

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

Úrad v záujme okamžitého posilnenia ochrany zraniteľných odberateľov na Slovensku dôrazne vyzýva 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 odporúča 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 zadĺžení svojmu dodávateľovi a tiež napríklad, aby dodávatelia odpúšťali sankcie pri nedodržaní spotrebovaného zmluvného množstva plynu.

Prebiehajúca energetická kríza zasiahla všetky skupiny odberateľov na Slovensku. V dôsledku rastúcich cien energií vzrástli životné náklady obyvateľov a prevádzkové náklady podnikateľských aj nepodnikateľských subjektov. ÚRSO využil všetky regulačné nástroje, aby zabezpečil pre odberateľov čo možno najoptimálnejšie ceny energií a vody a na vnútroštátnej úrovni boli zo strany vlády SR prijaté viaceré mimoriadne opatrenia na ochranu niektorých skupín odberateľov formou zastropovania cien energií a kompenzačných schém pre dodávateľov a odberateľov energií. Výsledným efektom je výrazné zmiernenie nárastov cien a nákladov na energiu, predovšetkým pre domácnosti.

Predseda ÚRSO Andrej Juris: „Na základe našich analýz však máme obavy, že napriek pomerne veľkému rozsahu pomoci, je pravdepodobné, že niektorí odberatelia alebo skupiny odberateľov, môžu čeliť situáciám keď nebudú schopní platiť svoje účty za energiu. Takéto situácie môžu nastať napríklad keď bude odberateľ dočasne neschopný včas zaplatiť za dodané energiu.“

Kríza sa totiž nedotýka len najchudobnejších skupín obyvateľstva, ale môže zasiahnuť aj domácnosti so strednými príjmami alebo právne subjekty, ktoré sa z nejakého dôvodu „nevedia zaradiť“ do vybraných skupín zraniteľných odberateľov. Príkladom môže byť malý podnik bez histórie spotreby alebo domácnosť, ktorá nemá uzavretú zmluvu na dodávku energií priamo s dodávateľom, ale sprostredkovane.

Ohrozená je taktiež existencia mnohých malých a stredných podnikov a verejných a neverejných organizácií. Dočasné zastropovanie cien energií a kompenzačné schémy im môžu pomôcť zvládnuť prvé týždne a mesiace roka 2023, ale celkový niekoľkonásobný nárast za ceny energií im môže spôsobiť až likvidačné problémy. Je pravdepodobné, že niektoré skupiny domácností, podnikateľov ako aj verejných a neziskových organizácií sa ocitne v núdzi a nebudú schopné, dočasne alebo trvalo, platiť svoje účty za energiu.

Predseda ÚRSO Andrej Juris: „Mimoriadna situácia si vyžaduje spoločné úsilie založené na spoločných zásadách s cieľom zvýšiť ochranu všetkých odberateľov v núdzi. Preto úrad vyzýva regulované subjekty, aby podporili odberateľov v núdzi zavedením doplňujúcich opatrení k existujúcim zákonným ustanoveniam a aby brali do úvahy nasledovné úradom deklarované zásady:

1. **Solidarita 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. Príklady pomoci odberateľom v núdzi môžu byť:

- predĺženie splatnosti faktúr za dodávky energií
- úľava na niektorých poplatkoch za energiu a doplnkové služby
- moratórium na vypínanie odberateľov v núdzi počas vykurovacieho obdobia
- pomoc odberateľom pri výbere najvhodnejších taríf a poplatkov
- nerealizácia jednostrannej zmeny zmlúv
- ponúkanie návrhov riešení ako zaradiť napr. nezaradené domácnosti do zraniteľnej skupiny odberateľov

2. **Opatrenia na zníženie dopytu energií**

Cielená podpora odberateľov pri znižovaní 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 znižovaní dopytu by mohla viesť k zvýšenému zavádzaniu opatrení v oblasti energetickej efektívnosti a k úsporám. Informačné kampane a prispôbené usmernenia by mohli tiež pomôcť pri podpore úspor energie 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 optimalizáciu spotreby energií môžu byť:

- Energetické poradenstvo pre odberateľov
- Zasielanie porovnania resp. zaradenia spotreby odberateľa do skupiny odberateľov s obdobnými parametrami

- Upozorňovanie na zákonné možnosti a povinnosti odberateľa, v prípade, že má nárok na lepšiu cenu, resp. aby zákonný nárok nestratil

Predseda ÚRSO Andrej Juris: „Úrad podporuje posilňovanie práv spotrebiteľov energií a systémovo spolupracuje s relevantnými inštitúciami a spotrebiteľskými združeniami pri identifikácii a formulácii vhodných opatrení. Som rád, že si vláda SR minulý týždeň osvojila našu koncepciu ochrany boja proti energetickej chudobe, ktorá pomôže v nasledujúcich rokoch. V súčasnej situácii však na základe týchto deklarovaných zásad úrad vyzýva regulované subjekty, aby zintenzívnili svoje úsilie pri informovaní odberateľov o kríze, o ich spotrebe energie, o dostupných podporných mechanizmoch a aby navrhovali vhodné riešenia v konkrétnych prípadoch.“

Úrad odporúča dodávateľom energií zvážiť a v plnej miere využívať svoje možnosti pomoci pri jednotlivých typoch odberateľov, 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 zadĺžení svojmu dodávateľovi. Úrad vyzýva rovnako aj prevádzkovateľov prenosových a distribučných sústav a prepravných a distribučných sietí úzko spolupracovať a podporovať dodávateľov na prevádzkovej úrovni pri ich snahách.

Predseda ÚRSO Andrej Juris: „V prípade platných zmlúv, ktoré sú pre odberateľov veľmi nepriaznivé, úrad vyzýva dodávateľov byť nápomocní a hľadať riešenia v rámci ich možností a kompetencií na prípadnú úpravu ceny, resp. viazanosti tak, aby boli akceptovateľné oboma zmluvnými stranami. Jednou z foriem by mohlo byť aj poskytnutie jasnej informácie každému odberateľovi, ktorý sa ocitne v núdzi a ktorá mu pomôže lepšie pochopiť situáciu, prípadne navrhnúť komplexný prehľad riešení, ktoré konkrétny odberateľ môže využiť. Ďalšie informácie o platných cenách energie, o štátnej pomoci, o vykazovaní spotreby, prípadne poradenstvo o tom, ako optimalizovať spotrebu energie, by sa mohli odberateľom poskytovať prostredníctvom rôznych komunikačných kanálov nad rámec konečného vyúčtovania.“

Tieto úradom deklarované zásady vychádzajú a nadväzujú na dokument „Joint common principles for enhanced consumer protection this winter“ (Spoločné zásady na zvýšenie ochrany spotrebiteľov túto zimu) podporený Európskou Komisiou, združeniami na ochranu spotrebiteľov, asociáciou európskych energetických regulátorov, a profesijnými združeniami energetických podnikov, vid' link:

[Joint common principles 15 Dec for communication.pdf \(europa.eu\)](#)

Neautorizovaný preklad tohto dokumentu, vid' link:

[preklad declaration](#)

Zdroj: <https://www.urso.gov.sk/urso-vyzva-dodavatelom-energii-ako-pristupovat-k-odberateľom-ktori-sa-ocitnu-v-nudzi-v-nastavajúcom-období/>