

Vize evropských spotřebitelů energie pro rok 2020

Společné prohlášení

13. listopadu 2012

Aktualizováno červen 2014

Energie jsou životně důležitou součástí našeho života. Abychom mohli zajistit důstojné žití a plně se zapojit do společnosti, my všichni potřebujeme přístup k energii - pro teplo, osvětlení, vaření a pro fungování spotřebičů. Energetický sektor má značnou odpovědnost, protože na jeho rozhodnutích závisí, jak budou zajištěny naše potřeby týkající se elektřiny a plynu a za jaké ekonomické a environmentální náklady. Tato rozhodnutí regulačních úřadů, výrobců a politiků na národní i na evropské úrovni se dotýkají všech - včetně budoucích generací domácích spotřebitelů energie a dalších zákazníků. Dochází k tomu v obzvláště významném čase, protože energetický sektor prochází obdobím zásadních změn - v tom, jak vyrábíme, užíváme a přepravujeme energie tak, aby sektor energie měl co nejvíce udržitelný charakter.

CEER a BEUC předkládají vizi energetiky, která klade drobné zákazníky na první místo. Vizi odvětví, které bude vycházet vstříc a chápat různorodé potřeby zákazníků, počínaje domácnostmi včetně těch nejzranitelnějších zákazníků a osob s nízkými příjmy, přes malé a střední podniky, a poskytuje služby, které budou splňovat tyto požadavky. Sektor, který bude předvídat budoucí potřeby a přijímat opatření na ochranu zájmů současných a budoucích zákazníků. Sektor, který používá zdroje efektivně, který zajišťuje, že jeho činnost bude mít společenské přínosy, který všem zákazníkům nabízí férové a cenově dostupné řešení pro své služby.

Tuto vizi lze charakterizovat čtyřmi principy, které řídí vztahy mezi sektorem energetiky a mezi jejími různorodými zákazníky: spolehlivost, dostupnost, jednoduchost, ochranu a posílení.

Spolehlivost fyzické dodávky energie, obchodních systémů a procesů, které zajišťují nepřetržitý přístup a vliv na úroveň zákaznických služeb, jako je například vyúčtování. Znamená to také spolehlivost procesů, které umožňují řešit případné problémy a spory transparentně, spravedlivě a rychle.

Dostupnost znamená, že platby jsou jasné, spravedlivé a přiměřené pro všechny úrovně zákazníků, že poskytují hodnotu za peníze na úrovni, která odpovídá pokrytí nezbytných investic pro rozvoj energetických sítí a pro dosažení cílů energetické politiky (např. z obnovitelných zdrojů), s přihlédnutím ke skutečným potřebám zákazníků. Toho může být dosaženo v případě potřeby prostřednictvím regulace sítí a jiných vhodných opatření a také tím, že poskytuje zákazníkům možnost reálné volby z

opravdu konkurenčních nabídek a z nových, inovativních služeb. Ve vztahu k nejchudším a zranitelnějším mají v odvětví energetiky, jakož i v rámci širší sociální politiky hrát důležitou roli také specifická opatření.

Jednoduchost

v tom, jak jsou informace poskytovány zákazníkům, především na úrovni domácností tak, aby mohli snadno pochopit svoje vyúčtování, aby mohli ovlivňovat svoji spotřebu energie, aby mohli činit rozhodnutí, která jim vyhovují. Znamená to také jednoduchost a transparentnost toho, jak fungují procesy, které mají na zákazníky vliv. Velmi mnoho zákazníků především na úrovni domácností chce mít možnost činit na energetických trzích rychlá a jednoduchá rozhodnutí.

Ochrana a posílení postavení spotřebitelů

aby byl zajištěn přístup k dodávkám energie a ochrana před nekalými obchodními praktikami při respektování různorodých potřeb zákazníků, zejména těch nejzranitelnějších. To vše s cílem, aby se zákazníci zapojili, aby měli možnost volby a aby mohli vykonávat svoje práva jako spotřebitelé energií při znalosti toho, jak energetický sektor funguje. Protože spotřebitelé mají stále vyšší očekávání a jsou stále aktivnější na energetických trzích (chytré měřicí přístroje, domácí mikrovýroba nebo opatření v oblasti energetické účinnosti), naše Vize uznává jejich právo na volbu toho, kým jim bude jejich energie poskytována a účtována. Ačkoli tato možnost svobodné volby může být ovlivňována také regulací, nabídka smysluplné volby pro zákazníky vč. domácností je klíčový způsob, jak zajistit jejich plnou ochranu.

Tato vize vznikla díky iniciativě CEER, Sdružení evropských energetických regulačních orgánů, za spolupráce široké škály zúčastněných stran, které se zúčastnily interaktivní spotřebitelské konference, která proběhla v Bruselu v červnu 2012 za účasti 37 spotřebitelských subjektů z 20 zemí, zástupců energetického průmyslu, Evropské komise a Evropského parlamentu.

Aby se tato Vize stala skutečností, bude zapotřebí součinnosti mnoha hráčů. Vyžádá si to efektivní zapojení a konzultace, rozhodné kroky v příštích letech na různých úrovních. Cílem je vytvoření moderního sektoru, kde spotřebitel skutečně bude na prvním místě. Níže podepsaní, kteří se k myšlenkám Vize hlásí, se zavazují, že ji budou respektovat a jednat tak, aby se stala realitou. Průběžně budeme sledovat její naplňování a zavazujeme se, že vůči našim partnerům budeme odpovědní a upřímní. Tímto závazkem budeme usilovat o to, aby energetický sektor v roce 2020 přinášel spotřebitelům více užitku, než to činí dnes.

Londýn, 13. listopadu 2012

BEUC

CEER

PŘÍLOHA: ORGANIZACE PODPORUJÍCÍ VIZI

Následující organizace vyjádřily svoji podporu Vizi a odhodlání přispět k jejímu dosažení. Podporují tuto iniciativu CEER a BEUC a věří v budování evropského trhu s elektřinou a plynem, který staví spotřebitele na první místo. Za tímto účelem, jsou připraveny zapojit se do evropského energetického společenství s cílem zlepšit fungování našich energetických trhů, ku prospěchu zákazníků.

Tento seznam organizací podporujících Vizi se rozroste o další zúčastněné strany, které mají zájem o její úspěch.

AIB (Association of Issuing Bodies)

www.aib-net.org

ANEC (European Association for the Co-ordination of Consumer Representation in Standardisation)

www.anec.eu

CECODHAS (Federation of public, cooperative and social housing)

www.housingeurope.eu

CEDEC (European Federation of Local Energy Companies)

www.cedec.com

Cooperatives Europe

coopseurope.coop

EDSO for smart grids (European Distribution System Operators' Association for Smart Grids)

www.edsoforsmartgrids.eu

ENTSO-E (European Network of Transmission System Operators for Electricity)

www.entsoe.eu

ENTSO-G (European Network of Transmission System Operators for Gas)

www.entsoe.eu

ESMIG (European Smart Metering Industry Group)

www.esmig.eu

Eurelectric

www.eurelectric.org

Euro Coop

www.eurocoop.org

Eurogas

www.eurogas.org



GEODE (European Group of Energy Distribution Companies and Organizations)

www.geode-eu.org

IGU (International Gas Union)

www.igu.org

NEON (National Energy Ombudsmen Network)

SEDC (Smart Energy Demand Coalition)

www.sedc-coalition.eu

UEAPME (European association of craft, small and medium-sized enterprises)

www.ueapme.com