

Образ на Европейски енергийни потребители 2020

Документ за дискусии

Ref: C12-SC-02-04
24 април 2012

ИНФОРМАЦИОННА СТРАНИЦА

Ако имате въпроси свързани с този документ, моля, свържете се с:

Ms Natalie McCoy

Tel. +32 (0)2 788 73 35

Email: natalie.mccoy@ceer.eu

Съдържание

ОБОБЩЕНИЕ	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
1 ЕНЕРГИЙНИТЕ РЕГУЛАТОРИ ТРЯБВА ДА ЗАКРИЛЯТ И ПОДСИЛВАТ ПОТРЕБИТЕЛИТЕ – ДНЕС И УТРЕ.....	5
2 ИЗГРАЖДАНЕ НА ОБРАЗ ЗА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ 2020 – ДА РАБОТИМ ЗАЕДНО	6
3 КОИ СА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ?	7
4 ЗАЩО ОБРАЗ 2020?	9
5 ОСНОВНИ ПРИНЦИПИ: ДОСТЪПНОСТ, НАДЕЖДНОСТ, ПРОСТОТА, ЗАЩИТА И ЗАСИЛВАНЕ	10
6 ВЪПРОСИ ЗА ДИСКУСИЯ НА КОНФЕРЕНЦИЯТА ПРЕЗ ЮНИ.....	13
ПРИЛОЖЕНИЕ 1 – СЕЕР.....	14
ПРИЛОЖЕНИЕ 2 – СПИСЪК НА СЪКРАЩЕНИЯТА	15

ОБОБЩЕНИЕ

*Тук е
законовата
база*

Третият енергиен пакет дава на Националните Регулаторни Органи (НРО) значителни отговорности по отношение на защитата и засилването на потребителите, като в същото време законодателството на ЕС осигурява серия от инструменти с цел улесняването на избора, справедливите цени и защитата на потребителите участващи на енергийните пазари. Годишите до 2020 г. ще донесат много предизвикателства, включително и постигането на целите на ЕС за околната среда до въпросната година.

*Интерактив
на
конференция
за
развитие на
идеи за
разискване
на
Лондонския
Форум 2012*

Съветът на Европейските Енергийни Регулатори (CEER) стартира в момента първия етап от процеса, който да посрещне и преодолее многото предизвикателства, с които потребителите се сблъскват сега и в бъдеще. Този процес започва с интерактивната конференция на 21 юни 2012 г., вторник, скоро след Срещата за потребителите на Европейската Комисия на 29 май (предварителният дневен ред на събитието на CEER може да се види на www.energy-regulators.eu). Конференцията ще засяга представители на потребителите, индустрията и институциите, които ще разгледат началната нагласа на CEER. През ноември 2012 г. на Енергийния Форум за Гражданите в Лондон ще бъде представен официалният стратегически документ и работна програма с конкретни действия.

*Годишен
преглед*

След това CEER ще организира начални обзори през 2013 г. и 2014 г. на годишния Форум за наблюдаването и разглеждането на напредъка по отношение на стратегическите цели за 2020 г. Като следваща крачка и част от образа до 2020 г., CEER ще продължи активно да оценява постигнатия прогрес и бъдещите политически действия в светлината на бъдещото развитие.

За да стимулира приноса към интерактивната конференция (21 юни 2012 г.), този документ предоставя като основа за разискванията някои предварителни отговори на серия въпроси:

*Въпроси за
конференция*

- Какво искат потребителите от пазара на енергия – и какви са техните приоритети?
- Какви са бъдещите промени – предизвикателства и възможности – с които потребителите ще се срещнат?
- Как да бъдат посрещнати? Какви добри и лоши практики вече съществуват във вашите райони, които можете да споделите? Имате ли нови идеи за това как да се третират тези въпроси занапред?
- Дали конкретните действия, които предвиждаме са способни да подпомогнат дискусиата и разбирането за развитието на енергийната политика на ЕС? Какви други инициативи биха били от полза?

Разбира се, не се опитваме да отговорим на тези въпроси без предварителен анализ и на базата на по-предишна работа сме идентифицирали четири основни области, на които да се съсредоточим. Те са:

*Фокус върху
4 основни
области*

- Достъпност
- Надеждност
- Простота
- Защита и засилване

Търсене на
широка
подкрепа на
Форума в
Лондон

Дискусиите около тези въпроси ще ни помогнат да усъвършенстваме нашето разбиране, което по-късно ще бъде включено в един по-обхватен документ за Форума на 13-14 ноември 2012 г., където ще се търси широка подкрепа от всички участници. Освен тези дискусии, настоящият документ също предлага възможност за онези, които нямат да посетят събитието да предоставят писмени наблюдения. Крайният срок за коментари е средата на юли и последните могат да се изпращат на consumers@ceer.eu.

1 Енергийните регулатори трябва да защитават и засилват потребителите – днес и утре

Ролята на
CEER

Европейското законодателство за електроенергия и газ се стреми да осигури реален избор за всички енергийни потребители, *“за да се постигне повишаване на ефикасността, конкурентни цени, по-високи стандарти на услугите, сигурност на доставките и устойчиво развитие.”*¹ Законите на ЕС осигуряват серия от инструменти, насочени към улесняването на избора, справедливи цени, защита и възможността потребителите да участват на енергийните пазари. На националните енергийни регулаторни органи (НРО) бяха възложени съществени отговорности за защита и засилване на потребителите и, при необходимост, въвеждането им в сила. В допълнение, потребителите трябва да могат да извлекат ползи от конкуренцията и справедливите цени, като в същото време да са сигурни в техните права за достъп до избор, справедливост, представяване и механизми за разрешаване на спорове. Заедно на Европейско ниво, и на национално в ежедневната ни работа, основен въпрос за регулаторите е как най-добре да гарантират правата на потребителите, включително и на уязвимите. Задълженията на регулаторите обхващат секторите електроенергия и газ (както и централно отопление в някои страни). НРО действат в интерес на обществото и виждат себе си като застъпници за потребителите.

Съветът на Европейските Енергийни Регулатори (CEER) представлява националните регулатори на европейско ниво и се ангажира с поставянето на потребителите в самия център на подхода си към енергийната политика. Нашата цел е постоянно да задълбочаваме разбирането си за нуждите на потребителите и да предвиждаме бъдещите нови или променени нужди или обстоятелства за потребителите и доставчиците на услуги. Освен това, се задължаваме да стимулираме отворения диалог между всички страни по тези въпроси и търсим конкретни бъдещи действия.

На практика, в момента започваме процес за изграждането на образ на Европейския потребител на енергия 2020. За да стане това добре, трябва да работим заедно с потребителите и техните представителни организации в цяла Европа.

¹ Директива 2009/72/ЕС и Директива 2009/73/ЕС, част от комплекта от 5 законови акта, които събирателно се наричат “Третия пакет” върху енергийното законодателство.

http://ec.europa.eu/energy/gas_electricity/legislation/third_legislative_package_en.htm

2 Изграждането на образ на потребителя 2020 – в основата е съвместната работа

Вашите
виждания
имат
значение
...

Този документ за дискусии е първата крачка към образ 2020. CEER ще достигне до и ще работи с другите за да може да разбере по-добре нуждите на потребителите на енергия. Имаме желание да научим и споделим нашите познания върху тези сложни пазари с останалите, които също работят за защитата и засилването на потребителите.

В рамките на образа на Европейския потребител на енергия, с представители на органите за работа с потребителите ще се предприемат конкретни действия за да задълбочим нашето разбиране за потребителските приоритети и да подпомогнем ангажираността на органите за работа с потребителите в дискусиите за енергийната политика на ниво ЕС.

Като гледаме напред, не само в рамките на образа, планираме да разпространим по-ефективно дейността на CEER чрез приятелски настроени към потребителите, лесно разбираеми брошури. Надяваме се, също, да работим в по-тясно сътрудничество с потребителски организации за да им помогнем да участват в разглеждането на въпроси свързани с енергийните пазари на едро и дребно. CEER е добре установена организация и би могла да осъществи и възможности за повишаването на капацитета на потребителските организации в работата им по енергийни въпроси.

На базата на нашата предишна дейност за защита и засилване на потребителите, сме определили четири принципа: а) достъпност; б) надеждност; в) простота; и г) защита и засилване. Тези принципи представляват обхвата на потребителските интереси, а следователно и на нашата бъдеща дейност. Нашето желание е да развиваме и усъвършенстваме тези области като работим в тясно сътрудничество с потребителските органи и организации. Институциите на ЕС, индустриалните играчи и всички правителствени нива са очевидно важни участници в този процес, но трябва и да отбележим, че по-голямата част се пада на подхода отдолу-нагоре, (т.е. ние регулаторите се вслушваме в потребителите), а не отгоре-надолу.

...и
основният
е
въпроси?

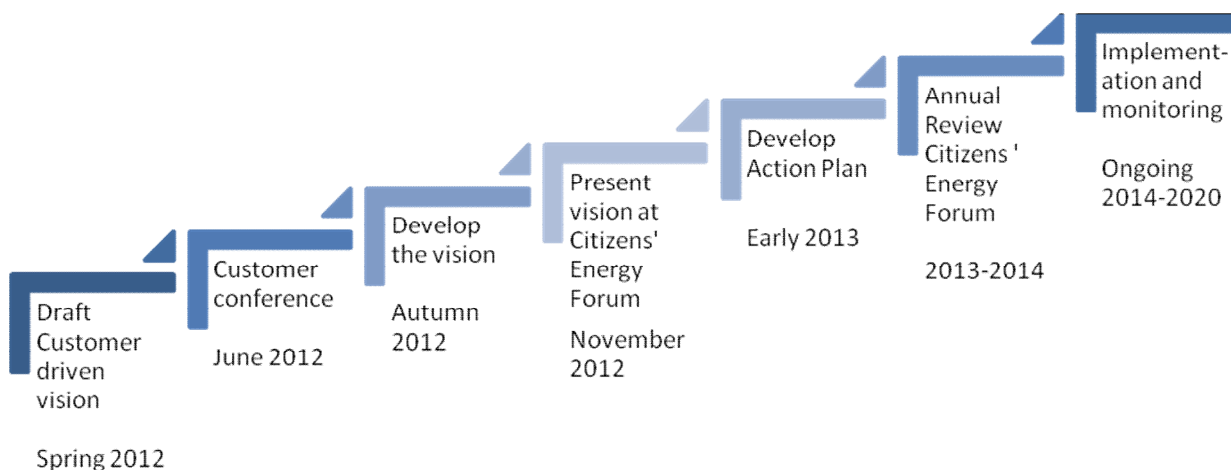
Като част от този процес искаме да установим какво желаят потребителите, кои са техните приоритети, кои са бъдещите предизвикателства и как да бъдат посрещнати най-добре.

Нашият процес предвижда една **интерактивна конференция** на 21 юни 2012 г., вторник, в сътрудничество с Европейската Комисия (ЕК) и като следствие на Срещата на върха на ЕО за потребителите на 29 май и по време на Седмицата на устойчивата енергия на ЕС. Конференцията ще обхваща потребители, представители на индустрията и институциите и ще разгледа първоначалния начин на мислене на CEER чрез серия от въпроси. Като следствие от тази ретроспекция, ще разработим виждането за представяне на финалния доклад на Лондонския Форум за енергията на гражданите през 2012 г.². Смятаме, че

² Гражданският Енергиен Форум е годишно събиране под домакинството на Европейската Комисия, което събира представители на правителства, регулатори, потребителски организации и енергийната

Форумът ще бъде от централно значение за да се изслушат мненията на Европейските потребители, което да ни помогне да подобрим познанията си за техните виждания и нужди, за да можем да подобрим политическите формулировки в полза на потребителите. Това ще бъде едно ключово събитие за оформянето и споделянето на нашата дейност и се надяваме, че участващите организации и институции ще се включат в общите усилия за да може този образ да стане реалност.

След като се изясни и съгласува образът, CEER ще установи **план за действие** за постигането на този образ. Осъществяването на постоянен диалог между потребителски организации, регулатори, индустрията и определящите политиката ще бъде от основно значение за транспонирането на този образ в действителността. Една управляваща група между основните действащи лица с редовни срещи ще бъде от полза за осигуряването на постоянство. Гражданският Енергиен Форум ще действа като събирателна точка за споделянето на нашата работа и планирането на бъдещата дейност. Разполагането на нашата дейност във времето може да се изобрази по следния начин:



3 Кой са потребителите?

Кой
потребите
ли?

За целите на образа, като потребители са определени Европейските потребители на електроенергия, газ и централно отопление на дребно, както и онези които едновременно произвеждат и консумират електроенергия. Потребител може да бъде битов потребител или малко предприятие³.

индустрия за да обсъждат най-добрите начини за постигането на конкурентни, енергийно ефективни и справедливи пазари на дребно за потребителите.

http://ec.europa.eu/energy/gas_electricity/forum_citizen_energy_en.htm

³ Малки предприятия са предприятията с по-малко от 50 души персонал и годишен оборот или баланс не надвишаващ EUR 10 млн, Директива 2009/72/ЕК, Чл. 3 ал. 3 и Директива 2009/73/ЕК

Насочваме вниманието си главно към много малки предприятия, които в много отношения са подобни на битовите потребители в тяхното участие на енергийните пазари. Големите енергийни потребители не се визират в тази инициатива. За първи път сега CEER включва централното отопление в потребителската ни перспектива.

4 Защо образът е 2020?

Защо
хоризонт
2020?

CEER избра 2020 като целева година за образът да стане реалност. Докато сега осмисляме нуждата да продължим защитата и засилването на потребителите, в същото време настъпват някои промени, които трябва да бъдат планирани и внимателно разгледани за да сме сигурни, че са приложими за всички потребители в бъдеще.

Някои от основните промени на хоризонта са следните:

- Европейските цели 20-20-20 са за промените в климата, възобновяемите източници и енергийната ефективност определени от Европейските държавни глави, където “засилването на потребителите и постигането на най-високо ниво на безопасност и сигурност” е един от петте приоритети.⁴
- Частичното или пълно въвеждане на системите за умно измерване на електроенергията трябва да бъде осъществено до 2020 г. (както се изисква от Европейското енергийно законодателство и при положение, че анализът на разходите не показва негативни резултати). Това е тясно свързано с развитието на умните мрежи със съответните необходими инвестиции и с иновациите в ИТ (информационните технологии) – с появата на все повече и повече електронни услуги и инструменти.
- В следващите години ще бъдат нужни сериозни инвестиции (напр. за преносната инфраструктура, умни измервателни устройства, както и за производство и други части от електроснабдяването) – не само за посрещането на целите за климатичните промени и възобновяемите източници, но също така и за подмяната на остарели електропроводи и газопроводи и за гарантирането, че енергията от която се нуждаем се транспортира надлъж и нашир. Това предизвикателство ще се отрази на цените на енергията, като повечето от инвестициите ще се финансират от Европейските потребители (както е вече в повечето случаи), които в крайна сметка ще се радват на по-чисто, по-умно и надеждно енергоснабдяване.
- Европейските държавни глави са се споразумели да постигнат единен енергиен пазар на едро до 2014 г. В момента се разработват правилата за този вътрешен пазар на едро и те трябва да доведат до правилно функциониращи пазари в целия ЕС. Конкурентните, отворени и свързани помежду си енергийни пазари на едро между и през Европейските страни трябва да улесни доставката на надеждна и достъпна енергия до нашите домове. Пазарите на едро свързват пазарите на дребно с крайния потребител, с търговията и цените на ниво на едро, като по този начин определят тона на поведение на доставчиците (и техните оферти) да бъде достъпен за клиентите на дребно. Пазарите на дребно трябва да осигурят избор от търговски оферти на достъпни, справедливи и прозрачни цени, които да включват достатъчно информация за потребителя относно механизмите за индексация на цените, удовлетворително качество на доставката на енергия, защита на потребителите. Освен това, пазарите на дребно трябва да осигуряват и иновативни услуги.

⁴ http://ec.europa.eu/energy/gas_electricity/consumer/consumer_en.htm

Големи
победи за
потребите-
лите

Разглеждайки тези промени, трябва да имаме предвид, че в по-голямата си част, потребителската ангажираност към енергийния пазар е ниска. Последните резултати от Пазарния Индекс за Потребителите на Европейската Комисия показва, че пазарите на електроенергия и горива са се изкривили най-значително между 2010 и 2011 г. в представата на потребителите, като се сравнява с други пазари/сектори. Изследването на Европейската Комисия за електроенергийния пазар на дребно⁵ от 2010 г. гласи, че “Потребителите в ЕС биха могли да спестят 13 млрд. евро от преминаването към най-евтините доставчици на електроенергия. Въпреки това, съвсем малък брой потребители сравняват оферти или се превключват”.

Задължение на CEER е да се ангажира много по-активно в гарантирането на потребителските представи и на техните представителни организации за това какво потребителите искат и очакват, за да имат доверие в пазар, който да удовлетворява техните нужди. Това задължение на CEER се простира до изнамиране на начини за подпомагане изграждането на мощности и намирането на специалисти по енергийните въпроси в рамките на потребителските организации. Обратно на това, доставчиците и доставчиците на енергийни услуги следва да поставят тези съображения на най-видно място в техните стратегии, тъй като те развиват нови и иновационни тарифи и услуги. Следователно, за да де засили диалогът, нашето виждане ще бъде разработено в серия от добре детайлизирани действия за регулаторите, потребителските органи и онези, които определят политиката там където те се намесват във въпроси относно потребителите на енергия.

5 Основните принципи: достъпност, надеждност, простота, защита и засилване

Решенията, които взимаме днес по отношение на правилата и условията на енергийните пазари ще повлияят на начина, по който пазарите действат, следователно ще окажат влияние и върху потребителите през следващите години. Така че, разбирането на това какво потребителите на енергия желаят и как ние всички като потребители се държим, е фундаментално за проектирането на Европейските енергийни пазари. Един важен аспект, който трябва да имаме предвид е, че потребителите не са хомогенна група – ние имаме различни нужди, мнения и поведение; а има и уязвими потребители, които се нуждаят от специална защита. CEER от няколко години работи по въпросите свързани с потребители и има специална група посветена на потребителите, от която са издадени голям брой обществени семинари и доклади⁶.

Нашите
приорите-
ти

Най-общо казано, според нашия опит потребителите очакват *достъпна* енергия (която могат да си позволят), *надеждна* енергия и да бъде *просто* управлението и разбирането ѝ. Също така, потребителите очакват да бъдат *засилени* правомощията им и за бъдат *защитени*. Приемаме, че тези очаквания ще са

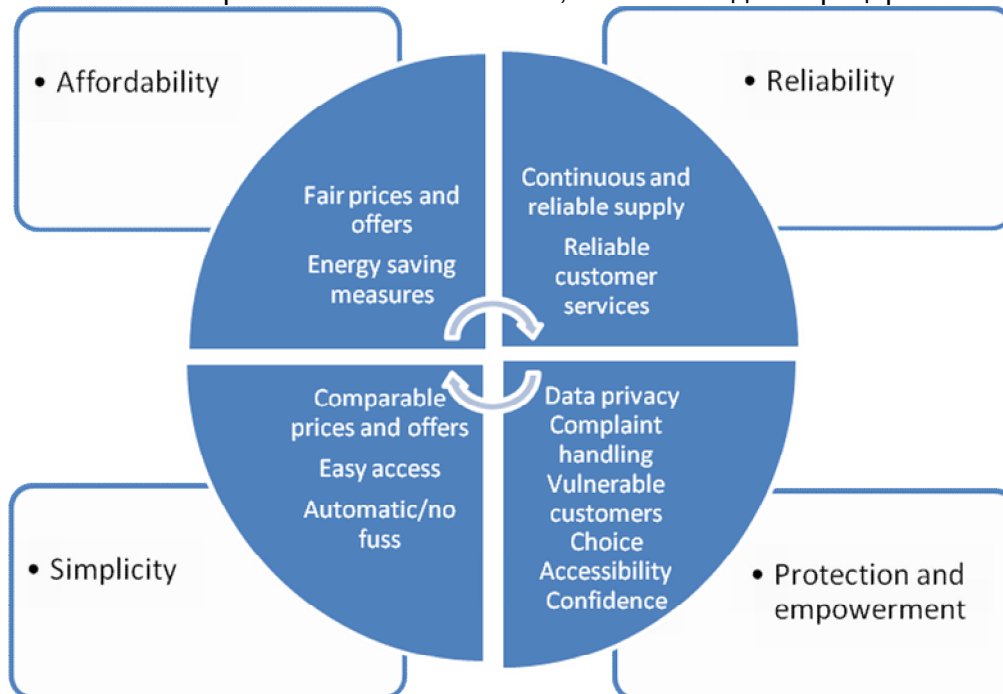
⁵ http://ec.europa.eu/consumers/strategy/docs/retail_electricity_full_study_en.pdf

⁶ За всички наши доклади за потребителите посетете:

http://www.energy-regulators.eu/portal/page/portal/EER_HOME/EER_PUBLICATIONS/CEER_PAPERS/Customers

приложими и в бъдеще, въпреки, че контекстът по някакъв начин ще бъде различен.

Фигурата по-долу определя нашето предварително виждане за приоритетите в светлината на потребителските очаквания, които ние идентифицирахме.



Всяка една от тези политически оси е изложена по-долу.

Достъпност

Достъпност

Потребителите разумно очакват да получат стойност срещу парите си и да не бъдат таксувани несправедливо за използването на енергия. Основни елементи в усилията им да получат по-ниски сметки за енергия са възможността да избират измежду добри оферти, включително и възможността да произвеждат собствена електроенергия и да разберат как да спестят енергия.

Дългосрочната тенденция за цените на енергията е, че те ще се увеличават, ето защо е още по-важно да са справедливи и ясни на всички доводите зад тези цени. Регулаторите осъзнават, че те имат първостепенната компетенция за гарантирането на правилното функциониране на енергийните пазари и за регулирането на елемента “естествени монополи” в общата енергийна верига, особено мрежовите тарифи за пренос и разпределение. Все пак, тези елементи съставляват само част от крайните цени плащани от потребителите, докато другите елементи са предмет на различни правителствени политики като данъците и подпомагането на възобновяемата енергия.

Надеждност

Наличието на енергия при завъртането на ключа или включването на радиатора се приемат за даденост в много домове, но има и места с домове, където

Надеждност
т

надеждното електроснабдяване изобщо не е сигурно. По принцип, потребителите не би трябвало да очакват прекъсвания на захранването. Вместо това те трябва да могат да разчитат на енергия във всеки един момент от деня и нощта.

Услугите, които се предлагат на потребителите трябва да бъдат надеждни, без значение дали са свързани със сметките, съвети за това как да пестят енергия или отнетото време за отговор на телефонно обаждане на потребител.

Простота

Информацията трябва да се предоставя по ясен и сравним начин, а освен това, трябва да бъде леснодостъпна за потребителите.

Един прост,
лесен
ангажимент

Много често разбирането на информация като сметки и разходи представлява сериозно предизвикателство пред потребителите. С появата на новите варианти на договори като резултат от конкуренцията и техническите иновации, регулаторите са наясно с важността на този елемент и това той да бъде лесен и прост. Потребителите трябва да са в състояние да наблюдават консумацията си и да са наясно с техните консуматорски навици (и разходи). Гледайки напред, за тях би трябвало да е лесно да произвеждат и собствена енергия, както и да участват в програми за само-наблюдение или персонална употреба на енергия.

Защита и засилване

Потребителите
трябва да
бъдат
засилени и
защитени

Правата на потребителите трябва да са гарантирани и предоставени, а пазарите трябва да бъдат конструирани по начин, по който, потребителите, които искат, могат да се ангажират и да участват активно в контрола на тяхното потребление и да регулират сметките си. С увеличаването на обема на електронно събираните и пренасяни данни (тъй като ИТ водят до нови услуги на пазара на дребно и ценовите оферти), потребителите трябва да са уверени, че данните относно тяхното потребление са със запазена конфиденциалност. Защитата, правото за достъп до информация, уреждането на спорове и правилното разглеждане на жалби (вече поставени като изискване на законодателството на ЕС), също трябва да бъдат гарантирани.

Трябва да се взимат предвид нуждите на всички потребители, особено на уязвимите. Тези нужди могат да варират не само по отношение на основните понятия, но и градиращи в бъдещето, с все по-сложни варианти и услуги.

6 Въпроси за обсъждане на конференцията през юни

Защо
интерактив
на
конференци
я?

Настоящите предизвикателства са свързани предимно с придобиването на основните права. Заедно с други заинтересовани страни в Европейския Съюз, CEER се стреми да подобри значително основните потребителски права, включително преминаването от един доставчик към друг и достъпа до информация. Отчитаме факта, че потребителят е слабо ангажиран с пазара, и разбираме, че много хора може би не биха искали да се ангажират активно с тяхното електроснабдяване.

Бъдещите предизвикателства трябва да бъдат посрещани в период на промени. В близко бъдеще ще настъпят големи промени на енергийните пазари. Това би се отразило на потребителите в няколко аспекта: повишаващи се цени на енергията, увеличаване на избора от нови и иновативни продукти и услуги, които да улеснят живота на хората, нарастваща електрификация на обществото, развитие на сектора на ниските въглеродни емисии и нововъзникващите възможности за микро производство и нови методи за енергийна ефективност.

Иновационните технологии пораждат създаването на нови продукти, които подпомагат потребителите в управлението на енергията, която потребяват и намаляването на техните сметки, при условие, че те разбират потенциала си и начина по който да намерят пълна полза от тях.

Подходът, който CEER сега стартира изисква едно по-пълно разбиране на това какво потребителите желаят и какво техните представителни органи мислят за предизвикателствата напред. По време на събитието на 21 юни, искаме да обсъдим с органите представляващи потребители какво потребителите искат от пазара на енергия, как ние можем да ги защитим и как да подготвим справянето с бъдещите предизвикателства в техен интерес. Събитието ще бъде една възможност за самите национални органи за работа с потребители да разкажат техните истории относно принципните опасения днес; да погледнат бъдещите предизвикателства и възможности и да обсъдят този документ. Оценяваме възникването на дискусии по следните въпроси:

Определян
е на
дневния
ред –
ключови
въпроси

- Какво искат потребителите от енергийния пазар – и кои са техните приоритети?
- Какви са бъдещите промени – предизвикателства и възможности – които потребителите ще срещнат?
- Как ще трябва да се посрещнат? Какви добри или лоши практики вече съществуват във вашия район, които бихте споделили? Имате ли новаторски идеи как да се разглеждат и решават тези въпроси във времето?
- Дали конкретните действия, които предвиждаме са адекватни за улесняване на дискусиите и осъзнаването на развитието на енергийната политика на ЕС? Какви други инициативи биха били полезни?

Предварителната програма може да се намери на нашия уебсайт: www.energy-regulators.eu.

Приложение 1 – CEER

Съветът на Европейските Енергийни Регулатори (CEER) е гласът на националните регулатори на електроенергия и газ в Европа на ниво ЕС и на международно ниво. Чрез CEER, една асоциация с нестопанска цел, националните регулатори си сътрудничат и обменят най-добрите практики. Основна цел на CEER е да подпомага създаването на единен, конкурентен, ефективен и устойчив вътрешен енергиен пазар на ЕС, който да работи в интерес на обществото.

CEER работи тясно с (и подкрепя) [Агенцията за сътрудничество на енергийните регулатори \(ACER\)](#). ACER, чието седалище е в Любляна, е една агенция на ЕС със собствен екип и ресурс. CEER, която се помещава в Брюксел, се занимава с много допълнителни (и не припокриващи се) въпроси свързани с дейността на ACER като международните въпроси, умни мрежи, устойчивост и въпроси за работа с потребители.

Работата на CEER е структурирана според броя на работните групи и task forces, състоящи се от членове от персонала на националните енергийни регулаторни органи подпомагани от Секретариата на CEER.

Този доклад беше подготвен от Работният поток за стратегии и комуникации (Strategy & Communication Workstream (SC WS)) на Работната група за потребители и пазари на дребно на CEER (CRM WG).

Приложение 2 – Списък на съкращенията

термин	Определение
CEER	Съвет на европейските Енергийни Регулатори
EC	Европейска Комисия
EU	Европейски Съюз
NRA	Национален регулаторен орган
TBC	За потвърждение