



**FÉDÉRATION ROMANDE
DES CONSOMMATEURS**

Activement à vos côtés

Empowering consumer in a moving energy landscape

Aline Clerc, Environment and Energy Officer, FRC

Communicating and understanding consumer behavior, CRAG-IRGC Symposium, EPFL21 novembre 2013

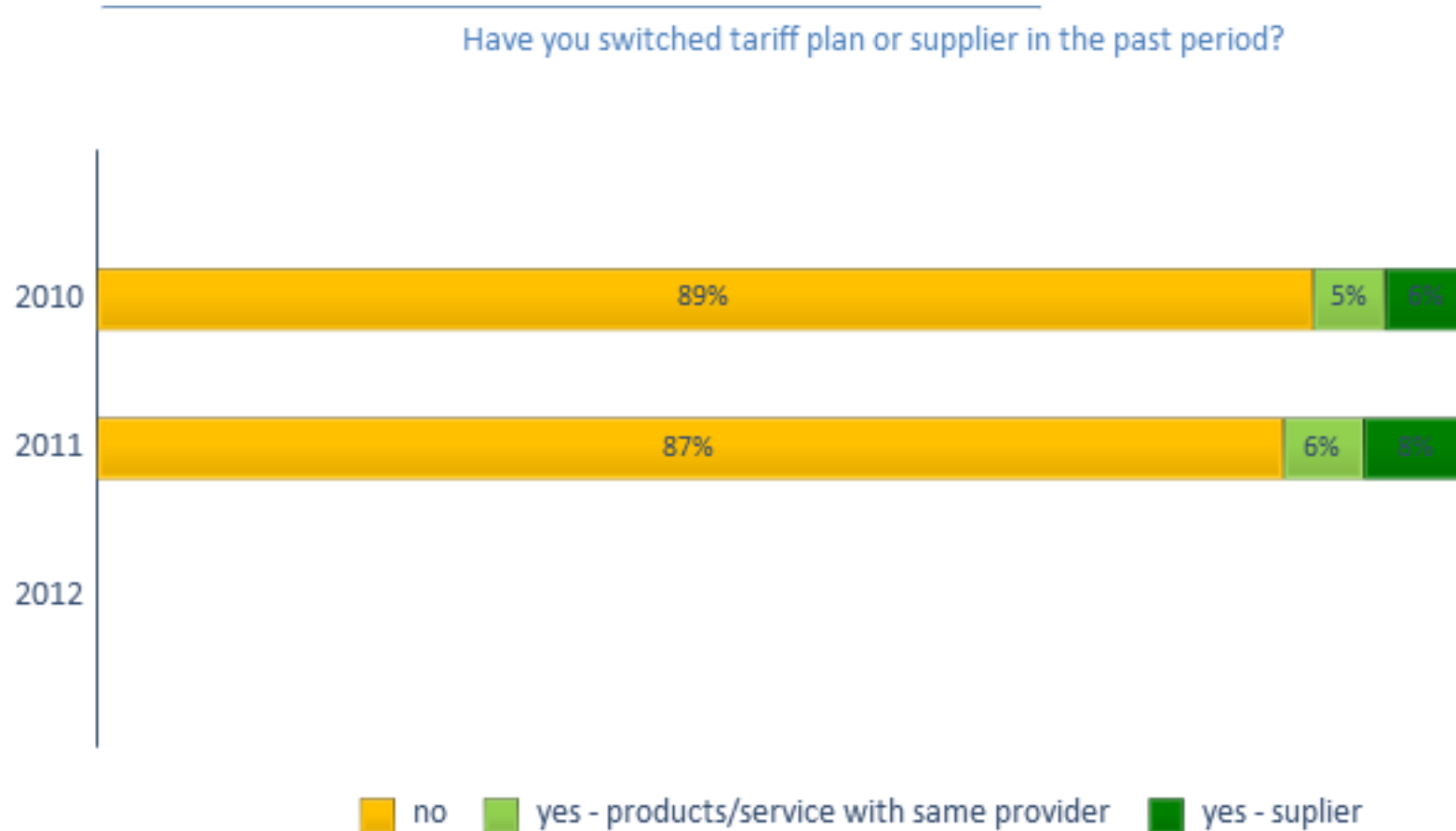
Moving energy landscape

Liberalisation : electricity and gas

Energy transition: behaviour change is asked



The market does not work



Source: European Commission
Consumer Market Scoreboard,
2011



Great diversity of consumers

- 1600 kWh/an: logement de 2 pièces avec cuisinière électrique
- 2500 kWh/an: logement de 4 pièces avec cuisinière électrique
- 4500 kWh/an: logement de 4 pièces avec cuisinière électrique et chauffe-eau électrique
- 4500 kWh/an: logement de 5 pièces avec cuisinière électrique et sèche-linge (sans chauffe-eau électrique)
- 7500 kWh/an: maison individuelle de 5 pièces avec cuisinière électrique , chauffe-eau électrique et sèche-linge
- 25 000 kWh/an: maison individuelle de 5 pièces avec cuisinière électrique , chauffe-eau électrique, sèche-linge et chauffage électrique à résistance
- 13 000 kWh/an: maison individuelle de 5 pièces avec cuisinière électrique , chauffe-eau électrique, sèche-linge et pompe à chaleur de 5 kW pour le chauffage
- 7500 kWh/an: grand logement en propriété, avec large utilisation de l'électricité



Being a wise energy consumer should not be a full time job but...

- Unclear and incorrect billing
- Lack of transparent contract conditions
- Difficulties in switching
- High prices, lack of transparency of offers
- Aggressive marketing practices
- Poor complaint handling mechanisms
- Green products difficult to understand
- Most of the time, price per unit decreases as consumption increases – no incentive to be efficient



Thank you for your attention

FRC, Fédération romande des consommateurs
www.frc.ch

BEUC, The european consumer organisation www.beuc.org
Energy facts:
www.beuc.org/Content/Default.asp?PageID=2137

