

London Forum 2011

London, 26.10. – 27.10.2011

Eröffnung / Einleitung:

Monique Goyens, BEUC

Energiepreise steigen zu stark in Europa trotz Liberalisierung; gebrochene Versprechen

Viele Menschen können sich Energie nicht mehr leisten

Oft sind Energieeinsparungen nicht möglich, weil zB ärmere Menschen in schlecht isolierten Wohnungen und Häusern leben

Roll-out von Smart Meters sind oft teuer; diese Kosten tragen Kunden ohne, dass sie gleichetwas von den SM haben

Energiearmut schreite voran; die Mitgliedstaaten sollen stärker dagegen vorgehen

Lord Mogg, CEER President

Konsumenten sollen im Zentrum der Energiepolitik stehen; Konsumenten müssen sich auch den Veränderungen anpassen;

Steigende Preise

Investitionen verursachen Kosten (siehe SM)

SM und DR (demand respond) – was ist die Rolle der Konsumenten?

Session 1 Complaint Handling (Beschwerde Management)

- 1. Status review on the implementation of ERGEG Guidlined of Good Practice on consumer complaint handling, reporting and classification, CEER (Patrizia de Suzzioni, Mladena Pavlova)**
- 2. Conclusion of the working group on ADR in teh energy sector, European Commission, (Jackie Minor, DG SANCO)**
- 3. Case study on an independent mediation in Belgium (Ombudsmann Belgien)**

Prozess ist kostenlos, Vertraulichkeit ist gegeben, Tätigkeit des Ombudsmann über Website, Rechnungen der Lieferanten und NB,

Prozess dauert höchstens 60 Werktage, Unterlagen innerhalb von 20 Tagen, Entscheidung innerhalb von 20 Werktagen, Unternehmen hat 20 Werktage Zeit zur Reaktion auf Empfehlung.

Empfehlung ist nicht bindend, Ombudsmann kann Minister Rat erteilen, Arbeitsgruppen mit Regulatoren, Schaffung eines Nationalen Ombudsmann Netzwerks in Europa (NEON)

2010: 11.000 Beschwerden, 2011: innerhalb bereits 6 Monate 7.000; meisten Beschwerden zu Zählern, Messungen und Verrechnung, Zwischen 57% und 80% der Fälle konnten zur Zufriedenheit der Kunden gelöst werden;

4. Consumer point of view on ADR (BEUC/Consumers NGO Heidi Ranscombe (Consumer Focus), Marialuisa Villa (Altroconsumo))

ADR soll dazu führen, dass Standards gehoben wird und Vertrauen in den Markt geschaffen wird;

Konsumenten schätzen an ADR: Unabhängigkeit von Industrie etc., freier, kostenloser Zugang; Ergebnis soll Industrie binden allerdings nicht die Konsumenten; Zusatznutzen für „verletzbar“ Konsumenten

Transparenz muss gewährleistet sein (Aufzeichnungen über den Ablauf des Prozesses – in GB 70% der Fälle die bei Ombudsmann gelandet sind, sind nicht nachvollziehbar).

Ziel: schwarze Schafe im Markt herauszufiltern

Neue/weitere Ziele: Implementation 3. Energiepaket, neue Wege zur Konsumenteninformation, Wachstum des Energieeffizienz-Marktes

Single point of contact sollte mehr genutzt werden, bessere Information der Kunden;

Diskussion:

Regulator Belgien: freuen sich über die Tätigkeit der Ombudsmänner

Regulator Italien: Mitglied WG ADR; ADR soll in einer neuen RL anders geregelt werden (wenn Verfahren eingeleitet wird, soll Lieferant oder NB nicht mehr den Kunden vom Netz trennen dürfen); künftiges Problem: Energiearmut, insbesondere Problem im freien Markt – mehr als vorher, weil man früher flexibler war – Solidarität innerhalb der Branche ist gefordert/keine zusätzliche Aufgabe des Staates;

WHICH: Rechnungen sollen nicht dazu dienen ständig mehr Informationen an Konsumenten weiterzugeben; Problem, dass Rechnungen nicht lesbar sind und Kunden nicht die Informationen finden, die sie benötigen; standardisierte Informationen als Ziel;

German Association on Energy Consumers: es gibt künftig einen Ombudsmann in Deutschland;

Danish consumer council: Konsumenten müssen Info bekommen um zu wissen, wo sie sich hinwenden können (Unternehmen oder Außenstehender Dritter); In Dänemark gibt es eine eigene Homepage wo Kunden erfahren wo Beschwerden für verschieden Bereiche/Sektoren eingebracht werden können;

Mr. Astruc, EEOG: Vorschlag für Zukunft entsprechende Key-Elemente für Konsumenten herausarbeiten;

Ofgem: Auch Unternehmen haben gute ADR-Systeme und haben Interesse an einem funktionierenden System; Informationen über ADR-Ergebnisse sollen veröffentlicht werden, trotz Drohungen einiger Energieunternehmen; wie wird die Arbeit der Ombudsmänner bewertet (Qualität der Entscheidungen, Zusammenarbeit mit Regulatoren, Dauer der Verfahren);

CEER – Deutscher Regulator: Ombudsmann in D ist unabhängig, Konsumentenvertreter haben Einfluss auf Besetzung gemeinsam mit Wirtschaftsministerium und Ministerium für Konsumentenschutz; viele Beschwerden betreffen den Lieferanten, der allerdings oft nicht der richtige Ansprechpartner ist; Kosten sind vom Verursacher zu tragen (Messstelle, NB oder Lieferant);

Finanzierung von ADR ist unterschiedlich, teilw. zahlt die Industrie, teilw. der Staat; hängt von kulturellen Unterschieden ab;

Session 2 Competitive retail markets that benefit consumers (part 1)

1. The role of the Distribution System Operators in switching, Eurelectric DSO

3 Faktoren: Wechselmanagement, IT-Systeme, Qualität

DSO soll der neutrale Marktteilnehmer sein; Datendrehscheibe für neuen und alten Lieferanten; ein Mindestmaß an Transparenz ist notwendig;

IT Support und Infrastruktur: minimale techn. Standards notwendig; gut definierte Datenformate zum raschen und einfachen Datenaustausch; standardisiertes Interface; der Kontrollprozess muss zu einem gewisse. Grad automatisch ablaufen; der Endkundenmarkt soll national geregelt werden; Daten-hub Systeme müssen nicht zentral gesteuert werden, sie funktionieren auch dezentral gut;

Qualität des Prozesses: soll rasch ablaufen; durchschnittlich 14 Tage;

Zusammenfassung: ein zentraler Ansprechpartner – soll der neue Lieferant sein; Problem ist oft IT-Infrastruktur, die nicht zuverlässig funktioniert; Einmalige ZP europaweit, die auf der Anlage bleibt; Minimuminformation für den Wechsel definieren; einheitlicher Standard für Datenkommunikation; Qualität des Wechsels ist ausschlaggebend (keine Probleme für den Kunden); automatische SM-Datenauslesungen wird den Prozess beschleunigen; Start des Wechsels soll täglich möglich sein;

2. Draft advice in price comparison tools, CEER Dirk van Evercooren

Voraussetzungen: Unabhängigkeit, Transparenz, Vollständigkeit etc.

Ergebnisse der Studie: Plattform wird meist von Regulator betrieben (9 MS); teilw. auch von privaten Unternehmen unter regulatorischer Aufsicht (2 MS, z.B. UK – Consumer Focus confidence code) oder durch Aufsicht durch Monitoring (D – Stiftung Warentest)

Vollständigkeit der Information: Vergleich zwischen zwei besten Lieferanten möglich (F), Info über Energiemix, Vertragsdauer etc. notwendig; Hintergrundinformationen ebenfalls wichtig für Kunden (zB informative Listen: Rechte der Konsumenten; Info, wenn sich die Preise ändern und der Vertrag ausläuft per E-Mail oder SMS (B);

Draft Advice kommt in den kommenden 2 Monaten heraus; danach folgt ein hearing mit Workshop Anfang kommenden Jahres;

3. How NRAs can act on tariffs information and complexity, Ofgem (Emma Kelso)

In GB: viele Lieferanten bieten verschiedene Tarife zu verschiedenen Zeiten an; Kritik: zu viele Tarife, die unübersichtlich sind; bekommt der Kunde den besten Preis? Könnte zur Abnahme des Drucks auf Lieferanten führen, wenn Kunden überfordert sind;

2008: Mehr Info auf den Rechnungen; jährliche Rechnungen etc.

2010: Retail Market Review – Ergebnisse: Komplexität der Tarife, man bleibt bei dem, was man hat; Anzahl der Tarife von 250 in 2007 auf 400 in 2010; in GB haben 60% der Kunden noch nie Kunden gewechselt; Wechsel folgt aber oft nach einem Gespräch mit einem Stromlieferanten (43%), aufgrund einer Preisvergleichsseite (16%); 75% der Kunden sind bei ihrem alten Lieferanten geblieben – diese Kunden zahlen mehr als notwendig;

Wünsche der Kunden: Tarife müssen einfacher werden – nicht zu viele Möglichkeiten

Conclusions:

Tarife einfacher machen – Standard Verträge, Info wieviel sich Kunde spart, wenn er wechselt in Cent/kWh; Kundeninformation verstärken (leichter lesbare Rechnungen, besseres Monitoring, standards of conduct als Grundlage für Lizenz);

Nächste Schritte: detailliertes Dokument bis Ende November 2011

4. Consumers point of view, BEUC (Martin Salamon, Monika Stajnarova)

Derzeitige Situation: geringe Wechselrate

Tarifrechner müssen folgendes bieten: vollständig und akkurate Daten, Info muss in einem vergleichbaren Format bereit gestellt werden, Hauptpunkte des Vertrages müssen angeführt werden (Vertragslaufzeit, Bedingungen etc.), Wechselfunktion notwendig; Information über Qualität der Lieferanten (Bewertungen durch Kunden); Kundenfreundliche Webseiten; Confidence Code soll vorhanden sein (freiwillig) – verschiedene Vergleichsmöglichkeiten der Tarife; alle Angebote müssen aufgrund des Gesetzes von den Lieferanten bereitgestellt

werden; Informationen müssen Preis und Bedingungen enthalten – bei Verfehlungen soll es Strafen geben;

Kunden wünschen eine Möglichkeit zum sofortigen Wechsel auf dem Tarifrechner;
Information über Grüne Energie; Begriff „Grün“ darf nicht überstrapaziert werden; Labeling
(Information über die Klimaauswirkungen des Produktes)

Diskussion:

Spanischer Regulator: Wechselprozess ist gerade in Ausarbeitung in Spanien; viele Kunden beschwerten sich, dass sie gewechselt werden ohne dazu ihre Zustimmung gegeben zu haben (Gas vs. Strom und umgekehrt);

Verband dt. Konsumentenvertreter: 3 Wochenfrist gilt ab wann

Französischer Ombudsmann: 3 Wochenfrist wird oft ausgedehnt, im Strombereich oft Wechsel in einem Tag; oft Fehler bei der Abrechnung, sodass ein anderer Kunde bezahlt

CEER: Green Labels sollen nicht diskutiert werden, weil es ein schlechtes Licht auf Grüne Erzeuger wirft

Dt. Verbraucherschützer: in D gibt es ca. 5.000 Tarifrechner, die teils Daten selbst verwalten – führt zu großen Unsicherheiten zwischen den Kunden

Italienische Konsumentenschützer: Während ADR soll der Lieferant oder NB den Vertrag nicht beenden können; in gewissen Situationen soll man überhaupt nicht das Service abdrehen können – Kosten sollen von der Allgemeinheit übernommen werden;

UK – Konsumenten: 25% der Kunden haben keinen Internetzugang, für diese Kunden soll ein telefonbasierter Tarifrechner entstehen (computergesteuert oder call center);

Austrian Consumer Ministry for Customer Protection: Rolle des SM im Zusammenhang mit dem Wechselmanagement an EURELECTRIC: Online Abfrage der SM ist wichtig; Richtige Daten notwendig um alten und neuen Lieferanten zur Verfügung stehen;

Standardvertrag: was ist damit gemeint?

Austrian Regulator: rechtliche Situation in Österreich bez. Tarifikalkulator; Wechselprozess ist in A gerade im Neuentstehen; 3 Wochenfrist – wenn sich neuer Lieferant nicht um Wechsel kümmert und NB informiert, liegt der Wunsch des Kunden nur herum;

27.10.2011

Competitive retail markets that benefit consumers (part 2)

1. Benchmarking report on the roles and responsibilities of the NRAs in customer empowerment and protection, CEER (Gabriela Utili, Katia Gallo)

Online Fragebogen wurde ausgesandt

Die meisten Regulatoren sind für Beschwerdemanagement und Streitschlichtung zwischen Kunden und Lieferanten und NB, oft in Zusammenarbeit mit einem Ombudsmann;

Energiearmut: In den wenigsten MS hat der Regulator die leitende Rolle im Verfahren, sonst eher eine untergeordnete Rolle, diese Kunden haben spezielle Vorteile: keine Abschaltung während des Verfahrens, Information über Energieeinsparungen, Preisvergleiche; selten verordnet Regulator Sozialtarife;

Energieeffizienz: wird oft als Möglichkeit gesehen Energiearmut zu bekämpfen; oft ist Regulator nicht zuständig für Energieeffizienz;

Kundeninformation: sie werden informiert über ihre Rechte, Lieferantenwechsel, Beschwerderechte, Energieeinsparungen; Info erfolgt durch Websites, Flugblätter, Hotlines, Informationskampagnen;

Regulator sammelt periodisch Daten von den Kunden, Lieferanten und NB

Regulator überwacht auch Lieferbedingungen, Netzbedingungen, Tarifrechner, Festlegung von Qualitätsstandards

Good Practices: Verhinderung von Beschwerden durch bessere Information; Zugang zu besserer Information; Kooperationen mit anderen „stake holders“; Sammlung von Informationen von Kunden um den Markt „besser“ zu machen

2. Supplier perspective in the customer empowerment, Eurogas (David Johnson)

Customer empowerment bedeutet: Wahlmöglichkeit, Zugang zu Preisinformationen, Wechselmöglichkeit (kurze Frist für Wechsel), Kundendienst, gut informierte Kunden, sichere Netze, Versorgungssicherheit, verständliche Rechnungen, Kontrolle des Energieverbrauchs durch Kunden (EED, Energie Audits)

3. Retail Market design, with a focus on supplier switching and billing: preliminary results from public consultation (Elisa Dah, Sebastian Gros, CEER)

Zu einem funktionierenden Marktmodell braucht man ein Marktmodell, funktionierende Prozesse und entsprechende Angebote für die Kunden

Empfehlungen: Lieferant sollte Hauptansprechpartner für die Kunden sein insbes. Lieferantenwechsel und Verrechnung), muss aber nicht der einzige Ansprechpartner sein; klare Informationen auf Angebot,

Vorauszahlungen müssen klar definiert sein und nachrechenbar sein;

Wechsel muss innerhalb der Fristen erfolgen (1 Tag (F), ein bis drei Wochen; wer kann den Wechsel aufhalten (alter/neuer Lieferant, Kunde, NB?), Möglichkeit des täglichen Wechsels

Wer soll die Rechnung ausstellen? Kombinierte Rechnungen durch Lieferanten; Schlussrechnung erfolgt zwischen 1 Woche bis 2 Monate (oder gar keine Regelung) nach Wechsel; Kunden haben verschiedenen Bezahlmöglichkeiten bei Lieferanten

Weitere Schritte: Durchsicht aller Stellungnahmen, Vorschlag für einen GGP folgt

4. Customer Customer Centric Model: a future proof market design, Eurelectric (Roel Kaljee)

Was brauchen Kunden? Auswahl, Vertrauen in den Markt, einfach zugängliche Information, klare Definition und Wahrung der Kundenrechte, Vorteile für Kunden im Markt;

Wie könnte ein künftiges Marktmodell aussehen?

Volle Implikation der Marktregeln (funktionierender Großhandelsmarkt, marktgetriebene Preise, Gleichgewicht zwischen Konsumentenrecht und Marktprinzipien), klare Rollenverteilung zwischen den involvierten Marktteilnehmern (effizienter Austausch von Informationen)

Empfehlungen:

funktionierender Großhandelsmarkt; klare Rollenverteilung der Teilnehmer; keine regulierten Preise für Endkunden; customer interface; eine Rechnung auf Basis der Notwendigkeit der Kunden; Gleichgewicht zwischen Kundenrechte und Marktprinzipien, etc. Ein Bericht wurde ausgearbeitet.

Diskussion:

UK Energie Ombudsmann: was ist gemeint mit „Gleichgewicht zw. Kundenrechten und Marktprinzipien“? - nicht zu große Eingriffe in den Markt, Kunden kennen sich mittlerweile selbst bereits gut aus – Markt soll sich selbst regulieren;

Konsumentenvertreter: „regulierte Preise entfernen“ – was ist gemeint? Der Endkundenpreis soll nicht vom Regulator festgelegt werden.

Wie groß muss ein Kunde sein um am Markt DR mitzumachen? Die Zukunft wird das zeigen, Kunden sollen aber teilnehmen können

CEDEC: dieses Modell hat den Lieferanten im Mittelpunkt und es gibt andere Modelle wo Lieferanten und NB gleichsam im Mittelpunkt stehen und sie funktionieren auch;

Franz. Ombudsmann: Verhältnis zw. Marktöffnung und Kundenrechte ist in Ordnung; auch Lieferanten haben die Möglichkeit sich die Kunden auszusuchen;

www.energyregulator.eu – Newsletter abonnieren

Smart Meters

- 1. Smart grid communication and follow up of standardisation mandate (M/490 an related mandates), European Commission (Manuel Sanchez-Jimenez)**

Bericht über die 4 WG und SM-Projekte in Europa (300 Projekte, Investitionen von ca. 5,5 Milliarden €; Investitionen stammen zum größten Teil von DSOs; Konsumenten haben derzeit noch wenig von SM; Vorteile haben derzeit nur DSOs;

Einige Fragen sind im Zusammenhang mit SM noch offen: Einbindung des Kunden, Datensicherheit – Schutz der Privatsphäre, Standards und Interoperabilität; Regulierung, Infrastruktur und Roll-out;

Nächste Schritte:

Regelungen: Paket für Standards bis Ende 2012; Empfehlung zum Datenschutz bis Ende 2011, Internet-Sicherheit;

Regulation: Überarbeitung der EED in 2011; Guidelines an CBA (cost benefit analysis), regionale incentives;

Innovation: SET-Plan European Electricity Grid Initiative, Juni 2010, Smart Cities and Communities 2011; Vorschlag für eine RL für Energieinfrastruktur im Hoch(Höchst)spannungsbereich in 2011

M490 Standardisierungs-Gruppe: läuft über die Smart Grid Coordination Group;

2. Final Guidelines of Good Practice (GGP) on regulatory aspects of smart metering focusing on customer services, CEER Karen Kavanagh)

GGP besteht aus einem Paket von Diensten: was sind die Vorteile für die Kunden etc.?

Empfehlung: Kunde entscheidet wer welche Daten bekommt; Info über Verbrauch und Kosten monatlich; Leichterem Lieferantenwechsel/Wechsel des Vertrages; Rechnungen auf Basis aktuelle Werte; Angebote auf Basis des tatsächl. Verbrauchs; Remote power capacity reduction/increase; Fernab- und –anschlaltungen; SM sollen Einspeisungen und Verbrauch messen können; Info über Abschaltungen; Info bei gravierenden Mehrverbrauch; Interface in Wohnung; Software update remotely – Fernwartung der SW; alle Konsumenten sollen von SM profitieren; keine Diskriminierung beim roll-out von SM

Weitere Schritte:

Definition von Minimumanforderungen für SM; GGP Dokument ist auf CEER HP abrufbar

3. Functionalities of Smart Meters, European Commission (Colette Maloney DG INFSO)

Ziele: techn. Barrieren vermeiden, Interoperabilität herstellen, bessere Informationen für den Energieverbrauch;

Fragebogen an jene MS ausgesendet, die CBA (cost benefit analysis) durchgeführt haben

Funktionalitäten: Daten für den Kunden bereitstellen; Daten oft genug auslesen, damit Info gehalt gesteigert wird; Info soll auch dem Kunden zum Preisvergleich dienen (keine Übereinstimmung); Datenauslesung durch Meter Operator; 2-Wege Kommunikation; Datenqualität (keine Übereinstimmung); Unterstützung für neue Tarifsysteme; Prepayment (keine Übereinstimmung); Remote on/off Abschaltung/Anschaltung; Sichere Datenkommunikation; Sicherheit des Zählers; Kunde wird zum Stromerzeuger – künftiges Thema; Daten auch für DSO- Netzplanung/Auslastung

Weitere Schritte: Zusammenfassung der Funktionalitäten, Empfehlung durch EU-Kommission

4. DSOs practical experience regarding smart metering functionalities, GEODE (Brehmer)

Schweden: stündliche Messungen von Kunden mit mehr als 63 A seit 2006; ab 2012 stündliche Messungen für Verbräuche von mehr als 8.000 kWh;

Finnland: ab 2009 alle neue Zähler mit Fernauslesung, externes Display, 1/4h Werte

Norwegen: 80% SM bis 1. Jänner 2016m 100% bis 2017, Stündliche Auslesungen und 1/4h Auslesungen, Pflicht Daten an Dritte weiterzuleiten, auch Messung von Gas, Fernwärme etc.), Verbrauch über Website für Kunden abrufbar;

Vorteile für Kunden:

Monatliche Auslesungen, stündliche Auslesungen und Auslesungen nach Bedarf; jedes System hat für sich gesehen Vorteile; ein Mittelweg muss gefunden werden; Fernabschaltungen/Fernanschlaltungen; Spannungsqualität; Alarm bei Stromausfall; Statistik zu Stromausfällen

Zusätzliche Vorteile: Messung der Einspeisungen, Leistungsbegrenzung, Vorauszahlung, in-home-display oder Online-Info über das Internet

Datensicherheit sollte genauer hinterfragt und gelöst werden

Diskussion:

Dt. Konsumentenschützer (Frauke Rogalla): SM wird skeptisch betrachtet, allerdings erst auf dem Niveau der MS als auf der Ebene der EU; in D 3-4% Einsparungen durch SM erwartet – das ist sehr wenig; keine Vorteile für Konsumenten erwartet; wünscht sich eine Diskussion über CBA auf EU-Ebene; bessere Informationen an Kunden bedarf nicht unbedingt einen SM;

BEUC: Datensicherheit und Datenschutz, Datensammlung, Datenspeicherung sind wichtige Themen; Kunden sollen die Eigentümer der Daten sein; Inhouse-Displays sind sinnvoll für Kunden; was ist mit Rechnung gemeint? – keine Aufforderung zur Zahlung sondern eine Info über den Verbrauch;

Konsumentenschützer Italien: am Beginn 2 Probleme: SM mit Leistungsbegrenzung – haben bei 3,5 kW abgeschaltet – Kunden haben sich aufgeregt; Verbrauch über SM muss dem Kunden zugänglich sein; niemand geht in den Keller um Werte abzulesen – daher Daten im Netz bereitstellen; Kosten sind teils zu hoch (240 € pro Kunden) – Regulator soll einschreiten; CBAs sollen öffentlich zugänglich sein und vor Implementierung diskutiert werden; SM in Italien sind nicht „smart“ sondern nur elektronische Zähler! – man kann nur Verbrauch ablesen; Ziel sollte sein, den Energieverbrauch in einen Low-Zeitraum zu verschieben;

Schweden Regulator: Schwedisches System – Kunde soll Info über monatl. Verbrauch und Rechnung haben, muss aber nicht sein!; Grenze von 8.000 kWh wegen elektr. Heizungen, dort macht load-shifting Sinn!

Eurogas: Nicht jeder Kunde möchte SM haben, weil viele sich nicht dafür interessieren; Fragen zur Datensicherheit sind wichtig und müssen gelöst werden; Fernabschaltung ist auch wichtig sollte aber klar geregelt sein;

GEODE: mit 1.11.2011 hat Regulator in A VO zu SM herausgegeben.

Demand Response schemes

1. Presentation of the advice on the take-off of a demand response scheme in the electricity market, CEER (Marielle Liikanen)

DR Kunden müssen in der Lage sein, ihren Verbrauch zu regeln und Energie einzuspeisen;

Bisher wurde ein Workshop, eine öffentliche Konsultation und ein Hearing in 2011 durchgeführt, der Abschlussbericht folgt;

DR ist eine Stärkung der Kunden; wichtig ist der Schutz der Kunden von unfairen Verkaufspraktiken, Zugang zu Nachdenkphasen (bei Wechsel), zusätzliches Monitoring?

Kunde braucht: Tarifrechner, Info über Verbrauch, leichter Zugang zu Beschwerdemanagement, leichter und sicherer Zugang zu Daten aus dem SM, als Erzeuger: Möglichkeit Energie zu verkaufen, Info über Erzeugungsdaten

ESCO Energy Supplier Company (bieten Kunden Dienstleistungen und Micro-generation)

Ergebnisse: große Zustimmung mit den Vorschlägen, die ausgesandt wurden; manche Marktteilnehmer teilen Ansicht überhaupt nicht z.B. Market Monitoring, DSO Rolle, nationale point of contact, nähere Info auf Website

Klarstellung im Bereich der Rolle der NB und dem Interface in den Häusern

2. Presentation of the WG results, Eurelectric (Per Hallberg (Vattenfall), Pauline Lawson (E.On))

Paper: „Eurelectric Views on Demand Side Participation“ (August 2011)

In Schweden sind 500.000 Wärmepumpen installiert

Demand side participation bedeutet Demand response and demand side management;

Kunden müssen Vertrauen in den Markt haben, Wegfall von regulierten Endkundenpreisen, einfaches Inhouse-Display;

Lieferanten sind der Hauptansprechpartner für Kunden (main point of contact);

Verbindung des Großhandels- mit dem Einzelhandelsmarkt ist notwendig – daher ¼ h Werte für SM als Empfehlung

NB wird neutral den Markt betreuen und Informationen für die Marktteilnehmer bereitstellen; SM sind die Grundlage für eine Integration von Kunden, Stromhändlern und Erzeugern; Kosten für SM roll-out müssen seitens der Regulatoren gesichert werden; ein zentraler Zuständiger für die Netzsicherheit ist notwendig (DSO?) – dieser Marktteilnehmer muss allerdings reguliert werden

Klares Marktmodell muss entwickelt werden; Lieferanten sollen der Hauptansprechpartner sein; Verstärkung der Interkonnektoren um einen Großhandelsmarkt zu schaffen; sicherer Zugang zu notwendigen Information

3. Consumers points of view, BEUC/Consumers NGO (Zoe McLeod)

DR – Sichtweise der Konsumentenvertreter: Vorteile für Kunden: günstigere Energie, geringerer CO₂ Ausstoß, Kunden können auf Preissignale reagieren

Nachteile: wieviel an Leistung kann verschoben werden? Welche Art von Leistung ist sie und wo ist sie entstanden; welche Gruppen profitieren davon?; wer wird Gewinner und wer wird Verlierer sein in diesem System? Manche Haushalte können keine zeitversetzten Angebote annehmen; Kunden mit geringem Einkommen können sich nicht die teureren Geräte leisten;

MS sollen ein impact assessment durchführen; eine Analyse der vorhandenen Leistungen durchführen, existierende Programme analysieren;

Werden Kunden überhaupt bereit sein DR anzuwenden? Viele sind nicht bereit den Lebensstil/Gewohnheiten ändern; Konsumenten trauen Lieferanten oft nicht;

Lösung: Kunden müssen in verschiedenen Segmente eingeteilt werden; Untersuchungen anstellen was für den Kunden interessant ist und unter welchen Umständen sie bereit wären DR anzunehmen; Technologie muss für Kunden verständlich und leicht anwendbar sein; feed back für Kunden notwendig; Definition von Minimumstandards für Geräte und Displays, Preis ist eine wichtige aber nicht der einzige Motivation; Kunden müssen besser informiert werden (monatlich); Automation der Energieeinsparungen müssen dem Kunden schmackhaft gemacht werden; regulatorische Rahmenbedingungen müssen sich ändern;

Datenschutz ist ein zentrales Thema; gesundheitliche Aspekte mit neuen Technologien; wie kann man sicherstellen dass sozial Schwache nicht teure Tarife unterschreiben; ein Hauptansprechpartner, regul. Rahmen muss erweitert werden; neue Regelungen aufstellen wenn notwendig; Strafen für Kunden, wenn sie die Lastkontrolle umgehen;

In GB herrscht große Verwirrung, weil zu viele verschiedene Tarife; oft haben die Kunden „irrtümlich“ den teureren Tarif gewählt; keine langfristigen Verträge; 1/3 der Kunden in GB haben keinen Internetzugang;

4. Energy Efficiency Directive, European Commission (Krzysztof Gierulski)

RL soll alle Bereiche treffen (inkl. Transport); Baubranche soll profitieren (Sanierung öffentlicher Gebäude durch Anreizsysteme – Steuern etc.); Haushalte und Kleinunternehmen sollen ermutigt werden Energie Audits durchführen zu lassen;

EED Vorschlag: Pflicht zu individuellen SM; richtige und mehrmals im Jahr erstellte Rechnungen auf Basis von Echtwerten; leichter und kostenloser Zugang zu den Daten; mit Rechnung soll auch Info über die laufenden Energiekosten erfolgen, elektronische Rechnung gewünscht;

Diskussion:

Italienischer Regulator: alle Kunden sollen einen time-of-use Preis haben wenn sie wollen oder einen Flattarif; Kleine Preisänderungen führen zur Reaktionen der Kunden, gleichzeitig verlieren sie aber andere Vorteile bei einem Wechsel; Kunden reagieren nicht nur auf Preise sondern auch auf entsprechende Informationen wann Preise günstiger sind; Preisunterschied zw. Peak und off-peak ist markant zurückgegangen;

Litauische Konsumenteninformation: EED: Energieerzeugung aus verschiedenen Ausgangsstoffen, gibt es einen Vorzug erneuerbarer Energien? Nein, jede eingesparte kWh ist eine nicht erzeugte kWh;

Consumer Focus – EED: Was ist mit „billing“ gemeint? Anfrage an Kommission und Parlament wurde gestellt; MS sollen selbst entscheiden was mit SM geschehen soll; single point of contact soll wie im 3. Binnenmarktpaket gelöst werden – kein neuer Marktteilnehmer;

GEODE: DR – DSO ist verantwortlich, er muss auch als Verantwortlicher der Netzlast sein;