

Shrnutí konference o Vytváření vize evropských zákazníků v oblasti energetiky do roku 2020 (21. června 2012)

V rámci procesu budování vize pro evropské zákazníky v oblasti energetiky uspořádala Rada evropských energetických regulátorů (CEER) dne 21. června konferenci.

Konference byla koncipována jako interaktivní a jejím účelem bylo získat zpětnou vazbu na diskusní dokument CEER ([CEER's discussion paper](#)) týkající se vytváření vize zákazníků. Seznam účastníků si můžete prohlédnout zde: [here](#).

Tento dokument obsahuje významný souhrn postupů. Není to jen vyčerpávající zápis z celého dne. Přípomínky obsažené v tomto dokumentu odrážejí názory účastníků konference. Doufáme, že dokument poskytne užitečný přehled jak pro delegáty konference, tak pro ty účastníky trhu, kteří se nemohli konference účastnit.

1 Pozadí

Lord Mogg, prezident CEER, v úvodu konference uvítal 157 delegátů, mezi kterými bylo i 37 zástupců spotřebitelských organizací z 20 zemí. Vyzval přítomné k aktivní účasti v diskusi, jejímž účelem byla lepší informovanost regulátorů o přáních a potřebách zákazníků ve spojitosti s vytvářením vize CEER pro evropské zákazníky v oblasti energetiky.

Günther Oettinger, komisař EK pro energetiku, přednesl úvodní projev. Poděkoval CEERu a lordu Moggovi za to, že se mu podařilo k diskusi o klíčových prvcích reformy trhu s elektřinou shromáždit takový počet účastníků - spotřebitelů. Günther Oettinger poznamenal, že spotřebitelé jsou všeobecně nespokojeni se stávajícím trhem s energiemi. Domnívá se, že dobře fungující vnitřní trh je nejeftivnější způsob, jak zlepšit zkušenosti spotřebitelů. Nicméně předpokladem je odpovídající veřejná strategie, společnosti na trhu zaměřené na zákazníky a v neposlední řadě aktivní zapojení spotřebitele.

Günther Oettinger připomenul, že zákazníci na jiných srovnatelných trzích mají mnohem více informací a možností volby, nicméně možnost změny k lepšímu i zde existuje, např. zavedením inteligentních měřičů. Při pohledu do budoucna je třeba investovat do sektoru energetiky. Je nutné vytvořit trh s energiemi, v jehož středu je spotřebitel; spotřebitel, který je informován o možnosti volby, který sledává tyto možnosti atraktivní a srozumitelné. V neposlední řadě je nutné integrovat zákazníka do energetického systému tak, aby jej mohl ovlivnit svou činností, např. mikrovýrobou. Abychom toho dosáhli, potřebujeme silné spotřebitelské organizace, silné nezávislé národní regulátory, agentury CEER a ACER a lepší spolupráci. Přepis vystoupení pana Oettinger si můžete prohlédnout zde [here](#).

Paní Patricia de Suzzoni, předsedkyně pracovní skupiny pro zákazníky a maloobchodní trhy, představila diskusní dokument CEER „Vytváření vize pro evropské zákazníky v oblasti energetiky do roku 2020“ ([CEER's discussion paper: Building a 2020 vision for Europe's energy customers](#)). Cílem práce CEER je postavit zákazníka do středu energetické politiky EU. Poznamenala, že CEER toho nemůže dosáhnout sám a cílem

Konference je zapojit klíčové účastníky, zejména spotřebitelské organizace z celé Evropy, aby se podělili se o své názory a nápady. Paní de Suzzoni stanovila klíčové principy, které CEER považuje důležité v současné době pro zákazníky s výhledem do roku 2020:

- Dostupnost
- Jednoduchost
- Spolehlivost
- Ochrana a posílení práv zákazníka

2 Reference od spotřebitelských organizací z celé Evropy

Tomuto zasedání předsedala paní **Jacqueline Minor**, ředitelka pro záležitosti spotřebitelů DG SANCO. Prostor k prezentaci svých zkušeností s podporou zákazníka na energetickém trhu a ke sdílení svých nejlepších tipů dostali představitelé šesti spotřebitelských organizací z celé Evropy. Ve svém úvodním vystoupení se paní Minor zmínila o vztahu mezi Vizí CEER pro zákazníky a Spotřebitelskou agendou EK ([Consumer Agenda](#)).

David Ortega Pecina z **Organizace spotřebitelů a uživatelů** ve Španělsku poznamenal, že liberalizace sama o sobě nepřinesla fungující hospodářskou soutěž. Přínosy pro španělského zákazníka byly omezené a průzkum ukazuje, že zákazníci nemění dodavatele dokud nevidí výhody. Uvolnění trhu nevedlo ke výrazným úsporám nákladů, naopak zvýšilo riziko pro zákazníka. Zákazníci potřebují lepší informace pro pochopení vyúčtování za energie, tím by se měla zvýšit jejich aktivita na trzích s energiemi. Zákazníkům mohou též pomoci nástroje na podporu hromadné změny dodavatele, stejně jako opatření v boji proti zneužívání prostřednictvím zvyšování tarifů. Zásadní je také aktivní obrana zákazníka a pořádání kampaní. Prezentaci si můžete prohlédnout zde [here](#).

Pawel Rokicki z **Asociace polských spotřebitelů** zmínil skutečnost, že v Polsku existuje nízká úroveň povědomí spotřebitelů, což vede k velmi nízkému počtu změn dodavatele. Je třeba více vzdělávat spotřebitele prostřednictvím školských a nevládních organizací a tyto organizace lépe financovat. Díky nízkému povědomí spotřebitelů nejsou podniky nuceny účastnit se hospodářské soutěže, což zvyšuje riziko pochybení ze strany dodavatelů energie. Mnoho spotřebitelů má nedostatek informací a znalostí a považuje změnu dodavatele za budoucí potíže. Klíčové otázky pro spotřebitele energie se týkají cenové dostupnosti nabídek, dobrého zákaznického servisu, transparentního vyúčtování a smluv a dobrých smluvních podmínek. Například může být velmi složité vyúčtování spotřeby přečíst a porozumět mu. To, že bude transparentnější a bude obsahovat vzorce spotřeby a energetické poradenství může být v praxi pro spotřebitele velmi přínosné. Dále zmínil význam rychlého a spravedlivého procesu vyřizování stížností. Pan Rokicki se podělil o zkušenosti Asociace s certifikací energetických smluv za účelem podpory spotřebitele a vybudování transparentního a důveryhodného trhu. Vystoupení si můžete prohlédnout zde [here](#).

Pete Moorey z organizace **Which** z Velké Británie poznamenal, že náklady na energii jsou jednou z hlavních finančních starostí spotřebitelů Spojeného království: devět z deseti zákazníků má obavy. Nicméně tyto obavy nevedou k dalším krokům pro snížení plateb prostřednictvím změny dodavatele nebo k požádání energeticky úsporných domů. Pete Moorey uvedl příklad kolektivní změny dodavatele tzv. "Velká změna dodavatele", prostřednictvím které téměř 37.000 zákazníků dosáhlo úspor. Kolektivní změna může

pomoci zákazníkům získat výhodnější nabídku, ale v žádném případě není alternativou kativnímu zapojení individuálních spotřebitelů na trhu s energií ve Velké Británii. Vyzval také k větší informovanosti a ke zjednodušení tarifů pro zákazníky. Prezentaci si můžete prohlédnout zde [here](#).

Pan Thierry ze Svazu spotřebitelů, du Logement et du Cadre de Vie (CLCV) ve Francii zmínil některé překážky bránící změně dodavatele a aktivnímu zapojení spotřebitelů na energetickém trhu v této zemi. Smluvní formuláře jsou často komplikované. Další překážkou je nedostatek informací o cenách a nákladech. Zatím malý počet zákazníků přešel z regulovaných tarifů. Proto jsou vítány nástroje, které pomáhají zákazníkům pochopit nabídky dodavatelů a zlepšit jeho volbu, právě nyní, kdy se ceny energií začínají objevovat na předních stránkách novin. Osvědčené postupy mohou být užitečné, příkladem jsou kodexy vysvětlující právní předpisy týkající se vztahu mezi spotřebitelem a dodavatelem, požadavky na jasné vyúčtování, nástroje pro porovnání cen (cenové kalkulátory), nezávislý ombudsman a kontaktní místa pro energetické informace, ke kterému má spotřebitel volný přístup.

Mauro Zanini z Federconsumatori Nazionale v Itálii poznamenal, že ve stávajícím ekonomickém klimatu potřebuje zákazník přiměřenou ochranu. Podtrhl, že zákazníka je třeba motivovat. Dodal, že není mnoho italských zákazníků, kteří změnili dodavatele, a to z důvodu, že zvýhodnění není tak velké, aby vedlo k okamžité změně. Prohlásil, že nedostatečná transparentnost nabídek energie může být pro zákazníka zavádějící. Počet stížností zákazníků se zvyšuje a je třeba je řešit mimosoudně. Vystoupení si můžete prohlédnout zde [here](#).

Paní Frauke Rogalla z Federace německých spotřebitelských organizací zmínila budoucí změny a výzvy, které čekají zákazníky v Německu. Velmi pravděpodobné je zvýšení cen v důsledku výkupních cen a investic do infrastruktury. Spotřebitelé však nedostávají dostatečné a adekvátní informace o důvodech růstu cen. Monitoring cen může pomoci k dosažení lepší cenové transparentnosti. Trh s energií se stává stále složitějším v souvislosti se změnou dodavatele, výrobou energie, měřením, „chytrými domácnostmi“ a tarify. Paní Rogalla poznamenala, že rolí regulátora by mělo být stanovení podmínek pro rozvoj trhu. Dále je důležité spravedlivé rozdělení nákladů mezi domácnosti a podniky. Přednášku si můžete prohlédnout zde [here](#).

Paolo Martinello, prezident BEUC z Evropské spotřebitelské organizace zdůraznil, přímou zkušenost spotřebitelských organizací v jednání s klienty. Liberalizace trhů s energiemi dosud nepřinesla výhody, které jsme očekávali. Je velmi důležité, aby trh byl pro zákazníky jednoduchý, čitelný a finančně výhodný. Chytré měřiče a chytrá data mohou zákazníkům pomoci, existuje však řada praktických problémů, které je třeba řešit, například poskytování dostatečného množství informací a specializované poradenství. Spotřebitelé nejsou investoři. Chytré měřiče by jim měly umožnit lépe se rozhodovat ve věci nákladů na energii. Nicméně otázkou je, zda by spotřebitelé měli platit za chytré měřáky, pokud pro ně nejsou přínosem. Prezentaci si můžete prohlédnout zde: [here](#).

3 Paralelní zasedání

V průběhu konference se konaly čtyři paralelní zasedání zaměřené na spolehlivost, jednoduchost, dostupnost a ochranu a posílení práv zákazníka. Na tyto klíčové principy je nahlíženo jako na stejně důležité, přičemž zákazník je středem práce CEER.

Delegáti byli rozděleni do malých podskupin, z nichž každá obsahovala mix spotřebitelů, regulátorů, zástupců průmyslu atd. Skupiny byly vyzvány, aby odpověděly na řadu otázek týkajících se čtyř klíčových principů. V rámci některých otázek skupiny hrály role určitých účastníků trhu a reagovaly z jejich pohledu. Představovaly zranitelné zákazníky, rodiny, malé podniky; nebo reagovaly z pohledu různých aktérů trhu jako jsou spotřebitelské organizace, regulátoři, zástupci průmyslu a vlády.

Jaké jsou hnací mechanismy spolehlivosti dodávek a služeb?

Paralelní skupiny se zabývaly definicí “spolehlivosti služeb”. Účastníci se domnívali, že spolehlivost je řízena přístupem ke službě a je určena kontinuitou a kvalitou služby (stabilita). Spotřebitelé by měli očekávat přesné a spolehlivé vyúčtování. Kvalita podpůrných služeb a dostupnost služeb zákazníkům byly považovány za důležité, ale s relativně malou prioritou zákazníkům z hlediska dosažení spolehlivosti.

Účastníci se zamysleli nad úkoly pro dosažení spolehlivosti. K vyřešení problémů před tím, než dopadnou na zákazníka, je nutný stanovit dostatečný technický rámec a zajistit informovatnost.

Účastníci se také zabývali úlohou různých subjektů při zajišťování spolehlivosti dodávek energie. Všichni aktéři mají svou úlohu při zajišťování spolehlivosti dodávek. Provozovatelé distribučních soustav jsou zodpovědní za aktivní správu sítě a měli by jednat rychle za účelem identifikace zdroje problému. Veřejné orgány včetně regulátorů mohou nastavit standardy, motivovat dobré chování, zvážit investice a předpokládat zvláštní případy. Měli by jednat v případě, že firma neposkytne spolehlivé služby, vynucováním požadavků, a to udělováním pokut nebo zveřejněním jména nekorektní společnosti. Zákazníci mohou využít svého práva na změnu dodavatele pokud nejsou spokojeni. Zákazníci mají možnost hrát aktivní úlohu v řízení poptávky, ale pouze jsou-li k tomu motivováni.

Zasedání moderoval Jan Pánek, z Evropské komise, ředitelství pro energetiku. Přednášku si můžete prohlédnout zde: [here](#).

Nalezení jednoduchosti uprostřed rozmanitosti soutěže

Paralelní skupiny se zamýšlely nad změnami, které čekají zákazníky v následujících letech a nad možnými komplikacemi spojenými se zkušeností se službou zákazníkovi. Účastníci se shodli na tom, že je pravděpodobné, že v budoucnu bude více poskytovatelů a větší rozsah služeb a tarifů. To může být výzvou pro porovnatelnost nabídek. Došli k závěru, že spotřebitelé mají různé potřeby a možnosti, zjednodušení by mohlo být dosaženo prostřednictvím mixu regulace a třetích stran usilujících o posílení práv spotřebitelů.

Tato paralelní skupina také diskutovala o tom, kdo má pomáhat zákazníkům pochopit tyto technologie a možnosti. Účastníci se shodli na potřebě multikanálové komunikace a komunikace přes veřejné komunikační sítě. Zmínili, že poskytovatel služeb nese hlavní odpovědnost za to, aby zákazníci pochopili tyto technologie a možnosti.

Zasedání moderoval Philip Lewis, VaasaETT. The summary slides can be viewed [here](#).

Dostupnost

Za účelem zvýšení energetické účinnosti a dodávek energie za férových cen se jednotlivé paralelní skupiny zabývaly rolí různých aktérů.

S ohledem na zranitelné zákazníky se účastníci shodli, že je třeba definovat kdo je zranitelný zákazník a následně se zamyslet nad jeho vhodnou ochranou prostřednictvím sociálních tarifů, předvídatelných cen a stimulovat programy energetické účinnosti. Nezávislé, jednoduché a důvěryhodné poradenství, například osobní jednání nebo telefonicky, může pomoci posílit postavení a práva spotřebitelů.

K dostupnosti může v případě průměrné domácnosti napomoci informovanost. Nejprve vyvstává potřeba základních práv jako vyúčtování s aktuální spotřebou, častější informovanost a porovnání s historickými záznamy. Účastníci rovněž zmínili potenciál spjatý s novými technologiemi jako jsou srovnávací informace o spotřebě, textové zprávy, chytré měřiče, přístroje a stavební normy pro energetickou účinnost. Ceny musí být transparentní a zákazník by měl mít přístup k důvěryhodnému poradenství.

Účastníci poznamenali, že malé podniky mají odlišné potřeby. Vznegli dotaz, zda potřeby drobných podnikatelů jsou podobné domácnostem nebo je jejich situace potenciálně ještě horší, protože jsou méně chráněni. Přístup k současným a minulým modelům spotřeby a jasnější a jednodušší smlouvy může tomuto typu zákazníků pomoci.

Při jiné příležitosti bylo zmíněno, že vlády mají klíčovou roli v politických rozhodnutích. Regulační orgány se mají zmařit na dlouhodobé zájmy spotřebitelů a spotřebitelská sdružení by měly být aktivní v diskusi a poskytovat zákazníkům přímé poradenství.

Zasedání moderoval Tomás Gómez, místopředseda pracovní skupiny CEER pro zákazníky a maloobchodní trhy. Prezenci můžete shlédnout zde [here](#).

Znát svá práva

Paralelní skupiny se zabývaly rolí různých organizací, které se angažují v oblasti ochrany zákazníka a posílení jeho práv. Přemýšleli také o změně rolí účastníků trhu v blízké budoucnosti.

Účastníci se domnívají, že úlohou regulátora je být nezávislý, poskytovat širší podporu zákazníkům, více spolupracovat se spotřebitelskými organizacemi na národní úrovni, jednat s orgány na ochranu spotřebitele a podílet se více na monitorování a výzkumu trhu a zveřejňování údajů.

V souvislosti s nadcházejícím vývojem účastníci konstatovali, že pro budoucí investice je nutná důkladná analýza nákladů a výnosů a posouzení dopadů. Zákazníci by měli být zapojeni do budoucí volby.

Účastníci se shodli, že instituce zaměřené na spotřebitele by měly být více zapojeny do vývoje energetické politiky EU, i když jim chybí finanční prostředky. Ochranu spotřebitele usnadní zveřejňování údajů a čísel. Od Londýnského maloobchodního fóra se očekává, že bude působit na principu zdola nahoru, program bude více tvořen organizacemi zaměřenými na spotřebitele a uzpůsoben pro menší dodatečná decentralizovaná jednání.

Zasedání moderovala paní Monique Goyens, generální ředitelka, BEUC. Přednášku si můžete prohlédnout zde [here](#).

4 Co přinese budoucnost pro energetické zákazníky?

Tomuto zasedání předsedala paní Monique Goyens, generální ředitelka, BEUC.

Paní Rossella Delfino (z kabinetu komisaře pro spotřebitele Dalliho) gratulovala CEERu, že převzal vedení a závazek v iniciativě vybudovat vizi pro evropské energetické zákazníky. Zdůraznila, že význam energie pro spotřebitele je zdůrazněn v novém návrhu Evropské komise v rámci "Evropské spotřebitelské agendy", přijaté v květnu 2012. Zákaznická agenda stanovuje strategii Komise pro nadcházející roky a energie je jedním z pěti klíčových odvětví v oblasti ochrany spotřebitele. Zdůraznila, že klíčem je rychlejší a plná implementace opatření týkající se zákazníků v rámci třetího energetického balíčku. Vyzdvihla potřebu stavět na osvědčených postupech, zmínila důležitou úlohu Londýnského fóra a několika pracovních skupin vedených Komisí (např. normy o alternativním řešení sporů, o vyúčtování a o zranitelných zákaznících). Vystoupení si můžete prohlédnout zde [here](#).

Philip Lowe, generální ředitel pro energetiku, Evropská komise, připomenul strategii EU pro fungující vnitřní trh s energií a pro stimulaci aktivního zapojení spotřebitelů. Základem jsou tři pilíře. Správná a včasná transpozice třetího energetického balíčku je prvním krokem k dosažení cíle silného vnitřního trhu s energiemi do roku 2014. Za druhé, aby trhy fungovaly v zájmu spotřebitele, je potřeba jít nad rámec třetího balíčku a otevřít hospodářskou soutěž v rámci celé EU, aby zákazníkům byly prezentovány vhodné alternativy. To zahrnuje odstranění těch kontrol maloobchodních cen, které vytvářejí překážky pro hospodářskou soutěž, což bude mít za následek větší volby dodavatele na straně zákazníka. V závěru ředitel Lowe upozornil na potřebu co nejvíce zpřístupnit chytré technologie počínaje chytrými měřiči a chytrými distribučními sítěmi konče. Chytré měřiče mohou být klíčovým nástrojem spotřebitelů při zapojení se do trhu s hmatatelným prospěchem. Přednášku pana Lowe si můžete prohlédnout zde [here](#).

Pan Colin Sausman, člen pracovní skupiny CEER pro zákazníky a maloobchodní trhy se zaměřil na to, jak chytré technologie plní očekávání zákazníků a usnadňují zapojení do trhu. Pan Sausman poznamenal, že nejdříve spotřebitelé pravděpodobně uvidí rozdíly ve službách a nabídce, pak budou následovat navigační nástroje založené více na datech a marketingu. Uvedl příklad chytrého měření a mikrovýroby ("samozásobitelé") k identifikaci možností pro spotřebitele a možných alternativ, pokud jde o komplexnost a rovný přístup. Vystoupení si můžete prohlédnout zde [here](#).

Lord Mogg, prezident CEER, provedl vyhodnocení celodenní konference. Konstatoval, že národní regulátoři mají různé pravomoci, zdroje a znalosti. Sama regulace energií dnes už ale není pouze striktně ekonomickou činností, v současné době je to o stávajících – a budoucích - spotřebitelích. Lord Mogg zmínil význam nejlepších zkušeností a potřebu učit se od sebe navzájem. Řekl, že je třeba zvládnout základní práva jako vyúčtování, tarify a porovnání služeb. Existuje celá řada nových technologií, které také mohou pomoci spotřebitelům. Potvrdil, že regulátoři musí mít úlohu při budování kapacit, sdílení zkušeností se spotřebitelskými organizacemi a učení se od nich. Závěrem ocenil zájem spotřebitelských organizací o aktivní zapojení a o součinnost v průběhu celého roku a vyzdvihl význam Londýnského maloobchodního fóra. Poděkoval všem přítomným za účast a za aktivní podíl, zvláště pak Evropské komisi za podporu akce.

5 Další kroky

CEER vyzývá k písemným připomínkám k diskusním dokumentům. Ty si můžete prohlédnout zde [here](#).

CEER očekává, že ze strany spotřebitelů obdrží zpětnou vazbu na dojmy a náměty z konference a písemnými připomínkami k jeho diskusnímu dokumentu se bude dále zabývat. Na tomto základě regulátoři rozpracují svoji vizi a plán práce pro evropské zákazníky v oblasti energetiky.

Naše vize bude představena na Londýnském maloobchodním fóru, které se bude konat v listopadu 2012.

CEER těší se na další spolupráci s celou řadou zúčastněných stran za účelem vytvoření a předání své vize pro evropské zákazníky v oblasti energetiky.