

Vize evropských spotřebitelů energie pro rok 2020

Dokument k diskusi

Ref: C12-SC-02-04
24. dubna 2012

INFORMACE

Pokud máte nějaké dotazy týkající se tohoto dokumentu obraťte se na
Natalie McCoy
Tel. +32 (0)2 788 73 35
Email: natalie.mccoy@ceer.eu

Obsah

SHRNUTÍ.....	4
1 REGULÁTOŘÍ ENERGIÍ MUSÍ CHRÁNIT A POSILOVAT POSTAVENÍ ZÁKAZNÍKŮ DNES I ZÍTRA	5
2 VYTVÁŘENÍ VIZE ZÁKAZNÍKŮ PRO 2020 – KLÍČEM JE SPOLEČNÝ POSTUP	6
3 KDO JSOU ZÁKAZNÍCI?	7
4 PROČ BYL ROK 2020 ZVOLEN JAKO CÍLOVÝ.....	8
5 KLÍČOVÉ PRINCIPY: DOSTUPNOST, SPOLEHLIVOST, JEDNODUCHOST, OCHRANA A PODPORA ZÁKAZNÍKŮ	9
6 OTÁZKY PRO DISKUSI NA ČERVNOVÉ KONFERENCI	12
PŘÍLOHA 1 - SEZNAM ZKRATEK	
PŘÍLOHA 2 – SEZNAM ZKRATEK.....	13

SHRNUTÍ

Právní základ

Třetí energetický balíček přisoudil národním regulačním orgánům významné pravomoci při ochraně a posilování postavení zákazníků. Právní předpisy EU zase stanoví řadu postupů s cílem usnadnit možnost volby, férové ceny a zajistit ochranu zákazníků na energetických trzích. Období do roku 2020 přinese mnoho výzev, včetně naplnění environmentálních cílů EU k tomuto datu.

Interaktivní konference s cílem generovat myšlenky pro Londýnské forum 2012

Rada evropských energetických regulačních orgánů (CEER) nyní spouští první etapu procesu, který bude jistě provázen mnoha problémy, kterým zákazníci čelí v současnosti a kterým budou čelit i v příštích letech. Tento proces zahájí interaktivní konference konaná ve čtvrtek 21. června 2012, krátce po konání summitu "Agenda pro spotřebitele" Evropské komise 29. května (předběžný pořad jednání conference CEER je k dispozici na www.energy-regulators.eu). Konference se zúčastní spotřebitelé, zástupci průmyslu a dalších institucí s cílem posoudit výchozí názorové přístupy CEER. Formální strategie a pracovní harmonogram konkrétních akcí budou prezentovány na Občanském energetickém fóru v listopadu 2012 v Londýně.

Každoroční vyhodnocová ní

CEER poté v roce 2013 a 2014 provede pro potřebu Londýnského fóra vyhodnocení, jakého pokroku bylo dosaženo na cestě ke strategickým cílům roku 2020. Poté, v rámci své vize pro rok 2020, bude CEER nadále aktivně vyhodnocovat dosažený pokrok a navrhnout akce s ohledem na budoucí vývoj.

S cílem podnítit diskusi na interaktivní konferenci (21. června 2012) přináší tento dokument jako základ pro jednání možné předběžné odpovědi na řadu závažných otázek:

Otázky pro konferenci

- Co očekávají spotřebitelé od energetických trhů a jaké jsou jejich priority?
- Jakým budoucím změnám - výzvám a příležitostem - budou spotřebitelé čelit?
- Jak na tyto změny reagovat? Jaké dobré či špatné zkušenosti již existují v této oblasti a zda je možné tyto zkušenosti sdílet? Máte novátorské myšlenky, jak řešení těchto problémů posunout dál?
- Mohou konkrétní akce, které předkládáme, usnadnit diskusi a posílit povědomí o trendech energetické politiky EU? Jaké další iniciativy by mohly být užitečné?

Důraz na 4 klíčové oblasti

Nepokoušíme se, přirozeně, odpovědět na nastolené otázky bez řádné analýzy. Na základě našich dřívějších aktivit jsme identifikovali čtyři klíčové oblasti, na které je třeba se zaměřit:

- Dostupnost
- Spolehlivost
- Jednoduchost
- Ochrana a podpora postavení zákazníka

Na Londýnském fóru budeme usilovat o podporu

Podrobné projednání těchto otázek nám pomůže vypilovat náš přístup, které by pak měl být promítnut do komplexnějšího dokumentu pro Londýnské fórum 13. – 14. listopadu 2012, kdy budeme usilovat o širokou podporu ze strany všech účastníků fóra. Náš návrh je určen i těm, kteří se nemohou účastnit konference v Bruselu a kteří k němu mohou poskytnout písemné vyjádření.

Uzávěrka pro připomínky, které lze poslat na adresu consumers@ceer.eu, je polovina července 2012.

1 Regulátoři energií musí chránit a posilovat postavení zákazníků dnes i zítra

Úloha
CEER

Evropská legislativa pro elektroenergetiku a plynárenství se snaží poskytnout všem spotřebitelům energií skutečnou možnost výběru, "aby se dosáhlo větší efektivity, konkurenceschopných cen a vyšších standardů služeb a aby se přispělo k větší bezpečnosti dodávek a udržitelnosti". Právní předpisy EU poskytují řadu nástrojů, jejichž cílem je usnadnit výběr, férové ceny, ochranu a možnost, aby zákazníci aktivně působili na energetických trzích. Národním energetickým regulačním orgánům byly přisouzeny významné pravomoci při ochraně a posílení postavení zákazníků a - pokud je to nutné - i k vymáhání povinností. Navíc, zákazníci by měli mít užitek z hospodářské soutěže a férových cen a zároveň by měla být zajištěna jejich práva týkající se možností volby, férového zacházení, zastoupení a mechanismů řešení sporů. Na evropské úrovni i v národním měřítku základním úkolem pro regulatory v jejich každodenní práci zůstává jak nejlépe zajistit práva zákazníků, včetně ohrožených zákazníků. Tyto povinnosti národních regulátorů se týkají elektřiny a plynu (a v některých zemích také dálkového vytápění). Národní regulační orgány jednají ve veřejném zájmu a vystupují jako zastánci práv zákazníka.

Rada evropských energetických regulátorů (CEER) zastupuje národní regulační orgány na evropské úrovni a usiluje o to, aby se zákazníci ocitli v samém centru jejího přístupu k energetické politice. Naším cílem je neustále prohlubovat naše chápání potřeb zákazníků, dívat se do budoucna a předvídat nové nebo změněné potřeby a podmínky, týkající se zákazníků i poskytovatelů služeb. Jsme rovněž odhodláni podporovat otevřený dialog mezi všemi stranami a promyšlíme konkrétní opatření zaměřená na další léta.

V praxi to znamená, že právě nyní se zahajuje proces budování vize evropských spotřebitelů energie pro rok 2020. Aby to bylo uděláno pořádně, musíme spolupracovat se zákazníky a jejich zájmovými organizacemi po celé Evropě.

2 Vytváření vize zákazníků pro 2020 – klíčem je společný postup

Na Vašem
názoru
záleží ...

Tento materiál k diskusi je prvním krokem k vypracování vize 2020. CEER se neuzavírá, usiluje o spolupráci s ostatními, aby lépe porozuměl potřebám spotřebitelů energie. Chceme se učit, chceme sdílet naše znalosti o složitostech trhů s energiemi se všemi ostatními, kteří také pracují na ochraně a podpoře zákazníků.

V rámci práce nad vizí pro evropské spotřebitele energií společně posoudíme s představiteli reprezentativních spotřebitelských organizací konkrétní akce, které pomohou prohloubit naše znalosti o prioritách zákazníků a usnadní zapojení těchto zákaznických organizací do diskusí o energetické politice na úrovni EU.

Do budoucna, nikoli tedy pouze v rámci formulování této vize, plánujeme šířit povědomí o tomto úsilí CEER prostřednictvím uživatelsky přívětivých brožur a informačních letáků. Chceme také více spolupracovat s organizacemi zákazníků s cílem pomoci jim náležitě se vyznat v otázkách nejen maloobchodních ale i velkoobchodních trhů. CEER je dobře zavedená organizace a je připravena hledat možnosti jak efektivněji zapojit spotřebitelské organizace do problémů energetiky.

Na základě naší předchozí práce při ochraně a podpoře zákazníků, jsme definovali čtyři zásady: a) cenová dostupnost, b) spolehlivost, c) jednoduchost a d) ochrana a podpora zákazníka. Právě tyto zásady patrně vymezují základní rozsah zájmů zákazníků, a tedy i naší budoucí práce. Ve spolupráci se zákaznickými organizacemi se chceme v těchto oblastech široce angažovat. Orgány EU, představitelé průmyslu a všechny úrovně státní správy jsou přirozeně také důležitými účastníky tohoto procesu, ale více než v minulosti musíme dávat najevo, že uvedený proces musí směřovat „ze spodu nahoru“, že my regulátoři musíme naslouchat zákazníkům, že nemá jít o proces „shora dolů“.

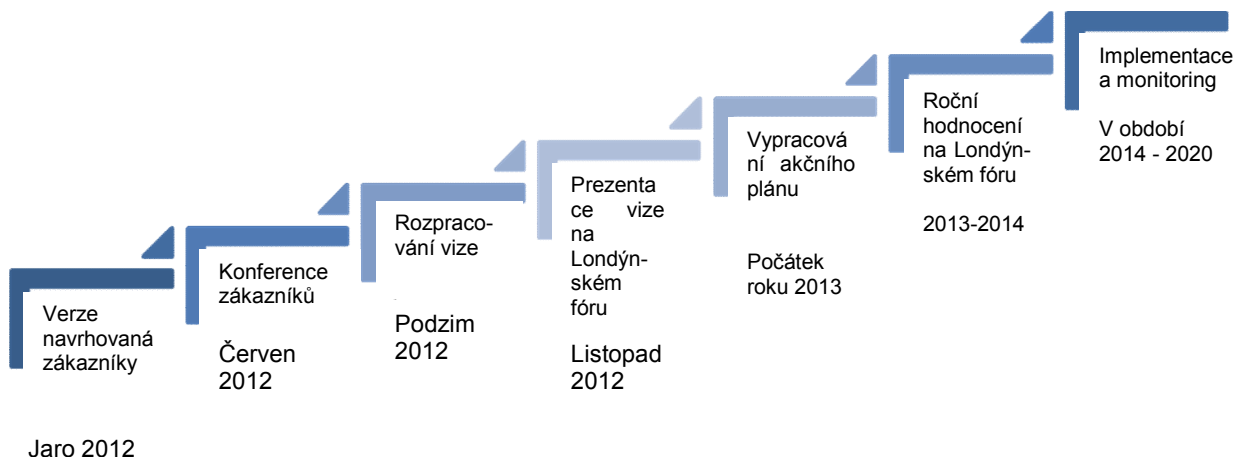
... a
klíčové
otázky?

V rámci tohoto procesu chceme identifikovat, co spotřebitelé chtějí, jaké jsou jejich priority, jaké nás očekávají výzvy a jak těmto výzvám společně čelit.

Náš proces předpokládá uspořádání ve spolupráci s Evropskou komisí (EK) a v návaznosti na konání summitu „Agenda pro spotřebitele“ EK 29. května a také v rámci Týdne pro udržitelnou energetiku **interaktivní konference** 21. června 2012. Konference se zúčastní spotřebitelé a zástupci průmyslu s cílem posoudit výchozí názorové přístupy CEER cestou hledání odpovědí na nastolené otázky. Ve světle této zpětné vazby budeme rozvíjet naši vizi, jejíž konečná verze by měla být předložena na Občanském energetickém fóru 2012 v Londýně. Domníváme se, že fórum má zásadní význam jako tribuna k prezentaci názoru zákazníků v Evropě, které napomáhá zvýšení našeho povědomí o názorech a potřebách zákazníků a adekvátnějšímu formulování politiky ve prospěch zákazníků. Fórum je klíčová událost, která formuje směry naší práci a seznamuje s ní zúčastněné subjekty, které by se spolu s námi měli zapojit do kolektivního úsilí, aby se vize spotřebitelů stala skutečností.

Jakmile bude vize odsouhlasena, vypracuje CEER **akční plán** pro realizaci vize. Udržení stálého dialogu mezi zákazníky orgánů, regulátorů, průmyslu a politiky bude mít klíčový význam pro to, aby se vize stala realitou. Řídící skupina složená z

hlavních aktérů a její pravidelné schůzky by mohla být prostředkem zajištění kontinuity. Londýnské energetické fórum by sloužilo jako kontaktní místo pro sdílení naší aktuální i perspektivní práce. Časová osa našich aktivit by mohla být následovná:



3 Kdo jsou zákazníci?

*Kteří
zákazníci?*

Pro účely připravované vize jsou zákazníci definováni jako zákazníci evropských maloobchodních trů s elektřinou, plynem a dálkovým vytápěním, stejně jako ti, kteří vyrábějí a sami spotřebovávají elektřinu. Zákazníkem může být zákazník na úrovni domácností nebo malý podnik. Zaměřujeme se zejména na velmi malé podniky, které jsou v mnoha ohledech podobné domácnostem, pokud jde o jejich účast na energetických trzích. Velkých spotřebitelů energie se tato iniciativa netýká. CEER tímto poprvé zapojuje segment odběratelů dálkového tepla do své zákaznické politiky a perspektivy.

4 Proč byl rok 2020 zvolen jako cílový

Proč je horizontem rok 2020 ?

Pro uskutečnění vize byl CEERem zvolen rok 2020 jakožto cílový. Chápeme, že chránit a posilovat práva zákazníků musíme právě teď, ovšem je třeba počítat s dalšími budoucími změnami, které je nutné vyhodnocovat z hlediska jejich přínosu pro zákazníky.

Některé z hlavních očekávaných změn do roku 2020:

- Evropské cíle 20-20-20 v oblasti změn klimatu, obnovitelných zdrojů a energetické účinnosti stanovené evropskými hlavami států, kde je "posílení postavení spotřebitelů a dosažení nejvyšší úrovně bezpečnosti a ochrany" jednou z pěti priorit.
- Částečné nebo úplné zavedení inteligentních měřících systémů pro elektřinu by mělo být realizováno do roku 2020 (podle požadavků evropské energetické legislativy a za předpokladu, že výsledky analýzy nákladů a přínosů nebudou negativní). To úzce souvisí s rozvojem inteligentních sítí a souvisejícími hlavními investičními požadavky a inovací IT (informační technologie) – spolu s nárůstem elektronických služeb a z toho vyplývajících nástrojů.
- V následujících letech budou zapotřebí rozsáhlé investice (např. pro přenosovou infrastrukturu, inteligentní měřiče, stejně jako pro výrobu a jiné součásti našich dodávek energie) – a to nejen z důvodu splnění požadavků v souvislosti se změnou klimatu a s cíli týkajícími se obnovitelných zdrojů, ale také z důvodu náhrady zastaralého elektrického vedení a potrubí a zajištění dodávek energie v potřebném rozsahu. Tento úkol bude mít dopad na ceny energií, neboť mnoho investic bude financovaných (jak je tomu již nyní) evropskými zákazníky, kteří však v konečném důsledku mají prospěch z více čistých, "chytřejších" a spolehlivých dodávek energie.
- Hlavy evropských států odsouhlasily vytvoření jednotného energetického velkoobchodního trhu do roku 2014. V současné době se vypracovávají návrhy pravidel, která by měla napomoci k řádnému fungování velkoobchodních trhů v rámci celé EU. Konkurenceschopné, otevřené a propojené velkoobchodní trhy s energií mezi evropskými zeměmi a napříč jimi by měly usnadnit existence spolehlivých a cenově dostupných dodávek energie do našich domovů. Velkoobchodní trhy jsou s konečnými zákazníky propojeny maloobchodními trhy, a to prostřednictvím obchodní činnosti dodavatelů a cen vycházejících z velkoobchodních promítnutých do maloobchodu. Maloobchodní trhy by měly přicházet se spektrem nabídek za přijatelné, spravedlivé a transparentní ceny, s dostatekem zákaznických informací o mechanismech indexace cen, s inovativními službami, s uspokojivou kvalitou dodávek energie a s náležitou ochranou zákazníků maloobchodních trhů.

Při zvažování těchto změn máme na paměti, že angažovanost zákazníků na trhu s energiemi je většinou nízká. Nedávné výsledky z hodnotící zprávy Evropské komise o spotřebitelských trzích ukazují, že k největšímu zhoršení na trzích s elektřinou a palivy ve srovnání s jinými trhy či odvětvími došlo podle zákazníků v letech 2010 a 2011. Studie Evropské komise o maloobchodním trhu s elektřinou z roku 2010 uvádí, že "spotřebitelé v EU mohli přechodem k nejlevnějším dodavatelům energie ušetřit

Velké vítězství zákazníků

13 miliard eur. Nicméně, velmi málo spotřebitelů nabídky srovnává nebo mění dodavatele”.

CEER je odhodlán se mnohem aktivněji angažovat a zjišťovat názory zákazníků a organizací, které je zastupují, na to, co zákazníci chtějí a co očekávají tak, aby získali důvěru v trh, který by měl splňovat jejich potřeby. V tomto směru hodlá CEER zvážit svoje možnosti, pokud jde o pomoc při vzdělávání a předávání odborných znalostí v oblasti energetiky spotřebitelským organizacím. Z druhé strany i dodavatelé a poskytovatelé energetických služeb by měli tyto úvahy přenést do popředí svých strategií, neboť oni vyvíjejí nové a inovativní tarify a služby. S cílem usnadnit dialog bude proto v rámci naší vize vyvíjena řada specifických akcí pro regulátory, spotřebitelské organizace a politické činitele, neboť oni se angažují v otázkách týkajících se zákazníků a energií.

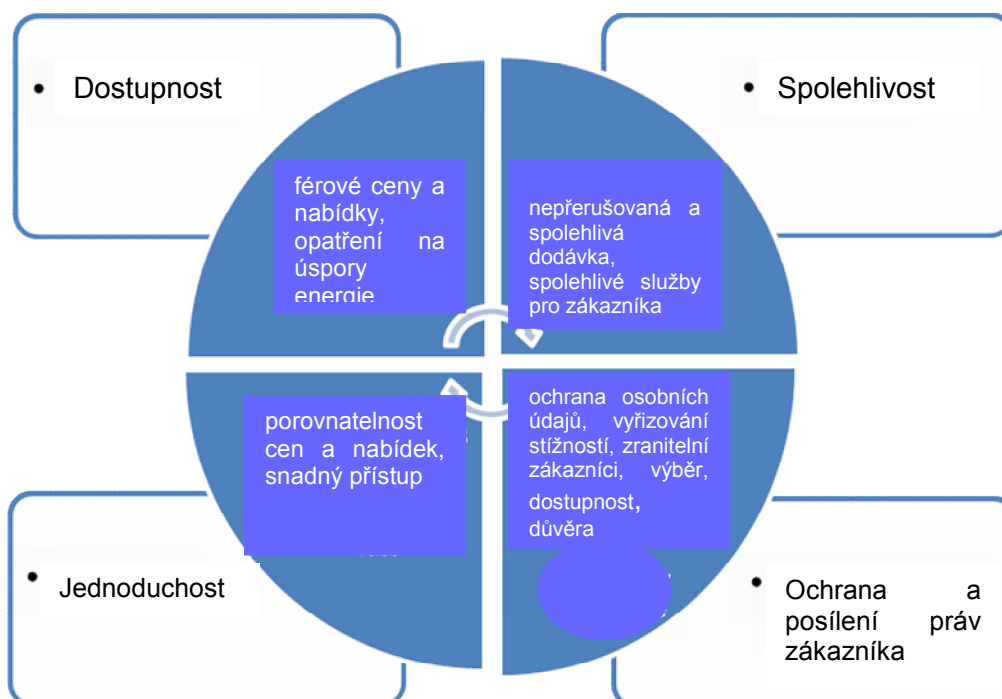
5 Klíčové principy: dostupnost, spolehlivost, jednoduchost, ochrana a podpora zákazníků

Rozhodování o pravidlech a podmínkách na energetických trzích, která dnes činíme, ovlivní to, jak budou trhy fungovat a jaký to bude mít dopad na zákazníky v nadcházejících letech. Proto je, pochopení toho, co zákazníci chtějí a jak se my všichni jakožto zákazníci chováme, základem vytvářené architektury energetických trhů v Evropě. Jedním z důležitých aspektů, který je třeba mít na paměti, je že zákazníci nejsou homogenní skupinou - máme různé potřeby, postoje a chování a jsou zde zranitelní zákazníci, kteří potřebují zvláštní ochranu. CEER pracuje na otázkách týkajících se ochrany zákazníka již několik let a má zvláštní skupinu pro zákazníky, která již organizovala mnoho veřejných workshopů a vydala značné množství zpráv.

*Naše
priority*

Naše dosavadní zkušenost nám říká, že zákazníci očekávají *cenově dostupné a spolehlivé dodávky* energie, které lze snadno zařídit a jednoduše pochopit. Zákazníci také očekávají, že jejich *práva budou posílena a že budou chráněni*. Předpokládáme, že tato očekávání budou pravděpodobně důležitá i do budoucna, i když v poněkud odlišných souvislostech.

Níže uvedený obrázek uvádí náš předběžný pohled na priority s ohledem na očekávání zákazníků, která jsme identifikovali:



Níže představujeme jednotlivé strategické priority podrobněji:

Cenová dostupnost

Dostupnost

Zákazníci důvodně očekávají, že za své peníze dostanou odpovídající hodnotu a nebudou jim účtovány nespravedlivé poplatky za odběr energie. Očekávají možnost vybrat si z dobrých nabídek, včetně možnosti vyrábět vlastní elektřinu a pochopení, jak ušetřit energii jsou cestou k nižším účtům za energii.

Protože je dlouhodobým trendem zvyšování cen energií, jeví se nám jako velmi důležité férově ukázat, co je příčinou růstu cen. Regulační orgány uznávají, že jsou primárně zodpovědné za zajištění řádného fungování energetických trhů a za regulaci "přirozeného monopolu" celkového energetického řetězce, a to zejména za tarify za přenos a distribuci. Nicméně, tyto prvky představují pouze část konečné ceny, kterou platí zákazníci, zatímco ostatní složky jsou předmětem různých vládních strategií, jako jsou např. daně a podpora obnovitelných zdrojů energie.

Spolehlivost

Spolehlivost

Dostupnost energie cvaknutím vypínače nebo otočením číselníku na radiátoru je pro mnoho domácností samozřejmostí. Ale v některých oblastech existují celé čtvrti, kde spolehlivé dodávky energie nejsou zdaleka jisté. Zákazníci by v zásadě vůbec neměli uvažovat o přerušení dodávek energie. Naopak by si měly být jisti dodávkou energie

dnem i nocí.

Služby nabízené zákazníkům by měly být spolehlivé, ať už se jedná o vyúčtování, radu jak ušetřit energii nebo o čas potřebný k zodpovězení telefonického dotazu zákazníka.

Jednoduchost

Informace musí být předloženy jasným a srovnatelným způsobem a zákazníci by také k těmto informacím měli mít snadný přístup.

*Jednoduché
a snadné
zapojení se*

Pochopení informací jako jsou účty a náklady, představuje pro zákazníky příliš často velký problém. V důsledku konkurence a technologických inovací mají zákazníci možnost uzavírat nové smlouvy a regulační orgány si uvědomují, že by tyto informace měly být jednoduché a snadno pochopitelné. Zákazníci by měli mít možnost sledovat svoji spotřebu a měli by být informováni o svých spotřebních návycích (a nákladech). Do budoucna by mělo být snadné vyrábět vlastní energii, stejně jako účastnit se programů pro vlastní kontrolu nebo vlastní spotřebu energie.

Ochrana a posílení postavení zákazníků

*Zákazníka
je
třeba
chránit
a jeho
postavení
posilovat*

Zákaznická práva musí být zaručena a trhy také musí být navrženy tak, aby zákazníci, kteří si to přejí, mohli aktivně kontrolovat svoji spotřebu a ovlivňovat své účty. Další shromažďování údajů a jejich předávání elektronickou cestou vede k poskytování nových služeb na maloobchodním trhu a k cenovým nabídkám, zákazníci by měli mít jistotu, že údaje o jejich spotřebě budou považovány za důvěrné.. Pokud jde o ochranu, právo na přístup k informacím, řešení sporů a řádné vyřizování stížností, musí být tato práva zaručena v souladu s legislativou EU.

Je třeba vzít do úvahy potřeby všech zákazníků, zejména těch ohrožených. Tyto potřeby se mohou lišit a to nejen v základních pojmech, ale ještě více v budoucnosti, kdy musíme počítat se složitějším výběrem i službami.

6 Otázky pro diskusi na červnové konferenci

Veškeré úsilí musí zaměřeno na to, aby se zákazníci domohli svých základních práv. Spolu s dalšími účastníky z celé Evropské unie se CEER snaží výrazně posílit základní práva zákazníků, včetně práva na změnu dodavatele a přístup k informacím. Jsme si vědomi toho, že aktivita zákazníka na trhu je nízká, přičemž respektujeme, že je mnoho lidí, kteří nemají zájem se aktivně zapojit do problematiky, která se týká jeho dodávky energie.

Proč interaktivní konference ?

Budoucí výzvy musí být vyřešeny v době, kdy vznikají. V blízké budoucnosti proběhne na trzích s energiemi mnoho změn, což bude mít řadu dopadů na zákazníky: zvýšení cen energie, zvyšující se možnost výběru nových a inovativních produktů a služeb usnadňující lidem život, zvyšující se elektrifikace společnosti, rozvoj nízkouhlíkového sektoru v energetice, nové možnosti mikrovýroby energie a nové vzory energetické účinnosti.

Výsledkem inovativních technologií budou nové produkty schopné podpořit zákazníky při hospodaření s energií a snížení jejich vyúčtování, a to za předpokladu, že zákazníci pochopí jejich potenciál a způsob, jak je plně a efektivně využít.

Současný přístup CEER vyžaduje plnější pochopení toho, co si spotřebitelé a jejich zastupující orgány myslí o budoucích výzvách. Během červnové konference chceme s orgány zastupujícími zákazníky diskutovat o tom, co zákazníci očekávají od trhu s energiemi, o způsobu jakým je můžeme chránit a jak se připravit na řešení budoucích změn v jejich zájmu. Akce bude příležitostí pro samotné národní orgány zastupující zákazníky, aby vyjádřily své hlavní současné obavy, aby zvážily své budoucí úkoly a příležitosti a poradily se o základních principech této vize. Předpokládáme diskusi hledající odpověď na následující otázky:

- Co očekávají spotřebitelé od energetických trhů a jaké jsou jejich priority?
- Jakým budoucím změnám - výzvám a příležitostem - budou spotřebitelé čelit?
- Jak na tyto změny reagovat? Jaké dobré či špatné zkušenosti již existují v této oblasti a zda je možné tyto zkušenosti sdílet? Máte novátorské myšlenky, jak řešení těchto problémů posunout dál?
- Mohou konkrétní akce, které předkládáme, usnadnit diskusi a posílit povědomí o trendech energetické politiky EU? Jaké další iniciativy by mohly být užitečné?

"Příprava programu a klíčové otázky"

Předběžný program je k dispozici na našich webových stránkách:

www.energy-regulators.eu.

Příloha 1 – CEER

Rada evropských energetických regulátorů (CEER) je hlasem evropských národních regulátorů elektřiny a plynu na úrovni EU a na mezinárodní úrovni. CEER je neziskové sdružení, jehož prostřednictvím spolupracují národní regulátoři a vyměňují si tak nejlepší zkušenosti. Hlavním cílem CEER je usnadnit vytvoření jednotného, konkurenceschopného, účinného a udržitelného vnitřního trhu s energií v EU, trhu, který pracuje ve veřejném zájmu.

CEER úzce spolupracuje a podporuje Agenturu pro spolupráci energetických regulátorů (ACER). ACER, který má sídlo v Lublani, je agenturou EU s vlastními pracovníky a zdroji. CEER, se sídlem v Bruselu, se zabývá mnoha doplňkových (nepřekrývajících se) otázkami spojenými s prací ACERu, jako jsou mezinárodní otázky, otázky inteligentních sítí, udržitelnost a problematiky zákazníků.

CEER pracuje za podpory vlastního sekretariátu a jeho práce je strukturována dle řady pracovních skupin a podskupin složených ze zaměstnanců národních regulátorů.

Tato zpráva byla vypracována Podskupinou pro strategii a komunikaci (Strategy and Communication Workstream - SC WS) v rámci Pracovní skupiny CEER pro zákazníky a maloobchodní trhy (Customer and Retail Markets Working Group - CRM WG).

Příloha 2 – Seznam zkratk

Zkratka	Název
CEER	Rada evropských energetických regulátorů
EC	Evropská komise
EU	Evropská unie
NRA	Národní regulační úřady