

SPOLOČNÉ ZÁSADY ZVÝŠENEJ OCHRANY SPOTREBITEĽA POČAS TEJTO ZIMY

(neautorizovaný preklad)

PREČO KONÁME

Ruská invázia na Ukrajinu dramaticky zmenila hospodársku a sociálnu situáciu v Európe prudko rastúcimi životnými nákladmi a zvyšovaním cien energií. Boli prijaté bezprecedentné opatrenia na podporu spotrebiteľov na európskej aj národných úrovniach, s osobitnými opatreniami v oblasti energetiky, opatreniami založenými na existujúcom právnom rámci spotrebiteľskej a sociálnej politiky.

Existuje riziko, že aj viac tých spotrebiteľov, ktorí neboli identifikovaní ako zraniteľní, nebude túto zimu schopných zaplatiť svoje účty za energie. Hoci sú zraniteľní odberatelia a odberatelia ohrození energetickou chudobou krízou zasiahnutí najviac, týka sa tiež rastúceho počtu nízko a stredne príjmových domácností. V konečnom dôsledku by to mohlo viesť k tomu, že množstvo domácností sa ocitne prvýkrát v situácii, keď nebudú schopné platiť svoje účty za energie včas.

Mimoriadna situácia si vyžaduje spoločné úsilie založené na spoločných zásadách na posilnenie ochrany všetkých spotrebiteľov počas tejto zimy. Niektorí dodávatelia podporili zákazníkov v núdzi zavedením doplnkových opatrení k existujúcim právnym ustanoveniam. No necielené, podporné opatrenia boli pre verejné rozpočty a pre maloobchodníkov veľmi nákladné.

Európska komisia zorganizovala 7. novembra 2022 mimoriadne stretnutie s cieľom diskutovať s kľúčovými zainteresovanými stranami o existujúcich politikách ochrany spotrebiteľov a potrebe ďalších opatrení. V nadväznosti na tento okruhly stôl Komisia 21. novembra a 5. decembra 2022 spolu s vysokými predstaviteľmi európskych spotrebiteľských organizácií, regulačných orgánov, distribútorov a energetických dodávateľov (BEUC, CEER, Eurelectric, Eurogas, EER, EU DSO Entity, E. DSO, CEDEC a GEODE) identifikovala spoločný základ pre ďalšie možné opatrenia na ochranu spotrebiteľov počas celej tejto zimy, ktoré presahujú existujúci regulačný rámec.

V rámci spoločného úsilia a s podporou Európskej komisie signatári BEUC, CEER, Eurelectric, Eurogas, EER, EU DSO Entity, E.DSO, CEDEC a GEODE vyzývajú k implementácii niektorých špecifických opatrení na podporu spotrebiteľov počas energetickej krízy v rámci Európskej únie minimálne do konca marca 2023. Žiadame našich členov, aby zohľadnili nasledujúce skutočnosti:

HLAVNÉ ZÁSADY

I. Solidarita so všetkými ľuďmi v núdzi: negatívny vplyv energetickej krízy na spotrebiteľov je najvýraznejší u spotrebiteľov v zraniteľných situáciách a tých, ktorí trpia energetickou chudobou. Čoraz častejšie sú však aj domácnosti so strednými príjmami ohrozené tým, že nebudú schopné platiť svoje účty za energiu. Je potrebné, aby mechanizmy solidarity zahŕňali všetky zainteresované strany, ktoré zabezpečia zvýšenie celkových nákladov na energiu akceptovateľné vo vzťahu k príjmom spotrebiteľov. Verejné politiky a vykonávanie príslušných právnych predpisov zostávajú základom na zabezpečenie ochrany spotrebiteľov a musia sa dôsledne presadzovať.

II. Komplexný, ale cieleň prístup k výzvam v oblasti ochrany spotrebiteľov: Pri súčasných životných nákladoch občania s obmedzenými finančnými zdrojmi často čelia problémom aj pri platení ostatných základných účtov. Okrem príslušných vnútroštátnych opatrení na ochranu spotrebiteľa a sociálnych politík sú cieleň podporné opatrenia členských štátov, ktoré by zohľadňovali celkový profil zadlženosti spotrebiteľov, dôležitým doplnkovým opatrením. V rámci tejto iniciatívy, dodávatelia do konca marca 2023 zvýšia svoje úsilie na podporu spotrebiteľov, najmä tých zraniteľných¹ a tých, ktorí sa ocitli v situácii, keď nie sú schopní zaplatiť svoje účty po prvýkrát.

III. Predchádzanie nadmerným rizikám pre dodávateľov energie: dodávatelia, z ktorých niektorí aktívne podporujú odberateľov, môžu ďalej prispievať k solidarite len do tej miery, do akej im nevznikajú nadmerné finančné riziká a pri náležitom zohľadnení osobitných dodatočných vnútroštátnych požiadaviek (napr. na zníženie účtov). Okrem toho dodávatelia, najmä tí najmenší, čelia vážnym finančným ťažkostiam a zvýšenému riziku platobnej neschopnosti, ktoré súvisí s dodatočnými nákladmi na obstarávanie a pokrytie neočakávaných výkyvov spotreby na nestabilnom trhu.

IV. Opatrenia na zníženie dopytu: mali by byť cieľené a podporovať spotrebiteľov pri znižovaní spotreby energie, napríklad odmeňovaním spotrebiteľov za zníženie spotreby elektrickej energie v čase špičky a poskytnutím vhodných zariadení, ktoré im umožnia podieľať sa na týchto systémoch znižovania dopytu a na využívaní energetickej účinnosti a úsporných opatrení. Ak to podmienky umožňujú, inteligentné merače pomáhajú poskytovať presnejšie signály a uľahčiť účasť spotrebiteľov na programoch znižovania spotreby. Energetická kríza zdôraznila dôležitosť informovania zákazníkov o možnostiach úspor energie, ako aj o význame hospodárskej súťaže, keďže vyššie úspory sa objavujú na najkonkurennejších trhoch.² Rozsiahle informačné kampane a prispôsobené poradenstvo budú tiež zohrávať dôležitú úlohu pri podpore úspor energie u všetkých skupín spotrebiteľov.

V. Zabezpečiť uspokojenie základných potrieb pre všetkých: prístup k energiám je nevyhnutný. Potreby najzraniteľnejších a tých, ktorí sú v energetickej chudobe, je potrebné riešiť. Niektorí z nich majú už teraz nedostatočne vykurované svoje domovy, takže si v krátkom čase nemôžu dovoliť ďalšie znižovanie spotreby. V takýchto prípadoch nie sú cenové signály účinné a je nevyhnutné zaviesť špecifické opatrenia na financovanie opatrení energetickej účinnosti, pretože prudké nárasty cien energie by sa nemali stať spúšťacím mechanizmom pre odpojenie najslabších členov spoločnosti. Členské štáty majú kľúčovú úlohu pri navrhovaní adaptabilných opatrení na finančnú podporu týchto skupín obyvateľstva.

Vo svetle týchto zásad, inšpirovaní osvedčenými postupmi, ktoré už zaviedli vo viacerých členských štátoch, my, BEUC, CEER, Eurelectric, Eurogas, EER, EU DSO Entity, E.DSO, CEDEC a GEODE - vyzývame dodávateľské spoločnosti, regulačné orgány a spotrebiteľské organizácie, aby v nasledovných oblastiach s účinnosťou od tejto zimy podporili implementáciu týchto opatrení:

1. Zavedenie odkladov platenia účtov pomocou platobných kalendárov na základe jasných kritérií a podmienok zameraných najmä na tých spotrebiteľov, ktorí boli neprimerane postihnutí vysokými cenami energií a špeciálne na tých, ktorí sú prvýkrát zadlžení u svojho dodávateľa. Odklady platenia účtov prostredníctvom splátkových kalendárov/platobných plánov by sa mohli obmedziť na zložku účtov dodávky energie. Spotrebiteľia, ktorí by žiadali o takúto podporu, by mali predložiť dodávateľovi vyhlásenie o svojej finančnej situácii alebo o svojich nárokoch na sociálne dávky. Je dôležité, aby všetky príslušné subjekty vrátane sociálnych služieb, spotrebiteľských združení a dodávateľov poskytovali v tomto procese spotrebiteľom potrebnú podporu.

¹ Podľa článku 28 smernice o elektrine členský štát vymedzí pojem zraniteľných odberateľov, ktorý sa môže vzťahovať na energetickú chudobu a okrem iného, na zákaz odpojenia elektriny pre takýchto odberateľov v kritických obdobiach. Pojem zraniteľných odberateľov môže zahŕňať výšku príjmu, podiel výdavkov na energie z disponibilného príjmu, energetickú účinnosť domácností, kritickú závislosť na elektrických zariadeniach zo zdravotných dôvodov, vek alebo iné kritériá.

² Výročná správa o monitorovaní vnútorných maloobchodných trhov s energiou a opatrení na ochranu odberateľov v roku 2021, § 115-116, k dispozícii:

https://www.acer.europa.eu/sites/default/files/documents/Publications/MMR_2021_Energy_Retail_Consumer_Protection_Volume.pdf

2. Zabránenie odpojeniu spotrebiteľov počas tejto zimy. Potreba zníženia dopytu po energiách by nemala tlačiť na odpojenie najslabších členov spoločnosti od energií. Viacero členských štátov už má

ochranný právny rámec týkajúci sa odpojenia najmä zraniteľných odberateľov. Dodávateľia budú³ poskytovať zákazníkom riešenia šité na mieru na základe ich individuálnych okolností: odporúča sa, aby využívali svoje možnosti uplatňovať takéto riešenia v maximálnej možnej miere, ako aj všetky možné alternatívy zamedzenia odpojenia do konca marca 2023, a to najmä v prípade odberateľov, ktorí po prvýkrát čelia ťažkostiam s platením účtov za energiu. Prevádzkovatelia distribučných sústav budú ako výkonní partneri úzko spolupracovať a podporovať dodávateľov na prevádzkovej úrovni. V prípade energeticky chudobných a zraniteľných odberateľov, úloha vnútroštátnych orgánov pri určovaní štrukturálnych a naliehavých podporných opatreniach zohráva pre spotrebiteľov zásadný význam. Mala by sa zaviesť aj podpora pri realizácii opatrení na úsporu energie, a technické poradenstvo (energetický audit) s cieľom pomôcť spotrebiteľom zlepšiť ich energetickú efektívnosť.

3. Minimalizácia jednostranných zmien zmlúv počas tejto zimy: dodržiavanie zmluvných pravidiel, ako aj pravidiel EÚ a vnútroštátnych právnych predpisov je referenčným rámcom na reguláciu vzťahov medzi dodávateľmi a zákazníkmi. Spotrebiteľia, najmä tí zraniteľní, však čelia bezprecedentnej situácii vysokých cien energie, ktoré ich stavajú do zraniteľnej situácie, najmä keď sa im ponúka prechod na zmluvy s variabilnou cenou. Hoci právne predpisy EÚ umožňujú dodávateľom vykonať zmeny zmlúv s náležitým upozornením spotrebiteľov⁴, táto prax má obrovský vplyv, najmä na zraniteľných odberateľov. V prípade zmlúv, ktoré budú stále platné do konca marca 2023, sa dodávateľia vyzývajú⁵, aby sa vyhli jednostranným zmenám zmlúv s pevnou cenou pred uplynutím ich platnosti, ktoré by boli pre spotrebiteľov nevýhodné, najmä voči zraniteľným spotrebiteľom a tým, ktorí využívajú systémy odkladu platenia faktúr.

4. Poskytovanie jasných informácií každému spotrebiteľovi, ktoré mu pomôžu pochopiť situáciu a mať komplexný prehľad riešení, ktoré sú k dispozícii. Komplexné a transparentné informácie vrátane informácií o platných cenách energie, ako aj o spôsobe vyúčtovania ich spotreby a rady o tom, ako optimalizovať spotrebu energie, by sa mali spotrebiteľom poskytovať prostredníctvom rôznych komunikačných kanálov nad rámec ročného vyúčtovania. Je dôležité, aby vlády, regulačné orgány, priemysel, spotrebiteľské orgány a orgány na všetkých úrovniach zintenzívnili svoje úsilie a informovali spotrebiteľov o kríze, ich spotrebe energie a podporných mechanizmoch a dostupných riešeniach, pričom na tento účel by mali uskutočniť masívne komunikačné kampane. Okrem toho, pri príprave novej zmluvy by mal spotrebiteľ dostať jasné informácie o podmienkach zmluvy, ako sa uvádza v článku 10 smernice o elektrine. Spotrebiteľia by mali byť informovaní o svojich právach a kontaktných údajoch, kde môžu hľadať podporu v prípade ťažkostí s platbami za energiu.

3 Podľa článku 10 ods. 11 smernice o elektrine: "... dodávateľia poskytujú odberateľom elektriny v domácnosti primerané informácie o alternatívnych opatreniach k odpojeniu v dostatočnom predstihu pred akýmkoľvek plánovaným odpojením. Takéto alternatívne opatrenia sa môžu týkať zdrojov podpory na zabránenie odpojeniu, predplatených systémov, energetických auditov, poradenských služieb v oblasti energetiky, alternatívnych platobných plánov, poradenstva v oblasti riadenia dlhov alebo moratóriá na odpojenie a nesmú predstavovať dodatočné náklady pre zákazníkov, ktorým hrozí odpojenie."

4. Podľa článku 10 ods. 4 smernice o elektrine: "Koneční zákazníci musia byť primerane informovaní o každom úmysle zmeniť zmluvné podmienky a musia byť informovaní o svojom práve vypovedať zmluvu pre prípad takejto zmeny. Dodávateľia informujú svojich koncových odberateľov transparentným a zrozumiteľným spôsobom, priamo o každej úprave ceny za dodávku a o dôvodoch a predpokladoch úpravy a jej rozsahu v primeranom čase, najneskôr dva týždne resp. najneskôr jeden mesiac v prípade domácností pred nadobudnutím účinnosti úpravy. Členské štáty zabezpečia, aby koncoví odberatelia mali možnosť vypovedať zmluvu, ak nesúhlasia s novými zmluvnými podmienkami alebo úpravami ceny dodávky, ktoré im oznámil ich dodávateľ."

5 V prípade potreby má toto vyhlásenie prednosť pred vnútroštátnym právom.

Tieto zásady a opatrenia, na ktorých sa dohodli deklaranti na úrovni EÚ, budú všetky strany zdieľať so svojimi národnými členmi a partnermi, tam, kde je to relevantné, s cieľom podporiť ich účinné vykonávanie.

Signatári sa opäť zídu, aby zhodnotili situáciu vo februári a apríli 2023 a vymenili si informácie s príkladmi a osvedčenými postupmi vykonávania týchto usmerňujúcich zásad a realizovaných opatrení.

Ako vzájomná inšpirácia je prílohou zoznam aktuálnych osvedčených postupov zavedených v členských štátoch, ktorý bude pravidelne aktualizovaný a zdieľaný medzi signatármi.

Okrem toho budú útvary Komisie naďalej spolupracovať s členskými štátmi s cieľom zabezpečiť, aby sa vytvárali jednotné kontaktné miesta alebo podobné zariadenia na národnej alebo regionálnej úrovni, ktoré sú predpokladané v právnych predpisoch EÚ, aby boli zriadené a plne funkčné, aby poskytovali spotrebiteľom informácie na orientáciu v súčasnej kríze. Spotrebitelia by mali mať možnosť nájsť v týchto zariadeniach všetky potrebné informácie o energii, o energetickej efektívnosti a o systémoch sociálnej podpory, ako aj o ďalších záležitostiach, ako sú dostupné poradenské služby týkajúce sa dlhov.

Monique GOYENS, generálna riaditeľka BEUC

Kristian RUBY, generálny tajomník Eurelectric

James WATSON, generálny tajomník Eurogas

Tomas LLOBET, generálny tajomník Európski maloobchodníci s energiou

Annegret GROEBEL, predsedníčka Rady európskych energetických regulátorov

Roberto ZANGRANDI, generálny tajomník E.DSO

Peter Vermaat, generálny tajomník EU-DSO

Gert De Block, generálny tajomník CEDEC

Carmen Gimeno, generálna tajomníčka GEODE

Príloha I: Príklady osvedčených postupov v oblasti platobných moratórií, splátkových kalendárov a zákazu odpojenia zo siete, ktoré zhromaždili najmä spoločnosti Eurelectric a Eurogas (v súčasnej energetickej kríze a v súvislosti s pandémiou)

Belgicko: Dodávatelia ponúkajú mnoho platobných možností, vysoké účty možno zaplatiť na niekoľko častí, zdôrazňuje sa správna výška splátok (môže ísť až o 10 splátok) a vo veľkej miere sa poskytuje poradenstvo ohľadom šetrenia energiami. Opatrenia zavedené počas COVID-u umožnili reagovať rýchlejšie a rozšíriť a zlepšiť opatrenia na pomoc pri platení účtov.

Fínsko: Pri varovaní pred možným prerušením dodávok elektrickej energie energetické spoločnosti usmerňujú spotrebiteľa v procese hľadania možností platby. Poradenstvo pre spotrebiteľov pri hľadaní možností platby by mohlo zahŕňať napríklad paušálne faktúry, splátkové kalendáre pre nedoplatky a individuálne poradenstvo pre spotrebiteľov vo finančných ťažkostiach. V zákone o trhu s elektrickou energiou sa uvádza, že predaj elektriny do budovy alebo časti budovy, ktorá sa používa na trvalé bývanie, nesmie byť prerušený z dôvodu neplatenia v období od začiatku októbra do konca apríla, ak je budova vykurovaná elektrinou, až po uplynutí štyroch mesiacov odo dňa splatnosti nezaplatených platieb.

Francúzsko: Podľa zákona nie je povolené odpojenie odberateľov z radov domácností počas zimného obdobia (1. novembra do 31. marca). Počas pandémie bolo "zimné obdobie" predĺžené do 31. mája 2020. Niektorí dodávatelia sa mohli rozhodnúť prijať aj dodatočné opatrenia:

- odpojenie, zníženie dodávky a pokuty za oneskorené platby boli pozastavené do 1. septembra 2020,
- platobné podmienky a termíny boli pre zákazníkov s platobnými problémami zmiernené.

Írsko: Od 1. novembra 2022 musia dodávatelia informovať zákazníkov, ktorí vstupujú do platobného kalendára, o možnosti predĺžiť si splátkový kalendár na minimálne 24 mesiacov. Zákazník môže splácať aj v kratšej dobe ako 24 mesiacov, ak si to želá.

Nemecko: Nemecká vláda nedávno prijala nový zákon, ktorý od dodávateľov vyžaduje, aby ponúkali znížené splátky do marca 2023, a to spätne od februára 2022. Obavy dodávateľov sa týkajú krátkeho času implementácie tohto opatrenia. Kompenzácia pre dodávateľov by sa mala uskutočniť včas, aby sa predišlo riziku bankrotov.

Grécko: Spoločný účet s názvom "Fond energetického prechodu" ("ETF") financovaný najmä z príjmov EU ETS, sa použil na poskytovanie dotácií všetkým spotrebiteľom. Dotácia bola stanovená na rôznych úrovniach v závislosti od mesačnej spotreby elektrickej energie, aby sa predišlo zvyšovaniu spotreby. Okrem toho existuje povinnosť dodávateľov poskytovať možnosť splátok a bezúročných faktúr pre zraniteľné domácnosti. Existuje aj iniciatíva dodávateľov, v rámci ktorej poskytujú rozšírené možnosti vyrovnania dlhov ako aj vzdelávacie kampane pre zákazníkov týkajúce sa energetických riešení.

Taliansko: Počas súčasnej energetickej krízy sa "sociálny bonus" na elektrinu a plyn výrazne posilnil. V roku 2022 sa príjmové limity zvýšili o 50 %, takže výrazne vyšší počet zákazníkov mohol využiť finančnú podporu na úhradu ich účtov. Od 3. štvrtroku 2021 sa neustále zvyšovala aj výška podpory, v dôsledku čoho sú odberatelia, ktorí dostávajú "sociálny bonus", plne chránení pred nárastom cien.

Poľsko: Dodávateľ elektriny je povinný zaviesť program podpory, ktorý môže zahŕňať dohodu o pohľadávkach po splatnosti a bežných pohľadávkach za elektrinu alebo plyn alebo poskytnuté služby, ktorá obsahuje:

- a) odklad ich splatnosti,
- b) poskytnutie možnosti platiť v splátkach,
- c) ich urovnanie alebo
- d) odpustenie úrokov z omeškania;

Rumunsko: Právne predpisy osobitne stanovujú možnosť pre spotrebiteľov získať odklad platby faktúry.

Slovinsko: V špecifických prípadoch sa používajú splátkové kalendáre maximálne na jeden rok; často na šesť mesačných splátok, ktoré sú dohodnuté medzi dodávateľom a zákazníkom.

Slovensko: Dňa 1.1.2023 nadobudla účinnosť novela zákona o energetike, ktorá prináša ďalšie zmeny a rozšírenia v oblasti ochrany odberateľov. Zmena sa týka najmä povinnosti dodávateľa zasielať viacnásobné upozornenia pred odpojením a predĺženie lehôt na odpojenie od energií z dôvodu nezaplatenia.

Počas pandémie dodávateľia na dobrovoľnom základe ponúkali odberateľom v prípade ťažkostí diferencované platby za energie.

Španielsko: Pre zraniteľných odberateľov (odberateľov so sociálnou tarifou nazývanou "Bono social") sú lehoty na zaplatenie oveľa dlhšie ako pre ostatných zákazníkov a majú osobitný rámec odpojenia. Všeobecne platí, že v prípade zákazníkov pod 10 kW sa odpojenie pri neplatení uskutočňuje po dvoch mesiacoch od výzvy na zaplatenie. V prípade zraniteľných odberateľov sa táto pôvodná lehota predlžuje na 4 mesiace. Ak zraniteľní odberatelia ani po 4 mesiacoch nezaplatia, majú ďalších 6 mesiacov s obmedzenými dodávkami (ich zmluvná kapacita je obmedzená na 3,5 kW - to je tzv. minimálna životne dôležitá dodávka energie); ak nezaplatia ani po týchto 6 dodatočných mesiacoch, sú odpojení. Vážne zraniteľní odberatelia, ktorým hrozí sociálne vylúčenie (definované podľa objektívnych kritérií, ktoré zahŕňajú spolufinancovanie zo strany miestnych samospráv), nemôžu byť odpojení vôbec.