

ÚRSO: Výzva dodávateľom energií ako pristupovať k odberateľom, ktorí sa ocitnú v núdzi v nastávajúcom období

Stav núdze by nemal tlačiť sociálne najslabších členov spoločnosti hlbšie do energetickej chudoby a nemal by automaticky viesť k odpájaniu od dodávok energií pri problémoch s platením faktúr. Dodávatelia by mali poskytovať zákazníkom riešenia šité na mieru na základe ich individuálnych špecifik a potrieb. ÚRSO vychádza z celoeurópskej výzvy „OBNOVENIE SPOLOČNÝCH ZÁSAD PRE ZVÝŠENÚ OCHRANU SPOTREBITEĽA NA NASTÁVAJÚCU ZIMU“ prijatej na úrovni EÚ a podporenej Európskou komisiou, združeniami na ochranu spotrebiteľov, asociáciou európskych energetických regulátorov a taktiež profesijnými združeniami energetických podnikov.

Originálne znenie celoeurópskej výzvy v angličtine nájdete tu: [Joint Declaration 2023](#)

Neoficiálny preklad do slovenčiny tu: [Joint Declaration 2023 sk](#)

Na začiatku tohto roka ÚRSO vyzval dodávateľov energií ako pristupovať k odberateľom, ktorí sa ocitnú v núdzi v nastávajúcom období. Úrad v záujme okamžitého posilnenia ochrany zraniteľných odberateľov v Slovenskej republike vyzval regulované subjekty, aby zintenzívnili svoje úsilie pri informovaní svojich zákazníkov o súčasnej kríze, o ich spotrebe energií a možnostiach šetrenia, o dostupných podporných mechanizmoch a aby navrhovali vhodné riešenia v konkrétnych prípadoch. Úrad tiež odporučil dodávateľom energií prehodnotiť a použiť solidárne opatrenia napríklad pri preddavkových platbách, odkladoch vyúčtovania pomocou platobných kalendárov, týkajúcich sa najmä odberateľov, ktorí boli neúmerne postihnutí vysokými cenami energie, a najmä tých, ktorí sú prvýkrát zadlžení svojmu dodávateľovi.

Zabezpečenie uspokojenia základných potrieb pre všetkých, a teda aj prístupu k energii, je nevyhnutná povinnosť štátu. Je potrebné riešiť potreby najzraniteľnejších spotrebiteľov a ľudí žijúcich v energetickej chudobe, niektorí už teraz nevykurujú svoje domovy dostatočne, pretože si nemôžu dovoliť ďalej znižovať svoju spotrebu energií. Štát zohráva kľúčovú úlohu pri navrhovaní prispôbených opatrení na finančnú podporu týchto odberateľov.

V priebehu roku 2023 ÚRSO viedol, na základe schválenej koncepcie energetickej chudoby, nadrezortnú pracovnú skupinu, ktorá v polovici septembra t.r. zaslala vláde SR vypracovaný dokument „Záverý nadrezortnej pracovnej skupiny k implementačným aspektom Koncepcie na ochranu odberateľov spĺňajúcich podmienky energetickej chudoby a odporúčania ďalších krokov“. Tento dokument ponúka okrem iného aj konkrétny návrh definície energetickej chudoby.

[ÚRSO komunikoval vláde SR konkrétny návrh definície energetickej chudoby | Úrad pre reguláciu sieťových odvetví \(gov.sk\)](#)

Nielen štát, ale aj dodávatelia energií zohrávajú aktívnu úlohu pri ochrane odberateľov energií, ktorí sa ocitnú v núdzi, a pri poskytovaní poradenstva svojim zákazníkom o postupoch na optimalizáciu spotreby a nákladov na energie. Stav núdze by nemal tlačiť sociálne najslabších členov spoločnosti hlbšie do energetickej chudoby a nemal by automaticky viesť k odpájaniu od dodávok energií pri problémoch s platením faktúr. Dodávatelia by mali poskytovať zákazníkom riešenia šité na mieru na základe ich individuálnych špecifik a potrieb.

ÚRSO preto vyzýva dodávateľov energií ako aj ďalšie regulované subjekty v energetike, aby v plnej miere využili svoje možnosti uplatňovania takýchto riešení, ako aj všetky možné alternatívy k odpájaniu v nachádzajúcej vykurovacej sezóne, do konca marca 2024, a to najmä tých odberateľov, ktorí čelia prvýkrát ťažkostiam s platením účtov za energiu. Prevádzkovatelia distribučných sústav by mali úzko spolupracovať s dodávateľmi pri riešení týchto situácií.

ÚRSO vychádzajúc z vyššie uvedeného dokumentu „OBNOVENIE SPOLOČNÝCH ZÁSAD PRE ZVÝŠENÚ OCHRANU SPOTREBITEĽA NA NASTÁVAJÚCU ZIMU“ taktiež obnovuje svoju výzvu energetickým podnikom a žiada ich o solidaritu a podporu odberateľom, a to vo forme nasledovných opatrení:

Solidarita energetických podnikov so všetkými odberateľmi v núdzi

Mechanizmy solidarity zahŕňajúce všetky zainteresované strany sú potrebné na zabezpečenie toho, aby zvýšené celkové náklady na energiu zostali prijateľné vo vzťahu k príjmom odberateľov a zároveň cielili na zníženie dopytu po energiách, ak je to možné. V tejto situácii je dôležité zintenzívniť úsilie o podporu odberateľov. Dodávatelia zohrávajú aktívnu úlohu pri poskytovaní služieb svojim zákazníkom, preto príklady pomoci odberateľom v núdzi môžu byť aj vo forme:

- predĺženia splatnosti faktúr za dodávky energií
- úľavy na niektorých poplatkoch za energiu a doplnkové služby
- moratória na vypínanie odberateľov v núdzi počas vykurovacieho obdobia
- pomoci odberateľom pri výbere najvhodnejších taríf a poplatkov
- nerealizácie jednostrannej zmeny zmlúv
- férového uzatvárania zmlúv na doplnkové služby bez náznaku nekalých obchodných praktík
- ponuky návrhov riešení ako zaradiť napr. nezaradené domácnosti do zraniteľnej skupiny odberateľov

Koncoví odberatelia musia byť primerane informovaní o každom úmysle zmeniť zmluvné podmienky a musia byť informovaní o svojom práve vypovedať zmluvu pri tomto oznámení.

Opatrenia na zlepšenia informovanosti odberateľov o možnostiach optimalizácie spotreby a nákladov na energiu

Cielená podpora odberateľov pri optimalizácii ich spotreby energie je dôležitá, napríklad odmeňovaním za zníženie spotreby elektrickej energie. Zvýšená snaha dodávateľov v ponuke poskytnutia vhodných nástrojov umožňujúcich odberateľom zúčastňovať sa na optimalizácii dopytu by mohla viesť k zvýšenému zavádzaniu opatrení v oblasti energetickej efektívnosti a k úsporám nákladov na energiu.

Informačné kampane a prispôsobené usmernenia by mohli tiež pomôcť pri podpore efektívneho využitia energií u všetkých skupín odberateľov. Úrad upozorňuje, že aj regulované ceny za dodávku elektriny a plynu sú stanovené ako maximálne. Dodávatelia môžu ponúkať nižšie ceny pre svojich odberateľov a motivovať ich na optimálne využitie energií. Príkladom opatrení na podporu odberateľov pri optimalizácii spotreby a tým pádom aj nákladov na energie môžu byť:

- Energetické poradenstvo pre odberateľov, napríklad vo forme edukácie ohľadne podmienok a podrobností vo faktúrach za energie. Komplexné informácie o tom, ako sa účtuje spotreba energií a ako si kontrolovať vyúčtovanie a nameranú spotrebu energií, poradenstvo ako optimalizovať svoju spotrebu, poradenstvo v oblasti riadenia dlhu, alebo informácie o možných zdrojoch podpory pre odberateľov, sú príkladmi poradenstva, ktoré by odberatelia mali dostávať pravidelne od svojich dodávateľov energií.
- Energetické služby za férovú cenu, napríklad vo forme energetického auditu domácnosti s vhodným odporúčaním na zníženie spotreby, prípadne odporúčania na zaradenie odberateľa na základe parametrov spotreby do výhodnejších tarifných produktov dostupných pre skupiny odberateľov s obdobnými parametrami spotreby. Takéto služby nesmú predstavovať dodatočné náklady pre odberateľov, predovšetkým pre tých, ktorí sú v núdzi a ktorým hrozí odpojenie od dodávok energií.

Zdroj: [ÚRSO: Výzva dodávateľom energií ako pristupovať k odberateľom, ktorí sa ocitnú v núdzi v nastávajúcom období | Úrad pre reguláciu sieťových odvetví \(gov.sk\)](#)