



ÚRAD PRE REGULÁCIU SIEŤOVÝCH ODVETVÍ
Bajkalská 27, P.O.BOX 12, 820 07 Bratislava 27

**Správa o účinnosti štandardov kvality, účinnosti
automatických kompenzačných mechanizmov
a námety na ich skvalitnenie**

Odbor regulácie kvality a analýz
Martin, máj 2013

Úvod

V súlade s predpismi európskeho spoločenstva Úrad pre reguláciu sieťových odvetví (ďalej len „úrad“) podľa § 5 ods. 1 písm. ee) zákona č. 276/2001 Z. z. o regulácii v sieťových odvetviach a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov ustanovil štandard kvality dodávaných tovarov a služieb.

S účinnosťou od 1. septembra 2008 boli vydané vyhlášky č. 315/2008 Z. z., č. 316/2008 Z. z., č. 317/2008 Z. z. a č. 328/2008 Z. z., ktorými boli ustanovené štandard kvality dodávanej elektriny, plynu, tepla, vody a služieb spojených s ich dodávkami. Tieto vyhlášky boli novelizované s cieľom upraviť ukazovatele štandardov kvality, podmienky sledovania, vyhodnocovania štandardov kvality regulovanými subjektmi, dosiahnuť vyššiu transparentnosť pri stanovení jednotlivých štandardov kvality a umožniť lepšie porovnanie výsledkov dodržiavania štandardov kvality jednotlivými subjektmi. Novelami vyhlášok bola stanovená hodnota úrovne kvality pre jednotlivé činnosti, ktorú subjekty nemajú prekročiť. Novelizované vyhlášky ustanovujúce štandard kvality dodávky elektriny, plynu, vody a tepla a s tým súvisiacich služieb boli účinné od 1.4.2011.

Aplikačná prax a schválenie nového Zákona o regulácii v sieťových odvetviach priniesla potrebu vypracovať nové vyhlášky o štandardoch kvality. Cieľom zapracovania všetkých doterajších skúseností regulovaných subjektov a úradu z aplikácie štandardov kvality do nových vyhlášok bolo dosiahnuť vyššiu transparentnosť pri stanovení jednotlivých štandardov kvality a umožniť lepšie porovnanie výsledkov pri dosahovaní úrovne kvality regulovaných subjektov. Vyhlášky, ktoré ustanovujú štandard kvality dodávky elektriny, plynu, vody a tepla v zmysle § 22 zákona č. 250/2012 Z. z. o regulácii v sieťových odvetviach sú účinné od 15.9.2012. Najdôležitejšími novozavedenými ustanoveniami uvedených vyhlášok ako pre regulované subjekty, tak aj pre odberateľov, je vyplácanie kompenzačných platieb, ktoré regulované subjekty uhrádzajú odberateľom, ktorých sa porušenia daného štandardu kvality priamo dotýka. Kompenzačné platby sa vyplácajú automaticky bez toho, aby si dotknutý odberateľ akýmkoľvek spôsobom nárokoval kompenzáciu za porušený štandard kvality.

Štandardy kvality v praxi

Vyhodnocovanie dodržiavania štandardov kvality, porovnávanie výkonnosti regulovaných subjektov v oblasti poskytovanej kvality tovarov a služieb a zverejňovanie dosiahnutých výsledkov predstavujú efektívny nástroj na stimulovanie regulovaných subjektov. Dodržiavania štandardov kvality úrad na základe doručených údajov od regulovaných subjektov vyhodnocuje na ročnej báze od roku 2009. Údaje sú spracované v Správach o plnení štandardov kvality za roky 2009, 2010, 2011 a 2012, ktoré sú zverejnené na webovom sídle úradu.

Porovnanie výsledkov z vyhodnotení štandardov kvality doručených na úrad od regulovaných subjektov za roky 2009 až 2011

1. Doručené vyhodnotenia

<i>Elektroenergetika</i>	2009	2010	2011	2012
Počet subjektov, ktoré mali povinnosť predložiť vyhodnotenie štandardov kvality	258	285	235	270
Počet subjektov, ktoré predložili vyhodnotenie štandardov kvality	141	163	129	130
Podiel subjektov, ktoré predložili vyhodnotenie štandardov kvality k subjektom, ktoré mali povinnosť predložiť štandardov kvality	54,65%	57,19%	54,89%	48,15 %

<i>Plynárenstvo</i>	2009	2010	2011	2012
Počet subjektov, ktoré mali povinnosť predložiť vyhodnotenie štandardov kvality	66	65	84	89
Počet subjektov, ktoré predložili vyhodnotenie štandardov kvality	44	52	53	60
Podiel subjektov, ktoré predložili vyhodnotenie štandardov kvality k subjektom, ktoré mali povinnosť predložiť štandardov kvality	66,67%	80,00%	63,10%	67,42%

<i>Tepelná energetika</i>	2009	2010	2011	2012
Počet subjektov, ktoré mali povinnosť predložiť vyhodnotenie štandardov kvality	355	350	350	364
Počet subjektov, ktoré predložili vyhodnotenie štandardov kvality	222	237	234	234
Podiel subjektov, ktoré predložili vyhodnotenie štandardov kvality k subjektom, ktoré mali povinnosť predložiť štandardov kvality	62,54%	67,71%	66,86%	64,28 %

Vodárenstvo

Regulované subjekty, ktoré podnikajú v oblasti vodárenstva v roku 2009 predložili 32 vyhodnotení, v roku 2010 predložili 33, v roku 2011 predložili 32 a v roku 2012 43 vyhodnotení štandardov kvality.

2. Zaznamenané udalosti

<i>Elektroenergetika</i>	2009	2010	2011	2012
Celkový počet zaznamenaných udalostí	13 358 046	14 682 302	9 493 417	8 825 377
Celkový počet zaznamenaných udalostí s porušeným štandardom kvality	470 003	258 446	150 561	337 506
Podiel udalostí s nedodržitým štandardom kvality k celkovému počtu zaznamenaných udalostí	3,52%	1,76%	1,59%	3,82%

<i>Plynárenstvo</i>	2009	2010	2011	2012
Celkový počet zaznamenaných udalostí	177 327	153 991	192 221	248 571
Celkový počet zaznamenaných udalostí s porušeným štandardom kvality	672	418	522	5 207
Podiel udalostí s nedodržitým štandardom kvality k celkovému počtu zaznamenaných udalostí	0,38%	0,27%	0,27%	0,21%

<i>Tepelná energetika</i>	2009	2010	2011	2012
Celkový počet zaznamenaných udalostí	22733	47 539	75 052	76 721
Celkový počet zaznamenaných udalostí s porušeným štandardom kvality	1425	1547	814	690
Podiel udalostí s nedodržitým štandardom kvality k celkovému počtu zaznamenaných udalostí	6,27%	3,25%	1,08%	0,89%

<i>Vodárenstvo</i>	2009	2010	2011	2012
Celkový počet zaznamenaných udalostí	71 052	64 784	85 034	87 835
Celkový počet zaznamenaných udalostí s porušeným štandardom kvality	3 549	1 427	1 970	1 512
Podiel udalostí s nedodržitým štandardom kvality k celkovému počtu zaznamenaných udalostí	4,99%	2,20%	2,32%	1,72%

Účinnosť štandardov kvality

Regulácia kvality dodávky tovarov a poskytovaných služieb na Slovensku funguje od roku 2008, v ktorom boli vydané prvé vyhlášky ustanovujúce štandardy kvality pre jednotlivé sieťové odvetvia.

Príprava a zavedenie štandardov kvality, ako jedeného z nástrojov regulácie kvality je dlhodobý a náročný proces a regulácia kvality je predmetom pravidelného hodnotenia a revízie na základe skúseností regulátora, regulovaných subjektov ale aj spotrebiteľov, ktoré vyplývajú z procesu implementácie štandardov kvality do praxe. V roku 2008 boli do praxe zavedené prvé vyhlášky o štandardoch kvality a tieto boli následne v roku 2011 novelizované a v roku 2012 boli vydané nové vyhlášky. Všetky zmeny, ktoré boli aplikované v nových vyhláškach, boli zavedené z dôvodu dosiahnutia vyššej transparentnosti pri stanovení jednotlivých štandardov kvality, lepšieho porovnanie výsledkov regulovaných subjektov a zavedenia mechanizmu kompenzačných platieb.

Úrad na zvyšovanie informovanosti regulovaných subjektov a širokej verejnosti o problematike štandardov kvality využíva rôzne nástroje, ktorými zvyšuje ich účinnosť.

Jednoduchý a finančne nenáročný regulačný nástroj na zvyšovanie povedomia verejnosti v oblasti regulácie kvality je zverejňovanie informácií o výkone regulovaného subjektu v oblasti regulácie kvality dodávky tovarov a služieb. Úrad každoročne vypracováva Správu o plnení štandardov kvality, ktorú zverejňuje na webovom sídle úradu, ďalej výsledky o dodržiavaní povinností podľa zákona o regulácii týkajúce sa štandardov kvality zverejňuje vo Výročnej správe úradu. Regulované subjekty majú taktiež povinnosť výsledky o dodržiavaní štandardov kvality zverejňovať na svojich webových sídlach, alebo vo výročnej správe alebo iným obvyklým spôsobom.

Pre zvýšenie informovanosti regulovaných subjektov o povinnostiach vyplývajúcich z vyhlášok o štandardoch kvality sa pracovníci úradu zúčastňujú pracovných stretnutí, komunikujú s regulovanými subjektmi ale aj so spotrebiteľmi telefonicky, písomne prípadne prostredníctvom mailovej komunikácie.

V roku 2010 sa uskutočnil workshop s názvom *Štandardy kvality - Povinnosti regulovaného subjektu, Práva odberateľa a koncového spotrebiteľa*.

Pre zvýšenie účinnosti štandardov kvality a zlepšenie disciplíny regulovaných subjektov sú každoročne úradom vykonávané kontroly na zistenie porušení dodržiavania štandardov kvality a nepredkladania vyhodnotenia štandardov kvality a začaté správne konania o uložení pokuty. V rámci kontrolnej činnosti úradu bolo v roku 2012 zistených 21 porušení, v roku 2011 bolo zistených 13 porušení a v roku 2010 16 porušení zákona.

Úrad pre zníženie administratívnej zaťažnosti a pre zjednodušenie komunikácie medzi regulovanými subjektmi a úradom v oblasti regulácie kvality v roku 2012 rozpracoval projekt „Dohľad nad štandardami kvality“. Je to systém automatického zberu vyhodnotených štandardov kvality, ktorý je jednoduchý a otvorený, vyhovujúci potrebám regulátora aj regulovaných subjektov. Vyhodnotenie dodržiavania štandardov kvality za rok 2012 a za oblasť tepelnej energetiky a vodárenstva mali možnosť regulované subjekty zaslať aj

prostredníctvom vyplnenia online formulára, ktorý je zverejnený na webovom sídle úradu, pričom túto možnosť využila väčšina subjektov.

Z výsledkov analýzy vyhodnotenia štandardov kvality za roky 2009 – 2012 vyplýva, že medziročne došlo k percentuálnemu poklesu udalostí s nedodržaným štandardom kvality z celkového počtu zaznamenaných udalostí a tak môžeme konštatovať, že dodržiavaniu štandardov kvality regulované subjekty venujú stále väčšiu pozornosť.

I napriek použitiu dostupných regulačných nástrojov zo strany úradu počet doručených vyhodnotení počas sledovaného obdobia je stále neuspokojivý a nástroje, ktoré úrad doteraz používal nie sú dostatočne efektívne na stimulovanie spoločností.

Účinnosť automatických kompenzačných mechanizmov

V zmysle platných vyhlášok, ktorými sa ustanovujú štandardy kvality pre regulované subjekty podnikajúce v oblasti elektroenergetiky, plynárenstva, tepelnej energetiky a vodárenstva sa kompenzačné platby uhradia za nedodržanie štandardov kvality pre udalosti, ktoré nastali po 1. januári 2013. Na základe tejto skutočnosti a na základe platných vyhlášok, podľa ktorých nám informácie o vyplatených štandardoch kvality regulované subjekty doručia až s vyhodnotením za rok 2012 do konca februára roku 2013, úrad k dnešnému dátumu nedisponuje údajmi o vyplatených kompenzačných platbách.

Pre zvýšenie účinnosti zavádzania kompenzačných platieb do praxe pracovníci úradu riešia problémy vznikajúce v súvislosti s kompenzáciami a to na pracovných stretnutiach, telefonicky alebo písomne. V prípade akýchkoľvek vzniknutých nejasností na strane regulovaných subjektov alebo odberateľov, ktoré sa týkajú ustanovení definujúcich kompenzačné platby, úrad tieto operatívne rieši.

Záver a odporúčania

Na základe prezentovaných výsledkov počtu doručených vyhodnotení dodržiavania štandardov kvality je možné konštatovať, že regulované subjekty si svoju povinnosť neplnia v dostatočnej miere a neposkytujú úradu potrebnú súčinnosť pri implementácii štandardov kvality.

Počet subjektov, ktoré úradu nepredložili vyhodnotenie štandardov kvality a nesplnili si svoju povinnosť je i napriek úsiliu pracovníkov úradu nedostatočný a vykonané opatrenia zo strany úradu doteraz nepriniesli očakávaný prínos.

Úrad bude aj naďalej pokračovať v metodologickej podpore a usmerňovaní regulovaných subjektov o všetkých povinnostiach, ktoré im vyplývajú z vyhlášok o štandardoch kvality.

Novými vyhláškami boli do praxe zavedené automatické kompenzačné platby, ktoré úrad zaviedol aby regulované subjekty boli nútené dodávať požadovanú kvalitu dodávaných tovarov a poskytovaných služieb.

Ďalší nástroj regulácie kvality bude do praxe zavedený od roku 2016 a to prostredníctvom koeficientu dosiahnutého plnenia štandardov kvality v oblasti elektroenergetiky a plynárenstva.

Pre zvýšenie účinnosti štandardov kvality okrem doteraz používaných nástrojov odporúčame:

- správnu a dôslednú aplikáciu sankčných mechanizmov u regulovaných subjektov, ktoré nedoručili vyhodnotenie štandardov kvality,
- naďalej spolupracovať a metodicky usmerňovať regulované subjekty v súvislosti s novozavedenými ustanoveniami vyhlášok o štandardoch kvality a tak zvyšovať ich informovanosť
- zvyšovať informovanosť širokej verejnosti ohľadne štandardov kvality aj napriek možnej vysokej finančnej náročnosti,
- dôslednú kontrolu plnenia povinností kompenzačných mechanizmov, verifikáciu vyhodnotení zo strany regulovaných subjektov a pravdivosti hlásenia vzniknutých udalostí.