAQ

Comparateur d'offres > Profil > Mes résultats

Mon profil :
Client : particulier
Type d'énergie : électricité
Commune : PARIS 08 (75008)
Distributeur électricité : ERDF

Electricité
Puissance Souscrite : 6 kVA
Consommation estimée : 2850 kWh
Option tarifaire : Base

Je souhaite affiner ma recherche par :
Fournisseur :
Electricité verte au moins égal à :
Evolution des prix :
Nombre maximal d'offre(s) affichée(s) par marque :

15 offre(s) d'électricité correspond(ent) à ma recherche

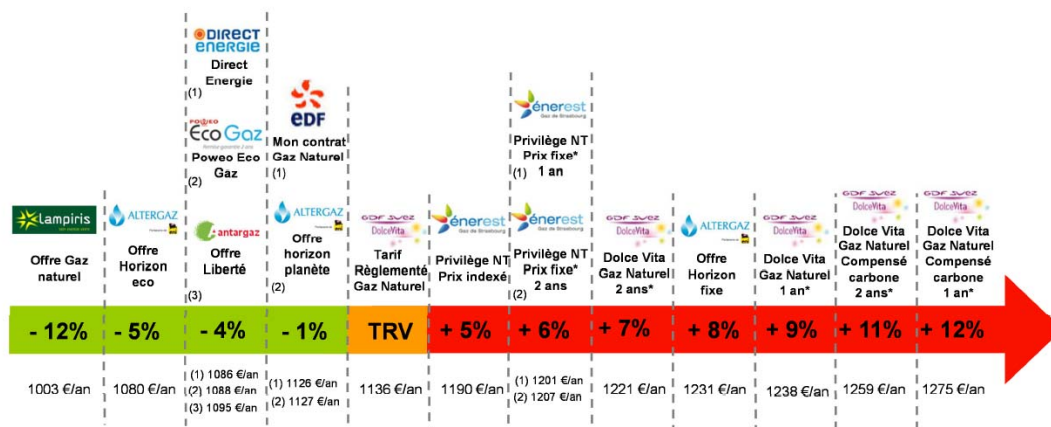
Fournisseur	Offre	% d'électricité "verte"	Evolution des prix	Coût estimé par an hors « promo »	Coût estimé par an avec « promo »	Le mot du fournisseur
<input type="checkbox"/> proxelia	DOMELIA DOMELIA BASE Détail offre-services	26 %	Prix indexé	399 € (TTC)	399 € (TTC)	Votre fournisseur de proximité
<input type="checkbox"/> PLANÈTE OUI	Planète OUI électricité 100 % renouvelable Base Détail offre-services	100 %	Prix indexé	414 € (TTC)	401 € (TTC)	L'écologie branchée pour tous !
<input type="checkbox"/> DIRECT ENERGIE	Offre Directe Base Détail offre-services	0 %	Prix indexé	403 € (TTC)	403 € (TTC)	La même électricité moins chère

Fournisseur	Offre	% d'électricité "verte"	Evolution des prix	Coût estimé par an hors « promo »	Coût estimé par an avec « promo »	Le mot du fournisseur
	DOMELIA DOMELIA BASE Détail offre-services	<div><div></div></div> 26 %	Prix indexé	399 € (TTC)	399 € (TTC)	Votre fournisseur de proximité



Energie-Info, a reference price comparison tool

- Key figures :
 - 195 suppliers (26 national, 169 local), 435 offers
 - >180 000 Visites/year
- Re-used for comparisons by profile :



exemple de lecture :

- Projects :
 - A tool to estimate consumption
 - Datas on marketshare, on complaints received by the ombudsman



Agenda

1. A Regulator – Ombudsman cooperation for consumer information
2. Transparency & market trust



Transparency & market trust

- A key statement of the price transparency WG : consumers trust in the market is a key factor
 - There is consensus about the lack of trust, but differences about the remedies
- Independent Ombudsmen were designed initially only to help individual consumers to solve their disputes
- In fact, dealing with consumer disputes :
 - Gives a unique point of view on market issues experienced by consumers
 - Keeps the organization closer to consumer needs than sometimes regulators can be
- Rich of this practical experience, independent ombudsmen have proved their capacity to contribute to the transparency of the market functioning and therefore the market trust
- NEON, Network of Energy National Ombudsmen, is composed of 4 organizations at this time, with an active role on energy consumer protection & empowerment.

