

BEUC

CEER
Council of European
Energy RegulatorsDSO
ENTITY
DSOs FOR EUROPEEER
EUROPSKA
FINANCIAL RETAILERSeurelectric
napájanie ľudíeurogas
GET...DEThe voice of local energy
distributors across Europe

OBNOVENIE SPOLOČNÝCH ZÁSAD PRE ZVÝŠENÚ OCHRANU SPOTREBITEĽA TÚTO ZIMU,

PREČO WF. ACT

Ruská invázia na Ukrajinu vo februári 2022 dramaticky zmenila hospodársku a sociálnu situáciu v Európe, pričom životné náklady v Únii prudko vzrástli aj v dôsledku rozsiahleho nárastu cien energií.

Mimoriadna situácia si vyžadovala spoločné úsilie na zvýšenie ochrany všetkých spotrebiteľov. Preto 12. decembra 2022 zástupcovia európskych spotrebiteľských organizácií, regulačných orgánov, distribútorov a dodávateľov energie na vysokej úrovni (BEUC, CEDEC, CEER, EER, E.DSO, EU DSO Entity Eurelectric, Eurogas, a GEODE) podpísali spoločné vyhlásenie, v ktorom stanovili spoločný základ pre ďalšie dobrovoľné opatrenia na ochranu spotrebiteľov nad rámec existujúceho regulačného rámca. V tomto spoločnom vyhlásení sa uznáva, že kríza najviac postihla zraniteľných odberateľov a odberateľov v energetickej chudobe, ale že sa týka aj čoraz väčšieho počtu domácností s nízkymi a strednými príjmami - vrátane tých, ktoré neboli identifikované ako zraniteľné.

Odvtedy Komisia predložila dôležité návrhy týkajúce sa koncepcie trhu s elektrickou energiou, ktoré by posilnili ochranu spotrebiteľov, najmä počas krízových situácií v oblasti cien elektrickej energie. O týchto návrhoch sa v súčasnosti rokujú v rámci rokovaní medzi Európskym parlamentom a Radou, rovnako ako o navrhovaných zmenách smernice o plyne 2009/73, ktorou sa tiež aktualizuje rámec ochrany spotrebiteľa. Komisia tiež práve uverejnila odporúčanie o energetickej chudobe, ktoré poskytuje členským štátom usmernenia týkajúce sa opatrení na riešenie energetickej chudoby vrátane osvedčených postupov.

Hoci sa veľkoobchodné ceny energie znížili z vysokých hodnôt dosiahnutých počas minulej zimy a v súčasnosti sme ďaleko od extrémnych výkyvov, ktoré sme zažili v roku 2022, zraniteľní odberatelia a osoby v energetickej chudobe majú naďalej problémy s platením účtov a životné náklady zostávajú vysoké. Podľa najnovších údajov Eurostatu¹ (ku koncu roka 2022) sa 40 miliónov Európanov domnieva, že nie sú schopní primerane vykurovať svoje domovy, a 6,9 % obyvateľov EÚ má nedoplatky na účtoch za energiu. V súčasnom sociálno-ekonomickom kontexte a s blížiacou sa zimou je veľmi dôležité, aby ochrana spotrebiteľov zostala na vysokej úrovni.

Na základe úspechu spoločného vyhlásenia podpísaného v decembri 2022, ktoré doplnilo rôzne opatrenia prijaté členskými štátmi a EÚ, sa všetci signatári dohodli, že obnovia svoj silný dobrovoľný záväzok zabezpečiť dostatočnú ochranu spotrebiteľov počas nasledujúcej zimy. Zároveň rozširujeme svoju ohotu spolupracovať v rámci Občianskeho energetického fóra a po ňom na pravidelnej báze s cieľom identifikovať osvedčené postupy, vyvodit' ponaučenia z týchto krízových rokov a pripraviť sa na implementáciu nového regulačného rámca. V rámci spoločného úsilia a s podporou Európskej komisie preto my, BEUC, CEDEC, CEER, EER, E.DSO, EU DSO Entity Eurelectric, Eurogas a GEODE vyzývame na zavedenie konkrétnych opatrení na podporu spotrebiteľov počas budúcej zimy a na pomoc pri riešení dlhodobých dôsledkov energetickej krízy v Európskej únii.

¹ Pozri Štatistika | Eurostat (europa.eu) a Štatistika | Eurostat (europa.eu)

Preto vyzývame našich členov, aby sa pevne zaviazali k posilneniu ochrany spotrebiteľa a uplatňovali nasledujúce opatrenia:

HLAVNÉ ZÁSADY

- I. **Solidarita so všetkými ľuďmi v núdzi:** negatívny vplyv energetickej krízy na spotrebiteľov je najzávažnejší pre spotrebiteľov v zraniteľných situáciách a tých, ktorí trpia energetickou chudobou. Čoraz častejšie sú však aj domácnosti so strednými príjmami vystavené riziku, že nebudú schopné platiť svoje účty za energiu. Na zabezpečenie toho, aby zvýšené celkové náklady na energiu zostali prijateľné v pomere k príjmom spotrebiteľov, a zároveň na ochranu cenového signálu, aby sa zabezpečilo zníženie dopytu po energii, ak je to možné, sú potrebné mechanizmy solidarity zahŕňajúce všetky zainteresované strany. Verejné politiky a vykonávanie príslušných právnych predpisov majú naďalej zásadný význam pre zabezpečenie ochrany spotrebiteľa a musia sa dôsledne presadzovať, pričom sú potrebné ďalšie mechanizmy solidarity.
- II. **Komplexný, ale cieleň prístup k výzvam spotrebiteľov:** V súčasnej kríze životných nákladov sa občania s obmedzenými finančnými zdrojmi často stretávajú s problémami pri platení svojich ďalších základných účtov. Okrem príslušných vnútroštátnych rámcov ochrany spotrebiteľa a sociálnej politiky sú dôležitým doplnkovým opatrením cieleň podporné opatrenia členských štátov zohľadňujúce celkový profil zadlženosti spotrebiteľov. V rámci tejto iniciatívy dodávatelia do konca marca 2024 ešte zintenzívnia svoje úsilie na podporu spotrebiteľov, najmä tých zraniteľných² a tých, ktorí sa ocitli v situácii, keď po prvýkrát nie sú schopní platiť svoje účty.
- III. **Predchádzanie nadmerným rizikám pre dodávateľov energie:** dodávatelia, z ktorých niektorí aktívne podporujú odberateľov, môžu ďalej prispievať k solidarite len vtedy, ak nepodstupujú nadmerné finančné riziká a ak náležite zohľadňujú osobitné dodatočné vnútroštátne požiadavky (napr. na zníženie účtov). Okrem toho dodávatelia, najmä tí najmenší, čelia vážnym finančným ťažkostiam a zvýšenému riziku platobnej neschopnosti, ktoré súvisia s dodatočnými nákladmi na obstarávanie a zabezpečenie - cenové aj maržové - na pokrytie neočakávaných výkyvov spotreby na nestabilnom trhu.
- IV. **Opatrenia na zníženie dopytu:** mali by byť cieleň a podporovať spotrebiteľov pri znižovaní spotreby energie, napríklad odmeňovaním spotrebiteľov za zníženie spotreby elektrickej energie v čase špičky a poskytovaním vhodného vybavenia, ktoré im umožní zapojiť sa do týchto systémov znižovania dopytu a zavádzania opatrení na zvýšenie energetickej účinnosti a úspory energie. Ak to podmienky umožňujú, inteligentné merače pomáhajú poskytovať spotrebiteľom presnejšie signály a uľahčujú ich účasť na schémach znižovania spotreby. Energetická kríza zdôraznila význam informovania zákazníkov o možnostiach úspor energie a prostriedkoch na ich dosiahnutie, ako aj o význame hospodárskej súťaže, keďže na najkonkurenčnejších trhoch sa objavujú väčšie možnosti úspor. Dôležitú úlohu pri podpore úspor energie u všetkých skupín spotrebiteľov budú zohrávať aj rozsiahle informačné kampane a prispôbené usmernenia.
- V. **Zabezpečenie základných potrieb pre všetkých:** prístup k energii je nevyhnutný. Treba sa zaoberať potrebami najzraniteľnejších spotrebiteľov a tých, ktorí žijú v energetickej chudobe, pričom niektorí z nich už teraz nedostatočne vykurujú svoje domovy, pretože si nemôžu dovoliť ďalšie zníženie spotreby energie vo veľmi krátkom čase. V takýchto prípadoch nie sú cenové signály účinné a sú potrebné osobitné opatrenia na financovanie opatrení energetickej efektívnosti, pretože prudké nárasty cien energie by nemali

² Podľa článku 28 smernice o elektrine (EÚ) 2019/944 členský štát definuje pojem zraniteľní odberatelia, ktorý sa môže týkať energetickej chudoby, a okrem iného aj zákazu odpojenia elektriny takýmto odberateľom v kritických časoch. Pojem zraniteľných odberateľov môže zahŕňať výšku príjmu, podiel výdavkov na energiu na disponibilnom príjme, energetickú účinnosť domácností, kritickú závislosť od elektrických zariadení z o zdravotných dôvodov, vek alebo iné kritériá.

Výročná správa o monitorovaní vnútorných maloobchodných trhov s energiou a opatreniach na ochranu odberateľov v roku 2021, § 115-116, dostupné:
[https://www.acer.europa.eu/sites/default/files/documents/Publications/MMR 2021 Energy Retail Consumer Protection Volume.pdf](https://www.acer.europa.eu/sites/default/files/documents/Publications/MMR_2021_Energy_Retail_Consumer_Protection_Volume.pdf)

sa stali spúšťačom odpojenia najslabších členov spoločnosti. Členské štáty musia zohrávať kľúčovú úlohu pri navrhovaní prispôbených opatrení na finančnú podporu týchto zákazníkov. Na druhej strane dodávatelia zohrávajú aktívnu úlohu pri poskytovaní poradenstva svojim zákazníkom o postupoch na zníženie ich spotreby a sú vyzvaní, aby takéto postupy posilnili a široko propagovali.

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

- 1. Zaviesť odklad platieb za energie pomocou platobných plánov** založených na jasných kritériách a podmienkach, ktoré sa zameriavajú najmä na spotrebiteľov, ktorí boli neprimerane postihnutí vysokými cenami energií, a najmä na tých, ktorí sú prvýkrát zadlžení u svojho dodávateľa. Odklady platieb prostredníctvom platobných plánov by sa mohli obmedziť na energetickú zložku účtov za energie. Spotrebiteľia, ktorí žiadajú o takúto podporu, by mali dodávateľovi predložiť vyhlásenie o svojej finančnej situácii alebo o svojich nárokoch na dávky. Je dôležité, aby všetky príslušné subjekty vrátane sociálnych služieb, spotrebiteľských združení a dodávateľov poskytli spotrebiteľom potrebnú podporu v tomto procese.
- 2. Zabráňte odpojeniu spotrebiteľov počas tejto zimy.** Potreba zníženia dopytu by nemala nútiť najslabších členov spoločnosti k odpojeniu. Niektoré členské štáty už majú ochranný právny rámec týkajúci sa odpojenia najmä zraniteľných odberateľov. Dodávatelia budú⁴ poskytovať zákazníkom riešenia šité na mieru na základe ich individuálnej situácie: vyzývame ich, aby v maximálnej možnej miere využili svoje možnosti na uplatnenie takýchto riešení, ako aj všetkých možných alternatív k odpojeniu do konca marca 2024, a to najmä v prípade zákazníkov, ktorí po prvýkrát čelia ťažkostiam s platbami za energie. Prevádzkovatelia distribučných sústav budú ako výkonní partneri úzko spolupracovať a podporovať dodávateľov na prevádzkovej úrovni. V prípade energeticky chudobných a zraniteľných odberateľov zostáva úloha vnútroštátnych orgánov pri určovaní štrukturálnych a naliehavých podporných opatrení pre odberateľov zásadná. Mala by sa zaviesť aj podpora pri realizácii opatrení na úsporu energie, ako aj technické poradenstvo (energetický audit) s cieľom pomôcť spotrebiteľom zlepšiť ich energetickú účinnosť.
- 3. Minimalizácia jednostranných zmien zmlúv počas tejto zimy:** dodržiavanie zmluvných pravidiel, ako aj právnych predpisov 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 energií, ktoré ich stavajú do zraniteľnej situácie, najmä keď im ponúkajú zmenu zmlúv s variabilnou cenou. Hoci právne predpisy EÚ umožňujú dodávateľom vykonávať zmeny zmlúv s náležitým upozornením spotrebiteľov⁵, táto prax má obrovský vplyv najmä na zraniteľných odberateľov. V prípade zmlúv, ktoré sú stále platné do konca marca 2024,

⁴ Podľa článku 10 ods. 11 smernice o elektrine: "... dodávatelia poskytujú odberateľom v domácnostiach 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, systémov predplatenia, energetických auditov, poradenských služieb v oblasti energetiky, alternatívnych platobných plánov, poradenstva v oblasti riadenia dlhov alebo moratória na odpojenie a nepredstavujú pre odberateľov, ktorým hrozí odpojenie, dodatočné náklady".

⁵ 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 pri podaní výpovede. Dodávatelia transparentným a zrozumiteľným spôsobom priamo informujú svojich koncových

odberateľov o každej úprave ceny za dodávku a o dôvodoch a predpokladoch úpravy a jej rozsahu, a to vo vhodnom čase najneskôr dva týždne alebo najneskôr jeden mesiac v prípade odberateľov v domácnosti pred nadobudnutím účinnosti úpravy. Členské štáty zabezpečia, aby koneční odberatelia mohli slobodne vypovedať zmluvy, ak neakceptujú nové zmluvné podmienky alebo úpravy ceny dodávky, ktoré im oznámil ich dodávateľ."

vyzývajú dodávateľov,⁶, aby sa vyhli jednostranným zmenám zmlúv s pevnou cenou, ktoré sú nevýhodné pre spotrebiteľov, a to pred uplynutím ich platnosti, najmä voči zraniteľným spotrebiteľom a spotrebiteľom, ktorí využívajú systémy odkladu platenia účtov.

4. Poskytnúť každému spotrebiteľovi jasné informácie, ktoré mu pomôžu pochopiť situáciu a mať k dispozícii komplexný prehľad riešení. Spotrebiteľom by sa mali poskytovať komplexné a transparentné informácie vrátane informácií o platných cenách energie, ako aj o spôsobe vyúčtovania ich spotreby a o radách, ako optimalizovať spotrebu energie, a to prostredníctvom rôznych komunikačných kanálov nad rámec konečného vyúčtovania. Je dôležité, aby vlády, regulačné orgány, priemysel, spotrebiteľské orgány a úrady na všetkých úrovniach zintenzívnili svoje úsilie o informovanie spotrebiteľov o kríze, ich spotrebe energie a dostupných podporných mechanizmoch a riešeniach a aby na tento účel uskutočnili masívne komunikačné kampane. Okrem toho by mal spotrebiteľ pri príprave novej zmluvy dostať jasné informácie o podmienkach zmluvy, ako sa uvádza v článku 10 smernice o elektrickej energii. Spotrebiteľia by mali byť informovaní o svojich právach a kontaktných údajoch, kde môžu hľadať podporu v prípade problémov s platbami.

Tieto zásady a opatrenia, na ktorých sa deklaranti dohodli na úrovni EÚ, budú všetky strany v prípade potreby zdieľať so svojimi národnými členmi a partnermi s cieľom podporiť **ich** účinné vykonávanie.

Signatári sa opätovne stretnú, aby zhodnotili situáciu v apríli **2024** a podelili sa o informácie s príkladmi a osvedčenými postupmi implementácie týchto hlavných zásad a realizovaných opatrení.

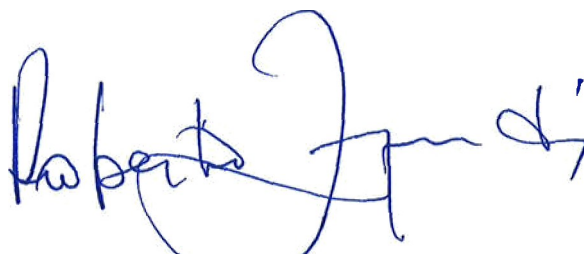
Okrem toho budú útvary Komisie naďalej spolupracovať s orgánmi členských štátov s cieľom zabezpečiť, aby sa na vnútroštátnej alebo regionálnej úrovni zriadili a plne sprevádzkovali jednotné kontaktné miesta alebo podobné zariadenia na poskytovanie informácií spotrebiteľom, ako to predpokladajú právne predpisy EÚ. Spotrebiteľia by mali mať možnosť nájsť v týchto zariadeniach všetky potrebné informácie o energetickej účinnosti a systémoch sociálnej podpory, ako aj o iných otázkach, napríklad o dostupných poradenských službách v oblasti dlhov.

V prípade potreby má toto vyhlásenie prednosť pred vnútroštátnymi právnymi predpismi.

V Bruseli 23. októbra 2023.



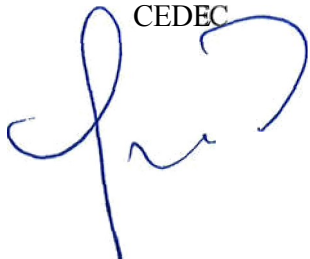
Monique GOYENS, generálna riaditeľka
BEUC



Pán Roberto ZANGRANDJA, generálny
E.DSOtajomník



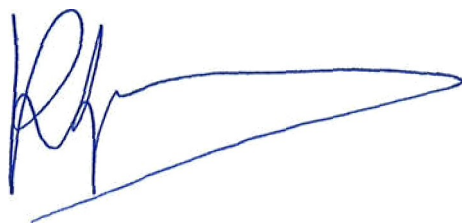
Gert DE BLOCK, generálny tajomník
CEDEC



Peter VERMAAT, generálny tajomník
subjektu EÚ-DSO



Koen LOCQUET, podpredseda Rady
európskych energetických regulátorov



Kristian RUBY, generálny tajomník Eurelectric

Tomas LLOBET, generálny tajomník
European Energy Retailers



James WATSON, generálny tajomník
Eurogas



Carmen GIMENO, generálna tajomníčka GEODE

